

تأثير جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في جامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا – اليمن

محمد عبد الله الأشول²

زايد ناجي شاوش¹

1. قسم العلوم الإدارية || كلية العلوم الإدارية والإنسانية || جامعة سبأ || اليمن

2. قسم إدارة الأعمال || كلية العلوم الإدارية || جامعة البيضاء || اليمن

الملخص: يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي لدى العاملين في جامعة دار السلام. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، وصمم نموذج استبانة خصيصاً لهذا الغرض، واستخدام الباحثان أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل بـ (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين بعد الصمت التنظيمي كأدوات لجمع البيانات في الدراسة. وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). كشفت النتائج أن العاملين لديهم مستويات متوسطة من جودة الحياة الوظيفية والصمت التنظيمي. علاوة على ذلك، هناك علاقة ارتباط عكسية ضعيفة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الصمت التنظيمي. كما بينت نتائج تحليل الانحدار البسيط أن هناك أثراً عكسياً ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الصمت التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الصمت التنظيمي، العاملين في جامعة دار السلام.

المقدمة

إن التحديات المستمرة التي تواجه منظمات الأعمال أدت إلى تغيير الاتجاهات والأفكار للأفراد لتعريف المنظمات الناجحة، ففي الماضي كانت المصادر المالية هي العامل الحاسم لنجاح المنظمات، بينما في الحاضر فإن رأس المال البشري أصبح من أهم الموارد الاستراتيجية والأساسية لكل منظمة، ويعتمد نجاح أي منظمة على كفاءة استخدام هذه الموارد حيث أنها مصدر الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة. واهتمت العديد من الدراسات في السنوات الماضية بموضوع جودة الحياة الوظيفية تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة وتشير العديد من الدراسات إلى المزايا المتولدة من الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية في المنظمات حيث تُعتبر قوة دافعة تخلق الرضا والاندماج الوظيفي والانتماء التنظيمي بما يؤدي لزيادة إنتاجية العمل ورفع مستوى الأداء، وكذلك تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات.

كما أن مفهوم الصمت التنظيمي يعد من المفاهيم المهمة التي لها تأثير كبير في التعامل مع المتغيرات المتجددة في بيئة الأعمال المعاصرة، إلا أن هذا المفهوم والذي يشير إلى عدم رغبة موظفي المنظمة عن الإفصاح وإخبار مديريهم عن المشاكل والقضايا التنظيمية خوفاً من ردود فعل سلبية تهدد بقائهم واستمرارهم في العمل، ففي كثير من الأحيان يكون لدى الموظفين أفكار وآراء ومعلومات جيدة لتحسين مناخ العمل في المنظمة، إلا أن هذه الأفكار والمعلومات قد تظل حبيسة بأدمغة الموظفين الذين يفضلون أسلوب الصمت، في حالة عدم توفر عوامل التحفيز المشجعة لمشاركة تلك الأفكار والاقتراحات، وذلك خوفاً من مديريهم في المنظمة وتجنباً للعقاب ورد الفعل السلبي.

وبناءً على ما سلف ذكره، ولأهمية توافر وإدراك أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الجامعات والتي يمكن من خلالها استثارة عقول الموظفين لإظهار ما لديهم من أفكار ومعلومات خلاقة، والاستفادة منها في معالجة القضايا المرتبطة ببقاء واستمرار ونمو الجامعات، وحل المشكلات التنظيمية، في ظل المتغيرات الديناميكية التي تشهدها بيئة

القرن الواحد والعشرون. وكذلك التأثيرات السلبية لمظاهر الصمت التنظيمي المتمثلة في ضعف علاقات الثقة بين الموظفين نظراً لقلّة الحوار بينهم، وانخفاض شعور الموظفين بالحرية في التعبير عن آرائهم بما يسهم في تقليل فرص الاستقلالية، وضعف آليات التحفيز التي تؤدي إلى قصور في الأداء، لذلك فإن المفهومين جودة الحياة الوظيفية و الصمت التنظيمي جديرين بالبحث وعليه جرى اختيارهما ليكونا موضوع البحث الحالي.

مشكلة البحث:

تعتبر مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من المؤسسات المهمة في قطاع الخدمات بشقيه العام والخاص في الجمهورية اليمنية نظراً لارتباطها بتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتكنولوجية ومد الجهاز الإداري وسوق العمل بالكوادر المتخصصة الأمر الذي يتطلب الاهتمام بها. ومن أهم العوامل التي يجب على تلك الجامعات التركيز عليها والتي تؤدي إلى تحقيق الرضا والولاء لدى منتسبها، جودة الحياة الوظيفية، ويترتب على ضعف الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية حجب الأفكار الابداعية، وبروز ظاهرة الصمت التنظيمي، وبذلك فإن الجامعات تعاني من عدم الاستفادة من مزايا توافر جودة الحياة الوظيفية، وفي الوقت ذاته تواجه سلبيات مظاهر هذا الصمت.

