

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية في ضوء العمر الزمني والخبرة لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية: دراسة تنبؤية مقارنة

إعداد

د. محمد مسعد عبد الواحد مطاوع

قسم التربية الخاصة، كلية التربية جامعة الملك خالد

dr.mosaad2018@gmail.com

د. عبد الناصر عبد الحليم أمين أحمد

قسم علم النفس التربوي، كلية التربية جامعة الفيوم

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية وتحديد الفروق في جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية بين معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية، في ضوء العمر والخبرة، وتحديد أكثر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تنبؤاً بجودة الحياة الوظيفية، تضمنت عينة الدراسة (52) معلمةً مصريةً ($M_{age}=37.25$ ، $SD=5.44$)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي التنبؤي، واستخدمت مقياسي: جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية إعداد الباحثين، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عيني الدراسة، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية في جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الفرعية؛ عدا البعدين: الإشباع الوظيفي والروح الرياضية والدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية؛ حيث كانت الفروق دالة إحصائياً لصالح العينة السعودية، كما توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لفئات العمر

والخبرة لدى عيني الدراسة؛ عدا الأبعاد: الأول والثاني والرابع لجودة الحياة الوظيفية، حيث أظهرت فروقاً دالة إحصائياً لدى العينة المصرية لصالح الأكبر سناً، وكذلك البعد الأول لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أظهرت فروقاً دالة إحصائياً لدى العينة المصرية لصالح الأكبر سناً والأكثر خبرة، وأن بعدي: الانجاز والإيثار لدى العينة المصرية، والروح الرياضية والدرجة الكلية لدى العينة السعودية أكثر أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تتبؤ بجودة الحياة الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، سلوك المواطنة التنظيمية، معلمة رياض الأطفال

**The Quality of Work Life and its relationship to the
Organizational Citizenship Behavior among kindergarten
teachers in Egypt and Saudi Arabia with age and
experience: Predictive Comparative Study**

Dr. Mohamed Mosaad Abdelwahed Metawee.

Special Education Department

Education college– King Khalid University

Dr. Abdulnaser Abulhaleem Amein Ahmed.

Psychology Department

Education college– Al–Fayoum University

Abstract:

The study aimed to determine the relationship between quality of work life (QWL) and organizational citizenship behavior (OCB), the differences between kindergarten teachers in Egypt and Saudi Arabia in QWL and OCB according to the age and experience, and the predicted dimensions of OCB to the QWL. The sample included 52–Egyptian teachers ($M= 35.36$, $SD= 6.32$), and 56–Saudi teachers ($M= 37.25$, $SD= 5.44$). The QWL–scale and OCB–scale were used. The study showed positive statistically significant correlation between the QWL and the OCB among the Egyptian and Saudi teachers. In

addition, there are no statistically significant differences between the Egyptian and Saudi teachers in the QWL and the OCB, and its sub-dimensions; except the job satisfaction, Sportsmanship and the full OCB, where there are significant differences favoring the Saudi teachers. Also, there are no statistically significant differences in the QWL and OCB according to the age levels or experience levels among Egyptian and Saudi teachers; except the first, second and fourth dimensions of QWL, where that there are significant differences among the Egyptian teachers according to the age levels, favour the largest age and largest experience. Also, showed that the achievement and altruism of OCB among the Egyptian teachers, and the sportsmanship and the full OCB among the Saudi teaches were predicted to the QWL.

Keyword: Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Kindergarten teachers

المقدمة وخلفية الدراسة النظرية

تمثل معلمة الطفولة المبكرة الركيزة الأساسية، وأهم محاور العملية التربوية والتعليمية لمرحلة رياض الأطفال؛ حيث تضطلع المعلمة في هذه المرحلة بمهام جسيمة في تنشئة وتربية وتعليم الأطفال، كما يقع على عاتقها تحقيق أهداف ورسالة مؤسسات رياض الأطفال، ويعد الاهتمام بجودة حياتها الوظيفية من القضايا التي أصبح لها أولوية كبيرة بين الباحثين في المجال؛ لا سيما في ظل الأوضاع التي تحيط برياض الأطفال، وما طرأ عليها من تغيرات وأمور، بعضها متضارب وبعضها الآخر له تأثيراته السلبية، وخاصة مع انخفاض رواتب المعلمات، وتدني النظرة الاجتماعية لطبيعة عملهن، ومحدودية ترقياتهن، وعظم مسؤولياتهن الوظيفية.

ويمتد مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليشمل توفير بيئة آمنة وصحية للموظفين، والمشاركة في إدارة المؤسسة، واتخاذ القرارات التي تخدم العمل، كما أنه يتفق مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Havlovic, 1991; Pandey & Tripathi, 2018)، وتعبر جودة الحياة الوظيفية عن السعادة والرضا التي يشعر بها الموظفون في المؤسسة، ومقدرتهم على إشباع حاجاتهم، من خلال ثراء بيئة العمل، ورفي الخدمات التي تقدم لهم (حمادنة، 2019)، وتعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة من العمليات والإجراءات التي تنفذها المدرسة، بهدف تطوير وتحسين مختلف جوانب الحياة الوظيفية للمعلمين؛ من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتلبية احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، بالإضافة إلى تنمية العلاقات الإنسانية؛ تحقيقاً لرضاهم الوظيفي، مما يضمن استمرارية نجاح المدرسة (السيد، 2018)، ولقد عُرِّفت جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة البرامج المخططة والمستمرة للتطوير المؤسسي؛ لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية للموظف، مما يسهم في زيادة كفاءة أدائه الوظيفي (العرب، 2018)، كما تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للمعلم وحياته الشخصية؛ من ظروف عمل جيدة ورواتب ومزايا ومكافآت جيدة، واهتمام ومشاركة في اتخاذ القرارات؛ بما يسهم في تحقيق أهداف العملية التعليمية (جمعة، سليمان وعبد الجيد، 2017).

وهناك بعض العوامل التي ترتبط بتجويد الحياة الوظيفية: كبيئة العمل والعبء الوظيفي، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، والعلاقة بين المشرفة والموظف، والمشاركة في صنع القرار، والتدريب المستمر، والاحترام المتبادل (Ellis & Pompli, 2002)، ولقد ركزت بعض الدراسات على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية ورفاهة العمل كمكونات لجودة الحياة الوظيفية (Almarshad, 2019)، كما ترتبط جودة الحياة الوظيفية برضا ورفاهة وسعادة الموظف، وخبراته الإيجابية مع مؤسسته (Ajala, 2013)، وتدعم جودة الحياة الوظيفية الأمان الوظيفي للموظف وتمده بفوائد مناسبة، وتقلل الخوف لديه، وتزيد من معاشته لظروف العمل (Dorji, Sirasoonthorn & Anusaksathien, 2019)، وتتضمن جودة الحياة الوظيفية العديد من المكونات، ومنها: استقلالية الأداء الوظيفي، والهيكل التنظيمية المرنة، والتنمية البشرية من خلال التدريب المستمر، وبناء فرق العمل داخل المؤسسة، والتدوير الوظيفي، وارتباط نظم ولوائح الحوافز بالإنتاجية (Nutek, 1999)، كما تشمل الرضا وسعادة الفرد، وصحة الموظف، ورفاهة الوظيفة، واستجابة الموظف لظروف العمل (Haas, 1999).

وتتمثل جودة الحياة الوظيفية في الصحة الجسدية، والأمان، والرفاهة، والأمن الوظيفي، والشعور بالرضا الوظيفي، والتنافسية، والمواءمة بين الحياة الشخصية والمهنية (Rethinam & Ismail, 2008)، وتشمل جودة الحياة الوظيفية الرواتب المكافآت علاقات العمل والمشاركة وتوفر فرص للتدريب والتنمية المهنية المستمرة (Wan & Chan, 2013)، كما تتضمن العلاقات الإنسانية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والشعور بالرضا الوظيفي، ودعم جماعة العمل، والبيئة المادية والصحية للمدرسة، والأمن والسلامة، والتفاعل مع بيئة العمل والإدارة (السيد، 2018؛ أحمد، 2015)، كما تشمل بيئة العمل الآمنة والرعاية الصحية المهنية، وأعباء عمل مناسبة وراتب جيد (Pandey & Tripathi, 2018)، وتتأثر جودة الحياة الوظيفية بالعديد من المتغيرات كالصحة والعمر والخبرة والمستوى الأكاديمي والرضا الوظيفي

(Sandiez, Sanchez, Barbosa, Guimaraes, & Porto, 2019;)
(Leitao, Pereta & Goncalves, 2019).

