



مجلة الشروق للملوح التجارية
ISSN: 1687/8523
Online :2682-356X
2007/12870
sjcs@sha.edu.eg
<https://sjcs.sha.edu.eg/index.php>
التراقيم الدولي
تراقيم دولي الكتروني
رقم الايداع بدار الكتب المصرية
البريد الالكتروني
موقع المجلة :



تأثير جودة الحياة الوظيفية علي تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري ... دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

أ.م.د/ سنية محمد أحمد سليمان سبع
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات - أكاديمية الشروق
dr.sania.sabaa@sha.edu.eg

د/ رانيا محمد المرسي أبو العلا
مدرس إدارة الأعمال بمعهد الدلتا العالي لنظم المعلومات الإدارية والمحاسبية
rony2724@gmail.com

كلمات مفتاحية :

جودة الحياة الوظيفية، الإبداع الإداري ، تحسين جودة القرار الإداري

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA :

سبع، سنية محمد أحمد، أبو العلا، رانيا محمد المرسي (٢٠٢٤)، تأثير جودة الحياة الوظيفية علي تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط ، مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد السادس عشر، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، أكاديمية الشروق، ص ٣٠٧ – ٣٥٤.

تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

ملخص:

هدف البحث الحالي إلى قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل ، تمكين العاملين ، الاجور والمكافآت، نظم الترقى والتقدم الوظيفي ، الرضا الوظيفي) على تحسين جودة القرار الإداري بأبعاده (الشفافية ، المسؤولية ، الانضباط ، الاستقلالية) عبر توسيط الإبداع الإداري بأبعاده (الحساسية للمشكلات ، الأصالة ، الطلاقة) ، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط، وتم الاعتماد على استبيان باستخدام العينة العشوائية المنتظمة. حيث تم تجميع (٣٠٩) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام أداة التحليل SPSS V.25 لاختبار التأثيرات المباشرة، إلى جانب استخدام أداة التحليل Amos V.23 لاختبار التأثيرات غير المباشرة.

وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري ، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للإبداع الإداري على جودة القرار الإداري . وأكدت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على جودة القرار الإداري بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر لجودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري عند توسيط الإبداع الإداري .

وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج فقد أُقترحت مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز جودة الحياة الوظيفية وتحسين جودة القرار الإداري .

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الإبداع الإداري ، تحسين جودة القرار الإداري .

Abstract:

The current research aimed is to measure the direct and indirect effects of the dimensions of The quality of work life (working environment conditions, employee empowerment, wages and rewards, promotion and career progression systems, job satisfaction) to improve the quality of administrative decision in its dimensions (transparency, responsibility, discipline, independence) by mediating administrative creativity with its dimensions (sensitivity to problems, originality, fluency) , by applying it to the employees of the central administration of Damietta Customs, and a questionnaire was relied on using a regular random sample. Where (309) valid forms were collected for statistical analysis using the SPSS V.25 analysis tool to test the direct effects, in addition to using the Amos V.23 analysis tool to test the indirect effects.

The results of the research concluded that there is a positive moral effect of the quality of career life on administrative creativity, and there is a positive moral effect of administrative creativity on the quality of administrative decision. The results confirmed the existence of a positive, significant effect of the quality of career life on the quality of administrative decision, in addition to the existence of a positive, indirect, significant effect of the quality of career life on improving the quality of administrative decision when mediating administrative creativity.

A set of recommendations were suggested that could contribute to enhancing the quality of career life and improving the quality of administrative decision.

Keywords: quality of work-life, Service Quality, quality of administrative decision

تمهيد:

في الأسواق التنافسية ، تحتاج المنظمات إلى التركيز على جودة حياة العمل للموظفين من أجل الحصول على ميزة تنافسية للاحتفاظ بالموظفين (Yadav & Naim, 2017).

والموارد البشرية في أي مؤسسة ضرورية لتطوير تلك المؤسسة، وتؤثر العديد من العوامل بشكل مباشر أو غير مباشر على أداء الموارد البشرية ، وجودة الحياة الوظيفية هي أحد هذه العوامل. وهي "مستوى سعادة ورضا موظفي المنظمة عن عملهم (Soroya et al ,2022).