وعليه يمكن تشخيص مشكلة البحث من خلال الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستويات توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث؟
- 2- هل تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث؟
- 3- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين الصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث؟

فروض البحث:

الفرض الرئيس الأول والذي ينص على أن "مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والصمت التنظيمي أقل من المستوى المتوسط في الجامعة محل البحث وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ($p \leq 0.05$).
الفرض الرئيس الثاني ينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة ب (ظروف العمل أو العلاقات الاجتماعية أو الأمان والاستقرار الوظيفي أو نظام المرتبات والأجور أو المشاركة في اتخاذ القرارات) على مستوى الصمت التنظيمي.
ويشتق من الفرض الرئيس الثاني الفروض الفرعية التالية :-

- الفرض الفرعي الأول وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$) لظروف العمل على مستوى الصمت التنظيمي".
- الفرض الفرعي الثاني وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$) للعلاقات الاجتماعية على مستوى الصمت التنظيمي".
- الفرض الفرعي الثالث وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$) للأمان والاستقرار الوظيفي على مستوى الصمت التنظيمي".
- الفرض الفرعي الرابع وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$) لنظام المرتبات والأجور على مستوى الصمت التنظيمي".
- الفرض الفرعي الخامس وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p \leq 0.05$) للمشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى الصمت التنظيمي".

الفرض الرئيس الثالث ينص على أنه "توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) $p \leq$ بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الامان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي".

أهداف البحث:

في ضوء مشكلة البحث فإن الهدف الرئيس للبحث يتمثل في التعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي على مستوى الموظفين في الجامعة محل البحث، فضلاً عن السعي لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف على مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث.
- 2- اختبار علاقات التأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث.
- 3- اختبار علاقات الارتباط لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث.
- 4- تقديم التوصيات للجامعة محل البحث بخصوص كيفية العمل مستقبلاً لتحسين مستويات أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبما يؤدي إلى الحد من مستويات الصمت التنظيمي فيها.

أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهمية من خلال النقاط الآتية:

- 1- الإسهام في توسيع المعرفة العلمية بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأبعادها، والصمت التنظيمي وأسبابه بوصفهما من المظاهر الإدارية المهمة التي يجب الانتباه لها.
- 2- يمثل هذا البحث محاولة لسد جزء من الفجوة الحاصلة في البحوث العلمية والدراسات الخاصة بموضوع جودة الحياة الوظيفية، والصمت التنظيمي في المكتبة اليمنية.
- 3- تتمثل أهمية البحث في النتائج التي يمكن أن يتوصل إليها والتي يمكن أن تساعد إدارة الجامعة محل البحث في التعرف على كيفية تطوير أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتي تؤثر على مستوى الصمت التنظيمي

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: تشير إلى متغيرات البحث المتمثلة في: أبعاد جودة الحياة الوظيفية: والتي تشمل ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الامان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات (كمتغير مستقل). والصمت التنظيمي (كمتغير تابع).
- الحدود المكانية: جامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا-الجمهورية اليمنية.
- الحدود البشرية: الموظفين العاملين بجامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا-الجمهورية اليمنية.
- الحدود الزمانية: العام الجامعي 2017/2018م.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً/ الإطار النظري:

مفهوم الصمت التنظيمي:

إن مفهوم الصمت التنظيمي قد يبدو مثيراً للدهشة أو غير مألوف، ومن الصعب تقديم تعريف جامع مانع لمفهوم الصمت التنظيمي شأنه في ذلك شأن المفاهيم السلوكية الأخرى. وهنا بعض التعريفات التي تطرقت للصمت

التنظيمي. إذ يعرف (Morrison & Milliken, 2000:706) الصمت التنظيمي بأنه منع انتشار المعلومات حول القضايا والمشكلات المحتملة من قبل الأفراد العاملين، والشعور الجماعي الذي يولد إدراكاً لديهم بأنه من غير الحكمة التحدث حول المشكلات التنظيمية. ويشير (Van dyne et al, 2003) إلى أن الصمت التنظيمي يعني المنع المتعمد للمعلومات والأفكار من جانب موظفي الجامعة تجاه رؤسائهم، وإن الصمت التنظيمي ما هو إلا انعكاس للقوى المؤثرة في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، والقوانين المنظمة لتلك العلاقات مما يحول دون تحديث المرؤوسين في المشاكل التنظيمية. ويشير (يوسف، 2014) إلى الصمت التنظيمي بأنه: ميل موظفي الجامعة إلى منع أو تجنب تقديم المعلومات أو الآراء والإحجام عن الحديث في مشاكل وقضايا العمل بالجامعة، وبالتالي قلة أو محدودة مشاركتهم في هذه المشكلات أو القضايا، وذلك بسبب بعض المحددات التنظيمية والفردية التي قد تشجع على خيار الصمت. بناءً على ما سبق فإنه يمكن تعريف الصمت التنظيمي بأنه سكوت الموظفين وميلهم لتجنب اخبار مديريهم وتزويدهم بالمعلومات عن المشكلات والقضايا المتعلقة بأداء المنظمة وأداء مديريهم خوفاً من ردود الفعل السلبية التي قد تهدد أمنهم واستقرارهم الوظيفي.

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعني جودة الحياة الوظيفية ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات وحوافز ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال إعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل. لقد ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية لأول مرة سنة (1972) خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، وحظي هذا الموضوع بمزيد من الاهتمام بعد ما أطلقت شركة جنرال موتور برامج نوعية لتحسين ظروف العمل. (Gayathiri & Ramakrishnan, 2013) وقد عرف (ماضي، 2014) جودة الحياة الوظيفية بأنها: "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة". وعرفها (جاد الرب، 2008) بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. ويعرفها الباحثان بأنها: مجموعة من الأنشطة التي تؤدي إلى المحافظة على رأس المال البشري وتنميته وتطويره والتمثلة في ظروف العمل المناسبة، والأمان والاستقرار الوظيفي، ونظام الأجور والحوافز العادل، والمنافع والخدمات المتميزة، والمشاركة في اتخاذ القرارات.