كما يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء الأفراد والمؤسسات، فهو يزيد من إنتاجية الموظفين والمديرين، كما أنه يساعد الآخرين كي يتأكدوا من التطور الصحيح للمؤسسة، دون وعود سابقة أو ضمانة (Alanogln & Demirtas,) (Ozberk & Altinay, 2019; 2016)، ويمثل سلوك المواطنة التنظيمية مجموعة من الأعمال التطوعية الاختيارية، التي لا تمثل واجبات الفرد الرسمية، كما أن نجاح المؤسسة التعليمية يعتمد -بشكل كبير- على ميل المعلم للعمل خارج النطاق الرسمي والمحدد لمهامه، ومدى إسهامه في تحقيق الأهداف المدرسية (Makvandi,) (Naderi, Makvandi, Pasha & Eriteshamzadeh, 2018)، ويشير سلوك المواطنة التنظيمية إلى قيام الفرد بسلوك تطوعي، يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته، ولا تشمل اللوائح المنظمة الخاصة بالمكافآت والترقيات (سلطان، 2013)، ويعرف قاموس علم النفس (APA) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه العمل الذي يقوم به الموظف لمساعدة مؤسسته، والذي لا يعد من الأعمال المطلوبة منه رسميًا، أي الأعمال التي تتجاوز حدود المهام الرسمية والمهنية (Vandonbos,) (2015)، وبالتالي، فإنه لا يرتبط بنطاق الجزاءات الرسمي، وينعكس بشكل إيجابي على كفاءة وفعالية العمل المدرسي، ويسهم بالارتقاء بالمدرسة (عطية، 2019)، وهو -بالتالي- يمثل سلوكًا تطوعيًا ذاتيًا نابغًا من رغبة داخلية للفرد، يدفعه للمساهمة في تطوير أداء مؤسسته.

ويرتبط سلوك المواطنة التنظيمية بتحسين إنتاجية المؤسسات، ويساعدها في التنافس بالإمكانات المحدودة المتاحة، ويؤدي إلى التنسيق بين الموظفين، كما يعد مناسبًا للمؤسسات لتقديم بيئات عمل مناسبة (Thomas, Ambrosini &) (Hughes, 2019)، وبالتالي، فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو في مجمله سلوك اجتماعي اختياري تطوعي، لا يتضمنه نظم تقييم الأداء الرسمية، لذا؛ فامتاع الفرد عن ممارستها لا يعبر عن تقصير في وظيفته، ولا يحاسب عليها رسميًا (الداوود،

2019)، وهذا ما يجعل دعم المواطنة التنظيمية مهماً وذا جدوى داخل المؤسسات؛ كونه نابعاً من داخل الأفراد ورغباتهم وتوجهاتهم الشخصية، وغيرتهم على مؤسساتهم؛ للنهوض بها، والعمل على الارتقاء بها، وزيادة إنتاجيتها وتنافسيتها بين المؤسسات الأخرى.

لقد نظر بعض الباحثين إلى سلوك المواطنة التنظيمية من منظور مؤسسي؛ باعتباره يركز على الارتقاء بالمؤسسة وتنافسيتها بين المؤسسات الأخرى، ورآه آخرون من منظور إنساني فردي، يركز على مساعدة أفراد المؤسسة في تجاوز عقباتهم وحل مشكلاتهم، ودفعهم للأمام؛ لا سيما الجدد منهم (Bolton, 1997; Rethinam & Ismail, 2008; Dorji et al, 2019)، كما اعتقد آخرون في تعددية أبعاد المواطنة التنظيمية، وأنها تتكون من مجموعة من الأبعاد المترابطة، كالنموذج الخماسي لسلوك لمواطنة التنظيمية، والذي تضمن: الإيثار altruism، والكياسة courtesy، والروح الرياضية sportsmanship، والضمير الحي civic-virtue، والسلوك الحضاري conscientiousness (Thomas et al., 2019)؛ حيث يعكس الإيثار سلوكيات مساعدة الزملاء في أداء مهامهم المهنية وحل مشكلاتهم، وتعكس الكياسة السلوكيات الوقائية ضد المشكلات أو حدوثها أو تجنب إثارتها داخل المؤسسة، بينما تشير الروح الرياضية إلى سلوكيات التسامح ورحابة الصدر وتقبل النقد وتجنب الشكوى، ويعكس الضمير الحي السلوكيات الإثرائية التي تتجاوز المهام الوظيفية من احترام اللوائح والحفاظ على الوقت والقوانين وغيرها، أما السلوك الحضاري فيعكس سلوكيات المشاركة والمساهمة في تطوير المؤسسة بشتى السبل الممكنة والمبدعة (Kumeri & Thapligl, 2017).

لقد أسفرت نتائج الدراسات السابقة عن وجود ارتباط موجب دال بين جودة الحياة الوظيفية وكلٍ من: الذكاء الانفعالي لدى معلمي المرحلة الابتدائية، والمسئولية الاجتماعية لدى قطاعات كثيرة من المجتمع السعودي، والأداء الوظيفي لدى العاملين بكلية رياض الأطفال، كما أن مستوى جودة الحياة الوظيفية يتأثر باختلاف سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية والعمر والتخصص الدراسي (Almarshad et al, 2019; Sandiez et al., 2019; Barbosa et al., 2019؛ جمعة، سليمان

وعبد الجيد، 2017؛ العزب، 2018)، وتوصلت الدراسات التي اهتمت بسلوك المواطنة التنظيمية إلى دراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين سلوك المواطنة التنظيمية والتفاؤل الأكاديمي للمعلمين (Makvandi et al., 2018)، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين سلوك المواطنة التنظيمية والتفاؤل الأكاديمي للمعلمين، وأنه يمكن التنبؤ من خلال سلوك المواطنة بالتفاؤل الأكاديمي للمعلمين (عطية، 2019)، كما أن توقعات المديرين والمعلمين عن سلوك المواطنة التنظيمية كان في مستوى مرتفع، وأن السمات المدرسية للمعلمين منبئ قوي بسلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم (AlanogIn & Demirtas, 2016)، وكشفت عن أن المدرسين الذين يمارسون الأنشطة الحركية أكثر جودة في حياتهم الوظيفية مقارنة بغيرهم، وأن الأكبر سناً أكثر جودة من الأقل سناً (Sandiez et al., 2019).

مشكلة الدراسة

لقد ازداد الاهتمام بمفهوم جودة حياة الوظيفية؛ كونه يركز على جودة العلاقات بين الموظف وبيئة العمل، وبين حياته الشخصية وحياته المهنية (Sandiez et al., 2019؛ Leitao et al., 2019)، ويمثل الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لمعلمات رياض الأطفال أحد أهم الأولويات في تحقيق أهداف ورسالة رياض الأطفال، والتنمية المهنية المستدامة للمعلمات؛ حيث تركز جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التوازن والانسجام بين حياة المعلمة الشخصية وحياتها الوظيفية، كما تركز على مشاركة المعلمة في إدارة الروضة، وكذلك الحفاظ على خصوصياتها وكرامتها، مع توفير الاستقرار والأمن الوظيفي، والعدالة في لوائح المكافآت والجزاءات وغيرها.

ولقد كشفت بعض الدراسات عن وجود مستوى متدني من جودة الحياة الوظيفية لدى المعلمين بصفة عامة (Dorji et al., 2019؛ السيد، 2018)، في حين أشارت دراسات أخرى إلى ارتباط جودة الحياة الوظيفية بالأداء الوظيفي والمسئولية الاجتماعية (Almarshad et al., 2015؛ العزب، 2018)، كما

أشارت بعض الدراسات إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يزيد من فعالية المدرسة، والتي تنعكس من خلال جودتها، وزيادة إنتاجيتها، وتحقيقها لأهدافها (Alanoglu & Demirtas, 2016; Ozberk & Altinay, 2019)، ولقد نمت مشكلة الدراسة لدى الباحثين من خلال الاهتمام بتجويد الحياة الوظيفية لمعلمات رياض الأطفال من ناحية، ومن خلال أهمية الدور الذي تقوم به المعلمات وعظم مسؤولياتهن في الفترة الراهنة، وفي ضوء نقص الدراسات التي اهتمت بطبيعة عمل معلمة رياض الأطفال، وأيضًا التطلع إلى مقارنات دولية لطبيعة عمل معلمة رياض الأطفال وما تمارسه من سلوكيات المواطنة ونهضة وتطور رياض الأطفال.

