



وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمّار ثليجي - الأغواط-



كلّية العلوم الاجتماعية

قسم علم النّفس وعلوم التّربية والأرطوفونيا

جودة الحياة الأكاديمية لدى طلاب الجامعة
-طلاب قسم العلوم الاجتماعية نموذجاً-

مذكرة مكّملة لنيل شهادة الماستر في علم النّفس

تخصّص: علم النّفس التّربوي

إشراف الأستاذ:

د. محمّد قرادي

إعداد الطّالب:

شيخ شويات

لجنة المناقشة

د. أحمد رماضنية..... رئيسا

د. محمّد قرادي..... مشرفا

د. رايسي علي..... ممتحنا

السّنة الجامعية 2020-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ اَعْمَلُوا
فَسَيَرَى اللّٰهُ
عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ

التّوبة: 105

هدف البحث إلى الكشف على مستوى جودة الحياة الأكاديمية لدى طلبة الجامعة من عدّة جوانب (النفسية، الموضوعية، الاجتماعية...).

وقد اعتمد الطالب في بحثه على التراث الأدبي للموضوع، والدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الأكاديمية، المأخوذة من المراجع المدونة في القائمة.

وقد توصّل إلى حقائق موثوقة مفادها أنّ غالبية دول العالم المتقدّم أخذت بمفهوم إدارة الجودة الشاملة في أنظمتها التعليمية. ولما كان الطالب هو المستهلك في العملية التربوية، فإنّه عملياً الأول، لذلك ينبغي توفير السبل التي تؤدي إلى جذبه وإرضائه، وهذا مرهون بتبني إدارة الجودة الشاملة

وقد أوصى الباحث بما يلي:

- تحسين جودة المخرجات بشكل مستمر.
- إشراك الجميع في عملية التطوير الإيجابي.
- تطوير أدوات قياس الأداء والجودة.
- زيادة كفاية الطلاب والأساتذة والإداريين والعمّال.
- تمكين المنتسبين من تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الخطط اللازمة لتجنيّبها والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

الكلمات المفتاحية:

جودة الحياة، جودة الحياة الأكاديمية، الطالب الجامعي.

Summary:

The aim of the research is to reveal the quality of academic life among university students from several aspects (psychological, objective, social ...).

In his research, the student relied on the literary heritage of the subject, and previous studies that dealt with the quality of academic life, taken from the references included in the list.

And he has reached reliable facts that most countries in the developed world have adopted the concept of comprehensive quality management in their educational systems. and since the student is the consumer in the educational process, he is its first customer, so it is necessary to provide the means that lead to attracting and satisfying him, and this depends on the adoption of comprehensive quality management

The researcher has recommended the following:

- Continuous improvement in the quality of outputs.

-
- Involving everyone in the positive development process.
 - Developing performance and quality measurement tools.
 - Increasing the adequacy of students, professors, administrators and workers.
 - Enabling affiliates to identify problems, analyze them, develop the necessary plans to avoid them, and be able to take appropriate decisions.

Keywords: Quality of life, Quality of academic life, University student



شكر وتقدير

يشرفني أن أتقدّم بكل معاني الشّكر والتّقدير إلى كل من كان عوناً وسنداً لي في إنجاز هذا العمل وإخراجه بشكل نهائي أستاذ الدكتور "محمد قرادي" وأستاذ الدكتور "ناصر جلاي"، وكلّ من أعانني لاجتياز هذه المرحلة من الدّراسة والحصول على شهادة الماستر في تخصّص علم النّفس التّربوي.

كما أتقدّم بالشّكر إلى كافّة أساتذة قسم علم النّفس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة "عمار ثليجي" بالأغواط، وأخص بالذكر الأساتذة الذين درسونا في مشوارنا الدّراسي.

ولا أنسى أن أتقدّم بالشّكر الجزيل لكلّ أصدقائي وزملائي في الدّراسة على تعاونهم ومساعدتهم لي في هذا الإنجاز وفي المصاحبة والمثابرة إلى غاية نهاية المسار الدّراسي.





إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا وعملي المتواضع إلى من
أوصاني بهما الله تعالى خيرا وطاعة... نور دربي وقرّة عيني
أمي وأبي، حفظهما الله ورعاهما،
إلى العائلة الكريمة كلّ باسمه ومقامه...
إلى أخويّ العزيزين إبراهيم وأحمد
إلى سندي وأخويّ أحمد والعربي
إلى الغالي ياسين ... والغالية هند ...
إلى كلّ أصدقائي وزملائي



فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
- ملخص البحث	
- شكر وتقدير	
- الإهداء	
- فهرس المحتويات	
- فهرس الجداول	
- فهرس الأشكال	
- مقدّمة	أ
القسم الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	
الفصل الأول: إشكالية البحث واعتباراتها المنهجية.	
- تمهيد	3
- الإشكالية	4
- أهداف البحث	6
- أهمية البحث	6
- دوافع البحث	7
- المفاهيم الأساسية للبحث	7
- دراسات سابقة	10
- التعقيب على الدراسات السابقة	13
القسم الثاني: الجانب النظري	
الفصل الثاني: جودة الحياة	
- تمهيد	16
- تعريف جودة الحياة	16
- التطور التاريخي لجودة الحياة	19
- الاتجاهات النظرية المستخدمة في وصف وتفسير جودة الحياة	21

22	- أهمية جودة الحياة
25	- مجالات جودة الحياة:
26	- أبعاد جودة الحياة
29	- مكونات جودة الحياة
32	- متطلبات جودة الحياة
34	- ملخص الفصل
	الفصل الثالث: جودة الحياة الأكاديمية
36	- تمهيد
36	- مفهوم جودة الحياة الأكاديمية:
39	- مفاهيم مرتبطة بجودة الحياة الأكاديمية
40	- مؤشرات جودة الحياة الأكاديمية
41	- العلاقة بين المؤشرات الذاتية والمؤشرات الموضوعية لجودة الحياة
42	- بعض أساسيات جودة الحياة الأكاديمية لدى الطلبة
44	- الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي
45	- أهداف جودة الحياة الشاملة الأكاديمية وفوائدها
46	- متطلبات تحقيق مضامين إدارة الجودة الأكاديمية الشاملة
48	- مبادئ إدارة جودة الحياة الشاملة الأكاديمية
49	- مؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس الجامعي
54	- ثقافة الجودة الشاملة وقيمها في التعليم
55	- المنهج التربوي والجودة الأكاديمية الشاملة
59	- ملخص الفصل
60	- استنتاج عام
62	القسم الثالث: الجانب التطبيقي
	الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية
63	- منهج الدراسة.
//	- عينة الدراسة.
//	- أدوات جمع المعلومات.

//	- أساليب المعالجة الإحصائية.
//	- الخصائص السوسيو ديموغرافية لعيّنة الدّراسة.
//	- الخصائص السيكمومترية لمقياس أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام الوظيفي.
	الفصل الخامس: عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها
//	- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامّة.
//	- تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات الجزئية.
	- توصيات عامّة.
65	- الخاتمة.
67	- المراجع.

فهرس الجداول:

الرقم:	العنوان:	الصفحة
1	مجالات وأبعاد جودة الحياة	18

فهرس الأشكال:

الرقم:	العنوان:	الصفحة
1	تصور "أبوسريع وآخرين" لمحددات جودة الحياة	29

مقدمة

إنَّ جودة الحياة مفهوم متعدّد الأبعاد ونسبي يختلف من شخص إلى آخر، وفق المعايير التي يعتمد عليها الأفراد لتقويم الحياة ومطالبها، والتي غالبا ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكّم في مقوّمات جودة الحياة كالقدرة على التفكير واتخاذ القرارات والقدرة على التحكم وإدارة الظروف المحيطة والصحة النفسية والجسمية التي يحدّد من خلالها الأفراد الأشياء المهمة التي تحقق سعادتهم في الحياة.

وتعتبر الجامعة هي المؤسسة التي تشمل مجالات عديدة نستطيع من خلالها الاطلاع على جودة الحياة الأكاديمية والتي هي كل ما يتعلق بالتعليم والتعلم من دروس ومحاضرات وبحوث ومخابر ومنهج (أهداف تربوية، طرق تدريس، ووسائل تدريس، تقييم وتقييم) وتشمل الطلّبة وهيئة التدريس والخدمات الجامعية وكلّ ما يريح الطّالب ويجعله يعمل في سعادة وأريحية.

كما أن التّطوّرات التي يشهدها العالم في المجتمعات الحديثة في جميع المجالات جعلت العالم يدرك أهميّة وضروية التّعليم الفعال لمواكبة الشعوب، وهو ما أوجب على المفكرين والباحثين ضرورة اتّخاذ الأساليب والمعايير الجديدة لإصلاح التّعليم العالي بما يتوافق مع احتياجاته الحالية والمستقبلية، حيث أصبحت الأمم في الوقت الحالي تقاس بما تملكه من قوة بشرية ذات كفاءة علمية قادرة على الإبداع والتّطوير والإنتاج، لذلك فإن المنظّمات الحديثة تعتمد على مخرجات التّعليم العالي التي تمتاز بالجودة والأداء المتميز، وهذا ما جعله على رأس أولويات كل الدّول؛ فقد بذلت الكثير من الجهود بهدف تطويره وتحسين جودته لضمان الكفاءة وتحقيق أهداف الجامعة، فالتّعليم الجامعي اليوم يمثّل أحد أهمّ مرتكزات التّنمية البشرية، ذلك أنّه يتعلّق بإعداد الكفاءات البشرية اللازمة، والمتخصّصة في مختلف المجالات، وبقدرة جودة التّعليم ما نضمن جودة هذه الكفاءات.

كما أن طلبة الجامعة يمثّلون شريحة مهمّة في أيّ مجتمع، ويتوقّف القياس الجيد لجودة الحياة على الوصف الدّقيق والجيد والتّعرّف على مستويات الجودة. وهم يمرّون بمرحلة نمائية مهمّة في حياتهم، حيث يستعدون للالتحاق بالمهام المختلفة، والزّواج والاستقرار الأسري، ومن ثمة فإن نظرتهم لجودة الحياة تؤثر في أدائهم الدّراسي، وفي دافعيتهم للإنجاز وتحقيق الأهداف الدّاتية والموضوعية لهم، وبناءً على ذلك فإنّ محاولة فهم تقدير الطّلاب لجودة الحياة وإدراكهم لها يعدّ خطوة مهمّة في سبيل فهم هذه المرحلة ومتطلّباتها.

ونظرا لأهميّة الموضوع ارتأينا أن نختاره لنبحث فيه بنوع من التّفصيل. وعلى هذا الأساس تمّ تقسيم البحث إلى ثلاثة قسامين:

القسم الأول: ويمثل الإطار المنهجي للبحث، وتناول فصلا واحدا:

الفصل الأول: إشكالية البحث واعتباراتها المنهجية:

وتضمّن تساؤلات البحث، والفرضيات، وأهداف البحث، وأهمية البحث، الدوافع التي دعت إلى البحث، والتعريف الإجرائي لمتغيرات البحث، والتراث الأدبي الذي تناول الموضوع ممثلا في الدراسات السابقة، ثمّ التعقيب على الدراسات السابقة.

القسم الثاني: ويمثل الجانب النظري للبحث، وتناول فصلين:

الفصل الثاني: جودة الحياة:

وتناول تعريف جودة الحياة، والتطور التاريخي لجودة الحياة، الاتجاهات النظرية التي تناولت جودة الحياة ووصفها وفسرتها، وأبعاد جودة الحياة، ومجالات جودة الحياة، ومكونات جودة الحياة، متطلبات جودة الحياة.

الفصل الثالث: جودة الحياة الأكاديمية.

وتطرقت خلاله إلى: مفهوم جودة الحياة الأكاديمية، وأهداف جودة الحياة الأكاديمية، وفوائد جودة الحياة الأكاديمية، ومتطلبات جودة الحياة الأكاديمية، مؤشرات ومبادئ جودة الحياة الأكاديمية. وأنهي البحث باستنتاج عامّ تضمّن بعض التوصيات، ثمّ الخاتمة، ومراجع البحث.

القسم الثالث: ويمثل الجانب التطبيقي للدراسة، وتناول فصلين:

الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية:

ويتمّ فيها بيان منهج الدراسة وعينة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية والخصائص السوسيو ديموغرافية لعينة الدراسة والخصائص السيكومترية لمقياس أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام الوظيفي.

الفصل الخامس: عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها:

وفيه يتمّ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، ثمّ تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات الجزئية، تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة متبوعة باستنتاج عام وتوصيات عامة.

والله وليّ التوفيق.

القسم الأول:

الإطار المنهجي للبحث:

الفصل الأول:

إشكالية البحث و اعتباراتها المنهجية

- ✓ تمهيد:
- ✓ الإشكالية
- ✓ أهداف البحث:
- ✓ أهمية البحث:
- ✓ دوافع البحث:
- ✓ المفاهيم الأساسية للبحث:
- ✓ دراسات سابقة:
- ✓ التّعقيب على الدراسات السابقة:

تمهيد:

أصبح موضوع جودة الحياة Quality of Life في السنوات الأخيرة بؤرة، تركيز الكثير من البحوث والدراسات، واهتمت علوم كثيرة بدراسة جودة الحياة من بينها علم الاجتماع والطب والاقتصاد والرعاية الصحية، والشئون العامة، والتنمية المجتمعية، وعلم النفس الإيجابي Positive psychology؛ حيث تبني هذا الأخير المفهوم في مختلف التخصصات النفسية، وكان له السبق في فهم وتحديد المتغيرات المؤثرة على جودة حياة الإنسان، ويرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى أن جودة الحياة هي تعبير عن الإدراك الذاتي لتلك الجودة لأن الحياة بالنسبة للإنسان هي ما يدركه منها؛ فجودة الحياة تكمن داخل الخبرة الذاتية للشخص. كما يشير "دينير ودينير 1995 Diener & Diener" إلى أن جودة الحياة -ببساطة شديدة- [تقويم الشخص لرد فعله للحياة، سواء تجسد في الرضا عن الحياة أو الوجدان بظروف الحياة ولمدى توافر فرص إشباع وتحقيق الاحتياجات].

(أبو حلاوة 2010، ص 1)

إن جودة الحياة مفهوم متعدد الأبعاد ونسبي يختلف من شخص إلى آخر، وفق المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الحياة ومطالبها، والتي غالبا ما تتأثر بعوامل كثيرة تتحكم في مقومات جودة الحياة كالقدرة على التفكير واتخاذ القرارات والقدرة على التحكم وإدارة الظروف المحيطة والصحة النفسية والجسمية التي يحدّد، من خلالها، الأفراد الأشياء المهمة التي تحقق سعادتهم في الحياة.

وإنّ الاهتمام بهذا المفهوم يعكس تأثيره على مختلف الجوانب النفسية؛ فالجودة هي انعكاس للمستوى النفسي ونوعيته، وإنّ ما بلغه الإنسان من مقومات الحضارة والرفق تعكس -بلا شك- مستوى معيّن من جودة الحياة، وهكذا فإنّ الجودة هدف جميع المكونات النفسية.

ولهذا أطلق المفكرون على هذا العصر (عصر الجودة) وأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى جودة الحياة والتنمية البشرية على أنّهما وجهان لعملة واحدة.

(مجدي عبد الكريم 2006)

وعلى الرغم من أنّ هذا المفهوم يطلق على أساسا على الجانب المادي والتكنولوجي، لكن يمكن استخدامه للدلالة على بناء الإنسان المتكامل لجميع الجوانب النفسية والعقلية والاجتماعية والثقافية والرياضية والدينية والجسمية، من خلال عمليات التعلم المتصل والمستمر للعادات والمهارات والاتجاهات، ولوظيفته ووجدانه، فتكون جودة الإنسان في حسن توظيف إمكانياته العقلية والإبداعية، وإثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية.

ويتصدّر الاهتمام بالجودة اهتمامات المؤسسات الإنتاجية والخدمية، بهدف تحسين المنتج وتحسين الخدمات المقدّمة للعميل، وذلك استجابة إلى الضرورة التي يفرضها التقدّم العلمي والتقني وتزايد حدة

المنافسة بين مؤسسات المجتمع.

ويتربّع الاهتمام بالجودة في مجال التعليم الجامعي على قمة منظومة التعليم، بهدف تحسين المنتج التعليمي من أجل مضاعفة الفائدة للمجتمع، ومن ثمّ بات الاهتمام بجودته، دليلاً واضحاً على حرص الدّول على الرّقّي والتّقدّم، ويستلزم تحقيق ذلك توافر عدّة متطلّبات مهمّة، يأتي على رأسها تحقيق جودة الأداء لأعضاء هيئة التدريس.

وتعتبر الجامعة هي المؤسسة التي تشمل مجالات عديدة نستطيع من خلالها الاطلاع على جودة الحياة الأكاديمية، التي هي كلّ ما يتعلّق بالتّعليم والتّعلّم من دروس ومحاضرات وبحوث ومخابر ومنهاج (أهداف تربوية، طرائق تدريس، ووسائل تدريس، تقييم وتقويم)، وتشمل الطّلبة وهيئة التدريس والإدارة والخدمات الجامعية، وكل ما من شأنه أن يريح الطّالب ويجعله يعمل في سعادة وأريحية.

1.1 الإشكالية:

يعدّ التعليم الجامعي من الرّوافد الأساسية في بناء الإنسان العصري، القادر على التّعامل مع المتغيّرات الحديثة والمعاصرة، وهو ما يدعو إلى الاهتمام بجودة الأداء، وتحسين منظومة التعليم الجامعي، بما يؤدّي إلى تهيئة مناخ تعليمي يُسهم في بناء جيل متميّز يتعامل مع متغيّرات المجتمع بصورة متّزنة إيجابية، ولما كان عضو هيئة التدريس يمثل محوراً رئيساً في إعداد الطّالب الجامعي -وهو الذي يناط به الدور الأكبر في إعداد الطّالب- كان الاهتمام بجودة حياته كأحد العوامل المؤثّرة في جودة أدائه أمراً ضرورياً.

وتعتبر الجامعة تجربة جديدة للطّلاب تختلف عن التّجارب التّعليميّة السّابقة؛ ففيها كثير من المشكلات والخبرات الجديدة التي عليهم اجتيازها ومواجهتها والتّكيّف معها، مثل نظام الجامعة ولوائحها والإعداد لمهنة المستقبل، وما يرتبط بذلك من قرارات مهمّة لمستقبلهم وحياتهم العمليّة وجودة حياتهم. وكثيراً ما يتعرّض الطّلاب إلى مشكلات تؤثر سلباً على جودة الحياة لديهم، وتسهم في إعاقة تكيّفهم وتحدّد من تحقيق الجامعة في بنائهم علمياً والإسهام في نموّ شخصياتهم. ومن هذه المشكلات: المشكلات النّفسيّة كتدنيّ الثقة بالنّفس، والتّوتّر النّفسي، والمشكلات الاجتماعية مثل صعوبة تكوين علاقات إيجابيّة مع الأساتذة، والمشكلات كتدنيّ مستوى التّحصيل، وتنظيم الوقت واستثماره، واستخدام المكتبة وكتابة البحوث، بالإضافة إلى المشكلات الصّحيّة المتنوّعة.

وفي ظلّ التّحدّيات التي تواجه الطّلاب في مجالات التعليم والتّعلّم والنّاتجة عن التّطورات العلمية والتّقنية المتلاحقة ومن أجل تحقيق مستوى أفضل لجودة حياتهم الأكاديمية، فإنّ الجامعة مطالبة بتبنيّ أسلوب حياة يشبع رغبات واحتياجات الطّلاب المادّيّة والنّفسيّة والوجدانية والاجتماعية، مثل الارتقاء بالخدمات التي تُقدّم له في المجالات الصّحيّة والاجتماعية والتعليمية والنّفسيّة، وذلك من أجل تحقيق الشّعور الشّخصي بالكفاءة الذاتيّة والسّعادة والرّضى عن الذات والحياة الجيدة، والإحساس بالتّحسّن

المستمرّ لجوانب شخصيته في النواحي النفسية، والمعرفية، والإبداعية، والثقافية، والرياضية، والشخصية، والجسمية، والتنسيق بينها، مع تهيئة المناخ المزاجي والانفعالي المناسبين للعمل والإنجاز، والتعلّم المتّصل للعادات والمهارات والاتجاهات، وكذلك تعلّم حلّ المشكلات وأساليب التّوافق والتّكيف، وتبني منظور التّحسّن المستمرّ للأداء كأسلوب حياة، وتلبية الفرد لاحتياجاته ورغباته بالقدر المتوازن، واستمراريته في توليد الأفكار والاهتمام بالإبداع والابتكار بما ينمي مهاراته النفسية والاجتماعية، مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه وإجادة التّعامل مع التّحديات.

والشّعور بجودة الحياة الأكاديمية يمثل أمراً نسبياً، لأنّه يرتبط ببعض العوامل الدّاتية مثل المفهوم الإيجابي للذّات، والرّضى عن الحياة الأكاديمية والاجتماعية والسّعادة التي يشعر فيها الطّالب داخل المؤسّسة التّعليمية، كما يرتبط ببعض العوامل الموضوعية مثل الإمكانيات المتاحة داخل المؤسّسة التّعليمية والمستوى الاقتصادي للطّالب، ومستوى تحصيله، وغيرها من العوامل المؤثّرة على الطّالب داخل مؤسّسته التّعليمية.

وتلك العوامل الدّاتية والموضوعية تجعل من الضّروري تقدير درجة جودة الحياة الأكاديمية لدى الطّالب؛ حيث أنّ الطّالب داخل المؤسّسة التّعليمية يحاول دائماً أن يحقق مستوى أكاديمياً أفضل محاولاً الحفاظ على الشّعور بالرّضى داخل المؤسّسة.