وقد شهد القرن الحادي والعشرون ثورة تقنية مع ظهور العولمة التي حولت الكوكب المتناثر إلى قرية عالمية متصلة إلى حد ما ، وتعمل بيانات العمل على الابتكارات والأداء الأفضل للبقاء. سواء كانت جودة الخدمة المقدمة للعملاء النهائيين أو جودة حياة العمل الداخلية، وظلت الجودة المبدأ الثابت في مساعدة المؤسسات في حين أن جودة الخدمة تضمن ولاء العملاء وصورة العلامة التجارية ورفاهية الموظفين (Rastogi et al ,2018).

كما إن الإبداع يقوم بدورًا هامًا في مجالات وجوانب الحياة المختلفة ، وزادت حاجة المؤسسات إليه في إطار تيار العولمة والتكنولوجيا الحديثة وثورة الاتصالات والمعلومات، بجانب التغيير في الهياكل السياسية والاقتصادية، وهو ما دفع المنظمات إلى تنمية الإبداع لكي تتعايش مع متطلبات المستقبل والمتغيرات البيئية (العراةة، ٢٠٢١).

ويُعتبر الإبداع ظاهرة إنسانية منذ خلق البشرية، حيث كان الإنسان يبدع كل جديد ويخترعه، ولقد أصبح الإبداع موضوعًا هامًا في علم النفس في القرن الماضي، كما أنه ارتبط بالمنافسة بين الدول الغربية خلال الحرب العالمية الثانية والظروف الخاصة بالتنافس التكنولوجي بين الدول المتقدمة، مما ساهم في بلورة ذلك التقاهم (العراةة، ٢٠٢١).

ولإتخاذ القرار الإداري الجيد في المنظمة يجب وضع استراتيجية لنظم المعلومات لإنتاج المعرفة من أجل خدمة الأهداف الاقتصادية والأساسية للمنظمة

والتي تساعد موظفي الإدارة في بناء ثقافة المعلومات والعمل الذي يؤدي بها لانتهاج نموذج الابتكار والتجديد الذي يخلق لها بيئة تنافسية والتوسع في السوق ويعزز لها المصالح الاقتصادية مع قدراتها التنافسية لمختلف مشاريعها وذلك من أجل تطوير التنمية. (العلوان وزيادات، ٢٠٢٠)

وتلعب عملية اتخاذ القرار دوراً أساسياً ومحورياً في كفاءة وفعالية المنظمات وتكاد تكون حجر الزاوية في كل شيء داخل المؤسسة كالأفراد والآلات والمعدات والمواد وكل ما يتعلق بها من تغييرات أو مستجدات يحتاج إلى اتخاذ القرار، كما هو الحال بالنسبة للعملية الإدارية في وظائفها الأساسية (المصري، ٢٠٠٨)، و يقوم المديرون عادة بصنع العديد من القرارات سواء كانت قرارات استراتيجية أو تشغيلية، لذا فإن عملية صنع القرارات تضع هؤلاء المديرين في مسؤولية كبيرة ليس فقط أمام منظماتهم، ولكن أيضاً أمام المرؤوسين، وأصحاب المصلحة الآخرين (Negulescua & Dovalb, 2014).

وفي ضوء ذلك يتضح أهمية كلا من جودة الحياة الوظيفية، والإبداع الإداري، وجودة القرار الإداري، حيث تتبع أهمية هذا البحث في تناوله لمتغيرات تسويقية حديثة نسبياً مثل: جودة الحياة الوظيفية، الإبداع الإداري، جودة القرار الإداري، ونظراً لعدم وجود دراسات - في حدود، علم الباحثة - تناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل في نموذج واحد يأتي هذا البحث في محاولة للمساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من جودة الحياة الوظيفية وجودة القرار الإداري عند توسيط الإبداع الإداري، وذلك بالتركيز علي العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط.

أولاً: مصطلحات البحث

١/١ جودة الحياة الوظيفية *quality of work-life*

عرفها (Akar, 2018) على أنها تهيئة بيئة العمل حيث يشعر الموظفون بالأمان والسعادة، ولا يواجهون ضغوطاً وتلبية احتياجاتهم الشخصية والمهنية ويكونوا راضون عن عملهم وضمن الاندماج في جميع مجالات الحياة.

٢/١- الإبداع الإداري: Administrative Creativity

عرفه (Sinshaw et al., 2021) بأنه يشير إلى إدخال ممارسات إدارية حديثة وجديدة للمنظمة في سبيل تحسين الأداء وإيجاد قيمة مضافة للمنظمة، حيث الاهتمام بالعمليات التي تطور استراتيجيات مبتكرة تحسن من المناخ التنظيمي .

