

# **إدارة الانطباع وعلاقتها بتحسين جودة حياة العمل: دراسة ميدانية بكليات جامعة الملك خالد**

إعداد

د/ حنان محمد عبدالله آل هيضه

أستاذ الإدارة والإشراف التربوي المشارك، كلية التربية، جامعة الملك خالد

**مجلة الدراسات التربوية والانسانية . كلية التربية . جامعة دمنهور  
المجلد الخامس عشر - العدد الرابع - الجزء الرابع (ج) لسنة 2023**



## إدارة الانطباع وعلاقتها بتحسين جودة حياة العمل:

### دراسة ميدانية بكليات جامعة الملك خالد

د/ حنان محمد عبدالله آل هيضه

مستخلص:

هدف البحث الحالي إلى معرفة وتقصي العلاقة بين أبعاد إدارة الانطباع، والمتمثلة في: (الإطراء والتقدير، الترويج الذاتي، نموذج يُقْتَدَى به، إظهار الحاجة للمساعدة). والوصول إلى آليات مقترحة لتعزيز إدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد، وتمثلت عينة البحث الأساسية في (200) عضوٍ من أعضاء هيئة التدريس "قيادات وأعضاء"، من الذكور والإناث؛ بكليات جامعة الملك خالد، خلال الفصل الدراسي الثالث (2023م- 1444هـ)، وتمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الباحثة بتطبيق مقياس إدارة الانطباع (إعداد الباحثة)، ومقياس جودة حياة العمل (إعداد الباحثة). وتوصّل البحث إلى أنّ أعلى الأبعاد توافراً الخاصة بإدارة الانطباع: بُعد "الإطراء والتقدير"، وأقلها: بُعد "إظهار الحاجة للمساعدة"، كما أنّ مستوى جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد مرتفع؛ حيث جاء أعلى الأبعاد توافراً: بُعد "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات"، وجاء أقلها: بُعد "الحوار الاجتماعي". وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانطباع وجودة حياة العمل. وفي ضوء النتائج قدّم البحث عدداً من الآليات لتعزيز إدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الانطباع، جودة حياة العمل، جامعة الملك خالد.

## **Impression management and its relationship to improving the quality of work life: A field study at the colleges of King Khalid University**

### **Abstract**

The aim of the current research is to identify and investigate the relationship between the dimensions of impression management, which are: (Flattery and appreciation, Self-promotion, A role model, and Showing the need for help). And arriving at proposed mechanisms to enhance impression management in improving the quality of work life in the colleges of King Khalid University. The basic research sample represents (200) male and female faculty members (leaders and members) in the colleges of King Khalid University in the third semester (2023AD - 1444AH). Relying on the descriptive analytical approach, the researcher applied the impression management scale (Prepared by the researcher) and the quality of work life scale (Prepared by the researcher). The research concluded that the highest available dimensions of impression management are the dimension of (Flattery and appreciation), and the least are: the dimension of (Showing the need for help). The level of quality of work life in the colleges of King Khalid University is high, with the highest dimensions being available: the dimension of (Growth opportunities, job security, and self-realization), and the least available: the dimension of (Social dialogue). The results showed the existence of a statistically significant correlation between impression management and quality of work life. In light of the results, the research presented a number of mechanisms to enhance impression management in improving the quality of work life in the colleges of King Khalid University.

**Keywords:** Impression Management, Quality of Work Life, King Khalid University.

## مقدمة:

في ظل التغييرات والتطورات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم، وتحوّل الدراسات من النماذج التقليدية المتنوّعة إلى جيل جديد من النماذج، تتناسب مع التطوّرات في البيئة الخارجية، وما تتطلبه من مواكبة مستمرة لكلّ جوانبها المتسارعة التغيير؛ حيث تُولي الجامعات الرائدة الاهتمام لتبني مفاهيم إدارية حديثة لتحقيق الميزة التنافسية لمواردها البشرية، والعمل على تنميتهم وفق آليات وأساليب أكثر مرونة، وأكثر فاعلية؛ لتعزيز الأهداف وتحقيقها.

ونتيجةً للتطور في مفاهيم الإدارة والتخطيط؛ تعدّدت النظريات وظهرت مفاهيم جديدة، ولعل من أبرزها إدارة الانطباع، وهي العملية التي يدير الناس من خلالها الانطباعات، والتي يُشكّلها الآخرون تجاه شخصٍ ما، في تحديد كيفية إدراكهم وتقييمهم من قبلهم (Wang et al., 2023, p 407). وقد اكتسب هذا المفهوم أهميةً كبيرةً خلال العقود الماضية؛ إذ تناولت العديد من الدراسات أساليب إدارة الانطباع في المؤسسات، والنتائج الإيجابية المترتبة على بيئة العمل، والأداء الفردي، ومعدّلات التقييم الإيجابية، وفرص الترقيات والمكافآت والأمن الوظيفي (Bolino et al., 2016, p 380).

كما أنّ لإدارة الانطباع آثارًا متعدّدة تنعكس على جودة حياة العمل للأفراد العاملين في المؤسسات الخدمية والإنتاجية؛ إذ ترتبط سلوكيات إدارة الانطباع بفرص نجاح الأفراد والنمو الوظيفي، وكذلك الترقيات والمزايا المادية التي غالبًا ما تتأثر بقدرة الأفراد على تعزيز السلوكيات المرغوبة من قبل المشرفين والإدارة العليا (Fitriastuti & Vanderstraeten, 2022, p 13).

ومن ثمّ؛ يمكن التأكيد على أنّ سلوكيات إدارة الانطباع ليس شيئاً ثانوياً يمكن الاستغناء عنه بالنسبة للقيادة الجامعية، فالقيادة الجامعية -على كافّة المستويات- مهتمة بالعلامة التجارية لجامعاتها، كما أنّ لها دورًا حقيقيًا في تحقيق نتائج إيجابية للفرد والجامعة ككلّ (علوان، 2019، ص 34). وهنا تظهر أهمية إدارة الانطباع نتيجةً لمساهمتها في تفعيل جودة حياة العمل لدى الهيئة الأكاديمية على كافّة المستويات، والتي بدورها تساعدهم في الإدارة الفعّالة بما يُحقّق تطوير أدائهم وزيادة فعاليتهم.

وبناءً عليه؛ فإنَّ البحث الحالي يتناول التركيز على إدارة الانطباع وما تتضمنه من سلوكيات هدفها مساعدة إحدى الجامعات السعودية، والمُتمثلة بجامعة الملك خالد؛ في تطوير جودة حياة العمل داخل كلياتها.

### مشكلة البحث:

يُعدّ مفهوم إدارة الانطباع من المفاهيم التي نالت الكثير من الاهتمام في الدوائر البحثية في كافة المؤسسات؛ حيث تمَّ التوصل إلى أنَّ القيام بأمرٍ جيدٍ في العمل يُمثّل 10% من نسبة الانطباع الذي تُقدّمه المؤسسة، وأنَّ 90% من الانطباع الذي تُقدّمه قائم على القدرة على استخدام سلوكيات إدارة الانطباع وتقدير الذات (Bolino et al., 2016).

وقد أوضحت دراسة سهام علوان (2019، ص 32) أنَّ إدارة الانطباع لها صلة وثيقة بالعديد من المُتغيّرات بالمؤسسات، تناولتها دراسات عدة؛ مثل: سلوك المواطنة التنظيمية، والسياسة التنظيمية، كما تُؤثّر على قرارات التوظيف، وتقييمات الأداء، وكذلك التقدّم الوظيفي.

ومن خلال خبرة الباحثة الأكاديمية، والتي تجاوزت (15) سنة، ولكونها إحدى منسوبي ومنسوبات الهيئة التدريسية بجامعة الملك خالد، وسبق العمل لها في بعض المواقع القيادية النسائية بإحدى الكليات؛ فقد رأت أنَّ اختيار القائد الأكاديمي لسلوكيات إدارة الانطباع المناسبة، له أثر إيجابي على أعضاء هيئة التدريس والعاملين، وعلى أدائهم الوظيفي، الأمر الذي يُؤدّي إلى تشكيل جودة حياتهم العملية. ومن هذا المنطلق؛ جاء هذا البحث بغرض معرفة كيف يمكن تحسين جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد؛ في ضوء إدارة الانطباع.

### أسئلة البحث:

س1) ما واقع إدارة الانطباع بأبعادها: (الإطراء والتقدير، الترويج الذاتي، نموذج يُقتدى به، إظهار الحاجة للمساعدة) بكليات جامعة الملك خالد؛ من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟

س2) ما مستوى جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد من حيث الأبعاد: (ظروف عمل صحية وأمنة، الحوار الاجتماعي، فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات، عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية)؛ من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟

س3) هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الانطباع بأبعادها، ومستوى جودة حياة العمل؛ بكليات جامعة الملك خالد؟

س4) ما الآليات المقترحة لتعزيز إدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل؛ بكليات جامعة الملك خالد؟

### أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الهدف الرئيس، وهو تقصي العلاقة بين أبعاد إدارة الانطباع والمتمثلة في: (الإطراء والتقدير، الترويج الذاتي، نموذج يُقْتَدَى به، إظهار الحاجة للمساعدة)، وبين مستوى جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد المتمثلة في: (ظروف عمل صحية وأمنة، الحوار الاجتماعي، فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات، عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية)؛ للوصول إلى آليات مقترحة تعمل على تعزيز إدارة الانطباع في تحسين جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد.

### أهمية البحث:

### الأهمية النظرية:

- 1- حداثة موضوع إدارة الانطباع؛ حيث لم يسبق تناؤله -حسب علم الباحثة- في الكليات الأكاديمية، ودراسة تأثيراته المختلفة على جودة حياة العمل.
- 2- هذا البحث يُمَهِّد الطريق أمام إجراء عددٍ من البحوث والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات البحث الحالي.
- 3- يواكب البحث الحالي الفكر الإداري الحديث، حيث يُسهم في دراسة إدارة الانطباع، وتحديد علاقتها بمتغيرات أخرى.

## الأهمية التطبيقية:

1- يساعد البحث الحالي في الوقوف على الواقع الفعلي لإدارة الانطباع وعلاقتها بجودة حياة العمل؛ بما يفيد القيادات الأكاديمية في تحسين بيئة العمل، وصنع مناخ ملائم للعمل داخل الكليات الجامعية.

2- تقديم مقياس عن إدارة الانطباع وتحسين جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، والاستفادة من نتائجه في الدراسات المحلية والعربية والأجنبية؛ بما يسهم في الكشف عن مفاهيم البحث بعمق.

## حدود البحث:

• **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الحدود الموضوعية للبحث الحالي على إدارة الانطباع من حيث الأبعاد التالية: (الإطراء والتقدير، الترويج الذاتي، نموذج يُتَدَى به، إظهار الحاجة للمساعدة)، وعلاقتها بتحسين جودة حياة العمل من حيث الأبعاد التالية: (ظروف عمل صحية وآمنة، الحوار الاجتماعي، فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات، عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية).

• **الحدود المكانية:** اقتصر البحث الحالي على الكليات الجامعية في المقر الرئيس بمدينة (أبها)، بما في ذلك شطر الطلاب وشطر الطالبات.

• **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على عينة من أعضاء هيئة التدريس "قيادات وأعضاء" من الذكور والإناث؛ بكليات جامعة الملك خالد.

• **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الثالث من العام الدراسي (2023م-1444هـ).

## مصطلحات البحث:

- **إدارة الانطباع:** هي عملية لإدارة جهود القادة أو الأفراد؛ لإنشاء صورة جديدة مرغوبة، أو الحفاظ على صورة حالية وحمايتها (Gelder, 2019, p 5). وتُعرَّف بأنها: ممارسة أو طريقة



يحاول من خلالها القادة إظهار صورتهم الإيجابية والمُتميّزة أمام الموظفين؛ مما قد يُؤثّر على الحياة العملية والنمو الوظيفي والمهام المختلفة (Vijayabanu et al., 2019, p 686).