(Massare, 1993)

والدراسة الحالية تحاول الإجابة عن التساؤلات التّالية:

- 1- ما مفهوم جودة الحياة؟
- 2- كيف تطوّر مفهوم جودة الحياة عبر التّاريخ؟
- 3- ما هي الاتّجاهات النظرية المستخدمة في وصف وتفسير جودة الحياة؟
- 4- ما هي مجالات جودة الحياة؟
- 5- ما هي أبعاد جودة الحياة؟
- 6- ما هي متطلّبات جودة الحياة؟
- 7- ما مفهوم جودة الحياة الأكاديمية بالخصوص؟
- 8- ما هي أساسيات جودة الحياة الأكاديميّة لدى الطّلبة؟
- 9- ما هي أهداف جودة الحياة الشّاملة الأكاديمية وفوائدها؟
- 10- ما هي مبادئ إدارة جودة الحياة الشّاملة الأكاديمية؟

- 11- ما هي ثقافة الجودة الشاملة وقيمها في التعليم؟
- 12- ما هي مؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس الجامعي والإداري؟
- 13- ما دور المنهج التربوي في الجودة الأكاديمية الشاملة لدى الطلاب؟

2.1 أهداف البحث:

يمكن تحديد أهداف البحث في النقاط التالية:

- فهم ومعرفة جودة الحياة.
- معرفة مجالات جودة الحياة ومجالاتها وأبعادها.
- معرفة ما هي متطلبات جودة الحياة.
- الوصول إلى فهم جودة الحياة الأكاديمية.
- معرفة أساسيات جودة الحياة الأكاديمية في التعليم العالي.
- التمكن من معرفة أهداف جودة الحياة الأكاديمية الشاملة وفوائدها.
- معرفة مبادئ إدارة جودة الحياة الشاملة الأكاديمية.
- معرفة المؤشرات التي توجي إلى وجود جودة الحياة الأكاديمية، لدى الطلاب وهيئة التدريس.
- التمكن من معرفة دور المنهج التربوي في الجودة الأكاديمية الشاملة لدى الطلاب.

3.1 أهمية البحث:

تكمن أهمية الموضوع في متغيرات البحث من حيث جودة الحياة، وجودة الأداء التدريسي وجودة الأداء الإداري وجودة الأداء الاجتماعي، وتحسين المنهاج؛ وذلك لما لهذه المتغيرات من دور في تجويد المنتج المستهدف وهو الطالب الجامعي، من خلال محاولة الكشف عن العلاقة بينهما. وتزداد أهمية البحث وضوحاً من خلال الفئة المستهدفة بالبحث، وهم أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وذلك لما يقع عليهم من أعباء مهنية مهمة، ولما يرجى منهم من أدوار تتعلق بتخريج جيل قادر على تربية النشء بطريقة صحيحة إذ تقع عليهم مسئولية تأهيل الطالب الجامعي لمهام الغد. ومما يبرز أهمية البحث، ما قد يُسهم به من توصيات تفيد المسؤولين في مجال التعليم الجامعي، على اتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين جودة الحياة الأكاديمية للطالب، جودة حياة أعضاء هيئة التدريس ومن ثم تحسين أدائهم، الأمر الذي يعود مردوده على طلابهم من، وهو ما يعطي للبحث فوائد أنية حيث تفيد الفئة المستهدفة بالبحث، وفوائد آجلة يستفيد منه خريجو الجامعات وما يقدمونه للمجتمع مما يعود عليه بالنفع والفائدة.

4.1 دوافع البحث:

1.4.1 الشخصية:

- الرغبة في فهم جودة الحياة والحياة الأكاديمية، بصفتي طالب جامعي.
- إحساس الطالب بوجود مشكلة تستدعي حقا الدراسة والبحث خاصة في ظل ما تشهده الجامعة الجزائري اليوم من تحول وتطور على مختلف الأصعدة والاتجاهات نحو الاهتمام بتنمية وتطوير الأستاذ، كعنصر مهم في عملية التكوين وجودة المخرجات وضرورة مسيرته لهذه المستجدات.

- اكتشاف قيمة جودة الحياة الأكاديمية في نفسية الطالب من أجل التطوير والتحسين.
- إدراك أهمية جودة الحياة الأكاديمية لدى الطلاب ودور كل فرد فيها، من أجل المساهمة والقيام بدوري بصفتي عضوين لمجتمع الجامعة.

2.4.1 الموضوعية:

- حداثة موضوع جودة الحياة وأهميته لدى الطالب الجامعي وللمجتمع الجامعي.
- اتجاه معظم المؤسسات ومنظمات العالم وخاصة على المستوى التعليمي الجامعي اليوم باختلاف تخصصاتها نحو الجودة كضرورة ملحة في ظل التحول والتطور والتغيير المستمر في المهن ومتطلباتها من مهارات وكفاءات.
- نقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.
- الاستفادة من البحث لمن يهمه الأمر من طلبة وأساتذة وإداريين وعمّال...
- قد تفيد في زيادة الوعي بأهمية الارتقاء بمستوى الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من خلال تطوير مهاراته التدريسية وتنميتها، بغية الوصول بأدائه إلى مستوى معايير الجودة المهنية و كذلك المساهمة في تطوير الممارسات التدريسية للأستاذ الجامعي.

6.1 المفاهيم الأساسية للبحث:

1.6.1 جودة الحياة: Quality of Life

على الرغم من عدم الاتفاق على تعريف واحد لمفهوم جودة الحياة، إلا أنه عادة ما يشار في أدبيات المجال إلى تعريف منظمة الصحة العالمية (1995) بوصفه أقرب التعريفات إلى توضيح المضامين العامة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها [إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه وتوقعاته وقيمه واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، وحالته النفسية، ومستوى استقلالته، وعلاقاته الاجتماعية، واعتقاداته الشخصية، وعلاقته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته. (أبو حلاوة 2010، مرجع سابق، ص 5)

2.6.1 جودة الحياة الأكاديمية: Quality of Academic Life

شعور المجتمع الأكاديمي بالرضا عن الحياة داخل الجامعة والخدمات المقدمة داخلها وأداء كل فرد لمهامه على أكمل وجه، بحيث تعمل الحياة داخل الجامعة على إشباع الحاجات المادية والمعنوية للفرد.

وهي تصوّرات الفرد عن قدراته وتقديره لذاته وكفاءته في تقديم واجباته ومهامه ووظائفه المنوطة به وحبّه لها ورضاه عنها، وتمتّعه بدرجة من الصّحة النّفسية والتّوافق النّفسي، وعلاقته الطّيبة بالآخرين وتواصله معهم، والتزامه بالقيم الأخلاقية، وتمتّعه بصحّة جيّدة والحفاظ عليها، والحصول على الدّعم والمساندة من المجتمع الأكاديمي المحيط به.

(Barnett, 2014, p 301)

3.6.1 مقياس جودة الحياة الأكاديمية: Academic Quality of Life Scale

يُعرّف مقياس الجودة الأكاديمية بأنّه أداة يتمّ من خلالها تقدير ما لدي الطّالب من خبرات ومهارات واستعدادات وخصائص شخصية وقدرات على إتقان كلّ ما هو مفيد وجديد يساهم في تحسين جودة حياته الأكاديمية، ويُشعره بالرضا وتقدير الذات.

(العتيبي، 2014، ص 241).

4.6.1 الأداء التّدريسي: Educational performance

الوظيفة العلميّة والتّربوية والأكاديمية لمستوى الأستاذ الجامعي والتي تقاس بكفاءاته وفاعليته وقدراته ومؤهلاته العلميّة التي يؤدّيها يؤدّيها من أجل إعداد الطّلاب للحياة المستقبلية، إذ يزوّدهم بالمعارف التّخصّصية الإيجابية وكلّ المهارات العلميّة اللازمة لتؤهلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع، ومقياس تفوّق الجامعة يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلا عالياً، يوفّر لهم جميع الإمكانيات، من جوّ أكاديمي ملائم، وخدمات مختلفة تساهم في جودة العلميّة التّعليمية كي تكون قادرة على تلبية حاجات ومتطلّبات التّنمية.

(العمر، 2014، ص 50).

أو هي مجموعة الخصائص التي تمكّن عضو هيئة التدريس من التدريس والبحث العلمي ومتابعة التّطورات العلميّة في مجال تخصّصاتهم بطريقة إيجابية.

(الصّيرفي، 2007، ص 34).

5.6.1 الأداء الاجتماعي: Social performance

هي الخصائص التي تمكن عضو هيئة التدريس بحسن التصرف مع طلابه في المواقف الصعبة والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية وإنسانية مع طلابه وزملائه وإدارة الكلية وأفراد المجتمع

(الغامدي، 2003، ص 44)

حيث أن العلاقات الإنسانية الإيجابية تساهم في زيادة معدلات الرضا الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى أنها تعمل على تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة، حيث تعتمد الحياة الجامعية بدرجة كبيرة على العلاقة بين الأستاذ الجامعي والطالب ويجب أن تكون هذه العلاقة إيجابية يسودها الود والعطف والاحترام المتبادل، كما أن هذه العلاقة تنعكس بالتالي على التحصيل الأكاديمي.

(دوكم، 2007، ص 152).

6.6.1 الأداء الإداري: Administrative performance

الخصائص التي تمكن عضو هيئة التدريس من ممارسة الأعمال الإدارية وقدرته على إدارة القسم أو الاجتماعات أو اللقاءات الطلابية، ويحتم العمل داخل الجامعة مشاركة عضو هيئة التدريس في العمل الإداري، تحت أي مستوى من المستويات داخل القسم، أو الكلية أو الجامعة، وهذه المشاركة تتطلب منه القيام بالعديد من الأدوار الإدارية، خاصة تلك الأدوار المرتبطة بالأعمال الأكاديمية، كما تتطلب منه أن يكون على مستوى القيام بها من حيث توافر المهارات الإدارية، من تخطيط وتنظيم وقدرة على اتخاذ القرارات، واستثمار أمثل للقدرات والإمكانات المادية والبشرية للقسم أو الكلية أو الجامعة، التي يتولى مسئوليتها أو يشارك في هذه المسئولية.

(محمد سكران، 2001)

7.6.1 الصحة النفسية: Psychological health

هي مستوى الرفاهية النفسية أو العقل الخالي من الاضطرابات؛ بحيث يتمتع الشخص بمستوى عاطفي وسلوكي جيد."

(About.com, 2006)

ومن وجهة نظر علم النفس الإيجابي أو النظرة الكلية للصحة العقلية التي تتضمن قدرة الفرد على الاستمتاع بالحياة وخلق التوازن بين أنشطة الحياة ومتطلباتها لتحقيق المرونة النفسية.

(The World Health Report 2001)

ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية فإنها تعني الحياة التي تتضمن الرفاهية والاستقلال والجدارة والكفاءة الذاتية بين الأجيال وإمكانات الفرد الفكرية والعاطفية. كما أن منظمة الصحة العالمية نصت

على أنّ رفاهية الفرد تشمل القدرة على إدراك قدراتهم والتعامل مع ضغوط الحياة العادية والإنتاج ومساعدة المجتمع.

(Kitchener & Jorm, 2002)

5.1 دراسات سابقة:

1.5.1 دراسة العادلي (2006): الموسومة بـ «مدى إحساس طلبة كلية التربية بالرسّاق بجودة الحياة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات»، والتي هدفت إلى معرفة مستوى إحساس طلبة التربية بالرسّاق في سلطنة عُمان بجودة الحياة، ومعرفة طبيعة الفروق بين طلبة كلية التربية بالرسّاق في مدى الإحساس بجودة الحياة وفق متغيري الجنس والتّخصّص الدّراسي.

وقد طبّقت على عيّنة من الطّلاب شملت 51 طالباً، و147 طالبة. واعتمد مقياساً أعدّ لهذا الغرض. وقد أظهرت نتائج الدّراسة أنّ متوسط درجات إحساس أفراد العيّنة ككلّ بجودة الحياة يفوق المتوسط النظري للمقياس، الشّيء الذي يعكس مستوى عالياً من الإحساس بجودة الحياة. مع وجود فروق إحصائية بين متوسط درجات الطّلبة عن مقياس الإحساس بجودة الحياة وفق التّخصّص الدّراسي تمّ تحديدها بالفروق بين متوسط درجات طلبة تخصّص الدّراسات الاجتماعية ومتوسط درجات بقيّة التّخصّصات المشمولة في البحث.

وأوصى الباحث بتعزيز شعور الطّلبة بجودة الحياة وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وتنمية الشّعور بأهميّة التّخصّصات الدّراسية المختلفة.

(العادلي، 2006، ص 37)

2.5.1 دراسة كاظم والبهادلي (2006): بعنوان: «مستوى جودة الحياة لدى طلاب الجامعة». وهدفت إلى معرفة مستوى جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في كل من سلطنة عُمان والجمهورية الليبية، ودور متغيّر البلد والنّوع والتّخصّص الدّراسي في جودة الحياة.

وطبّق الباحثان مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة على عيّنة من طلبة البلدين شملت 400 طالب؛ منهم 182 طالباً من ليبيا، و218 طالباً من سلطنة عُمان. وتوصّلت الدّراسة إلى النتائج التّالية:

- مستوى جودة الحياة كان مرتفعاً في بعدين، هما جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، ومتوسطاً في بعدين، هما جودة الصّحة العامّة، وجودة شغل وقت الفراغ، ومنخفضاً في بعدين هما جودة الصّحة النّفسية وجودة الجانب العاطفي.

كما أشارت النتائج إلى وجود فرق دال إحصائياً في متغيّر البلد والنّوع، وبين النّوع والتّخصّص.

(كاظم والبهادلي، 2006)

3.5.1 دراسة سليمان (2008) الموسومة بـ «قياس جودة الحياة لدى عينة من طلاب جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية وتأثير بعض المتغيرات عليها» وهدفت إلى معرفة مستوى جودة الحياة لدى طلاب جامعة تبوك في ضوء متغير التخصص والتقدير الدراسي للطلاب وطبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة وكل من دخل الأسرة الشهري.

وتم استخدام مقياس جودة الحياة النفسية لطلبة الجامعة على عينة ا تكوّنت من 649 طالبا من جامعة تبوك؛ منهم 319 طالبا أدبيا، و33 طالبا علميا.

وأفضت نتائج الدراسة إلى أنّ مستوى جودة الحياة كان مرتفعا في بعدين من أبعاد جودة الحياة هما: جودة الحياة الأسرية، وجودة الحياة النفسية. ومنخفضا في بعدين هما: جودة الحياة التعليمية وجودة إدارة الوقت. ومتوسطا في بعد جودة الصحة العامة.

وجود تأثير دال إحصائيا في متغير التخصص على جميع أبعاد جودة الحياة باستثناء بعد جودة إدارة الوقت، وكان التأثير لصالح التخصصات العلمية في أبعاد جودة الحياة العامة. (شاهر، 2008)

4.5.1 دراسة رغداء (2012) بعنوان: جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين.

وهدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين حسب متغيرات البلد، النوع، التخصص.

وطبقت الدراسة على عينة تكوّنت من 360 طالبا من جامعتي دمشق وتشرين. وتم استخدام مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى متدنٍ من جودة الحياة الجامعية لدى طلبة الجامعتين.

- التأثير المشترك للمتغيرات الديمغرافية الثلاثة البلد (المحافظة)، النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، والتخصص (علوم نظرية، علوم تطبيقية).

- عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين دخل الأسرة وأبعاد جودة الحياة

(رغداء، 2012، ص 145)

5.5.1 دراسة محمود خليل أبو دف (2002) بعنوان «تقييم أداء الأستاذ الجامعي في مجال

الإشراف على الرسائل العلمية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا. وهدفت الدراسة إلى تحديد أهميّة عملية الإشراف في إعداد الباحثين وزيادة فاعلية البحث العلمي وتطوير المجتمع، والتعرف على دور الأستاذ الجامعي كمشرف على الرسائل العلمية، وتحديد معايير تقييم أداء الأستاذ والكشف عن جوانب قوّته وضعفه

وقد أجريت الدراسة خلال السنة الدراسية 2002/2001 بالجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى بفلسطين على طلبة الماجستير بكلية التربية. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، على عينة من 120 طالبا حاصلين على الماجستير، تم اختيارهم بالطريقة بالعرضية. أما أداة الدراسة فقد أعد الباحث مقياسا من 60 فقرة موزعة على ثلاثة مجالات: المجال العلمي (21)، المجال الأخلاقي (20)، المجال الإنساني (19).

وقد دلت نتائج الدراسة أن مستوى الأستاذ الجامعي في الإشراف على الرسائل العلمية مرتفع.

(أبودف، 2002)

6.5.1 دراسة محمد عبد مسلم الطفيلي (2013) بعنوان: «تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة جامعة بابل، ضمن مؤشري التخطيط والتنفيذ». هدفت الدراسة إلى تقويم جودة أداء التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة، بجامعة بابل، وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي، حيث بلغت عينة الدراسة 62 مدرسا من مجتمع بلغ 225 مدرسا لكلية الهندسة وللعام الدراسي 2010/2009. تم إعداد استبيان في تقويم جودة أداء التدريس الجامعي لدى أساتذة الكلية، تكون من 45 فقرة موزعة على جانبين أساسيين هما التخطيط للتدريس وتنفيذ التدريس.

وأظهرت النتائج أن نسب التقديرات التقويمية لإجمالي جوانب قدرات التدريس الجامعي وللجانبيين (الأول: قدرات التخطيط للتدريس و(الثاني: قدرات تنفيذ التدريس) لم تصل إلى مستوى الجودة؛ حيث بلغت النسبة المئوية لأجمالي جوانب قدرات التدريس الجامعي لدى مدرسي كلية الهندسة بجامعة بابل 61.9% فيما كانت نسب التقديرات التقويمية للجانب (الأول: قدرات التخطيط للتدريس) هي 69.9%، وللجانب (الثاني: قدرات تنفيذ التدريس) هي 55.6%.

(الطفيلي، 2013)

7.5.1 دراسة الكبيسي (2010) بعنوان: «واقع جودة التدريس الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأنبار». هدف البحث إلى دراسة واقع جودة التدريس الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأنبار، وقد استخدم المنهج الوصفي للدراسة كونه الأنسب لهذا النوع من الدراسات، وذلك عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتكون عينة البحث من جميع أساتذة جامعة الأنبار من الحاملين لشهادة الدكتوراه والبالغ عددهم (302) موزعين على 20 كلية علمية وإنسانية للعام الدراسي 2010/2009 استخدم الباحث استبياناً مكوناً من أربع مجالات كأداة بحثية لغرض التعرف على الاستجابات.

وكان من نتائج أن بلغ المتوسط الحسابي العام (147) أي بنسبة (57.42%) وهو أعلى من المتوسط الفرضي البالغ (128) أي نسبة (50%)، إلا أن هذه النسبة لا ترتقي إلى نسبة التمكن، والذي حدد في أغلب أدبيات الموضوع بـ (80%) فأكثر. واستنتج الباحث أن هناك انخفاضاً في جودة التدريس

الجامعي حسب الاستبيان المعدّ للدراسة، وقد عزا السبب لهذا التّدنّي إلى أنّ بعض الأساتذة للفروع العلمية لم يتلقّوا إعداداً تربوياً كافياً.

(الكبيسي 2010، ص 35)

6.1 التّعقيب على الدّراسات السّابقة:

تناولت الدّراسات نفس الموضوع واعتمدت متغيّرين أساسيين هما، جودة الحياة، والحياة الأكاديمية، بما فيها جودة أداء أعضاء هيئة التدريس، وكانت الفئات المستهدفة واحدة، وهي طلبة الجامعة، أو أعضاء هيئة التدريس، كما كانت الأهداف متقاربة تدور كلّها حول دور جودة الحياة في إكساب الحياة السّعيدة للإنسان وتقدير ذاته، وقد استعملت كلّ الدّراسات المنهج الوصفي، غير أنّ أدوات البحث اختلفت، نوعاً ما، فقد وظّف كلّ من كاظم والبهادلي، وسليمان، ورغداء، في دراساتهم، نفس المقياس وهو "مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة" وبعضهم أعدّ استبيانات خاصّة بموضوعه كما في دراسة العادلي ودراسة، ودراسة محمود خليل أبو دف، ودراسة محمّد عبد مسلم الطّفيلي، ودراسة الكبيسي.

ونتائج الدّراسات كانت متقاربة أفضت إلى بيان الدّور الرّئيس الذي تلعبه جودة الحياة في تنظيم حياة الأفراد داخل الجامع من طلبة وأساتذة وإداريين، كما تزيد من راحة المنتمين للجامعة وسعادتهم، وبذلك ترتفع المخرجات وينجح الجميع.

القسم الثاني:

الجانب النظري للبحث:

الفصل الثاني:

جودة الحياة

- ✓ تمهيد:
- ✓ تعريف جودة الحياة:
- ✓ التطور التاريخي لجودة الحياة:
- ✓ الاتجاهات النظرية المستخدمة في وصف وتفسير جودة الحياة:
- ✓ أهمية جودة الحياة:
- ✓ مجالات جودة الحياة:
- ✓ أبعاد جودة الحياة:
- ✓ مكونات جودة الحياة:
- ✓ متطلبات جودة الحياة:
- ✓ خلاصة الفصل:

تمهيد:

إنّ مواجهة المستجدّات والتّحدّيات الّتي يعرفها العصر، وتحقيق مستويات عالية من الجودة الإنتاجية، كما وكيفا، تقتضي جودة الأداء الإنساني؛ أي لا بدّ أن يلازمها بناء الإنسان وحتّى أن يسبقها؛ بمعنى جودة الإنسان من داخله والّتي تنعكس على إنتاجه وأدائه، وهو الّذي يمتلك القدرات والمهارات والإمكانيات الّتي يمكنه، بممارستها، التّعامل مع التّقدّم المعرفي والتّقني المتسارع، والنّجاح في مواجهة أعباء ومتطلّبات الحياة اليومية الّتي تتسم بالتّعقيد المتزايد، بحيث يتمّ تحويل كلّ ما لدى الفرد من معلومات واتّجاهات وقيم ومعتقدات إلى سلوكات تحقّق فعاليته وشعوره بالرّضا والتّوافق والنّجاح في الحياة في إطار ما يطلق عليه "جودة الحياة النفسية". وفي هذا السياق، أصبح ينظر لإدراك الفرد لجودة حياته من المنظور النّفسي كقضية تتداخل مع أبعاد جودة الحياة من المنظورات الأخرى، باعتبارها من العوامل الأساسية المساعدة على حسن استثمار ما لدى الفرد من طاقات وإمكانيات، وتؤثّر بصورة مباشرة على سعادته وتكيّفه واستقراره، ومدى إيجابيته في أداء أدواره الطّبيعية في الحياة. ومن ثمّ أصبح موضوع جودة الحياة مفهوما محوريا في البحوث والدّراسات، واستخدم بمعانٍ متعدّدة في سياقات مختلفة في العلوم الطّبيعية والإنسانية، والطّبّ والتّعليم..