٣/١- جودة القرار الإداري :

عرفها (الكردي، ٢٠١٠) على أنها سمات يجب توافرها في القرار الإداري بما يحقق تفهم واضح ودقيق للأهداف المتعددة التي تلائم المشكلة موضوع القرار وأن يقدم تعريف محدد وشامل ودقيق للمشكلة، وجوانبها المختلفة ولموضوع القرار بالإضافة الي معرفة كاملة بالبدائل الممكنة، وبطريقة يمكن الاعتماد عليها في تقدير ما يترتب على اختيار كل بديل وتحديد العلاقة بين نتائج كل بديل، والأهداف المرغوب في تحقيقها .

ثانياً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة

أ- الخلفية النظرية

١- الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية : quality of work-life

إن جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم متعددة الأبعاد، حيث يقصد بأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجموعة العوامل أو المتغيرات المادية أو المعنوية المستمدة من الوظيفة ذاتها أو من علاقة العمل والتي تؤثر على جودة حياة العمل (محمد، ٢٠١٨).

١/١ ماهية جودة الحياة الوظيفية: quality of work-life

عرفها (محمد، ٢٠١٨) على أنها مجموعة من العمليات والإجراءات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين مختلف جوانب الحياة الوظيفية للموظفين من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتلبية وإشباع احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، بالإضافة إلى تنمية العلاقات الإنسانية تحقيقاً لرضاهم الوظيفي، مما يضمن إستمرارية نجاح المنظمة.

وعرفها (Riane et al, 2018) على أنها "مزيح من الرضا الوظيفي للموظف والإنجاز الفعال للغرض التنظيمي" .

تأثير جودة الحياة الوظيفية علي تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية علي العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

و عرفها (Rastogi et al, 2018) على أنها التزام أى منظمة لتحسين بيئة العمل من خلال المشاركة الفعالة للعاملين.

و عرفها (Kara,et al,2018) بانها "مستوى الحرية التى يتمتع بها الموظفون في عملهم والوظائف التى تتناسب مع احتياجاتهم الشخصية واهتماماتهم.

و عرفها (Miebaka,2018) على أنها شعور الموظفين تجاه عملهم، وزملائهم، ومنظمتهم، فاذا شعر الموظفون بمشاعر جيدة تجاه عملهم، وزملائهم فى العمل، والمنظمة التى يعملون بها هذا سوف ينعكس على عملهم، وهنا تكون جودة الحياة الوظيفية تكون جيدة".

كما عرفها(حمادنة، ٢٠١٩) على أنها مستوى السعادة والرضا الذى يشعر به العاملون فى المؤسسات ومقدرتهم على إشباع حاجاتهم من خلال ثراء بيئة العمل ورقى الخدمات المادية والمعنوية التى تقدم لهم.

٢/١- أهداف جودة الحياة الوظيفية

تكمّن أهداف جودة الحياة الوظيفية فيما يلي(أمين،خضر، ٢٠١٥):-

١/٢/١ تحقيق ظروف عمل جيدة وإشراف جيد

٢/٢/١ رواتب ومكافآت جيدة

٣/٢/١ السعي إلى حل المشكلات

٤/٢/١ إعادة هيكلة الأنشطة

٥/٢/١ السعي لاجاد بيئة آمنة

٦/٢/١ تقليل الصراعات بين العاملين

٧/٢/١ السعي وراء زيادة كفاءة المنظمة وجودة الانتاجية.

٣/١- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تعددت الآراء حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية بإختلاف أهداف كل دراسة، ومن هذا المنطلق قامت الباحثة بعرض الأبعاد التى تطرقت لها الدراسات السابقة واعتمدت الدراسة الحالية على الأبعاد التى اتفق عليها أكثر الباحثين الإداريين، لكونها تتسم

بالشمولية وهذه الأبعاد هي توفير بيئة عمل صحية وأمنة، نظم الحوافز والمكافآت، إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي، الرضا الوظيفي. (Nayak, and) (Sahoo:2015Nafei,2015:Kritika,2015)

١/٣/١ ظروف بيئة العمل

يعتبر هذا البعد من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ لان طبيعة مناخ العمل المادى يؤثر على مستوى رضا وأداء وانتاجية العاملين وفى سلامتهم وصحتهم، فكلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعداد العاملين للعمل احسن، وقلت نسبة تعرضهم للأمراض والمخاطر المهنية وهذا يتعلق بتصميم مكان العمل من حيث الأثاث والمعدات والأجهزة والتهوية والرطوبة والضوضاء والتي يجب ان تتواءم مع مواصفات وخصائص العاملين بغية تجنب الاصابات وتحقيق الرضا وبالتالي رفع الانتاجية وانجاز العمل (محمد، ٢٠١٨).

