

جامعة الشرقية  
A' SHARQIYAH UNIVERSITY



كلية إدارة الأعمال

أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة دراسة على  
العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة جنوب الشرقية  
بسلطنة عمان

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة أعمال

إعداد

محمد بن عبدالله بن علي الكاسبي

إشراف الدكتور

عبد السلام ادم

2024م / 1446هـ



كلية إدارة الأعمال

أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة دراسة على  
العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة جنوب الشرقية  
بسلطنة عمان

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة أعمال

إعداد

محمد بن عبدالله بن علي الكاسبي

إشراف الدكتور

عبد السلام ادم

2024م / 1446هـ

## الإجازة

# أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة دراسة على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان

(إعداد: الطالب/ محمد بن عبدالله بن علي الكاسبي)

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 10 / أكتوبر / 2024م وتمت إجازتها

المشرف الدكتور: عبد السلام ادم حامد

### أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
1. د. عبدالسلام ادم	(المشرف).....
2. د. رمزي سلام	(محكماً).....
3. د. الياس شهدا	(مناقش داخلي).....
4. د. عرفة جبريل	(مناقش خارجي).....

## إقرار الباحث

أُقَرُّ بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي، وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث:

الاسم: محمد بن عبدالله بن علي الكاسبي

التوقيع: .....

## آية قرآنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ تَعَالَى:

﴿ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾  
ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَحْتَصِنُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ  
يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعَصِرُونَ ﴿٤٩﴾ ﴾

صِدْقَةُ اللَّهِ الْعَظِيمَةِ

سورة يوسف الآيات: ٤٧ - ٤٩

## الإهداء

إلى الذي أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من علمني أن الحياة كفاح، وتجرع مر الحياة وكأس

المرارة، وعلمني العطاء دون انتظار، وكلله الله بالهيبة والوقار ...

(أبي أطل الله في عمره)

إلى من دعائها سر نجاحي، إلى من أسكنتني في القلب ... أُمِّي الغالية إلى التي يعتصر قلبها

ألماً وخوفاً إن حاصرتني الظنون إلى الصابرة المحتسبة أمد الله في عمرها

(أُمِّي أمد الله في عمرها)

إلى فلذات قلبي، وكبدي الذي يمشي على الأرض، روعي التواقة للحياة

(زوجتي، أبنائي، بناتي)

إلى من شاركوني وخطوا معي نحو الحلم خطوة بخطوة وكانوا خير سند...

(إخواني وأخواتي)

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الباحث

# شكر وتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، فقد سدّد الخطي وشرح الصدر ويسر الأمر

حتى وصل هذا العمل العلمي إلى صورته الحالية.

فإذا كان الوفاء يقتضي أن يرد الفضل إلى أهله فإنني أتوجه بأسمى آيات الشكر والوفاء

والامتنان إلى هيئة الإشراف على هذا البحث، فخالص الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل

السيد الدكتور/ عبد السلام ادم على ما بذله بتواضع العلماء من جهد ووقت في توجيهي

ومتابعته لي باستمرار، مما كان له عظيم الأثر في نفسي فله خالص الشكر ومن الله نعم الثواب

وحسن الجزاء.

وخالص الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل السيد الدكتور/ عبد السلام ادم الذي لم يبخل عليّ

بالنصح والمشورة في أي نقطة تخص هذا البحث، أو حتى في غيره، فله خالص الوفاء والتقدير

لما قدمه لي من مساعدات وتوجيهات أثناء إعداد هذا البحث فجزاه الله عني كل خير.

كما أتوجه بالشكر إلى السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالكلية على ما قدموه من

إرشادات ساهمت في إتمام هذا البحث، ولا أنسى أن أتقدم بالشكر والامتنان لكل من قدم لي

نصحة أو معلومة أو مساعدة فجزاهم الله خيراً، وأشكر على وجه الخصوص أعضاء لجنة تحكيم

الاستبانة وكل من شارك في تطبيقه.

ويمتد شكري الي امناء جميع المكتبات التي نهلت من معينها الذي لا ينضب

والله ولي التوفيق والحمد لله رب العالمين.

**الباحث**

## المخلص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة حياة العمل بإبعاده (ظروف العمل المادية، جماعة العمل، المشاركة في القرارات) على أداء الخدمة: دراسة على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان، واستخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام أسلوب العينة الميسرة تتكون من (150) موظف، وكانت الاستبانة الاداة الرئيسية لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان، حيث بلغ حجم الاستبانات الموزعة (200) استبانة على مجتمع الدراسة وكان عدد المستجيبين (150) مفردة. وقد تمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام الاساليب الاستدلالية لقياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وأداء الخدمة، بالإضافة الي وجود أثر في الجوانب الوظيفية والتنظيمية، حيث يفسر الأبعاد (القيادة وأسلوب الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات) من التغيرات (التباين) في جودة حياة العمل في أداء الخدمة. وعلى ضوء النتائج قدمت الدراسة عدد من المضامين لمتخذي القرار من اهمها ان الاهتمام بجودة حياة العمل في الجوانب الوظيفية والتنظيمية المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية يحسن من العاملين للخدمة. كما ان منح العاملين مزيداً من الحرية والاستقلالية في انجاز أعمالهم وادماجهم في كافة الأنشطة ايضاً يحسن من أداء الخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية بالسلطنة. الى جانب المضامين المقدمة لمتخذي القرار قدمت الدراسة مضامين نظرية للباحثين وتوصيات بابحاث مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، اداء الخدمة، المشاركة، ظروف العمل المادية، جماعة العمل.

## **ABSTRACT**

This study aimed to measure the impact of the quality of work life by its dimensions (Physical working conditions, the workgroup, participating in decisions) on the performance of the service: a study on the employees of the Ministry of Social Development in the Sultanate of Oman, and the researcher used the descriptive methodology using the convenient sample consisting of (150) employees, and the survey was a primary data gathering tool from the study population employees in the Ministry of Social Development in the Sultanate of Oman, where the size of the distributed questionnaires reached (200) questionnaires on the study population and the number of respondents was (150). The statistical package in the social sciences of SPSS analysed the data, and the deduction methods were used to test the study hypotheses. The results of the study showed that there is a positive relationship between the quality of work-life related to the functional and organisational aspects and service performance, in addition to the presence of an impact on the functional and organisational aspects, where Dimensions (leadership and supervision method, and participation in decision -making) explains the changes (contrast) in the quality of work life in the service performance. In light of the results, the study offered several implications for decision-makers, the most important of which is that attention to the quality of work life in the functional and organisational aspects related to the physical and moral work environment improves the employees' performance. Also, granting workers more autonomy and independence in achieving their work and integrating them into all activities also improves the performance of the service at the Ministry of Social Development in the Sultanate. In addition to the implications provided to decision-makers, the study provided theoretical implications for researchers and recommendations for future research.

**Keywords: Quality of work life, service performance, participation, Physical working conditions, work group.**

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	صفحة العنوان
ب	الإجازة
ج	إقرار الباحث
د	آية قرآنية
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	المخلص باللغة العربية
ح	المخلص باللغة الإنجليزية
ط	فهرس المحتويات
ل	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
<b>1</b>	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>
2	1.1 المقدمة
4	2.1 مشكلة الدراسة
5	3.1 أسئلة الدراسة
6	4.1 أهداف الدراسة
6	5.1 أهمية الدراسة
7	6.1 فرضيات الدراسة
8	7.1 حدود الدراسة
8	8.1 أنموذج الدراسة
9	9.1 مصطلحات الدراسة
10	10.1 هيكل الدراسة
<b>11</b>	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>
12	1.2 المبحث الأول: جودة حياة العمل
12	1.1.2 المطلب الأول: مفهوم جودة حياة العمل
14	2.1.2 المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل
18	3.1.2 المطلب الثالث: أساليب قياس جودة حياة العمل

الصفحة	الموضوع	
19	المبحث الثاني: أداء الخدمة	2.2
19	المطلب الاول: مفهوم أداء الخدمة	1.2.2
21	المطلب الثاني: مفهوم الأداء وأنواعه	2.2.2
22	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء العاملين للخدمة	3.2.2
25	المبحث الثالث: الدراسات السابقة	3.2
25	التعقيب على الدراسات السابقة	1.3.2
<b>32</b>	<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها</b>	
33	تمهيد	1.3
33	منهجية الدراسة	2.3
34	مجتمع الدراسة	3.3
34	عينة الدراسة	4.3
35	الإجراءات البحثية في الدراسة	5.3
36	أداة الدراسة	6.3
38	صدق وثبات أداة الدراسة	7.3
44	الأساليب الإحصائية المستخدمة	8.3
<b>46</b>	<b>الفصل الرابع: نتائج الدراسة</b>	
47	مقدمة	1.4
47	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	2.4
51	نتائج التحليل الوصفي	3.4
52	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution	4.4
53	نتائج اختبار الفرضيات	5.4
72	ملخص النتائج	6.4
<b>73</b>	<b>الفصل الخامس: الخاتمة النتائج والتوصيات</b>	
74	1.5 مناقشة النتائج	1.5
76	2.5 النتائج الاستدلالية	2.5
76	3.5 التوصيات	3.5
<b>80</b>	<b>قائمة المراجع</b>	
<b>80</b>	أولاً: المراجع العربية	

الصفحة	الموضوع
85	ثانياً: المراجع الأجنبية
87	قائمة الملاحق
88	ملحق رقم (1): الاستبانة في صورتها النهائية
93	ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
37	مقياس ليكرت الخماسي التدريجي	1-3
37	معالجة مقياس ليكرت الخماسي	2-3
39	معامل الارتباط بيرسون لفقرات أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية 39	3-3
40	معامل الارتباط بيرسون لفقرات أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية 40	4-3
41	يوضح معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء الخدمة التي تنتمي إليها 41	5-3
42	معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية لأداة الاستبانة 42	6-3
43	الثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ 43	7-3
47	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية	1-4
51	الوسط الحسابي والانحراف المعياري حياة العمل على أداء الخدمة وأداء الخدمة	2-4
52	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة عن طريق الإحصاءات الوصفية الالتواء والتقلطح 52	3-4
53	معامل الارتباط بين جودة حياة العمل وأداء الخدمة 53	4-4
53	معامل الارتباط بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وأداء الخدمة 53	5-4
54	معامل الارتباط بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة 54	6-4
54	معامل الارتباط بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة 54	7-4
54	معامل الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة 54	8-4
55	معامل الارتباط بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة 55	9-4
55	معامل الارتباط بين الصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة	10-4
56	معامل الارتباط بين التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة	11-4
56	معامل الارتباط بين علاقات العمل وأداء الخدمة 56	12-4
57	معامل الارتباط بين الأجور والمكافآت المالية وأداء الخدمة 57	13-4

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
57	اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (المستقلة) المتغير المستقل	14-4
58	اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (المستقلة) المتغير المستقل	15-4
58	معامل الانحدار ما بين جودة حياة العمل على أداء الخدمة	16-4
59	معامل الانحدار ما بين جودة حياة العمل بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وأداء الخدمة	17-4
59	معامل الانحدار ما بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة	18-4
60	اختبار كلمنجراف سيمنروف	19-4
61	مربع كاي تربيع لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والقيمة المتوقعة Expected Value	20-4
62	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى للجنس	21-4
63	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى للعمر	22-4
64	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى المؤهل العلمي	23-4
65	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى التخصص	24-4
66	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى سنوات الخبرة	25-4
67	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى الجنس	26-4

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
68	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى العمر	27-4
69	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى المؤهل العلمي	28-4
70	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى التخصص	29-4
71	تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى لسنوات الخبرة	30-4

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
8	أ نموذج الدراسة	1-1
49	التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير الجنس	1-4
49	التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير العمر	2-4
49	التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	3-4
50	التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير التخصص	4-4
50	التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	5-4

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أسئلة الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 فرضيات الدراسة

7.1 حدود الدراسة

8.1 أنموذج الدراسة

9.1 مصطلحات الدراسة

10.1 هيكل الدراسة

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1 المقدمة

إن كثرة التغيرات البيئية التي القت بظلالها على المنظمات المعاصرة جعلت الكثير من المنظمات التي تقدم الخدمات تركز أهتمامها على كيفية الحفاظ على الأداء المتوازن للخدمة، ولا شك أن قطاع الخدمات قد شهد تطورا مذهلا في الاونة الاخيرة وذلك بفضل التكنولوجيا وتطبيق المفاهيم الادارية الحديثة في العمل، وكذلك نجد ان هذا القطاع قد شهد توسعا كبيرا خاصة في الدول المتقدمة حيث تمثل مايعادل 74% من أجمالي القطاعات الاقتصادية وعليه فإن هذا القطاع مهم وحيوي (سوزان، 2017).

الخدمة كمنتج يتطلب تقديمها أسلوب يرضى مختلف الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة، ويأتي في مقدمة هؤلاء الاطراف العملاء او جمهور الخدمة وهؤلاء همهم الاكبر هو الحصول على الخدمة المقدمة وبمواصفات ترضي طموحاتهم وآمالهم، بل تحقق رضاهم الحالي والمستقبلي ، أيضا هناك أطراف أخرى مثل جماعات الضغط والرأي العام والحكومة بهيئاتها باعتبارها الجهة المشرفة والراعية للجمهور والمساهمون في رأسمال المؤسسة فأيا كانت الجهة فإن تركيزهم الأساسي هو الكفاءة في تقديم الخدمة بالاضافة الى طريقة التعامل والسرعة في الحصول عليها للتكلفة وتوفر الثقة وغيرها من الاشياء التي تتضمن جميعا في مفهوم الجودة والتميز (نشوان، 2019).

في ظل عدم الاستقرار البيئي الذي تشهده المنظمات المعاصرة ،أصبح أمر تقديم الخدمة والحفاظ على مستوى الجودة المطلوبة لفترة طويلة هدف منشود لمعظم إدارات المنظمات، وفي سبيل الوصول ذلك توجهت هذه المنظمات باستخدام عدد من المداخل الادارية و المناهج الحديثة ، فضمن

الفلسفات الادارية الفعالة التي يمكن ان تعتمد عليها المنظمات العديد من الاهداف التي ترتبط بتقديم الخدمة أو السلعة الخدمات للمستفيدين هو أسلوب جودة حياة المنظمة، حيث يتضمن هذا الاسلوب في مفهومه العديد من الأبعاد والجوانب المهمة للمنظمة مثل تحسين ظروف العمل المادية ، واسلوب القيادة وطريقة إشرافهم على العاملين، إضافة الى تركيز هذا الاسلوب على عناصر الوظيفة، جماعات العمل، والمشاركة في القرارات، ولعل هذه الأبعاد مهمة جدا للإدارات المعاصرة بسبب انها تساعدها في تحقيق سعادة للعاملين، وتحقيق السعادة تزيد دافعية الفرد نحو العمل والانتاج ويزيد مستوى انضباط العامل و إخلاصه وتفانيه، وهذا يعني ان حاجات ورغبات العامل قد تم اشباعها ، ولعل هذا ما يعكس الجانب الاخر من مفهوم جودة حياة العمل حيث تتداخل وتتكامل أبعاده مع أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

وامتدادا لاهتمامات إدارات المؤسسات والمنظمات المعاصرة بمفهوم جودة حياة العمل كمدخل استراتيجي تأتي هذه الدراسة كمحاولة وضمن اهتمامات المؤسسات العاملة بسلطنة عمان نحو تطوير مستوى الخدمات التي تقدمها لمختلف العملاء من خلال استخدام فلسفة جودة حياة العمل وما تتضمنه من ابعاد مثل توفير البيئة المادية والمعنوية اللازمة للموظفين ،وتدريبهم من اجل القيام بادوارهم الوظيفية المطلوبة بأحسن صورة ، علاوة على ان المفهوم يشتمل على العمل كفريق تحت قيادة ادارية فاعلة وواعية بدورها الاشرافي الجيد في المؤسسات المعاصر، وإيمان القيادة باهمية مشاركة العاملين في العديد من جوانب الأداء مثل المشاركة في اتخاذ القرارات الادارية التي تصدر في المؤسسة (عادل،2018).