1.2 تعريف جودة الحياة:

1.1.2 لغة:

"الجودة أصلها الفعل الثلاثي جود. الجيد نقيض الرديء. وجاد بالشيء جودة أي صار جيّدا"

(ابن منظور، 1997، ص 272)

ويأتي تعبير الجودة في أصل اللّغة العربية من الفعل جود؛ أي شيء جيّد، والجمع جياذ، ومنها أجاد الشّيء أي أحسنه. وجوّده تجويدا أي قدّمه على أكمل وأحسن وجه ممكن.

(عزب حسام الدين 2004، ص 585)

جاد جودة: صار جيّدا، يقال جاد المتاع وجاد العمل فهو جيد.

(المعجم الوسيط، 2004 ص 145)

2.1.2 اصطلاحا:

تشير الأدبيات النفسية إلى صعوبة صياغة تعريف محدد جامع مانع لجودة الحياة، على الرغم من شيوع استعماله إلا أنه مازال يتسم بالغموض، ويعود ذلك إلى تنوّع السّياقات الّتي يستخدم فيها هذا المفهوم واختلاف وجهات نظر الباحثين في تحديدهم لطبيعته وخصائص المفهوم، ولأهداف ومكوّنات وأبعاد جودة الحياة، نظرا إلى اختلاف الظّروف والبيئة، والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتّجاه الّذي يركز، أحيانا، على المشاعر والأحاسيس الشّخصية، وأحيانا أخرى على الموقف البيئي للعمل، وأحيانا على طبيعة العمل نفسه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى نظرا للتّداخل الحاصل بين مفهوم جودة الحياة والمفاهيم ذات الصّلة بالمصطلح، ومع ذلك تزخر الأدبيات النّفسية بعدد من التعريفات نخترها فيما يلي:

يرى "كومنس Cummins" أن مفهوم جودة الحياة يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضى عن الحياة أو الصحة النفسية".

(نورس وحميداني، 2016 ص 23)

ويرى "ليتوين Letwin" أن جودة الحياة لا تقتصر على تدليل الصعاب والتصدي للعقبات والامور السلبية فقط بل تتعدى إلى تنمية النواحي الايجابية".

(شيخي مريم، 2014 ص 72)

ويرى "مصطفى الشرقاوي" أن جودة الحياة هي كل ما يفيد الفرد في تنمية طاقاته النفسية والعقلية ذاتيا والتدريب على كيفية حل المشكلات واستخدام أساليب مواجهة المواقف الضاغطة والمبادرة بمساعدة الآخرين والتضحية من أجل رفاهية المجتمع وهذه الحالة تتسم بالشعور بالرضى وبالنظر إلى جودة الحياة من خلال قدرة الفرد على إشباع حاجات الصحة النفسية مثل الحاجات البيولوجية والعلاقات الاجتماعية الإيجابية والاستقرار الأسري والرضى عن العمل والاستقرار الاقتصادي والقدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية ويؤكد أن شعور الفرد بالصحة النفسية من المؤشرات القوية الدالة على جودة الحياة".

(مصطفى حسن الحسين، 2004)

وعادة ما يتم تعريف مفهوم جودة الحياة في ضوء بعدين أساسيين لكل منهما مؤشرات معينة: البعد الذاتي، والبعد الموضوعي. إلا أن غالبية الباحثين ركزوا على المؤشرات الخاصة بالبعد الموضوعي لجودة الحياة. ويتضمن البعد الموضوعي لجودة الحياة مجموعة من المؤشرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر مثل: أوضاع العمل، مستوى الدخل، المكانة الاجتماعية الاقتصادية، وحجم المساندة المتاح من شبكة العلاقات الاجتماعية.

(Bishop, & Feist-Price, 2001, Pp 201-212).

ومع ذلك، تظهر نتائج البحوث أن التركيز على المؤشرات الموضوعية لجودة الحياة لا يسهم إلا في جزء صغير من التباين في التقديرات الكلية لجودة الحياة.

(Diener, E & al. 1999, Pp 276-302)

ويرى "جليمان، إيستربورك وفراي (2004) Gliman, Easterbork, and Fray" على أن جودة الحياة بالمعنى الكلي أو العام تنظم وفقا لميكانيزمات داخلية، وبالتالي يتعين على الباحثين التركيز على المكونات الذاتية لجودة الحياة بما تتضمنه من التقرير الذاتي عن: الاتجاه نحو الحياة بصفة عامة، تصورات وإدراكات الفرد لعالم الخبرة الذي يتفاعل فيه، ونوعية ومستوى طموحاته

(السعيد أبو حلاوة 2010)

ويؤكد هذا المعنى كل من "تيلور وبوجدان (1996) Taylor & Bogdan" من أن "جودة الحياة موضوع للخبرة الذاتية؛ إذ لا يكون لهذا المفهوم وجود أو معنى إلا من خلال إدراكات الفرد ومشاعره وتقييماته لخبراته الحياتية". (المرجع السابق)

بينما يشير "فريكي وآخرون (Vreeke, & al. (1997) إلى أنّ «وجود المعايير والقيم الخارجية لا يكون لها معنى إلا في سياق ما تمثله من أهمية وقيمة بالنسبة للفرد نفسه، بمعنى آخر أن المؤشرات الخارجية لجودة الحياة لا قيمة ولا أهمية لها في ذاتها، بل تكتسب أهميتها من خلال إدراك الفرد وتقييمه لها».

(المرجع السابق)

وعلى الرغم من عدم الاتفاق على تعريف واحد لمفهوم جودة الحياة، إلا أنّه عادة ما يشار في أدبيات المجال إلى تعريف "منظمة الصحة العالمية" The World Health Organisation Quality of Life Assessment. (WHOQOL Group, 1995). بوصفه أقرب التعريفات إلى توضيح المضامين العامّة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها: "إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع: أهدافه، توقعاته، قيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، حالته النفسية، مستوى استقلاليتته، علاقاته الاجتماعية، اعتقاداته الشخصية، وعلاقته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته"

(المرجع السابق)

ويتّضح من تحليل التعريفات السابقة أن جودة الحياة لا تختلف عن وصف "كريج جاكسون (Craig A. Jackson (2010 والمصاغ تحت مسمى الثلاثة ب (The 3 B's) وهي على النحو التالي:

(1) الكينونة: Being

(2) الانتماء: Belonging

(3) الصيرورة: Becoming

ويوضح الجدول التالي تفاصيل المكونات الفرعية لهذه المجالات.

جدول رقم (1) مجالات وأبعاد جودة الحياة.

(أبو حلاوة، 2010، مرجع سابق).

المجال	الأبعاد الفرعية	الأمثلة
الكينونة (الوجود) Being	الوجود البدني Physical Being	(أ) القدرة البدنية على التحرك وممارسة الأنشطة الحركية. (ب) أساليب التغذية وأنواع المأكولات المتاحة.
	الوجود النفسي Psychological Being	(أ) التحرر من القلق والضغط. (ب) الحالة المزاجية العامة للفرد (ارتياح / عدم ارتياح).
	الوجود الروحي Spiritual Being	(أ) وجود أمل في المستقبل (الاستبشار).

(ب) أفكار الفرد الذاتية عن الصواب والخطأ.		
(أ) المنزل أو الشقة التي أعيش فيها. (ب) نطاق الجيرة التي تحتوي الفرد.	الانتماء المكاني (البدني) Physical Belonging	الانتماء Belonging
(أ) القرب من أعضاء الأسرة التي أعيش معها. (ب) وجود أشخاص مقربين أو أصدقاء (شبكة علاقات اجتماعية قوية).	الانتماء الاجتماعي Social Belonging	
(أ) توافر فرص الحصول على الخدمات المهنية المتخصصة (طبية، اجتماعية،...الخ). (ب) الأمان المالي.	الانتماء المجتمعي Community Belonging	
(أ) القيام بأشياء حول منزلي. (ب) العمل في وظيفة أو الذهاب إلى المدرسة.	الصيرورة العملية Practical Becoming	الصيرورة Becoming
(أ) الأنشطة الترفيهية الخارجية (التنزه، التريض). (ب) الأنشطة الترفيهية داخل المنزل (وسائل الإعلام والترفيه).	الصيرورة الترفيهية Leisure Becoming	
(أ) تحسين الكفاءة البدنية والنفسية. (ب) القدرة على التوافق مع تغيرات وتحديات الحياة.	الصيرورة التطورية (الارتقائية) Groth Becoming	

ويمكن الانتهاء من العرض السابق إلى التأكيد على أن جودة الحياة في تحليلها النهائي وعي الفرد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضى عن الحياة والاستمتاع بها والوجود الإيجابي. فجودة الحياة تعبر عن التوافق النفسي كما يعبر عنه بالسعادة والرضى عن الحياة كناتج لظروف المعيشة الحياتية للأفراد وعن الإدراك الذاتي للحياة، حيث ترتبط جودة الحياة بالإدراك الذاتي للحياة لكون هذا الإدراك يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعية للحياة كالتعليم والعمل ومستوى المعيشة والعلاقات الاجتماعية من ناحية، وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد في وقت معين وظروف معينة من ناحية أخرى.

(المرجع السابق).

2.2 التطور التاريخي لجودة الحياة:

يعد كتاب الأخلاق لأرسطو (322-384 ق.م) أحد المصادر المبكرة التي تعرضت لتعريف جودة الحياة حيث قال: إن كلا من العامة أو الدهماء وأصحاب الطبقة العليا يدركون الحياة الجيدة بطريقة واحدة وهي أن يكونوا سعداء، ولكن مكونات السعادة عليها خلاف؛ إذ يقول بعض الناس شيئاً ما في حين يقول آخرون غيره. ومن الشائع كذلك أن الرجل نفسه يقول أشياء مختلفة في مختلف الأوقات، وعندما

يقع فريسة المرض فإنه يعتقد أن السعادة هي الصحة وعندما يكون فقيراً يرى السعادة في الغنى ويرى أرسطو أن الحياة الطيبة تعنى حالة شعورية، ونوعاً من النشاط، وما ذلك بالتعبير الحديث سوى جودة الحياة.

ثم جاء القرآن الكريم فأكد هذا المبدأ إذ قال تعالى: [وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ] (التوبة: 105)، وقال رسول الله «صلى الله عليه وسلم»: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه). (أخرجه أبو يعلى والطبراني، وقد صححه الألباني في الصحيحة).

وأصبحت نوعية الحياة من الأولويات المهمة لدى المجتمعات الغربية بعد الحرب العالمية الثانية. وأدخل المفهوم إلى معجم المفردات، واستخدم للتعبير عن الحياة الهانئة، والتي تتشكل من عدة مكونات منها: العمل والمسكن، والبيئة، والصحة.

ومع بداية فترة الثمانينات وما تلاها في التسعينات والظهور السريع لثورة الجودة وتأكيدها جودة المنتجات وجودة المخرجات، ودخول معايير الجودة وتطبيقها في العديد من المجالات: الصناعة، الزراعة، الاقتصاد، الطب، والسياسة، والاجتماع والدراسات النفسية، كان أحد نواتج تلك الثورة هي زيادة الاهتمام البحثي بدراسة مفهوم جودة الحياة في المجالات السابقة.

(مسعودي امحمد، 2015، ص 204)

وعموماً يعدّ مصطلح جودة الحياة من المصطلحات الحديثة في مجال علم النفس، والذي يمثل بؤرة اهتمام ما يعرف بعلم النفس الإيجابي والذي لم يدخل المسار الأكاديمي لمجال علم النفس إلا في سنة 1998 عندما تناوله مارتين سيلجمان في خطابه للدورة الافتتاحية للجمعية الأمريكية لعلم النفس. وعلم النفس الإيجابي فرع من فروع علم النفس يؤكد على دراسة كل ما من شأنه أن يؤدي إلى تحسين الأداء النفسي الوظيفي للكائن البشري بما يتجاوز نطاق أو حدود الصحة النفسية العادية. وقد انشغلت البشرية منذ نشأت الحياة على سطح الأرض بالإجابة عن ومناقشة قضية أو مسألة سعادة الإنسان: تعريفها، صيغها، محدداتها، تأثيراتها على الأقل منذ الحضارة الإغريقية القديمة.

وبصورة عامة، يصف العاملون في مجال علم النفس الإيجابي هذا العلم بأنه "دراسة كافة مكامن القوة لدى البشر، دراسة كل ما من شأنه وقاية البشر من الوقوع في برائن الاضطرابات النفسية والسلوكية، إضافة إلى دراسة كل العوامل الفردية، الاجتماعية، والمجتمعية التي تجعل الحياة الإنسانية جديرة بأن تُعاش".

(Crystal L. Park, 2003, P3)

وعليه فإنّ مفهوم جودة الحياة اسم جديد لفكرة قديمة، فهو المعنى الدّاتي أو الاسم الدّاتي الذي يعبر به النّاس عن ما يعرف بحسن حال أو الوجود الأفضل.

فالجودة معيار للكمال يتمّ الحكم عليها بمعرفة ما إذا أدّينا ما عزمنا على توفيره في الوقت المحدّد، والكيفية التي قررنا أنها تلائم احتياجات عملائنا أم لا. إذا كان العملاء، أو المستفيدون سعداء بما قدمنا

من مُنتج، أو خدمة، أو عمل، والطريقة التي قدمنا بها تلك الخدمة، أو العمل، فيمكن القول إننا حققنا أهداف الجودة

(ديان جون جريجز، 1995 ص9)

2.3 الاتجاهات النظرية المستخدمة في وصف وتفسير جودة الحياة:

يستخدم مفهوم جودة الحياة أحيانا للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية الاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع ، كما يستخدم أحيانا أخرى للتعبير عن إدراك الأفراد لقدرة هذه الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة.

وهناك أربعة اتجاهات رئيسة في تعريف جودة الحياة وهي:

أ - الاتجاه الفلسفي:

وينظر إلى جودة الحياة من منظور فلسفي على أن هذه السعادة المأمولة لا يمكن للإنسان الحصول عليها إلا إذا حرر نفسه من أسر الواقع، وحلّق في فضاء مثالي يدفع بالإنسان إلى التسامي على ذلك الواقع الخائق وترك العنان للحظات من خيال إبداعي، وبالتالي فجودة الحياة من هذا المنظور: « مفارقة للواقع تلمّس لسعادة متخيلة حاملة يعيش فيها الإنسان حالة من التجاهل التام للآلام ومصاعب الحياة والذوبان في صفاء روعي مفارق لكل قيمة مادية» (سليمان رجب، 2009).

ب - الاتجاه الاجتماعي:

ركزت دراسات جودة الحياة الاهتمام بالمؤشرات الموضوعية في الحياة مثل معدلات المواليد، معدلات الوفيات، معدل ضحايا المرض، نوعية السكن، المستويات التعليمية لأفراد المجتمع، إضافة إلى مستوى الدخل، وهذه المؤشرات تختلف من مجتمع إلي آخر، وترتبط جودة الحياة بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وما يجنيه من عائد مادي من وراء عمله ومكانته المهنية وتأثيره على الحياة. ويرى العديد من الباحثين أن علاقة الفرد مع الزملاء تعد من العوامل الفعالة في تحقيق جودة الحياة فهي

تؤثر بدرجة ملحوظة على رضا أو عدم رضا الفرد عن عمله.

(الغندور، 1999)

ج- الاتجاه الطبي:

ويهدف هذا الاتجاه إلى تحسين جودة الحياة للأفراد الذين يعانون من أمراض جسمية مختلفة ، أو نفسية أو عقلية وذلك عن طريق البرامج الإرشادية والعلاجية، تعتبر جودة الحياة من الموضوعات الشائعة للمحاضرات التي تتعلق بالوضع الصحي وفي تطوير الصحة.

إن تطوير جودة الحياة هو الهدف المتوقع لمقدمي الخدمة الصحية، وتقييم حاجة الناس لجودة الحياة تشمل أيضا تقييم احتياجات الأفراد وتوفير البدائل لهذه الاحتياجات حتى ولو لم يكن هناك تشخيص لمرض معين أو مشكلة.

وتعطي جودة الحياة مؤشراً للمخاطر الصحية والتي من الممكن أن تكون جسدية أو نفسية، وذلك في غياب علاج حالي أو الاحتياج للخدمات.

د- الاتجاه النفسي:

ينظر إلى مفهوم جودة الحياة وفقا للمنظور النفسي على أنه " البناء الكلي الشامل الذي يتكون من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية ومؤشرات ذاتية ". وكلما انتقل الإنسان إلى مرحلة جديدة من النمو

فرضت عليه متطلبات وحاجات جديدة لهذه المرحلة تلح على الإشباع، مما يجعل الفرد يشعر بضرورة مواجهة متطلبات الحياة في المرحلة الجديدة فيظهر الرضا (في حالة الإشباع، أو عدم الرضا (في حالة عدم الإشباع) نتيجة لتوافر مستوى مناسب من جودة الحياة.

(سليمان رجب، 2009، مرجع سابق).

4.2 أهمية جودة الحياة:

وجودة الحياة، هي إحدى القضايا بالغة الأهمية التي تواجه العالم اليوم، وتعدّ من الأمور الأساسية لتطوير السياسات، لتلبية الاحتياجات الأساسية والاجتماعية والاستقلالية والاستمتاع بالحياة والاتصال الاجتماعي، وقد بدأ الكثير من الدول في الآونة الأخيرة في الاهتمام بهذا المفهوم وإدخاله في مجال التدريس والدراسات والبحوث، وبخاصة دراسات الصحة وعلم الاجتماع والسياسة الاجتماعية. وهناك حاليا مراكز ووحدات عالمية في المؤسسات والجامعات، تختصّ ببحوث ودراسات جودة الحياة، كما أن هناك دوريات ومجلات وكتبا متزايدة في هذا المجال الحديث.

ومن الباحثين من يرى أن جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا امتداد لجودة الحياة بصفة عامة من خلال تحسين ظروف العمل وهذا ما ذهب إليه "ليتوين Litwin, 1999" عندما قال أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصّعب والتّصدي للعقبات والأمور السّلبية فقط، بل تتعدّى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية للحياة. أمّا "إيفانز ورومني، Evans & Romny, 1996" فيعتبران أن الرّضا يولّد الشّعور بالراحة النفسية والجسمية للأفراد والتّأكيد على العلاقة بين الرّضا المهني وجودة حياة الأفراد الأصحاء

وأن أغلب دراسات جودة الحياة في السنوات العشرين تركز في تناولها لموضوع ، وقياس جودة الحياة على أساس مقاربتين، كما يرى "لوسكوكو وروشيل، Loscocco & Roschelle , 1991"، الأولى تركز على الرّضا عن العمل، أمّا الثانية فهي التّوازن والتّوافق بين الحياة في العمل والحياة خارج العمل، وتتضمن هذه الأخيرة مؤشرات الرّضا عن الحياة بشكل عامّ، التّوافق الأسري، الارتياح النفسي..

وهناك دراسة قام بها "كارين كولينز وآخرون" حول التوافق بين الحياة المهنية والعائلية حيث اقترحوا ثلاث متغيرات تتعلق بالتوازن بين متطلبات العمل والأسرة:

- التقسيم العادل للوقت: حجم الساعات المخصصة للأسرة والعمل.
- التوفيق في مستوى التوازن النفسي في الأدوار المهنية والعائلية .
- الرضا المتوازن: وذلك في مستوى الرضا عن الحياة المهنية والعائلية.

(Karen Collins & al, 2003, P51)

تعتبر برامج الجودة في العمل مجموعة من الأنشطة والخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل، وإن جودة حياة العمل وجهودها تفترض أن العاملين سيضيفون نجاحاً إلى نجاح للمؤسسة، في حال أنهم أحسّوا أن مساهماتهم ذات معنى ولها أهمية بدلاً من استخدام برامج قصيرة الأجل. أما "أندرسون (1988)، Amderson" فيعتقد أن برامج جودة الحياة في العمل هي تلك التي البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمال والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وهي سيرورة بفضلها تستطيع المنظمة الاستجابة إلى حاجات ومتطلبات عمالها في إطار ميكانزمات التطور الذي يسمح لهم المشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص اتجاههم نحو وظائفهم.

(عبد الكريم ومباركي، 2015)

أما عند "هومان، دينييتي، هنت (1992) Human, Dignity, Hunt" فهي مصطلح عادة يتضمن المبادرة الإدارية والمتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وأن الرفع والنهوض بجودة الحياة في العمل يعتبر التزام جماعي يستلزم :

- على المنظمة إشراك العمال وأرباب العمل، الشركاء الاجتماعيين، وكل الفئات ومن جميع المستويات.

- تحليل وكيفية التصرف من أجل عملية التغير.

- تشجيع جميع المبادرات التي تساهم في تطوير الكفاءات والارتقاء المهني والرفاهية في العمل.

- حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية والبدنية والفكرية للأفراد.

- تفعيل مبدأ أن العمل هو فضاء للاندماج والعادلة الاجتماعية.

- مبدأ أن يجد كل فرد مكانه ضمن الوسط المهني بما أن العمل يعتبر فضاء لكل النشاطات

الإنسانية.

وتعتبر كذلك على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

(المرجع السابق)

وتسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا متعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل حيث أنها لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضاً قدرة المنظمة التنافسية وتسهم بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية، توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين، كما تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة مع التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين والتأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة.

(بن خالد عبد الكريم، 2017، ص 53).

نستنج أنّ جودة الحياة الوظيفية تعبّر على مفهوم متوافق مع المفاهيم الإدارية الحديثة مثل الإدارة بالأهداف والإدارة بالجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية، كما تعتبر من المفاهيم الواسعة النطاق، فهي تنطلق من توفير بيئة عمل آمنة وصحية وهادئة إلى المشاركة والإدارة الذاتية في العمل التنظيمي، وينظر إليها على أنها أحد الركائز الأساسية التي يستند عليها برامج الجودة الشاملة لدى الكثير من المنظمات في الدول المتقدمة في المجال الصناعي والتربوي والسياسي من أجل تطوير وانتقاء أفضل المناهج وتنمية ثقافة الجودة الاستغراق الوظيفي لدى مواردها البشرية؛ حيث أن هذه البرامج تسهم في إشباع حاجات العاملين مما يولد الشعور بالرضا الوظيفي وتحفيزهم على بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحقيق أهدافهم إضافة إلى ما يحققه التنظيم من درجات عالية من الولاء والانتماء والمشاركة الفاعلة نتيجة لتطبيق مثل هذه البرامج..