ثانياً/ الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (العمرى، واليافي، 2017)، إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية المؤثرة في أداء موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، وقياس مقدار الفروقات بين العوامل الشخصية وكل من الأداء وتقييمه، الرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة التي تم توزيعها على (2500) موظف، وقد بينت النتائج أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتقييم الأداء. كما وجدت

فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل، والحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل تُعزى للاختلاف في المرتبة الوظيفية، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.

وقدم (البريري، 2016)، دراسة تناول فيها تحديد درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية، الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والرواتب، الترقية والتقدم الوظيفي)، وكذلك الكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكان المجتمع المستهدف يتكون من العاملين جميعاً في المؤسسات المختلفة لشبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، والبالغ عددهم (407) عنصراً تم اختيار (198) مفردة؛ وزعت عليها الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة وبوزن نسبي (61.33%)، وتوجد علاقة عكسية ضعيفة (-0.242) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي. وبينت النتائج أن بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد مشاركة العاملين في الإدارة يُوثران تأثيراً إيجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي، وكلا البُعدين فسرا ما نسبته (7.9%) و(4.7%) (من التباين في المتغير التابع على الترتيب).

وهدف دراسة (ماضي، 2014) إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، والتعرف على الفروق من وجهه نظر أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمجتمع المستهدف جميع العاملين (الأكاديميين، والإداريين، والخدمات) في الجامعات الفلسطينية (جامعة الأزهر، والجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى) والبالغ عددهم (3254) عنصراً، واستُخدمت العينة العشوائية الطبقية التي بلغ حجمها (344) مفردة. وكان من بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، وكان أكثر هذه الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي هو فرص الترقى والتقدم الوظيفي، يلها العلاقات الاجتماعية، والاستقرار والأمان الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود فروق في استجابات العينة حول جودة الحياة الوظيفية تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ولا توجد فروق تُعزى للعمر، والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة.

وسعت دراسة (Hamid et al, 2014) إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة طهران الإيرانية، ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس، ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (235) عنصراً، وحجم العينة (184) مفردة. وأهم ما توصلت إليه الدراسة عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وبينت النتائج موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة، وأظهرت النتائج أن العوامل الاجتماعية حصلت على أعلى درجة موافقة بمتوسط (3.36).

وقدم (يوسف، 2016)، دراسة هدفت إلى التعرف على أثر أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات، طبيعة العمل) في مظاهر الصمت التنظيمي، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبقت على عينة عشوائية عددها (100) من الموظفين الإداريين في جامعة زاخو في العراق. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود مستويات عالية من أبعاد المناخ التنظيمي لدى المستجيبين، ووجود مستويات متوسطة من مظاهر الصمت التنظيمي لديهم، ووجود علاقات ارتباط معنوية سالبة بين أبعاد المناخ التنظيمي ومظاهر الصمت التنظيمي، وكذلك علاقة تأثير معنوية سالبة بينهما.

وتناولت دراسة (Sahar et al, 2013) شرح العلاقة بين أبعاد المناخ التنظيمي والصمت التنظيمي والالتزام بين الموظفين من كليات العلوم الإنسانية والإدارية التي تم تقسيمها إلى فئتين من أساتذة وموظفين، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن الالتزام أقوى لدى الأساتذة عن الموظفين، وباستخدام تحليل التمايز بين المجموعتين فقد اتضح أن الصمت التنظيمي أقوى لدى الموظفين، ومستوى الالتزام التنظيمي أعلى لدى الأساتذة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة- وعلى حد علم الباحثين- من أولى الدراسات في البيئة اليمنية والتي تتناول أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى الصمت التنظيمي على عينة من موظفي جامعة دار السلام للعلوم والتكنولوجيا اليمن. وقد ركزت معظم الدراسات السابقة العربية والأجنبية على دراسة جودة الحياة الوظيفية، أو دراسة متغير الصمت التنظيمي، أو قامت بدراسة أحد المتغيرين مع متغيرات أخرى.

3- منهجية البحث وإجراءاته:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بغرض تحقيق أهداف الدراسة، وتم تطوير أداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وعناصر الصمت التنظيمي بالاعتماد على عدد من الدراسات السابقة (يوسف، 2016)، و(عبود، وحسين، 2016)، (Eriguc, et al, 2014)، المتعلقة بالصمت التنظيمي، ودراسات (البربري، 2016)، و(ماضي، 2014)، المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وقد اشتملت الأداة على ثلاثة محاور، حُصص المحور الأول للبيانات العامة مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة. أما المحور الثاني فقد تناول أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتي تمثل المتغير المستقل ويتضمن (33) عبارة موزعة على خمس متغيرات فرعية هي ظروف العمل وتقاس بـ(5) عبارات، والعلاقات الاجتماعية وتقاس بـ(5) عبارات، والامان والاستقرار الوظيفي يُقاس بـ(5) عبارات ونظام المرتبات والحوافز ويُقاس بـ (6) عبارات، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتُقاس بـ(6) عبارات. وأخيراً تناول المحور الثالث الصمت التنظيمي والذي يمثل المتغير التابع ويُقاس بـ(16) عبارة.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية: وهي مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والتي تساهم بدورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. وتُقاس من خلال المتغيرات الفرعية المتمثلة في (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الامان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات).