مما سبق يتضح أن فلسفة جودة حياة العمل وما تتضمنها من أبعاد قد تساعد في الاستفادة من الموارد البشرية وقدراتها الكامنة من اجل تحقيق اهداف المؤسسات بكفاءة وفاعلية، بالإضافة الى مساعدة العاملين في تحقيق أهدافهم الذاتية وأشباع حاجاتهم المتعددة نظراً لان هذا المدخل يأخذ

بعين الاعتبار مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية المتعلقة بممارسة الأعمال والانشطة والتي تتمثل في مراعاة مختلف اهداف وحاجات الاطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التي من اهمها العاملين بالمؤسسة ، بجانب آخر يمكن النظر الى مدخل جودة حياة العمل كإحدى الوسائل الادارية المعاصر التي يمكن ان تستخدم كمعايير للحكم على توازن الأداء للمنظمة، ذلك لأنها تستند الى مبادئ أخلاقيات العمل كما يمكن ان تستخدم للحكم على جودة الممارسات التي تتم بالمؤسسة من أجل تحسين الخدمات التي تقدم للمراجعين.

## 2.1 مشكلة الدراسة

تعقدت وتعددت الجوانب الخاصة بأداء الخدمات المختلفة بالمؤسسات المعاصرة، ونجد منها ما هو متعلق بالزبون واتجاهاته وآرائه، والبعض من هذه الجوانب يرجع الي اكتساب الزبون للثقافة أو التعليم واكتساب الخبرات وغيرها، والبعض الآخر يرجع لاستخدام التكنولوجيا في الأداء وظهور مفاهيم ادارية اخرى أكثر كفاءة عن ذي قبل وغيرها، هذه التغيرات الكثيرة التي ارتبطت ببيئة المنظمات المعاصرة دفع الكثير من ادارات تلك المنظمات بالبحث عن أدوات ومداخل ادارية فعالة غير تقليدية بهدف مساعدتهم في تحسين مستوى جودة الخدمة التي تقدم لمختلف الزبائن وتحقيق اهدافها المنشودة، ولعل من اهم تلك الادوات الادارية الفعالة اسلوب أو فلسفة جودة حياة العمل، وهذا المفهوم وجد بتجارب العديد من البلدان المتقدمة بأنه فعال حيث يؤدي استخدامه الى تحقيق الاستفادة القصوى من المورد البشري الموجود بالمؤسسة، وذلك بسبب اهتمام المدخل بالعديد من الجوانب المرتبط بالأداء البشري منها تأهيل العامل وتمكينه، بجانب اهتمامه بتوفير البيئة الاشرافية ، المادية والمعنوية اللازمة له لضمان بذله المجهود لأداء اعماله الموكلة إليه بكفاءة، علاوة على ان هذا

المدخل يحمل في مضامينه عناصر وابعاد المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية للمؤسسات والذي يضمن تحقيق أهداف مختلف الاطراف التي لها علاقة بالمؤسسة (خوخة،2019).

ومن أهم تلك الاطراف الموارد البشرية التي تستخدمها الشركة او المنظمة حيث تتحقق حاجاتها ورغباتها وبالتالي الحصول على الأداء الجيد وتقديم الخدمة بالمؤسسة بمستوى جودة عالية. وتشير النتائج التي توصلت اليها دراسة (عادل،2018) والتي جاءت بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي أن هناك علاقة ارتباطية بين تطبيق جودة الحياة وتحسن مستوى الأداء، في إطار الدراسات التي تهتم بمستوى أداء الخدمة بالمؤسسات الحكومية جاءت الدراسة الحالية للتعرف على أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان، ويتوقع ان يساهم ذلك في معرفة مستوى تطبيق إدارات وهيئات الوزارة لمفهوم جودة حياة العمل وكيفية الاستفادة منها لتحسين الخدمة بالوزارة.

مما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي ما أثر جودة العمل (ظروف العمل المادية، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات) على أداء الخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان؟ ويشترك من هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية التالية:

### 3.1 أسئلة الدراسة

1. ما أثر جودة العمل (ظروف العمل المادية، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات) على أداء العاملين للخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان؟
2. ما مستوى جودة حياة العمل المدركة لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان؟
3. ما مستوى اداء العاملين للخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان؟

السؤال الفرعي:

- ماهي ابعاد جودة حياة العمل الاكثر تأثيراً على الأداء؟

## 4.1 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة العمل بعد (ظروف العمل المادية، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات) على أداء الخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان، ويمكن أن تشتق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أثر جودة العمل بعد (ظروف العمل المادية، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات) على أداء العاملين للخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان.
2. معرفة مستوى جودة حياة العمل المدركة لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
3. قياس مستوى اداء العاملين للخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
4. قياس ابعاد جودة حياة العمل الاكثر تأثيراً على أداء العاملين.

## 5.1 أهمية الدراسة

يمكن تقسيم أهمية هذه الدراسة إلى الآتي:

### الأهمية العلمية:

1. الأهمية العلمية لهذه الدراسة تستمد من أهمية الموضوع نفسها وهي دراسة أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة، إضافة إلى المتغيرات التي يتم دراستها، ومن المتوقع ان تشجع هذه الدراسة الباحثين الى تناول جوانب ومتغيرات اخرى ذات علاقة بموضوع جودة حياة العمل كمدخل إداري حديث تساهم في تحقيق الأهداف المختلفة للمؤسسات المعاصرة.

2. سوف تساهم هذه الدراسة في قياس أثر جودة حياة العمل على اداء الخدمة ضمن اهتمامات الباحثين والممارسين في مجال نظريات دراسة المنظمات الإدارية، خاصة في ظل تعقد بيئة عمل المنظمات المعاصرة.

### الاهمية العملية:

من الناحية العملية تستمد هذه الدراسة أهميتها في الآتي:

1. إن هذه الدراسة يتم تناولها في قطاع التنمية الاجتماعية، وهو من القطاعات المهمة لأنه يتعلق بتنمية المورد البشري وتحسين قدراته.
2. من خلال فهم مستوى جودة الحياة للموظفين قد يتمكن متخذ القرار من اتخاذ قرارات ملائمة لتحسن الأداء.
3. من الناحية العملية من المتوقع أن تساهم مخرجات الدراسة في توسيع الفهم الخاص بجودة حياة العمل بالمؤسسات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان.

## 6.1 فرضيات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فان هذه الدراسة تقوم على الفرضية الرئيسية التالية:

هناك علاقة ايجابية بين جودة حياة العمل وأداء الخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة

عمان، بالإضافة الى عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

1. هناك علاقة ايجابية بين علاقات العمل وأداء الخدمة.
2. هناك علاقة ايجابية بين القيادة وأسلوب الاشراف وأداء الخدمة.
3. هناك علاقة ايجابية بين الأجور والمكافآت المالية وأداء الخدمة.
4. هناك علاقة ايجابية بين الاستقرار والامان الوظيفي وأداء الخدمة.

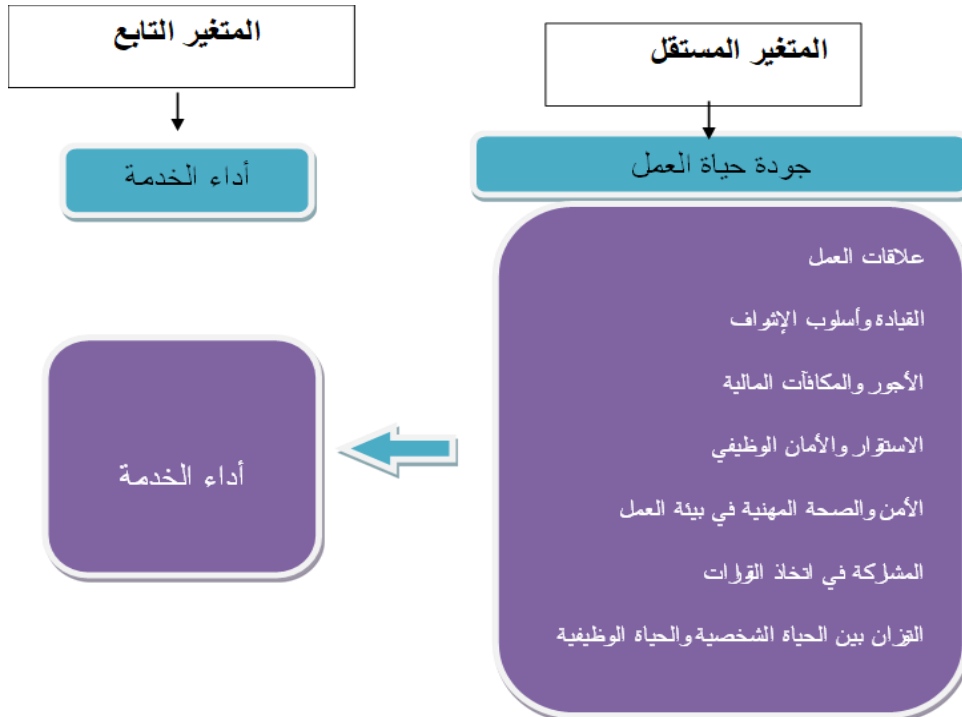
5. هناك علاقة ايجابية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة.
6. هناك علاقة ايجابية بين الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة.
7. هناك علاقة ايجابية بين التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة.
- 8.

## 7.1 حدود الدراسة

تشتمل الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: أثر جودة حياة الخدمة على أداء الخدمة.
- الحدود البشرية: العاملون بوزارة التنمية الاجتماعية.

## 8.1 أنموذج الدراسة



الشكل (1- 1) أنموذج الدراسة المتغيرات التي تشملها الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بناء على دراسات سابقة كدراسة (نشوان، 2019).

## 9.1 مصطلحات الدراسة

جودة حياة العمل: هي كافة الأنشطة والجهود التي تبذلها المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية لعاملها لإشباع احتياجاتهم وتتضمن مجموعة من الأبعاد منها ظروف العمل المادية، وجماعة العمل، والمشاركة في القرارات، فضلا عن جماعات وفرق العمل والذي بدوره يؤدي الى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة (نشوان، 2019).

أداء الخدمة: هو عملية يجري بواسطتها تقييم أداء الموظف بالمقارنة مع الأهداف والمؤشرات الرئيسة للأداء، والتي يتم وضعها بالشراكة بين الموظف ورئيسه المباشر عن الفترة التي يتم خلالها التقييم (مصطفى، 2018)

ظروف العمل المادية: هي كل شيء يوجد داخل غرفة الوظيفة ملموس ومادية، كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة، والضجيج، وعدد ساعات العمل المحددة، وفترات الراحة (اسماعيل، 2014).

جماعة العمل: هي الجماعات التي يتم تشكيلها لإنجاز مهمة معينة، ومن ذلك تشكيل لجنة دائمة أو مؤقتة لدراسة موضوع معين. أو جماعة عمل يتم تشكيلها من قبل عدد من الوحدات التنظيمية للعمل على مشروع معين.

المشاركة في القرارات: توسيع الدور الذي يقوم به المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار، حيث يتم الأخذ بالاقتراحات والتوصيات والآراء الفردية والجماعية التي يبديها المرؤوسين، مما يمكن الوصول للقرارات الأكثر فعالية وضمان سهولة تنفيذها (إيلي، 2023).

## 10.1 هيكل الدراسة

يتكون هيكل الدراسة من ثلاثة فصول: يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة ويشمل (المقدمة، مشكلة الدراسة، أسئلة الدراسة، أهمية الدراسة، وأهداف الدراسة)، كما يشمل الفصل الثاني أدبيات الدراسة ويحتوي على ثلاثة مباحث، المبحث الأول جودة حياة الخدمة، المبحث الثاني اداء الخدمة، والمبحث الثالث الدراسات السابقة، أما الفصل الثالث فيتناول منهجية الدراسة وإجراءاتها ويحتوي على: منهج الدراسة، طرق جمع بيانات الدراسة، عينة الدراسة، أساليب الدراسة، وأخيراً، قائمة المصادر والمراجع.

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

### 1.2 المبحث الاول: جودة حياة العمل

#### 1.1.2 المطلب الاول: مفهوم جودة حياة العمل

#### 2.1.2 المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل

#### 3.1.2 المطلب الثالث: أساليب قياس جودة حياة العمل

### 2.2 المبحث الثاني: أداء الخدمة

#### 1.2.2 المطلب الاول: مفهوم أداء الخدمة

#### 2.2.2 المطلب الثاني: مفهوم الأداء وأنواعه

#### 3.2.2 المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء العاملين للخدمة

### 3.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة

#### 1.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.2 المبحث الاول: جودة حياة العمل

##### مقدمة

تعكس جودة حياة العمل مدى قيام إدارة المنظمة وقدرتها لتوفير حاجات العاملين الشخصية من حيث الامن والرضا الوظيفي، ومؤشر المناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات، لذا فان تحسين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، فمفهوم جودة حياة العمل يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف المنظمة (نشوان، 2019) سنتطرق في هذا المبحث إلى مفاهيم حول جودة حياة العمل وأبعاد جودة حياة العمل وأساليب قياس جودة حياة العمل.

#### 1.1.2 المطلب الاول: مفهوم جودة حياة العمل

##### جودة حياة العمل

يتنوع مفهوم حياة العمل كنتيجة لتنوع جوانب دراسة الباحثين للعناصر المختلفة للحياة الوظيفية، حيث نذكر من هذه المفاهيم: -  
هي مجهود إداري يستهدف منه العامل أو المشتغل إنتاج سلع او خدمات لإشباع حاجاته.  
كما تفهم بانها الفترة التي يقضيها الفرد في ممارسة نشاط اقتصادي أو تجاري أو صناعي أو له علاقة بالإنتاج بغية تحقيق قيمة مضافة مقابل عائد مادي أو معنوي.

كذلك هي الطاقة أو الجهد الحركي أو الفكري الذي يبذله الانسان من اجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة من حالاته الطبيعية من سلع او الخدمات التي يساهم الجهد البشري أيضا في إيجادها (البياري،2018)

لقد تعددت وتنوعت تعاريف جودة حياة العمل حسب وجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال من بينها فقد عرفها "جاد الرب" (عمران، 2020) بأنها: "مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسن مختلف الجوانب التي تؤثر علي حياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يهم بدوره في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".

وتعرف كذلك على أنها: "الايوضاع وبيئة العمل المميزة والمفضلة للعاملين التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال العلاوات والامن الوظيفي وفرص النمو في المنظمة"(اسماعيل، 2016).  
وعرف (حسين، 2020) جودة حياة العمل على أنها مجموعة من الانظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة الوظيفة للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الاطراف ذات علاقة بالمنظمة.

كما تعني جودة حياة العمل "ظروف عمل جيدة واشراف جيد، ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوي المنظمة ككل (المغربي، 2014)

ويمكن تلخيص مفهوم جودة حياة العمل بأنها خلق بيئة عمل مناسبة للموظفين العاملين داخل المؤسسات، والمساهمة في إشباع حاجاتهم الأساسية للحصول على مستويات أفضل للأداء، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والامن الوظيفي، فيبذل أقصى جيد ممكن في تحقيق الاهداف التي تسعى إليها المنظمة

## 2.1.2 المطلب الثاني: أبعاد جودة حياة العمل

جودة حياة العمل تشمل أبعاد قوامها تنوع وتشعب، لتسهم في تحسين جودة حياة العمل والاهتمام بالعاملين وخلق سبل التعاون بين المنظمة وبين العاملين وبين البيئة المحيطة بهم بهدف تحقيق مستوى تنظيمي جيد ومقبول، ويمكن تقسيم أبعاد جودة حياة العمل على النحو التالي:

أولاً: ظروف العمل المادية

هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والادارة التي يتبعها، وتتضمن ظروف العمل المادية الاضاءة، والضوضاء، والنظافة، ودرجة الحرارة، والتهوية، وحوادث العمل، والرعاية الصحية، وغيرها؛ فضلا عن ظروف العمل الاجتماعية، ونوعية الاشراف، والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل، والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الانسانية (بسام، 2020).

ثانياً: علاقات العمل

هي العلاقات التي تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام، وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات 2 المنشأة ونقابات العمال وأصحاب العمل والهيئات الحكومية (خديجة، وفاطمة، 2022).

ومن مظاهر علاقات العمل الوجود والانتماء لجماعات العمل المختلفة. جماعة العمل: حسب (Davis,2016) بأنها عدد من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملاءمتها أو التعريف عليها وهذا التعريف يشير إلى عامل التفاعل بين الأفراد، وعرف كاتب آخر الجماعة بأنها تجمع عدد صغير من الأفراد وبشكل يمكنهم التفاعل الدائم خلال اللقاء والمواجهة المباشرة وجها لوجه ويشعرون فيما بينهم بالتجاوب النفسي من خلال إحساسهم بالانتماء لعضوية نفس الجماعة. ويتبين من خلال التعريفات السابقة وغيرها أن للجماعة خصائص وسمات عامة، مثل التفاعل والثبات واهداف مشتركة بينهم لتحقيقها في المستقبل (الشريك، 2016).