(المرجع السابق ص 55)

من خلال ما سبق نجد أن جانب النوعية في العمل يعتبر عاملاً مهماً يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالاتصال التنظيمي والقيادة والرضا المهني والفعالية والمهنية والكفاءة الإنتاجية والأداء المتميز وقد عولج هذا الموضوع انطلاقاً من مختلف المقاربات والمجالات الأخرى؛ ففي المجال التربوي نجد أن الكفاءة والفعالية التربوية هي نتيجة تحسين الظروف المهنية و البيداغوجية لجل الأقطاب التربوية، أما الناحية الاقتصادية فإن النوعية في الحياة المهنية تعتبر مؤشراً على النمو الاقتصادي مهماً لتحسين الظروف المعيشية مثل الأجور والحوافز وتحسين المناهج التيسيرية تفعيل منظومة التكوين والتطوير من أجل الزيادة في الإنتاج في ظل المنافسة المفروضة، أما من الناحية الاجتماعية فإن الاندماج الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية والإنسانية وتبني الثقافة المتبعة في المنظمة والتقيد بالقوانين السارية والشعور بالانتماء والولاء في أي مؤسسة هدف يصبو إليه موضوع الجودة في الحياة المهنية.

(عبد الكريم ومباركي، 2015، مرجع سابق)

وعليه فقد أصبح من الضروري أن نعلم أبناءنا وأفراد المجتمع عموماً مفاهيم ومفاتيح جودة الحياة وأنها ليست في تحقيق الثروة والوضع الوظيفي، بل أيضاً في كيفية تحقيق جودة الحياة في مختلف صورها وأشكالها ومجالاتها، من خلال الاهتمام بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والعقلية

والاجتماعية والعلمية والروحية والترويحية وغيرها، والعمل على تنمية قدرات ومهارات ومفاتيح النجاح في الحياة والتغلب على مشكلاتها وشدائدها، وغرس الأفكار والمشاعر الإيجابية، حتى يستطيع الفرد أن يفيد نفسه ومجتمعه، فيشعر بأهميته وقيّمته ونجاحه في الحياة والمجتمع.

2.5 مجالات جودة الحياة:

تشير "بهلول" إلى أن هناك مجالات عديدة لجودة الحياة والتي تتمثل أساساً في:

1.5.2 المجال البدني:

يُدمج الباحثون تحت هذا المجال الصحة البدنية والقدرات الأدائية حيث تتضمن الصحة البدنية، الطاقة، الحيوية، التعب، النوم، الراحة، الآلام، الأعراض ومختلف المؤشرات البيولوجية، وتتضمن القدرات الأدائية، الوضع الوظيفي، تنقل الفرد، الأنشطة اليومية التي تمكن الفرد من الأداء والاستقلالية النفسية.

ونرى هنا، أنه من الصعب التطرق إلى المجال البدني دون مراعاة كل من المجال النفسي والاجتماعي، وكيفية تأثيرهما على هذا المجال، وهذا ما يظهر من خلال المكونات التي يتضمنها هذا المجال سواء ضمن الصحة البدنية أو القدرات الأدائية.

[بهلول 2009، ص 56]

2.5.2 المجال النفسي:

حيث ترى "بهلول" أن الكثير من الباحثين يرون أن المجال النفسي لجودة الحياة يتضمن جميع المشاعر والحالات العاطفية الإيجابية، ويرى البعض الآخر أن هذا المجال يعتمد على غياب المؤثر السلبي مثل: القلق، الاكتئاب.. ويدمج البعض الآخر من الباحثين ضمن المجال النفسي لجودة الحياة حسبها المفاهيم الدينامية الإجرائية مثل: التنمية الشخصية، وتحقيق الذات، والابداع معنى من الحياة الأخلاقية، الحياة الروحية، مدى تفهم المحيط بالفرد وإلى غير ذلك من المفاهيم الدينامية الإجرائية (أشواق، 2009، ص 52).

يرى الكثير من الباحثين أن المجال النفسي لجودة الحياة يتضمن جميع المشاعر والحالات العاطفية الإيجابية.

ويرى البعض الآخر أن هذا المجال يعتمد على غياب المؤثر السلبي مثل القلق والاكتئاب. بمعنى آخر أن تقييم الحالات العاطفية السلبية من خلال المقياس الذاتي المخصص لقياس جودة الحياة يعتبر عنصراً مهماً لتحديد بعض الجوانب النفسية المتعلقة بجودة الحياة التي يمتاز بها كل فرد

وتدمج "علام" ضمن المجال النفسي لجودة الحياة المفاهيم الدينامية الإجرائية مثل التنمية الشخصية، وتقدير الذات، والتذكر، والتركيز والتعلم والتفكير (سحر، 2012، ص 258).

3.5.2 المجال الاجتماعي:

ترى "بهلول" أن المجال الاجتماعي لجودة الحياة يتضمن كل من العلاقات والوظائف الاجتماعية وهذا لا يمكن النظر إلى هذا المجال بشكل من متكامل إلا إذا تم التطرق إلى شبكة هذه العلاقات من الناحية الكمية (مدى اندماج الفرد في المجتمع) والنوعية (فاعلية المساندة الاجتماعية في حياة الفرد) يرى "جريفن" (Griffin 1988) أنه يجب الاهتمام أكثر بنوعية العلاقات الاجتماعية للأفراد أكثر من الاهتمام بكمية هذه العلاقات، وهو ما يحدد عنده المجال الاجتماعي لجودة الحياة. أما "فلاناجون" (Flanagan 1982) فهو يهتم أكثر بكمية العلاقات الاجتماعية، حيث يرى أن هذا المجال يندرج ضمن طريقة الفرد في تقييم الوظائف الاجتماعية (تقدير الذات الاجتماعية، الإحساس بتحقيق الذات، النجاحات والفشل، ... إلخ)، وكذلك أهمية التطرق إلى فعالية الشبكة الاجتماعية للأفراد (التكوين، الكثافة، التشتت الجغرافي، وتيرة الاتصال بين الأفراد، كثافة العلاقات، ... إلخ). نرى من خلال الاتجاهات السابقة، أن المجال الاجتماعي لجودة الحياة، من جانب، يتضمن نوعية العلاقات الاجتماعية، ومن جانب آخر، يركز على المجال الاجتماعي لكمية العلاقات الاجتماعية. (بهلول 2009، ص 57)

6.2 أبعاد جودة الحياة:

بعد استعراض العديد من التعريفات لبعض الباحثين حول جودة الحياة تبين أن جودة الحياة، بوجه عام، تشير إلى الحياة النفسية، حتى على الرغم من تضمين الظروف البيئية في بعض التعريفات والتالي، فإن هذا المفهوم المركب يتم تقييمه من خلال ثلاثة أبعاد هي:

- التقدير الذاتي للرّضى عن الحياة بوجه عام (السّعادة أو الاستمتاع).
- التقدير الذاتي للرّضى في مجالات أو جوانب معيّنة (العمل، الصّحة، العلاقات مع الآخرين).
- العلاقات الديمغرافية بالنسبة لجودة الحياة (المؤشّرات الاجتماعية والموارد أو العوائق).

وعادة ما تحدّد في مؤشرين (مدخلين): البعد الذاتي والبعد الموضوعي.

*يشمل المدخل الذاتي: إدراكات الفرد بظروفه من خلال تقويم الجوانب النفسية، ويركّز هذا التقويم على قياس الرّفاهية النفسية، أو الرّضى والسّعادة الشخصية، كما يقيس أيضا المشاعر الإيجابية لدى الأفراد وتوقعاتهم للحياة.

*أما المدخل الموضوعي: يركز على البيئة الخارجية، وتتضمّن الظروف الصّحية والرّفاهية الاجتماعية والعلاقات والظّروف المعيشية والتعليم والأمن والسّكن ووقت الفراغ والأنشطة.

(شيخي مريم، 2014، ص 77).

إن غالبية الباحثين يركزون على المؤشرات الخاصة بالبعد الموضوعي لجودة الحياة، نظرا لكونه يتضمن مجموعة من المؤشرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر، مثل أوضاع العمل، ومستوى الدخل، والمكانة الاجتماعية الاقتصادية، وحجم المساندة المتاحة من شبكة العلاقات الاجتماعية، ومع ذلك تظهر

نتائج البحوث أن التركيز على النتائج الموضوعية لجودة الحياة لا يسهم إلا في جزء صغير من التباين في التقديرات الكلية لجودة الحياة.

(الدليمي وآخرون، 2012).

إضافة إلى ذلك يوضح "العارف بالله الغندور" أبعاد جودة الحياة كالتالي:
*البعد الذاتي:

ويقصد لها مدى الرضا الشخصي بالحياة، وشعور الفرد بجودة الحياة، الشعور الشخصي بالسعادة.

*البعد الموضوعي:

ويشمل:

- ✓ الصحّة البدنية.
- ✓ العلاقات الاجتماعية.
- ✓ الأنشطة المجتمعية.
- ✓ العمل.
- ✓ فلسفة الحياة.
- ✓ وقت الفراغ.
- ✓ مستوى المعيشة.
- ✓ العلاقات الأسرية.
- ✓ الصحّة النفسية.
- ✓ التعليم.

(الغندور، 1999، ص 27).

أيضا في "موسوعة علم النفس" يتم تعريف الجودة على أنه مفهوم ذو أبعاد عديدة أوضحها "بيترمان وسيلا (2000) Peterman & Scilla " على أنها سبعة محاور تمثل في مجموعها جودة الحياة وذلك لأغراض تيسير البحث والقياس وهي كالآتي:

✓ التوازن الانفعالي: وتمثل في ضبط الانفعالات الايجابية والانفعالات السلبية،

كالحزن والكآبة والقلق...الخ.

✓ الحالة الصحيّة العامّة للجسم.

✓ الاستقرار الأسري وتواصل العلاقات داخل البناء العائلي.

✓ استمرارية وتواصل العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العائلة.

✓ الاستقرار الاقتصادي وهو ما يرتبط بدخل الفرد الذي يعينه على مواجهة الحياة.

✓ الاستقرار المادي حيث يمثّل الرضا عن العمل بعدا هاما في جودة الحياة.

✓ التّواؤم الجنسي، ويرتبط بذلك ما يتعلّق بصورة الجسم وحالة الرّضا عن المظهر والشّكل العامّ.

[بيترمان وسيلا 2000]

وكما يرى "لاوتون (1991) Lawton " أن جودة الحياة تتضمن أربعة أبعاد هي:

✓ الكفاءة السلوكية.

✓ ضبط البيئة أو السيطرة عليها.

✓ جودة الحياة المدركة.

✓ جودة الحياة النفسية

(عبد الوهاب وشند، 2012، ص 132).

وعليه بعد طرح الباحثين لهذه الأبعاد طرحت تصوّرات أخرى كثيرة تحاول أن تفصل الأبعاد الفرعية لكلّ من البعد الذاتى والبعد الموضوعي لجودة الحياة؛ ففيما يتعلّق بالبعد الذاتى نجد أنّ "ستايلز وونز (2002) Stiles Wonz" يقدّم نموذجا نظريا يوضح محددات جودة الحياة المرتكزة على التقييم الذاتى لهذه الجودة، ويلاحظ أن جودة الحياة من المنظور الذاتى دالة لتفاعل ثلاث محددات تأخذ ترتيبا معيناً من حيث درجة التأثير وهي على النحو التالى:

1 - المحددات من الرتبة الأولى: طبيعة الشّخصية من حيث المكوّنات والخصائص وتتضمّن بعدين رئيسين هما:

✓ الانبساطية في مقابل الانطوائية.

✓ العصابية في مقابل الاتّزان الانفعالي.

2- المحددات من الرتبة الثانية: المرشّحات الدّاخلية الخاصّة بالفرد، وتتضمّن مجموعة من الأبعاد الشّخصية مثل:

✓ وجهة الضّبط أو مركز التّحكّم.

✓ تقدير الذات.

✓ التّفاؤل في مقابل التّشاؤم.

3- المحددات من الرتبة الثالثة: المدخلات الخبرية (البيئية) وتتضمّن كافّة المكوّنات والأبعاد البيئية سواء المادّية أو الاجتماعية وما تتضمنّه من مصادر إشباع ومساندة.

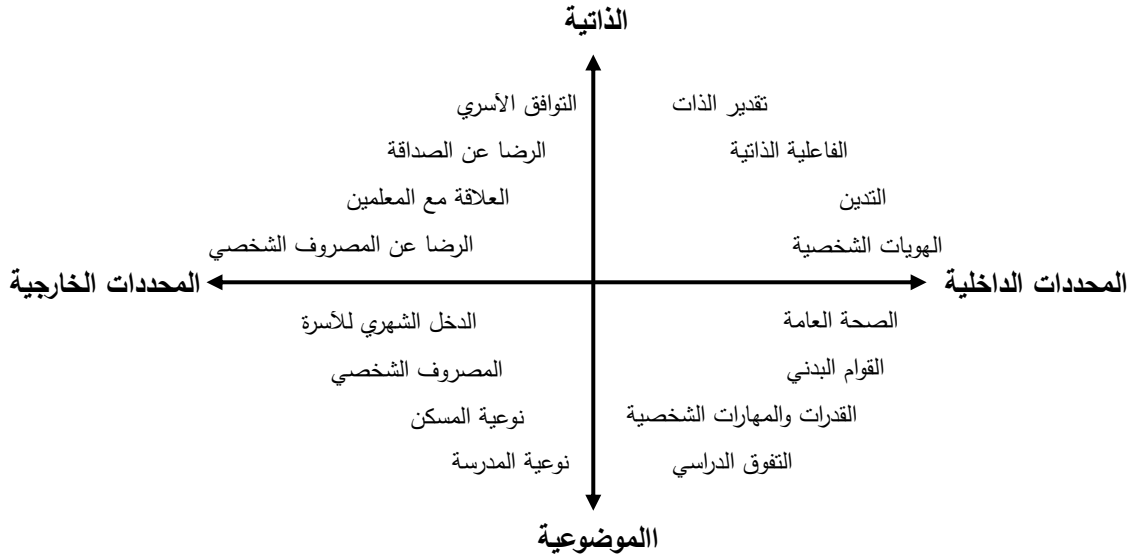
كما أقترح "عبد الله" مجموعة من الأبعاد، تتفق مع أبعاد "العارف بالله الغندور"، إلا أنه أضاف إليه بعد آخر جد هام وهو البعد الوجودي الذي يعني مستوى عمق الحياة داخل الفرد، التي من خلالها يمكن له أن يعيش حياة متناغمة، ويصل إلى الحد المثالي في إشباع حاجته البيولوجية النفسية، كما يعيش في توافق مع الأفكار الروحية، والدينية السائدة في المجتمع.

(عبد الله، 2008، ص 148).

وقدم "أبو سريع وآخرون" (2006) نموذجاً لتقدير وتفسير جودة الحياة يعتمد على تصنيف المتغيرات المؤثرة في جودة الحياة وهي موزعة على بعدين متعامدين، كما هو موضح في الشكل الآتي.

الشكل رقم (2): تصور "أبو سريع وآخرون" لمحددات جودة الحياة

(كاظم والهادلي، 2007، ص 5)



ويمكن تفسير الشكل رقم (1) بالآتي:

- 1- إن البعد الأفقي يشمل قطبي توزيع محدّدات جودة الحياة، كونها من داخل الشخص أو خارجه، وتسمى "بعد المحدّدات الشخصية الداخلية في مقابل بعد المحدّدات الخارجية".
- 2- إن البعد الرأسي يمثل توزيع تلك المحدّدات على وفق قياسها وتحققها وهي تتوزع بين الأسس الذاتية (المنظور الشخصي للفرد) والأسس الموضوعية التي تشمل الاختبارات والمقاييس التي تتيح للفرد موازنة نفسه بغيره أو بمتوسط جماعته المعيارية (مبارك، ص 730).

وعليه يمكن القول أن جودة الحياة تضمّ كلّ من الأبعاد الذاتيّة المتعلّقة بكلّ شخص على حدة، والأبعاد الموضوعية التي تخصّ المجموع والتي يمكننا أن نطلق عليها مؤشّرات جودة الحياة، وكلا من المؤشّرات الذاتيّة والموضوعية هدفها الأساسي إشباع حاجات الإنسان الأساسية بحيث يمكن قياس هذا الاتّساع بمؤشّرات موضوعية تقيس القيم والمعتقدات الراسخة التي يعتنقها المرء وتصبح جزء لا يتجزّأ من سلوكياته وبمؤشّرات ذاتية تقيس قدر الإشباع الذي تحقّق بالفعل.

7.2 مكوّنات جودة الحياة:

يمكن القول بأن جودة الحياة هي الممارسة الانفعالية للأنشطة اليومية الاجتماعية والبيئية كما وكيفا بدرجة عالية من التوفيق والنجاح وبرضا نفسي عن الحياة بشكل عام وشعوره بالإيجابية والصحة

النفسية، وتخطي العقبات والضغوط التي تواجهه بفاعلية بقصد إنجاز هذه الأنشطة باقتدار حيث إن لجودة الحياة ثلاث مكونات رئيسية تتمثل في:

- 1- الإحساس الداخلي بحسن الحال والرضا عن الحياة الفعلية التي يعيشها الفرد بينما يرتبط الإحساس بحسن الحال بالانفعالات، يرتبط الرضا بالقناعات الفكرية أو المعرفية الداعمة لهذا الإحساس، وكليهما مفاهيم نفسية ذاتية، أي ذات علاقة برؤية وإدراك وتقييم الفرد.
 - 2- القدرة على رعاية الذات والالتزام والوفاء بالأدوار الاجتماعية تمثل إعاقة المنظور المناقض لهذه القدرة، وترتبط بعجز الفرد عن الالتزام أو الوفاء بالأدوار الاجتماعية.
 - 3- القدرة على الاستفادة من المصادر البيئية المتاحة الاجتماعية منها (المساندة الاجتماعية، والمادية (معيار الحياة)، وتوظيفها بشكل إيجابي.
- (أبو حلاوة، 2010، مرجع سابق، ص 10).

ويرى "فرجاني" (1992) أن مكونات جودة الحياة هي:

• الحقوق الفردية:

- ✓ السلامة الشخصية: حظر التعذيب والإيذاء البدني والنفسي، والمعاملة غير الإنسانية، والعقوبات القاسية أو المحطاة بالكرامة.
- ✓ حرية الرأي والتعبير والبحث عن المعلومات والأفكار والحصول عليها ونقلها.
- ✓ حرية الفكر والعقيدة والتعبير عنها.
- ✓ حرية الحياة الخاصة.

• الحقوق الجماعية:

- ✓ تكوين الأسرة.
- ✓ الرعاية الاجتماعية والصحية.
- ✓ مستوى معيشة لائق.
- ✓ التعليم المجاني في المرحلة الأساسية، والمكسب للقيم والمهارات والتوجهات الاجتماعية المحفزة للنهضة، والمستمر مدى الحياة

(نعيسة، 2012، ص 154).

ومن كل ما سبق نجد أن الرضا والسعادة من أبرز المكونات الأساسية لجودة الحياة، إضافة إلى القدرة على إشباع حاجات الفرد من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجال الاجتماعي والنفسي والتعليمي.

وتأسيساً على ما سبق، يتضح أنه لا يمكن النظر إلى مكونات جودة الحياة إلا بشكل متكامل بين دعائم جودة الحياة، التي نذكر منها:

- مستوى الاستقلالية: ويتضمن الحركة والتنقل والنشاطات اليومية، الاعتماد على المواد الدوائية وغير الدوائية، القدرة على التواصل والقدرة على العمل.
- العلاقات الاجتماعية: وتتضمن العلاقات الشخصية، المساندة الاجتماعية، نشاطات تقديم المساعدة والدعم.
- البيئة: وتتضمن الحرية، السلامة البدنية، البيئة المنزلية، الرضى عن العمل، الموارد المالية، الصحة والرعاية الاجتماعية، فرص اكتساب المعلومات، المشاركة في النشاطات الترويجية والبيئة الطبيعية.

• التدوين: المعتقدات الشخصية؛ وتتضمن جودة الحياة إجمالاً ومدرجات الصحة العامة.

(عبر بنت عبد الله <https://store.almanhal.com/114445.html>)

- الرضى عن العيش: وهنا تشير "بهلول" إلى أن هذا المجال يهتم بفاعلية الفرد مع تقييمه الشامل لحياته الذي يعتمد على معايير المرجعية ومكونات الحياة اليومية، وتستند في قولها إلى تعريف كل من "بافوت (1991) Pavot" و"دينر (1994) Diener" لمفهوم الرضى عن العيش حيث يرى "بافو" أن الرضى عن العيش هو عبارة عن عملية معروفة تهدف إلى المقارنة بين حياة الفرد وبين معاييرها المرجعية "القيم والمثل..." فهو يعبر عن التقييم الكلي الذي يقوم به الفرد عن حياته. أما "دينر" فيرى أن هذا المفهوم يهدف إلى الحكم الشعوري والشامل الذي يطلقه الفرد عن حياته ويظهر ضمن مجالات محددة . مهنية، عائلية، الاهتمامات، الصحة، التمويل، الذات، المجموعة التي ينتمي إليها الفرد....

- السعادة: بالرغم من الاجتهادات والمقاربات التي توصل إليها الأخصائيون النفسيون فيما يخص هذا المفهوم، إلا أن هذا المفهوم بقي لوقت طويل مرتبطاً بالبحث عن المتعة، أو اعتباره مرادفاً لمصطلح العافية. ويشير "موسن تشينغو (1997) Mussen chengo" إلى أن هذا المفهوم يتميز بالتعددية الوظيفية ويرى أنه يتضمن ثلاثة مكونات مستقلة فيما بينها:

- ✓ مكون إيجابي، ويتمثل في المتعة.
- ✓ مكون معرفي تقييمي، ويتمثل في الرضى أي تقدير الفرد مدى نجاحه في تحقيق تطلعاته.
- ✓ مكون سلوكي، ويتمثل في التفوق أي نجاح التقييم الذاتي للفرد فيما يخص نشاطاته.

ويرى الباحثون حالياً أن مفهوم السعادة يعبر عن سمة أكثر من اعتباره حالة حيث يهدف إلى الوصول إلى حالة مستقرة ومستدامة نسبياً.

