



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

**العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة
الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس
بالجامعات العراقية**

بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

سارية عبد الملك السعدي

د/ بيومي عمارة
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة جامعة بنها

أ.د/ حمادة فوزي أبو زيد
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة جامعة بنها

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلي تحديد طبيعية العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالتطبيق علي الجامعات العراقية وباستخدام قائمة الاستقصاء تم جمع البيانات المطلوبة من وحدات المعاينة بالجامعات.

واعتمدت الدراسة علي أسلوب العينة الميسرة وتم إجراء الاختبارات اللازمة لقياس صدق وثبات قائمة الاستقصاء، وقد بلغت الاستمارات الموزعة (386) استمارة وتم استبعاد (83) استمارة وعلي ذلك فإن عدد القوائم التي أجري عليها التحليل هو (303) قائمة، وكانت نسبة الاستجابة 78,49% وتم الاستعانة في تحليل البيانات بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في برنامج SPSS,24.

وبعد عمليات التحليل الإحصائي جاءت نتائج الدراسة كما يلي :

قد ثبت صحة الفرض الأول ماعدا لم تثبت أي علاقة تأثير بين البعد الرابع من معايير ضمان الجودة وهو الخدمات الطلابية وجودة الحياة الوظيفية للعاملين.

1/1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة وظروف وبيئة العمل بالمؤسسات محل الدراسة.

2/1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة والتعاون والمشاركة بالمؤسسات محل الدراسة.

3/1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة والرضا الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.

4/1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة والمكافآت والتعويضات بالمؤسسات محل الدراسة.

5/1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة وخصائص الوظيفة بالمؤسسات محل الدراسة.

عدم صحة الفرض الثاني حيث أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلي أنه:-

1/2: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين أبعاد معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية.

2/2: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين أبعاد معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية.

3/2: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة بحسب المؤهل العلمي بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين أبعاد معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية.

4/2: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للدرجة الوظيفية بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين أبعاد معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية.

وبناءً على نتائج الدراسة تم التوصل لعدد من التوصيات المتعلقة بفروضها والتي ترتبط بتحقيق مقومات معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالمجتمع محل الدراسة.

1/ المقدمة :

إن التغيرات المتعددة والسريعة التي تتميز بها البيئة المحيطة بالمؤسسات، والمتمثلة في التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، السياسات والتشريعات والقوانين، التغيير الثقافي والاجتماعي والسياسي، والتغير في القيم... وغيرها. كل ذلك فرض على الجامعات القيام بإجراء تغييرات عميقة. وفي ظل بيئة اقتصادية معقدة تعاني الكثير من الأزمات والمخاطر والتي تظهر الحاجة إلى الاهتمام بالموارد البشرية والتحقق من مدى قدرة الجامعات على تقديم خدمات تعليمية وتدريبية ذات جودة عالية وتنافسية حيث أصبحت عاملاً أساسياً لمقابلة توقعات المستفيدين. وهنا يجب على الجامعات أن تأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة أو المستفيدين عند تقديم خدماتها التعليمية والتدريبية⁽¹⁾.

تعد جودة التعليم العالي واحدة من أهم مشاكل التنمية الاجتماعية والتقدم العملي والتكنولوجي إذ تعزى أهمية تحسين جودة التعليم العالي في المقام الأول إلى متطلبات الاقتصاد الإبداعي القائم على المعرفة وحاجات الفرد والمجتمع لتعزيز القدرة التنافسية لمذلول ونوعية الحياة⁽²⁾. لذلك تسعى الجامعات ومؤسسات التعليم لتطبيق معايير الجودة والاعتماد من أجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي؛ حتى تضمن جودة مخرجاتها، وتميزها عن مثيلتها، فقد أصبحت الجامعات تقيم من خلال مدي تطبيقها لمعايير الجودة التي تحددها هيئات متخصصة في هذا المجال. ولقد أصبحت معايير الجودة اتجاهاً عالمياً يعول عليه الكثير في شتى الأنشطة والإجراءات ذات العلاقة بإنشاء المؤسسات أو البرامج التعليمية، وبعد الاعتماد الأكاديمي مقياساً للجودة، فالجامعات التي تحصل على الاعتماد يعني أنها تطبق معايير الجودة. ولا يعني الحصول على الاعتماد الأكاديمي خطوة نهائية من خطوات الجودة بل إن الجودة عملية مستمرة لا تنتهي⁽³⁾.

لذلك يعد المورد البشري من أهم الموارد وأتمنها لعمل المؤسسات وخاصة الجامعات فهو مصدر الجذب الفعال في تخطيط أنشطة المنظمة ويلعب دور هام في تنفيذها، ومما لا شك فيه أن هذا يتطلب مراعاة خاصة بالاهتمام بإعداد طواقم إدارية وأكاديمية عالية الجودة من الناحية المهارية، والمعرفية، وذلك

(1) حمادة فوزي أبوزيد (2015)، تحسين جودة تصميم المقررات الجامعية باستخدام دالة نشر الجودة QFD وبناء استراتيجيات تدريسية فاعلة تقابل احتياجات العملاء، المؤتمر الدولي الخامس لجودة التعليم العالي بمؤسسات التعليم العالي، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 11 - 14 مارس، ص 521.

(2) Glushaka, Nikolay, Yuriy K., Olga G., Ekaterina K., and Natalia K. (2015), "Contemporary Economic Aspects of Education Quality Management at the University." Procedia - Social and Behavioral Sciences, 252-260.

(3) علاء الدين إبراهيم محمد الشيخ (2016)، تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي، بحث دكتوراه في إدارة الجودة الشاملة، كلية علوم الأشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني، السودان، ص 1-2.