#### ثالثاً: المشاركة في القرارات

هي إشراك الافراد والمجموعات في نشاطات ادارية واجتماعية، كما تعني اشتراك الافراد في صناعة واتخاذ القرارات حتى يكون هناك تحفيز وتشجيع على العمل وزيادة الانتاج مما يحقق الاهداف المرجوة، كذلك هي عملية إشراك الموظف المصممة لتزويد الموظفين بفرصة التأثير والمشاركة عند الاقتضاء في صنع القرار بشأن الامور التي تؤثر عليهم، فالمشاركة المباشرة للموظفين لمساعدة المنظمة على تحقيق مهمتها وتحقيق أهدافها من خلال تطبيق أفكارهم وخبراتهم وجهودهم تجاه حل المشكلات واتخاذ القرارات (ابو خيط، 2019).

إن المشاركة في القرار تولد نوعاً من القبول والالتزام عند تنفيذ هذه القرارات، وتؤدي إلى الفهم الواعي لأبعاد القرارات المتخذة، كما تخفف من العقبات التي يخلفها الافراد للحيلولة دون تنفيذها. فالمشاركة أسلوب بارع ووسيلة ناجحة لتقبل القرارات وزيادة فاعليتها ويعرف مفهوم المشاركة باتخاذ القرار بأنه اندماج الافراد عقليا وعاطفيا في مواقف الجماعة، مما يسهم في تحقيق الاهداف وتحمل الافراد للمسئوليات المنوطة بهم حيث يعكس مشاركة عدد من الافراد العاملين روح التعامل الديمقراطي في العمل الجماعي للمؤسسة (خديجة وفاطمة، 2022).

إن مشاركة الموظف عبارة عن دورة لأشراكه وتمكينه في الوظيفة من أجل استخدام جهوده لتحقيق أداء فردي وتنظيمي أعلى سواء مشاركة مباشرة للموظف لمساعدة المنظمة على تحقيق بيان مهمتها وتلبية قيم أهدافها الأساسية من خلال تطبيق ابتكاراتها وخبراتها وجهودها نحو حل المشكلات واتخاذ القرارات (أبوخيطة، 2019).

رابعاً: القيادة واسلوب الاشراف

تعرف بأنها القدرة على الحصول على تعاون وتجاوب الافراد العاملين تحت اشراف رئيس معين والحصول على احترامهم لرئاسته وقبولهم لها او بعبارة اخرى القدرة على التأثير في سلوك جماعة من الناس من اجل دفعهم للعمل المشترك المثمر لتحقيق هدف معين. وتعرف كذلك بانها فن استمالة الافراد للتعاون في تحقيق هدف مشترك (خديجة، وفاطمة 2022)

خامساً: الاجور والمكافآت المالية

إن الأجور والرواتب التي يتحصل عليها الفرد لقاء جهده المبذول سواء أكان فكرياً أو عضلياً تلعب دوراً مهماً وكبيراً في تحقيق مستوى الرضا المتحقق للفرد وبالضرورة تنعكس آثار هذا الرضا على السلوك العام لهذا الفرد، والأداء المتمثل في الاستقرار بالعمل، كما أن نظام الأجور يؤثر على نوعية العاملين والرضا الذي يشعرون به إزاء أعمالهم (سايبى، 2021).

تعتبر الاجور ومختلف التعويضات الملحقه بها من أهم الحقوق الأساسية للعامل، كما انها من أهم التزامات صاحب العمل تجاه العامل، وقد إعترف المشرعون بهذا الحق والأجور هي أداة من الأدوات الفعالة والمؤثرة على أداء الفرد، هذا ما جعل البعض يسمي الاقتصاد المعاصر باقتصاد الأجور، لما بلغته من أهمية كعنصر تنمية، يساهم في خلق وتكوين طبقة عاملة وفعالة ومنتجة، وكعامل استقرار اجتماعي يحفز الطاقات البشرية على تطوير وتحسين المنتج وترقيته، ليصبح بذلك رفاه اقتصادي تعتمد عليه الدول في تحريك النشاط الاقتصادي لديها (سايبى، 2021)

سادساً: الاستقرار والامان الوظيفي

الأمن والاستقرار الوظيفي على أنه "حالة مهنية مثالية تخلق شعوراً إيجابياً مؤثراً على نفسية مع صون حقوقه وتأمين مستقبله، بما يدفعه إلى التطوع للتطور والتطوير، وتنعكس إيجاباً على العمل المؤسسي بما يحقق له تقدماً ملحوظاً وأداءً مستقراً (معهد الإدارة العامة، 2024)

سابعاً: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل

إجراءات الأمن والسلامة والصحة المهنية من الأساسيات الواجب توفرها في كل بيئة العمل، فلا بد أن يشعر العامل أو الموظف أنه يعمل في بيئة آمنة لا يوجد بها أي مخاطر تهدد صحته أو حياته حتى يكون قادر على العمل والإنتاج بأفضل شكل ممكن، لذلك من واجب الشركات والمصانع الحفاظ على سلامة الموظفين والعاملين في مكان العمل وتطبيق إجراءات وقائية لحمايتهم (أبو العلا، 2011)، وذلك من خلال:

- الحفاظ على سلامة المكان وخلوة من المخاطر.
- سلامة المعدات وخلوها من مسببات الإصابات أو الحوادث.
- سلامة الطريقة التي يؤدي بها الموظف عمله.

ثامناً: التوازن بين الحياة الشخصية والعمل

التوازن بين العمل والحياة هو مفهوم واسع بما في ذلك تحديد الأولويات بين العمل مهنة والطموح (من جهة والحياة) الصحة، متعة، وترفيه، الأسرة والتنمية الروحية من جهة أخرى ذات الصلة، وعلى الرغم من أوسع نطاقاً، حيث تشمل توازن نمط الحياة وميزان الحياة بحسب الأمم المتحدة فهو يعني مجموعة من ترتيبات العمل المختلفة الهادفة إلى تحقيق بيئة عمل تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، مع الإسهام في زيادة الكفاءة التنظيمية (عبدالرحمن، 2023).

### 3.1.2 المطلب الثالث: أساليب قياس جودة حياة العمل

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة حياة العمل، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة حياة العمل في منظمات الاعمال (الشميمري، 2022) حيث اعتبرت إحدى الدراسات انه يمكن قياس جودة حياة العمل في المنظمة من خلال عوامل بيرزيرج الصحية والتمثلة بالمقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
- سياسة الأجور.
- سياسة المؤسسة.
- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة أخرى انه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب

ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت المقاييس على التالي:

- معدل دوران العمل.
- إنتاجية العاملين.
- درجة الرضا الوظيفي.

بينما توصل (جاد الرب، 2020) إلى وجود مستويات عالية لجودة حياة العمل سوف يقلل

من المعايير غير مرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب ضيفها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة حياة العمل على ما يلي:

- معدلات الغياب والتغيب.
- معدلات الشكاوى.

- معدلات الاضراب وامتناع العمل.

- معدلات حوادث العمل

- معدلات الجزائيات

- معدلات دوران العمل

- معدلات نمو الاقتصادي والمالي

نلاحظ أن معايير قياس جودة حياة العمل تختلف من باحث إلى آخر طبقا للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها، ولطبيعة عمل كل منظمة تجري بها الدراسة.

## 2.2 المبحث الثاني: أداء الخدمة

### 1.2.2 المطلب الاول: مفهوم أداء الخدمة

تعرف الخدمة على انها أي نشاط او إنجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وان إنتاجها او تقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس او لا يكون.

وتؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بمستوى اداء الخدمة الحكومية (البلوشية، الحراسي، 2020) لتلبية توقعات المواطنين، إلا أن مستوى الأداء المدرك في الخدمات يتمتع بخصائص مختلفة عن مستوى الأداء المدرك في السلع الملموسة. ولذلك شغلت قضية الخدمة ومستواها اهتماما واسعا في مجال الممارسة العملية والاكاديمية، ويمكن القول ان مفهوم مستوى اداء الخدمات كحقل متميز عن المستوى الفني للتصنيع وضع في آخر السبعينات وبداية الثمانينات.

عرف (الدراكة، 2008) مستوى اداء الخدمات المقدمة بانها هي التي تحقق مستوى الرضا للمواطن العميل حيث ان ما يتوقعه من مستوى اداء خدمة هو ما أدركه لنفس الخدمة (الباري، 2020) تعريف الخدمة العمومية:

عرفت الخدمة العمومية بأنها: " جميع أنواع الخدمات التي لا يمكن استغلالها إلا في إطار جماعي، وتتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها (حسن، 2015).

وعرفت أيضا بأنها: " نتاج جهد معين قام ببذله شخص أو مجموعة من أشخاص من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف، ولها الأثر الواضح في جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وادارك الدور أو المهام، والذي يشير لدرجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد (زليخة، 2022)

عرفت أيضا بأنها: " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة". هناك من يضيف لمفهوم الأداء أنه: التفاعل بين سلوك الإنجاز أو أنه مجموع السلوكيات والنتائج التي تحققت معاً، مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية والإنجاز والنتائج التي تحققت معاً، مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية، والإنجاز والنتائج من الناحية الأخرى (مصطفي، 2021).

## 2.2.2 المطلب الثاني: مفهوم الأداء وأنواعه

إن عدم وجود مفهوم واضح للاداء شكل صعوبة لدى الباحثين في تحديد أنواع الأداء، حيث قام كل باحث بتحديد الانواع حسب معايير معينة وحسب دراسته، لذا يمكن أن نتطرق بإيجاز إلى بعض المعايير التي اعتمدها الباحثون في تحديد أنواع الأداء نذكر منها (الريميدي، 2020)

1. معيار الشمولية: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى نوعين هما:

الأداء الكلي: ويعني هذا النوع من الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال تضافر جميع العناصر أو الانظمة الفرعية للمؤسسة، حيث لا يمكن نسب إنجازاتها إلى أي نظام دون مساهمة باقي الانظمة.

الأداء الجزئي: هي مختلف الأداءات التي تحققها الانظمة الفرعية للمؤسسة كل على حدة، كأداء وظيفة التأمين، أداء وظيفة الانتاج وغيرها، وعندما يحقق كل نظام فرعي في المنظمة أهدافه يتحقق الأداء الكلي.

2. معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين، الأداء الداخلي (ذاتي) والأداء الخارجي.

1. الأداء الداخلي: هو أداء يتم بفضل ما تملكه المؤسسة من موارد، كما يتيح هذا النوع من

خلال مجموعة الأداءات الجزئية، ويمكن تحديدها في ثلاثة أجزاء:

الأداء البشري: هو أداء افراد المؤسسة، فالأداء البشري هو الميزة التنافسية لان التمييز في الأداء لا

يستند فقط لمجرد امتلاك المؤسسة للموارد المالية والتكنولوجية فقط، بل يستند في المقام الاول على

قدرتها توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية (عبد الرحمن، 2017).

## العوامل البيئية كعوائق لأداء العاملين

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وهي:

- عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة.
- نقص التعاون من الآخرين.
- نمط وطريقة الإشراف.
- الحرارة والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات، وطريقة توزيع ورديات العمل.

### 3.2.2 المطب الثالث: طرق تقييم الأداء العاملين للخدمة

هناك العديد من طرق تقييم الأداء ولا توجد طريقة متكاملة من كل الجوانب ومازال

البحث جاري ومستمر لإيجاد طريقة صادقة وعادلة لتقييم الأداء، حيث أن اختيار طريقة التقييم له

تأثير فائق على فعالية التقييم، واختيار طريقة مناسبة للتقييم محكوم بالغاية من التقييم وبالوقت المتاح

للتقييم وبنوعية المشرفين والعاملين وأسلوب الإدارة (حسن، 2021).

ومن أهم طرق التقييم ما يلي:

أولاً: طرق المقارنة: وتقوم هذه الطرق على أساس مقارنة أداء الفرد موضع التقييم بصورة أجمالية

مع باقي الموظفين بعضهم البعض وترتيبهم تنازلياً وفقاً لنتائج المقارنة وتشمل ما يلي:

1- طريقة ترتيب الموظفين البسيط:

حيث يتم ترتيب الموظفين بالتسلسل بناءً على أدائهم بشكل عام مقارنة بالذين يشغلون وظيفة

مماثلة في المنظمة ويؤدون نفس المهام والواجبات، فيبدأ القائم بعملية التقييم (المشرف) بالموظف

الأحسن أداءً فيضعه في رأس القائمة ومن ثم الأقل فالأقل إلى أن يصل إلى الأسوأ أداءً فيكون في ذيل القائمة فتكون القائمة مرتبة تنازلياً من الأفضل أداء إلى الأسوأ أداء (عبد الرحمن، 2018).

وترتكز هذه الطريقة على مقارنة الفرد بغيره من الأفراد بافتراض أن هناك فروقات بين أداء الموظفين ومن السهل تمييز تلك الفروقات، وتستخدم عادة ووضوحها، حديد أو زيادة الأجور والمكافآت أو الترقيات، وتمتاز هذه الطريقة بسهولة ووضوحها، ولكن يعاب عليها عدم توفير التغذية العكسية للموظفين، واحتمال تأثرها بتحيز القائم بعملية التقييم، وضعف الموضوعية والدقة في التقييم كنتيجة لعدم وجود معايير موضوعية للمقارنة أو التقييم، وصعوبة تطبيقها في حالة وجود أعداد كبيرة من الموظفين، وأيضاً لا تحدد هذه الطريقة مقدار الفروقات في الأداء بين الموظفين. (عبد الحليم، 2014).

2- طريقة الترتيب التبادلي أو التناوبي:

ويتم هنا التمييز بين الأفضل أداء مقارنةً بالأسوأ أداء، حيث يتم أعداد قائمة بأسماء الموظفين في المنظمة والذين يراد تقييمهم ومن ثم يتم اختيار أفضل الموظفين أداءً ويوضع في المرتبة الأولى ومن ثم يتم اختيار أسوأ الموظفين أداءً ويوضع في ذيل القائمة ومن ثم يعيد الكرة مرة أخرى باختيار أفضل الموظفين أداءً من قائمة الموظفين المتبقية ويوضع في المرتبة الثانية ويتم اختيار أسوأ الموظفين أداءً ويوضع في ذيل القائمة ما قبل الأخير وهكذا بالتناوب حتى تنتهي قائمة الموظفين، فيتم التقييم هنا بصورة تبادلية بين الأفضل أداءً والأسوأ أداءً إلى أن تنتهي القائمة. ولا تختلف هذه الطريقة عن طريقة الترتيب البسيط في المزايا والعيوب والأهداف فهي طريقة معدلة لطريقة الترتيب البسيط (Soliman, 2023).

3- طريقة المقارنة الزوجية:

وهي أيضاً طريقة معدلة لطريقة الترتيب البسيط وتسمى أحياناً طريقة المقارنة الثنائية أو المزاوجة، حيث يتم إجراء مقارنة لكل موظف مع الموظفين في نفس الوظيفة كمجموعة واحدة وعن

طريق مقارنة أداء الموظف بشكل عام مع أداء أفراد المجموعة فرداً فرداً وبشكل ثنائيات فيعطى في كل مرة أحدهما أفضلية ومن ثم تنتقل القائمة بعملية التقييم (المشرف) إلى الموظف الثاني في المجموعة ويتم مقارنة أداءه مع أداء أفراد المجموعة فرداً فرداً وهكذا حتى تنتهي المجموعة ومن ثم يتم تحديد التقييم النهائي للموظف بناءً على عدد المرات التي حصل فيها على أفضلية داخل المجموعة ، ولا تختلف هذه الطريقة أيضاً عن طريقة الترتيب البسيط في المزايا والعيوب والأهداف فهي طريقة أخرى معدلة لطريقة الترتيب البسيط. إلا أنها تزيد على طريقة الترتيب البسيط في جانب العيوب بأنها تتطلب إجراء مقارنات بأعداد كبيرة مما يستهلك وقت وجهد (موسى، 2022).