المتغير التابع: الصمت التنظيمي: يشير إلى ميل الموظفين تجنب تقديم المعلومات أو الاقتراحات لرؤسائهم أو الحديث عن مشكلات العمل خوفاً من ردود فعل سلبية.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث من جميع الموظفين في جامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا وعددهم (170) عنصراً، منهم (110) أكاديميين، و(60) إداريين. اعتمد البحث على العينة العشوائية الطبقية النسبية حيث تم اختيار ما نسبة (60%)، من كل طبقة من طبقات مجتمع البحث، حيث بلغ حجم مفردات العينة (102) مفردة من مجتمع

الدراسة البالغ (170) عنصراً، وقد تم توزيع (110) استمارات، وتم استرجاع (95) استمارة تمثل (93%) من حجم العينة وجميعها كانت صالحة للمعالجة الإحصائية.

خصائص عينة البحث:

جدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة البحث

النسبة	التكرارات	الفئة	الخصائص
%71.6	68	ذكر	الجنس
%28.4	27	أنثى	
%100	95	الإجمالي	
%18.9	18	أقل من 30 سنة	العمر
%38.9	37	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
%23.2	22	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
%18.9	18	50 سنة فأكثر	
%100	95	الإجمالي	المسمى الوظيفي
%64	61	أكاديميون	
%36	34	إداريون	
%100	95	الإجمالي	سنوات الخبرة
%36.8	35	أقل من 5 سنوات	
%33.7	32	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%14.7	14	من 11 سنة إلى 15 سنة	
%14.7	14	من 16 سنة فأكثر	
%100	95	الإجمالي	المستوى التعليمي
%34.7	33	دكتوراه	
%18.9	18	ماجستير	
%46.3	44	بكالوريوس	
%100	95	الإجمالي	

يتبين من الجدول (1) أن نسبة كبيرة من عينة البحث من الذكور (71.6%)، بينما نسبة الإناث المشاركات بلغ (28.4%) ويعزو الباحثان ارتفاع نسبة الذكور عن الإناث إلى طبيعة العوامل الثقافية والاجتماعية والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع اليمني، وأن غالبية أعمار المستقصى منهم توزعت بين الفئة العمرية (30) سنة إلى أقل من (40) وبنسبة بلغت (38.9%) تلتها الفئة العمرية من (40) سنة إلى أقل من (50) سنة وبنسبة بلغت (23.2%). يبين الجدول تنوع الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة وبذلك تكون النتائج أكثر شمولية، ويلاحظ من الجدول رقم (3) أن نسبة المستقصى من الأكاديميين بلغت (64%) في الوقت الذي بلغ نسبة المستقصى من الإداريين (36%)، وهذا يعكس طبيعة عمل المنظمة محل البحث والذي يغلب عليه العمل الأكاديمي. وبخصوص سنوات الخبرة فقد شكلت نسبة الذين سنوات خبرتهم من (1-5) سنوات (36.8%)، يليها الذين خبرتهم من (5-10) وبنسبة بلغت (33.7%)، ويعزى ذلك كون جامعة دار السلام للعلوم والتكنولوجيا حديثة التأسيس (عام 2009). وعن المستوى

التعليمي فغالبية عينة البحث شكلت من حملت البكالوريوس وبنسبة بلغت (46.3%). يلها لذين يحملون مؤهل الدكتوراه وبنسبة (34.7%).

صدق وثبات الاستبانة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري للأداة قام الباحثان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة وكما يبينها الجدول (2).

جدول رقم (2) معامل الفا كرونباخ

م	عنوان البعد(المتغير)	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
1	ظروف العمل	5	0.85
2	العلاقات الاجتماعية	5	0.84
3	الأمان والاستقرار الوظيفي	5	0.84
4	نظام المرتبات والأجور	6	0.85
5	المشاركة في اتخاذ القرارات	6	0.85
6	الصمت التنظيمي	16	0.94
7	جميع الأبعاد)	43	0.88

يتبين من الجدول (2) أن القيمة الكلية لمعامل ألفا كرونباخ تساوي (0.88) وهو معامل ثبات مرتفع ويدل على تمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات، كما تم احتساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات البحث وقد تراوحت بين (0.84- 0.94) وهي قيم مرتفعة وتدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار صحة الفروض تم استخدام برنامج (SPSS/21) واعتمد البحث على أساليب الإحصاء الوصفي ومنها (التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية)، وكذا أساليب الإحصاء الاستدلالي ومنها (معامل الفا كرونباخ، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط). كما تم اعتماد ثلاث مستويات للمتوسطات الحسابية كمييار للحكم، والتي يوضحها الجدول (3).

جدول رقم (3) معايير الحكم للمتوسطات الحسابية	
المستوى	طول الفئة
منخفض	من (1 إلى 2.33)
متوسط	من (2.34 إلى 3.67)
مرتفع	من (3.68 إلى 5)

4- عرض نتائج البحث:

اختبار فروض البحث:

- اختبار الفرض الرئيس الأول والذي ينص على أن "مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمت التنظيمي أقل من المستوى المتوسط في الجامعة محل البحث وذلك عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.05$). استخدام الباحثان اختبار (One-Sample T-test) بهدف الإجابة على السؤال الأول من تساؤلات البحث ولتحقيق الهدف الأول من أهدافه والمتمثل في التعرف على مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمت التنظيمي، وكما يوضحها الجدول (4).