يتطلب توفير بيئة حياة مناسبة تعمل علي زيادة الولاء وتحقيق التكامل، والتفاعل بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة.

ويعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المعاصرة وخاصة فيما يتعلق بوظائف إدارة الموارد البشرية، حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد علي تحقيق أهداف العاملين ومصالحهم، وذلك بتوفير بيئة عمل صحية، ومتكاملة من حيث الأمن، والاستقرار الوظيفي والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين، والتي تنعكس علي تحقيق أهداف المنظمة وقدرتها علي اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة. لذا فإن جودة حياة العمل هي التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلاً من اعتباره متكلفة عليها، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم والمشاركة في اتخاذ القرار⁽¹⁾.

تعد جودة الحياة الوظيفية السائدة في المؤسسات الجامعية خاصة أحد أسباب الرضا الوظيفي للأفراد بها، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به مؤسسة عن غيرها من المؤسسات التعليمية، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسئولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المؤسسات. حيث انفتحت الاتجاهات البحثية علي أن كفاءة المؤسسة في الوفاء بهذه المتطلبات سوف ينعكس بنتائج ايجابية ملموسة علي جهود المؤسسة من حيث النمو والازدهار بها.

فيما يلي عرض للدراسات السابقة التي تناولت متغير معايير ضمان الجودة من حيث الأهداف

وأهم النتائج التي توصلت إليها كما يلي بالجدول التالي :

2/1 : الدراسات السابقة :

1/2/1 : الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغير معايير ضمان الجودة :

(2)Indumathy, R., & Kamalraj, S. (2012), A study on Quality of Work life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District – A Textile Hub, International Journal of Multidisciplinary Research, 2(4), 265- 281.

جدول رقم (1/1)

الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغير معايير ضمان الجودة

م	الدراسة	الأهداف	أهم النتائج والتوصيات
1	ابتهال فارس (2019) ⁽¹⁾	1- تسليط الضوء علي فلسفة معايير الجودة كمدخل للتميز في التعليم. 2- قياس مدى إدراك الوسط الأكاديمي والوظيفي في التعليم بمبادئ نظام الجودة في الكليات. 3- تشخيص أهم المعوقات الإدارية التي تقف حائلاً دون تطبيق نظام الجودة في الكليات.	1- وجود ضعف في العمل بروح الفريق والمنافسة الفردية. 2- يوجد عوامل تقاوم التغيير بالنسبة للعاملين داخل الكليات. 3- يُعد بعد التدريب الأقل أهمية بين الأبعاد المحددة. 4- تأثير المعوقات الإدارية (ضعف روح الفريق - التدريب - مقاومة التغيير) علي معايير ضمان الجودة (القيادة - الطالب والخدمة - خدمة المجتمع).
2	عبد الرحمن، احمدو سيد (2019) ⁽²⁾	1- قياس مدى تطبيق جامعة نواكشوط العصرية لمعايير ضمان الجودة والاعتماد من وجهة نظر القيادات الإدارية بالجامعة. 2- قياس مدى تطبيق جامعة نواكشوط العصرية لمعايير ضمان الجودة والاعتماد 3- قياس الفروق في مدى التطبيق لمعايير ضمان الجودة والاعتماد العربية لذي القيادات الإدارية بالجامعة محل الدراسة. 4- قياس الفروق في مدى تطبيق لمعايير ضمان الجودة والاعتماد العربية لذي أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.	1- وجود تطبيق عام لمعايير ضمان الجودة بالجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الباحثين من أعضاء هيئة التدريس والقيادات الإدارية. 2- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة للدراسة (سنوات الخبرة، النوع، التخصص، الدورات التدريبية في مجال ضمان جودة التعليم العالي) والمتغير التابع (مدى التطبيق لمعايير ضمان الجودة والاعتماد العربية في الجامعة) لدي الفئتين بعينة الدراسة. 3- ضرورة تعزيز ممارسات الجودة والتكوين في مجالها لذي طواقم الجامعة من إداريين وأكاديميين.

- (1) ابتهال فارس علي (2019)، أثر المعوقات الإدارية في تطبيق معايير ضمان الجودة - دراسة استطلاعية جامعة بابل، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 59 ص 307-329.
- (2) عبدالرحمن إبراهيم مصطفى، أحمدو سيد محمد أحمدو (2019)، مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد لاتحاد الجامعات العربية بجامعة نواكشوط العصرية، مجلة إدارة الجودة الشاملة، المجلد 20، العدد 1، ص 36-61.