#### 4- طريقة التوزيع الإجباري:

حيث يتم توزيع الموظفين اعتماداً على المنحنى الطبيعي للتوزيع المعتدل والذي يتركز عادة عند الوسط بينما يكون عند الأطراف قليل ويقل أكثر كلما أبتعد عن الوسط، فالتوزيع عادة يكون 50% في الوسط ويمثل أداء جيد و15% عند الطرفين (اليمين واليسار) تمثل أداء جيد جداً وأداء مرضي على التوالي ويمثل 10% عند أقصى الأطراف الأداء المرتفع والأداء منخفض للموظفين بشكل عام، فيضطر القائم بعملية التقييم (المشرف) على توزيع الموظفين بشكل إجباري على المنحنى لتوائم نسب منحنى التوزيع الطبيعي (ياسر، 2019).

ولا تختلف هذه الطريقة أيضاً عن طريقة الترتيب البسيط في المزايا والعيوب والأهداف فهي طريقة أخرى معدلة لطريقة الترتيب البسيط. ألا أنها تزيد على طريقة الترتيب البسيط في جانب العيوب بأنها تفترض بأن لدى كل المجموعات توزيعاً طبيعياً من النسب وهذا يخالف الواقع أحياناً.

## 3.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة

### المقدمة

يتناول الباحث في هذا الجزء من الدراسة عدداً من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة التي تتحدث عن (أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة دراسة على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان)، ولتسليط مزيد من الضوء تم تقسيم هذه الدراسات المتعلقة بالموضوع إلى قسمين: الدراسات العربية والدراسات السابقة باللغة الإنجليزية وفق التسلسل التاريخي للدراسة من الأحدث إلى الأقدم كمايلي:

### 1.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة

استعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة والدراسات السابقة وماتضيفه الدراسة الحالية، وبصورة عامة استفاد الباحث من الدراسات السابقة في إثراء ودعم الإطار النظري مما اعطي صورة شاملة لموضوع الدراسة الحالية، وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة، كما أتاحت الفرصة في تحديد أهداف الدراسة وأهميتها، واختيار العينة والتعرف على الأدوات البحثية والخطوات الواجب إتباعها عند إعداد أدوات الدراسة خاصة في بناء الاستبانة ومنها: دراسة (نشوان، 2019). والتعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة والإفادة منها، وساعدت في اختيار منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي، وصياغة مشكلة الدراسة والاستفادة من بعض المصادر العلمية. فمن خلال استعراض الدراسات السابقة نجدها قد تعددت واختلفت باختلاف اهدافها التي سعت إلى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها واختلاف البيئات التي تمت فيها والمتغيرات التي تناولتها مع تشابه الدراسات جميعها في المنهجية لكن ما ميز هذه الدراسة هو:

- تم تطبيق هذه الدراسة بمتغيراتها الأساسية على العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
- ركزت على التعرف على مستوى العلاقة بين جودة حياة العمل وأداء الخدمة باستخدام العينة الميسرة.
- شملت هذه الدراسة على العديد من ابعاد المتغير المستقل والتي لم تتناولها الدراسات السابقة
- زمان تطبيق الدراسة.
- اسلوب تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

### الفجوة البحثية

بعد تناول هذه الدراسات بالتحليل اتضح وجود فجوة بحثية فيما تم تناولها عن موضوع البحث يمكن للدراسة الحالية أن تتناولها في الجوانب التالية:

- من حيث مكان تطبيق الدراسة: نجد أن كل الدراسات التي تناول موضوع التحول الرقمي لم تتناول هذا الموضوع بالمؤسسات العامة بسلطنة عمان.
- من حيث القطاع المؤسسات التي تم تناولها نجد ان معظم الدراسات قد ركزت على قطاع البنوك، وقطاع الشركات الكبيرة، ولا توجد من بين هذه الدراسات ما تناول الدواوين الحكومي.
- متغيرات الدراسة: تشتمل الدراسة الحالية على المتغير المستقل (جودة حياة العمل) بأبعاده (علاقات العمل، القيادة وأسلوب الإشراف، والأجور والمكافآت المالية، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية) والمتغير التابع (أداء الخدمة).

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهجية	النتائج	التوصيات
محمد فكرى محمد 2021م	مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات	جودة حياة العمل	والأداء الوظيفي للعاملين	الوصفي التحليلي	لا يوجد تأثير معنوي لابعاد جودة حياة العمل فى الفنادق محل البحث ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة	ضرورة الاهتمام بالعاملين ذو الخبرة خاصة أكثر من 10 سنوات
سوزان محمد 2018	أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية	جودة حياة العمل	الموارد البشرية	الوصفي التحليلي	يتمتع مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة بجودة مرتفعة في حياة عمل الاداريين	إتاحة الفرصة للإداري في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بحرية التصرف في الحالات الطارئة التي يصادفها في المستشفى
عادل واخرون 2018م	جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي	جودة الحياة الوظيفية	الأداء الوظيفي	الوصفي التحليلي	أن كل من خصائص المنصب والعمل الجماعي له أثر إيجابي مباشر على أداء الاستاذ بينما كل من التكوين، ظروف العمل المادية، الاجور والمكافآت، والمشاركة في اتخاذ القرار	تعزيز الشعور بالمسؤولية والايامن بأهمية مهام الاستاذ الجامعي ورسالته تشكل رقابة ذاتية للاستاذ تدفعه إلى تقديم الافضل باستمرار.

التوصيات	النتائج	المنهجية	المتغير التابع	المتغير المستقل	عنوان الدراسة	اسم الباحث
لا يوجد	يوجد اثر ذو لالة إحصائية عند مستوى الدلالة 05.0 لبعد التحسين المستمر على أداء الموارد البشرية للعاملين بمؤسسة سونغاز	الوصفي التحليلي	أداء الموارد البشرية	جودة حياة العمل	جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية	حرمة الضاوية ومنال خليل 2021م
لا يوجد	ان المستوى العام لجودة حياة العمل لدى العاملين بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاء مرتفعاً،	المنهج الوصفي التحليلي	الإبداع الإداري	جودة حياة العمل	جودة حياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري	محمد إبراهيم الأعمى وابوبكر حسن 2017م
الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة	وجود مستويات متباينة من جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى	الوصفي التحليلي	بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي	جودة حياة العمل	جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية	هدى صالح 2022
ضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة حياة العمل في كلية الحدباء الجامعة من خلال رفع الاجور	أن بيئة العمل المادية لها اهمية كبيرة كمقياس لجودة حياة العمل	الوصفي التحليلي	أداء العاملين	جودة حياة العمل	جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء العاملين	محمد مشعل 2020

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهجية	النتائج	التوصيات
						والرواتب وتحسين نظم المكافآت،
تيسير زاهر 2016	أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي	جودة حياة العمل	الالتزام التنظيمي	الوصفي التحليلي	وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين استخدام جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي	العمل على إيجاد سياسات وأساليب حديثة تسهم في توفير أجواء ايجابية جيدة لتبني أفكار جودة حياة العمل الوظيفية
العمري محمد 2017	أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام	عناصر جودة الحياة الوظيفية	أداء الموظف العام	الوصفي التحليلي	أن عناصر جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على الأداء هي: العلاقة الاجتماعية التي تجمع الموظف مع الرؤساء وزملاء العمل،	لا يوجد
بومجان عادل 2018	جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي	جودة الحياة الوظيفية	الأداء الوظيفي	الوصفي التحليلي	أن كل من خصائص المنصب والعمل الجماعي له أثر إيجابي مباشر على أداء الأستاذ بينما كل من التكوين، ظروف العمل المادية، الأجور والمكافآت	يجب تبني حقيقي لفلسفة التسويق الداخلي والاهتمام بكل إجراءاته في المؤسسات الصحية
نشوان محمد 2019	جودة حياة العمل واثرها على الأداء المنظمي	جودة حياة العمل	الأداء المنظمي	الوصفي التحليلي	وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع ابعاد جودة حياة	التركيز على حق العاملين في التقدم والترقي الوظيفي واتاحة الفرصة لهم

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المتغير المستقل	المتغير التابع	المنهجية	النتائج	التوصيات
					العمل وبين الأداء	لا يبرز طاقاتهم وابداعاتهم
عبد العالي واخرون 2022	أثر تبني التسويق الداخلي على جودة الخدمة الصحية	التسويق الداخلي	جودة الخدمة الصحية	الوصفي التحليلي	ان التسويق الداخلي بابعاده مجتمعة ليس له أثر إيجابي على جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة	لا يوجد
Ida Nyoman Tri Darma Putra, 2021	آثر جودة الحياة العملية على الأداء الوظيفي الدافع، أخلاقيات العمل، موظفو الفنادق في لومبوك	جودة الحياة	الأداء الوظيفي	الوصفي	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة العمل QWL والدافعية للعمل، والرضا الوظيفي، والكفاءة الذاتية،	للكفاءة الذاتية تأثير إيجابي وكبير على الأداء الوظيفي/الموظف موظفو الفنادق في لومبوك
Rachel Dyah Wiastuti 2023	تأثير جودة العمل والحياة على أداء موظفي الفندق	جودة الحياة	اداء الموظفين	الوصفي التحليلي	ان جودة حياة العمل، تساعد على تحسين أداء الموظف، وتخلق بيئة عمل جيدة.	لا يوجد
Ashwini J, 2014	تقييم جودة الحياة العملية وتحسين قطاع الخدمات للموظفين	جودة الحياة	قطاع الخدمات	الوصفي التحليلي	وعية الحياة العملية للموظفين والتي من شأنها أن يكون لها أثر إيجابي على تحقيق أهداف العمل	لا يوجد
Md. Zohurul Islam 2022	جودة حياة العمل والأداء التنظيمي: دراسة تجريبية	جودة حياة العمل	الأداء التنظيمي	الوصفي التحليلي	هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين QWL والموظفين	لا يوجد

التوصيات	النتائج	المنهجية	المتغير التابع	المتغير المستقل	عنوان الدراسة	اسم الباحث
	الرضا الوظيفي.				الأدلة من منطقة تجهيز الصادرات في دكا	

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 تمهيد

2.3 منهجية الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة

4.3 عينة الدراسة

5.3 الإجراءات البحثية في الدراسة

6.3 أداة الدراسة

7.3 صدق وثبات أداة الدراسة

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### 1.3 تمهيد

يتناول هذا الفصل وصف وتحديد منهجية الدراسة المتبعة والتي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. حيث يتم تحديد مجتمع الدراسة المستهدف والعينة المختارة وخصائصها. كما يتم إعداد وتطوير أداة الدراسة واستقرارها وتوضيح جميع إجراءات الدراسة والطرق الإحصائية المستخدمة.

#### 2.3 منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي، الذي يقوم على استخدام جميع البيانات من خلال جمعها وتنقيتها وتحليلها وإظهارها بطريقة مفهومة وذات مغزى، ويتم التعامل مع البيانات الإحصائية دون تعميم، ويتم عرض هذه البيانات من خلال الجداول والرسوم البيانية، ومن ثم تحليل وتفسير وتقدير واستخلاص النتائج من عينة الدراسة للوصول إلى قرارات مهمة حول المجتمع المستهدف ويعتمد هذا المنهج على تفسير الموقف أو المشكلة الحالية من خلال تحديد شروطها وظروفها. وتحديد الأبعاد ومحاور الدراسة وتحديد العلاقات التي تربط هذه الأبعاد من خلال وصف علمي دقيق ومتكامل للمشكلة المطروحة والحقائق المتعلقة بها لا يقتصر هذا الأسلوب على وصف الظاهرة وحسب، بل يشمل على تحليل هذه المشكلة وقياسها بطرق علمية وتحديد نتائجها وتقديم حلول ومقترحات لعلاجها.

### 3.3 مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة تمثل في جميع العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان، والبالغ

عددهم (200) موظف وموظفة في الوزارة (الموارد البشرية بالوزارة 2024).

### 4.3 عينة الدراسة

اختار الباحث عينة الدراسة بأسلوب العينة الميسرة، كما اعتمد الباحث على معادلة تامبسون

لتحديد العينة اللازمة بناء على مجتمع الدراسة الأصلي البالغ (244) موظف وموظفة، حيث

أظهرت نتائج معادلة روبرت تامبسون أن العينة اللازمة على الأقل (150) مفردة كمايلي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \left[ N - 1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

= تمثل حجم العينة n

: حجم المجتمع N

(0.50): تمثل القيمة الاحتمالية وتساوي p)

(0.05): نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي d:

تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة = 1.96 Z

$$N \times 0.50(1 - 0.50) \div 258 - 1 \times (0.05^2 \div 1.96^2) + 0.50 \left( \frac{1}{1 - 0.50} \right) =$$

### 5.3 الإجراءات البحثية في الدراسة

تم الاعتماد في الدراسة على الخطوات الإجرائية التالية:

1. إجراء الدراسة النظرية ومراجعة الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بمعرفة العلاقة بين جودة حياة العمل على أداء الخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
2. بناء أدوات البحث.
3. التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وإرسالها للمحكمين.
4. إعداد الاستبانات بواسطة تطبيق نماذج جوجل (Google Forms) ثم نشر الاستبانة إلكترونياً، والتأكد من وضع حقول إلزامية على جميع فقرات الاستبانة، للتأكد من الحصول على استجابات على جميع فقرات الاستبانة وقد استغرق توزيع الاستبانة وجمعها حوالي أربعة أسابيع.
5. تم فحص الاستجابات قبل تفرغها على ملف (Microsoft Excel) ومن ثم تفرغ البيانات وإجراء التحليلات الإحصائية وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخراج النتائج ومناقشتها.
6. تم التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 30) للبيانات المستخلصة من أدوات الدراسة. التي تم تطبيقها على العينة الأساسية، والتأكد من الخصائص السكومترية (الصدق، الثبات) للاستبانة لمعرفة العلاقة بين جودة العمل على أداء الخدمة، دراسة حالة وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان استخلاص النتائج وتفسيرها وتقديم التوصيات في ضوء ما أسفرت عنه النتائج.

## 6.3 أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة وهو أداة الدراسة، حيث تم تطوير الاستبانة بما يتناسب مع نوع الدراسة وعنوانها، وتبلورت أهميتها من خلال الأبعاد العلمية لمتغيراتها من خلال الكتب والمجلات والبحوث العلمية والرسائل المنشورة حول موضوع الدراسة. حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين، وتم إجراء التعديلات والاقتراحات المطلوبة في ضوء آراء المحكمين. وبناء عليه تم تصميم الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: الاسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: المتغير المستقل، المحور الأول: جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية بناء على دراسات سابقة كدراسة (محمد، 2020) و(سوزان، 2018) حيث اشتمل المحور الأول على 17 عبارة مقسمة إلى ثلاثة أبعاد. البعد الأول القيادة وأسلوب الإشراف، فيتكون هذا البعد من 6 عبارات، اما البعد الثاني الاستقرار والأمان الوظيفي، ويتكون هذا البعد من 6 عبارات. أما البعد الثالث المشاركة في اتخاذ القرارات، ويتكون هذا البعد من 5 عبارات. أما الجزء الثاني: جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية يتكون من أربعة أبعاد: البعد الأول الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، ويتكون هذا البعد من 3 عبارات. أما البعد الثاني، ويتكون هذا البعد من 3 عبارات. أما البعد الثالث: علاقات العمل، ويتكون هذا البعد من 5 عبارات. البعد الرابع: الأجور والمكافآت المالية، ويتكون من 5 عبارات.

الجزء الرابع: المتغير التابع، حيث يشتمل هذا المحور أداء الخدمة، ويتكون من 9 عبارات. اعتمدت الدراسة على مقياس (ليكرت الخماسي) في الاستبانة، حيث كانت قيمه من (1-5) والموضحة في الجدول رقم (1). وذلك لجميع عبارات محوري الدراسة.

### جدول رقم (3-1) مقياس ليكرت الخماسي التدريجي

الدرجة	القيمة
لا أوافق بشدة	1
لا أوافق	2
محايد	3
موافق	4
موافق بشدة	5

تمت معالجة مقياس ليكرت وحساب الوزن النسبي للمتوسطات من خلال المعادلة التالية

$$0.8 = \frac{1 - 5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{طول الفئة}$$

ولحساب درجة الاستجابات حسب متوسط الاجابات تم إضافة طول الفئة إلى اقل درجة في

المقياس، كما في الجدول أدناه.