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وبعد الصمت التنظيمي مرتبة تنازلياً

م	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	المتوسط	الانحراف	Sig	المستوى	الترتيب
1	العلاقات الاجتماعية	3.48	0.81	.000	متوسط	1
2	ظروف العمل	3.38	0.81	.000	متوسط	2
3	المشاركة في اتخاذ القرارات	2.79	0.93	.031	متوسط	3
4	الأمان والاستقرار الوظيفي	2.62	0.95	.000	متوسط	4
5	نظام المرتبات والأجور	2.26	0.90	.000	منخفض	5
6	المؤشر الكلي لجودة الحياة	2.81	0.75	.017	متوسط	6
7	السمت التنظيمي	2.76	0.77	.003	متوسط	7

يوضح الجدول (4) توصيف مؤشرات متغيرات البحث من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والسمت التنظيمي، وقد احتل بُعد العلاقات الاجتماعية المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.48)، وانحراف معياري (0.81)، يلي ذلك بُعد ظروف العمل بمتوسط حسابي (3.38)، وانحراف معياري (0.81)، يلي ذلك بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.93)، ثم بُعد الأمان والاستقرار الوظيفي وحصل على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.62) وانحراف معياري (0.95)، حصل بعد نظام المرتبات والأجور على أدنى درجة الموافقة بين متوسطات أبعاد الجودة الوظيفية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.26) وانحراف معياري (0.90)، بمستوى منخفض أقل من (2.34). وهذا يدل على أن مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لمتغيرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الجامعة كان عند مستوى متوسط بين (2.34 و 3.67)، ماعدا متغير نظام المرتبات والأجور والذي كان عند مستوى منخفض أقل من (2.34).

وبشكل عام يمكن القول بأن نتائج آراء أفراد عينة البحث في إجمالي متغيرات الدراسة المتعلقة بمستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.81) والانحراف المعياري (0.75) وهو أقل من (1) ويدل على أن استجابة الباحثين في هذا المجال لم تكن متباينة بشكل كبير وكانت متقاربة حول متوسطها الحسابي، وعند مستوى دلالة أقل من (0.05). يتضح أيضا من الجدول رقم (4) أن مستوى توافر الصمت التنظيمي لدى المستجيبين كان متوسط إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.76) والانحراف المعياري (0.77).

ويري الباحثان أن ظهور جودة الحياة الوظيفية بهذا المستوى المتوسط يشير إلى أنها مازالت بحاجة لدعم إدارة الجامعة لتعزيز توافرها بشكل أكبر، وأن أمام الجامعة الكثير لتقوم به لتحسين ظروف بيئة العمل، وخاصة أن الفئة المبحوثة تعمل في الجامعة وهي المسئولة بدرجة كبيرة عن تزويد الخدمات التعليمية لعملائها، وبالتالي يجب أن يتم تجويد نوعية حياة الوظيفية لهؤلاء العاملين والسعي لإشباع رغباتهم في بيئة العمل. ولعل من الطرق التي يجب أخذها

بعين الاعتبار لتحسين جودة الحياة الوظيفية هي تعزيز توافر العوامل التي تؤثر إيجابياً عليها ومحاولة القضاء على العوامل السلبية خصوصاً فيما يتعلق بنظام المرتبات والحوافز العادل، والأمان والاستقرار الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات.

وبناءً على النتائج السابقة والتي تضمنها الجدول رقم (4) والتي جاءت داعمة بشكل جزئي لقبول الفرض الرئيس الأول من البحث فيما يتعلق بمستوى توافر بُعد نظام المرتبات والحوافز والذي بلغ متوسطه الحسابي (2.26) وهو مستوى أقل من المستوى المتوسط، وكذا رفض الفرض الرئيس الأول بشكل جزئي فيما يتعلق بمستويات توافر بقية أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات)، وكذلك مستوى توافر الصمت التنظيمي والذي كانت متوسطاتها الحسابية عند مستوى متوسط بين (2.34 و 3.67).

● اختبار الفرض الرئيس الثاني والذي ينص على أنه "يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة بـ (ظروف العمل أو العلاقات الاجتماعية أو الأمان والاستقرار الوظيفي أو نظام المرتبات والأجور أو المشاركة في اتخاذ القرارات) على مستوى الصمت التنظيمي".

يسعى هذا الفرض إلى تحقيق الهدف الثاني من أهداف البحث والمتمثل في التعرف على تأثير كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، والأمان والاستقرار الوظيفي، ونظام المرتبات والحوافز، والمشاركة في اتخاذ القرارات) على مستوى الصمت التنظيمي. ولتحقيق ذلك تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط. والجدول رقم (5) يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط للصمت التنظيمي على أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

ولاختبار الفرض الرئيس والفروض الفرعية (الأول، والثاني، والثالث، والرابع، والخامس) قام الباحثان باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط. وبين الجدول التالي رقم (5) نتائج تحليل الانحدار البسيط للصمت التنظيمي على أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم (5) تحليل الانحدار البسيط للصمت التنظيمي على أبعاد جودة الحياة الوظيفية

م	المتغيرات المستقلة	Beta	T	R ²	F	مستوى المعنوية
1	ظروف العمل	-0.33	-3.32	0.11	10.991	0.001
2	العلاقات الاجتماعية	-0.37	-3.82	0.14	14.606	0.000
3	الأمان والاستقرار الوظيفي	-0.35	-3.64	0.13	13.22	0.000
4	نظام المرتبات والحوافز	-0.28	-2.83	0.079	7.973	0.006
5	المشاركة في اتخاذ القرارات	-0.23	-2.31	0.054	5.335	0.023
6	أبعاد جودة الحياة الوظيفي المؤشر الكلي	-0.35	-3.62	0.12	13.071	0.000

يتضح من الجدول رقم (5) والذي يجيب عن الفرض الرئيس الثاني والفروض الفرعية، وسيفسرها الباحثان على مستوى كل فرض وعلى النحو الآتي:

- 1- اختبار الفرض الفرعي الأول وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(p \leq 0.05)$ لظروف العمل على مستوى الصمت التنظيمي".
يتضح من الجدول (5) بأن قيمة (T) للمتغير المستقل (-3.32) مما يعني معنوية المتغير. كما تدل الإشارة السالبة للميل (قيمة Beta) إلى أن العلاقة عكسية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وقيمة (F) المحسوبة (10.991) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وحسب معامل التحديد (R^2) فإن المتغير المستقل يفسر (11%) من التباين في المتغير التابع، ولذا فإن النتيجة تدعم الفرض الفرعي الأول (الفرض البديل).
- 2- اختبار الفرض الفرعي الثاني وينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(p \leq 0.05)$ للعلاقات الاجتماعية على مستوى الصمت التنظيمي".
يشير الجدول (5) بأن قيمة (T) للمتغير المستقل (-3.82) مما يعني معنوية المتغير. كما تدل الإشارة السالبة للميل (قيمة Beta) إلى أن العلاقة عكسية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وبلغت قيمة F المحسوبة (14.6) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وهذا يدل على وجود تأثير معنوي عكسي للعلاقات الاجتماعية (المتغير المستقل) على الصمت التنظيمي (المتغير التابع). كما تشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن نسبة تأثير العلاقات الاجتماعية (المتغير المستقل) على الصمت التنظيمي (المتغير التابع) (0.14)، وهذا يدل على أن ما نسبته (0.14) من التغيرات الحادثة في مستوى الصمت التنظيمي يرجع إلى العلاقات الاجتماعية، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى. وبناءً على ذلك فإن النتيجة تدعم قبول الفرض الفرعي الثاني (الفرض البديل).
- 3- اختبار الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) $(p \leq)$ للأمان والاستقرار الوظيفي على مستوى الصمت التنظيمي".
يوضح الجدول (5) بأن قيمة (T) للمتغير المستقل (-3.64) مما يعني معنوية المتغير. كما تدل الإشارة السالبة للميل (قيمة Beta) إلى أن العلاقة عكسية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وبلغت قيمة F (13.22) وهي داله إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). أيضاً تشير قيمة معامل التحديد R^2 (0.13)، إلى نسبة تأثير الأمان والاستقرار الوظيفي على مستوى الصمت التنظيمي في الجامعة محل البحث، وهذا يدل على أن ما نسبته (0.13) من التغيرات الحادثة في مستوى الصمت التنظيمي يرجع إلى الأمان والاستقرار الوظيفي، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى. وبناءً على ذلك فإن النتيجة تدعم قبول الفرض الفرعي الثالث (الفرض البديل).
- 4- اختبار الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على أنه "يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(p \leq 0.05)$ لنظام المرتبات والأجور على مستوى الصمت التنظيمي".
يوضح الجدول (5) بأن قيمة (T) للمتغير المستقل (-2.82) مما يعني معنوية المتغير. كما تدل الإشارة السالبة للميل (قيمة Beta) إلى أن العلاقة عكسية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وبلغت قيمة F (7.973) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). أيضاً قيمة معامل التحديد R^2 تفسر أن (0.079) من التغيرات الحادثة في مستوى الصمت التنظيمي يرجع إلى نظام المرتبات والحوافز، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى. وبناءً على ذلك فإن النتيجة تدعم قبول الفرض الفرعي الرابع (الفرض البديل).

5- اختبار الفرض الفرعي الخامس والذي ينص على أنه "يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(p \leq 0.05)$ للمشاركة في اتخاذ القرارات على الصمت التنظيمي".

يوضح الجدول (5) بأن قيمة (T) للمتغير المستقل (-2.31) مما يعني معنوية المتغير. كما تدل الإشارة السالبة للميل (قيمة Beta) إلى أن العلاقة عكسية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وبلغت قيمة F (5.335) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). أيضاً قيمة معامل التحديد R^2 تفسر أن (0.054) من التغيرات الحادثة في مستوى الصمت التنظيمي يرجع إلى بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى. وبناءً على ذلك فإن النتيجة تدعم قبول الفرض الفرعي الخامس (الفرض البديل).

● نتيجة اختبار الفرض الرئيس الثاني: بناءً على النتائج السابقة يمكن القول إن تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث جاءت داعمة لفرض البحث البديل والذي ينص على أنه "يوجد تأثير عكسي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة بـ (ظروف العمل أو العلاقات الاجتماعية أو الأمان والاستقرار الوظيفي أو نظام المرتبات والأجور أو المشاركة في اتخاذ القرارات) على مستوى الصمت التنظيمي".

● اختبار الفرض الرئيس الثالث والذي ينص على أنه "توجد علاقة ارتباط عكسية عند مستوى دلالة إحصائية $(p \leq 0.05)$ ، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي".