ويُقصد بها إجرائياً: العملية التي تقوم بها القيادات الأكاديمية بالكليات الجامعية كمحاولة للتأثير على انطباعات الآخرين عنهم؛ من خلال عدّة إستراتيجيات؛ مثل: الإطراء والتقدير، الترويج الذاتي، نموذج يُقنّدَى به، إظهار الحاجة للمساعدة.

- **جودة حياة العمل:** تُعرّف بأنّها: "الانطباع العام الذي يسود أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم وإدراكهم لبيئة العمل المادية والمعنوية، والقادرة على إشباع حاجاتهم الوظيفية والوجدانية، وتُمكنهم من إنجاز المهمات المُوكّلة إليهم بنجاح" (الشميمري، 2022، ص 137). ويتبنّى البحث الحالي هذا التعريف إجرائياً لاقتراجه من النظرة التي قام عليها.

### الإطار النظري للبحث:

#### أولاً- إدارة الانطباع **Impression Management**:

يُعدّ عالم الاجتماع الشهير إيرفنج جوفمان "Erving Goffman" أول من تطرّق إلى هذا المصطلح في نموذجهِ عن الحياة الاجتماعية عام 1959م، حيث عرّف إدارة الانطباع على أنّها: "عملية يقوم بها الأفراد للتأثير والسيطرة على انطباعات الآخرين عنهم"، وذلك في كتابه "The Presentational Self in Everyday"، فالأفراد والجماعات والفاعلون المختلفون، من مؤسسات تجارية أو كيانات عامة؛ يحاولون التحكم والسيطرة على نوعية الصورة التي يراها الآخرون عنهم (Bolino et al., 2016, p 380)؛ حيث لخص جوفمان "Goffman" نموذجهِ الأساسي لإدارة الانطباع في: الأشخاص الفاعلين الذين يندمجون في أداء مواضيع مختلفة مع الجمهور؛ إذ يقوم الأشخاص الفاعلون بالتفاعل مع الجمهور؛ مما يساعدهم على التصرف بطريقة مُعيّنة، وذلك خلال سياق مُعيّن للأحداث، تندمج فيه صفات وسلوكيات الفاعلين مع البيئة المحيطة بالموقف؛ لإنتاج مُحفّزات للسلوك بطريقة مُحدّدة (Goffman, 1959)، وافترض جوفمان "Goffman" أنّ هؤلاء الفاعلين حينما يتواصلون مع الآخرين يكون لهم دور مُحدّد يقومون به، وهو ما يُسمّى بالأداء من أجل جعل الآخرين يفترضون انطباعاً مُعيّناً عنهم (McLane, 2012).

وأشار وولاني ولينداواتي (Wulani & Lindawati, 2018, p 4) إلى أنه يمكن تعريف إدارة الانطباع على أنها: مجموعة من الإستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد لإنشاء صورة مرغوبة. وقد أكد على ذلك تعريف دن هارتوغ وآخرين (Den Hartog et al., 2020, p 265)؛ حيث عرّفوا إدارة الانطباع بأنها: سلوكيات يشارك فيها الفرد؛ من أجل إنشاء أو الحفاظ أو تغيير صورة مُعيّنة في أذهان المُستهدفين. وقد اكتسبت إدارة الانطباع أهميتها داخل المؤسسات من كونها تُعدّ من أهم الجوانب الحيوية للتوظيف والترقي، والتنقل الفعّال، وتحقيق مكاسب شخصية وتنظيمية (Maher et al., 2018, p 4).

### أساليب قياس إدارة الانطباع:

مرّت أساليب قياس إدارة الانطباع بعدّة تطوّرات ومراحل؛ اعتمادًا على نموذج جوفمان "Goffman"، ويمكن توضيحها فيما يلي (Bolino & Turnley, 1999):

-مقياس شلينكيت "Schlenket, 1980": حيث أجرى دراسة لخمس إستراتيجيات تستخدمها المؤسسة لإدارة انطباعات الجماهير عنها، وهي: (التبرير، وتقديم الأعذار، وتحسين الذات، والتأييد، ومطابقة الرأي).

-مقياس جونس وبيتمان "Jounces & Pittman, 1982": وقد طوّر إدارة الانطباعات إلى خمس إستراتيجيات أيضًا، هي: (التمثيل، والترهيب، وترويج الذات، والقذوة، وطلب المساعدة).

-مقياس كارتر ودوكريش "Carter & Dukerich, 1989": وقد تضمّن إستراتيجيات: (الاعتذار والتبرير، وتحسين الخبرة، والتعلّم).

ويشير عددٌ من الباحثين إلى أنه يمكن تطبيق إدارة الانطباع بشكلٍ روتينيٍّ، ودون وعي؛ في التفاعل اليومي للأفراد. فيما يشير البعض الآخر إلى أنّ الأوضاع الظرفية يمكن أن تُسهّم في ممارسة إدارة الانطباع (Thompson-Whiteside et al., 2018, p 9)، فبعد الإطلاع على

كأفة المقاييس الخاصة بإدارة الانطباع -والتي أُتيح للباحثة الاطلاع عليها-؛ فقد حدّدت الباحثة أنّ أساليب أبعاد إدارة الانطباع تتمثّل فيما يلي:

-الترويج الذاتي "Self-Promotion": ويشير إلى قيام الأفراد بإظهار قدراتهم أو إنجازاتهم؛ من أجل أن ينظر إليهم المراقبون على أنّهم مُتخصّصون وذوو كفاءةٍ (Molleman, 2019, p 2274).

-الإطراء والتقدير "Ingratiation": ويُقصد به قيام الأفراد بفعل الأشياء التي يُفضّلها المسؤولون، أو مجاملتهم من أجل أن يُسندوا إليهم مسؤولية عمل مُعيّنة (Rahmanto et al., 2022, p 585).

-نموذج يُقْتَدَى به "Exemplification": ويُقصد به قيام الفرد بالتضحية الذاتية، أو الذهاب إلى أبعد من أداء الواجب المُناط به؛ من أجل أن يظهر وكأنّه مُتقنٍ في عمله من وجهة نظر رؤسائه (Bonner et al., 2017, p 1203).

-إظهار الحاجة للمساعدة "Supplication": ويدل على قيام الأفراد بالكشف عن مواطن ضعفهم، وأوجه قصورهم؛ من أجل استتارة الآخرين؛ لكونهم يحتاجون إلى الدعم والمساعدة (Boz & Guan, 2017, p 24).

مما سبق؛ تخلص الباحثة إلى أنّ إدارة الانطباع واحدة من أكثر المفاهيم تأثيرًا في سلوكيات الأفراد لتحقيق أهدافهم، والتي يتم استخدامها لتحديد مدى جودة تقديم الفرد لنفسه؛ ممّا يُؤثّر بشكلٍ مباشرٍ في قدرته على الحصول على وظيفةٍ أو ترقيةٍ أو زيادةٍ في الراتب.

#### **جودة حياة العمل Quality of Work Life:**

ظهر الاهتمام بجودة حياة العمل في أوائل الخمسينيات من القرن الماضي؛ حيث قُدِّم هذا المصطلح في المؤتمر الدولي للعلاقات والعمل عام 1972م، وكان الهدف منه المطالبة بتحسين بيئة وظروف العمل، وتهيئة الأوضاع الملائمة لذلك (Wan & Chan, 2013, p 349). واستمرّ هذا الاهتمام بالنمو حتى وقتنا هذا، وفي السنوات الأخيرة؛ زاد اهتمام العاملين في مجال الإدارة بجودة حياة العمل، واعتمادها كمصدرٍ لرضا العاملين داخل المؤسسات (محمود ونعمان، 2020، ص 441).

وعلى الرغم من تناؤل موضوع جودة الحياة في العمل من العديد من الباحثين؛ إلا أن مفهوم جودة حياة العمل يُعدّ مفهومًا مُتعدّد الأبعاد؛ حيث أشار باجتاسوس (Bagtasos, 2011, p 6) إلى أنه يمكن النظر إليه وفق ثلاث وُجّهات نظر؛ هي كالآتي:

1. كهدفٍ: حيث يسعى الاهتمام بجودة حياة العمل إلى تحسين الأداء؛ من خلال تصميم العديد من الوظائف الصعبة والفعّالة التي تُحقّق رضا الأفراد، وتعمل على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة (Barlow et al., 2020, p 309).

2. كعمليةٍ: حيث يتمّ بذل جهدٍ لتحقيق هذا الهدف؛ من خلال مشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرارات المرتبطة بالعمل، وتقديم مساهمات ذات مَعزَى تُعزّز مشاعر الرضا لدى الأفراد، وتجعلهم يشعرون بالفخر لما حقّقوه من إنجازٍ ونموٍ وظيفيّ (Mahesh & Nanjundeswaraswamy, 2020, p 3).

3. كفلسفةٍ: حيث تتّم معاملة الأفراد على أنّهم أحد أهمّ الأصول المساهمين داخل المؤسسة؛ بما يُقدّمونه من المعرفة والمهارات والخبرات، وهذا ما تمّت مناقشته في المؤتمر الدولي حول جودة حياة العمل في عام 1972م في "Arden House" بكندا من قِبَل "Davis & Cherno, 1975"، وَفَق مجموعة من المبادئ التي تُؤكّد على دور الأفراد العاملين باعتبارهم أهمّ الموارد في المؤسسة، وأنه يجب معاملتهم بشكلٍ لائقٍ ومحترمٍ، يَضْمَن كرامتهم واحترامهم (Reddy & Reddy, 2010, p 827).

وبناءً على ذلك؛ فقد عرّفت روز وآخرون (Rose et al., 2006, p 62) جودة حياة العمل على أنّها: التركيز على رفاهية العاملين؛ من خلال تلبية احتياجاتهم، وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة لهم، وتحقيق ذاتهم عن طريق المشاركة في صنع القرارات التي ترتبط بأداء وإنتاجية العاملين؛ مما يؤدي إلى تعزيز الولاء والالتزام والرضا الوظيفي. وأيضًا عرّفها نايك وساهو (Nayak & Sahoo, 2015, p 264) بأنّها: مجموعة من الإستراتيجيات والإجراءات المرتبطة بمكان العمل، والتي تهدف إلى كسب رضا الموظّفين، والحفاظ عليهم، وذلك من خلال إدخال تحسينات على ظروف

العمل لموظفي المؤسسات. وتكتسب جودة حياة العمل أهميتها من كونها تُؤدّي دوراً رئيساً في أي مؤسسة، ولها تأثير على الأشخاص وعملهم وأدائهم وتطويرهم الذاتي، بالإضافة إلى تطوير المؤسسة (Daniel, 2019, p 60)؛ حيث يمكن أن تُؤدّي جودة حياة العمل العالية إلى تحسين الأداء والفعالية والابتكار، وبالتالي؛ المساهمة في حياة أفضل لجميع الأشخاص، وذلك يعود إلى حقيقة أن العاملين الذين يُسمح لهم بالمشاركة يتمتّعون بمستوى أعلى من الحافز، ويُظهرون مستوى أكبر من الرضا في وظائفهم ومؤسساتهم (Shaffer et al., 2016, p 22).

كما تتوّعت مفاهيم جودة حياة العمل بالنسبة للباحثين؛ بسبب اختلاف الرؤى والجوانب المدروسة لعناصر جودة حياة العمل من قِبَل هؤلاء الباحثين؛ لذا سوف تستعرض الباحثة فيما يلي مجموعة من المفاهيم الأكثر شيوعاً لجودة حياة العمل، كما هو موضح في جدول (1) التالي:

### جدول (1)

#### مفهوم جودة حياة العمل

| التعريف   | المصدر                 |
|---|------------------------|
| المستوى الذي يكون عنده الأفراد العاملون يتمتّعون بقدرات متميّزة على الأداء والتصميم لأعمالهم؛ طبقاً لخياراتهم واحتياجاتهم واهتماماتهم.  | Van Weert et al., 2008 |
| كافة الجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل من وجهة نظر الأفراد العاملين.  | السالم، 2009           |
| المساحة التي يمتلك فيها الأفراد العاملون القدرة على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم، وتغطي مشاعر الفرد في كل جانب من جوانب العمل المختلفة؛ بما في ذلك المكافآت والفوائد والأمان والعدالة الداخلية والخارجية، وشروط العمل التي لها معانٍ كبيرة في حياة العاملين. | Garg et al., 2012      |

(المصدر: إعداد الباحثة)

وبناءً على ما سبق؛ تُعرّف الباحثة جودة حياة العمل بأنها هي: بيئة العمل التي تُوفّر كافة العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكلٍ مناسبٍ؛ مما ينعكس على العامل بشكلٍ

إيجابي، فيشعر بالأمان والرضا، بشكلٍ يُحَقِّره على بذلِ قُصارَى جُهدِهِ لخدمة المؤسسة التي يعمل بها.