### جدول (3-2) معالجة مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1.8-1	منخفضة جداً
2.6-1.81	منخفضة
3.4-2.61	متوسطة
4.2-3.41	مرتفعة
5-4.21	مرتفعة جداً

### 7.3 صدق وثبات أداة الدراسة

1. **الصدق الظاهري:** وهو يعني أن أداة القياس تبدو وكأنها تقسيمات مقياسه بالفعل. أي أن شكل الأداة ومظهر الفقرات يتناسبان مع المعنى المقصود تم توزيع أداة الدراسة علي مجموعة من المحكمين الأكاديميين ذوي الخبرة والكفاءة للتعبير عن آرائهم حول صلة الفقرة بالمحتوى، وأهمية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات وشمولها وتنوع المحتوى. أو مستوى صياغة اللغة العربية أو أى ملاحظات أخرى مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو الحذف حسب ما يراه المحكم ضرورياً، ويتم إجراء التعديلات على ضوء توصيات وآراء المحكمين، مثل توضيح شروط معينة، أو تعديل محتوى بعض الفقرات، لجعلها مناسبة أو دمج بعض الفقرات الأخرى. صدق البناء والاتساق الداخلي وهو أحد مقاييس صحة الأداة التي تقيس مدى وصول أهداف الأداة، وتبين درجة ملائمة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور، حيث تم تقسيم أدوات الدراسة إلى محورين هما: المحور الأول: جودة حياة العمل، المحور الثاني: أداء الخدمة.

2- **صدق البناء والاتساق الداخلي:** وهو أحد مقاييس صحة الأداة التي تقيس مدى وصول أهداف الأداة، وتبين درجة ملائمة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور، من أجل تحديد قدرة كل منها وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجداول الآتية توضح ذلك.

جدول (3-3) معامل الارتباط بيرسون لفقرات أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية مع الأبعاد التي تنتمي إليها

المشاركة في اتخاذ القرارات			الاستقرار والأمان الوظيفي			القيادة وأسلوب الإشراف		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم الفقرة
0.000	0.460	1	0.000	0.630	1	0.000	0.542	1
0.000	0.524	2	0.000	0.474	2	0.000	0.454	2
0.000	0.563	3	0.000	0.361	3	0.000	0.413	3
0.000	0.518	4	0.000	0.343	4	0.000	0.360	4
0.000	0.650	5	0.000	0.348	5	0.030	0.178	5
			0.000	0.009	6	0.000	0.554	6

نلاحظ من الجدول أعلاه، لبعدها القيادة وأسلوب الإشراف أن معاملات الارتباطات (0.542)، (0.454)، (0.413)، (0.360)، (0.178)، (0.554) هي ارتباطات تامة. حيث نجد (0.413)، (0.360) هي ارتباطات طريفة ضعيفة. أما (0.178) وهو ارتباط طريدي ضعيف جداً. أما الاستقرار والأمان الوظيفي، أن معاملات الارتباط (0.630)، (0.474)، (0.361)، (0.343)، (0.348)، (0.009) هي ارتباطات تامة، حيث نجد (0.542) هو ارتباط طريدي متوسط، بينما (0.009) هي ارتباط طريدي ضعيف جداً. أما المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث نجد أن معاملات الارتباط (0.460)، (0.524)، (0.563)، (0.518)، (0.650) هي ارتباطات تامة، حيث نجد أن (0.524)، (0.563)

0.563، 0.518، 0.650) هي ارتباطات طردية متوسطة، بينما (0.460) هي ارتباط طردي ضعيف.

ونلاحظ أن القيم الاحتمالية (0.000، 0.03) وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

وهذه النتائج تشير إلى أن معاملات الارتباط وهي ضعيفة مما يؤكد أن جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية لم تكن بالصورة المطلوبة من حيث القيادة والمشاركة في اتخاذ القرارات من قبل وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة.

### جدول (3-4) معامل الارتباط بيرسون لفقرات أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية مع الأبعاد التي تنتمي إليها

الأجور والمكافآت المالية			علاقات العمل			التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية			الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	م	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	م	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	م	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	م
0.000	0.651	1	0.000	0.456	1	0.000	0.560	1	0.000	0.497	1
0.000	0.595	2	0.000	0.510	2	0.000	0.538	2	0.000	0.462	2
0.000	0.495	3	0.000	0.471	3	0.000	0.630	3	0.000	0.756	3
0.000	0.606	4	0.000	0.384	4						
0.000	0.570	5	0.000	0.467	5						

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معاملات الارتباط ((0.497، 0.462، 0.756) وهي ارتباطات تامة. حيث نجد (0.462، 0.497) وهي ارتباطات ضعيفة، أما معامل الارتباط (0.756) وهو ارتباط طردي قوي.

أما التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية أن معاملات الارتباط (0.538، 0.560)،  
 (0.630) حيث نجد أن (0.538، 0.560) وهي ارتباطات طردية ضعيفة، أما (0.630) ارتباط  
 طردي متوسط.

أما علاقات العمل، أن معاملات الارتباطات (0.456، 0.510، 0.471) وهي ارتباطات  
 تامة. حيث نجد أن (0.456، 0.471) وهي ارتباطات طردية ضعيفة. أما (0.510) ارتباط طردي  
 متوسط.

أما الأجور والمكافآت المالية، أن معاملات الارتباط (0.495، 0.595، 0.606،  
 0.570) وهي ارتباطات طردية تامة. حيث نجد أن (0.570، 0.595، 0.651) وهي ارتباطات  
 طردية متوسطة، أما (0.495) وهو ارتباط طردي ضعيف.

ونلاحظ أن القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من 0.05 وهي معنوية والدة إحصائياً.  
 وهذه النتائج تشير إلى أن معاملات الارتباط وهي طردية تامة، مما يؤكد أن جودة حياة العمل  
 المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية لم تكن بالصورة المطلوبة من حيث الأمن والصحة المهنية  
 في علاقات العمل من حيث خاصة المكافآت المالية والأجور.

#### جدول (3-5) يوضح معامل ارتباط بيرسون لفقرات أداء الخدمة التي تنتمي إليها:

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.453	0.000
2	1.86	0.023
3	0.166	0.043
4	0.206	0.011
5	0.318	0.000
6	0.218	0.007
7	0.158	0.053
8	0.049	0.554
9	0.562	0.000

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معاملات الارتباط لأداء الخدمة (0.453، 1.80، 0.166)،  
 0.206، 0.206، 0.318، 0.218، 0.158، 0.049، 0.562) وهي ارتباطات طردية تامة،  
 حيث نجد أن معاملات الارتباط (0.453) وهو ارتباط طردي ضعيف، أما (0.166، 0.206،  
 0.218، 0.158، 0.049) هو ارتباط طردي ضعيف، أما (0.049) طردي ضعيف جداً. أما  
 (0.318) وهو ارتباط طردي ضعيف. أما (0.562) وهو ارتباط طردي متوسط.  
 نجد أن مستوى الدلالة الإحصائية (0.000، 0.023، 0.043، 0.011، 0.007،  
 0.053) وهي أقل من 0.05 وهي معنوية والدالة إحصائياً. أما معامل الارتباط (0.049)، بمستوى  
 دالة إحصائية 0.554 وهو أكبر من 0.05 وهو غير معنوي ودال إحصائياً.  
 وهذه النتائج تشير إلى أن معاملات الارتباط وهي طردية تامة ما بين ضعيفة ومتوسط مما  
 يؤكد أن أداء العمل لم يكن بالصورة المطلوبة لدى وزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان.

### جدول (3-6) معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية لأداة الاستبانة:

الدرجة الكلية لأداة الدراسة		الأبعاد
مستوى الدلالة	درجة الارتباط	
0.000	0.341	القيادة وأسلوب الإشراف
0.000	0.407	الاستقرار والأمان الوظيفي
0.000	0.435	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.000	0.317	الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل
0.000	0.294	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
0.001	0.266	علاقات العمل
0.000	0.287	الأجور والمكافآت المالية
0.000	0.514	أداء العمل

يتضح من الجدول أعلاه، أن جميع الأبعاد متسقة مع الدرجة الكلية لأداة الاستبانة، حيث كانت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وتراوحت قيم معامل ارتباطها بين (0.341، 0.514) وهذا يدل على صدق الاتساق البنائي لهذا المقياس.

ثبات أداة الدراسة: الثبات يعني الاتساق في النتائج المتحصل عليها، واستقرار النتائج بمرور الوقت، وينتج عن الاختبار المستمر نفس النتائج إذا تم تطبيقه على نفس المجموعة من الأفراد مرة أخرى. ولقد تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمته (Chroanbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح دل هذا على ثبات أعلى للدراسة.

يظهر الجدول أدناه أن قيمة " ألفا كرونباخ" لمجال الدراسة، وللمؤشر الكلي كانت قيمة المعامل 0.924. لذا يمكن وصف نتائج الدراسة بالثبات، وأن البيانات المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية صالحة للدراسة وهي مرتفعة.

### الجدول (3-7) ثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات Chroanbach's Alpha
<b>المحور الأول: جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية</b>		
البعد الأول: القيادة وأسلوب الإشراف	6	0.824
البعد الثاني: الاستقرار والأمان الوظيفي	6	0.835
البعد الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات	5	0.818
<b>جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية</b>		
البعد الأول: الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	3	0.794
البعد الثاني: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	3	0.803
البعد الثالث: علاقات العمل	5	0.791
البعد الرابع: الأجور والمكافآت المالية	5	0.891
<b>المحور الثاني: أداء الخدمة</b>	9	0.750
<b>الدرجة الكلية لمقياس الدراسة</b>	42	0.924

### 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي واختبار الفرضيات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام يلي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.

- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.

- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

2. الإحصاء الاستدلالي: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لتتمكن من تطبيق الأساليب والمؤشرات الإحصائية التالية:

- معامل الاتساق (*Chroanbach's Alpha*) لاختبار ثبات أداة الدراسة.

- اختبار معامل الارتباط لإثبات الفرضيات عن طريق اختبار أثر المتغيرات المستقلة (الخدمة الداخلية) على الالتزام التنظيمي.

- اختبار معامل التضخم والتباين المسموح به لإثبات الفرضيات عن المتغيرات المستقل مع المتغير التابع.

- تحليل التباين لقياس الفروق بين محوري الدراسة وأبعادها للمتغيرات الديموغرافية.

- معامل الانحدار لقياس أثر جودة الخدمة الداخلية على الالتزام التنظيمي.
- مربع كاي تربيع لمعرفة العلاقة وأثرها على جودة الخدمة الداخلية في الالتزام التنظيمي.
- الالتواء، التفرطح، كلمنجروف سيمنروف، لمعرفة البيانات موزعة توزيع طبيعي.

## الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

### 1.4 مقدمة

### 2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

### 3.4 نتائج التحليل الوصفي

### 4.4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution

### 5.4 نتائج اختبار الفرضيات

### 6.4 ملخص النتائج

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة ومناقشتها

#### 1.4 مقدمة

في هذا الفصل يقدم الباحث عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها والوقوف على متغيرات الدراسة، لذا تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

#### 2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية.

جدول رقم (4-1) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

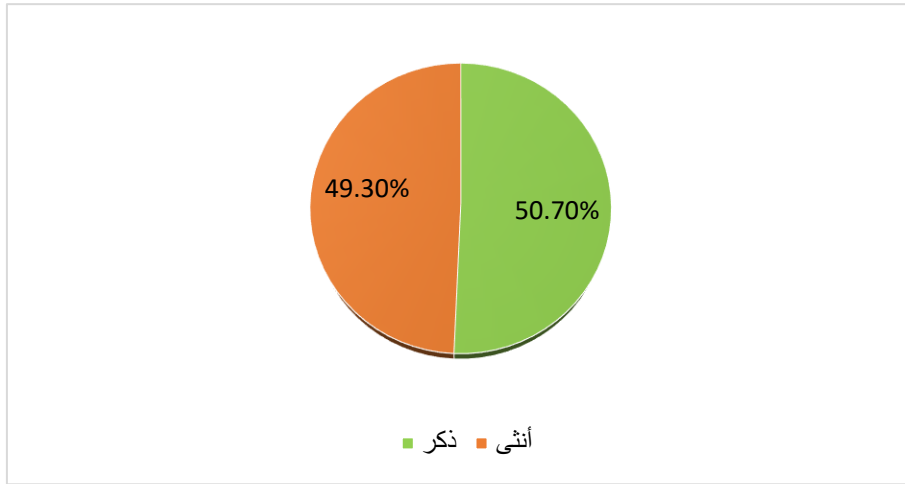
الجنس		
50.7%	76	ذكر
49.3%	74	أنثى
100%	150	المجموع
العمر		
8%	12	25 وأقل من 30 سنة
21.3%	32	30 وأقل من 45 سنة
40.7%	61	35 وأقل من 40 سنة
30%	45	أكثر من 40 سنة
100%	150	المجموع
المؤهل العلمي		
8%	12	دبلوم التعليم العام
25.3%	38	الدبلوم ما بعد الدبلوم
49.3%	74	بكالوريوس

دراسات عليا	26	17.3%
المجموع	344	100%
<b>التخصص</b>		
علوم إدارية	27	18%
آداب وعلوم سياسية	27	18%
الحاسوب	41	27.3%
تخصص آخر	55	36.3%
المجموع	344	100%
<b>سنوات الخبرة</b>		
أقل من 5 سنوات	13	8.7%
5 وأقل من 10 سنة	13	8.7%
10 وأقل من 15 سنة	52	34.7%
أكثر من 15 سنة	72	48%
المجموع	150	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م

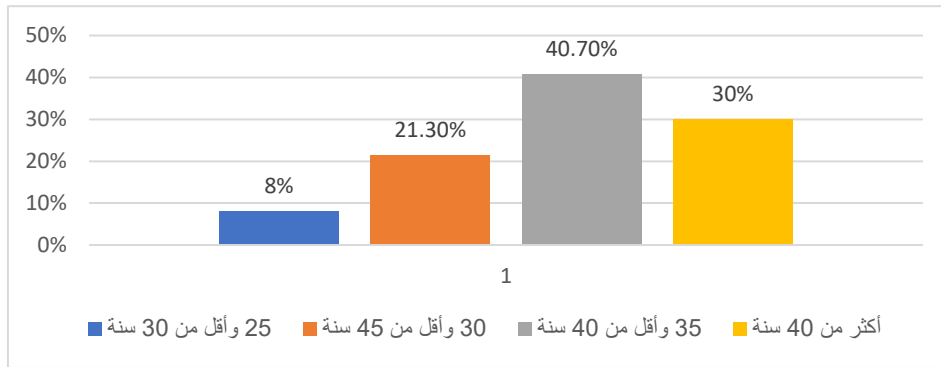
من الجدول رقم (4-1) يتضح أن الذين شملتهم الدراسة من الذكور بلغوا 50.7%، أما الإناث بنسبة 49.3%. وأن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 35 وأقل من 40 سنة بنسبة 40.7%، أما أكثر من 40 سنة بنسبة 30%، بينما 30 وأقل من 35 سنة بنسبة 21.3%، أما 25 وأقل من 30 سنة بنسبة 8%، كذلك يوضح الجدول أن معظم أفراد العينة حملة بكالوريوس بنسبة 49.3%، أم الدبلوم ما بعد الدبلوم العام بنسبة 25.3%، أما دراسات عليا بنسبة 17.3%، بينما دبلوم التعليم العام بنسبة 8%. كما يوضح الجدول ان معظم أفراد العينة الذين تبلغ سنوات خبرتهم أكثر من 15 سنة بنسبة 48%، أما 10 وأقل من 15 سنة بنسبة 34.7%، أما أقل من 5 سنوات، و5 وأقل من 10 سنة بنسبة 8.7%. وأيضا يوضح الجدول أن الذين يحملون تخصصات مختلفة بلغوا نسبة 36.7%، بينما الحاسوب بنسبة 27.3%، أما آداب وعلوم سياسية، وعلوم إدارية بنسبة 18%. وفيما يلي عرض الاشكال الذي يوضح هذه الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة الموضح

في الجدول رقم (4-1).