ومع أهمية متغيري الدراسة: جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمات ومؤسسات رياض الأطفال؛ إلا أن هناك فجوة بحثية في هذا الجانب، سواء من حيث جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في ضوء العمر والخبرة، أو من حيث المقارنة بين معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية؛ من هنا تجيب الدراسة الحالية عن بعض الأسئلة التي قد تسد بعضًا من هذه الفجوة البحثية، وتحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

أ- ما نوع العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية؟

ب- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمات رياض الأطفال في كل من: مصر والسعودية في كل من: جودة الحياة الوظيفية، وسلوك المواطنة التنظيمية؟
ج- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر الزمني، أو بين فئات سنوات الخبرة في جودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال في كل من: مصر والسعودية؟

د- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر الزمني، أو بين فئات سنوات الخبرة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في كل من: مصر والسعودية؟

هـ- ما أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تسهم في التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال في كل من: مصر والسعودية؟

أهداف الدراسة

- أ- تعرف العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية.
- ب- تحديد الفروق بين معلمات رياض الأطفال في كلٍ من: مصر والسعودية في جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ج- تحديد الفروق في جودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية في ضوء العمر الزمني والخبرة.
- د- تحديد الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية في ضوء العمر الزمني والخبرة.
- هـ- تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تسهم في التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

- أ- تسد فجوة بحثية مهمة؛ حيث أن هناك ندرة كبيرة في الدراسات التي تركز على جودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال وأبعاد حياة العمل وذلك في ضوء علاقتها بما تقوم به المعلمات من سلوك المواطنة التنظيمية والنهوض بالعمل.
- ب- أهمية عينتها؛ حيث تعد معلمة رياض الأطفال من أهم ركائز العملية التربوية والتعليمية في سن الطفولة المبكرة، بما تقوم به من دور في تهيئة الأطفال وإعدادهم الجيد تربويًا وتعليميًا لمرحلة التعليم الابتدائي.
- ج- تثري المكتبة العربية بدراسة مقارنة بين معلمات رياض الأطفال في كلٍ من مصر والسعودية في متغيرين مهمين من موضوعات علم النفس الإيجابي.
- د- التأكيد على أهمية تجويد الحياة الوظيفية لمعلمة الطفولة المبكرة، وما يترتب عليه من إيجابيات تعود على تربية النشء.

الأهمية التطبيقية

أ- ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج، قد تفيد المهتمين والمسؤولين عن تطوير برامج إعداد معلمة الطفولة المبكرة، وكذلك إدارات التدريب أثناء الخدمة، في التأكيد على أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، وما يترتب على هذه السلوكيات من النهوض بالعملية التربوية والتعليمية.

ب- تقدم مقياسين جديدين من مقاييس التقرير الذاتي لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمات رياض الأطفال.

ج- ما تقدمه الدراسة من توصيات تركز على النهوض بعمل معلمة رياض الأطفال وتؤكد على أهمية تجويد حياتها وانعكاسه على دورها الوظيفي والتربوي.

مصطلحات الدراسة

جودة الحياة الوظيفية Quality of Work Life

يعرفها الباحثان بأنها ما تشعر به المعلمة من إشباع وإثراء وأمان واستقرار ورضا وظيفي، في بيئة مدرسية آمنة وصحية ومحفزة وجاذبة، تتسم بالمشاركة في اتخاذ القرار والعلاقات الإنسانية والاجتماعية والمهنية الجيدة. وتقاس بالدرجة التي تحصل عليها المعلمة على مقياس جودة الحياة الوظيفية المستخدم في الدراسة الحالية.

سلوك المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behavior

يعرفه الباحثان بأنه ذلك السلوك الذي تمارسه المعلمة اختياريًا، من غير مهامها الوظيفية، وبعيدًا عن لائحة المكافآت والحوافز، ويسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في نهضة العملية التربوية والتعليمية، وتحسين مخرجات التعلم، وتحقيق أهداف ورسالة الروضة. ويقاس بالدرجة التي تحصل عليها المعلمة على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في دراسة متغيري جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات الروضة في مصر والسعودية.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2019-2020م.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على عنة من معلمات الروضة في منطقة عسير بالسعودية ومحافظه الفيوم بمصر.

الإجراءات المنهجية للدراسة

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي التنبؤي، والدراسة المقارنة للإجابة عن أسئلتها.

مجتمع الدراسة

تمثل معلمات رياض الأطفال في الروضات الحكومية في كل من مصر (مديرية التربية والتعليم بالفيوم) والمملكة العربية السعودية (إدارة التعليم بمنطقة عسير) مجتمعاً للدراسة.

عينة الدراسة

يوضح جدول (١) حجم ونوع وخصائص عينات الدراسة، والتي اختيرت عشوائياً من مجتمع الدراسة؛ حيث تم اختيار العينة من خلال إرسال أدوات الدراسة عبر رابط الكتروني للمعلمات، وقد تم تلقي استجاباتهن عن طريق البريد الالكتروني لرابط البحث.

جدول (1) خصائص العينة الاستطلاعية والكلية للدراسة

العينة	البلد	العدد	العمر الزمني		الخبرة		"ت" لدلالة
			المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	الفروق بين
							متوسطي الخبرة
استطلاعية	مصر	45	34.93	6.32	9.91	7.76	*0.55
	السعودية	45	37.26	5.25	10.77	7.11	*1.90
الكلية	مصر	52	35.36	6.32	10.30	7.74	*0.073
	السعودية	56	37.25	5.44	10.41	6.94	*1.66

* غير دالة

يتضح من جدول (1) أن قيم "ت" غير دالة إحصائيًا في العمر والخبرة، مما يشير إلى تجانس عينتي الدراسة: المصرية والسعودية في العمر الزمني وسنوات الخبرة.

أدوات الدراسة

مقياس جودة الحياة الوظيفية (إعداد الباحثين)

يتكون المقياس في صورته النهائية من (20) فقرة، تقيس جودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال، وذلك من خلال الأبعاد الأربعة التالية: بعد العلاقات الإنسانية والاجتماعية بالروضة، ويقاس جودة الحياة من خلال جودة العلاقة بزميلات العمل والمشرفة وإدارة الروضة، والعلاقات الجيدة بأولياء أمور الأطفال؛ وبعد المشاركة في اتخاذ القرارات الوظيفية، ويقاس مشاركة المعلمة واستقلاليتها في اتخاذ القرارات المناسبة فيما يخص عملها؛ وبعد الإشباع الوظيفي، ويقاس الرضا عن الوظيفية والمكانة الاجتماعية لها، ومدى تحقيق الامتلاء والإشباع الوظيفي الداخلي للمعلمة؛ وبعد فعالية الروضة، ويقاس فعالية الروضة في توفير الاحتياجات اللازمة للمعلمة والتشجيع والدعم اللازم.

بناء المقياس

قام الباحثان بالاطلاع على وتحليل أدبيات جودة الحياة الوظيفية (Almarshad et al., 2019; Dorji et al., 2019; Nguyen, 2017)،

وتحليل بعض المقاييس السابقة ودراسة أبعادها ومكوناتها، ومنها: مقياس Padroso, Pilatti, Gutierrez & Picinin (2019) الذي يقيس جودة الحياة الوظيفية من خلال خمسة أبعاد شملت: الجوانب البيولوجية الفسيولوجية، والنفسية السلوكية، والبيئية التنظيمية، والاقتصادية، والاجتماعية الإنسانية، ومقياس Nguyen (2017) وقياس جودة الحياة الوظيفية من خلال الأبعاد الثلاثة: الحاجة للبقاء، والحاجة للامتلاك، والحاجة للمعرفة، ومقياس جمعة وآخرون (2017)، واستبانة كل من السيد (2018) والعزب (2018) لجودة الحياة الوظيفية، وبالتالي تم تصميم المقياس في صورته الأولية التي خضعت لإجراءات الصدق والثبات.

صدق المقياس

حازت فقرات وأبعاد المقياس في صورته النهائية على اتفاق ثلاثة من المحكمين في المجال بنسبة (100%).

ثبات المقياس

بلغ معامل ثبات التجزئة النصفية للمقياس والمحسوب عن طريق معادلة spearman-brown (0.63) للعينة المصرية، و (0.88) للعينة السعودية، كما تم حساب معاملات ثبات Cronbach's alpha للمقياس وأبعاده كما يوضحها جدول (2)، وهي معاملات ثبات مرتفعة.