• الرفاهية الذاتية: يرى "دينر (1994) أن هذا المفهوم يعبر عن تجربة الفرد العامة لردود الفعل الإيجابي تجاه حياته، ويشمل جميع المكونات الدّنيا التي يجب أن تتوفر على الأقل مثل الرضى عن العيش مستوى المتعة
كما تشير "بهلل" إلى أنه يمكن التّطرق إلى مفهوم الرفاهية الذاتية من خلال ثلاثة نقاط أساسية:

- أ - مفهوم ذاتي: أيّ التّقييم الذاتي الذي يعتمد على متطلّبات الحياة الموضوعية، أي الحياة المادية.
 - ب - يهتم بضرورة توفر المؤثرات الإيجابية دون اهتمامه بغياب الانفعالات السلبية.
 - ج - يعتمد على التّقييم الإيجابي الشامل للحياة التي يعيشها الفرد، وعلى العموم يمكن القول أن مجالات جودة الحياة كثيرة ومتشعبة، إلّا أن جميعها مهم وله دور أساسي في سيرورة حياة الانسان.
- (بهلل سارة، 2009، ص 55)

9.2 متطلّبات جودة الحياة:

يشير "جود" (1994) إلى أربعة عوامل لتشكيل جودة الحياة هي:

- ✓ حاجات الفرد (الحب والتقبل والجنس والصدقة والصحة والأمن).
 - ✓ توقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد.
 - ✓ المصادر المتاحة لإشباع هذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا.
 - ✓ النسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات
- (عبد القادر، 2008، ص 94).

وتوصّل "سامي" إلى بعض الحقائق الخاصة بجودة الحياة منها:

- يشعر الفرد بجودة الحياة عندما تشبع حاجاته الأساسية وتكون لديه الفرصة لتحقيق أهدافه في مجالات حياته الرئيسية.
- ترتبط جودة الحياة لدى الفرد بجودة حياة الأشخاص الآخرين الذين يعيشون في البيئة نفسها.

- تعكس جودة الحياة لدى الفرد تراثه الثقافي وتراث الآخرين المحيطين به.
 - جودة الحياة بناء نفسي يمكن قياسه من خلال المؤشرات الذاتية والمؤشرات الاجتماعية.
 - تعزيز جودة الحياة يتضمن الأنشطة وبرامج التأهيل والعلاج والدعم الاجتماعي.
- (هاشم، 2001، ص 132).

وتوجد عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات جودة الحياة منها:

- 1- القدرة على التحكم.
- 2- الصحة الجسدية والعقلية.
- 3- الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية.

- 4- القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
 - 5- الأوضاع المالية والاقتصادية.
 - 6- المعتقدات الدينية والقيم الثقافية
- (محمدي وبوعيشة، 2013، ص: 53).

ملخص الفصل:

وفي الأخير يتّضح مما سبق أن مفهوم جودة الحياة من مفاهيم علم النفس الإيجابي الذي يعتبر مجالاً يدرس ويحلل مكامن القوّة والسّمات والفضائل الإنسانية الإيجابية وتعزيز السّعادة الشّخصية للإنسان في ممارساته وأنشطته وشؤون حياته اليومية، لتحسين صحّة الفرد النّفسية والجسمية ممّا يجعله فرداً منتجاً فعّالاً في مجتمعه.

فجودة الحياة تعبر عن التوافق النفسي كما يعبر عنه بالسعادة والرضى عن الحياة كناتج لظروف المعيشة الحياتية للأفراد وعن الإدراك الذاتي للحياة، حيث ترتبط جودة الحياة بالإدراك الذاتي للحياة لكون هذا الإدراك يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعية للحياة كالتهليم والعمل ومستوى المعيشة والعلاقات الاجتماعية من ناحية، وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد في وقت معين وظروف معينة من ناحية أخرى.

الفصل الثالث:

جودة الحياة الأكاديمية:

- ✓ تمهيد:
- ✓ مفهوم جودة الحياة الأكاديمية:
- ✓ مفاهيم مرتبطة بجودة الحياة الأكاديمية:
- ✓ مؤشرات جودة الحياة الأكاديمية:
- ✓ العلاقة بين المؤشرات الذاتية والمؤشرات الموضوعية لجودة الحياة:
- ✓ بعض أساسيات جودة الحياة الأكاديمية لدى الطلبة:
- ✓ الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي:
- ✓ أهداف جودة الحياة الشاملة الأكاديمية وفوائدها:
- ✓ متطلبات تحقيق مضامين إدارة الجودة الأكاديمية الشاملة:
- ✓ مبادئ إدارة جودة الحياة الشاملة الأكاديمية:
- ✓ مؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس الجامعي:
- ✓ ثقافة الجودة الشاملة وقيمها في التعليم:
- ✓ المنهج التربوي والجودة الأكاديمية الشاملة:
- ✓ ملخص الفصل:

تمهيد:

في ظلّ التّحدّيات الظّاهرة على السّاحة العالميّة أضحي الإنسان مجبرا على التّسلّح بالعلم والمهارات والكفاءات الّتي تفرضها مستجدّات الحياة الآخذة في النّموّ والتّقدّم ليؤمّن لنفسه بيئة مريحة ومستقبلا جيّدا. ولم يعد التّعليم ترفا يُطلب لذاته، إنّما هو نشاط لا غنى عنه ودعامة لا مناص عنها لتنمية المجتمع وتنميته حتّى يستطيع البقاء والتّصدّي لتحديّات التّغيير والتّحديث والعصرنة.

ويعتبر التّعليم العالي من أهمّ قطاعات التّعليم الّتي تُسهم في رفد مؤسّسات الدّولة بالخبرات والطّاقات من أجل التّهوض والازدهار، لذلك فإنّ التّهوض بواقع التّعليم العالي، وتقديم كلّ المساعدات والإمكانات لتطويره يعتبر من الأولويات الأساسيّة للدّول المتقدّمة، وممّا لا شكّ فيه أنّ طلب العلم في مرحلة التّعليم العالي يعتبر غاية ساميّة لتدعيم الاقتصاد الوطني من خلال تشجيع البحوث، والتّطوير وإعداد الإطارات الّتي تملك المهارات والمعارف المختلفة، بل هو هدف لا غنى عنه للطلّاب الطّامحين إلى النّجاح في عالم المال والأعمال بما يتسمّ به العالم اليوم من تنافس واتّساع، ومن الواضح، أيضا، أنّ التّعليم العالي أصبح أمرا أساسيّاً للمتخصّصين في المجالات العلميّة والتّقنيّة الّتي قرّبت أطراف العالم المترامية بفضل الاتّصالات المتطوّرة والإنترنت.

الأمر الّذي يجعل أحد أهمّ الأهداف الإنسانيّة للتنمية هو تحسين جودة حياة الطّلبة الجامعيين وإثراء القدرة التّحصيليّة لهم، وي طرح ذلك تحديّات خطيرة للنّظام الجامعي والّتي تؤثر في جودة التّعليم العالي، وتضمّن هذه السّياسات التّعليميّة والأساتذة والمناهج الدّراسيّة ومناهج التّعليم.

ذلك أنّ الجامعة هي نظام أكاديمي متكامل من المعلومات والمعارف العلميّة المحصّلة عن طريق البحث، من شأنها تغيير الواقع، بشرط أن تحقّق البناء القويّ في عالم دائم التّغيير.

1.3 مفهوم جودة الحياة الأكاديمية:

هي شعور المجتمع الأكاديمي بالرّضى عن الحياة داخل الجامعة والخدمات المقدّمة داخلها وأداء كلّ فردٍ مهامه على أكمل وجه سواء أكان عضوا هيئة تدريس أم طالبا أم إداريا بحيث تعمل الحياة داخل الجامعة على إشباع الحاجات الماديّة والمعنويّة

وتعرّف "فاطمة زكريا" جودة الحياة الأكاديميّة بأنّها تصوّرات الفرد عن قدراته وتقديره لذاته وكفاءته في أداء واجباته ومهامه ووظائفه المنوطة به، وحبّه لها ورضاه عنها، وتمتعه بدرجة من الصّحّة النفسيّة والتّوافق التّفسي، وعلاقاته الطّيبة بالآخرين وتواصله معهم، والتّزامه بالقيم الأخلاقيّة، وحسن علاقته برّته، وما يرتبط بها من ممارسات دينيّة وتمتّعه بصحّة جيّدة والحفاظ عليها والحصول على الدّعم والمساندة من المجتمع الأكاديمي المحيط به.

(فاطمة زكريا 2018 ص 488).

ويشير لفظ أكاديميا لغويًا إلى الحياة أو المجتمع أو العالم المتعلق بكلّ من المدرّسين والمدارس والتّعليم، وعلى هذا الأساس تشير جودة الحياة الأكاديمية في هذه الدّراسة إلى نوعية الحياة داخل البيئة الأكاديمية على مستوى الكلية أو الجامعة، ومدى الرّضى عنها، ودرجة إشباعها لرغبات وطموحات المنتسبين إليها.

(المرجع السّابق ص 499)

وعرفها "رودس Rhodes" بأنّها عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، تستمدّ حركتها من المعلومات والبيانات التي توظّف مواهب العاملين في المؤسسة، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مستويات التّنظيم المختلفة بطريقة مبتكرة لضمان التّحسين المستمرّ في جودة المؤسسة التّعليمية في كافّة مجالات العمل التّعليمي.

وإذا ما أخذنا تعريف "رودس" إطاراً مرجعياً لتطبيق الجودة الشّاملة في التربية فإنّ مدخلات نظام الجودة في التّعليم هم الطّلبة، والمدرّسون، والإداريون والمنهج، أمّا عملياته فكلّ ما يدور داخل المؤسسة التّعليمية، وأمّا مخرجاته فهم الطّلبة المتخرّجون.

(محسن علي عطية، 2015، ص 125)

إنّها شعور المجتمع الأكاديمي بالرضى عن الحياة داخل الجامعة والخدمات المقدّمة داخلها، وأداء كلّ فرد لمهامه على أكمل وجه، سواءً كان عضو هيئة تدريس أو طالب أو موظّفاً إدارياً، بحيث تعمل الحياة داخل الجامعة على إشباع الحاجات المادّية والمعنويّة من خلال تصوّرات الفرد عن قدراته وتقديره لذاته وكفاءته في أداء واجباته ومهامه ووظائفه المنوطة به، وحبّه ورضاه عنها، وتمتّعه بدرجة من الصّحّة النفسيّة والتّوافق النفسي، وعلاقته الطّيبة بالآخرين وتواصله معهم، والتزامه بالقيم الأخلاقيّة، وحصوله على الدّعم والمساندة من المجتمع الأكاديمي المحيط به.

ويتمّ استخدام مصطلح الجودة الأكاديميّة للدّلالة على التّحسين اللانهائي والمستمرّ للأنظمة، فردياً وجماعياً، لدعم تحقيق رسالة المؤسسة التّعليميّة. وبالنّظر طريقة عمل الجامعات والمؤسسات التّعليميّة يمكن تحليل العمليات المهمّة والحيويّة للمؤسسة والعلاقات البينيّة وطرق التّواصل، بالإضافة إلى الفعاليّة في مستويات الأداء وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الجامعة

وقد أكّدت لجنة التّعليم العالي الأمريكيّة على أنّ مؤسسات التّعليم العالي هي الخلق المستمرّ والدائم للإداريين وأعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بالتّشغيل، وأنّ الموظّفين أفراداً وجماعات مسؤولون عن استمرار أو تغيّر العمليات التّشغيليّة؛ حيث إنّ كفاءة العمل والتّشغيل إذا كانت تعمل بصورة مُرضيّة، وتنتج النّتائج التي تريدها الجامعة، فإنّ الاستمرار في القيام بطرق التّشغيل نفسها يكون منطقياً. أمّا إذا كانت العمليات التّشغيليّة غير منتجة للأداء الذي تبتغيه الجامعة، أو الحصول على هيئة

تدريس التي تحتاجها الجامعة، ومستويات التحصيل لدى الطلاب التي تجعل الجامعة فخورة بأدائها، عندئذ فلا بد من تغيير العمليات والإجراءات وطرائق الأداء لإحداث التغييرات المطلوبة.

(AQIP, 2010, P7)

فعلى عضو هيئة التدريس أن يقوم بتشجيع الطلاب على التعلم وتقديم مستويات دراسية عالية المستوى والعمل على احترام حق طلابه في اختيار وتحقيق أهدافهم الدراسية بشكل مناسب، أما الجهاز الإداري فتتمثل مهمته في تقديم الخدمات المطلوبة بكفاءة عالية للعملية التعليمية بأطرافها كلها من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وفنيين في إطار التنسيق الدائم والتعاون الفعال بين أقسام وإدارات ووحدات الجهاز الإداري كافة.

كان "مالكولم بالدريج Malcolm Baldrige" أول من دعا إلى تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية، في ثمانينات القرن الماضي، عندما كان وزيراً للتجارة. ثم جاء "رونالد براون Ronald Brawn" في عام 1993 ليعلن أن جائزة "مالكوم" قد توسع مجال القطاعات التي يمكن أن تتنافس عليها لتشمل مجال التعليم، وعندها أصبح تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم حقيقة واقعة في (و.م.أ)، وأخذ مجال تطبيقها في التعليم يتسع لا سيما في مجال التعليم العالي حتى بلغ عدد الجامعات الأمريكية التي تعمل بها 200 جامعة.

(محسن علي عطية، 2008، ص 100)

ثم أخذ الكثير من المؤسسات التعليمية بتطبيق مفهوم جودة الحياة الشاملة، خاصة في مجال التعليم العالي، على مستوى العالم بما فيها المؤسسات التعليمية في بعض الدول العربية.

(المرجع السابق، 103)

أما مفهوم جودة الحياة في التعليم فليس من السهل تحديده، لأن التعليم ليس سوقاً أو مصنعا، فهو متعدد الأغراض، لذا فإن فكرة الجودة في التعليم فيها شيء من التعقيد. وقد ذهبت "براون Brawn" إلى أن الجودة في التعليم تمثل كل ما يؤدي إلى تحسين القدرات الفكرية والمهارية لدى الطلاب، وكل ما يؤدي إلى تحسين مستوى الفهم والاستيعاب، ويزيد من قدراتهم على حل القضايا والمشكلات التي تواجههم، ويزيد من قدراتهم على توصيل المعلومات بشكل فعال واستثمارها عند التصرف مع الأمور التي تواجههم، وفيما يدرسون ويتعلمون.

(المرجع السابق، ص 104)

أما مُنتج التعليم فقد أشار "مانتزيورك Mantzyork" إلى أن البعض يعتبر أن الطالب هو عميل التعليم، في حين يعتبره آخرون أنه مُنتج التعليم، وهذا هو الأرجح، لأن التعليم عملية تحول الطالب من مادة خام إلى كيان شخصي ذي خبرات وتجارب ومهارات.

وعلى هذا الأساس فإنّ مستهلك الخدمة التعليميّة هو المجتمع، بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛ فالطالب، من وجهة نظره، لا يُعتبر عميلاً لأنّ لأنّه لا يدفع المال، والمتلقّي للخدمة هو المجتمع، وعلى أساس هذا المفهوم فإنّ عملاء المؤسسات التعليميّة هم الذين يستفيدون من الخريجين من الطّلبة. غير أنّنا نرى عدم استبعاد الطالب من المستفيدين من الخدمة التعليميّة؛ فهو المستفيد من الخدمة داخل المؤسسة التعليميّة وهو المستفيد منها خارج المؤسسة من خلال تمكينه من إشباع حاجاته، وتلبية متطلبات حياته.

(المرجع السابق، ص 104)

2.3 مفاهيم مرتبطة بجودة الحياة الأكاديمية:

1.2.3 التّوجّه نحو الحياة:

عرفه "شاير" و"كارفر" «بأنّه النّزعة أو الميل للتّفاؤل؛ أي التّوقّع العامّ للفرد بحدوث أشياء حسنة أكبر من حدوث أو أحداث سيئة وهي سمة مرتبطة ارتباطاً عالياً بالصّحة النفسيّة الجيدة».

(عبد الصّادق والدّوري، د، ت، ص 226)

2.2.3 الرّضى عن الحياة:

يعرف "الدّسوقي" بأن الرّضى عن الحياة هو تقييم الفرد لنوعية الحياة التي يعيشها لنسقه القيمي ويعتمد هذا التّقييم على مقارنة الفرد لظروفه الحياتية بالمستوى الأمثل الذي يعتقد أنّه مناسب لحياته.

(شقورة يحيى عمر شعبان 2012 ص 06)

"ويرى" عبد الوهاب" أن الرضى عن الحياة هي حالة داخلية يشعر بها الفرد وتظهر في سلوكه واستجاباته وتشير إلى ارتياحه وتقبّله لجميع مظاهر الحياة من خلال تقبّله لذاته وأسرته وللآخرين وللبيئة المدركة وتفاعله مع خبراته بصورة متوافقة.

(المرجع السابق، ص 29)

3.2.3 الصّحة النفسيّة:

يعرف "زهران" الصّحة النفسيّة بأنّها حالة دائمة نسبياً يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً «شخصياً وانفعاليا واجتماعياً أي مع نفسه ومع بيئته»، ويشعر بالسّعادة مع نفسه ومع الآخرين ويكون قادراً على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن ويكون قادراً على مواجهة مطالب الحياة وتكون شخصيته متكاملة سوية ويكون سلوكه عادياً ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلامة وسلام.

والصّحة النفسيّة، حسب "زهران"، شقّان:

الشّق الأول شقّ نظري علمي يتناول الشخصية والدوافع والحاجات والأسباب النفسية وأعراضها وحيل الدفاع النفسي والتوافق وتعليم الناس وتصحيح المفاهيم الخاطئة وإعداد وتدريب الأخصائيين والقيام بالبحوث العلمية.

أما الشّق الثاني فتطبيقي عملي يتناول الوقاية من المرض النفسي وتشخيص وعلاج الأمراض النفسية.

4.2.3 المرونة النفسية:

هي فرصة وقدرة للأفراد للإبحار وبطريقة إيجابية في مسار توظيف المصادر النفسية والاجتماعية والبدنية والثقافية للمواجهة والتوافق الإيجابي الفعال مع الضغوط وأحداث الحياة المادية مع المحافظة على الهدوء والأتزان النفسي وسرعة البرء من التأثيرات السلبية لهذه الضغوط والأحداث الصّادمة والعودة سريعاً إلى الإحساس بجودة الوجود الذاتى.

(أبو حلاوة 2010 ص 29)

3.3 مؤشرات جودة الحياة الأكاديمية:

تشير العديد من الدّراسات إلى أنّه يوجد نوعين متميّزين من مؤشرات جودة الحياة وهما المؤشرات الموضوعية والمؤشرات الذاتية:

1.3.3 المؤشرات الموضوعية:

هي تلك المؤشرات القابلة للقياس الكميّ، والتي تقيس مدى قدرة الفرد على إنجاز بعض المهامّ أو الأنشطة، وهذه المؤشرات تتعلّق أساساً بالمتغيّرات المؤسّسة لنوعية الحياة مثل: حجم ومستوى المرافق والخدمات الموجودة بالمؤسسات التي تقدّم الخدمات الصحية والعلاجية والغذائية للمؤسّسات والهيئات التعليمية، وأماكن ووسائل الترويج المتاحة والأنشطة الاقتصادية الشائعة والأجهزة والوسائل المتوافرة القائمة على تحقيق الأمن.

وهكذا تعتبر هذه المؤشرات مقاييس كمية إحصائية حيث تعتمد على البيانات الإحصائية والتقارير الوصفية التي توضع بواسطة أشخاص لا يعبرون عن أنفسهم، وإنما يصفون الظروف البيئية المحيطة بالسكنة. وعلى هذا فإنّه ينظر إلى تلك المؤشرات الموضوعية على أنّها عوامل مساعدة في دراسة نوعية الحياة، وليست هي بمكوّنات أو عوامل تشكيل وصياغة لنوعية الحياة.

كما يلاحظ أن المستخدمين لهذا النوع من المؤشرات هم الإحصائيون والعاملون بأجهزة الدّولة الإحصائية والتّخطيطية والعلماء والمنظّمات الدّولية المهتمة بالتنمية.

(المرجع سابق ، ص 195)

2.3.3 المؤشرات الذاتية:

يقصد بالمؤشرات الذاتية لجودة الحياة الأكاديمية على أنها تلك المؤشرات التي تعكس إدراك وتقييم الأفراد لحياتهم سواء في ذلك تقييم الشخص لحياته ككل أو لمجالات معينة منها: نوع التعليم، المناهج التعليمية، الدّخل، العمل، والمساواة في المعاملة، ولإقامة والإطعام، والمواصلات، والخدمات المقدمة... وبذلك يكون هذا التّقييم بمثابة انعكاس مباشر في مجال ما لإدراك ذلك الشخص لجودة الحياة التي يعيشها في بيئة معينة، كما تعتبر بمثابة تقرير عن مستوى السّعادة أو قدر الشّقاء الذي يشعر به ذلك الشخص.

كما تهتمّ تلك المؤشرات بتقييم جودة الحياة المعيشة، كما يخبرها ويدركها ويستجيب لها الأفراد وما تحقّقه لهم من إشباعات، ومن ثم مدى شعورهم بالرّضى أو السّعادة؛ وبالتالي فسعادة النّاس ورضاهم أو سخطهم أي تقويمهم الذاتى هو أفضل مؤشّر لجودة الحياة التي يعيشونها.

وعلى هذا فإنّ المدخل الذاتى في بناء مؤشرات جودة الحياة يهتمّ عادة بنوعية الحياة على مستوى الاهتمام الكلى وعلى مستوى الاهتمام الفرعى، فهو يسعى إلى مدى معرفة رضى النّاس عن الحياة في محلها، وإلى معرفة مدى رضاهم عن جوانب الحياة التي تشكّل اهتماما لديهم.

Barcan.2014 Harvey.2013.19-22

4.3 العلاقة بين المؤشرات الذاتية والمؤشرات الموضوعية لجودة الحياة:

يجب التوسّع في المؤشرات الدّالة على جودة الحياة لتشمل عمليات أكثر في مجال الحياة الاجتماعية والإنسانية، وتمثّل المؤشرات الموضوعية والذّاتية لجودة الحياة متغيّرا متّصلا، وتعتبر التّفرفة بينهما سهلة فقط عندما تكون بين مؤشّر بيئي اجتماعي كميّ مثل الدّخل، في مقابل حكم شخصي كميّ مثل الرّضى عن مستوى الدّخل. إلا أنّه في الكثير من الدّراسات يصعب الوصول إلى هذا الفصل خاصّة عندما يكون مصدر المعلومات في كلتا الحالتين هو الشّخص نفسه، حيث أنّ التّمييز بين المؤشرات الذّاتية والموضوعية أمر نسبيّ وليس مطلقا، ولذلك فإنّ أحد الاتّجاهات الأساسيّة في مجال جودة الحياة يؤكّد على الاعتماد على المؤشرات الذّاتية للجودة حيث أنّها ترتبط برفاهية الفرد، بينما تؤكّد دراسات أخرى على ضرورة التّركيز على رؤية الفرد وإدراكه لجودة الحياة وتقييمه للمؤشرات الموضوعية.