يسعى هذا الفرض للإجابة على السؤال الثالث من أسئلة البحث وإلى تحقيق الهدف الثالث والمتمثل في التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، والعلاقات الاجتماعية، والأمان والاستقرار الوظيفي، ونظام المرتبات والحوافز، والمشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي. ولاختبار هذا الفرض استخدم الباحثان معامل الارتباط البسيط (Pearson)، وكما هو موضح بالجدول رقم (6)

جدول رقم (6) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط بين متغيرات البحث

المتغيرات	ظروف العمل	العلاقات الاجتماعية	الأمان والاستقرار الوظيفي	المرتبات والأجور	المشاركة في اتخاذ القرارات	جودة الحياة الوظيفية/ المؤشر الكلي
ظروف العمل	1					
العلاقات الاجتماعية	0.74**	1				
الأمان والاستقرار الوظيفي	0.67**	0.66**	1			
المرتبات والأجور	0.58**	0.60**	0.66**	1		
المشاركة في اتخاذ القرارات	0.50**	0.78**	0.62**	0.66**	1	
جودة الحياة الوظيفية/ المؤشر الكلي	0.82**	0.86**	0.86**	0.82**	0.86**	1
الصمت التنظيمي	-0.33**	-0.37**	-0.35**	-0.28**	-0.23*	-0.35**

** $p < 0.01$ * $p < 0.05$

توضح بيانات الجدول رقم (6) أن هناك علاقة ارتباط عكسية بين المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية) منفردة والمتمثلة بـ (ظروف العمل، والعلاقات الاجتماعية، والأمان والاستقرار الوظيفي، ونظام المرتبات والأجور، والمشاركة في اتخاذ القرارات) وبين المتغير التابع (الصمت التنظيمي)، استناداً إلى قيم معامل الارتباط بين هذه الأبعاد على الترتيب (-0.33**، -0.37**، -0.35**، -0.28**، -0.23*) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وبالتالي فإن نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث جاءت داعمة للفرض الرئيس الثاني (الفرض البديل)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (يوسف، 2016) فيما يتعلق بالعلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والصمت التنظيمي حيث بلغت قيمة $R(-0.23^*)$.

كما يوضح الجدول رقم (6) أن بُعد العلاقات الاجتماعية أكثر الأبعاد ارتباطاً بالصمت التنظيمي بينما أقل الأبعاد ارتباطاً هو بُعد المرتبات والأجور، كما أن هناك علاقة ارتباط عكسية ضعيفة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة (المؤشر الكلي) وبين الصمت التنظيمي، استناداً إلى قيمة معامل الارتباط بينهما والبالغ (-0.35**) وتعد دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وتعني هذه العلاقة أنه كلما توافرت أبعاد جودة الحياة الوظيفية فإن ذلك يحد من ظاهرة الصمت التنظيمي.

● نتيجة اختبار الفرض الرئيس الثالث: بناءً على النتائج السابقة يمكن القول أن تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث جاءت داعمة للفرض الرئيس الثالث (الفرض البديل) والذي ينص على أنه "توجد علاقة ارتباط عكسية عند مستوى دلالة إحصائية ($p \leq 0.05$)، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي".

تفسير النتائج:

في ضوء ما تم عرضه وتحليله في الإطار العملي للبحث، يمكن إيجاز أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها

بالاتي:

1- أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.81) والانحراف المعياري (0.75) وهو أقل من (1) ويدل على أن استجابة المبحوثين في هذا المجال لم تكن متباينة بشكل كبير، وكانت متقاربة حول متوسطها الحسابي طبقاً لما اقترحه (Hair et al., 2010). وجاءت هذه النتيجة مختلفة مع دراسة (Mirkamali & Thani, 2011) والتي بينت أن مستوى توافر جودة الحياة الوظيفية في جامعة طهران وجامعة شريف للتكنولوجيا منخفض. وجاءت هذه النتيجة متقاربة مع دراسة (ماضي، 2014) والتي بينت أن المجالات الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية كانت متوسطة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.43) ومتقاربة مع دراسة (يوسف، 2016) فيما يتعلق بمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات والذي بلغ متوسطه الحسابي (2.97).

2- بينت النتائج أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة لمتغير الصمت التنظيمي إذ بلغ متوسطه الحسابي (2.76) والانحراف المعياري (0.77) وهذا يقترب مع ما توصلت إليه دراسة (الوهبي، 2014) والتي بينت أن مستوى الصمت التنظيمي في كل الجهات محل البحث كان متوسط حيث بلغ الوسط الحسابي لمتغيرات الخوف من ردود الفعل السلبية وخوف المديرين من التغذية العكسية والعزل (2.83). وكما تقترب من نتائج

- دراسة (يوسف، 2016) والتي بينت أن مستويات الصمت التنظيمي لدى المستجيبين وإن ظهرت متوسطه فإن مجرد وجودها تعكس وجود مشاعر سلبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.06).
- 3- كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية، عند مستوى ($p \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة بالأبعاد التالية: (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي". حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (-0.35^{**}) وتعد دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وهي علاقة عكسية ضعيفة، وكان أقوى الأبعاد ارتباطاً مع الصمت التنظيمي " بُعد العلاقات الاجتماعية، " حيث بلغ معامل الارتباط (-0.37) بينما أقلها ارتباطاً " بُعد المرتبات والأجور، " حيث بلغ معامل الارتباط (-0.23).
- 4- أشارت نتائج تحليل الانحدار البسيط أن هناك أثر عكسي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة والمتمثلة بـ (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) وبين الصمت التنظيمي"، حيث بلغت قيم معامل التحديد R^2 (11%، 14%، 11%، 8%، 5%) على التوالي.