### أبعاد جودة حياة العمل:

تتضمَّن جودة حياة العمل أبعادًا ومُكوِّنات مُتعدِّدة، وستقوم الباحثة بعرض مجموعةٍ من آراء الباحثين والمهتمين حول أبعاد جودة حياة العمل، مُوضَّحة ذلك في جدول (2) التالي:

### جدول (2)

#### أبعاد جودة حياة العمل

| م | المصدر                  | أبعاد جودة حياة العمل  |
|---|-------------------------|--|
| 1 | Swapna, 2015            | "تقدير المهارة، سلطة القرار، مراقبة المهمة، ضغط العمل والوقت، غموض الدور، المجهود البدني، التعرُّض الخطير، انعدام الأمن الوظيفي، اللامعنى، الدعم الاجتماعي، زملاء العمل".  |
| 2 | Swamy, 2015             | "بيئة العمل، ثقافة المنظمة، المناخ، العلاقة والتعاون، التدريب والتطوير، التعويضات والمكافآت، المرافق، الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي، استقلالية العمل وكفاية الموارد".   |
| 3 | Ayesha, 2012            | يرى والتون أنَّ أبعاد جودة حياة العمل تتضمَّن: "عدالة الأجور والتعويضات، ظروف عمل صحية وأمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات والمهارات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، حقوق العاملين في المنظمة، التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة". |
| 4 | Sinha, 2013             | "الرضا الوظيفي، ثقافة الاستجابة لمُتطلَّبات العائلة، تحفيز الموظفين، الدعم التنظيمي، التعويض والمرونة في ساعات العمل السلوك الإشرافي والعاطفي، والمكافآت والأجور، التواصل والاتصال، والالتزام التنظيمي، تطوير السيرة المهنية".   |
| 5 | Ahmadi & Salavati, 2012 | ستراو وهيتر ينظرون لأبعاد جودة حياة العمل على أنَّها: "الأمان الوظيفي، النظام الأفضل للمكافآت، والأجور المرتفعة والعادلة، فرص الترقِّي والتقدم الوظيفي".   |

المصدر: (فخوري، 2020)

وبناءً على ما سبق؛ فقد ركزت الباحثة على أبعاد جودة حياة العمل التي استخدمتها في البحث الحالي؛ حيث ترى أنها الأكثر ملاءمةً للمؤسسة المبحوثة، ولخصوصية عملها، بالإضافة إلى أن معظم الباحثين أجمعوا عليها كأبعادٍ لجودة حياة العمل، وهي:

### 1- ظروف عمل صحية وأمنة:

تُعدّ ظروف العمل الصحية والأمنة من أهم الأبعاد وأكثرها تأثيراً على أداء العاملين داخل المؤسسة (Kanten & Sadullah, 2012, p 361)، والتي تُؤثّر إما بشكلٍ مباشرٍ أو غير مباشرٍ؛ لأنّ بيئة العمل المادية المرصّية تُعدّ مؤشراً مهماً على أداء السلامة الجيد، بالإضافة إلى ظروف العمل الصحية (Bjerkan, 2010, p 449)، ومن المهم ألا تؤدي ظروف العمل الآمنة إلى خلق خطر كبير، يتمثل في جعل الأشخاص غير لائقين لأداء عملهم؛ إذ يمكن لغياب هذه البيئة أن يُسبّب حوادث مهنية في العمل؛ حيث تُصنّف أسباب الحوادث المهنية بشكلٍ عامٍ على أنها ظروف غير آمنة أو سلوكيات غير آمنة، أما فيما يخصّ الصحة والسلامة في العمل؛ فتهدف إلى خلق الظروف والقدرات والعادات التي تُمكن العامل ومؤسسته من القيام بعملهم بكفاءة، وبطريقةٍ تتجنّب الأحداث التي قد تُسبّب لهم الضرر (García-Herrero et al., 2012, p 1760).

### 2- فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات:

تُوفّر جودة حياة العمل فرصاً مستقبلية للنمو المستمر؛ من خلال توسيع قدرات الأفراد ومؤهلاتهم (Martela & Pessi, 2018, p 377)، وتنمية جميع الفرص التي تُمكنهم من التحكم في عملهم والمهام المُوكّلة إليهم (Fairlie, 2011, p 509)؛ حيث ترتبط جودة حياة العمل بمجموعةٍ من الأهداف والممارسات التنظيمية التي تُمكن موظفي المؤسسة من الشعور بالرضا، وإدراك أنّ لديهم العديد من الفرص للنمو والتطور الشخصي، والتي تنعكس على تحقيق الفرد لذاته، ومدى قدرته على التعبير عن نفسه من خلال العمل، وكذلك معرفة إمكانياته وهدفه، وبعبارةٍ أخرى: النقطة التي تتفاعل فيها عواطف الشخص وقوته وقيمه الأساسية بشكلٍ متآزرٍ في عمله (Chalofsky & Cavallaro, 2013, p 332). كما يتمّ تحقيق الذات من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات، وإتاحة الفرصة للترقّي والتقدّم؛ من خلال ما تُوفّره المؤسسات من توسيعٍ لمسؤوليات

مُوظفيها؛ مثل: الاستقلالية في العمل، والمشاركة في التخطيط؛ من أجل استخدام القدرات البشرية التي تُمنَح للموظفين، والتي تُنمِّي شعور الولاء لديهم (Di Paolantonio, 2019, p 605).

### 3- الحوار الاجتماعي:

يُعتبر الحوار الاجتماعي بما في ذلك المفاوضات الجماعية، أحد المبادئ التمكينية الأساسية لبرامج مُنظمة العمل الدولية (Bordogna, 2012, p 1)؛ إذ يتعلَّق الحوار الاجتماعي بالتركيز على القضايا التقليدية للمفاوضة؛ مثل: (ساعات العمل والأجور، التوازن بين العمل والحياة، المساواة في الوظيفة والاستدامة والمسؤولية والأجور، التوازن بين العمل والحياة، المساواة في الوظيفة والاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات) (Pender et al., 2018, p 170)؛ حيث تُعدّ المفاوضات الجماعية من أهم القضايا؛ لأنها تسمح بالحوار المفتوح أو التشاور بين الأفراد العاملين والإدارة (De Prins et al., 2020, p 4)، كما يسمح الحوار بالتوصُّل إلى اتفاقيات مُهمّة وذات تأثير عالٍ (Blažienė et al., 2019, p 384)، وهذا لن يحدث ما لم يتمّ دعمه خلال تشريعات العمل في كلِّ بلدٍ، أما على المستوى التنظيمي فتؤدِّي دوافع وكفاءات مُمثلي الموظفين ومواقف أصحاب العمل دورًا أكثر أهميةً (Kahancová & Martišková, 2011, p 22).

### 4- التعويض المناسب والعادل:

يُعدّ هذا البُعد من أهم الاعتبارات المُتعلِّقة بجودة حياة العمل، وهو عامل مُهمّ لضمان جودة حياة مناسبة للأفراد العاملين في أيِّ مؤسسةٍ (Dhingra et al., 2021, p 2740)، فعن طريقه؛ يستطيع الفرد إشباع حاجاته ومُتطلباته، ولأنَّ وجود نظام عادل وملائم دون تمييز بين العاملين تتبعه المؤسسة، وبصفةٍ خاصةٍ؛ عندما يُسهم منح المكافآت والمزايا في تقليل النزاعات وعدم الثقة بين الإدارة والأفراد العاملين (جبريل، 2021، ص 227)، لا سيما أنَّ تصوُّرات هؤلاء الموظفين للعدالة هي الأساس في تشكيل مواقفهم للعمل داخل المؤسسة (Abdullah & Al-Abrow, 2022, p 2648).



## أهمية جودة حياة العمل:

تتضح أهمية جودة حياة العمل من خلال اجتذاب العاملين، وتأثيرها على العاملين؛ مما يُسهم في زيادة إنتاجيتهم، وقد أشار جيلدينهويز (Geldenhuys, 2017, p 17) إلى أنه يمكن تجسيد أهمية جودة حياة العمل فيما يلي:

أ- توفير مُتطلّبات العمل؛ مما يساعد في زيادة رضا العاملين.

ب- تخفيض الانتقال من العمل والمغادرة، والحدّ من مُعدّلات الغياب.

ج- تعزيز السلوك الإيجابي البناء للعاملين تجاه مؤسساتهم.

د- السعي لتحقيق التوازن بين العاملين.

هـ- زيادة دافعية العاملين، ورفاهيتهم.

مما سبق؛ تستخلص الباحثة أنّ جودة حياة العمل مفهوم مُتعدّد الأبعاد، يتكوّن من مجموعة من الإستراتيجيات التي تعمل مُكمّلةً لبعضها البعض؛ من أجل توفير البيئة الملائمة للعاملين في المؤسسات؛ مما يزيد من دوافعهم المعنوية والمادية، وبالتالي؛ تحقيق الرضا والشعور الإيجابي بالعمل الذي يقومون به، ويترتب على ذلك تقديمهم مردودًا أكبر يساهم في تعزيز ورفع قيمة المؤسسة التي يعملون بها.

## الدراسات السابقة:

تمّ تقسيم الدراسات السابقة إلى مَحَوْرَيْن، هما كما يأتي:

### المحور الأول - دراسات تناولت إدارة الانطباع:

هدفت دراسة الكروي (2016) إلى الكشف عن مستوى إدارة الانطباع في بعض الكليات الحكومية في بغداد، ومعرفة درجة تأثيرها في مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ استخدام استبانة مستمدة من مقاييس جاهزة، وتمثّلت عينة الدراسة في (450) عضوًا تدريسيًا، مُوزَّعين على أربع كليات حكومية في بغداد، ووُزعت (210) استبانة، أي: بنسبة (46.66%) من المجتمع، اسْتُرْجِعَ منها (121) استبانة، مثّلت عينة الدراسة. وقد كشفت الدراسة أنّ الكليات -عينة الدراسة- تهتمُّ بشكلٍ رئيسٍ بُبُعْدَي: (إدارة الانطباع، والتعزيز الذاتي والحظوة)، وأنّ إدارة الانطباع لها دور معنوي في

سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة في الكليات المبحوثة (على المستوى الكلي)، وأيضاً وجود تقبل عالٍ لدى أفراد عينة البحث تجاه ممارساتهم لهذا السلوك، أي: أنهم يمارسون بشكلٍ عالٍ بعض السلوكيات التي تتمثلُ بمدِّ يد العون للزملاء الآخرين، وتجنُّبهم صعوبات العمل ومشكلاته، وإلى عدم التذمُّر والشكوى، وإبدائهم روح التسامح والصبر، فضلاً عن انغماسهم بالمشاركات البناءة في الحياة الاجتماعية للكلية.

وهدفَت دراسة بكر (2018) إلى التعرف على أثر أساليب إدارة الانطباع على الهوية التنظيمية؛ بالتطبيق على عينةٍ من العاملين الإداريين في جامعة الأزهر، والبالغ عددهم (377) مفردةً، يُمثِّلون مختلف الوظائف الإدارية بالجامعة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداةٍ لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أساليب إدارة الانطباع: (الإطراء وتقدير الآخرين، إظهار الحاجة للمساعدة، نموذج يُفندَى به)، وبين الهوية التنظيمية. وبناءً على هذه النتائج تمَّ اقتراح مجموعة من التوصيات.