رقم	الدراسة	الأهداف	أهم النتائج والتوصيات
3	Raphael M.andRecks on K. (2019) ⁽¹⁾	1-بناء المعرفة لضمان بناء جودة داخلية في مؤسسات التعليم العالي. 2-المساهمة في إطار نظري يدعم التطوير المهني لممارسي ضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم العالي. 3-تحديد الإطار التنظيمي والتقييم والمراجعة للنظم.	من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بمعايير الضبط الداخلي لمؤسسات التعليم العالي تم التوصل إلي : 1-بناء إطار يتكون من تسعة عناصر تشمل: المعرفة، الاتصال، الإدارة، التحليل، الرقمنة، البحث، العلاقات الشخصية، المواقف الشخصية. 2- الحاجة إلي كفاءات متنوعة لضبط عملية ضمان الجودة داخل النظم الداخلية لمؤسسات التعليم العالي للقيام بالوظائف بكفاءة وفعالية.
4	Matovu Musa (2019) ⁽²⁾	1-فهم أدوار مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs في البحث في الجامعة الإسلامية في أوغندا (IUIU). 2- فحص الاختلافات في تصورات الموظفين حول QA ضمان الجودة في البحث في الجامعة الإسلامية في أوغندا. 3- دراسة العلاقة بين متغيرات KPI المستخدمة في الحفاظ علي الجودة في البحث في الجامعة الإسلامية في أوغندا.	أظهرت نتائج التحليلات الإحصاءات الوصفية علي : 1-أنغالبية الموظفين اتفقوا علي أن KPIs مقاييس الأداء الرئيسية لها دور توديه في ضمان جودة البحث في الجامعة الإسلامية في أوغندا. 2- وجود اختلاف إحصائي متوسط في تصورات الموظفين فيما يتعلق بمؤشرات الأداء الرئيسية وضمن الجودة KPI في المؤهلات الأكاديمية. 3- كما يوجد علاقة إيجابية بين متغيرات KPI في الجامعة الإسلامية في أوغندا.
5	العلواني عديلة (2018) ⁽³⁾	1-قياس مدى إمكانية تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية بمستشفيات الجزائر.	1-حددت أهم المعايير الستة اللازمة للتطبيق في الخدمات الصحية (سهولة الوصول -

(1) Raphael Muzondiwa Jingura and Reckson Kamusoko (2019), Directorate of Quality Assurance, Chinhoyi University of Technology, *Int. J. Management in Education*, Vol. 13, No. 2.

(2) Matovu Musa (2019), An Analysis of Quality Assurance Key Performance Indicators in Research in Ugandan Universities, *International Journal of Instruction*, January, Vol.12, No.1,PP.1567-1584.

(3) العلواني عديلة (2018)، أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية، مجلة أفاق العلوم، جامعة زيان عاشور، الجزائر، العدد الثالث عشر، المجلد 4، ص ص 204-225.

م	الدراسة	الأهداف	أهم النتائج والتوصيات
		2-تحديد الفجوات الخاصة بالجودة الصحية المقدمة. 3-تحديد أهم أبعاد الجودة الممكن استخدامها.	الملائمة - العدالة - الكفاءة - القبول - الفاعلية). 2-تم تحديد مجموعة من المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة في المستشفيات منها : اقتناع الإدارة العليا، تبني برامج الجودة، توفير الدعم المادي والمعنوي، بناء هياكل تنظيمية مرنة، وجود نظام للتوثيق، العمل بروح الفريق). 3-هناك علاقة ايجابية بين تطبيق معايير الجودة وتحسين جودة الخدمة في المستشفيات الجزائرية.

جدول رقم (2/1) الدراسات التي تناولت معيار جودة الحياة الوظيفية

الرقم	الدراسة	الأهداف	النتائج والتوصيات
1	همام سمير دجاجة (2019) ⁽¹⁾	التعرف علي مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وذلك من خلال تقديم إطار نظري يتناسب مع الدراسة الحالية.	1-أبرزت النتائج إلي أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا كان كبيراً جداً في جميع مجالات الدراسة. 2-أظهرت نتائج الاختبارات الإحصائية وجود فروق دالة إحصائية تعزي إلي متغير الجنس لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح الإناث باستثناء مجال الاستقرار والأمان الوظيفي، ومجال التوازن بين العمل الجامعي والحياة الاجتماعية. 3-أظهرت نتائج الاختبارات الإحصائية وجود فروق دالة إحصائية تعزي إلي متغير الرتبة الأكاديمية لجميع مجالات الدراسة والأداء ككل لصالح أستاذ مشارك وأستاذ مساعد.

(1) همام سمير حمادنة (2019)، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني عشر، العدد (39) ص 103-130.

الرقم	الدراسة	الاهداف	النتائج والتوصيات
2	Disha Suri and Raturaj Baber, (2019) ⁽¹⁾	تستعرض الورقة عشرين مقالة من خلفيات متنوعة وتعزز فهم مفهوم QWOL. تحاول المقالة أيضا التعرف علي العوامل العديدة التي تؤثر علي جودة الحياة الوظيفية والعملية.	1- حددت الورقة أن أسلوب القيادة، والأجر، وطبيعة الوظيفة، والأمن الوظيفي، وبرامج المساعدة وممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) المثيرة للاهتمام تؤثر علي جودة الحياة الوظيفية QWOL. كما حددت الورقة نتائج سلوكية مختلفة لجودة الحياة الوظيفية QWOL تؤدي إلي الانسجام، وضغط أقل وتضارب بين الموظفين.
3	حنان بن ضيايف، (2018) ⁽²⁾	هدفت الدراسة إلي تحديد الدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، رؤية سوسيولوجية.	1- تُعد جودة الحياة الوظيفية مؤشرا للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعاد (تمكين العاملين، تنمية التفكير الإبداعي، والالتزام الوظيفي) تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمة 2- يعتبر نجاح المنظمة من خلال إدراك عمالها للدعم التنظيمي الذي يثمن بدوره الجودة العالية من حياة العمل بما يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها تحقيقا لهدف زيادة الإنتاجية والفعالية التنظيمية.

(1)DishaSuri andRaturaj Baber (2019), Review Paper on Quality of Work Life, SSRN Electronic Journal, January 2019, PP.298-301.

(1)حنان بن ضيايف (2018)، الدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، رؤية سوسيولوجية، مجلة آئسنة للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 9، العدد 1.