وهناك علاقة قويّة بين المؤشرات الموضوعية والذّاتية لجودة الحياة؛ حيث يسعى الأفراد لتحسين ظروف حياتهم واستثمارها لتحقيق حياة جيّدة من ناحية البعد الذاتى، أمّا من ناحية البعد الموضوعي والذي تمثّله الظروف المجتمعية، حيث تتيح للأفراد فرص النّموّ والتّطور وتحسين نوعية حياتهم والارتقاء بمجتمعهم بأكمله.

(شيخي مريم 2014 ص101)

5.3 بعض أساسيات جودة الحياة الأكاديمية لدى الطلبة:

سأحاول ذكر بعض الأساسيات أو الشروط التي يجب أن تتوفر لدى الطالب من أجل ضمان جودة الحياة الأكاديمية لديه بسبب تلبية ميوله ورغباته وتوجهاته، حسب وقدراته ومواهبه ومؤهلاته، وبالتالي توفير السعادة والطمأنينة وإثبات الذات لديه ضمن مساره الجامعي:

1.5.3 الرضى عن الاختيار الدراسي (الأكاديمي):

يشير مفهوم الرضى عن الاختيار الدراسي أو كما تمت تسميته في بعض المراجع "الرضى الأكاديمي" إلى الرضى المتوقع في الحياة الأكاديمية للفرد عن طريق تحقيق الأهداف والتطلعات الأكاديمية.

- أهمية الرضى عن الاختيار الدراسي:

إنّ التوجيه السليم الذي يمنح للفرد الرضى يكون قد منحه القدرة على استثمار قدراته إلى أقصى مداها، وعكس ذلك يمكننا أن نلاحظ المجهود الضائع الذي يبذله بعض الأفراد في متابعة دراسة لا يصلحون لها مما يعوق تكيفهم معها ومع ظروفها. وهكذا فإنّ للرضى عن التوجيه انعكاسات تظهر آثارها الإيجابية ليس على مستوى الفرد فحسب، كما أشارت "بلحسيني" وإنّما على مستوى المدرسة والمجتمع.

(بلحسيني، 2002، ص38)

ويشترك مفهوم الرضى الوظيفي مع مفهوم الرضى عن الاختيار الدراسي في أنّ درجة تحقيق الرضى في كلّ منهما تتوقف على أنماط التعزيز التي تصاحبها، وأيضاً على الفرص التي توفرها للفرد لإظهار مهاراته وتحقيق أهدافه واهتماماته ومفهومه عن ذاته.

ويعتبر الرضى عن الاختيار الدراسي عاملاً منبئاً عن الرضى الوظيفي والمهني بعد ذلك.

وكما عرفه "حسن" بأنّه: «الرضى الذي يستمدّه الطالب نتيجة التحاقه بتخصّص دراسي معيّن وما يحظى به هذا التخصّص من مكانة وتقدير المجتمع له ودرجة إشباع المقرّرات الدراسية لحاجته في التخصّص وعملية التدريب الميداني وأساليب التقويم المتبعة في ذلك».

(يوسف 2008 ص 85)

ويمكن القول بأنّ اختيار التخصّص الدراسي، بالنسبة للطالب، يعدّ أمراً بالغ الأهمية؛ إذ يتوجّب عليه أن يكون اختياره مبنيّاً على أسس صحيحة تتناسب مع قدراته واستعداداته، كما يجب أن يكون هذا الاختيار مبنيّاً على الرضى لهذا التخصّص، لأنّ ذلك سيؤثر حتماً على نتائج الدراسة ومستقبله المهني وهو ما سيؤثر بعد ذلك في المجتمع بشكل عامّ.

2.5.3 تحقيق الفرد لذاته وتقديرها:

يعرّف كلٌّ من "عبد الحميد"، و"كفاي" مفهوم الذات على أنه فكرة الفرد وتقييمه لنفسه، بما تشتمل عليه من قدرات وأهداف واستحقاق شخصية وتذكر "فرغلي"، أنّ مفهوم الذات لدى الفرد يتكوّن من مجموعة من العوامل من أهمّها تحديد الدّور، والمركز، والمعايير الاجتماعية، والتّفاعل الاجتماعي، واللّغة، والعلاقات الاجتماعية، فيجب على الفرد أن يدرك بأنّه يمتلك الطّاقات والقدرات، وعليه أن يقدر ذاته ويحترمها، وأن لا يقلّل من قيمة نفسه ويستسلم لها، وعليه أن يعمل جاهدًا على تحقيقها على الرّغم من وجود العقبات التي تعترضه في الحياة؛ فتحقيق الذات يعتبر بمثابة قمّة الشّعور والإحساس بالرّضى عن الذات، ومن ثمّ شعوره بجودة الحياة.

3.5.3 الوقوف على معنى إيجابيًا للحياة:

يعتبر مفهوم معنى الحياة مفهومًا هامًا جدًّا، ويعتبر "فرانكل (1969)" أنّ الحياة يجب تكون لها معنى تحت كلّ الظروف، وأن هذا المعنى في حالة دائمة من التّغيير، إلّا أنّه يظلّ موجودًا دائمًا، ويرى أنّ الإنسان يستطيع اكتشاف ذلك المعنى في حياته بثلاث طرق وهي كالآتي:

- عمل شيء جديد أو القيام بعمل ما.

- تجربة خبرات وقيم سامية مثل الخير والحق والجمال.

- الالتقاء بإنسان آخر في أوج تفرّده الإنساني.

ولقد حدّد ثلاثة مصادر يستطيع الإنسان من خلالها تحقيق معنى لحياته وهي كالآتي:

القيم الإبداعية: وتشمل كلّ ما يستطيع الفرد إنجازه، فقد يكون ذلك الانجاز عملاً فنياً أو اكتشافاً علمياً، وتتضمّن كلّ ما يمكن أن يحصل عليه الإنسان.

القيم الخبراتية: وتتضمّن كلّ ما يمكن أن يحصل عليه الإنسان من خبرات حسية ومعنوية، وخاصةً ما يمكن أن يحصل عليه من خلال الاستمتاع بالجمال، أو محاولات البحث عن الحقيقة، أو الدّخول في علاقات إنسانية مشبعة كالحب أو الصّداقة.

القيم الاتّجاهية: وتتكوّن من الموقف الذي يتّخذه الإنسان إزاء معاناته التي لا يمكن أن يتجنّبها كالقدر أو المرض أو الموت.

4.5.3 الصّلاية التّفسية:

ويعرفها "حمزة" (2002) بأنّها مجموعة متكاملة من الخصال الشّخصية ذات الطّبيعة التّفسية الاجتماعية، وهي خصال تضمّ الالتزام والتّحدي والتّحكّم، والتي يراها الفرد على أنّها خصال مهمّة له

تمكّنه من مجابهة المواقف الصّعبة والتّصدّي لها، وكذلك المواقف المثيرة للمشقّة النّفسية، والتي تمكّنه من التّعايش معها بنجاح.

5.5.3 التّوجّه نحو المستقبل:

تشير "شقيّر" (2005) إلى أنّ قلق المستقبل يمثل أحد أنواع القلق والذي يشكّل خطورة في حياة الفرد، والذي يمثّل الخوف من مجهول ينجم عن خبرات ماضية وحاضرة أيضا يعيشها الفرد، والذي يجعله يشعر بعدم الأمن وتوقّع الخطر، ومن ثمّ شعوره بعدم الاستقرار. وقد تسبّب له هذه الحالة شيئا من التّشاؤم واليأس الذي قد يؤدّي به في نهاية الأمر إلى اضطراب حقيقي وخطير، كالاكتئاب والاضطرابات النّفسية العصبية الخطيرة.

وتشير أيضا إلى أنّ قلق المستقبل قد ينشأ عن أفكار خاطئة وغير عقلانية لدى الفرد تجعله يؤوّل الواقع من حوله، وكذلك المواقف والأحداث والتّفاعلات بشكل خاطئ؛ ممّا يدفعه إلى حالة من الخوف والقلق الذي يفقده السّيطرة على مشاعره وعلى أفكاره العقلانية، ومن ثمّ عدم الأمن والاستقرار النّفسي. ويشير "حبيب" (2006) إلى وجود خطوات هامة يستطيع الفرد استخدامها من أجل الوصول إلى جودة الحياة وتتمثّل في التّالي:

– بناء الوعي بضرورة الحاجة إلى التّحسين والتّطوير.

– تحديد أهداف التّحسين المستمرّ للأداء، وبناء تنظيم لتحقيق تلك الأهداف.

– تنفيذ جوانب الجودة الحياتية.

ويلخص القول بأنّه ينبغي أن يتبنّى الفرد منظور التّحسين المستمرّ لجوانب شخصيته، وأبعادها النّفسية والعقلية والاجتماعية والثّقافية والرياضية والدينية والجسمية كأسلوب حياة، مع تلبية احتياجاته ورغباته بالقدر المتوازن، و استمراريته في توليد الأفكار والاهتمام بالإبداع والابتكار والتّعلّم التّعاوني، بما ينمي مهاراته النّفسية والاجتماعية.

(بخوش وحميداني، 2016، ص 32)

6.3 الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشّاملة في النّظام التّعليمي:

هناك العديد من الأسباب التي دعت وتدعو إلى الأخذ بفلسفة إدارة الجودة الشّاملة في نظام التّعليم، نذكر منها:

1- إنّ غالبية دول العالم المتقدّم أخذت بمفهوم إدارة الجودة الشّاملة في أنظمتها التّعليمية، ومن شأن هذا أن يزيد الفجوة بين هذه الدّول ودول العالم النّامية.

- 2- ما يترتب على نتائج الثورة التكنولوجية الشاملة من تدفق علمي ومعرفي أدى إلى تحدي للعقل البشري، ممّا جعل المجتمعات تتنافس في عملية الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية بوصف التربية الوسيلة الرئيسة لإعداد الأجيال وتشكيل الحياة.
- 3- لما كان الطالب هو المستهلك في العملية التربوية، فإنّه عميلها الأول، لذلك ينبغي توفير السبل التي تؤدي إلى جذبه وإرضائه، وهذا مرهون بتبني إدارة الجودة الشاملة.
- 4- إن استثمار إمكانيات وطاقات جميع العاملين في المؤسسة التربوية استثماراً فعالاً يؤدي، بالضرورة، إلى نتائج مميزة في عمل المؤسسة، وهذا ما توفّره فلسفة إدارة الجودة فيها.
- 5- إن تطبيق إدارة الجودة في عمل المؤسسة التربوية يوفّر اتصالاً فعالاً بين العاملين في المؤسسة على المستوى الأفقي والمستوى العمودي فيها.
- 6- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعني خفض الهدر في الجهد والمال والوقت، وهذا أمر مطلوب في عمل كلّ مؤسسة إنتاجية أو خدمية؛ فتبني إدارة الجودة في التعليم يعني الإقلال من حالات الفشل (الرّسوب) أو منعها مع الحفاظ على الجودة.
- 7- إنّ تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق، رضى المستفيدين الداخليين والخارجيين المباشرين وغير المباشرين.

(محسن علي عطية، 2015، مرجع سابق، ص 130)

7.3 أهداف جودة الحياة الشاملة الأكاديمية وفوائدها:

إن أبرز أهداف تطبيق إدارة الجودة في المؤسسة الإنتاجية والخدمية هو تطوير جودة المنتجات أو الخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف واختصار في الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة. وعلى العموم يمكن وصف أهداف الجودة الشاملة في المؤسسات بما يلي:

- تحسين جودة المخرجات بشكل مستمر.
- خلق بيئة لدعم التّقدّم المستمرّ والمحافظة عليه.
- تقليل الهدر في الجهد والوقت.
- إشراك الجميع في عملية التطوير الإيجابي.
- تطوير أدوات قياس الأداء والجودة.
- كسب ثقة المنتسبين والعاملين والحفاظ عليها.
- زيادة كفاءة العاملين.

- تمكين المنتسبين من تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الخطط اللازمة لتجنيبها والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

- جذب المتعاملين والقدرة على خلق جو تنافسي خلاق.

وفي ضوء ما تقدّم يمكن القول أنّ تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات يمكن أن يحقق الفوائد التالية:

✓ زيادة فائدة ونجاح المؤسسة، وذلك لأنّ إدارة الجودة الشاملة تعني عمل أشياء صحيحة بطريقة صحيحة من أول مرة، ويترتب على هذا المبدأ قلّة الأخطاء وعدم إعاقة العمل، الأمر الذي يزيد الأرباح والنجاح والفوائد.

✓ تقوية المكانة التنافسية للمؤسسة مع المؤسسات الأخرى لأنّها عندما تتبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة تقدّم خدمة أو منتجاً يتسم بجودة عالية تنسجم ومتطلبات المستفيد.

✓ المحافظة على حيوية المؤسسة ونشاطها، لأنّ تبني إدارة الجودة الشاملة يعني التجديد والتحسين المستمرّ فضلاً عن التعليم والتدريب المستمرّ، والتكيف المستمرّ مع متغيرات البيئة، وهذا يجعل المؤسسة في حالة حيوية ونشاط مستمرّ.

✓ كسب ثقة المجتمع ورضى المستفيدين؛ من فوائد إدارة الجودة الشاملة كسب ثقة المجتمع عن طريق إشباع رغبات المستفيدين والعاملين بأعلى جودة مع أقلّ تكلفة، فضلاً عن المحافظة على سلامة البيئة والصحة العامة.

✓ تحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب المشاركة الجماعية، وفرق العمل، وتبني تحسين الجودة والتدريب والتعليم المستمرّ.

✓ رفع القدرة على التخطيط والتحليل واتخاذ القرارات المناسبة.

✓ رفع كفاية القيادة الإدارية وتوسيع أفقها، وتوجيه تفكيرها.

✓ جعل المؤسسة أكثر استجابة للتغيرات البيئية.

(عقيل وصفي، 2001، ص 345)

8.3 متطلبات تحقيق مضامين إدارة الجودة الأكاديمية الشاملة:

لكي تتحقّق مضامين الجودة الشاملة في إدارة المؤسسات التربوية ينبغي:

1- تحقيق رضى المستفيد الداخلي في المؤسسة التربوية والمستفيد الداخلي هو الطالب والمدرّس، والإدارة المدرسية.

2- تحقيق رضى المستفيد الخارجي من الخدمة التعليمية، والمستفيدون الخارجيون من الخدمة التعليمية هم الأشخاص، أو الجهات التي تكوّن المجتمع المحيط بالمؤسسة التربوية الذين تعمل المؤسسة لخدمتهم.

3- التزام المؤسسة التربوية بممارسة التّقويم الذاتيّ الذي يعدّ مطلباً محورياً لتحقيق مبدأ التحسين المستمرّ، لأنّ تمكّن المؤسسة التربوية من ممارسة تقويم الذات بأسلوب علمي منظم سوف يحقق مطلباً مهماً لإدارة الجودة الشاملة يتمثّل في نجاح كافّة الأفراد داخل المؤسسة في التركيز على تقييم سلوكهم، وعدم الانشغال بتقييم سلوك الآخرين والعمل على تحسين أدائهم قبل المطالبة بتحسين أداء الغير.

4- تطوير نظم المعلومات، وجمع الحقائق لأنّ اتّخاذ أيّ قرار يتجاوز مشكلة أو العمل على تحسين أيّ مجال من مجالات العمل داخل المؤسسة التربوية يتطلّب الحصول على معلومات وفيرة دقيقة من مصادر متعدّدة حتّى يمكن التّعامل مع المشكلة، أو التّجديد الذي يراد إحداثه في عمل المؤسسة بالانطلاق من قاعدة من المعلومات والبيانات المحكمة.

5- تفويض الصّلاحيات الذي يعدّ تجسيدا لمضمون العمل الجماعي التّعاوني؛ فبالتفويض يمكن التغلّب على الكثير من مشكلات المركزية في اتّخاذ القرارات، إذ يعطي فرصة العاملين على اختلاف مستوياتهم للمشاركة في صنع السّياسات والتّوجّهات الرّئيسة للمؤسسة التربوية. وبناء على هذا فإنّ قيادة المؤسسة التربوية النّاجحة هي التي تقوم بتنظيم بيئة العمل داخل المؤسسة بحيث يشارك الطّلاب والمدرسون وجميع إطارات المؤسسة في ذلك مع احتفاظها بآلية المتابعة والتّقييم لضمان استخدام الصّلاحيات الممنوحة للأفراد بما يضمن جودة الإنجاز.

6- إنّ الجامعة، بوصفها مؤسسة تربوية، يجب أن تعمل على إيجاد ما يعرف في إدارة الجودة الشاملة ببيئة التّوحيد والتّغيير إذ يلتفّ كافّة العاملين في المؤسسة حول أهداف المؤسسة القريبة والبعيدة، وذلك بالمشاركة الحقيقة للجميع في صوغ التّوجّهات والخطط اللازمة لتجويد عمل المؤسسة، وذلك يتطلّب تحديد أدوار جميع العاملين داخل المدرسة وتوحيد جهودهم، والعمل على أن تسود الرّوح الإيجابية بيئة العمل في كافة مراحلها ومستوياتها المختلفة.

7- من متطلّبات تحقيق مضامين الجودة في الإدارة الشاملة للجودة أن ترسخ المؤسسة التربوية ثقافة الجودة بين الأفراد لكي يتمكّنوا من تبني إدارة الجودة؛ وذلك يعني تغيير المبادئ والقيّم والمعتقدات التّنظيمية السّائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة، وجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة. وهذا من شأنه أن يؤدّي دوراً فاعلاً في خدمة التّوجّهات الجديدة في التّطوير والتّجويد لدى المؤسسات التربوية، لأنّ هذه الخطوة تعمل على تجاوز المقاومة التي يبديها الأفراد الذين تعودوا على العمل التربوي التقليدي، وما يرتبط بذلك كخوفهم من الالتزام بالمسؤوليات التي يتطلّبها نهج التّطوير والتّجويد المتواصل.

8- إنّ إدارة الجودة الشاملة في التّربية والتّعليم يجب أن تشمل كافّة العناصر التي تمثّل منظومة العمل التربوي الشّامل، بما في ذلك الموارد البشرية وتنميتها، والمنهج وتطويره، وتبني أساليب تقويم

متطورة، وتحديث الهياكل التنظيمية، لأنّ تطوّر هذه العناصر يعدّ محوراً أساسياً في جودة التطوير والتّجديد التربوي الذي تتبنّاه المؤسسات التربوية الفاعلة.

(محسن علي عطية، 2015، مرجع سابق، ص 112)

9.3 مبادئ إدارة جودة الحياة الشّاملة الأكاديمية:

في ضوء ما قدّمه رواد الجودة ومفهومها من آراء يمكن تحديد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إدارة جودة الحياة في المؤسسات بالآتي:

- الاهتمام بالموارد البشرية والتّشديد على رضى الإنسان المستفيد، وتلبية متطلّباته ومستلزماته، والاستمرار في فهم الحاجات الحاليّة والمستقبلية له والسّعي، بكلّ ما يمكن، من أجل تجاوز حدود المتوقّع - التّشديد على العمليات والنتائج معاً؛ بمعنى عدم الاهتمام بالنتائج فقط، بل الاهتمام بالعمليات ومتابعتها بشكل مستمرّ وإيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي قد تعترض سبل تحسين الخدمة أو المنتج، الأمر الذي يتطلّب أن تنال العمليات نصيباً كبيراً من الاهتمام من أجل أن تحقّق المؤسسة النتائج المرجوة بكفاية عالية.

- الوقاية من الأخطاء ومنع وقوعها في عمل المؤسسة.

- الاستمرار بالتّحسين والجودة وعدم التّوقّف عند مستوى معيّن، لأنّ تبني فلسفة إدارة الجودة الشّاملة يقتضي عمليّة تحسين مستمرة تشمل جميع عناصر المؤسسة ونظامها وعملياتها وأدواتها ومواردها والقوى البشرية فيها.

- الاهتمام بنظام العمل والتّفكير النّظامي الذي من شأنه أن يؤدّي إلى النتائج التي تسعى إليها المؤسسة واعتماد الخطوات الأساسية اللازمة لعمليّة التّحسين متمثلة فيما يلي:

* تحديد ما يراد تحسينه وتحديد أهداف التّحسين.

* تحديد الواقع الحالي والبحث عن السّبل الملائمة للتّحسين.

* تصميم عمليّة التّحسين وتدريب المستفيدين على أدائها.

* تنفيذ عمليّة التّحسين.

* توثيق العمليّة المحسّنة وإطلاع المشاركين عليها، وتقويم نتائج التّحسين.

- الاهتمام بالقيادة والإدارة، بوصف القيادة عاملاً جوهرياً لعمل المؤسسة من خلال إعطاء الاهتمام الكبير للعمل والإنتاج، وحرصها على تحقيق رضى المنتسبين إليها وتنميّة العلاقة الاجتماعية التي تُعطي زخماً للتّعاون والعمل بروح الفريق. ويجب أن تتّسم القيادة بالشفافية والوضوح وأن تحرص على ما يأتي:

* خلق قناعة لدى المشاركين بأن إدارة الجودة الشاملة هدف جماعي، وأن نجاح المؤسسة فيه يعني نجاح كل فرد فيها.

* تعريف المشاركين بأن إشباع حاجاتهم يتم عن طريق وعيهم بإدارة الجودة الشاملة وتحسين الإنتاج.

* توعية المشاركين بما لتحقيق أهداف الجودة الشاملة من أهمية للمؤسسة والمشاركين فيها والمستفيدين منها.

- الاهتمام بتطوير خبرات العاملين، بشكل مستمر، عن طريق التدريب والدعم والتشجيع.

- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق الفعلية لا على المشاعر.

- مشاركة الجميع والتطبيق الفعلي لمفهوم التعاون، والمشاركة في اتخاذ القرارات من فريق العمل في جميع مراحل عمل المؤسسة، وذلك لأن المنتمين للمؤسسة هم العنصر الأساسي والثروة الحقيقية للمؤسسة؛ إذ عليهم يتوقف عمل عناصر الإنتاج، وما من مؤسسة تستطيع التهوض بمهماتها ما لم تعتمد على العاملين فيها، فلا سبيل للنجاح ما لم يشارك الجميع في تحسين الجودة عن طريق الحوار المفتوح وتقديم المقترحات والاهتمام بأراء الجميع وتنفيذ الجيد منها، واعتماد نظام التحفيز والمكافآت مما يسهم في تشجيعا لأفراد على العمل والإبداع فيه، والابتعاد على أساليب التخويف والعقاب.