وهدفَت دراسة علوان (2019) إلى الوقوف على إستراتيجيات إدارة الانطباع لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الزقازيق؛ في ضوء نموذج الذكاء العاطفي، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بمدخله التحليلي، وتمثَّلت أداة الدراسة في استبانةٍ مُقسَّمة إلى محورين؛ المحور الأول: عن إستراتيجيات إدارة الانطباع، والمحور الثاني: عن الذكاء العاطفي. وتكوَّنت عينة الدراسة من (45) فرداً من رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الزقازيق. وتوصَّلت الدراسة إلى أنَّ رؤساء الأقسام بالجامعة ذاتها يعتمدون على استخدام إستراتيجيات إدارة الانطباع في معاملاتهم اليومية، ولديهم قدرة عالية في الذكاء العاطفي. وبالتالي؛ هناك وجود ارتباط إيجابي جوهري بين الذكاء العاطفي لرؤساء الأقسام، واستخدام إستراتيجيات إدارة الانطباع المُتمثَّلة في: (الترويج الذاتي، والحظِّي)، وعلاقة عكسية مع إستراتيجية (التصرُّع).

وهدفت دراسة مخامرة (2022) إلى التعرف على ممارسة مديري المدارس الثانوية لإدارة الانطباع، وعلاقتها بالهوية التنظيمية لدى معلمهم، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة، قوامها (361) معلمًا بنسبة 50% من المجتمع الأصلي للدراسة. واستُخدِمَ المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة. وتمثلت أدوات الدراسة لجمع البيانات في استبانة لإدارة الانطباع، واستبانة أخرى للهوية التنظيمية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة إدارة الانطباع ومستوى الهوية التنظيمية، وفي ضوء ذلك أوصت الدراسة بأن تحرص وزارة التربية والتعليم الفلسطينية على تبني أساليب إدارة الانطباع على مستوى مدارسها؛ لما لها من دورٍ في تشكيل الهوية التنظيمية للمعلمين.

### المحور الثاني - دراسات تناولت جودة حياة العمل:

هدفت دراسة سروثيمول (Sruthimol, 2019) إلى قياس مستوى جودة حياة العمل لدى المعلمين بالكليات المساعدة "كليات الآداب والعلوم الحكومية" و"كليات الفنون والعلوم الخاصة" في منطقة كوتايام بالهند. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتألفت مجتمع الدراسة من المدرسين الدائمين في هذه الكليات، واستُخدِمَت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتمَّ تحديد عينة البحث بـ(100) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى أنَّ تحسين جودة حياة العمل في مهنة التدريس هي من أهم جوانب نجاح المؤسسات التعليمية وتطويرها.

وهدفت دراسة جبريل (2021) إلى التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والعمل العاطفي وبين فاعلية الذات الإبداعية، ومدى إمكانية التنبؤ بفاعلية الذات الإبداعية؛ من خلال جودة حياة العمل والعمل العاطفي، وأجريت على (155) معلمًا ومعلمةً من مدارس التربية الخاصة، منهم (70) معلمًا، و(95) معلمةً. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدم الباحث مقاييس جودة حياة العمل، والعمل العاطفي، وفاعلية الذات الإبداعية، وكلها من إعداد الباحث. وانتهت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيةً بين متوسطات درجات الذكور والإناث في مُتغيّرات الدراسة، ووجود ارتباط موجب دال إحصائيًا عند مستوى (0.01) بين فاعلية الذات الإبداعية وجودة حياة العمل ونمط التمثيل الحقيقي، وارتباط سالب دال إحصائيًا

بين نمطَي التمثيل السطحي والعميق وفاعلية الذات الإبداعية، كما أنه يمكن التنبؤ بفاعلية الذات الإبداعية من خلال نمط التمثيل الحقيقي ومجموع جودة حياة العمل وبعض أبعادها. وهدفت دراسة الشميمري (2022) إلى التعرف على جودة حياة العمل، وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، ومعرفة ما إذا كان مستوى جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي يختلف تبعاً لمُتغيّر النوع: (ذكور - إناث)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكوّنت عينة الدراسة من (96) فرداً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، وتمّت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج "SPSS"؛ من خلال حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط والانحدار الخطّي. وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج؛ كان من أهمها: وجود مستويات متباينة من جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداع، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث على أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي لصالح الذكور، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة في السلوك الإبداعي، ووجود أثرٍ ذي دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى.

### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة؛ يتّضح أنّها أثبتت وجود علاقة إيجابية بين إدارة الانطباع وبين مُتغيّرات أخرى تناولتها هذه الدراسات والبحوث؛ لذا أكّدت معظم الدراسات السابقة على ضرورة الاهتمام بدراسة هذه الموضوعات، واعتبرتها من العوامل المهمّة المؤثّرة على أداء وفاعلية العاملين بالمؤسسات بصفةٍ عامّة، وفاعلية المؤسسات التعليمية بصفةٍ خاصّة.

وقد تميَّز البحث الحالي بتناوله لأبعاد إدارة الانطباع وعلاقتها بتحسين جودة حياة العمل على مستوى كليات جامعة الملك خالد. ونظرًا لذلك يختلف البحث الحالي عن الدراسات والبحوث السابقة في بيئة التطبيق، والعينة، والأساليب الإحصائية، وبالتالي؛ يُعْتَبَر البحث الوحيد -في حدود علم الباحثة- والذي يربط بين مُتَغَيَّرِي البحث على مستوى قيادات وأعضاء الكليات الجامعية بجامعة الملك خالد.

### منهج البحث:

تمَّ الاعتماد في البحث الحالي على المنهج الوصفي الارتباطي في دراسة موضوع إدارة الانطباع وعلاقته بجودة حياة العمل، وذلك لمناسبته لأهداف البحث.

### مجتمع وعينة البحث:

#### جدول (3)

#### مجتمع البحث

| العدد | الفئة المطلوبة                        | م |
|-------|---------------------------------------|---|
| 33    | العمداء                               | 1 |
| 133   | الوكلاء                               | 2 |
| 125   | رؤساء الأقسام                         | 3 |
| 197   | أعضاء هيئة التدريس بمرتبة أستاذ       | 4 |
| 436   | أعضاء هيئة التدريس بمرتبة أستاذ مشارك | 5 |
| 1284  | أعضاء هيئة التدريس بمرتبة أستاذ مساعد | 6 |
| 2208  | العدد الكلي                           |   |

المصدر: (إدارة البيانات ودعم القرار، 2023)

وقد قامت الباحثة بتوزيع المقاييس على المُسْتَهْدَفِينَ من الفئات المختارة، واستخدمت أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك بالتطبيق في معادلة حجم العينة بمعامل ثقة 95% (أي: بخطأ 5%)؛ حيث تمَّ حجم العينة وَفَّق المعادلة الإحصائية التالية:

$$n = \frac{NP(1 - P)Z^2}{(N - 1)d^2 + P(1 - P)Z^2}$$

حيث إن:

$n$ : حجم العينة المطلوبة،  $N$ : حجم مجتمع العينة،  $P$ : نسبة الحد الأقصى لتوفير الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع، وقد اعتُبرت 50%،  $d$ : نسبة الخطأ المعياري  $(\pm 0.05)$ ،  $Z^2$ : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة  $(96,1)$ .

#### اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

تمَّ استخدام اختبار "كولمجوروف-سمرنوف" لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبَّع التوزيع الطبيعي من عدمه، ويتبيَّن من جدول (4): أنَّ القيمة الاحتمالية لجميع أبعاد البحث أكبر من مستوى الدلالة  $(0.05)$ ، وبذلك؛ فإنَّ توزيع البيانات لهذه الأبعاد يتبع التوزيع الطبيعي؛ حيث تمَّ استخدام الاختبارات المَعلمية للإجابة على تساؤلات البحث، وتحقيق الهدف منها في اختبار فروض البحث، كما مُوضَّح في جدول (4) التالي:

#### جدول (4)

#### نتائج التوزيع الطبيعي للبيانات (ن = 200)

| مستوى الدلالة    | قيمة Z | النُّعْد  |
|------------------|--------|---|
| جودة حياة العمل: |        |   |
| 0.103            | 0.908  | ظروف عمل صحية وآمنة.                                    |
| 0.188            | 0.861  | الحوار الاجتماعي.                                       |
| 0.196            | 0.843  | فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات.                 |
| 0.104            | 1.04   | عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية. |
| إدارة الانطباع:  |        |   |
| 0.123            | 0.758  | الإطراء والتقدير.                                       |
| 0.179            | 0.896  | الترويج الذاتي.   |
| 0.198            | 1.040  | نموذج يُقْتَدَى به.                                     |
| 0.143            | 1.163  | إظهار الحاجة للمساعدة.                                  |

## عينة البحث:

تكوّنت عينة البحث الاستطلاعية من (150) عضواً، بنسبة (6.79%) من المجتمع الأصلي من مختلف كليات الجامعة، والبالغ عددهم (2208) كما ذُكِرَ في جدول (3)، وقد طُبِّقت عليهم أدوات البحث؛ للتحقق من الخصائص السيكومترية المُتمثِّلة في: (الصدق - الثبات - الاتِّساق الداخلي)، بينما تكوَّنت عينة البحث الأساسية من (200) عضوٍ، بنسبة (9.057%) من المجتمع الأصلي من مختلف كليات الجامعة مُمثلةً للمجتمع الأصلي، وتمَّ اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، ومن خارج العينة الاستطلاعية.

## الأساليب الإحصائية المُستخدمة لتحليل نتائج البحث الحالي:

لتحليل نتائج البحث الحالي؛ تمَّ استخدام برنامج "SPSS"، وتمَّ الاعتماد على الأساليب الإحصائية المُتمثِّلة في: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ارتباط "بيرسون"، معامل "ألفا-كرونباخ" لحساب الثبات، التحليل العاملي الاستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى والثانية.

## أدوات البحث:

### 1. مقياس إدارة الانطباع (من إعداد الباحثة):

#### أ- وصف المقياس:

لبناء هذا المقياس اطَّلت الباحثة على العديد من الدراسات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت موضوع إدارة الانطباع، كما اطَّلت الباحثة على المقاييس والاستبانات التي تمَّ استخدامها في هذه الدراسات لقياس إدارة الانطباع. وعند صياغة مفردات المقياس قامت الباحثة بمراعاة ما يلي:

✓تجنُّب العبارات التي تشير إلى حقائق.

✓تجنُّب العبارات التي يحتمل أن يوافق عليها أو لا يوافق عليها جميعُ المفحوصين، فمثل

هذه العبارات لا تُميِّز بين درجات الموافقة أو الأفضلية.

توزيع العبارات الموجبة والسالبة عشوائياً؛ حتى لا يكتشف المفحوص التسلسل المقصود، وبالتالي؛ يكون لديه وجهة مُعيَّنة للاستجابة مُسبقاً، أي: أن يكون لديه تهيؤ عقلي مُسبق للاستجابة.

ينبغي أن تشير العبارات إلى الحاضر والمستقبل، لا إلى الماضي.

استخدام عبارات مباشرة وواضحة وبسيطة.

استخدام عبارات مختصرة مُركَّزة.

تجنُّب استخدام التعميمات أو العبارات الشمولية؛ مثل: (دائماً، أبداً، كل).