جدول (2) معاملات Cronbach's alpha لمقياس جودة الحياة الوظيفية

وأبعاده الفرعية

المقياس	الفعالية المدرسية	الإشباع الوظيفي	المشاركة في اتخاذ القرارات	العلاقات الإنسانية والاجتماعية	البعد/ العينة	
0.87	0.73	0.72	0.76	0.80	مصرية	Cronbach's alpha
0.87	0.73	0.84	0.75	0.73	سعودية	

الاتساق الداخلي للمقياس

يوضح الجدولان (3)، (4) معاملات الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة الوظيفية وأبعاده الفرعية.

جدول (3) معاملات الارتباط بين درجات فقرات مقياس جودة الحياة الوظيفية والدرجة الكلية بعد حذف درجة الفقرة

الفقرة/ العينة		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
معامل الارتباط	مصرية	*.30	**0.62	**0.54	**0.51	**0.59	**0.59	**0.62	*.29	**0.45	**0.70
	سعودية	**0.61	*.30	**0.58	**0.59	*.37	**0.50	**0.74	*.40	**0.57	**0.61
الفقرة/ العينة		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
معامل الارتباط	مصرية	**0.78	**0.41	**0.70	**0.73	**0.56	**0.56	**0.59	**0.41	**0.67	**0.73
	سعودية	**0.51	**0.39	**0.59	**0.69	**0.52	**0.63	**0.76	*.30	**0.58	**0.74

**0.01 * 0.05

جدول (4) معاملات ارتباط درجات أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية بالدرجة الكلية بعد حذف درجة البعد

البعد/ العينة		العلاقات الإنسانية والاجتماعية	المشاركة في اتخاذ القرارات	الإشباع الوظيفي	الفعالية المدرسية
معامل الارتباط	مصرية	**0.65	**0.74	**0.81	**0.86
	سعودية	**0.84	**0.80	**0.78	**0.83

**0.01

يتضح من الجدولين (3)، (4) أن جميع معاملات الارتباط بين درجات فقرات وأبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائيًا عند 0.01، 0.05 لدى عينتي التقنين، كما تشير قيم معاملات الارتباط إلى توفر درجة مقبولة من الاتساق الداخلي للمقياس.

مقياس سلوك المواطنة التنظيمية (إعداد الباحثين):

يتكون المقياس في صورته النهائية من (16) فقرة، تقيس سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال، وذلك من خلال الأبعاد التالية: بعد الإيثار، ويشير إلى السلوكيات التطوعية التي تقدمها المعلمة لمساعدة زميلاتها في انجاز المهام والتكليفات المطلوبة، دون طلب المساعدة أو انتظار مكافأة؛ وبعد الكياسة، ويعكس السلوكيات الاختيارية التي تقوم بها المعلمة من أجل تجنب أو خلق مشكلات تؤثر على زميلاتها في العمل؛ وبعد الروح الرياضية، ويعكس روح التسامح وتفادي المشاكل واستيعابها والعمل تحت الضغوط وفي البيئة غير المناسبة دون تدمير؛ وبعد السلوك الحضاري، ويعكس مشاركة المعلمة البناءة ومبادرتها لتحمل مسؤولية كل عمل يسهم في تطور ونجاح المدرسة من غير المهام الوظيفية؛ وبعد الانجاز، ويعكس سلوكيات تجويد وإتقان الأعمال التي تقوم بها المعلمة.

بناء المقياس

تم الاطلاع على وتحليل الدراسات والمقاييس السابقة، التي اهتمت بسلوك المواطنة التنظيمية في البيئات التعليمية، كدراسة: عطية (2019) والتي قدمت مقياساً لسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين تضمن الأبعاد الخمسة للمواطنة التنظيمية، ودراسة (2016) Alanoglu & Demirtas ومقياس Thomas et al. (2019) أحادي البعد، واستبانة الداود (2019)، وقد تم تحديد التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لتوجهات الدراسة الحالية، وتم تحديد أبعاده وفقراته، وتحديد المقياس في صورته الأولية التي خضعت للتحكيم وإجراءات الصدق والثبات.

صدق المقياس

حازت فقرات المقياس في صورته النهائية على اتفاق ثلاثة من أساتذة الصحة النفسية وعلم النفس بنسبة (100%).

ثبات المقياس

بلغ معامل ثبات التجزئة النصفية للمقياس والمحسوب عن طريق معادلة spearman-brown (0.85) للعينة المصرية، و (0.79) للعينة السعودية، وتم

حساب معاملات Cronbach's alpha للمقياس وأبعاد الفرعية جدول (5)، وهي معاملات ثبات مرتفعة.

جدول (5) معاملات Cronbach's alpha لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

المقياس ككل	الانجاز	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	القياسية	الإيثار	البعء/ العينة	
0.85	0.82	0.78	0.71	0.73	0.77	مصرية	Cronbach's alpha
0.82	0.66	0.67	0.82	0.70	0.71	سعودية	

الاتساق الداخلي للمقياس

يوضح الجدولان (6)، (7) معاملات الاتساق الداخلي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده الفرعية.

جدول (6) معاملات ارتباط درجات فقرات مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

بالدرجة الكلية بعد حذف درجة الفقرة

8	7	6	5	4	3	2	1	الفقرة/ العينة	
** .69	** .61	** .69	** .72	** .66	** .59	** .41	** .71	مصرية	معامل الارتباط
** .53	** .38	** .49	** .61	** .62	** .51	** .55	** .66	سعودية	
16	15	14	13	12	11	10	9	الفقرة/ العينة	
** .56	* .37	* .30	** .72	** .71	** .61	** .49	** .38	مصرية	معامل الارتباط
** .74	** .71	* .36	** .76	** .64	** .58	** .38	** .44	سعودية	

** 0.01 * 0.05

جدول (7) معاملات ارتباط درجات أبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية بالدرجة الكلية بعد حذف درجة البعد

الانجاز	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الكياسة	الإيثار	البعد/ العينة	
**0.60	**0.81	**0.74	**0.90	**0.80	مصرية	معامل الارتباط
**0.82	**0.80	**0.52	**0.74	**0.75	سعودية	

**0.01

يتضح من الجدولين (6)، (7) أن جميع معاملات ارتباط درجات فقرات وأبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند 0.01، 0.05 لدى عینتي التقنين، كما تشير قيم معاملات الارتباط إلى تحقق درجة مقبولة من الاتساق الداخلي للمقياس.

خطوات الدراسة

تم اختيار عینتي الدراسة: المصرية والسعودية اختياراً عشوائياً من منطقتي: الفيوم بمصر وعسير بالسعودية، كما تم تصميم أدوات الدراسة وحساب صدقها وثباتها، وتم تطبيق أدوات الدراسة إلكترونياً عن طريق رابط الكتروني لمقياسي الدراسة، ثم تم جدولة البيانات والوقوف على اعتداليتها -التوزيع الطبيعي- عن طريق اختبار kolmogorov-Smirnov، وبالتالي تم حساب نتائج الدراسة باستخدام حزمة البيانات الإحصائية SPSS-22.

نتائج الدراسة

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما نوع العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية؟ تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات عینتي الدراسة: المصرية والسعودية على مقياسي: جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الفرعية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج يوضحها جدول (8)، والتي تشير في مجملها إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين درجات جودة الحياة الوظيفية وسلوك

المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية.
جدول (8) معاملات الارتباط بين درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية على مقياسي: جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الفرعية

جودة الحياة الوظيفية					المتغير		
الدرجة الكلية	الفعالية المدرسية	الإشباع الوظيفي	المشاركة في اتخاذ القرارات	العلاقات الإنسانية والاجتماعية			
**0.58	**0.50	*0.30	**0.65	**0.45	مصرية	الإيثار	سلوك المواطنة التنظيمية
**0.49	**0.40	**0.40	**0.41	**0.37	سعودية		
**0.44	*0.28	0.14	**0.62	**0.54	مصرية	الكمياسة	
**0.57	**0.41	**0.54	**0.47	**0.41	سعودية		
0.16	0.12	0.13	0.26	*0.33	مصرية	الروح	
0.18	0.15	*0.29	0.10	0.10	سعودية	الرياضية	
**0.64	*0.50	**0.46	**0.64	**0.41	مصرية	السلوك الحضاري	
**0.61	**0.58	**0.39	**0.55	**0.53	سعودية		
0.24	0.13	0.11	**0.46	*0.34	مصرية	الانجاز	
**0.50	**0.44	**0.44	**0.36	**0.35	سعودية		
**0.55	**0.42	0.25	**0.68	**0.54	مصرية	الدرجة	
**0.63	**0.54	**0.55	**0.47	**0.47	سعودية	الكلية	

** 0.01 * 0.05

يتضح من جدول (8) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وأبعادها وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها دالة إحصائياً عن 0.01، 0.05؛ عدا قيم معاملات الارتباط بين البعد الثالث لسلوك المواطنة التنظيمية والأبعاد: الثاني والثالث والرابع والدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية لدى العينة المصرية، وقيم معاملات الارتباط بين البعد الثالث لسلوك المواطنة التنظيمية والأبعاد: الأول والثاني والرابع والدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية لدى العينة السعودية، وكذلك قيم الارتباط

بين البعد الخامس لسلوك المواطنة التنظيمية والأبعاد: الثالث والرابع والدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية لدى العينة المصرية؛ فإنها غير دالة إحصائياً.