الرقم	الدراسة	الأهداف	النتائج والتوصيات
4	صبا نوري الحمداني، (2018) ⁽¹⁾	التعرف علي تأثير التفكير الاستراتيجي علي جودة الحياة الوظيفية، النوايا الإستراتيجية علي جودة الحياة الوظيفية، التصور النظمي علي جودة الحياة الوظيفية	1- أن التفكير الاستراتيجي يساهم بدرجة متوسطة مما يدل علي صحة الفرضية الرئيسية تأثير التخطيط الاستراتيجي علي جودة الحياة الوظيفية. 2- أظهرت الدراسة وجود أثر أو دلالة إحصائية لمجالات التفكير الاستراتيجي (النوايا الإستراتيجية، قيادة الافتراضيات، التفكير المشولي) لتحسين جودة الحياة الوظيفية. 3- كما إنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمجال التفكير الاستراتيجي في التصور النظمي لتحسين جودة الحياة الوظيفية.
5	مها خوقير، (2018) ⁽²⁾	هدف الدراسة يكشف مستوى جودة الحياة الوظيفية لندي أعضاء هيئة التدريس والإداريين في جامعة الملك عبد العزيز بجده.	1- أظهرت النتائج المستوي المرتفع لجودة الحياة الوظيفية لندي هيئة التدريس والإداريين بجامعة الملك عبد العزيز. 2- أوضحت الإسهامات المرتفعة لمكونات الحياة الوظيفية في جودتها - من منظور عينة البحث - حيث جاء توفير بيئة عمل صحية آمنة في مقدمة الممكنات التي أسهمت في جودة الحياة الوظيفية بينما جاء بعد تبني الجودة في الأداء في الترتيب الأخير.

- (1) صبا نوري الحمداني (2018)، تأثير التفكير الاستراتيجي على تحسين جودة الحياة الوظيفية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38، العدد 2، 2018.
- (2) مها بنت جميل خوقير (2018)، جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين، مجلة كلية التربية، المجلد 69، العدد 1.

جدول رقم (3/1)

الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين

النتائج والتوصيات	الأهداف	الدراسة	الرقم
حددت الورقة أن أسلوب القيادة، والأجر، وطبيعة الوظيفة، والأمن الوظيفي، وبرامج المساعدة وممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) المثيرة للاهتمام تؤثر علي جودة الحياة الوظيفية QWOL. كما حددت الورقة نتائج سلوكية مختلفة لجودة الحياة الوظيفية QWOL تؤدي إلي الانسجام، وضغط أقل وتضارب بين الموظفين.	تستعرض الورقة عشرين مقالة من خلفيات متنوعة وتعزز فهم مفهوم QWOL. تحاول المقالة أيضاً التعرف علي العوامل المعديدة التي تؤثر علي جودة الحياة الوظيفية والعملية.	DishaSuri and Raturaj Baber, (2019) ⁽¹⁾	1

التعليق علي الدراسات السابقة :

بعد مراجعة الدراسات السابقة يمكن التوصل للنتائج التالية :

■ فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت معايير ضمان الجودة :

- 1- منها مثال دراسة (ابتهال، 2019، Patricia Ryan, 2015) حاولت التركيز علي فلسفة معايير الجودة كمدخل للتميز في مؤسسات التعليم، ومدى إدراك وحدات المعاينة لمبادئ ومعايير الجودة.
- 2- قامت مجموعة من الدراسات منها (العنواني، 2018) بقياس مدى إمكانية تطبيق معايير الجودة في الخدمات وأهم أبعادها.
- 3- اهتمت دراسات أخرى منها (علاء الدين إبراهيم، 2016، منتهي عبد الزهرة، 2018، سيد أحمدو، 2019) بقياس مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الجودة المطلوبة للاعتماد.
- 4- قامت دراسات أخرى ومنها (شيماء وآخرون، 2018، Sameeraht, 2018) بقياس وتحديد الصعوبات التي تقف أمام تطبيق معايير ضبط الجودة.

قام بعض الدراسات، (Raphael M and Reekson, 2019, Kishu Manghani)

■ الفجوة البحثية :

- 1- لا يوجد دراسة قامت بدراسة العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية- في حدود علم الباحث وبمراجعة الدراسات السابقة.-
- 2- لا يوجد دراسة قامت بدراسة العلاقة بين متغيرين الدراسة علي أعضاء هيئة التدريس بالجامعات العربية أو الأجنبية - في حدود علم الباحث.-

(1)DishaSuriandRaturaj Baber (2019), Op. Cit.

3- مجال التطبيق علي الجامعات العراقية يعتبر مجال جديد - في حدود علم الباحث.-

3/1 : الدراسة الاستطلاعية :

من أجل تحديد مشكلة الدراسة، وتحديد أهدافها وخطتها، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية بهدف زيادة الإلمام بموضوع الدراسة. وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة علي إجراء المقابلات الشخصية المتعمقة مع عينة ميسرة بلغت 60 مفردة، لمجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة العراقية محل الدراسة وذلك عن طريق إعداد قائمة استقصاء تتمحور حول قياس متغير معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية والجدول التالي يوضح نتائج الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (4/1): نتائج الدراسة الاستطلاعية

غير موافق	موافق	السئلة
(1) معايير ضمان الجودة		
65%	35%	- اعلم معايير ضمان الجودة في جامعتي بشكل كامل
70%	30%	- تم مشاركتي في تحديد رؤية واستراتيجية الجامعة الحالية.
55%	45%	- تعبر رؤية الجامعة عن إستراتيجية جامعتي تجاه الجودة
75%	25%	- تهتم القيادات الجامعية بمعايير الجودة في كل الجوانب الأكاديمية والمجتمعية.
65%	35%	- تضع الجامعة معايير من شأنها الارتقاء بعضو هيئة التدريس
80%	20%	- يمثل عضو هيئة التدريس محور تحسين الجودة من وجهة نظر القيادات الجامعية.
60%	40%	- توفر الجامعة البنية الأساسية اللازمة للقيام بالمهام الأكاديمية بمستوي عالي الجودة.
(2) جودة الحياة الوظيفية :		
60%	40%	- يتوفر في البنية الأساسية للجامعة ظروف عمل ملائمة وعالية الجودة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.
65%	35%	- يتم انجاز كافة الأعمال داخل كليتي من خلال فرق العمل.
80%	20%	-تضع الجامعة نظام للمكافآت والتعويضات يتميز بالعدالة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
35%	65%	-تساعدني خصائص وظيفيتي علي تحقيق جدارتي واستقلالي في العمل
50%	50%	- أري أن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق مستوي أفضل من جودة العمل داخل جامعتي وكليتي.