ب- صدق المقياس:

الصدق العاملي:

جدول (5)

نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس إدارة الانطباع (ن = 150)

| العامل الرابع  |                | العامل الثالث  |                | العامل الثاني  |                | العامل الأول   |                |                       |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| رقم<br>العبارة | قيمة<br>التشبع | رقم<br>العبارة | قيمة<br>التشبع | رقم<br>العبارة | قيمة<br>التشبع | رقم<br>العبارة | قيمة<br>التشبع |                       |
| 5              | 0.575          | 2              | 0.693          | 4              | 0.623          | 1              | 0.849          |                       |
| 9              | 0.836          | 11             | 0.782          | 6              | 0.640          | 3              | 0.895          |                       |
| 12             | 0.835          | 14             | 0.820          | 7              | 0.521          | 13             | 0.779          |                       |
| 18             | 0.875          | 15             | 0.799          | 8              | 0.896          | 16             | 0.602          |                       |
| 19             | 0.777          | 17             | 0.828          | 10             | 0.806          | 21             | 0.755          |                       |
|                |                | 20             | 0.765          |                |                |                |                |                       |
| 4.36           |                | 4.28           |                | 3.98           |                | 4.09           |                | الجذر الكامن          |
| 16.71          |                | 16.68          |                | 15.54          |                | 15.95          |                | نسبة التباين          |
| 64.88          |                |                |                |                |                |                |                | نسبة التباين التجميعي |

يتضح من الجدول السابق: أن عبارات مقياس إدارة الانطباع أظهرت تشبُّعات زادت

قيمتها عن (0.30) على العوامل الثلاثة، ولذلك فهي تشبُّعات دالة إحصائياً.



### ج- ثبات المقياس:

#### معامل ثبات "ألفا-كرونباخ" "Cronbach's alpha":

قامت الباحثة بحساب ثبات مقياس إدارة الانطباع باستخدام معامل ثبات "ألفا-كرونباخ"، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات بطريقة "ألفا-كرونباخ" لكل بُعد، ومعامل الثبات لمقياس إدارة الانطباع ككل، وبلغ معامل ثبات المقياس ككل (0.744).

#### جدول (6)

معاملات ثبات أبعاد مقياس إدارة الانطباع (ن = 150)

| الأبعاد               | معاملات ثبات "ألفا-كرونباخ" |
|-----------------------|-----------------------------|
| الإطراء والتقدير      | 0.687                       |
| الترويج الذاتي        | 0.694                       |
| نموذج يُقْتَدَى به    | 0.625                       |
| إظهار الحاجة للمساعدة | 0.723                       |
| الدرجة الكلية         | <b>0.74</b>                 |

مما تقدّم ومن خلال حساب ثبات مقياس إدارة الانطباع بطريقة "ألفا-كرونباخ"؛ يتّضح أنّ المقياس يتمتّع بدرجة مرتفعة من الثبات؛ ممّا يشير إلى إمكانية استخدامه في البحث الحالي، والوثوق بالنتائج التي سيُسفر عنها البحث.

#### د- الاتّساق الداخلي للمقياس:

قامت الباحثة بحساب الاتّساق الداخلي لمقياس إدارة الانطباع عن طريق حساب:

- معاملات الارتباط بين درجة كلّ عبارة من عبارات المقياس ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه.
- معاملات الارتباط بين درجة كلّ عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للمقياس.
- معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس.

ويُوضّح جدول (7) التالي معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه والدرجة الكلية لمقياس إدارة الانطباع.

## جدول (7)

معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه والدرجة الكلية لمقياس إدارة الانطباع (ن = 150)

| معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمقياس  | معامل الارتباط بالبُعد | م  | معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمقياس | معامل الارتباط بالبُعد | م  | معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمقياس | معامل الارتباط بالبُعد | م  | معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمقياس | معامل الارتباط بالبُعد | م  |
|--|------------------------|----|---------------------------------------|------------------------|----|---------------------------------------|------------------------|----|---------------------------------------|------------------------|----|
| البُعد الرابع<br>إظهار الحاجة للمساعدة |                        |    | البُعد الثالث<br>نموذج يقتدى به       |                        |    | البُعد الثاني<br>الترويج الذاتي       |                        |    | البُعد الأول<br>الإطراء والتقدير      |                        |    |
| **0.450                                | **0.494                | 5  | **0.623                               | **0.685                | 2  | **0.577                               | **0.638                | 4  | **0.598                               | **0.634                | 1  |
| **0.625                                | **0.667                | 9  | **0.615                               | **0.674                | 11 | **0.510                               | **0.557                | 6  | **0.606                               | **0.655                | 3  |
| **0.528                                | **0.569                | 12 | **0.498                               | **0.520                | 14 | **0.602                               | **0.645                | 7  | **0.504                               | **0.558                | 13 |
| **0.560                                | **0.613                | 18 | **0.540                               | **0.591                | 15 | **0.547                               | **0.583                | 8  | **0.543                               | **0.598                | 16 |
| **0.538                                | **0.583                | 19 | **0.574                               | **0.606                | 17 | **0.587                               | **0.618                | 10 | **0.582                               | **0.642                | 21 |
|  |                        |    | **0.521                               | **0.564                | 20 |                                       |                        |    |                                       |                        |    |

يُتضح من جدول (7) أن:

-معاملات الارتباط بين درجة كلِّ عبارةٍ من عبارات مقياس إدارة الانطباع ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.01)؛ ممَّا يعني اتِّساق عبارات المقياس مع البُعد الذي تنتمي إليه.

-معاملات الارتباط بين درجة كلِّ عبارةٍ من عبارات مقياس إدارة الانطباع والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.01)؛ ممَّا يعني اتِّساق مفردات المقياس مع درجته الكلية.

ويُوضَّح جدول (8) التالي معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس إدارة الانطباع والدرجة الكلية للمقياس.

## جدول (8)

معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس إدارة الانطباع والدرجة الكلية للمقياس (ن = 150)

| م | البُعد                | معامل الارتباط |
|---|-----------------------|----------------|
| 1 | الإطراء والتقدير      | **0.791        |
| 2 | الترويج الذاتي        | **0.778        |
| 3 | نموذج يُقْتَدَى به    | **0.794        |
| 4 | إظهار الحاجة للمساعدة | **0.786        |

ومن خلال حساب الأتساق الداخلي لمقياس إدارة الانطباع؛ يتضح أن المقياس يتمتع بالاتساق الداخلي؛ مما يُشير إلى إمكانية استخدامه في البحث الحالي، والوثوق بالنتائج التي سيُسفر عنها البحث.

### 2. مقياس جودة حياة العمل (من إعداد الباحثة):

#### أ- الهدف من المقياس:

هَدَفَ المقياس إلى تقدير مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بجامعة الملك خالد.

#### ب- خطوات إعداد المقياس:

تمَّ اتِّباع التعليمات التي وضعها دي فيليس (De Vellis, 2003) أثناء إعداد مقياس جودة حياة العمل، وهي كما يلي:

مراجعة الأدبيات: للتعرف على النماذج النظرية لجودة حياة العمل، والتعرف على أدوات القياس الحالية، ومراجعتها من حيث: (إمكاناتها وحدودها في عملية القياس لجودة حياة العمل - الفئات العمرية التي يمكن أن يتمَّ تطبيق تلك المقاييس عليها - البنية العاملة لتلك المقاييس والبناء النظري الذي تنطلق منه).

صياغة مفردات المقياس: تمَّت صياغة مفردات المقياس في ضوء أبعاد المقياس والتعريف الإجرائي لها، وبالرجوع إلى عددٍ من المقاييس التي استهدفت قياس جودة حياة العمل؛ مثل: مقياس إيستون وفان لار (Easton & Van Laar, 2013)، ومقياس

هدى الشميمري (2022)؛ حيث تمّ تطوير بعض مفردات تلك المقاييس السابق ذكرها والتعديل على صياغتها؛ بحيث تصبح مناسبة لطبيعة عينة البحث الحالي.

**التحقّق من صدق المحتوى:** قامت الباحثة بالتحقّق من صدق المحتوى للمقياس؛ من خلال عرض المقياس على مجموعة من السادة الخبراء المُتخصّصين في مجال علم النفس التربوي؛ للتحقّق من مدى ارتباط العبارات التي تمّت صياغتها بالتعريفات الإجرائية لأبعاد المقياس، وكذلك مدى ملاءمتها لطبيعة العينة، ومدى سلامة الصياغة اللغوية لها، وتمّت مراجعة العبارات في ضوء آراء السادة الخبراء.

**التحقّق من الخصائص السيكمترية للمقياس:** من خلال تطبيق المقياس على عينة البحث الاستطلاعية، والتحقّق من البنية العاملية له، ودلالات صدّقه وثباته.

**ج- وصف المقياس:**

تمّت صياغة مفردات المقياس في ضوء تعريف كلّ بُعْدٍ من أبعاد المقياس، وقد بلغ عدد مفردات المقياس في صورته المبدئية (27) مفردة، ويوضّح جدول (9) التالي توزيع مفردات مقياس جودة حياة العمل على الأبعاد الخاصة به.

### جدول (9)

**توزيع مفردات مقياس جودة حياة العمل على الأبعاد الخاصة به**

| عدد المفردات | أرقام المفردات                   | البُعد   |
|--------------|----------------------------------|--|
| 6            | 25 -18 -15 -7 -4 -2              | ظروف عمل صحية وأمنة                                    |
| 5            | 16 -9 -6-5 -3                    | الحوار الاجتماعي                                       |
| 9            | 26 -24 -23 -21 -19-14 -13 -12 -8 | فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات                 |
| 7            | 27 -22 -20 -17 -11 -10 -1        | عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية |

#### د- الخصائص السيكومترية للمقياس:

قامت الباحثة بالتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس؛ في ضوء الصدق والثبات والانساق الداخلي؛ كما يلي:

#### د/1- صدق المقياس:

#### صدق التحليل العاملي:

تمّ اتخاذ بعض الإجراءات لمعرفة قابلية المقياس للتحليل العاملي الاستكشافي، وهي معاملات الارتباط، وكانت معظمها أكبر من (0.3)، وأن تكون القيمة المطلقة لمُحدّد مصفوفة الارتباطات أكبر من (0.00001)، واختبار "كايزر-ماير-أولكين" (KMO)، واختبار "بارتليت" (Bartlett's test of sphericity)، وكانت دالة إحصائيًا.

ومن خلال متابعة الإحصاءات؛ تبيّن أنّ معظم الارتباطات أكبر من (0.3)، وأنّ القيمة المطلقة لمُحدّد مصفوفة الارتباطات تساوي (0.001)، وبالنسبة لاختبار "كايزر" لكفاءة عدد أفراد العينة يساوي (0.765)، وهو ملائم لإجراء التحليل العاملي، كما أنّ قيمة اختبار "بارتليت" دالة إحصائيًا وقيمتها (4417.475)، كما هو موضّح في جدول (10) التالي:

#### جدول (10)

#### قيمة اختبار "كايزر" واختبار "بارتليت" لمقياس جودة حياة العمل

| مؤشرات ملاءمة العينة لإجراء تحليل عاملي |   |
|---|---|
| 0.765                                   | قيمة معامل "كايزر - ماير - أولكين" لملاءمة العينة |
| 4417.475                                | قيمة اختبار "بارتليت"                             |
| 351                                     | درجة الحرية                                       |
| 0.01                                    | مستوى الدلالة                                     |

وبناءً على ذلك؛ تمّ إجراء تحليل عاملي من الدرجة الأولى بطريقة تحليل المكونات الأساسية لـ "هوتلينج" "Hotelling"؛ لاستخلاص العوامل الأساسية التي يتكوّن منها المقياس، واستخدام مَحَكّ الجذر الكامن لاستخراج العوامل، مع تدوير متعامد بطريقة "الفارماكس" "Varimax"، وكان مَحَكّ التشبّع للمفردة هو ( $0.3 \leq$ )، مع الإبقاء على المفردات التي يصل تشبّعها إلى (0.3) أو أكثر.

وكشفت نتائج التحليل العاملي عن وجود أربع عوامل تُفسّر (74.343%) من التباين الكلي في جودة حياة العمل، ويمكن تفصيل هذه العوامل كما يلي:

أ-العامل الأول "ظروف عمل صحية وآمنة": ويُفسّر (21.513%) من التباين في جودة حياة العمل، وتبلغ قيمة الجذر الكامن له (5.808)، وتألّف من (6) مفردات، تراوحت تشبُعاتها بين (0.838-0.977).

ب-العامل الثاني "الحوار الاجتماعي": ويُفسّر (8.288%) من التباين في جودة حياة العمل، وتبلغ قيمة الجذر الكامن له (2.238)، وتألّف من (5) مفردات، تراوحت تشبُعاتها بين (0.963-0.895).