التوصيات:

- 1- إعطاء إدارة الجامعة اهتماماً أكبر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، نظام المرتبات والحوافز، المشاركة في اتخاذ القرارات) المؤثرة في الصمت التنظيمي.
- 2- إعادة النظر في نظام المرتبات والحوافز والذي ظهر دون المستوى المتوسط والذي يعكس غياب عدالة نظام المرتبات والحوافز.
- 3- لا بد وأن تعمل إدارة الجامعة على التقليل من تخوف المرؤوسين من ردود الفعل السلبية لرؤسائهم من تقديمهم للمعلومات أو الاقتراحات أو الأفكار المرتبطة بقضايا العمل في الجامعة، وما يترتب على ذلك من نتائج غير مرضية من خلال فتح قنوات اتصال مباشرة وغير مباشرة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- 4- الدراسة المستمرة للأسباب المولدة للصمت التنظيمي والعمل على معالجتها لتلافي نتائجها السلبية على العمل.
- 5- أن تعمل الجامعة على توفير بيئة التعلم الحديثة من خلال تجهيز القاعات المريحة والمعامل المتطورة وتزويدها بأجهزة العرض والهوية والاضاءة.
- 6- أن تعطي إدارة الجامعة جل اهتمامها برأس المال البشري من خلال تنفيذ برامج تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم والكادر الإداري.
- 7- أن تتبنى إدارة الجامعة برنامج التأمين الصحي لمنتسبيها والاهتمام ببرامج الصحة والسلامة المهنية.

مقترح بدراسات مستقبلية:

- 1- إعادة تطبيق الدراسة على مؤسسات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي الخاص.
- 2- إجراء دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي.
- 3- دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية.
- 4- دراسة الأبعاد الأخرى لجودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الصمت التنظيمي في قطاعات التعليم الفني والتدريب المهني، والتعليم العام، والصحة وغيرها من القطاعات الحيوية الأخرى

المصادر والمراجع

أولاً / المراجع العربية:

- 1- البربري، مروان حسن (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- 2- جاد الرب، سيد محمد (2008) "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، القاهرة، مصر.
- 3- عبود، زينب عبدالرزاق وحسين، ظفر ناصر(2016) أسباب الصمت التنظيمي وأثرها في أداء العاملين، مجلة جامعة بابل/ العلوم الصرفة والتطبيقية، المجلد 24، العدد1، ص 233-259.
- 4- العمري، محمد بن سعيد، واليافي، رندة سلامة (2017) أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: "دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 1، ص 365-389.
- 5- الفاعوري، عبير حمود (2004) أثر الصمت التنظيمي على المشاركة في صنع القرارات التنظيمية دراسة حالة، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 19، العدد 12..
- 6- ماضي، خليل اسماعيل (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
- 7- الوهبي، عبدالله محمد (2014)، "أثر المناخ السائد في الدوائر الحكومية بمنطقة القصيم في الصمت التنظيمي" المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، ص 365-389.
- 8- يوسف، ميهفان شريف، (2016) أثر أبعاد المناخ التنظيمي في مظاهر الصمت التنظيمي دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين الإداريين في جامعة زاخو، مجلة جامعة زاخو، المجلد : 4(B) العدد: 1، ص 167-188.
- 9- يوسف، نهال محمد ربيع زناتي، (2014)أثر محددات الصمت التنظيمي على اتجاهات العاملين نحو التغيير:دراسة تطبيقية على مستشفيات جامعة طنطا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر.

ثانياً/ المراجع الأجنبية

- 1- Eriguc, Gulsun & et el, (2014) Organizational Silence among Nurses: A Study of Structural Equation Modeling, International Journal of Business, Humanities and Technology, Vol. 4(1) P: 150-162
- 2- Gayathiri R., and Ramakrishnan L. (2013). Quality of Work Life- Linkage with Job satisfaction and Performance, International Journal of Business and Management Invention, 2(1): PP.01-08.
- 3- Hair, J. F, Blackm W. C, Babinm B. J, and Anderson, R. E, (2010) Multivariate Data analysis (7th ed.. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- 4- Hamid Zare . Zolfa Haghgooyan, Zahra Karimi (January, 2014) Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University Iranian Journal of Management Studies (IJMS) Vol. 7, No. 1.

- 5- Mirkamali, S. M., and Narenji Thani, F. (2011). A study on the quality of work life (QWL) among faculty members of university of Tehran (UT) and Sharif University of technology (SUT. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29: 179-187
- 6- Morrison, E W. Milliken, F J,(2000) "Organizational silence : A Barrier to change And Development in A pluralistic World" *Academy of Management Review* , 25 (4) P: 706- 725.
- 7- Sahar Nikmaram, Hamideh Gharibi, Yamchi, amereh Shojaii, Maryam Ahmadi Zahrani and Seyed Mehdi Alvani, (2013)," Study on Relationship Between Organizational Silence and Commitment in Iran", *World Applied Sciences Journal*, 17 (10): 1271-1277.
- 8- Van Dyne, Linn. Ang, Soon. & Botero, Isabel C. (2003) Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs* *Journal of Management Studies* 40:6 September

Effect of quality of work life on organizational silence In Dar Al Salam University for Science and Technology.

Abstract: In this research, it is aimed to examine the effect of quality of work life (QWL) on organizational silence among the employees who serve in Dar al Salam University. The analytical descriptive approach was used in the study by collecting data from primary and secondary sources. A questionnaire was designed specifically for this purpose. The researchers used the dimensions of the quality of work life, namely :(working conditions, social relationships, safety and job stability, salary and incentives system, Participation in decision-making) and the dimension of organizational silence as data collection tools in the study. After analyzing the data using the statistical analysis program (SPSS). The results reveal that the employees have medium levels of quality of work life and organizational silence. In addition; there is a low inverse correlation between the dimensions of organizational quality of work life (QWL) and organizational silence. The results of the simple regression analysis indicated that quality of work life (QWL) had a statistically significant negative impact on the level of organizational silence.

Keywords: Quality of work life (QWL), Organizational silence, Dar al Salam University Employees