المصدر: إعداد الباحث في ضوء بيانات الدراسة الاستطلاعية.

من نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكننا التوصل للآتي :-

1- جاءت نتائج إجابات ما نسبته 65% من أعضاء هيئة التدريس بأنهم لا يعلموا معايير ضمان الجودة بشكل كامل.

- 2- لم يتم مشاركة أعضاء هيئة التدريس بالكليات في تحديد رؤية وإستراتيجية الجامعة بنسبة 70%.
- 3- يري 55% من المشاركين بالدراسة علي رؤية الجامعة لا تعبر عن مستوى الجودة المنشود.
- 4- يري 75% من المستقصي منهم أن القيادات الجامعية لاتهم بتطبيق الجودة في كافة الجوانب الأكاديمية والمجتمعية.
- 5- يري 80% أن جامعتهم لا تعتبر عضو هيئة التدريس محور تحسين الجودة الجودة بالجامعة.
- 6- يري 60% أن جامعتهم لا توفر البنية الأساسية اللازمة للقيام بالمهام الأكاديمية بمستوي الجودة المرغوب فيه.
- 7- كما أن 60% يرون أن ظروف العمل غير ملائمة لأعضاء هيئة التدريس.
- 8- يري 65% من أعضاء هيئة التدريس يتم بشكل فردي.
- 9- يري 80% أن نظام المكافآت والتعويضات الخاص بأعضاء هيئة التدريس غير عادل تماماً.
- 10- يري 60% أن وظيفته تساعده علي تحقيق الاستقلالية والجدارة المطلوبة في العمل.
- 11- أشار 50% أن تطبيق معايير ضمان الجودة سوف يساهم في تحقيق مقومات جودة الحياة الوظيفية.

4/1 : مشكلة الدراسة :

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين للباحث أن هناك فجوة بحثية في قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الجامعية العراقية، لذلك فإن البحث الحالي، سيعالج بعض جوانب النقص من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية.

تُظهر مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس هو :

- هل توجد علاقة بين معايير ضمان الجودة وتحقيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالجامعات محل الدراسة؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس بمعايير ضمان الجودة بالجامعات؟
- ما هو مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس بأبعاد جودة الحياة الوظيفية؟
- هل توجد علاقة بين تطبيق معايير ضمان الجودة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية بالجامعات العراقية محل الدراسة؟
- هل توجد فروق معنوية بين أعضاء هيئة التدريس بالكليات المختلفة حول طبيعة العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية؟
- ما هي أكثر أبعاد معايير ضمان الجودة تأثيراً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية؟

5/1 : أهمية الدراسة:

تم إعداد هذا البحث انطلاقاً من الاقتناع بالأهمية العلمية والعملية علي النحو التالي:

1/5/1: الأهمية العملية :

أ. إن قطاع التعليم العالي يعتبر من القطاعات الهامة في العراق الهامة التي يقع علي عاتقها الارتقاء بكافة مناحي الحياة اقتصادياً، وصحياً، واجتماعياً وهو ما يجعل تحسين مخرجاته أمراً هاماً وضرورياً.

ب. تزداد أهمية هذه الدراسة خلال هذه الفترة لما تشهده البيئة العلمية والتكنولوجية من متغيرات وتحديات دولية بشكل عام، والحاجة إلي مقترحات لتحسين المركز التنافسي التعليمي العربي بشكل عام والعراقي بشكل خاص.

ج. محاولة قياس مدى توافر معايير ضمان الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي العراقي لتحسين جودة المخرج التعليمي.

د. تحديد مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمجتمع محل الدراسة.

2/5/1: الأهمية العلمية :

يسعى الباحث من خلال هذا البحث إلي تحقيق الآتي:

أ. محاولة إضافة للمعرفة في مجال معايير ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي من جانب سلوكي.

ب. محاولة التوصل للأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة الحياة الوظيفية بالخدمات.

ج. ندرة الأبحاث العلمية العربية والأجنبية علي حدأ سواء فيما يتعلق بتحديد العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية كأسلوب لتحسين الأداء التعليمي.