ج-العامل الثالث "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات" ويُفسّر (30.183%) من التباين في جودة حياة العمل، وتبلغ قيمة الجذر الكامن له (8.149)، وتألّف من (9) مفردات، تراوحت تشبُعاتها بين (0.636-0.846).

د-العامل الرابع "عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية": ويُفسّر (14.362%) من التباين في جودة حياة العمل، وتبلغ قيمة الجذر الكامن له (3.878)، وتألّف من (7) مفردات، تراوحت تشبُعاتها بين (0.465-0.951).

### جدول (11)

تشبُعات كلّ مفردةٍ على العامل الخاص بها في مقياس جودة حياة العمل (ن = 150)

| العوامل |        |        |        | المفردات |
|---------|--------|--------|--------|----------|
| الأول   | الثاني | الثالث | الرابع |          |
| 0.977   |        |        |        | مفردة 25 |
| 0.972   |        |        |        | مفردة 4  |
| 0.963   |        |        |        | مفردة 7  |
| 0.914   |        |        |        | مفردة 18 |
| 0.838   |        |        |        | مفردة 15 |
|         | 0.963  |        |        | مفردة 3  |
|         | 0.954  |        |        | مفردة 6  |

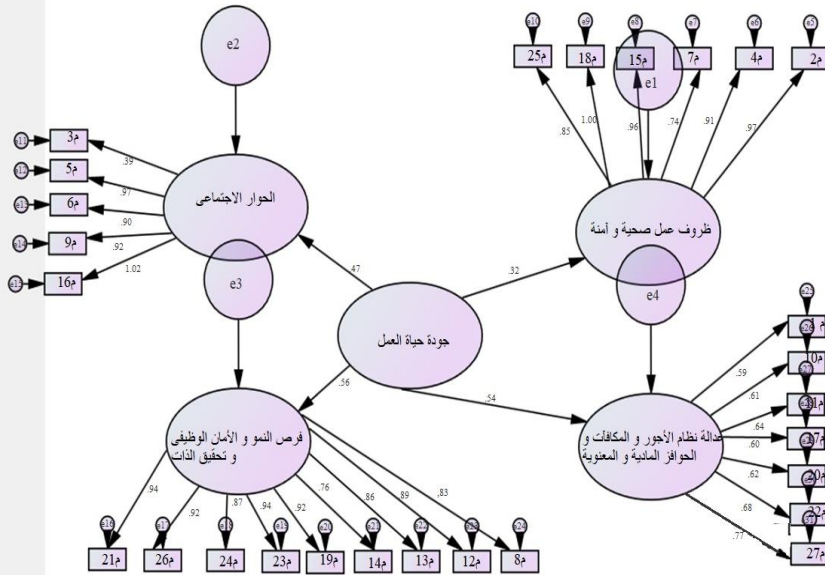
| العوامل |        |        |       | المفردات |
|---------|--------|--------|-------|----------|
| الرابع  | الثالث | الثاني | الأول |          |
|         |        | 0.952  |       | مفردة 5  |
|         |        | 0.895  |       | مفردة 9  |
|         | 0.846  |        |       | مفردة 21 |
|         | 0.735  |        |       | مفردة 23 |
|         | 0.730  |        |       | مفردة 13 |
|         | 0.664  |        |       | مفردة 8  |
|         | 0.656  |        |       | مفردة 24 |
|         | 0.653  |        |       | مفردة 14 |
|         | 0.636  |        |       | مفردة 19 |
| 0.951   |        |        |       | مفردة 20 |
| 0.948   |        |        |       | مفردة 11 |
| 0.912   |        |        |       | مفردة 27 |
| 0.465   |        |        |       | مفردة 1  |
| 0.989   |        |        |       | مفردة 22 |
| 0.986   |        |        |       | مفردة 10 |
| 0.964   |        |        |       | مفردة 17 |
|         | 0.916  |        |       | مفردة 26 |
|         | 0.886  |        |       | مفردة 12 |
|         |        |        | 0.680 | مفردة 2  |
|         |        | 0.480  |       | مفردة 16 |

وبناءً على نتائج التحليل العاملي الاستكشافي الموضحة بالجدول (11) السابق؛ تمّ الإبقاء على جميع المفردات؛ حيث كانت تشبُعَاتُها أعلى من (0.4).

كما قامت الباحثة بإجراء التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى والثانية "First order and second order confirmatory factor analysis" باستخدام برنامج "AMOS"،

وأوضحت نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى أنّ المقياس المُكوّن من (27) مفردة تتشعب على (4) عوامل أساسية؛ العامل الأول (ظروف عمل صحية وآمنة) ويشتمل على (6) مفردات، والعامل الثاني (الحوار الاجتماعي) ويشتمل على (5) مفردات، والعامل الثالث (فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات) ويشتمل على (9) مفردات، والعامل الرابع (عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية) ويشتمل على (7) مفردات.

كما أوضحت نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية أنّ العوامل الأربعة التي تتشعب عليها مفردات مقياس جودة حياة العمل؛ تتشعب على عامل أكبر وهو (جودة حياة العمل)، ويُوضّح الشكل (1) التالي نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى والثانية لمقياس جودة الحياة النفسية للعمل:



شكل (1)

نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى والثانية لمقياس جودة حياة العمل



وقد حظي هذا النموذج على مؤشرات حُسن المطابقة، كما يتضح من جدول (12) التالي:

## جدول (12)

قيم مؤشرات الملاءمة للنموذج الذي يوضح البنية العاملية لمقياس جودة حياة العمل (ن = 150)

| القيمة الدالة على حُسن الملاءمة | قيمة المؤشر                                |   | مؤشر الملاءمة                  |
|---------------------------------|--|---|--------------------------------|
|                                 | التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية | التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى |                                |
| صفر إلى 5                       | 1.978                                      | 1.309                                     | مربع كاي/ درجات الحرية         |
| صفر إلى 1                       | 0.781                                      | 0.928                                     | مؤشر حسن المطابقة GFI          |
| صفر إلى 1                       | 0.740                                      | 0.899                                     | مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI  |
| صفر إلى 1                       | 0.090                                      | 0.934                                     | جذر متوسطات مربعات البواقي RMR |
| صفر إلى 0.1                     | 0.078                                      | 0.022                                     | جذر متوسط خطأ الاقتراب RMSEA   |
| صفر إلى 1                       | 0.866                                      | 0.962                                     | مؤشر المطابقة المعياري NFI     |
| صفر إلى 1                       | 0.929                                      | 0.993                                     | مؤشر المطابقة المقارن CFI      |
| صفر إلى 1                       | 0.852                                      | 0.960                                     | مؤشر المطابقة النسبي RFI       |

مما سبق يتضح أنه:

أظهر التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي على أن مقياس جودة حياة العمل المكوّن من (27) مفردة؛ تتشعب مفرداته على (4) عوامل أساسية؛ هي: العامل الأول (ظروف عمل صحية وآمنة) ويشتمل على (6) مفردات، والعامل الثاني (الحوار الاجتماعي) ويشتمل على (5) مفردات، والعامل الثالث (فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات) ويشتمل على (9) مفردات، والعامل الرابع (عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية) ويشتمل على (7) مفردات، كما أوضحت نتائج التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية أن العوامل الأربعة التي تتشعب عليها مفردات مقياس جودة حياة العمل؛ تتشعب على عامل أكبر، وهو (جودة حياة العمل).

## د/2- ثبات المقياس:

### «طريقة معامل ألفا-كرونباخ»:

تمَّ حساب ثبات المقياس باستخدام معامل "ألفا-كرونباخ" للمقياس ككلِّ ولكلِّ بُعْدٍ من أبعاد المقياس؛ حيث تراوحت قيم معامل الثبات لأبعاد المقياس بين (0.897-0.924)، وبلغت قيمة معامل "ألفا-كرونباخ" للمقياس ككلِّ (0.904)، وهذا يعني أنَّ المقياس يتمتَّع بدرجة عالية من الثبات، ويوضِّح جدول (13) التالي معاملات الثبات للمقياس ككلِّ وكلِّ بُعْدٍ من أبعاد المقياس.

### جدول (13)

معاملات الثبات لمقياس جودة حياة العمل بطريقة معامل "ألفا-كرونباخ" (ن = 150)

| المعامل ثبات "ألفا-كرونباخ" | البُعد   |
|-----------------------------|--|
| 0.924                       | ظروف عمل صحية وآمنة                                    |
| 0.913                       | الحوار الاجتماعي                                       |
| 0.899                       | فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات                 |
| 0.897                       | عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية |
| <b>0.904</b>                | <b>المقياس ككلِّ</b>                                   |

## د/3- الاتِّساق الداخلي للمقياس:

تمَّ حساب الاتِّساق الداخلي عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كلِّ بُعْدٍ من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس جودة حياة العمل ودرجات الأبعاد الفرعية المُكوِّنة له بين (0.725-0.857)، وهي جميعًا دالة عند مستوى (0.01)؛ ممَّا يعطي مؤشِّرًا جيدًا على الاتِّساق الداخلي للمقياس، ويوضِّح جدول (14) التالي تلك النتائج.

## جدول (14)

معاملات الارتباط بين درجات أبعاد مقياس جودة حياة العمل والدرجة الكلية للمقياس (ن = 150)

| معامل الارتباط مع الدرجة الكلية | البُعد   |
|---------------------------------|--|
| **0.784                         | ظروف عمل صحية وأمنة                                    |
| **0.848                         | الحوار الاجتماعي                                       |
| **0.725                         | فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات                 |
| **0.857                         | عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية |

\*\* دال عند مستوى (0.01)

كما تمَّ حساب الاتِّساق الداخلي لمفردات وأبعاد المقياس؛ من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة الاستطلاعية على مفردات المقياس، ومجموع درجاتهم على البُعد الذي تنتمي إليه، ويوضِّح جدول (15) التالي نتائج الاتِّساق الداخلي للمقياس:

## جدول (15)

معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة والدرجة الكلية لكلِّ بُعدٍ من أبعاد مقياس جودة حياة العمل (ن = 150)

| ظروف عمل صحية وأمنة                    |                |         |                |         |                |
|--|----------------|---------|----------------|---------|----------------|
| المفردة                                | معامل الارتباط | المفردة | معامل الارتباط | المفردة | معامل الارتباط |
| 2                                      | **0.982        | 7       | **0.934        | 18      | **0.961        |
| 4                                      | **0.826        | 15      | **0.818        | 25      | **0.976        |
| الحوار الاجتماعي                       |                |         |                |         |                |
| 3                                      | **0.857        | 5       | **0.835        | 9       | **0.806        |
| 6                                      | **0.939        | 16      | **0.957        |         |                |
| فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات |                |         |                |         |                |
| 21                                     | **0.976        | 13      | **0.873        | 8       | **0.987        |
| 23                                     | **0.939        | 24      | **0.837        | 14      | **0.965        |

|   |    |         |    |         |    |
|---|----|---------|----|---------|----|
| **0.785   | 12 | **0.961 | 26 | **0.795 | 19 |
| <b>عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية</b> |    |         |    |         |    |
| **0.893   | 11 | **0.852 | 10 | **0.860 | 1  |
| **0.983   | 22 | **0.799 | 20 | **0.906 | 17 |
|   |    |         |    | **0.935 | 27 |

\*\* دال عند مستوى (0.01)

يُتضح من جدول (15) السابق: أنه توجد علاقات ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة على مفردات مقياس جودة حياة العمل، ومجموع درجاتهم على كل بُعد من أبعاد المقياس، وجميعها دالٌّ عند مستوى دلالة (0.01)؛ ممَّا يُعدُّ مؤشِّرًا على الاتِّساق الداخلي للمقياس ككلِّ.