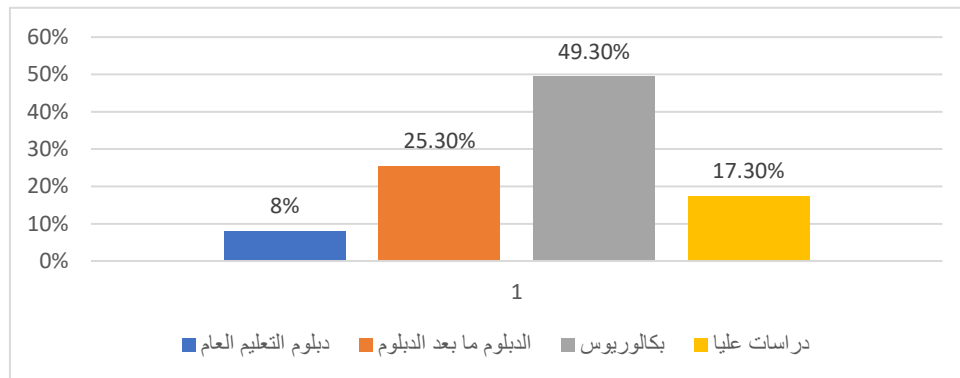
الشكل رقم (1-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير الجنس

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م



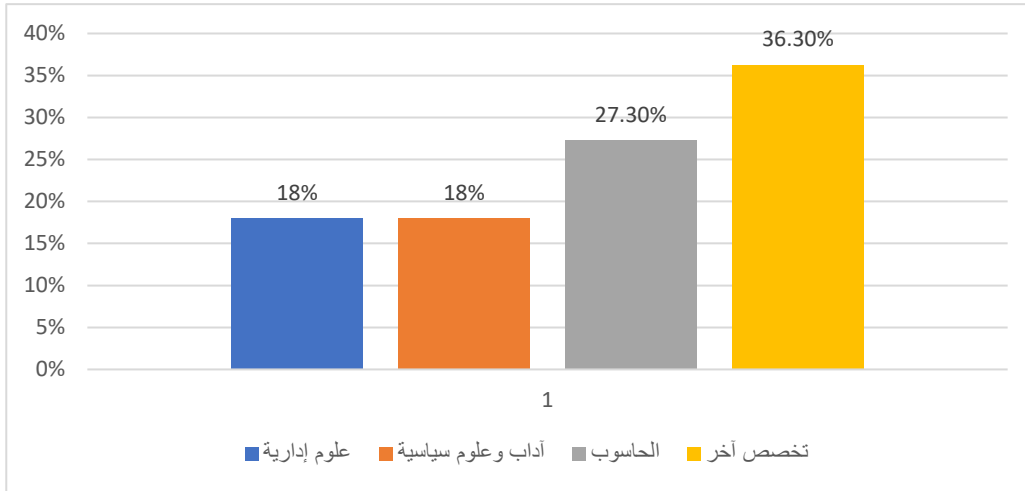
الشكل رقم (2-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير العمر

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م



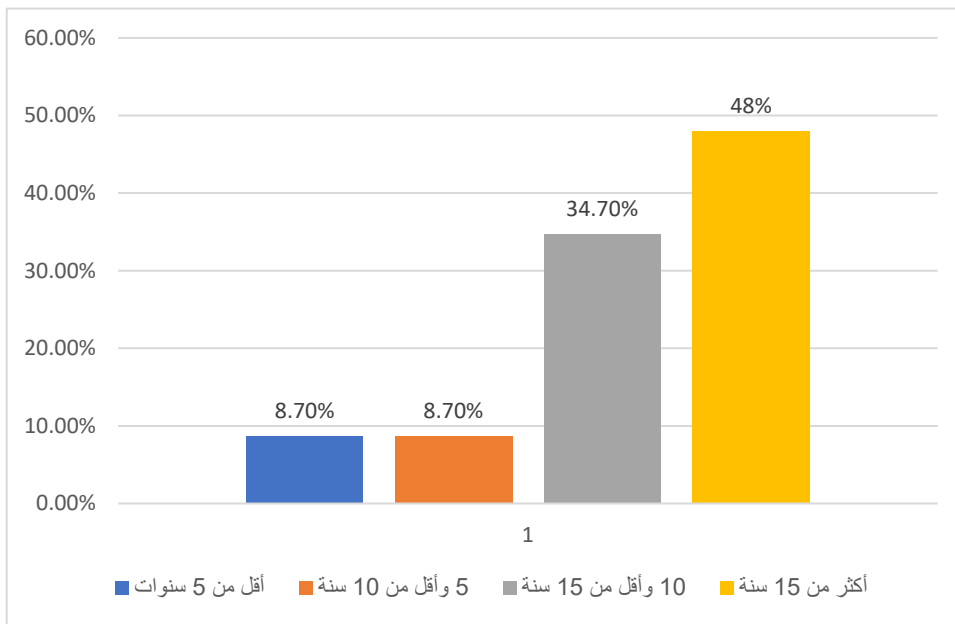
الشكل رقم (3-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م



الشكل رقم (4-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير التخصص

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م



الشكل رقم (4-5) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

### 3.4 نتائج التحليل الوصفي

1/ الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية:

جدول (4-2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري حياة العمل على أداء الخدمة وأداء الخدمة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	البعد
5	مرتفعة	0.603	%47.27	3.782	القيادة وأسلوب الإشراف
6	مرتفعة	0.631	%47.22	3.778	الاستقرار والأمان الوظيفي
7	مرتفعة	0.618	%47.07	3.766	المشاركة في اتخاذ القرارات
3	مرتفعة	0.618	%48.07	3.846	الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل
4	مرتفعة	0.688	%47.87	3.837	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
2	مرتفعة	0.599	%48.92	3.914	علاقات العمل
8	مرتفعة	0.783	%45.45	3.636	الأجور والمكافآت المالية
1	مرتفعة	0.515	%50.56	4.045	أداء الخدمة

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، تبين أن موافقة أفراد العينة لجميع جودة، جاءت

بدرجة مرتفعة حيث جاء أداء الخدمة الترتيب الأول بدرجة (مرتفعة) وأهمية نسبية (50.56%)،

وبمتوسط حسابي (4.045)، وانحراف معياري (0.515)، أما أداء الخدمة جاءت بأقل وسط حسابي

(3.636) وهي مرتفعة، وانحراف معياري (0.783) وأهمية نسبية 45.45%.

#### 4.4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution

جودة حياة العمل وأداء العاملين:

جدول (3-4) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة عن طريق الإحصاءات الوصفية الالتواء والتفطح

الرقم	المتغيرات	الالتواء		التفطح	
		إحصائياً	الخطأ المعياري	إحصائياً	الخطأ المعياري
1	القيادة وأسلوب الإشراف	-0.630	0.198	0.936	0.394
2	الاستقرار والأمان	-1.315	0.198	2.687	0.394
3	المشاركة في اتخاذ القرار	-1.655	0.198	4.539	0.394
4	الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	-1.460	0.198	3.480	0.394
5	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	-1.743	0.198	5.000	0.394
6	علاقات العمل	-1.691	0.198	7.395	0.394
7	الأجور والمكافآت المالية	-1.760	0.198	2.861	0.394
8	أداء الخدمة	0.114	0.198	1.790	0.394

أشارت بيانات اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات في الجدول أعلاه، إلى أن توزيع البيانات لكل من المتغير المستقل (جودة حياة العمل) بأبعادها وكذلك المتغير التابع (أداء العاملين) كان طبيعياً، حيث تراوحت قيم معامل الالتواء Skewness (-0.630) إلى (0.114) وهي ضمن المدى القبول للتوزيع الطبيعي بين (-2, +2) (George Mallery, 2019)، كما تراوحت قيم معامل التفطح بين (0.930) إلى (1.790) وهي أيضاً ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح (-7, +7) (Hair et. Byrne, 2010, al. 2010).

## 5.4 نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وأداء الخدمة بوزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان.

جدول (4-4) معامل الارتباط بين جودة حياة العمل وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.340	جودة حياة العمل/ أداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.340 وهو ارتباط طردي تام ضعيف، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وأداء الخدمة

جدول (5-4) معامل الارتباط بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.304	جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية/ أداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.304 وهو ارتباط طردي تام ضعيف، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة

جدول (4-6) معامل الارتباط بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.287	الاستقرار والأمان الوظيفي / أداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.287 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الثانية: هناك علاقة إيجابية بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة

جدول (4-7) معامل الارتباط بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.009	0.212	الاستقرار والأمان الوظيفي/أداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.212 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.004 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة

جدول (4-8) معامل الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.012	0.205	المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.205 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.012 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك علاقة إيجابية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة

**جدول (4-9) معامل الارتباط بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة**

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.215	جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.215 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة

**جدول (4-10) يوضح معامل الارتباط بين الصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة**

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.329	الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل/أداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.329 وهو ارتباط طردي تام ضعيف بين الصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائية.

الفرضية الثانية هناك علاقة إيجابية في التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة

**جدول (4-11) معامل الارتباط بين التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة**

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.304	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.304 وهو ارتباط طردي تام ضعيف، ولذلك

نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء

الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة إيجابية بين علاقات العمل وأداء الخدمة

**جدول (4-12) معامل الارتباط بين علاقات العمل وأداء الخدمة**

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.287	علاقات العمل وأداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.287 وهو ارتباط طردي تام ضعيف، ولذلك

نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين علاقات العمل وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية

0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائياً.

الفرضية الرابعة: هناك علاقة إيجابية بين الأجر والمكافآت المالية وأداء الخدمة

جدول (4-13) معامل الارتباط بين الأجر والمكافآت المالية وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.071	0.148	الأجر والمكافآت المالية/ أداء الخدمة

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.148 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً، ولذلك نقبل الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين الأجر والمكافآت المالية وأداء الخدمة، بمستوى دلالة إحصائية 0.071 وهي أكبر من 0.05 وهي غير معنوية ولا دالة إحصائياً.

#### 1/ الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة Multicollinearity

لاختبار استقلالية بيانات متغيرات الدراسة وعدم وجود ازدواج خطي بينها، فقد استخدم الباحث القيم الإحصائية لمعامل التضخم (Variance Inflation Factor)، والتباين المسموح (Tolerance) وحيث يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من (20) وقيم VIP أقل من 10 (Hair et al., 2010) بالنظر إلى الجدول أدناه.

جدول (4-14) اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (المستقلة) المتغير المستقل

الرقم	المتغيرات	VIF	Tolerance
1	القيادة وأسلوب الإشراف	1.244	0.804
2	الاستقرار والأمان الوظيفي	1.308	0.765
3	المشاركة في اتخاذ القرارات	1.385	0.722

## المتغير المستقل الثاني: جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

جدول (4-15) اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (المستقلة) المتغير المستقل

الرقم	المتغيرات	VIF	Tolerance
1	الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	1.566	0.639
2	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	1.470	0.680
3	علاقات العمل	1.396	0.717
4	الأجور والمكافآت المالية	1.581	0.633

## اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

## اختبار تحليل الانحدار: Regression

تم استخدام معامل الانحدار لمعرفة أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة. ولاختبار صحة

ذلك تم استخدام أسلوب الانحدار، وقبل إجراء الاختبار تم إجراء بعض الاختبارات لضمان ملاءمة

البيانات لتحليل الانحدار المتعدد وهي كالآتي:

جدول (4-16) معامل الانحدار ما بين جودة حياة العمل على أداء الخدمة

مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
2.218	1	2.218	0.116	19.372	0.000
16.947	148	0.115			
19.165	149				

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك

يوجد أثر على جودة حياة العمل على أداء الخدمة في وزارة العمل بسلطنة عمان، حيث نجد أن

معامل التحديد (0.116) وهذا يدل على أن 11.6% يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين جودة

حياة العمل على أداء الخدمة.

المتغير المستقل الأول: جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية:

جدول (4-17) معامل الانحدار ما بين جودة حياة العمل بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.001	5.406	0.100	0.639	3	1.916	الانحدار
			0.118	146	17.249	البواقي
				149	19.165	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة الإحصائية 0.001 وهي أقل من 0.05 ولذلك

يوجد أثر على ظروف العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة، حيث نجد أن معامل التحديد (0.100)

وهذا يدل على أن 10% يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين جودة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية

والتنظيمية.

جدول (4-18) معامل الانحدار ما بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.000	7.128	0.164	0.787	4	3.149	الانحدار
			0.110	145	16.016	البواقي
				149	19.165	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك

يوجد أثر على جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية، حيث نجد أن معامل التحديد

(0.164) وهذا يدل على أن 16.4% يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة.

## 2/ الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة Multicollinearity

لاختبار استقلالية بيانات متغيرات الدراسة وعدم وجود ازدواج خطي بينها، فقد استخدم الباحث القيم الإحصائية لمعامل التضخم (Variance Inflation Factor)، والتباين المسموح (Tolerance) وحيث يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من (20) وقيم VIP أقل من 10 (Hair et al., 2010) بالنظر إلى الجدول أدناه.

### جدول (4-19) اختبار كلمنجراف سيمنروف

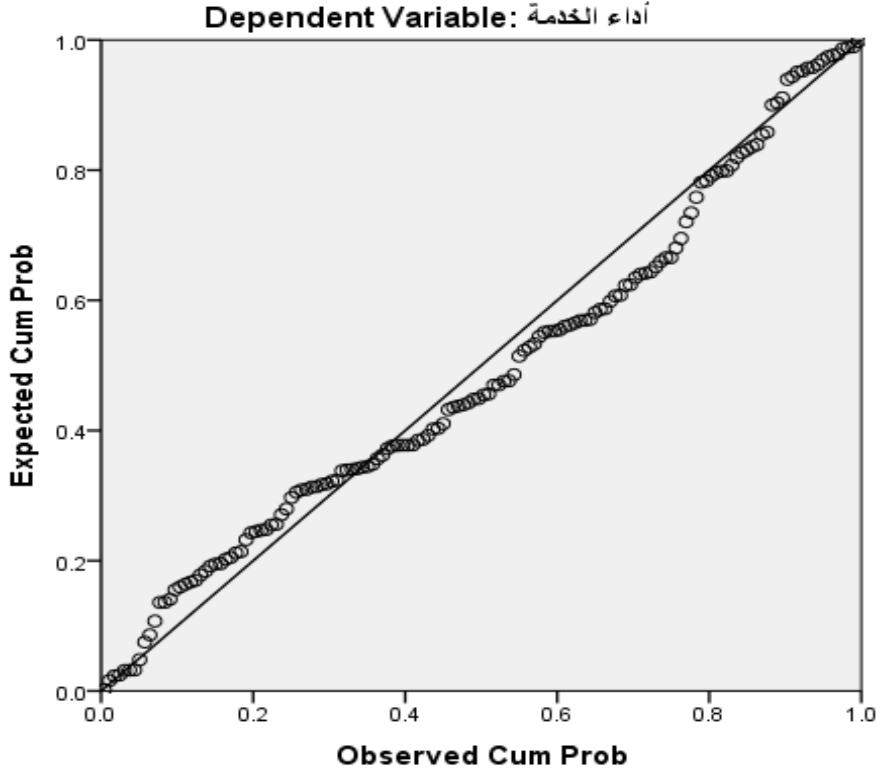
مستوى الدلالة	Simirnov Value	المتغيرات المستقلة
0.000	0.167	القيادة وأسلوب الإشراف
0.000	0.176	الاستقرار والأمان الوظيفي
0.000	0.215	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.000	0.261	الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل
0.000	0.320	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
0.000	0.199	علاقات العمل
0.000	0.263	الأجور والمكافآت المالية

باستخدام اختبار كمنجراف - سيمنروف من خلال الجدول أعلاه للبواري نجد أن القيم

الاحتمالية ما بين 0.167 إلى 0.263 وهي قيم أكبر من (0.05) وهذا يدل على اعتدالية التوزيع

الاحتمالي للبواري وبأن البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي وهي خطية.

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



في الشكل الأول تدل على أن القيم تقع على الخط المستقيم وتقترب منه وهذا ما يؤكد بأنه

تتبع للتوزيع الطبيعي.

### مربع كاي Chi-square

جدول (4-20) مربع كاي تربيع لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والقيمة المتوقعة

#### Expected Value

المتغيرات	القيم المتوقعة	مستوى الدلالة
القيادة وأسلوب الإشراف	157.800	0.000
الاستقرار والأمان الوظيفي	208.120	0.000
المشاركة في اتخاذ القرارات	259.587	0.000
الأمّن والصحة المهنية في بيئة العمل	212.853	0.000
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	402.000	0.000
علاقات العمل	270.053	0.000
الأجور والمكافآت المالية	343.747	0.000

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك تؤكد بأن

المتغيرات المستقلة تحقق شرط العلاقة فيما بينهم.