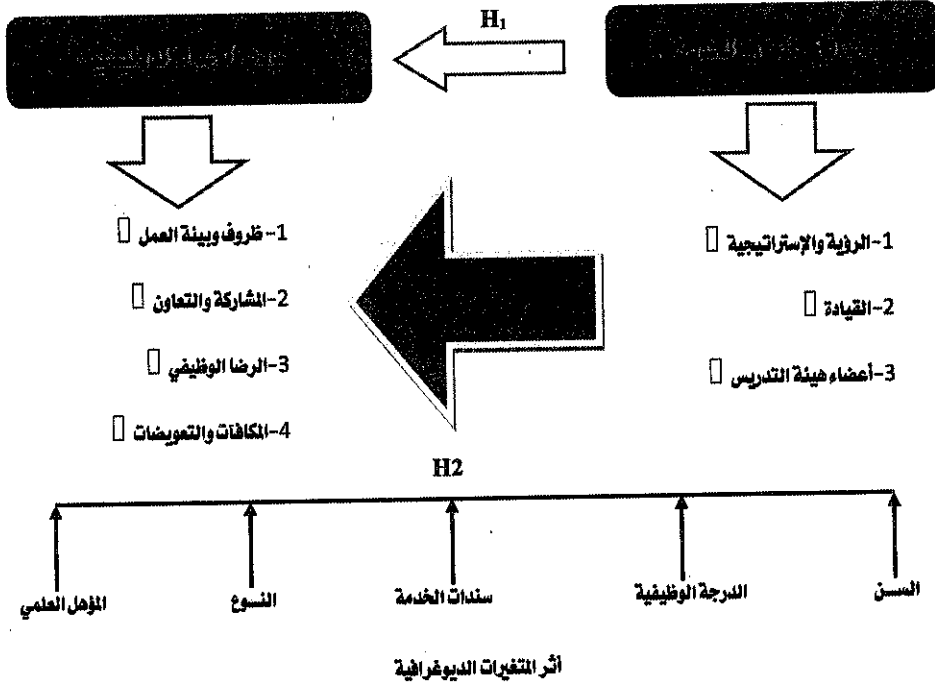
د. محاولة تحديد أثر تطبيق معايير ضمان الجودة في التعليم العالي (الجامعات) علي توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

6/1 : أهداف الدراسة :

يسعى الباحث إلي تحقيق عدة أهداف من خلال القيام بهذا البحث وهي :

1. محاولة تحديد مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالعراق.
2. تحديد مدى إدراك العاملين بمؤسسات التعليم العالي (الجامعات) لمعايير ضمان الجودة.
3. تحديد مدى إدراك العاملين بمؤسسات التعليم العالي (الجامعات) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.
4. محاولة تحديد أثر تطبيق معايير ضمان الجودة علي أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
5. تحدي مدى وجود فروق جوهرية بين إدراك العاملين بالجامعات للعلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية من حيث (النوع، العمر، الدرجة الوظيفية، المؤهل).

شكل رقم (1/1)
نموذج الدراسة



7/1 : فروض الدراسة:

بناءً على نموذج الدراسة يمكن صياغة الفروض التالية :

الفرض الرئيس الأول :

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الجامعية محل الدراسة.

الفروض الفرعية :

1. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة المحددة بالنموذج وظروف بيئة العمل بالمؤسسات محل الدراسة.
2. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة المحددة بالنموذج والتعاون والمشاركة بالمؤسسات محل الدراسة.
3. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة المحددة بالنموذج والرضا الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
4. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة المحددة بالنموذج والمكافآت والتعويضات بالمؤسسات محل الدراسة.
5. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة المحددة بالنموذج خصائص الوظيفة بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرض الرئيسي الثاني :

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لأهمية أبعاد كل من معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات محل الدراسة وفقاً للمتغيرات (السن، الدرجة الوظيفية، والخبرة، النوع).

8/1 : منهجية الدراسة:

1/8/1 : أسلوب الدراسة:

يعتمد البحث علي استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع طبيعة أهداف البحث والمشكلة الخاصة به، وذلك من خلال دراسة الأدبيات السابقة التي تخص متغيرات البحث وكذلك الدراسة الاستطلاعية التي ساهمت في إبراز ظواهر مشكلات البحث، والتي ومهدت الطريق للقيام بالدراسة الميدانية لاكتشاف وتحديد العلاقات المقترحة بالبحث.

2/8/1 : مصادر جمع البيانات :

1/2/8/1 : البيانات الثانوية :

تم الاعتماد علي الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات البحث محل الدراسة والمراجع التي تتوفر في المكتبات وعلي شبكة الانترنت والكتب والدوريات ذات الصلة.

2/2/8/1 : البيانات الأولية :

اعتمد الباحث علي أداة جمع البيانات الأولية والمرتبطة بالبحث بشكل مباشر ومجال تطبيقه والتي غالباً لا تكون متاحة بالمصادر الثانوية وهي الاستبانة التي سوف يتم تصميمها بعد أن تم الاطلاع علي مجموعة من الدراسات السابقة في هذا الموضوع، والتي تشمل متغيرين هما.

حيث تم تعميم أبعاد متغيرات الاستمارة كما يلي :

أ- المتغير المستقل : (المتغير المستقل) ويشمل معايير ضمان الجودة وأبعادها.

ب- المتغير التابع : (المتغير التابع) ويشمل جودة الحياة الوظيفية وأبعادها.

3/8/1 : مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في الجامعات العراقية ويتمثل في كافة أعضاء هيئة التدريس بتخصصاتهم المختلفة بكليات الجامعات التي سوف يتم تحديدها لاحقاً، وسوف يتم تحديد حجم العينة المختارة بناءً على إعداد وخصائص مجتمع الدراسة وبما يحقق متطلبات تحقيق أهداف البحث.

4/8/1 : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

سوف يستعين الباحث باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، وذلك وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

(1) اختبار الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس ثبات وصدق محتوى أداة الدراسة.

(2) مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) والتي تشمل (التكرار والنسب، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف) وذلك لتحديد اتجاهات استجابات مفردات العينة.

(3) مصفوفة الارتباط الرتبوية (سير مان) وذلك لاختبار صحة فروض الدراسة.

(4) اختبار مان ويتني (لاختبار التباينات علي مستوى المتغيرات الديموغرافية لعينتين مستقلتين).

(5) اختبار كرو سكال و ليز (لاختبار التباينات علي مستوى المتغيرات الديموغرافية لأكثر من عينتين).