#### تقدير درجات المقياسين:

تمَّ قياس استجابات أفراد العينة لعبارات المقياسين، طبقًا لمقياس "ليكرت" الخماسي، كما يلي:

|            |       |       |           |                |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| راضٍ جدًا  | راضٍ  | محايد | غير راضٍ  | غير راضٍ جدًا  |
| موافق بقوة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بقوة |
| 5          | 4     | 3     | 2         | 1              |

وبعد أخذ متوسط الاستجابات، ونظرًا لأنَّ المدى يتمثَّل في: (5 - 1 = 4)؛ فإنَّه يتوزَّع على خمس مسافات، وأنَّ طول المسافة يتمثَّل في: (4 ÷ 5 = 0.80)؛ لذا فقد تمَّ تحديد درجة الموافقة كما يلي:

|            |             |             |             |                |
|------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| راضٍ جدًا  | راضٍ        | محايد       | غير راضٍ    | غير راضٍ جدًا  |
| موافق بقوة | موافق       | محايد       | غير موافق   | غير موافق بقوة |
| 5 - 4.20   | 4.19 - 3.40 | 3.39 - 2.60 | 2.59 - 1.80 | أقل من 1.80    |

### نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

هَدَفَ الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث إلى توصيف تلك المتغيرات من حيث النزعة المركزية: (الوسط الحسابي، والوسط الحسابي النسبي)، والتشتت: (الانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف)؛ بهدف تحديد الأهمية النسبية لتلك المتغيرات، وترتيبها حسب تلك الأهمية؛ من وجهة نظر عينة البحث، وفيما يلي يُوَصِّحُ جدول (16) نتائج توصيف تلك المتغيرات:

### جدول (16)

### نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (ن = 200)

| الترتيب         | التقدير  | معامل الاختلاف | انحراف معياري | وسط حسابي نسبي % | وسط حسابي | درجة الموافقة                   |   |                      |    |       |     |              |     |                       |     |  |  | المحاور / الأبعاد |
|-----------------|----------|----------------|---------------|------------------|-----------|---------------------------------|---|----------------------|----|-------|-----|--------------|-----|-----------------------|-----|--|--|-------------------|
|                 |          |                |               |                  |           | غير راضي / جذا / غير موافق بقوة |   | غير راضي / غير موافق |    | محايد |     | راضي / موافق |     | راضي جذا / موافق بقوة |     |  |  |                   |
|                 |          |                |               |                  |           | %                               | ك | %                    | ك  | %     | ك   | %            | ك   | %                     | ك   |  |  |                   |
| إدارة الانطباع  |          |                |               |                  |           |                                 |   |                      |    |       |     |              |     |                       |     |  |  |                   |
| الأول           | موافق    | 24.6           | 0.94          | 77.8             | 3.89      | 1                               | 2 | 3.5                  | 7  | 8     | 16  | 77.5         | 155 | 10                    | 20  | الإطراء والتقدير                                       |  |                   |
| الثالث          | موافق    | 23.6           | 0.86          | 74.4             | 3.72      | 1.5                             | 3 | 4                    | 8  | 13    | 26  | 74.5         | 149 | 7                     | 14  | الترويج الذاتي   |  |                   |
| الثاني          | موافق    | 20.7           | 0.74          | 76.1             | 3.80      | 2.5                             | 5 | 5                    | 10 | 7.5   | 15  | 76           | 152 | 9                     | 18  | نموذج يقتدى به   |  |                   |
| الرابع          | موافق    | 21             | 0.78          | 73               | 3.65      | 4                               | 8 | 2                    | 4  | 15    | 30  | 73           | 146 | 6                     | 12  | إظهار الحاجة للمساعدة                                  |  |                   |
| جودة حياة العمل |          |                |               |                  |           |                                 |   |                      |    |       |     |              |     |                       |     |  |  |                   |
| الثاني          | راضي     | 23.5           | 0.80          | 82.3             | 4.11      | -                               | 0 | 0.5                  | 1  | 7.5   | 15  | 10           | 20  | 82                    | 164 | ظروف عمل صحية وأمنة                                    |  |                   |
| الرابع          | راضي     | 23.5           | 0.85          | 75.6             | 3.78      | 1.5                             | 3 | 2.5                  | 5  | 75.5  | 151 | 11           | 22  | 9.5                   | 19  | الحوار الاجتماعي                                       |  |                   |
| الأول           | راضي جذا | 18.4           | 0.73          | 84.1             | 4.21      | -                               | 0 | 1                    | 2  | 3.5   | 7   | 11.5         | 23  | 84                    | 168 | فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات                 |  |                   |
| الثالث          | راضي     | 18.3           | 0.71          | 80.5             | 4.03      | 0.5                             | 1 | 1                    | 2  | 5     | 10  | 80.5         | 161 | 13                    | 26  | عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية |  |                   |

يتضح من جدول (16) السابق: أنّ أكثر الأبعاد توافراً الخاصة بإدارة الانطباع هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بُعد "الإطراء والتقدير" باستجابة تشير إلى الموافقة بتقدير (موافق)، وبوسط حسابي قدره (3.89)، وبنسبة اتفاق بلغت (77.8%)، وفي الترتيب الثاني جاء بُعد "نموذج يُقْتَدَى به" باستجابة تشير إلى الموافقة بتقدير (موافق)، وبوسط حسابي قدره (3.80)، ونسبة اتفاق بلغت (76.1%)، وجاء في الترتيب الثالث بُعد "الترويج الذاتي" باستجابة تشير إلى الموافقة بتقدير (موافق)، وبوسط حسابي قدره (3.72)، ونسبة اتفاق بلغت (74.4%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير بُعد "إظهار الحاجة للمساعدة" باستجابة تشير إلى الموافقة بتقدير (موافق)، وبوسط حسابي (3.65)، ونسبة اتفاق بلغت (73%). وبناءً على ما سبق؛ فإنّ هناك توافراً بنسبة مرتفعة لإدارة الانطباع بكليات جامعة الملك خالد؛ من وجهة نظر عينة البحث. كما يتضح من جدول (16) السابق: أنّ أكثر الأبعاد توافراً الخاصة بمستوى جودة حياة العمل في كليات جامعة الملك خالد هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بُعد "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات" باستجابة تشير إلى (راضٍ جداً)، وبوسط حسابي قدره (4.21)، وبنسبة اتفاق بلغت (84.1%)، وفي الترتيب الثاني جاء بُعد "ظروف عمل صحية وأمنة" باستجابة تشير إلى (راضٍ)، وبوسط حسابي قدره (4.11)، ونسبة اتفاق بلغت (82.2%)، وجاء في الترتيب الثالث بُعد "عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية" باستجابة تشير إلى (راضٍ)، وبوسط حسابي قدره (4.03)، ونسبة اتفاق بلغت (80.5%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير بُعد الحوار الاجتماعي باستجابة تشير إلى (راضٍ)، وبوسط حسابي (3.78)، ونسبة اتفاق بلغت (75.6%). وبناءً على ما سبق؛ فإنّ هناك توافراً بنسبة مرتفعة لجودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد؛ من وجهة نظر عينة البحث.

وللتحقّق من وجود علاقة ارتباطية بين إدارة الانطباع بأبعادها ومستوى جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد؛ قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط "بيرسون" بين درجات أفراد

عينة البحث على مقياس إدارة الانطباع، ودرجتهم على مقياس جودة حياة العمل، ويوضح جدول (17) التالي قيم معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة على المقياسين:

جدول (17)

معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة على مقياس إدارة الانطباع وبين درجاتهم على مقياس جودة حياة العمل (ن = 200)

| جودة حياة العمل |  |  |                  |                     | إدارة الانطباع        |
|-----------------|--|--|------------------|---------------------|-----------------------|
| الدرجة الكلية   | عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية | فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات | الحوار الاجتماعي | ظروف عمل صحية وآمنة |                       |
| 0.73            | 0.67   | 0.71                                   | 0.68             | 0.62                | الإطراء والتقدير      |
| 0.79            | 0.66   | 0.61                                   | 0.64             | 0.76                | الترويج الذاتي        |
| 0.77            | 0.74   | 0.68                                   | 0.63             | 0.71                | نموذج يُقْتَدَى به    |
| 0.74            | 0.67   | 0.65                                   | 0.73             | 0.63                | إظهار الحاجة للمساعدة |
| <b>0.81</b>     | <b>0.75</b>  | <b>0.73</b>                            | <b>0.79</b>      | <b>0.78</b>         | <b>الدرجة الكلية</b>  |

(\* ) قيمة معامل الارتباط الجدولية عند درجة حرية (198)، ومستوى دلالة (0.05) = 0.135،

(\*\*) قيمة معامل الارتباط الجدولية عند درجة حرية (198)، ومستوى دلالة (0.01) = 0.233،

يُوضَّح من جدول (17) السابق:

-وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين "الإطراء والتقدير" وبين "ظروف عمل صحية وآمنة".

-وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين "الإطراء والتقدير" وبين "الحوار الاجتماعي".

-وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين "الإطراء والتقدير" وبين "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات".

-وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين "الإطراء والتقدير" وبين "عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية".

- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "الترويج الذاتي" وبين "ظروف عمل صحية وآمنة".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "الترويج الذاتي" وبين "الحوار الاجتماعي".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "الترويج الذاتي" وبين "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "الترويج الذاتي" وبين "عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "نموذج يُقْتَدَى به" وبين "ظروف عمل صحية وآمنة".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "نموذج يُقْتَدَى به" وبين "الحوار الاجتماعي".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "نموذج يُقْتَدَى به" وبين "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "نموذج يُقْتَدَى به" وبين "عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "إظهار الحاجة للمساعدة" وبين "ظروف عمل صحية وآمنة".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "إظهار الحاجة للمساعدة" وبين "الحوار الاجتماعي".
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة (0.01) بين "إظهار الحاجة للمساعدة" وبين "فرص النمو والأمان الوظيفي وتحقيق الذات".



-وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين "إظهار الحاجة للمساعدة" وبين "عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية".  
من خلال العرض السابق؛ تُرجع الباحثة هذه النتائج إلى الآليات التي تتبناها كليات جامعة الملك خالد؛ مما يسهم في تعزيز إدارة الانطباع وتحسين جودة حياة العمل بكليات جامعة الملك خالد، والتي منها:

-**تعزيز ثقافة التقدير والاعتراف:** حيث تقوم الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية بتعزيز ثقافة يتحدث فيها العاملون بفخر عن خبراتهم وتعليمهم، وتتحقق ذلك من خلال إقامة برامج تكريم العاملين المتميزين، وتقدير إسهاماتهم في العمل، حيث يجب أن يشعر العاملون بأنهم ذوو قيمة، وأن عملهم مهم ومحل تقدير؛ مما أدى إلى توافر الترويج الذاتي بدرجة مرتفعة لدى العاملين بكليات جامعة الملك خالد.

-**تعزيز ثقافة التقدير والتشجيع في المؤسسة:** حيث تقوم الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية وجميع أقسام الجامعة بتحقيق ذلك؛ من خلال تعزيز عملية تقدير الإنجازات والتميز، والاعتراف بجهود العاملين، وتشجيع العاملين على مدح زملائهم، وإظهار التقدير لإنجازاتهم؛ مما ساهم في تعزيز العلاقات الإيجابية والمحببة في بيئة العمل، ويظهر ذلك في توافر بُعد "الإطراء والتقدير" بدرجة مرتفعة.

-**تعزيز ثقافة الإنجاز والاجتهاد في المؤسسة:** حيث يتحقق ذلك من خلال تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين، وتشجيعهم على تحقيق الأهداف، وتقديم أداء متميز دون الحاجة للبقاء في العمل لساعات إضافية أو التظاهر بالانشغال.

-**تعزيز التواصل الفعال والشفاف بين أفراد الأقسام:** حيث يشعرون بالثقة والاحترام المتبادل، فيجب تشجيعهم على التعبير عن رغباتهم في المشاركة الفعالة، وتقديم آرائهم بصراحة، دون الحاجة للتظاهر بالانشغال، ويظهر ذلك في توافر بُعد "نموذج يُقنّدى به" بدرجة مرتفعة لدى العاملين بكليات جامعة الملك خالد.