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمات رياض الأطفال في كل من: مصر والسعودية في كل من: جودة الحياة الوظيفية، وسلوك المواطنة التنظيمية؟ تم حساب قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات عینتي الدراسة: المصرية والسعودية على مقياسي الدراسة: جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الفرعية؛ حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معلمات الأطفال في مصر ومعلمات الأطفال في السعودية في بعض الأبعاد دون غيرها، وذلك لصالح معلمات رياض أطفال السعودية، ويوضح جدول (9) نتائج قيم "ت" للفروق بين متوسطات درجات أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

جدول (9) قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات عینتي الدراسة: المصرية (ن=52) والسعودية (ن=56) على مقياسي: جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها الفرعية

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري		متوسط الدرجات		المتغير	جودة الحياة الوظيفية
		السعودية	المصرية	السعودية	المصرية		
0.17	1.37	2.71	1.97	16.17	16.80	العلاقات الإنسانية والاجتماعية	
0.20	2.27-	3.06	3.50	20.48	19.67	المشاركة في اتخاذ القرارات	
0.01	2.46-	4.81	5.24	23.42	21.03	الإشباع الوظيفي	
0.76	0.29-	3.90	3.55	18.21	18.00	الفعالية المدرسية	
0.21	1.24-	11.84	11.31	78.30	75.51	الدرجة الكلية	

المتغير	متوسط الدرجات		الانحراف المعياري		مستوى الدلالة	
	المصرية	السعودية	المصرية	السعودية		
سلوك المواطنة التنظيمية	الإيثار	16.34	16.89	2.23	2.68	0.25
	الكمياسة	12.19	12.76	1.85	1.76	0.10
	الروح الرياضية	10.46	11.75	2.55	2.73	0.01
	السلوك الحضاري	10.96	11.85	5.54	2.77	0.08
	الانجاز	10.65	11.73	1.48	2.40	0.006
	الدرجة الكلية	60.61	65.00	8.17	9.02	0.01

يتضح من جدول (9) أن قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية دالة إحصائياً في البعد الثالث لجودة الحياة الوظيفية، والبعدين: الثالث والخامس وكذلك الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية، وأن جميع هذه الفروق لصالح العينة السعودية، في حين أن قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية في بقية الأبعاد الأخرى لجودة الحياة الوظيفية أو سلوك المواطنة التنظيمية غير دالة إحصائياً.

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر الزمني، أو بين فئات سنوات الخبرة في جودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال في كلٍ من: مصر والسعودية؟ تم إجراء تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية على مقياس جودة الحياة الوظيفية وأبعاده الفرعية في ضوء الفئات العمرية التالية: (25-35)، (36-45)، (46-60) وفئات الخبرة التالية: (1-10)، (11-20)، (21-35)، وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة لبعض المتوسطات دون الأخرى لدى العينة المصرية دون غيرها، جدول (10).

جدول (10) تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات عينتي الدراسة: المصرية والسعودية على مقياس جودة الحياة الوظيفية وأبعاده الفرعية في ضوء فئات العمر وفئات الخبرة

قيمة ف	متوسط المربعات		درجة الحرية		مجموع المربعات		مصدر التباين	المتغير	
	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية			
0.758	**4.94	5.617	16.639	2	2	11.23	33.278	بين المجموعات	العلاقات الإنسانية والاجتماعية
		7.415	3.363	53	49	392.97	164.779	داخل المجموعات	
0.24	1.89	1.82	7.113	2	2	3.641	14.225	بين المجموعات	الخبرة
		7.558	3.755	53	49	400.75	183.852	داخل المجموعات	
1.01	*3.974	9.451	43.781	2	2	18.90	87.561	بين المجموعات	المشاركة في العمر اتخاذ القرارات
		9.379	11.018	53	49	497.07	539.881	داخل المجموعات	
0.237	1.95	2.283	23.14	2	2	4.566	46.28	بين المجموعات	الخبرة
		9.649	11.86	53	49	511.41	581.157	داخل المجموعات	
1.029	1.92	23.87	51.021	2	2	47.75	102.042	بين المجموعات	الإشباع الوظيفي

قيمة ف		متوسط المربعات		درجة الحرية		مجموع المربعات		مصدر التباين	المتغير
سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية		
		23.207	26.569	53	49	1229.9	1301.88	داخل المجموعات	
0.558	0.644	13.92	12.48	2	2	27.84	24.96	بين المجموعات	الخبرة
		23.583	28.14	53	49	1249.8	1378.96	داخل المجموعات	
1.40	*3.147	21.055	36.765	2	2	42.11	73.531	بين المجموعات	العمر
		15.006	11.683	53	49	795.31	572.469	داخل المجموعات	الفعالية المدرسية
0.001	1.04	0.006	13.17	2	2	0.01	26.34	بين المجموعات	الخبرة
		15.80	12.64	53	49	837.41	619.66	داخل المجموعات	
1.001	2.66	140.45	320.24	2	2	280.9	640.485	بين المجموعات	الدرجة الكلية العمر
		140.28	120.214	53	49	7434.9	5890.49	داخل المجموعات	
0.27	0.89	39.022	115.56	2	2	78.04	231.13	بين المجموعات	الخبرة
		144.109	128.56	53	49	7637.7	6299.84	داخل المجموعات	

0.05 * 0.01 **

يتضح من جدول (10) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العينة المصرية في الأبعاد: الأول والثاني والرابع لجودة الحياة الوظيفية باختلاف فئات العمر، كما تكشف النتائج عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العينة المصرية في بقية الأبعاد باختلاف فئات العمر أو فئات الخبرة، كما يوضح جدول (10) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العينة السعودية في جودة الحياة الوظيفية وأبعادها الفرعية باختلاف فئات العمر أو فئات الخبرة، وهذه النتائج تحقق صحة الفرض الثالث للدراسة جزئياً؛ فيما يتعلق بالفروق ذات الدلالة الإحصائية، ولا تحققه فيما يتعلق بالفروق غير الدالة إحصائياً بين متوسطات درجات الأبعاد باختلاف فئات العمر أو فئات الخبرة، وللتوقف على اتجاه ودلالة الفروق بين متوسطات درجات العينة المصرية على الأبعاد ذات القيم الدالة؛ تم استخدام اختبار Tukey للمقارنات البعدية، ويوضح جدول (11) نتائج هذه المقارنات البعدية ودلالاتها.

جدول (11) نتائج اختبار Tukey للمقارنات البعدية لدلالة واتجاه الفروق بين فئات العمر في بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العينة المصرية

المتغير	مصدر التباين	متوسط الفروق	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
العلاقات الإنسانية والاجتماعية	فئة العمر 1	-1.5229	0.5343	0.01
	فئة العمر 2			
المشاركة في اتخاذ القرارات	فئة العمر 1	-2.5449	0.9671	0.05
	فئة العمر 2			
الفعالية المدرسية	فئة العمر 1	-6.0506	2.4936	0.05
	فئة العمر 3			

يتضح من جدول (11) وجود فروق دالة إحصائياً لدى العينة المصرية بين فئتي العمر: الأولى (25- 35 عامًا) والثانية (36- 45 عامًا) في البعدين: الأول والثاني لجودة الحياة الوظيفية لصالح الفئة الثانية، ووجود فروق دالة إحصائياً بين

فئتي العمر: الأولى (25- 35 عامًا) والثالثة (45- 60 عامًا) في البعد الرابع لجودة الحياة الوظيفية لصالح الفئة الثالثة.