(6) نموذج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة stepwise (لإيجاد أثر معايير ضمان الجودة علي جودة الحياة الوظيفية).

9/1: حدود الدراسة:

تتمثل حدود البحث في الآتي:

1/9/1: الحدود الموضوعية: وتشمل ما يلي:

أ- تقتصر الدراسة في التعرف أهم أبعاد معايير ضمان الجودة.

ب- جودة الحياة الوظيفية.

ج- تحديد العلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بأبعادها.

2/9/1: الحدود المكانية:

يقتصر الجانب العملي والميداني للدراسة علي الجامعات العراقية.

3/9/1 : حدود الزمنية:

تقتصر الدراسة علي الفترة الزمنية من 2020 حتي 2021 وذلك للبيانات التي يتم جمعها عن طريق قوائم الاستقصاء الموجهة إلي أعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات العراقية.

جدول (5/1)

نتائج التحليل الإحصائي

م.	الفروض	نتائج واختبار الفروض
1	توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات الجامعية محل الدراسة.	وقد ثبت صحة الفرض الأول ما عدا لم تثبت أي علاقة تأثير بين البعد الرابع من معايير ضمان الجودة وهو الخدمات الطلابية وجودة الحياة الوظيفية للعاملين. 1/1: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين معايير ضمان الجودة وظروف وبيئة العمل بالمؤسسات محل الدراسة. 2/1: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين معايير ضمان الجودة والتعاون والمشاركة بالمؤسسات محل الدراسة. 3/1: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين معايير ضمان الجودة والرضا الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة. 4/1: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين معايير ضمان الجودة والمكافآت والتعويضات بالمؤسسات محل الدراسة. 5/1: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين معايير ضمان الجودة وخصائص الوظيفة بالمؤسسات محل الدراسة.
2	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين للعلاقة بين معايير ضمان الجودة وجودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات محل الدراسة وفقاً للمتغيرات (السن، الدرجة الوظيفية، والخبرة، النوع).	عدم صحة الفرض الثاني حيث أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلي أنه: 1. لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين ابعاد معايير ضمان الجودة ووجود الحياة الوظيفية.

م	الفروض	نتائج واختبار الفروض
		<p>2. لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين ابعاد معايير ضمان الجودة ووجود الحياة الوظيفية.</p> <p>3. لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة بحسب المؤهل العلمي بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين ابعاد معايير ضمان الجودة ووجود الحياة الوظيفية</p> <p>4. لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للدرجة الوظيفية بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين ابعاد معايير ضمان الجودة ووجود الحياة الوظيفية.</p> <p>5. لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة حسب عدد سنوات الخدمة بالنسبة لإدراكهم للعلاقة بين ابعاد معايير ضمان الجودة ووجود الحياة الوظيفية.</p>

10/1 : توصيات الدراسة:

في ضوء الإطار النظري للدراسة وبناء علي نتائج التحليل الإحصائي للبيانات تتمثل توصيات الدراسة فيما يلي:

جدول (6/1)

توصيات الدراسة

م	التوصية	الفرضية الفرعية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	آليات التنفيذ
1	الاهتمام بتوفير معايير ضمان الجودة في المؤسسات	رسالة ورؤية الجامعة	<ul style="list-style-type: none"> - القيادات الجامعية. - القيادات الكليات. - مديري وحدات الجودة علي مستوي الكليات. 	<p>1. ضرورة مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في صياغة رؤية رسالة الجامعة.</p> <p>2. عقد اجتماعات دورية مع كافة العاملين للتعرف علي إداركاتهم لرسالة ورؤية الجامعة علي أرض الواقع.</p> <p>3. عقد دورات وندوات للتعرف علي رؤية ورسالة الجامعة بشكل مستمر.</p>

م	التوصية	الفرضية الفرعية	الجهة المسئولة عن التنفيذ	آليات التنفيذ
2		القيادات الجامعية	<ul style="list-style-type: none"> - القيادات الجامعية. - القيادات بالكليات. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. عقد المناقشات المفتوحة مع كافة القيادات وتقبل وجهات النظر التي تتعارض مع مواقفهم الراسخة. 2. الاستماع بعناية لوجهات النظر المختلفة قبل التوصل إلى استنتاجات وتقييم العاملين مع الأخذ في الاعتبار جميع البيانات الإيجابية والسلبية. 3. توفير كافة المسبل والوسائل التي تضمن المشاركة الفعالة في تحقيق رؤية الجامعة.
3		الموارد والبنية التحتية	<ul style="list-style-type: none"> - القيادات الجامعية - القيادات بالكليات - مشئون العاملين (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والكليات). - مديري الكليات. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. توفير كافة الموارد اللازمة لأعضاء هيئة التدريس وبما يتوافق مع احتياجاتهم ومتطلباتهم. 2. تأسيس بنية تحتية حديثة من تكنولوجيا التعليم وغيرها من الوسائل التي تحقق فعالية التدريس. 3. توفير كافة وسائل الرفاهية من مكاتب وإضاءة وتهوية ووسائل راحة. 4. توفير قواعد البيانات اللازمة من إنترنت، ومكتبات وغيرها.
4		الخدمات الطلابية	<ul style="list-style-type: none"> - القيادات الجامعية - القيادات بالكليات - مشئون الطلاب بالكليات والجامعة. - وحدات رعاية الطلاب. - مديري الكليات. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. أخذ رأي الطلاب بشكل مستمر في الخدمات التي تقدمها الكلية ومدى كفايتها. 2. تقديم كافة السبل للطلاب بما يضمن تحقيق كفاءة تحصيلهم لبرامجهم الدراسية. 3. إقامة الندوات والمحاضرات الدورية مع الطلاب لقياس مدى كفاية الخدمات المقدمة لهم.