دراسة الفروق بين محوري الدراسة وأبعادها بالنسبة لاختلاف المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة:

استخدام تحليل التباين لقياس الفروق بين المتغيرات الديموغرافية:

المحور الأول: جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية

الجدول رقم (4-21) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية

(القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى

#### للجنس

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
القيادة وأسلوب الإشراف	بين المجموعات	0.014	1	0.014	0.037	0.847
	داخل المجموعات	54.261	148	0.367		
	المجموع	54.275	149			
الاستقرار والأمان الوظيفي	بين المجموعات	0.0398	1	0.398	0.997	0.320
	داخل المجموعات	59.074	148	0.399		
	المجموع	59.472	149			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	0.012	1	0.012	0.031	0.861
	داخل المجموعات	56.901	148	0.384		
	المجموع	56.913	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.847، 0.320، 0.861) وهي أكبر من

0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية

والتنظيمية لأبعاد (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير الجنس.

الجدول رقم (4-22) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى

#### العمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
القيادة وأسلوب الإشراف	بين المجموعات	2.629	3	0.876	2.477	0.064
	داخل المجموعات	51.646	146	0.354		
	المجموع	54.275	149			
الاستقرار والأمان الوظيفي	بين المجموعات	8.950	3	2.983	8.621	0.000
	داخل المجموعات	50.522	146	0.346		
	المجموع	59.472	149			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	4.433	3	1.478	4.11	0.008
	داخل المجموعات	52.480	146	0.359		
	المجموع	56.913	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية لبعث القيادة وأسلوب الإشراف (0.06) وهي

أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين القيادة وأسلوب الإشراف لمتغير

العمر. أما القيم الاحتمالية (0.000، 0.008) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق ذات دلالة

إحصائية ما بين بعدي (الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير العمر.

الجدول رقم (4-23) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى

المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
القيادة وأسلوب الإشراف	بين المجموعات	1.441	3	0.480	1.327	0.268
	داخل المجموعات	52.834	146	0.362		
	المجموع	54.834	149			
الاستقرار والأمان الوظيفي	بين المجموعات	54.275	3	0.482	1.214	0.307
	داخل المجموعات	1.447	146	0.397		
	المجموع	58.025	149			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	59.472	3	0.148	0.384	0.765
	داخل المجموعات	0.445	146	0.387		
	المجموع	56.468	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.268، 0.307، 0.765) وهي أكبر من

0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد جود حياة العمل المرتبطة بالجوانب

الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي) لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (4-24) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى

التخصص

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
القيادة وأسلوب الإشراف	بين المجموعات	0.714	3	0.238	0.649	0.585
	داخل المجموعات	53.561	146	0.367		
	المجموع	54.275	149			
الاستقرار والأمان الوظيفي	بين المجموعات	4.080	3	1.360	3.585	0.015
	داخل المجموعات	55.392	146	0.379		
	المجموع	59.472	149			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	3.170	3	1.057	2.870	0.039
	داخل المجموعات	53.744	146	0.368		
	المجموع	56.913	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية (0.585) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبعيد القيادة وأسلوب الإشراف لمتغير التخصص. أما القيم الاحتمالية

(0.039، 0.015) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبعدي (الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة

في اتخاذ القرارات) لمتغير التخصص.

الجدول رقم (4-25) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير يعزى

سنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
القيادة وأسلوب الإشراف	بين المجموعات	1.913	3	0.638	1.778	0.154
	داخل المجموعات	52.262	146	0.359		
	المجموع	54.275	149			
الاستقرار والأمان الوظيفي	بين المجموعات	14.066	3	4.689	15.077	0.000
	داخل المجموعات	45.406	146	0.311		
	المجموع	59.472	149			
المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	2.231	3	0.744	1.985	0.119
	داخل المجموعات	54.683	146	0.375		
	المجموع	56.913	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.154، 0.119) وهي أكبر من 0.05

ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبعدي (القيادة وأسلوب الإشراف، المشاركة في اتخاذ

القرارات) لمتغير سنوات الخبرة. أما القيمة الاحتمالية (0.000) وهي أقل من 0.05 توجد فروق

ذات دلالة إحصائية لبعدي الاستقرار والأمان الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة.

#### المحور الثاني: جودة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

الجدول رقم (4-26) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

(الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات

العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى الجنس

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	بين المجموعات	0.108	1	0.108	0.227	0.634
	داخل المجموعات	70.476	148	0.476		
	المجموع	70.584	149			
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	بين المجموعات	1.309	1	1.309	3.711	0.056
	داخل المجموعات	52.188	148	0.353		
	المجموع	53.497	149			
علاقة العمل	بين المجموعات	0.119	1	0.119	0.447	0.505
	داخل المجموعات	39.508	148	0.267		
	المجموع	39.628	149			
الأجور والمكافآت	بين المجموعات	2.325	1	2.325	3.857	0.051
	داخل المجموعات	89.201	148	0.603		
	المجموع	91.526	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.634، 0.056، 0.505، 0.051) وهي

أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة

العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة

الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير الجنس.

الجدول رقم (4-27) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

(الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات

العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى العمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	بين المجموعات	1.958	3	0.653	1.388	0.249
	داخل المجموعات	68.627	146	0.470		
	المجموع	70.584	149			
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	بين المجموعات	2.486	3	0.829	2.372	0.073
	داخل المجموعات	51.011	146	0.349		
	المجموع	53.497	149			
علاقة العمل	بين المجموعات	0.837	3	0.279	1.051	0.372
	داخل المجموعات	38.790	146	0.266		
	المجموع	39.628	149			
الأجور والمكافآت	بين المجموعات	10.138	3	3.379	6.062	0.001
	داخل المجموعات	81.388	146	0.557		
	المجموع	81.526	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.765، 0.676، 0.492، 0.988، 0.434)

وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين جودة الخدمة الداخلية لأبعاد (الجوانب الملموسة، التعاطف، الضمان، الاعتمادية، الاستجابة) لمتغير الجنس. أما بعد المرونة فإن القيمة الاحتمالية (0.034) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس.

الجدول رقم (4-28) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	بين المجموعات	0.300	3	0.100	0.208	0.891
	داخل المجموعات	70.284	146	0.481		
	المجموع	70.584	149			
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	بين المجموعات	0.355	3	0.118	0.325	0.807
	داخل المجموعات	53.142	146	0.364		
	المجموع	53.142	149			
علاقة العمل	بين المجموعات	1.348	3	0.449	1.714	0.167
	داخل المجموعات	38.279	146	0.262		
	المجموع	39.628	149			
الأجور والمكافآت	بين المجموعات	2.623	3	0.874	1.436	0.235
	داخل المجموعات	88.902	146	0.609		
	المجموع	91.526	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.891، 0.807، 0.167، 0.235) وهي

أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة

ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية

والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (4-29) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية

(الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات

العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى التخصص

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	بين المجموعات	1.870	3	0.623	1.324	0.269
	داخل المجموعات	68.715	146	0.471		
	المجموع	70.584	149			
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	بين المجموعات	0.314	3	0.105	0.287	0.835
	داخل المجموعات	53.183	146	0.364		
	المجموع	53.497	149			
علاقة العمل	بين المجموعات	0.223	3	0.074	0.275	0.843
	داخل المجموعات	39.405	146	0.270		
	المجموع	39.628	149			
الأجور والمكافآت	بين المجموعات	9.385	3	3.128	5.561	0.001
	داخل المجموعات	82.140	146	0.563		
	المجموع	91.526	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.269، 0.835، 0.843) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير التخصص. أما القيمة الاحتمالية (0.001) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبعده الأجور والمكافآت المية لمتغير التخصص.

الجدول رقم (4-30) تحليل التباين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير يعزى لسنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل	بين المجموعات	2.932	3	0.977	2.109	0.102
	داخل المجموعات	67.653	146	0.463		
	المجموع	70.584	149			
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	بين المجموعات	0.880	3	0.293	0.814	0.488
	داخل المجموعات	52.617	146	0.360		
	المجموع	53.497	149			
علاقة العمل	بين المجموعات	2.240	3	0.747	2.916	0.488
	داخل المجموعات	37.388	146	0.256		
	المجموع	39.628	149			
الأجور والمكافآت	بين المجموعات	24.508	3	8.169	17.797	0.000
	داخل المجموعات	67.017	146	0.459		
	المجموع	91.526	149			

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.102، 0.488) وهي أكبر من 0.05

ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبعدي (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين

الحياة الشخصية والحياة الوظيفية) لمتغير سنوات الخبرة. أما القيم الاحتمالية (0.036، 0.000)

وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبعدي (علاقات العمل، الأجور والمكافآت

المالية) لمتغير سنوات الخبرة.

## 6.4 ملخص النتائج

م	الفرضية	النتيجة
1	هناك علاقة ايجابية بين علاقات العمل وأداء الخدمة.	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05، ومعامل الارتباط 0.287 وهو ارتباط طردي تام ضعيف.
2	هناك علاقة ايجابية بين القيادة وأسلوب الاشراف وأداء الخدمة	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05، ومعامل الارتباط 0.304 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً
3	هناك علاقة ايجابية بين الأجور والمكافآت المالية وأداء الخدمة	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05، ومعامل الارتباط 0.148 وهو ارتباط طردي تام ضعيف جداً.
4	هناك علاقة ايجابية بين الاستقرار والامان الوظيفي وأداء الخدمة	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائية. ومعامل الارتباط 0.329 وهو ارتباط طردي تام ضعيف
5	هناك علاقة ايجابية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.012 وهي أقل من 0.05 وهي معنوية ودالة إحصائية. ومعامل الارتباط 0.205 وهو ارتباط طردي ضعيف.
6	هناك علاقة ايجابية بين الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05، ومعامل الارتباط 0.329 وهو ارتباط طردي تام ضعيف.
7	هناك علاقة ايجابية بين التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة	دعمت لانها جاءت بمستوى دلالة إحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05، ومعامل الارتباط 0.294 وهو ارتباط طردي تام ضعيف.

### الفصل الخامس: الخاتمة النتائج والتوصيات

## 1.5 مناقشة النتائج

**2.5 النتائج الاستدلالية**

**3.5 التوصيات**

## الفصل الخامس

### الخاتمة النتائج والتوصيات

#### 1.5 مناقشة النتائج

خلص الباحث الي عدد من النتائج الوصفية والنتائج الاستدلالية ونبدأ بالنتائج الوصفية:

1. توجد علاقة إيجابية بين الاستقرار والأمان الوظيفي وأداء الخدمة واثبتت الدراسة بأنه توجد علاقة إيجابية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وأداء الخدمة. هذه النتيجة تتفق مع ماورد في الدراسات السابقة المشابهة مثل دراسة (عادل وآخرون، 2018) حيث تناولت علاقة جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي.
2. توجد علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية وأداء الخدمة. هذه النتيجة تتفق مع ما ورد في الدراسات السابقة المشابهة مثل دراسة (محمد مشعل 2020) حيث تناولت جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء العاملين.
3. هناك علاقة إيجابية بين الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل وأداء الخدمة. هذه النتيجة تتفق مع ما ورد في الدراسات السابقة المشابهة مثل دراسة (عبد العالي واخرون 2022) حيث تناولت أثر تبني التسويق الداخلي على جودة الخدمة الصحية.
4. توجد علاقة إيجابية في التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وأداء الخدمة. هذه النتيجة تتفق مع ما ورد في الدراسات السابقة المشابهة مثل دراسة (العمرى محمد 2017) حيث تناولت أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام.

5. توجد علاقة إيجابية بين علاقات العمل وأداء الخدمة هذه النتيجة تتفق مع ما ورد في الدراسات السابقة المشابهة مثل دراسة (نشوان محمد 2019) حيث تناولت جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي.
6. توجد علاقة إيجابية بين الأجور والمكافآت المالية وأداء الخدمة بمعامل ارتباط ضعيف جداً وغير معنوي ولا دال إحصائياً. هذه النتيجة تتفق مع ما ورد في الدراسات السابقة المشابهة مثل دراسة مثل دراسة (بوجمان عادل 2018) حيث تناولت جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير الجنس.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية (القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات) لمتغير المؤهل العلمي.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، الأجور والمكافآت المالية) لمتغير الجنس.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية (الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، علاقات العمل، المكافآت المالية) لمتغير المؤهل العلمي.

## 2.5 النتائج الاستدلالية

1. أن جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية من حيث القيادة وأسلوب الإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان جاءت مرتفعة.
2. أن جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية من حيث الأمن والصحة المهنية، والتوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، وعلاقات العمل في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان جاءت مرتفعة.
3. وجود أثر في الجوانب الوظيفية والتنظيمية، حيث يفسر الأبعاد (القيادة وأسلوب الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات) من التغيرات (التباين) في جودة حياة العمل في أداء الخدمة في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
4. إن بعدي جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية وبيئة العمل المادية والمعنوية في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان له تأثير يذكر.

## 3.5 التوصيات

### علي ضوء النتائج اوصت الدراسة بالآتي:

1. ضرورة الاهتمام بجودة حياة العمل لأنها تؤثر على أداء الخدمة في الجوانب الوظيفية والتنظيمية المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
2. العمل على تعزيز الشعور بالأمان لدى الموظفين في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان. والاهتمام بهم بما يحقق رضاهم.

3. المحافظة على جودة حياة العمل وتعزيزها في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان لما تأثير في أداء الخدمة.
4. الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية المعمول بها في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان. وتحديثها لما لها من أثر إيجابي.
5. منح العاملين مزيداً من الحرية والاستقلالية في انجاز أعمالهم وادماجهم في كافة أنشطة وزارة التنمية الاجتماعية بالسلطنة.
6. إعادة النظر في السياسات الإدارية المتبعة مثل الدعم الإشرافي والامتيازات التي يحصل عليها العاملين في الوزارة خصوصاً في المشاركة في اتخاذ القرارات للاستقرار الوظيفي.
7. الاهتمام بجودة حياة العمل وتوفير البيئة المناسبة في تطوير قدرات ومهارات الموظفين في الوزارة قيد الدراسة بصورة مستمرة لتحسين مستوى أدائهم والتزامهم في أداء العمل بمستوى عالٍ من الجودة.
8. العمل بروح الفريق الواحد في تعزيز العلاقات الحميمة بين الموظفين لما لذلك من أهمية في تعزيز مظاهر جودة حياة العمل.
9. إجراء مزيد من الدراسات حول جودة حياة العمل الوظيفية والتنظيمية في الوزارة.
10. إجراء مزيد من الدراسات حول أثر الالتزام التنظيمي على متغيرات الالتزام التنظيم في جودة الخدمة الداخلية.
11. إقامة ورش عمل وسمنارات ومنتديات عن جودة حياة العمل في أداء الخدمة في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.

## نقاط ضعف الدراسة مع كتابة توصيات ببحوث مستقبلية:

- تناولت الدراسة ابعاد جودة حياة العمل وعلاقتها باداء الخدمة في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان. اقتصر مجتمع الدراسة على وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان.
- يمكن إجراء العديد من البحوث المستقبلية بدراسة أثر جودة حياة العمل على بعض المتغيرات التنظيمية والادارية المرتبطة بالأداء بالمؤسسات العامة والخاصة وباستخدام انواع اخرى من عينات الدراسة مثل:

- أثر جودة حياة العمل وأثرها على الابداع الاداري بمؤسسات التعليم العالي
- أثر جودة حياة العمل وأثرها على تميز المصارف التجارية.
- أثر جودة حياة العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية في المؤسسات العامة

## الخاتمة

يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية في الفكر الإداري المعاصر، ما دفع معظم المنظمات والمؤسسات إلى زيادة الاهتمام بالموارد البشرية إذ يعتبر مصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية، وتوفير مجموعة من الأبعاد الأساسية والتي تتمثل في توفير ويجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تتوافر في أشكال مشاركة العاملين في الإدارة، واتخاذ القرار، وتوفير قدر كافي من الرعاية الاجتماعية.

على ضوء ما سبق من إطار نظري ودراسات سابقة وتحليل للبيانات استنتج الباحث أن سعي المنظمات إلى توفير بيئة عمل مناسبة وآمنة، لا يقوم على تطبيق مشروع جودة حياة العمل فقط، وإنما لابد من الوعي بأهمية وضرورة إدخال التعديلات والتحسينات على برنامج جودة حياة العمل.