وللإجابة عن سؤال الدراسة الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر الزمني، أو بين فئات سنوات الخبرة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمات رياض الأطفال في كلٍ من: مصر والسعودية؟ تم إجراء تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية على مقياس جودة الحياة الوظيفية وأبعاده الفرعية في ضوء اختلاف الفئات العمرية التالية: (25- 35)، (36- 45)، (46- 60) وفئات سنوات الخبرة التالية: (1- 10)، (11- 20)، (21- 35)، وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة لبعض المتوسطات دون الأخرى لدى العينة المصرية دون غيرها، ويوضح الجدول (12) نتائج هذا التحليل:

جدول (12) تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات عيني الدراسة: المصرية والسعودية على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده في ضوء فئات العمر وفئات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات		درجة الحرية		متوسط المربعات		قيمة ف		
		مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	
الإيثار	العمر	بين المجموعات	47.646	0.966	2	2	23.823	0.483	5.609**	0.065
		داخل المجموعات	208.12	394.39	49	53	4.247	7.441		
الإيثار	الخبرة	بين المجموعات	29.11	30.53	2	2	14.555	15.265	3.146*	2.218
		داخل المجموعات	226.66	364.82	49	53	4.626	6.884		
الكياسة	العمر	بين المجموعات	9.77	1.917	2	2	4.889	0.959	1.44	0.299
		داخل المجموعات	166.29	170.06	49	53	3.394	3.209		
الكياسة	الخبرة	بين المجموعات	9.003	0.391	2	2	4.50	0.196	1.32	0.06
		داخل المجموعات	167.07	171.59	49	53	3.41	3.238		
الروح	العمر	بين المجموعات	8.056	6.771	2	2	4.028	3.385	0.608	0.44

		7.618	6.630	53	49	403.72	324.86	داخل المجموعات	الرياضية
1.346	1.254	9.924	8.105	2	2	19.847	16.21	بين المجموعات	
		7.37	6.464	53	49	390.65	316.71	داخل المجموعات	الخبرة
0.966	2.108	7.433	13.07	2	2	14.866	26.14	بين المجموعات	السلوك
		7.688	6.20	53	49	407.99	303.78	داخل المجموعات	
0.16	2.015	1.283	12.536	2	2	2.566	25.07	بين المجموعات	الحضاري
		7.93	6.221	53	49	420.29	304.85	داخل المجموعات	
0.59	1.496	3.45	3.21	2	2	6.903	6.43	بين المجموعات	الانجاز
		5.851	2.15	53	49	310.07	105.33	داخل المجموعات	
1.08	1.074	6.222	2.348	2	2	12.444	4.695	بين المجموعات	الخبرة
		5.746	2.185	53	49	304.538	107.07	داخل المجموعات	
0.616	2.654	50.946	166.76	2	2	101.89	333.53	بين المجموعات	الدرجة
		82.68	62.832	53	49	4382.1	3078.7	داخل المجموعات	
0.129	1.664	10.895	108.50	2	2	21.789	217.01	بين المجموعات	الكلية
		84.19	65.210	53	49	4462.2	3195.2	داخل المجموعات	

** 0.01 * 0.05

يتضح من جدول (12) وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العينة المصرية في البعد الأول لسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف فئات العمر أو فئات الخبرة، كما تكشف النتائج عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العينة المصرية على بقية الأبعاد الأخرى لسلوك المواطنة التنظيمية، كما يوضح جدول (12) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العينة السعودية في سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده الفرعية باختلاف فئات العمر أو فئات الخبرة، وللتوقف على اتجاه ودلالة الفروق بين متوسطات درجات العينة المصرية؛ تم استخدام اختبار Tukey للمقارنات البعدية، يوضح جدول (13) نتائج المقارنات البعدية لهذه الفروق ودلالاتها.

جدول (13) نتائج اختبار Tukey للمقارنات البعدية لدلالة واتجاه الفروق بين فئات العمر وفئات الخبرة في البعد الأول لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العينة المصرية

المتغير	مصدر التباين	متوسط الفروق	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
الإيثار	فئة العمر 1 فئة العمر 2	1.5127-	0.600	0.05
	فئة العمر 3	3.8548-	1.503	0.05
	فئة الخبرة 1 فئة العمر 3	1.888-	0.8278	0.05

يتضح من جدول (13) وجود فروق دالة إحصائية لدى العينة المصرية بين فئتي العمر: الأولى (25- 35 عامًا) والثانية (36- 45 عامًا) في البعد الأول لسلوك المواطنة التنظيمية، لصالح الفئة الثانية، ووجود فروق دالة إحصائية بين فئتي العمر: الأولى (25- 35 عامًا) والثالثة (45- 60 عامًا) لنفس البعد لسلوك المواطنة التنظيمية لصالح الفئة الثالثة، كما يتضح من جدول (14) وجود فروق دالة إحصائية لدى العينة المصرية بين فئتي الخبرة: الأولى (1- 10) والثالثة (21- 35) في البعد الأول لسلوك المواطنة التنظيمية لصالح الفئة الثالثة.

وللإجابة عن سؤال الدراسة الخامس: ما أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تسهم في التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية؟ تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة الخطوات المتتابعة، وذلك لتحديد تباين انحدار جودة الحياة الوظيفية على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، ويوضح جدول (14) نتائج هذا التحليل:

جدول (14) تحليل تباين انحدار جودة الحياة الوظيفية على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عيني الدراسة: المصرية والسعودية

مصدر التباين	مجموع المربعات		درجات الحرية		متوسط المربعات		قيمة "ف"	
	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية
الانحدار	2061.07	3527.75	2	2	1530.53	1763.87	**21.61	**22.32
البواقي	3469.91	4188.08	49	53	70.81	79.02		
الكلية	6530.98	7715.83	51	55				

** 0.01

يتضح من جدول (14) ومن خلال دلالة النسبة الفائية إسهام سلوك المواطنة التنظيمية في التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية لدى عيني الدراسة: المصرية والسعودية، كما يوضح جدول (15) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية:

جدول رقم (15) معاملات الانحدار المعيارية واللامعيارية للتنبؤ بجودة الحياة الوظيفية لدى عيني الدراسة: المصرية والسعودية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار المعيارية		الخطأ المعياري		معامل الانحدار اللامعيارية		قيمة "ت" لدلالة معامل الانحدار
	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	مصرية	سعودية	
ثابت الانحدار	28.149	24.445	6.680	8.710	**3.243	**2.807	
الانجاز	2.046		0.578		**3.540		
الإيثار	1.526		0.656		*2.325		
الروح الرياضية		1.290		0.546		0.809	*2.364
الدرجة الكلية		1.062		0.156		0.809	**6.430

** 0.01 * 0.05

يتضح من جدول (15) أن الانجاز وثابت الانحدار الأكثر تنبؤاً بجودة الحياة الوظيفية لدى العينة المصرية، يليهما بعد الإيثار، دون غيرها، كما أن معامل الارتباط المتعدد لجودة الحياة الوظيفية يساوي 0.68، وهو دال عند 0.01 وكان معامل التحديد مساوياً 0.44 ما يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية تساهم بنسبة 4.4% في التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية لدى العينة المصرية للدراسة، وأن الدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية والمعامل الثابت أكثر تنبؤاً بجودة الحياة الوظيفية لدى العينة السعودية، يليهما الروح الرياضية، كما أن معامل الارتباط المتعدد لجودة الحياة الوظيفية لديهم يساوي 0.676 وهو دال عند 0.01، وأن معامل التحديد يساوي 0.43 ما يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية تسهم بنسبة 4.3% في التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية، كما يمكن صياغة معادلتى التنبؤ كما يلي: جودة الحياة الوظيفية لدى العينة المصرية = $28.149 + 2.046 \times$ ثابت الانحدار + $1.526 \times$ بعد الإيثار، جودة الحياة الوظيفية لدى العينة السعودية = $1.062 + 24.445 \times$ ثابت الانحدار + $1.290 \times$ بعد الروح الرياضية.

تفسير النتائج ومناقشتها

تتفق نتائج الدراسة الحالية في بعض جوانبها مع نتائج بعض الدراسات السابقة؛ ومنها دراسة جمعة وآخرون (2017) فيما يتعلق بوجود فروق دالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية بين مستويات سنوات الخبرة المختلفة، ودراسة Almarshad et al (2015) فيما يتعلق بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين جودة الحياة الوظيفية والمسئولية الاجتماعية باعتبارها مؤشراً لسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة العزب (2018) فيما يتعلق بوجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي باعتباره مؤشراً لسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة Sandiez et al. (2019) فيما يتعلق بالفروق بين الأكبر والأصغر سناً في جودة الحياة الوظيفية.