- بناء نظام تواصل فعال يوفر تغذية راجعة عن طريق توفير المعلومات حول ما يجري تحسينه في المؤسسة وتوصيلها للأطراف المشاركة، بسهولة ويسر، وهذا يتطلب نظام توثيق يسهل الوصول إليه.

(المرجع السابق، ص 84)

10.3 مؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس الجامعي:

وتحدد مؤشرات جودة حياة عضو هيئة التدريس الجامعي في ثلاثة مؤشرات أولها؛ جودة حياة العمل، ويشير إلى إدراك عضو هيئة التدريس الجامعي، لتحقيق درجة من الرضى والاستمتاع، بما تحقق من إشباع لحاجاته في مجال العمل، من حيث توافر الإمكانيات والتجهيزات التعليمية، والتطوير المهني، ومعايير الترقى، والمشاركة في اتخاذ القرار، والعائد المادي.

ويتمثل المؤشر الثاني في جودة المشاعر، ويشير إلى إدراك عضو هيئة التدريس الجامعي، لتحقيق درجة من الرضى والاستمتاع، بما لديه من انفعالات تتعلق بتوافر درجة من السعادة لما لديه من قدرة على التحدي ومواجهة الصعاب وحل أية مشكلات تواجهه، والتوكيدية والرضى عن الحياة والثقة بالنفس.

أما المؤشر الثالث فيمثل جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، ويشير إلى إدراك عضو هيئة التدريس الجامعي، لتحقيق درجة من الرضى والاستمتاع، بما لديه من حالة صحّية جيّدة، ومسكن لائق، والمعيشة اللائقة وتقدير المجتمع له.

ويُعرف أداء الأستاذ الجامعي بأنّه تحديد القيمة الفعلية لكلّ ما يبذله الأستاذ الجامعي بين نشاطات وأدوار داخل كليته وخارجها، من أجل إحداث التّغيّرات المرغوبة في شخصيات الطّلاب في ضوء أهداف الكلية ووظيفتها، من ناحية، وتحقيق أهداف المجتمع وتوقعاته من وظائف مجتمعية يؤدّيها الأستاذ الجامعي، من ناحية أخرى. ويظهر أداء الأستاذ الجامعي من خلال ممارسته لأدواره المتعدّدة، حيث يتعدّد أداء الأستاذ بتعدّد أدواره وأنشطته، ممّا يترتّب عليه قيامه بأداءات كثيرة ومتنوّعة تتنوّع بتنوّع أهداف الجامعة التي يعمل فيها.

(نادية حسن السيّد، 2005، ص 33)

ويمكن تعريف جودة أداء عضو هيئة التدريس الجامعي بأنّها: إدراك عضو هيئة التدريس الجامعي لقدرته على القيام بالمهامّ الوظيفية المرتبطة بالجانب العلمي أو الاجتماعي أو الإداري في ضوء الإمكانيات الماديّة والبشرية داخل الكلية لتحقيق الأهداف المرجوة.

وترى "نادية حسن السيّد علي"، أنّ أداء الأستاذ الجامعي تصنيفه إلى ثلاثة مجالات:

أ- التدريس: ويهدف إلى نقل المعرفة بين الأجيال والمحافظة عليها.

ب- البحث العلمي: ويهدف إلى إثراء المعرفة وتنميتها وهذا هو لبّ وظيفة الجامعة.

ج- تنمية المجتمع المحيط وتقديم الخدمات المتنوّعة له.

(المرجع السابق، ص 55).

ويرتبط أداء عضو هيئة التدريس بمجموعة من الخصائص والسّمات التي تنعكس على مستوى أدائه الوظيفي، وتتحدّد مؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس في ثلاثة مؤشرات، هي:

1- جودة الأداء العلمي: وهي مجموعة الخصائص التي تمكّن عضو هيئة التدريس من التدريس والبحث العلمي ومتابعة التّطوّرات العلمية في مجال تخصصه.

ويعتبر التدريس الوظيفة الأساسية لجميع مؤسسات التعليم العالي، نظراً لأنه يشغل قدراً كبيراً من وقت أعضاء الهيئة وفكرهم. وله أثره البالغ على الطّلاب في الجامعة من حيث تكوين شخصياتهم وتنمية قدراتهم، فضلاً عن إكسابهم كثيراً من المهارات والممارسات المهنية المتخصصة من ناحية أخرى.

(سلطان سعيد، 2006، ص 66).

كذلك ويعتبر البحث العلمي من الوظائف الرئيسة لمؤسسات التعليم العالي، ويهدف إلى تنمية المعرفة وتطويرها، وذلك من خلال إشغال أعضاء هيئة التدريس بالبحث العلمي، وتدريب طلابهم عليه، والتدريس والبحث العلمي تربطهما علاقة قوية، فجودة التدريس مرتبطة بجودة البحث العلمي .

(الصيرفي، 2007، ص 45)

ولا يقف الدور العلمي عند مجرد التدريس وما يرتبط به من إعداد للمادة العلمية، وعمليات التقييم وغيرها، وإنما يتجاوزها ليشمل أدواراً أخرى، تكون أكثر أهمية في بناء شخصية الطالب؛ حيث أنه مطالب بالتعامل مع الطلاب والإلمام الواعي بحاجاتهم، وعوامل تنمية شخصياتهم، وتفهم مشاعرهم، والنظر إليهم على أنهم يشكلون مع هيئة التدريس، الركائز الأساسية للجامعة، وبدون أحدهما لا يمكن تصوّر وجودها كجامعة.

(محمد سكران، 2001، ص 191)

فالأستاذ الجامعي يقع عليه العبء الأكبر في تحقيق الأهداف المرجوة؛ فقد قامت الجامعة على الأستاذ، وأصبحت سمعة الجامعات تقاس بمستوى أداء ومكانة علمائها، وقد كان على رأس الجوانب الجامعية التي حظيت بالاهتمام لإحداث التطوير بالجامعات، تلك المتعلقة بأستاذ الجامعة نفسه، وإعداده وتكوينه وفاعليته.

(الصيرفي، 2007، مرجع سابق، ص 36)

2- جودة الأداء الاجتماعي: ويمكن تعريفها بأنها الخصائص التي تمكّن عضو هيئة التدريس من حسن التصرف مع طلابه في المواقف الصعبة والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية وإنسانية مع طلابه وزملائه وإدارة الكلية وأفراد المجتمع .

(حمدان أحمد الغامدي، 2003، ص 55)

حيث أنّ العلاقات الإنسانية الإيجابية تساهم في زيادة معدلات الرضى الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى أنّها تعمل على تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة، حيث تعتمد الحياة الجامعية، بدرجة كبيرة، على العلاقة بين الأستاذ الجامعي والطالب. ويجب أن تكون هذه العلاقة إيجابية يسودها الودّ والعطف والاحترام المتبادل، كما أن هذه العلاقة تنعكس بالتالي على التحصيل الأكاديمي.

(أنيسة دوكم، 2007، ص 156)

3- جودة الأداء الإداري: وهي مجموع الخصائص التي تمكّن عضو هيئة التدريس من ممارسة الأعمال الإدارية وقدرته على إدارة القسم أو الاجتماعات أو اللقاءات الطلابية، ويحتّم العمل داخل الجامعة مشاركة عضو هيئة التدريس في العمل الإداري، تحت أيّ مستوى من المستويات داخل القسم، أو الكلية أو الجامعة، وهذه المشاركة تتطلب منه القيام بالعديد من الأدوار الإدارية، خاصّة تلك المرتبطة

بالأعمال الأكاديمية، كما تتطلب منه أن يكون على مستوى القيام بها من حيث توافر المهارات الإدارية، من تخطيط وتنظيم وقدرة على اتخاذ القرارات، واستثمار أمثل للقدرات والإمكانيات المادية والبشرية للقسم أو الكلية أو الجامعة، التي يتولى مسؤوليتها أو يشارك في هذه المسؤولية .

(محمد سكران، 2001، مرجع سابق، ص 193)

فعلى عضو هيئة التدريس أن يقوم بتشجيع الطلاب على التعلّم، وتقديم مستويات دراسية عالية المستوى، والعمل على احترام حق طلابه في اختيار وتحقيق أهدافهم الدراسية بشكل مناسب. أمّا الجهاز الإداري فتتمثل مهمته في تقديم الخدمات المطلوبة بكفاءة عالية للعملية التعليمية بأطرافها كلّها من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وفنيين، في إطار التنسيق الدائم والتعاون الفعال بين أقسام وإدارات ووحدات الجهاز الإداري كافة.

(فاطمة زكرياء، 2018، مرجع سابق، ص 498)

ولقد قسّمت لجنة التعليم العالي الأمريكية برنامج جودة الحياة الأكاديمية للمؤسسة التعليمية إلى تسع فئات. وفيما يلي عرض لهذه الفئات:

1- مساعدة الطلاب على التعلّم: Helping Students Learn

تركّز على العمليات الأساسية التي تعزّز عمل الجامعة وترفع من قيمتها وتساعد على أداء وظيفتها الأساسية التي أنشئت، في الأساس، من أجله وهو تعليم الطلاب تعليماً جيّداً ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم. ولذلك فهي تُركّز على تصميم وفعالية عمليات التعليم والتعلّم والعمليات المساندة لهما.

(AQIP, 2010, Op.Cit, P9)

2- تحقيق أهداف التميّز الأخرى: Accomplishing Other Distinctive Objectives

حيث أنّ لكل مؤسسة تعليمية أهدافاً خاصة بها تسعى لتحقيقها، وقدرات تنافسية مميزة تميّزها عن غيرها من المؤسسات، كالبحوث المميزة في مجالات معينة، الوقف، الطلاب المميزين، الخدمات المميزة التي تقدّمها لمحيطها أو مجتمعها، وبالتالي التركيز على هذه الممارسات والعمليات الأساسية التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لتحقيق هذه الأهداف لخدمة المستفيدين من خدماتها.

(Ibid, 10-11)

3- فهم احتياجات الطلاب والمستفيدين الآخرين: Understanding Students' and Other Stakeholders' Needs

تشير إلى النظام الذي تستخدمه المؤسسة وتتبعه لتحديد احتياجات ومتطلبات وتوقعات وتفضيلات الطلاب والمستفيدين. ويصنّف برنامج الجودة الأكاديمية على أهمية وضوح ومباشرة مؤسسة التعليم العالي فيما تريد تحقيقه ولمن تريد بذل مواردها وطاقاتها. وللقيام بذلك، فإنّ كلّ مؤسسة تحتاج

إلى عمليات موثوق في صحتها وجديتها وجدواها لتحليل الاحتياجات المتغيرة للطلاب والمستفيدين المستقبليين. وتحديد احتياجات المستفيدين هو ما يحدّد من تختار المؤسسة خدمته، وهو ما يتواءم مع رؤيتها ورسالتها الفريدة والمميّزة.

(Ibid, 10-11)

4- تقدير الموارد البشرية: Valuing People

تتعلّق هذه الفئة بمدى التزام المؤسسة بتطوير وتنمية قدرات ومهارات ومؤهلات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والموظفين والإداريين.

(Ibid, 12-13)

5- القيادة والتّواصل: Leading and Communicating

تتعلّق بمدى تأثير عمليات القيادة والاتّصال والهياكل وشبكات العلاقات وقيادتها للمؤسسة التعليميّة في وضع الاتّجاهات وصنع القرارات والبحث عن الفرص المستقبلية وتوصيل القرارات والأعمال للمستفيدين الداخليين والخارجيين.

(Ibid, 13-14)

6- دعم العمليات التّنظيميّة المؤسّسيّة: Supporting Institutional Operations

وتعلّق بعمليات الدّعم المؤسّسي التي تساعد على توفير بيئة تعليميّة جيّدة تمكّن الطّالب من مواصلة التّعلّم والنّموّ والتّقدّم.

(Ibid, 14)

7- قياس الفعاليّة: Measuring Effectiveness

ويقاس «نظام إدارة المعرفة» لدى مؤسّسة التّعليم العالي الحاليّة، ومجموعة العمليات الفعّالة التي تستخدمها لجمع وحفظ واسترجاع وتفسير المعلومات التي تحتاجها للتّشغيل والتّحسين المستمرّ بفعاليّة. وهذه العمليات ضروريّة للحفاظ على جميع العمليات التّنظيميّة وتتبعها؛ حيث يركّز هذا البند على ما يلي: - هل تمّ جمع المعلومات المطلوبة كلّها وحفظها بطريقة آمنة ودقيقة، وإعطاء صلاحيّة النّفاذ إليها للأفراد ذوي الشّأن الذين يحتاجونها وقتما يريدونها. وهذه الطّريقة تمكّن من مراقبة ومحاسبة النّظام، والذي من خلاله تستطيع الكليّات والجامعات من مراقبة المعرفة وتوزيعها لاستمرار بقائها.

(Ibid, 15)

8- التّخطيط للتّحسين المستمرّ: Planning Continuous Improvement

ويتعلّق بالحفاظ على الأداء جيّداً وتلافي معوّقاته أو تغيير العمليات، إذا أمكن ذلك.

(Ibid, 16)

9- بناء علاقات تعاونيّة: Collaborative Relationships Building

يشير هذا البند إلى ضرورة بناء علاقات تعاونيّة داخل وخارج المؤسسة التعليميّة.

(Ibid, 17)

10.3 ثقافة الجودة الشاملة وقيمها في التعليم:

إنّ الثقافة، على مستوى المؤسسة التعليميّة، تعني مجموعة القيم والتصرّفات السلوكية وقواعد العمل والأعراف والنّظم التي تميّز المؤسسة من غيرها، ولا يمكن استبعاد أمر الثقافة العامّة في المؤسسة.

إنّ القيم التّنظيمية تمثّل ثقافة المؤسسة التعليميّة، وهي عبارة عن مجموعة من المعتقدات التي يشترك فيها الأفراد العاملون في المؤسسة. وهي متنوّعة منها ما يتّصل بالنّجاح والنّمو، ومنها ما يتّصل بالأمان، ومنها ما يتعلّق بالاتّصال والتّواصل، ومنها ما يتعلّق بالمعايير الأخلاقية، ومنها ما يتعلّق بقيم الجودة ورفع كفاءة المنتج.

أما قيم الجودة في التعليم فهي:

1- الجودة: يحدّدها المنتفع من الخدمة ومقدّم الخدمة معاً، وهذا يعني أنّ المؤسسة تتحسّن بتحمّل كلّ من المدرسين والطلّبة والإدارة معاً مسؤولية الجودة والتّطوير وابتكار معايير لمستويات عمل متقدّمة.

2- القيادة: وتعني وعياً ذاتياً وتفكيراً مستمراً، وإستراتيجيات عمل، ويشير هذا البعد إلى أنّ المدرسين يجب أن يوقّروا لأنفسهم قيماً وإستراتيجيات ونظاماً ومهارات تمكّنهم من تحقيق التّميّز داخل المؤسسة التعليميّة والالتزام بالانخراط في مواقع العمل.

3- التّحسين المستمرّ: إنّ هذا البعد يعني توجّه الإدارة، والأفراد نحو تدعيم التّحسين المستمرّ بالتّفاعل والعمل المستند إلى دوائر التّخطيط والتّقويم المستمرّ وتحسين استعمال المصادر علمياً.

4- المشاركة الشّاملة: وتعني أنّ تحقيق الجودة الشّاملة مسؤولية شاملة تقع على كلّ فرد في المؤسسة مهما كان موقعه، حتى الطّلبة يجب أن يتدرّبوا على مهارات الجودة، وحلّ المشكلات.

5- الاستجابة السّريعة: وتعني الاستجابة السّريعة لمتطلّبات المنتفع، وهذه الاستجابة تعتمد على ثقافة الجودة وتحسين سرعة الاستجابة، وهذا يتطلّب إخضاع الأنشطة والأهداف لعمليات القياس.

- 6- منع المشكلات: تشير هذه القيمة إلى أهمية العمل من أجل تصحيح مسار العمل لكي يمكن من منع حدوث الأخطاء، أو المشكلات قبل وقوعها فضلاً عن تقليل نسبة الفقد. وفي مجال التعليم فإن هذه القيمة تعني حماية الطلاب من الفشل بدلاً من دراسة الفشل بعد وقوعه.
- 7- الرؤية المستقبلية: وتعني تنمية نظرة بعيدة المدى لدى الطلاب والمدرسين، والآباء، وترجمتها إلى خطط، وإستراتيجيات، ومصادر، وتدريب مستمر.
- 8- الإدارة بالحقائق: وتعني الاعتماد على البيانات والمعلومات والتحليلات الإحصائية لأداء الطلاب، والاتجاهات، والبرامج، والتكنولوجيا المساعدة، والكلفة والعائدة.
- 9- الشراكة: وهي قيمة تبادل المنافع في المجتمع المحيط من خلال الاتفاقيات مع النقابات والاتحادات، ومؤسسات الإنتاج، وجمعيات رجال الأعمال، وكل مؤسسات المجتمع.
- 10- المسؤولية: وتعني مسؤولية المؤسسة والمجتمع عن الأخلاق، والصحة العامة، والأمن وحماية البيئة، ويجب أن تعكس علاقة المؤسسة بمؤسسات المجتمع المحلي مصداقية اجتماعية جديدة للمؤسسة.

(محسن علي عطية، 2015، مرجع سابق، ص 131)

11.3 المنهج التربوي والجودة الأكاديمية الشاملة:

يشكل المنهج مدخلاً رئيساً من مدخلات النظام التعليمي ومحوراً أساسياً في العملية التعليمية، ولما كان نظام الجودة الشاملة نظاماً شاملاً يتناول جميع جزئيات النظام التعليمي، فإن المنهج الدراسي يعدّ عنصراً مهماً من العناصر التي تقع في بؤرة نظام الجودة في التعليم؛ فهي تتناول جميع مدخلاته، وعملياته ومخرجاته، وما يرافقها من تقويم وضبط وتحسين، وما يلزمها من معايير؛ فإذا كان المنهج يُبنى في ضوء أهداف محدّدة فإن الجودة تتناول هذه الأهداف برؤية جديدة، وإذا كان المحتوى الدراسي والمقرر الدراسي يشكلّ عنصراً من عناصر المنهج فإن الجودة تتناول هذا المحتوى وفق فلسفة الجودة، وإذا كان المدرّس يُعدّ عنصراً فعّالاً من عناصر المنهج فإن الجودة الشاملة تتناول المدرّس من حيث فلسفته وثقافته وإعداده وأدائه، وهكذا الحال مع الطالب وإدارة المدرسة وجميع عناصر المنهج بمفهومه الواسع. وقبل الحديث عن جودة عناصر المنهج ومعاييرها لابد من الوقوف على مفهوم المنهج وما حصل عليه من تطوّر لرصد المفهوم الذي يمكن أن لا يتقاطع مع فلسفة الجودة الشاملة في التعليم.

(المرجع السابق، ص 155).

من المعروف أن مفهوم المنهج يشتقّ من مفهوم التربية، لذلك فإنّ مفهوم المنهج الحديث مشتقّ من مفهوم التربية الحديث، الذي بموجبه تغيّرت وظيفة التربية من تزويد المتعلّمين بالمعرفة والمعلومات إلى

تعديل السلوك على وفق متطلبات نمو المتعلمين، وحاجات المجتمع، والفلسفة التربوية السليمة التي يتبنّاها المنهج، وذلك بإعادة بناء خبرات الفرد، وتعديلها وإثرائها، وتحقيق نموّه في الاتجاهات المرغوب فيها. وبعد أن توصّل المرتّبون إلى أنّ سلوك الإنسان لا يمكن تعديله بمجرد تزويده بالمعلومات، لأنّ الإنسان ليس بالضرورة أن يعمل بما يعلم، وظهرت الحاجة إلى تقصّي العوامل التي يمكن أن توجّه سلوك الإنسان، وتجعله يعمل على وفق ما يعلم.

وفي ضوء نتائج البحوث والدراسات التي أجريت لهذا الغرض تمّ التّوصّل إلى أنّ هناك عوامل متعدّدة يمكن أن توجّه سلوك الفرد منها ما هو نفسي، ومنها ما هو اجتماعي، ومنها ما هو روجيه، توجّه السلوك داخلياً، وتّسم بأنّها تتداخل مع بعضها فتؤدّي مجتمعةً إلى تكوين ميول الفرد، واتّجاهاته، وعاداته، وقيمه، وأنماط تفكيره. وبذلك فإنّها تؤثر في سلوك الإنسان، وتكسبه ملامح شخصيته، وطابعه الخاصّ.

وأثبتت البحوث والدراسات أيضاً أنّ توجيه أثر هذه العوامل يتأثر بطرائق التدريس وشخصية المدرّس، وأساليبه في التّعامل مع الطّلبة وطريقة تقديمه المادّة واستخدامه وسائل التّعليم، وتهيئة المناخ الذي يجري فيه التّعلّم، وذلك كلّ لا يقتصر على ما يحدث داخل الصّفّ الدّراسي، إنّما يتأثر بما يكتسبه الطّلبة خارج الصّفّ.

وفي ضوء ما تقدّم فقد اتّسع مفهوم المنهج فأصبح يعني:

مجموع الخبرات المخططة التي تهيئها المدرسة وتقدمها لطلبتها في داخل المدرسة، أو خارجها لغرض تحقيق النمو الشامل لشخصية الطالب في مجالاتها: العقلي، والجسمي، والوجداني، وبناء تلك الشخصية على وفق أهداف تربوية محددة وخطة علمية تؤدي إلى تعديل سلوك المتعلمين على وفق الأهداف المحددة.

(المرجع السّابق، ص155).

1.11.3 خصائص المنهج التربوي في ظلّ المفهوم الحديث:

يتّسم المنهج التربوي، في ظلّ المفهوم الحديث، بالخصائص الآتية:

- 1- إنّ المنهج التربوي الحديث يتّسم بالسّعة فهو يشمل المعارف والخبرات والمهارات والأنشطة التي تقدّمها المؤسسة التّعليميّة، ولا يقتصر على المعارف.
- 2- يتّسم هذا المنهج بشموله جميع جوانب الشّخصية ويهتمّ بها بشكل متوازن.
- 3- يهتمّ المفهوم الحديث بتعدّد مصادر المعرفة ولا يقتصر على محتوى المقرّر الدّراسي أو الكتاب المدرسي أو المدرّس.