-**توفير برامج تدريبية تُركّز على تطوير مهارات التعاون والتواصل الفعال في المؤسسة:** ويتحقق ذلك من خلال تحفيز العاملين على التعاون بنشاط، وتقديم المساعدة دون

الحاجة إلى التظاهر بالاحتياج أو الضعف، ويمكن توفير ورش عملٍ وتدريبات تُعزِّز فهم الفرق بين التعاون الصحيح وسلوك المحتاج.

-وضع تركيز كبير على تعزيز ثقافة الاحترام والتعاون بين العاملين: ويمكن تنفيذ ذلك من خلال توفير برامج تدريبية وورش عملٍ حول الاحترام والتواصل الفعّال، وتعزيز الوعي بأهمية التعامل المهني، واحترام الآخرين، ويظهر ذلك في توافر بُعد "إظهار الحاجة للمساعدة" بدرجةٍ مرتفعةٍ لدى العاملين بكليات جامعة الملك خالد.

### توصيات البحث:

- تفعيل ممارسة إستراتيجيات إدارة الانطباع بشكلٍ علميٍّ وعمليٍّ مدروسٍ.
- الاهتمام بالبرامج التدريبية المتعلقة بإكساب العاملين مهارات وتقنيات استخدام إستراتيجيات إدارة الانطباع، وتوضيح أهميتها ودورها في تحسين جودة حياة العمل؛ من خلال الاستعانة بالخبراء، وتوفير الوقت والموارد اللازمة.
- الاهتمام بجودة حياة العمل للعاملين بالجامعات كمؤسسةٍ تعليميةٍ؛ لِمَا له من أهميةٍ فُصِّوى في بناء صورة المؤسسة وبقائها؛ حيث إنَّها تتأثر بعديدٍ من الجوانب الإدارية والتنظيمية، وذلك من خلال تنمية وتطوير شعور العاملين بالولاء والانتماء للمؤسسة؛ من خلال التعرف على احتياجات العاملين ورغباتهم، واستخدام أساليب التحفيز المناسبة، والعمل على زيادة الثقة في الإدارة.
- الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة.
- تحسين نظام المكافآت بالجامعة؛ بحيث ترتبط بكفاءة وأداء المنسوبيين.
- وضع نظام مرِنٍ وعادلٍ للمكافآت والتقدير.
- تطوير آليات التدريب وتنويعها، والتركيز على حقِّ أعضاء هيئة التدريس في التقدُّم والترقي الوظيفي.

## المراجع:

### أولاً- المراجع العربية:

- بكر، سوزان فؤاد السيد (2018). دراسة الاتجاهات نحو أساليب إدارة الانطباع وأثرها على الهوية التنظيمية بين العاملين الإداريين في جامعة الأزهر. *المجلة العربية للإدارة*، 38(2)، 167-190.
- جبريل، فاروق مصطفى (2021). جودة حياة العمل والعمل العاطفي كمنبئين بفاعلية الذات الإبداعية لدى معلمي التربية الخاصة. *مجلة تطوير الأداء الجامعي*، 15(1)، 227-265.
- السالم، مؤيد سعيد (2009). *إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي متكامل*. عمان، الأردن: دار إثراء للنشر والتوزيع.
- الشميمري، هدى صالح (2022). جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي. *المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط*، 28(4)، 125-168.
- علوان، سهام أحمد محمد (2019). إجراءات مقترحة لإدارة الانطباع لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الزقازيق في ضوء نماذج الذكاء العاطفي "نموذج ماير وسالوفي". *مجلة دراسات تربوية واجتماعية*، 25(11)، 31-176.
- فخوري، راند رائد (2020). *جودة حياة العمل وأداء العاملين: دراسة حالة شركة مصفاة البترول الأردنية المساهمة المحدودة*. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- الكروي، كزار نزار نوري (2016). *دور إدارة الانطباع في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في بعض الكليات الحكومية في بغداد*. رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
- محمود، ناجي عبد الستار؛ نعمان، أريج طاهر (2020). دور القيادة الأخلاقية في تحسين جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفى صلاح الدين العام. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 16(52)، ج(1)، 434-450.
- مخامرة، كمال خليل (2022). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لإدارة الانطباع وعلاقتها بالهوية التنظيمية للمعلمين في مديرية تربية جنوب الخليل. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 13(38)، 19-31.

## ثانيًا - المراجع الأجنبية:

- Abdullah, H. & Al-Abrow, H. (2022). Impact of perceived organisational justice, support, and identity on workplace behaviour through job attitudes: Verification in the role of LOC. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(6), 2645-2664.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- Barlow, M. A.; Wrosch, C. & McGrath, J. (2020). Goal adjustment capacities and quality of life: A meta-analytic review. *Journal of Personality*, 88(2), 307-323.
- Bjerkkan, A. M. (2010). Health, environment, safety culture and climate—analysing the relationships to occupational accidents. *Journal of Risk Research*, 13(4), 445-477.
- Blažienė, I.; Kasiliauskas, N. & Guobaitė-Kiršlienė, R. (2019). Lithuania: Will new legislation increase the role of social dialogue and collective bargaining? *Collective Bargaining in Europe: Towards an Endgame*, 2, 381-401.
- Bolino, M. & Turnley, W. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman Taxonomy. *Organizational Research Methods*, 2(2), 187-206.
- Bolino, M.; Long, D. & Turnley, W. (2016). Impression management in organizations: Critical questions, answers, and areas for future research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3(1), 377-406.
- Bonner, J. M.; Greenbaum, R. L. & Quade, M. J. (2017). Employee unethical behavior to shame as an indicator of self-image threat and exemplification as a form of self-image protection: The exacerbating role of supervisor bottom-line mentality. *Journal of Applied Psychology*, 102(8), 1203-1221.
- Bordogna, L. (2018). *Social dialogue in the public service in selected countries of the European Union*. International Labour Organization (Report no. 994995691702676).
- Boz, N. & Guan, S. A. (2017). Your profile is so rad: Self-presentation strategies in Turkish adolescents. *Communications*, 42(1), 23-46.
- Chalofsky, N. & Cavallaro, L. (2013). A good living versus a good life: Meaning, purpose, and HRD. *Advances in Developing Human Resources*, 15(4), 331-340.

- Daniel, C. O. (2019). Analysis of quality work life on employees' performance. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 8(2), 60-65.
- De Prins, P.; Stuer, D. & Gielens, T. (2020). Revitalizing social dialogue in the workplace: The impact of a co-operative industrial relations climate and sustainable HR practices on reducing employee harm. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(13), 1684-1704.
- De Vellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications*. (2<sup>nd</sup> ed., Vol. 26). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Den Hartog, D. N.; De Hoogh, A. H. & Belschak, F. D. (2020). Toot your own horn? Leader narcissism and the effectiveness of employee self-promotion. *Journal of Management*, 46(2), 261-286.
- Dhingra, V.; Dhingra, M. & Tyagi, V. (2021). Relationship between psychological well-being of doctors during COVID-19 and their satisfaction with life: A review. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(9), 2740-2746.
- Di Paolantonio, M. (2019). The malaise of the soul at work: The drive for creativity, self-actualization, and curiosity in education. *Studies in Philosophy and Education*, 38(6), 601-617.
- Easton, S. & Van Laar, D. (2013). QoWL (Quality of Working Life): What, How, and Why? *Psychology Research*, 3(10), 596-605.
- Fairlie, P. (2011). Meaningful work, employee engagement, and other key employee outcomes: Implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 13(4), 508-525.
- Fitriastuti, T. & Vanderstraeten, A. (2022). Being out of the loop: Workplace deviance as a mediator of the impact of impression management on workplace exclusion. *Sustainability*, 14(2), 1004.
- García-Herrero, S.; Mariscal, M.; García-Rodríguez, J. & Ritzel, D. (2012). Working conditions, psychological/physical symptoms and occupational accidents: Bayesian network models. *Safety Science*, 50(9), 1760-1774.
- Garg, M.; Neetu, B. & Singhal, A. (2012). Quality of work life: An overview. *International Journal of Physical and Social Sciences*, 2(3), 231-242.
- Geldenhuis, L. (2017). *Perceptions of social and living conditions and quality of working life: A study of border-post employees*. Thesis for Labour Relations and Human Resources, Degree MSc, Nelson Mandela Metropolitan University.
- Gelder, A. (2019). *Impression management coping with organizational demands: A study investigating the effects of organizational climate and HR attributions on*

- impression management behavior & stress*. Master Thesis, Tilburg University, Department of Social & Behavioral Sciences, Human Resource Studies.
- Goffman, E. (1959). *The presentational self in everyday life*. Doubleday.
- Kahancová, M. & Martišková, M. (2011). *Bargaining for social rights: Reducing precariousness and labour market segmentation through collective bargaining and social dialogue (BARSORI)*. Final report for the Slovak Republic.
- 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.
- Maher, L.; Gallagher, V.; Rossi, A.; Ferris, G. & Perrewé, P. (2018). Political skill and will as predictors of impression management frequency and style: A three-study investigation. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 276-294.
- Mahesh, B. P., & Nanjundeswaraswamy, T. S. (2020). Quality of work life of employees in corporate sector in India. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Science and Technologies*, 11(12), 1-10.
- Martela, F. & Pessi, A. (2018). Significant work is about self-realization and broader purpose: Defining the key dimensions of meaningful work. *Frontiers in Psychology*, 9, article (363).
- McLane, T. A. (2012). *From the top: Impression management strategies and organizational identity in executive-authored web blogs*. Master of Arts dissertation, University of Central Florida, Orland, Florida.
- Molleman, E. (2019). How a powerful audience and audience feedback moderate the relationship between performance-approach orientation and exaggerated self-promotion. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(15), 2273-2292.
- Nayak, T. & Sahoo, C. (2015). Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. *Journal of Health management*, 17(3), 263-273.
- Pender, E.; Elgoibar, P.; Munduate, L.; García, A. & Euwema, M. (2018). Improving social dialogue: What employers expect from employee representatives. *The Economic and Labour Relations Review*, 29(2), 169-189.

- Rahmanto, A., Yuliarti, M.S. & Muhammad, A. (2022). Social media and impression management of governors during the COVID-19 pandemic. *KnE Social Sciences*, 575-588.
- Reddy, L. M. & Reddy, M.P. (2010). Quality of work life of employees: Emerging dimensions. *Asian Journal of Management Research*, 1, 827-839.
- Rose, R. C.; Beh, L.; Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of work life: Implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61- 67.
- Shaffer, M. A.; Sebastian, B.; Dimitrova, M.; Lazarova, M.; Chen, S.; Westman, M. & Wurtz, O. (2016). Work and family-role adjustment of different types of global professionals: Scale development and validation. *Journal of International Business Studies*, 47(2), 113-139.
- Sruthimol, K. S. (2019). Quality of work life among teachers of government and private aided colleges. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(1), 562-568.
- Thompson-Whiteside, H.; Turnbull, S. & Howe-Walsh, L. (2018). Developing an authentic personal brand using impression management behaviours: Exploring female entrepreneurs' experiences. *Qualitative Market Research*, 21(2), 166-181.
- Van Weert, J. C.; Van Dulmen, A. M. & Bensing, J. M. (2008). *What factors affect caregiver communication in psychogeriatric care?* In Anouk M. Visser (ed.), *Alzheimer's Disease – New Research* (pp. 87-117). New York: Novapublishers.
- Vijayabanu, C.; Therasa, C. & Daisy, A. (2019). Impression management tactics as a psychological booster for the communication of IT employees – SMART PLS Approach. *Revista de Psicología*, 37, 683-707.
- Wan, Y. K. & Chan, S. H. (2013). Casino employees' perceptions of their quality of work life. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 348-358.
- Wang, W.; Zhou, K.; Yu, Z. & Li, J. (2020). The cost of impression management to life satisfaction: Sense of control and loneliness as mediators. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 407-417.
- Wulani, F. & Lindawati, T. (2018). The co-worker's impression management, LMX and interpersonal deviance: The moderating effect of a fellow employee's LMX. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 22(1), 1-14.