ويمكن تفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الأول في ضوء أن خصائص معلمة رياض الأطفال وتفاعلها مع الأطفال داخل الروضة والذي يأخذ غالباً طابع الأمومة؛

حيث يغلب عليها سلوك الإيثار في مواجهة مشكلات العمل وضغوطه، وتتعامل بسلوك حضاري مع زميلاتها ومشرفتها، كما قد تتغاضى عن بعض الأشياء، التي قد تعوق العمل: كالمشكلات الطارئة والتكليفات الزائدة، وتحرص على مساعدة غيرها من المعلمات، وبالتالي تحرص على إنجاز معظم المهام الوظيفية من خلال علاقتها بزميلاتها أو بإدارة الروضة، وفي ضوء مرونتها وفعاليتها ومبادراتها داخل الروضة؛ مما ييسر سير العمل، وتخطي عقباته، وتحسين أداء المؤسسة بشكل كبير.

ولا شك أن الأداء المؤسسي والشخصي المتوقع للمؤسسات يمكن أن يتم تحقيقه من خلال سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين، وهو واحد من العوامل المهمة التي تساعد المدارس في تحقيق أهدافها حتى تصبح ناجحة (Alanoglu & Demirtas, 2016)، كما يعد مناخ وبيئة العمل والمناخ المدرسي واحدة من العوامل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية ورفاهة الموظفين (Rethinam & Ismail, 2008)، كما أن الأداء المؤسسي للمعلمة يرتبط بمجموعة من العوامل التي تؤثر على رفاهة الموظفين وجودة حياتهم كالرضا الوظيفي والدوافع والصحة والأمن الوظيفي والأمان والرفاهة النفسية (Leitao et al, 2019)، كما أن إعطاء المزيد من الثقة في أداء المعلمة يمنحها بمقومات النجاح؛ مما يزيد من رضاها الوظيفي، ويضفي على المناخ المدرسي الكثير من أوجه النجاح والدافعية للإنجاز، وهذا يدفع المعلمات نحو المشاركة في تحقيق رؤية ورسالة مؤسستهن.

وتعتمد معلمات رياض الأطفال في عملهن التدريسي على منهج النشاط، والذي يسمح لهن بحرية اختيار النشاط من حيث المناسبة والمحتوى والطريقة والأداء والوسيلة، وهذا يسمح للمعلمة بأن تبذل في عملها من ناحية، ويمنحها قدرًا من الثقة في أدائها وقدرتها على اتخاذ القرار التربوي من ناحية أخرى؛ مما يضيف على عملها الكثير من صور تجويد العمل، والبعد عن الروتين الوظيفي، ولما لهذا من أهمية بالنسبة لهن على الجانبين: الشخصي والوظيفي، ودعم مختلف الأنشطة والمهام الوظيفية.

إن دافع الأمومة يدفع معلمة رياض الأطفال لأن تعطي الكثير وتبذل النفيس في تطوير أدائها وأنشطتها مع أطفالها داخل الروضة، دون أن تتذمر أو تتردد في مواجهة الضغوط والأعباء والمهام الوظيفية، كما أنبذل الكثير من السلوكيات التطوعية لحل مشكلات العمل أحياناً، ومساعدة الزميلات المستجدات في العمل أحياناً أخرى، والمشاركة في الفعاليات والأنشطة الاثرائية من غير المهام الوظيفية؛ يعمل على تجويد بيئة العمل، وزيادة الأداء التربوي والتعليمي للمؤسسة، وما لهذا من انعكاسات إيجابية على بيئة العمل والعاملين.

إن من إيجابيات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية المدرسية الارتقاء بمستوى الأداء المهني للمعلمات، من خلال تبادل الخبرات داخل فرق العمل، وتحسين مخرجات التعلم، خاصة في حالة دعم الإبداعات الفردية والجماعية، وتنمية الانتماء المدرسي، وتحقيق الاستقرار الوظيفي للمعلمة. وتمتاز بيئة العمل ذات الجودة العالية بالأمن الوظيفي للعاملين، والظروف المناسبة الآمنة للعمل، والعلاقات الجيدة داخل العمل، بالإضافة إلى المكافآت المناسبة، والتي تلعب دوراً مهماً في مستوى رفاهة المعلمين النفسية (Dorji et al., 2019)، من هنا تأتي أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية للمعلمة وشعورها بالاستقرار والأمان الوظيفي؛ حتى تقف على المستجدات التربوية والمهنية في عملها، وهذا يتطلب بيئة عمل داعمة محفزة، من خلال تبني مبادئ تجويد الحياة الوظيفية (السيد، 2018)، كما يهدف تجويد الحياة الوظيفية للمعلمة إلى زيادة الفاعلية المدرسية، وتحقيق أهدافها، وزيادة الإنتاجية والإبداعية المدرسية، وتخفيض حجم الهدر المؤسسي في الوقت والموارد والصراعات، وكذلك زيادة المشاركة في حل المشاكل المدرسية واستثمار طاقاتها البشرية. وهذا يفسر العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أن عدم وجود دوافع تشجيعية أو تحفيزية مع كثرة الأعباء الوظيفية لدى المعلمة المصرية مقارنة بالسعودية؛ قد يفسر عدم دلالة العلاقة الارتباطية بين بعد الروح الرياضية وبعدي: الإشباع الوظيفي والفعالية المدرسية.

ويمكن تفسير عدم دلالة الفروق بين معلمات رياض الأطفال في مصر والسعودية في الدرجة الكلية لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية في

ضوء التشابه الكبير في اللوائح والنظم والقوانين المنظمة للعمل والترقيات، والتي تجعل سير وخصائص العمل والمناخ المدرسي في البلدين متشابهًا إلى حد ما، كما أن دلالة الفروق في بعد الإشباع الوظيفي لصالح المعلمات السعوديات يمكن تفسيره في ضوء نظم الرواتب والمكافآت والمكانة الاجتماعية والوظيفية، والتي تختلف بين البلدين بشكل كبير، فالمهنة قد تكون مرضية مادياً لدى المعلمات السعوديات من ناحية، بالإضافة إلى استقلالية مؤسسات رياض الأطفال عن المدرسة الابتدائية من حيث الإدارة والإشراف المدرسي من ناحية أخرى، والذي يضيف على المناخ المدرسي لهذه المؤسسات قدرًا كبيرًا من الحرية في اتخاذ القرارات وممارسة الأنشطة، وهذا قد ينعكس إيجابيًا على المعلمات في ممارسة الأنشطة الاثرية والتطوعية، التي تنعكس بتأثيراتها الإيجابية على الأطفال والعاملات أيضًا، وطبقًا لدراسة (Alanoglan & Demirtas, 2006) فإن ممارسة سلوك المواطنة هنا يزيد من فعالية المدرسة وتحسين إنتاجيتها، مقارنة بمؤسسات رياض الأطفال في مصر، والتي ترجع تبعيتها الإدارية إلى مدير المدرسة الابتدائية بشكل أساسي، والذي قد لا يتمتع بقدر من المرونة الإدارية، وتقدير الأعمال والأنشطة الاثرية والإبداعية لمعلمات رياض الأطفال، وربما يرجع إلى ما سبق طرحه من قيود الظروف الاقتصادية والأسرية للمعلمة المصرية، والتي تجعلها مجهدة بدنيًا وربما نفسيًا؛ مما ينادى بها بعيدًا عن المشاركة في مثل هذه الأنشطة التطوعية، وطبقًا لدراسة العزب (2017) فإن الأداء الوظيفي للمعلمة يرتبط بشكل كبير بجودة حياتها الوظيفية.

ويمكن تفسير دلالة الفروق في بعد الروح الرياضية والدرجة الكلية لسلوك المواطنة التنظيمية لصالح معلمات رياض الأطفال السعودية مقارنة بالمصرية من خلال طبيعة السياقات الحياتية للمعلمات بما تتضمنه من ثقافة وضغوط ومسئوليات قد تضفي على الشخصية طابع الانضغاط النفسي من عدمه، والمسئوليات التي تفوق قدرتها الشخصية على تحملها، فالمعلمة المصرية يقع على عاتقها الكثير من الضغوط الحياتية والمسئوليات الأسرية والاقتصادية والضغوط النفسية المتعددة داخل وخارج العمل؛ مما يقلل من مستوى الاندماج الوظيفي، أو التمتع بالروح الرياضية

الكافية للتكيف مع ظروف وأعباء العمل المتزايدة، فالضغوط التي تتعرض لها المعلمة المصرية: الأسرية والاقتصادية والشخصية والوظيفية ربما تؤثر سلبياً على روحها الرياضية بشيء من عدم المرونة في التعامل مع مشكلات العمل وضغوطه، مقارنة بالمعلمة السعودية، والتي قد لا يقع على عاتقها مثل هذه الأعباء وخصوصاً الاقتصادية والأسرية.