م	التوصية	الفرضية الفرعية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	أليات التنفيذ
5	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	علاقات التعاون والمشاركة	- القيادات الجامعية - القيادات بالكليات - شئون العاملين (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والكليات). - مديري الكليات.	1. محاولة العمل من خلال فرق عمل متكاملة في كافة الأماكن والتخصصات. 2. إتاحة الفرصة لكافة أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في صنع القرارات المؤثرة في مستقبل الجامعة والكليات من خلال المبادرات التعاونية وتفويض بعض السلطات للمرؤوسين. 3. إحلال مبدأ الإدارة بالثقة بدلاً من مبدأ الإدارة بالتخويف من خلال منح العاملين المزيد من الثقة في أنفسهم والتعامل معهم.
		المكافآت والتعويضات	- القيادات الجامعية - القيادات بالكليات - شئون العاملين (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والكليات). - مديري الكليات.	1. وضع هيكل للمكافآت والتعويضات بما يتناسب مع كافة المبادرات التي يقدمها الأعضاء. 2. إقامة الندوات والورش بين أعضاء هيئة التدريس تهدف إلى تنمية وتبادل الخبرات والمهارات بين العاملين في التخصصات المختلفة.
		الرضا والأمان الوظيفي	- القيادات الجامعية - القيادات بالكليات - شئون العاملين (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والكليات). - مديري الكليات.	1. وضع كافة الوسائل والضمانات التي ترمخ من حقوق وواجبات أعضاء هيئة التدريس تجاه الجامعة. 2. تقديم كافة الإجراءات التي تضمن لأعضاء هيئة التدريس تحقيق الرضا والأمان الوظيفي.
		خصائص الوظيفة	- القيادات الجامعية - القيادات بالكليات - شئون العاملين (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والكليات). - مديري الكليات.	1. وضع كافة الوسائل والضمانات التي تحقق خصائص ذلك النوع من الوظائف الأكاديمية الرفيعة. 2. تتناسب خصائص الوظيفة مع مستوي أعضاء هيئة التدريس من حيث كافة الوسائل والمميزات المادية والمعنوية.

11/1 : بحوث مستقبلية مقترحة:

نظراً لأن البحث في مجال الدراسة كان ومازال من المجالات الهامة سواء من الناحية الأكاديمية أو من الناحية العلمية وأنه يمثل امتداداً للمجهودات العلمية التي تمت في هذا المجال، وفي ضوء إطلاع الباحث علي الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وفي ضوء ما أقترحه بعض الباحثين الذين قاموا بدراسة تلك المتغيرات يقترح الباحث بعض الدراسات المستقبلية:

1. إمكانية إجراء هذه الدراسة بالتطبيق علي قطاعات أخرى مختلفة.
2. دراسة أثر أحد الأنماط القيادية الحديثة علي أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- 1- ابتهال فارس علي (2019)، أثر المعوقات الإدارية في تطبيق معايير ضمان الجودة - دراسة استطلاعية جامعة بابل، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 59.
- 2- العلواني عديلة (2018)، أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية، مجلة آفاق العلوم، جامعة زيان عاشور، الجزائر، العدد الثالث عشر، المجلد 4.
- 3- حمادة فوزي أبو زيد (2015)، تحسين جودة تصميم المقررات الجامعية باستخدام دالة نشر الجودة QFD وبناء استراتيجيات تدريسية فاعلة تقابل احتياجات العملاء، المؤتمر الدولي الخامس لجودة التعليم العالي بمؤسسات التعليم العالي، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 11-14 مارس.
- 4- حنان بن ضياف (2018)، الدعم التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة، رؤية سوسولوجية، مجلة آنسنة للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 9، العدد 1.
- 5- صبا نوري الحمداني (2018)، تأثير التفكير الاستراتيجي على تحسين جودة الحياة الوظيفية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38، العدد 2، 2018.
- 6- عبدالرحمن إبراهيم مصطفى، أحمدو سيد محمد أحمدو (2019)، مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد لاتحاد الجامعات العربية بجامعة انواكشوط العصرية، مجلة إدارة الجودة الشاملة، المجلد 20، العدد 1.
- 7- علاء الدين إبراهيم محمد الشيخ (2016)، تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي، بحث دكتوراه في إدارة الجودة الشاملة، كلية علوم الأشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الأشعة والطب النووي بجامعة الريايط الوطني، السودان.
- 8- مها بنت جميل خوقير (2018)، جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين، مجلة كلية التربية، المجلد 69، العدد 1.
- 9- همام سمير حمادنة (2019)، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني عشر، العدد (39).

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- 1- Raphael Muzondiwa Jingura and Reckson Kamusoko (2019), Directorate of Quality Assurance, Chinhoyi University of Technology, Int. J. Management in Education, Vol. 13, No. 2.
- 2- DishaSuri andRuturaj Baber (2019), Review Paper on Quality of Work Life, SSRN Electronic Journal, January 2019.
- 3- Glushaka, Nikolay, Yuriy K., Olga G., Ekaterina K., and Natalia K. (2015), "Contemporary Economic Aspects of Education Quality Management at the University." Procedia - Social and Behavioral Sciences.
- 4- Matovu Musa (2019), An Analysis of Quality Assurance Key Performance Indicators in Research in Ugandan Universities, International Journal of Instruction, January, Vol.12, No.1.
- 5- Indumathy, R., &Kamalraj, S. (2012), A study on Quality of Work life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District – A Textile Hub, International Journal of Multidisciplinary Research, 2(4).