- 4- يهتمّ بالتكامل بين الجانب النظري والتطبيقي، ويشدّد على اكتساب الخبرات المباشرة وغير المباشرة واستخدامها.
- 5- يربط بين الخبرات التي يقدّمها والواقع؛ فيكون التّعليم فيه ذا معنى وفائدة توفّر للمتعلّم إشباع حاجاته.
- 6- يشدّد على التّعليم الذاتي.
- 7- يشدّد على دور كلّ عنصر من عناصر المنهج في العملية التّعليمية.
- 8- يشدّد على إيجابية المتعلّم ونشاطه وتفاعله.
- 9- تتّسم عملية التّقويم فيه بأنّها متنوّعة وشاملة ومستمرّة.
- 10- يجعل حاجات المتعلّم والمجتمع وتلبيةّها هدفاً رئيساً فضلاً عن المادّة الدّراسية.
- 11- يجعل المتعلّم محوراً في العملية التّعليمية.
- 12- يوفّر فرصة لمراعاة الفروق الفردية.
- 13- المادّة الدّراسية في المنهج الحديث تمثّل جزءاً من المنهج غرضها تعديل سلوك المتعلّم.
- 14- بيئة التّعليم في المنهج الحديث لا تقتصر على غرفة الدّراسة، إنّما تشمل البيئة الدّراسية وموجوداتها وربط العملية التّعليمية بالبيئة الاجتماعية.
- 15- دور المدرّس في المنهج الحديث منظّم وموجّه، ومهمّ للموقف التّعليمي، لكنّه لم يعد المصدر الوحيد للمعرفة.

(المرجع السّابق، ص 169)

2.11.3 مميّزات المنهج التّربوي الحديث:

في ضوء ما تقدم من مفهوم المنهج الحديث وخصائصه يمكن تحديد الميزات الآتية للمنهج في ضوء المفهوم الحديث:

- 1- يوفر نمواً شاملاً متوازناً لشخصية المتعلم.
- 2- يتعامل مع حاجات المتعلّم فيكون إيجابياً فيه لأنّه يوفّر له فرصة اختيار الأنشطة التي تشبع حاجاته.
- 3- يسهم في تحبيب المؤسّسة التّعليميّة لنفس الطّلاب لأنّه يمارس فيها من الأنشطة ما يلائم ميوله واستعداداته ويشعر بكونه عنصراً فاعلاً فيها.

- 4- يوفر للمدرّس فرصة التّموّ المهني والابتكار لأنّه يكون حرّاً في اختيار الأنشطة والأساليب التي تثري الموقف التّعليمي.
- 5- يهدف إلى أن تكون الموادّ مترابطة ومتكاملة وهذا يجعل التّعلّم ذا معنى عند الطّالب.
- 6- يراعي الفروق الفردية وإمكانيات الطّلبة.
- 7- يوظّف العملية التّعليمية في خدمة المتعلّم والمجتمع، والمؤسسة التّعليمية فيه تقدّم ما له صلة بالحياة.
- 8- يشدّد على أن يتمّ اختيار الموادّ التّعليمية في ضوء قدرات المتعلّمين واستعداداتهم وحاجاتهم.
- 9- يوثّق العلاقة بين المؤسسة التّعليمية والمجتمع من خلال التّفاعّل والمشاركة في الأنشطة لكلا الطّرفين.

(المرجع السّابق، ص 170)

ملخص الفصل:

إنّ جودة الحياة الأكاديمية هي شعور المجتمع الأكاديمي بالرضا عن الحياة داخل الجامعة والخدمات المقدّمة داخلها، وأداء كلّ فرد لمهامه على أكمل وجه، سواءً كان عضواً هيئة تدريس أو طالب أو موظفاً إدارياً؛ فهي على التحسين اللانهائي والمستمرّ للأنظمة، فردياً وجماعياً، لدعم تحقيق رسالة المؤسسة التّعليميّة.

ومؤسّسات التّعليم العالي هي الخلق المستمرّ والدائم للإداريين وأعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بالتّشغيل؛ حيث إنّ كميّة العمل والتّشغيل إذا كانت تعمل بصورة مرضيّة، وتنتج النّتائج التي تريدها الجامعة.

فعلى عضواً هيئة التدريس أن يقوم بتشجيع الطّلاب على التّعلم وتقديم مستويات دراسية عالية المستوى والعمل على احترام حق طلابه في اختيار وتحقيق أهدافهم الدّراسية بشكل مناسب، أمّا الجهاز الإداري فتتمثّل مهمّته في تقديم الخدمات المطلوبة بكفاءة عالية للعملية التّعليمية بأطرافها كلّها من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وفنيين في إطار التّنسيق الدائم والتّعاون الفعّال بين أقسام وإدارات ووحدات الجهاز الإداري كافة.

إن جودة الحياة تهتمّ بالإنسان بصفة عامة وجودة الحياة الأكاديمية تهتمّ بالطالب بصفة خاصّة من خلال مراعاة الدّراسات السّابقة و في ضوء ما سبق من تصفّح المراجع أستخلص أهمّ النتائج التي توصلت اليها في هذا البحث وهي كالآتي:

- أن جودة الحياة إحدى القضايا البالغة الأهمية التي تواجه العالم اليوم.
- مفهوم جودة الحياة من مفاهيم علم النفس الإيجابي الذي يعتبر مجالا يدرس ويحلّل مكامن السّمات الحسنة والفضائل التي يحتاجها الكلّ للحياة
- جودة الحياة بناء النفس يمكن قياسه من خلال المؤشرات الذاتية والموضوعية
- تعزيز جودة الحياة يتضمن الأنشطة والتأهيل والعلاج والدعم الاجتماعي
- جودة الحياة الأكاديمية جزء من جودة الحياة الشاملة
- الجودة الأكاديمية مهمة في حياة الطّالب الجامعي لأنها ترفع من مستواه ومن مستوى الجامعة وبالتالي ترفع من مستوى المجتمع.
- وللوصول إلى جودة حياة أكاديمية لابد من اتّخاذ بعض الخطوات والإجراءات أذكر منها:
 - ضرورة العمل على إرضاء الطّالب وتحبيبه لمكوّنات الحياة الأكاديمية.
 - وضع منهاج يتوافق مع قدرات الطّلاب وميولاتهم واستعداداتهم وتوجّهاتهم واهتماماتهم اليومية.
 - توفير كل المتطلّبات التي من شأنها خلق جودة الحياة الأكاديميّة من خدمات ودروس وترفيه ومشاركة الطّلاب في صنع القرار واتّخاذ المواقف. بالإضافة إلى توفير وتهيئة المتطلّبات اللازمة في الإقامات الجامعية
 - دراسة رغبات الطّلاب النّاجحين في شهادة البكالوريا من قبل مختصّين تربويين ونفسانيين واجتماعيين قبل الموافقة عليها
 - ضرورة اتاحة الفرصة للطالب بالمشاركة في المناسبات الاجتماعية والوطنية لما له من تأثير في مستوى تحسين الجودة
 - تشجيع الأساتذة على استخدام الوسائل والأساليب الهادفة لتحقيق الجودة لدى طلبة الجامعة.
 - تحسين مكان الأستاذ الجامعي ورفع مقامه ماديا ومعنويا.

القسم الثالث:

الجانب التطبيقي للدراسة:

الفصل الرابع:

نتائج الدراسة ومناقشتها

- ✓ منهج الدراسة.
- ✓ عينة الدراسة.
- ✓ أدوات جمع المعلومات.
- ✓ أساليب المعالجة الإحصائية.
- ✓ الخصائص السوسيو ديموغرافية لعينة الدراسة.
- ✓ الخصائص السيكمترية لمقياس أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام الوظيفي.
- ✓ عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.
- ✓ تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
- ✓ تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات الجزئية.
- ✓ توصيات عامة.

اعتبارات تصوّريّة:

كان من المفروض أن يطبّق الطّالب الباحث استبياناً على عينة من طلبة العلوم الاجتماعيّة حول جودة الحياة الأكاديميّة، ثمّ يحلّل ويناقش النّتائج الّتي توصلت إليها استجابات الطّلبة ثمّ يناقشها مبرزاً المبرّرات والتحليلات المناسبة ومقدّماً وصفاً دقيقاً لها، متّبعا في ذلك إجراءات المنهج الوصفي...

غير أنّه ونظراً للظّروف الصحيّة الّتي تمرّ بها البلاد، ونظراً لتعليمات وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي، بوصفها المؤسّسة الوصيّة العليا، بإلغاء الجانب التّطبيقي الميداني لأسباب صحيّة من جميع المذكّرات والرّسائل والأطروحات العلميّة، فإنّ الطّالب تخلّى عن الجانب الميداني تبعاً لذلك.

الخاتمة

إن جودة الحياة لها دور هام في حياة الفرد و المجتمع بصفة عامة، ولابدّ من توفير الجودة لسدّ ثغرات المنبثقة عن حياة اليأس والإحباط التي تؤثر سلباً على الفرد و المجتمع، ونخص بالذكر جودة الحياة الأكاديمية و التي لابدّ منها في مكونات الحياة الجامعية، لأن مخرجات الحياة الأكاديمية الجامعية ونتائجها تعود بالنفع والفائدة لا على الطالب فقط، ولا على الجامعة فقط وإنما على كلّ أفراد المجتمع، لأنّ الجامعة هي التي تعدّ لسوق العمل والمؤسسات الإدارية والاقتصادية المنتجة فتلعب الدور الفعّال في البناء الاجتماعي و ازدهار المجتمعات وتطورها.

وفي الأخير لا ندعي العلم ما بكل جوانب الموضوع ويبقى هذا المجال مفتوحاً للدراسة لمن أراد التوسع أكثر وما يسعنا الا ان نقول اللهم علمنا بما نفعنا ونفعنا بما علمتنا وزدنا علماً ...

والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل.

مراجع البحث

المراجع باللغة العربية :

- 1- ابن منظور أبو الفضل جمال (1997): لسان العرب، ج1، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت.
- 2- العادلي كاظم كريدي: مدى إحساس طلبة كلية التربية بالرتساق بجودة الحياة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، 19/17 ديسمبر 2006، مسقط، سلطنة عمان.
- 3- العتيبي لفا محمد هلال (2014): تصميم مقياس جودة الحياة الأكاديمية لطلاب الجامعة، مجلة القراءة والمعرفة، العدد 148، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 4- المعجم الوسيط (2004)، ط1، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة.
- 5- العارف بالله محمد الغندور: أسلوب حلّ المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة، دراسة نظرية مقدمة إلى المؤتمر الدولي السادس حول جودة الحياة، جامعة عين شمس، مركز الإرشاد النفسي، نوفمبر 1999.
- 5- السعيد محمد أبو حلاوة (2010) جودة الحياة ، ورقة مقدمة ، جامعة الإسكندرية
- 6- أنيسة دوكم (2007): مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة تعزو لأدوارهم الإرشادية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، جامعة أسيوط، العدد 14.
- 7- بخوش نورس وحميداني خرفية (2016): جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة زيان عاشور -دراسة ميدانية في ظلّ بعض المتغيرات، مذكرة مكّلة لنيل شهادة الماستر في علم النفس التربوي، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- 8- بن خالد عبد الكريم (2017): جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدي موظفي القطاع الصحي (دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار) أطروحة مقدّمة للحصول على شهادة الدكتوراه في العلوم، علم النفس العمل والتنظيم، كلية اتلعلوم الاجتماعية، جامعة وهران2.
- 9- بهلول سارة أشواق (2009): سلوكات الخطر المتعلقة بالصحة (التدخين، الكحول، سلوك قيادة السيارات وقلة النشاط البدني) وعلاقتها بكل من جودة الحياة والمعتقدات الصحية، رسالة ماجستير، تخصص: علم النفس الصحة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- 10- حمدان أحمد الغامدي (2003): خصائص عضو هيئة التدريس التي يفضلها الملحقون بكليات المعلمين في المملكة العربية السعودية، مجلة كليات المعلمين بوزارة التعليم والتربية السعودية، مجلد3، العدد2.
- 11- ديان جون جريجز (1995): الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية ترجمة سامي الفرّس وثامر العديلي، سلسلة أفاق الإدارة والأعمال، دار أفاق الإبداع العالمية، الرياض.
- 12- كاظم علي مهدي، والبهادلي عبد الخالق نجم: مستوى جودة الحياة لدى طلبة الجامعة، وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، 19/17 ديسمبر 2006، مسقط، سلطنة عمان.

- 13- مجدي عبد الكريم حبيب (2006): فعالية استخدام تقنيات المعلومات في تحقيق أبعاد جودة الحياة لدى عيّنات من الطّلاب العُمانيين، ورقة مقدّمة لندوة: علم النّفس وجودة الحياة، جامعة السّلطان قابوس، مسقط.
- 14- محمود خليل أبو دف (2002): تقييم أداء الأستاذ الجامعي في مجال الإشراف على الرّسائل العلمية من وجهة نظر طلبة الدّراسات العليا، أستاذ أصول التّربية المُشارك، ونائب عميد كُليّة التّربية، الجامعة الإسلاميّة، غزّة.
- 16- محمّد سكران (2001): الطّالب والأستاذ الجامعي، سلسلة بحوث ودراسات تربوية، ج3، دار الثّقافة للنّشر والتّوزيع، القاهرة.
- 17- محمد عبد الوهّاب حامد بدر الصّيرفي (2007): واقع التّنمية المهنيّة لأعضاء هيئة التّدريس المصريين المعارين لبعض دول الخليج العربيّة، -دراسة ميدانيّة- مجلة دراسات في التّعليم الجامعي، جامعة أسيوط.
- 18- محمّد عبد مسلم الطّفيلي (2013): تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التّدريس في كُليّة الهندسة، جامعة بابل، ضمن مؤشّري التّخطيط والتّنفيد، مجلة جامعة بابل، العلوم الهندسيّة، العدد 21.
- 19- مبارك بشريّ عناد (د، ت): جودة الحياة وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخّرات عن الزّواج، مجلة كُليّة الآداب / العدد 99، كُليّة التربية جامعة ديالى.
- 20- محمّد السّعيد أبو حلاوة: جودة الحياة (المفهوم والأبعاد)، ورقة عمل مقدّمة ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكُليّة التّربية بدمهور، جامعة الإسكندريّة.
- 21- محمدي فوزية وأمال بوعيشة (2013): معوقات جودة الحياة الأسريّة، الملتقى الوطني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 22- مسعودي امحمد: بحوث جودة الحياة في العالم العربي -دراسة تحليليّة- مجلة العلوم الإنسانيّة والاجتماعيّة، العدد 20، سبتمبر 2015، جامعة وهران.
- 23- محمد حامد إبراهيم (2015) الدعم الاجتماعي و علاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا ، بمحافظات غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر ، غزة .
- 24- محمّد سكران (2001): الطّالب والأستاذ الجامعي - سلسلة بحوث ودراسات تربوية- ج3، دار الثّقافة للنّشر والتّوزيع، القاهرة.
- 25- محمّد عبد الوهّاب حامد بدر الصّيرفي (2007): واقع التّنمية المهنيّة لأعضاء هيئة التّدريس المصريين المُعارين لبعض دول الخليج العربيّة - دراسة ميدانيّة- مجلة دراسات في التّعليم الجامعي، ع14.
- 26- محسن علي عطية، (2008): الإستراتيجيات الحديثة في التّدريس الفعّال، دار الصّفاء، عمّان
- 27- محسن علي عطية (2009): الجودة الشاملة والجديد في التّدريس، ط1، دار صفاء، عمّان.
- 28- محسن علي عطية (2015): الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنّشر والتّوزيع، عمّان.
- 29- محرم أحمد : مداخل وأبعاد الجودة، وقائع مؤتمر إستراتيجيات التّغيير، مركز جودة الحياة جامعة السلطان قابوس، 17/19/2006، الوحدة العربيّة، مسقط.

- 30- مصطفى حسن الحسين (2004): بعض المتغيرات النفسية لنوعية الحياة وعلاقتها بسمات شخصية مدمني الهروين، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الآداب، جامعة عين شمس مصر.
- 31- نادية حسن السيد علي (2005): تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة: بحث مرجعي، دراسات في التعليم الجامعي.
- 32- عبد الواحد حميد الكبيسي (2010): واقع جودة التدريس الجامعي وسبل الارتقاء به، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامع. المجلد 2، العدد 4.
- 33- عبد العزيز بن رشيد العمرو (2014): جودة الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في برنامج الدبلوم العام في التربية بجامعة حائل من وجهة نظر المتعلمين أنفسهم -دراسة تقييمية- مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، بها، مصر، العدد 50.
- 34- عبد الكريم بن خالد و مباركي بوحفص: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، المجلة الجامعية ورقلة، العدد 20، سبتمبر 2015
- 35- عبد الله هشام إبراهيم: جودة الحياة لدى عينة من الراشدين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، كلية التربية، المجلد 14، العدد 4، أكتوبر 2008، القاهرة.
- 36- عبد القادر بوعرفة (2010): جودة الحياة بين الفلسفة والتكنولوجيا.
- 37- عبير بنت عبد الله بن هاشم الشريف: جودة الحياة لدى مرضى السكري (دراسة ميدانية مطبقة على البالغين من مرضى السكري بمستشفى فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في مدينة الرياض، المنهل،
- 38- عزب حسام الدين محمود، برنامج إرشادي لخفض الاكتئاب وتحسين جودة الحياة لدى عينة من معلمي المستقبل، بحث مقدم في المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر، جامعة شمس مصر، في 28، 29 مارس 2004.
- 39- علي مهدي كاظم وعبد الخالق نجم البهادلي: جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين والليبيين دراسة ثقافية مقارنة، مجلة الأكاديمية العربية المفتوحة بالذنمارك، الأكاديمية العربية المفتوحة في الذنمارك، دورة علمية محكمة نصف سنوية، المجلد 2007، العدد 31 (2007/12/31)
- 40- عبد الكريم ايمان صادق و الدوري: التفاؤل و علاقته بالتوجيه نحو الحياة لدى طالبات كلية التربية للبنات ، مجلة البحوث النفسية و التربوية.
- 41- عقيل عمروصفي (2001): مدخل إلى المنهجية الشاملة لإدارة الجودة (وجهة نظر)، داروائل، عمان.
- 42- رغداء علي نعيصة (2012): جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول.
- 43- فاطمة زكرياء محمد عبد الرزاق: تطوير الجامعات المصرية لتحقيق جودة الحياة الأكاديمية على ضوء بعض المؤشرات المعاصرة: دراسة تحليلية، المؤتمر الدولي السنوي الثاني لقطاع الدراسات العليا والبحوث بكلية البنات للآداب والعلوم والتربية بجامعة عين شمس، الموسوم بـ (البحث العلمي من منظور

- إستراتيجية 2030-آفاق وتحديات-) إصدار خاصّ لمجلّة البحث العلمي، يومي 18 و19 جويلية 2018، فندق صني دايز البلاسيو، الغردقة، مصر.
- 44- سحر فاروق علام (2012): جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، دراسات عربية في علم النفس، المجلد 11، العدد 2.
- 45- سليمان رجب سيد أحمد (2009) جودة حياة ذوي صعوبات التعلم وجودة حياة أسرهم، موقع أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصّة.
- 46- سلطان سعيد مقصود بخاري (2006): تقويم عضو هيئة التدريس في جامعة أم القرى، مجلّة علوم التربية، م 6، ع 20.
- 47- شقورة يحيى عمر شعبان (2012): المرونة النفسيّة وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزّة، رسالة الماجستير، جامعة الأزهر، غزّة.
- 48- شاهر خالد سليمان (2008) : قياس جودة الحياة لدى عيّنة من طلاب جامعة تبوك بالمملكة العربية السّعودية وتأثير بعض المتغيّرات عليها، مجلّة رسالة الخليج العربي، العدد 117.
- 49- شيخي مريم: طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، 2014
- 50- رغداء علي نعيّسة، (2012): جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين، مجلّة جامعة دمشق، المجلّد 28، العدد 1.
- 51- يوسف دالية عبدالخالق عثمان (2008) ، معنى الحياة و علاقتها بالدافعية للإنجاز الأكاديمي و الرضى عن الدراسة لدى طلبة الجامعة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر ، غزّة .
- المراجع الأجنبية
- 52- About.com (2006, July 25): What is Mental Health?. Retrieved June 1, 2007, from About.com
- 53 -Academic Quality Improvement Program (AQIP) : Categories and Items 2010 Revision, The Higher Learning Commission, USA.
- 54 - Barnett, R. (2014). Conclusion: Academia as Workplace: A Natural Pessimism and a Due Optimism. In L. Gornall, C. Cook, L. Daunton, J. Salisbury, B. Thomas (Eds.), Academic Working Lives: Experience, Practice and Change, London: Bloomsbury.
- 55 - Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E., & Smith, H.L. (1999): Subjective well-being: Three decades of progress, Psychological Bulletin, 125, happiness, Springer-Verlag, New York:
- 56 - Kitchener, BA & Jorm, AF, (2002) Mental Health First aid Manual: evaluation of effects on knowledge, attitudes and helping behavior, Centre for Mental Health Research, Canberra.
- 57- Massare,y(1996) Quality Measurement in Australia; An Assesement of The Holistic Approach, Higher Education Mana gement ,Vol.7,No.1.

- 58 - Mc kay ,J & Kember ,D (1999): Quality Assurance and Educational Development: Part 1 The limitations of Quality Control , Journal of Quality Assurance in Education , Vol . 7,No.1.
- 59 - The World Health Report 2001: Mental health -New understanding, New hope, World Health Organization 1211 Geneva 27, Switzerland.
- 60 - Bishop, M., & Feist-Price, S. (2001): Quality of life in rehabilitation counseling: Making the philosophical practical, Rehabilitation Education, 15 (3).
- 61 - Crystal L. Park (2003): The Psychology of Religion and Positive Psychology, Psychology of religion, Newsletter, Volume28, N°4, American Psycological Association Division36.
- 62 - Karen Collins & al, (2003): The relation between work-family balance andquality of life, Journal of Vocational Behavior 63(3), December 2003.

المواقع الإلكترونية

<http://www.vipedu.us/?page=details&newsID=58&cat=19>

http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show_art&ArtCat=18&id=1329

<https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-26-ssh/3283-sshh24>

<http://bouarfah.jeeran.com/archive/2009/9/941729.html> 01

.2017/01/ <https://store.almanhal.com/114445.html>