هذه الدراسة هدفت إلى معرفة أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة للعاملين بوزارة التنمية السابقة،ية بسلطنة عمان، وفي سبيل الوصول إلى هذا الهدف قسمت الي خمسة أبواب، الفصل الأول تناول إشكالية الدراسة وأهميتها، الفصل الثاني تطرق للإطار النظري والدراسات السابقة ، أما الفصل الثالث طرح منهجية الدراسة واجراءاتها، الفصل الرابع تناول نتائج الدارسة ومناقشتها اما الفصل الخامس تحدث عن الخاتمة و النتائج والتوصيات وتناول الباحث التعقيدات التي لازمت في جودة حياة العمل على أداء الخدمة في وزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان. حيث فصل الباحث في هذا الفصل مشكلة الدراسة المتمثلة في أداء الخدمات المختلفة في الوزارة ونجد منها ما هو متعلق بالزبون واتجاهاته وآرائه، والبعض من هذه الجوانب ترجع إلى اكتساب الزبون للثقافة أو التعليم واكتساب الخبرات وغيرها، والبعض الآخر يرجع لاستخدم التكنولوجيا في الأداء وظهور مفاهيم إدارية أخرى أكثر كفاءة من قبل وغيرها وهذه التغيرات الكثيرة ارتبطت ببيئة العمل المعاصرة من مداخل إدارية فعالة غير تقليدية لغرض تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة لدى الزبائن في تحقيق أهداف الوزارة المنشودة، وختم الباحث الفصل بتعريف مفصل لمصطلحات الدراسة وأنموذج شكلي للدراسة.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

أبو العلا، مجدي (2011). "كتاب السلامة والصحة المهنية في تأمين بيئة العمل". المكتبة العصرية  
القاهرة- مصر.

أبوخيوط، هيثم (2019). "درجة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التربوية ومعوقاتهما وعلاقتها  
برضاهم الوظيفي في المدارس الحكومية الثانوية في المثلث الجنوبي في فلسطين من وجهات  
نظر المعلمين فيها". (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية.

إسماعيل إبراهيم (2014). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة  
تطبيقية على الجامعات الفلسطينية". (شهادة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه).

إسماعيل، إبراهيم (2016). "الممارسات الاستراتيجية والمهارات الفكرية للقيادة الجامعية ودورها في  
تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعة الإسلامية". مجلة جامعة القدس المفتوحة  
للبحوث والدراسات الادارية والاقتصادية، المجلد الثاني، عدد5.

إسماعيل، محمد (2017). "المدخل الحديث إلى إدارة الافراد". القاهرة، دار النهضة العربية، ط2.  
الأعمى، محمد؛ الشركسي، أبو بكر (2017). "جودة حياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري (دراسة  
ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية)". دراسات وأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية عدد  
9.

إيمان، احمد؛ الدسوقي، إبراهيم (2015). "واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس  
بجامعة الدمام". العلوم التربوية-مصر.

بلخير، خديجة؛ بولحية، فاطمة (2022). "علاقات العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة  
الاستشفائية) دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض السرطان". مركز

مكافحة السرطان بأدرار، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع)، تخصص:

التنظيم والعمل. جامعة احمد دراية.

البلوشية، نوال؛ الحراصي، نبهان (2020). دراسة عن واقع التحول الرقمي في المؤسسات

العمانية استكشاف (دراسة عن واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان)". منصة كيوساينس

دوت كوم، جامعة حمد بن خليفة.

البياري، سمير، سعيد (2018). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارة

العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة". (شهادة لنيل درجة الماجستير إدارة أعمال)، كلية

الاقتصاد والعلوم الادارية الجامعة الاسلامية بغزة.

الريميدي، بسام؛ رضا، محمود؛ أبوزيد، محمد (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء

والفاعلية التنظيمية في الشركات السياحية المصرية "الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط".

مجلة كمية السياحة والفنادق، المجلد الرابع، العدد 2.

زائد، تيسير (2011). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي -دراسة ميدانية على مركز الخدمة

المواطن (النافذ الواحد)". محافظة دمشق، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العملية،

المجلد 38، العدد 1.

سايبى، مسعود (2021). "المعالجة المحاسبية للأجور في ظل النظام المحاسبي المالي دراسة حالة:

دراسة مقارنة بين الوظيف العمومي والقطاع الاقتصادي". (رسالة ماجستير في العلوم المالية

والمحاسبية)، جامعة محمد خضير الجزائر.

الشريك ياسين (2016). أهمية التفاعل الاجتماعي بين الموظفين داخل الشركة". دراسات وأبحاث

أكاديمية حسوب.

شميلان، عبد الوهاب (2019). "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي

والقيادي وأثرها على أداء العاملين". المجلة العربية للإدارة، مجلد 39، العدد 2.

الضاوية، حرمة؛ خميل، منال (2021). "جودة حياة العمل وأثرها على تحسين جاد الرب أداء الموارد

البشرية (دراسة ميدانية للمؤسسة السونلغاز)". (رسالة ماجستير)، جامعة أحمد دراية بأدرار

كمية العموم الاقتصادية والتجارية وعموم التسيير قسم: عموم التسيير.

العالي، (2022). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة في المؤسسات الصحية أثر تبني التسويق

الداخلي على جودة الخدمة الصحية (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية ابراهيم

تريشين البليدة)". دراسات وأبحاث ال مجلة العراقية للبحوث الانسانية والاجتماعية والعلمية،

مجلد 11 عدد 4.

عبد السلام، علي (2020). "لور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تحليلية

لأداء عينة من العاملين بالمصاريف التجارية بمدينة مرزق". مجلة المنارة للدراسات القانونية

والادارية.

عبدالرحمن، أمل (2023). أثر التوازن بين الحياة والعمل على تخطيط الموارد البشرية (بحث

مكتبي)". دراسات وأبحاث مكتبة المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية المجلد 37 –

العدد الرابع – 2.

غاليم، الهام (2018). الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية وأليات التطبيق

تجربة الجزائر". المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد والعدد: المجلد 5، العدد 2.

<https://doi.org/10.21608/jesi.2018.72047>

فريدون، حسين (2023). "لور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين (دراسة ميدانية لعينة من عاملي بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية)". دراسات وأبحاث مجلة الآداب عدد 146.

قطري، زليخة؛ بوقلعة، محمد (2022). أثر الإصلاح الإداري على تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة: مديرية التنظيم والشؤون العامة - لولاية خنشلة)". مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة.

لشميمري، هدى (2022). "جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية (دراسة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى)". المجلة العلمية لكلية التربية - جامعة أسيوط جمللا 38 - العدد الرابع.

المحياوي، قاسم (2016). إدارة الجودة في الخدمات - مفاهيم وعمليات وتطبيقات". الطبعة العربية الاولى دار الشروق، عمان الأردن.

مرسي، مرفت (2011). نموذج ثلاثي الأبعاد للعلاقة بين جودة حياة العمل والمناخ الاثيري والرفاهية النفسية - دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة المنصورة". (رسالة دكتوراه). كلية التجارة. جامعة عين شمس.

مشري، صافي؛ ليلي، سيدي (2023). أثر المشاركة في عملية اتخاذ القرار على علاقات العمل (دراسة ميدانية على عمال إدارة مدرسة تاونزة العلمية بغرداية)". دراسات مجلة العلوم القانونية والاجتماعية العدد 8.

مصطفى، محمد (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة بالتطبيق على موظفي الادارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة".

معهد الادارة العامة (2024). الامن والاستقرار الوظيفي". [/https://www.bipa.gov.bh/job\\_](https://www.bipa.gov.bh/job_)

متاح بتاريخ 2024/10/29

المغربي، عبد الحميد (2014). "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي- دراسة ميدانية". مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني.

موسى، حفصة (2022). "لور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحسين الأداء الوظيفي". Arab Journal for Scientific Publishing (AJSP) ، العدد 48.

نشوان، محمد (2019). "جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي: دراسة استطلاعية في المعهد التقني". نينوي، المجلد 38، العدد 121، ص ص. 49-70، 22ص.

## ثانياً: المراجع الاجنبية

- Ashwini J. (2014). “*Evaluating the quality of working life and improving the service sector for employees*”.
- Community of Human Resource Management (CHRM) (2011). “*Quality of Work Life*”. available (<http://www.chrmglobal.com>). Retrieved august 2024.
- Dozie Ilozor, B., Love, P.E. and Treloar, G. (2002). “*The impact of work settings on organisational performance measures in built facilities. Facilities*”. 20(1/2), pp.61-67.  
<https://doi.org/10.1108/02632770210414308>
- Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail (2008). “*Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals*”. European Journal of Social Sciences – Vol 7, No 1.
- Kelbiso, L., Belay, A. and Woldie, M. (2017). “*Determinants of quality of work life among nurses working in Hawassa town public health facilities*”. South Ethiopia: A cross-sectional study. Nursing research and practice, 2017(1), p.5181676.
- Khan. Mohammed Emran (2011). “*Quality of Work Life, Community of Human Resource Management*”. available at: (<http://www.chrmglobal.com>) Retrieved 2024.
- Luthans. Fred (2005). “*Organizational Behavior*”. 10th ed, McGraw-Hill, Inc., U.S.A.
- Md. Zohurul Islam (2009). “*Quality of Work Life and Organizational Performance: An Empirical Evidence Study from Dhaka Export Processing Zone*”. Pp-1-19 Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone

- Putra, I. N. T. D., Ardika, I. W., Antara, M., Idrus, S., & Hulfa, I. (2021). *“The effects of quality of work life on job performance, work motivation, work ethics, job satisfaction, and self-efficacy of hotel employees in Lombok”*. Wiastuti.
- R. D., Adi, S. C., Sarim, S., & Rashid, B. (2023). *“The Impact of Work-Life Quality on Hotel Employee Performance”*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(2), 55-62.
- Soliman, S. G., Elsaed, A. A., & Emam, A. M. (2023). *“The impact of working environment in resorts on job satisfaction and employee turnover intention: a case of Egypt”*. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 7(1/1).

## قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبانة في صورتها النهائية

ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين

## ملحق رقم (1): الاستبانة في صورتها النهائية

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة المحترمين

تحية طيبة وبعد،

لأغراض إجراء دراسة علمية استطلاعية بعنوان (أثر جودة حياة العمل على أداء الخدمة، دراسة على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان) واستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، تم إعداد هذه الاستبانة. ولأهمية آرائكم العلمية والعملية، التي من شأنها تزويد الباحث بالمعلومات الواقعية التي تسهم في تكملة الدراسة العلمية. ومن هذا المنطلق أتوجه إليكم بطلب تخصيص بعض من وقتكم الثمين للتركيز على الأسئلة في الاستبانة المرفقة، وقراءتها والإجابة على الأسئلة التي تتضمنها فقراتها، وذلك بوضع علامة (صح) في المربع الذي يعكس رأيكم، والمقابل لكل فقرة.

ونؤكد لكم بأن بياناتكم المدونة في هذه الاستبانة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية، ولن يتم الإفصاح عنها لأي جهة إلا بموافقة كتابية منكم، وسوف يتم استخدامها فقط من أجل انجاز هذا البحث الأكاديمي بشكل فعال جداً.

شاكرين لكم تعاونكم مع فائق الاحترام والتقدير،

الباحث: محمد بن عبدالله بن علي الكاسبي

الرقم الجامعي: 2213637

إشراف: الدكتور/ عبدالسلام ادم

البيانات الشخصية

الجنس:  ذكر  أنثى

العمر:

1. من 25 و أقل من 30 سنة  من 30 و أقل من 35 سنة

2. من 35 و أقل من 40 سنة  من 40 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

1. دبلوم التعليم العام  2. الدبلوم ما بعد الدبلوم العام

3. بكالوريوس  4. دراسات عليا

التخصص :

1. علوم ادارية  2. اداب وعلوم انسانية

3. الحاسوب  4. تخصص اخر

سنوات الخبرة :

1. اقل من 5 سنوات  2. من 5 سنوات و أقل من 10 سنوات

3. من 10 و أقل من 15 سنة  4. 15 سنة فأكثر

أسئلة الاستبانة

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
ابعاد جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية						
أولاً: القيادة واسلوب الاشراف						
1	تسود فكرة الاحترام المتبادل بين كافة المستويات في المؤسسة.					
2	تتبنى المؤسسة النمط التشاركي في القيادة والإشراف					

					يعالج المسؤولون في المؤسسة شكاوى العاملين بشكل فوري وجاد	3
					يمنح المسؤولين العاملين صلاحيات ومسؤوليات تتلائم مع قدرتهم لتسيير شؤون العمل	4
					يتم التعامل مع العاملين بعدالة دون تمييز.	5
					يعمل المؤسسة على ترسيخ مبادئ ثقافة المشاركة في اتخاذ القرار.	6
ثانياً: الاستقرار والامان الوظيفي						
					اشعر بالاستقرار الوظيفي ولا اواجه اي تهديد بالاستغناء	1
					اشعر بان المؤسسة في حالة اقتصادية جيدة ولا تواجه تهديدات في توفير الموارد المادية.	2
					تعمل المؤسسة على تكييف المهام بما يتماشى مع الحالات الطارئة.	3
					توفر المؤسسة التأمينات والتعويضات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل.	4
					تسعى المؤسسة على تبني شروط السلامة المهنية	5
					توفر المؤسسة ظروف عمل بحيث يشعر العاملين بالامان والثقة المتبادلة بين أطراف العمل	6
ثالثاً: المشاركة في اتخاذ القرارات						
					تتسم عملية اتخاذ القرارات بالشفافية العالية	1
					لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس العمل	2
					يشرح المسؤول المباشر اهداف العمل وما هو مطلوب مني	3
					يتم اشراك العاملين في القرارات التي تخص أعمالهم	4
					يساهم العاملون في حل مشكلات العمل بفاعلية	5
أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية						
أولاً: الامن والصحة المهنية في بيئة العمل						

					1	تنفذ المؤسسة برامج تضمن تحديد المخاطر المهددة للصحة والسلامة المهنية
					2	توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية
					3	تلتزم المؤسسة بجميع الأنظمة والتعليمات الخاصة بالصحة والسلامة المهنية للأفراد العاملين
ثانياً: التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية						
					1	تقدم المؤسسة التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
					2	تقدم المؤسسة الدعم اللازم لتوفير المناخ العائلي بين الأفراد العاملين لديها
					3	تمنح المؤسسة الأفراد العاملين الحصول على اجازة عمل للرعاية الاسرية.
ثالثاً: علاقات العمل						
					1	يسود بين الموظفين والمؤسسة التعاون وروح الفريق الواحد
					2	أشعر بأني جزء هام من فريق العمل
						يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية
					3	توجد علاقات اجتماعية قوية بين الأفراد العاملين خارج اوقات العمل
					4	تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين العاملين
رابعاً: الاجور والمكافآت المالية						
					1	يعتمد نظام الاجور والمكافآت في مؤسستنا على اسس عادلة
					2	يشعر الافراد العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً
					3	انا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي
					4	افهم بشكل تام نظام الأجور والمكافآت في منظمتم

					يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل	5
المتغير التابع: أداء الخدمة						
					اسعى الى فهم جميع احتياجات العملاء/ مراجعين وتلبيتها بافضل الطرق	1
					اعطي اهتمام شخصي لكل عميل/مراجع	2
					انا متوفر دائماً لخدمة العملاء/المراجعين طوال ساعات العمل	3
					أحل مشكلات العملاء بطرق جديدة ومبتكرة	4
					اقوم بالعديد من المهام في وقت واحد لمساعد العملاء/المراجعين	5
					توجد معلومات عن العمل تكفل لي أداء عملي بصورة جيدة	6
					تهتم المؤسسة بجودة الخدمة التي اقدمها للعملاء/المراجعين	7
					توجد بالمؤسسة بيئة عمل جيدة من توفر إضاءة وتهوية ومساحات تمكن من تقديم الخدمة بصورة جيدة.	8
					تتوفر بالمؤسسة اجهزة ومعدات جيدة تساعد على تقديم الخدمة بكفاءة عالية ترضي رغبات الزبون.	9

ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1	د. صالح السنوي	استاذ مشارك	جامعة الشرقية
2	د. محمد الراشدي	استاذ مساعد	جامعة الشرقية
3	د. طارق ورفلي	استاذ مساعد	جامعة الشرقية
4	د. الياس شهدا	استاذ مساعد	جامعة الشرقية