وقد يلعب العمر الزمني للمعلمة وسنوات الخبرة دوراً كبيراً في مستوى جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يتضح من دلالة الفروق في بعض أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لصالح المعلمات الأكبر سناً (Sandiez et al., 2019) أو الأكثر خبرة لدى المعلمات المصريات (جمعة وآخرون، 2017)؛ حيث أن المعلمة الأكبر سناً أو الأكثر خبرة قد تكون أكثر تكيفاً مع ضغوط العمل وأزماته، بالإضافة إلى أن خبرات الحياة لديهن أكثر وضوحاً وتتوَعأ وثرَاء، وهذه كلها تؤثر بشكل إيجابي في مستوى جودة الحياة الوظيفية مقارنة بالمعلمة الأصغر سناً، والتي قد لا تمتلك نفس مستوى التكيف مع ضغوط العمل أو الاستفادة من الخبرة، مع ضعف الراتب، وربما نقص العلاقات الاجتماعية، كما أن المعلمة الأكبر سناً ربما يكون لديها نقص في الأعباء التدريسية في مقابل الأعباء الإشرافية، بالإضافة إلى تطلعها للترقية الأعلى في ضوء خبراتها الوظيفية وعمرها؛ مما يدفعها بشكل أو بآخر للاندماج في الأعمال التنظيمية التطوعية داخل رياض الأطفال.

كما أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تسهم في دفع المعلمات نحو التعاون والمشاركة في تحمل مسؤولية مساعدة العضوات اللاتي يواجهن مشكلات، كما يدفع المؤسسة لتصل إلى تحقيق أهدافها، وتساعد موظفيها كي يطوروا شعورهم بالمسؤولية (Ozberk & Altinay, 2019)، ويلعب سلوك المواطنة التنظيمية دوراً مهماً في تجويد الحياة الوظيفية للمعلمة، فهو يسهم في تجويد بيئة العمل من خلال الأعمال التطوعية والإبداعية والأنشطة الإثرائية المهنية للمعلمات، ويسهم في المساعدة في حل مشكلات العمل، وإنجاز المهام الضرورية والطارئة، وتبادل الخبرات، وكل هذا ينعكس على المناخ المدرسي العام بتأثيراته الإيجابية على المعلمات والأطفال والأداء

المؤسسي والرضا الوظيفي، ويرتبط سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة التعاون بين أعضاء المؤسسة (Ozberk & Altinay, 2019)، كما أن المناخ المدرسي العام الذي تسمح به إدارة المدرسة، بالإضافة إلى سلوكيات المعلمين؛ تلعب دورًا كبيرًا في سلوك المواطنة التنظيمية، بما يكون له تأثير إيجابي على الأطفال.

التوصيات

وفيما يلي بعض التوصيات في ضوء معطيات الدراسة الحالية:

أولاً: توصية لصاحب القرار: أخذ التدابير والإجراءات الممكنة لتجويد وتحسين الجوانب الوظيفية لمعلمات الطفولة بما ينعكس على المناخ والبيئة المدرسية بالثراء التربوي والتعليمي لدى أطفالنا.

ثانياً: توصية للإشراف المدرسي: صقل المهارات المهنية والتربوية للمعلمات من خلال توجيهه تربوي فعال، وإشراك المعلمات في اتخاذ القرار التربوي المناسب فيما يتعلق بمهامهن الوظيفية.

ثانياً: توصية لمعلمات الطفولة المبكرة: ضرورة التنمية المهنية المستدامة من خلال التدريبات وورش العمل التي تقدمها الجهات ذات العلاقة الإشرافية بمهنة التعليم، وبما ينعكس إيجابياً على الأداء التدريسي والمهني.

دراسات وبحوث مقترحة

- أ- التدفق المهني وعلاقته بجودة حياة العمل لدى معلمات رياض الأطفال.
- ب- العوامل النفسية المنبئة بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمات رياض الأطفال.
- ج- ديناميات العلاقات بين سلوك المواطنة التنظيمية والعوامل الستة للشخصية.

المراجع

- أحمد، إيمان إبراهيم (2015). واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام. *العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية، 23(4)*، 361-396.
- الداوود، خالد عبد العزيز (2019). سلوك المواطنة التنظيمية للمشرفين التربويين بمدينة الرياض: الواقع وسبل التعزيز. *المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، 58*، 578-602.
- السيد، سماح السيد (2018). تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة. *مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية، 33(1)*، 248-290.
- جمعة، أحمد جمعة، سليمان، سناء محمد وعبد الجيد، سحر فاروق (2015). مكونات الذكاء الانفعالي وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الابتدائية: دراسة وصفية. *مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، 180(9)*، 415-450.
- حمادنة، همام سمير (2019). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، 12(39)*، 103-130.
- عطية، رانيا محمد (2019). التنبؤ بالتفاؤل الأكاديمي للمعلم من المناخ المدرسي وسلوك المواطنة التنظيمية. *مجلة كلية التربية، جامعة بنها، 30(118)*، 1-56.
- العزب، هاني السيد (2018). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا. *مجلة الطفولة والتربية، كلية رياض الأطفال جامعة الإسكندرية، 10(33)*، 93-198.
- سلطان، محمد سعيد (2013). *السلوك الإنساني في المنظمات*. القاهرة: دار الجامعة الجديدة.

- Ajala, E. (1999). Quality of work life and workers well-being: the industrial social workers approach. *Journal of psychology, 21*(2), 46–56.
- Alanogln, M. & Demirtas, Z. (2016). The relationships between organizational learning level, school effectiveness and organizational citizenship behavior. *Journal of education and training studies, 4*(4), 35–44.
- Almarshad, S., Toukabri, M. & Yillah, S. (2019). Quality of Work Life as a Determinant of Social Responsibility in the Public Sector: The Case of the Governmental Sector of the Northern Borders Region in Saudi Arabia. *European Journal of Sustainable Development, 8*(1), 82–98
- Balon, D. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: a multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Journal of hospital of health services administration, 42*(2), 221–241.
- Dorji, Sh., Sirasoonthorn, P. & Anusaksathien, K. (2019). School teachers in Rural Bhutan: quality of work life, well-being and risks of resignation. *South Asian research, 39*(3), 270–284.
- Ellis, N. & Pompli, A. (2002). *Quality of working life for nurses*. Canberra: Commonwealth dept of health and ageing.
- Haas, B. (1999). A multidisciplinary concept analysis of quality of life. *Western journal of nursing research, 21*(6), 728–742.

- Kumaris, P. & Thapligal, S. (2017). Studying the impact of organizational citizenship behavior on organizational effectiveness. *International academic journal of organizational behavior and human resource management*, 4(1), 9–21.
- Makvandi, A., Naderi, F., Makvandi, B. Pasha, R. & Ehtesham, P. (2018). Academic optimism and organizational citizenship behavior among secondary school teachers. *International journal of emotional education*, 10(1), 162–166.
- Leitao, J., Peretra, D. & Goncalves, A. (2019). Quality of work life and organizational performance: workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International of Environmental Research and public health*, 16, 2–18.
- Nguyen, D. (2017). A Configurational Role of Human Capital Resources in the Quality of Work Life of Marketers: FsQCA and SEM Findings from Vietnam. *Applied Research in Quality of Life*, 13 (2), 461–478.
- Nuteck, B. (1999). Flexibility matters: flexible enterprises in the Nordic, countries. *Organization science*, 105, 583–600.
- Ozberk, K. & Altinay, F. (2019). Opinions of teachers and school administrators about organizational citizenship behaviors and disability services. *International journal of disability, development and education*, 66(6), 551–564.

- Pandey, M. & Tripathi, P. (2019). Examine the relationship between level of aspiration, believes in just world, psychological well-being and quality of work life. *Indian J. Heal. Well-being, 9*, 53-59.
- Rethinam, G. & Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. *European journal of social science, 7*(1), 58-70.
- Sandiez, H., Sanchez, E., Barbosa, M., Guimaraes, E. & Poto, C. (2019). Impact of health on quality of life and quality of work life of university teachers from different areas of knowledge. *Ciencia & Sande Coletiva, 24*(11), 4111-4122.
- Thomas, Ambrosini & Hughes (2019). The role of organizational citizenship behavior and rewards in strategy effectiveness. *The international journal of human resource management, 39*, 2628-2660.
- Vandenbos, G. (2015). *APA Dictionary of Psychology, 2nd*, American psychological association, Washington: DC.
- Wan, Y. & Chan, S. (2013). Casino employees' perceptions of their quality of work life. *International journal of hospital management, 34*, 348-358.