و يشكل تصميم بيئة العمل من خلال المعدات والالات والاجراءات التشغيلية ونظام عمل آمن كما هو منصوص عليه فى قانون العمل، فالغرض الرئيسى من تصميم مكان العمل هو زيادة الانتاجية وتوفير السلامة والصحة المهنية للعاملين. (بيومى، صابر، ٢٠١٨).

وكما إن توفير ظروف بيئة صحية وأمنة كالموقع الجيد، والمساحة وتوفير كافة الوسائل والأدوات اللازمة ودرجة الاضاءة والتهوية والهدوء يؤثر كل هذا على راحة الموظفين فى العمل وهذا ينعكس على مستوى أدائهم (محمد، ٢٠١٨).

٢/٣/١ - تمكين العاملين

إن مشاركة العاملين فى الإدارة يقصد بها إشراك العاملين فى اتخاذ القرارات الإدارية بهدف زيادة إنتاجية المؤسسة بشكل مستمر، عن طريق ضمان تأثير العاملين على القرارات التى تتخذ فيها بما يحقق التعاون بين العاملين وإدارة المؤسسة للتخفيف من الصراعات وضغوط العمل، فعدم مشاركة العاملين فى صنع القرارات داخل المنظمة قد يولد لديهم إحساساً بعدة أهمية أراءهم وإنهم مجرد منفذين للقرارات مما يحبط معنوياتهم وينعكس على أدائهم (محمد، ٢٠١٨).

ويرى (البطران، ٢٠١٦) إن نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يتوقف على مشاركة العاملين الفعلية والحقيقية في الإدارة، لأن تمكين العاملين هو أحد المحاور الرئيسية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية لأنه يتعلق بتقوية العاملين ودعمهم بكل ما يسهم في جعلهم أكثر قدرة وسلطة ومرونة في أداء مهامهم وأعمالهم وتحقيق أفضل النتائج، كما أن تمكين العاملين يحتاج إلى بيانات ومعلومات لأنه يمثل سلباً يرتقى إليه الفرد والمنظمة معاً حتى نصل إلى أعلى درجات التمكين.

٣/٣/١ - الأجور والمكافآت

أكدت دراسة (الشنطى، ٢٠١٦) أنه لا بد أن يعكس أجر الفرد توازناً بين ما يساهم به من جهد وبين ما يحصل عليه في شكل اجور ومكافآت نقدية، واختلاف هذا التوازن سيعكس حالة من الاحباط وانخفاضاً للروح المعنوية والشعور بعدم العدالة وبالتالي انخفاض مستوى أداء الفرد، فإن الاجور تلعب دوراً هاماً في قرار الفرد في البقاء في المنظمة الحالية التي يعمل بها أو الانتقال منها.

وبينما أشارت دراسة (اسماعيل، ٢٠١٨) أن نظام الاجور هو مقدار ما يحصل عليه الفرد مقابل الاعمال الذي يقوم بها ووجود نظام عادل للمكافآت يؤثر على أداء ونظرات العاملين لوظائفهم كما يقلل من معدل دوران العمل ويحسن من أداء ونتاجية المنظمة.

ولذا لا بد من ايجاد برامج لتحفيز الموظفين الذين يساهمون في خلق أو تطوير أو تقديم أفكار جديدة تضيف قيمة لتحسين العمل (البطران، ٢٠١٦)، بالإضافة إلى ضرورة مراجعة الأنظمة الخاصة بالأجور والمكافآت بأن يكون الراتب يتناسب مع ما يقوم به الموظف من عمل، وتقييم المرتبات بصورة دورية (محمد، ورفاعى، ٢٠١٦)

٤/٣/١ نظم الترقى والتقدم الوظيفي

أكدت دراسة (الشنطى، ٢٠١٦) أن الترقية من أهم القرارات التي تتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي وأن كان لا بد من دعومات ومعايير يستند إليها في عملية الترقية وبالتالي فلا بد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة ومصالح المؤسسات نفسها.

في حين اكدت دراسة (اسماعيل، ٢٠١٨) ان وجود فرص الترقى المتاحة عبر المسارات الوظيفية المختلفة بالاضافة الى مراعاة الموضوعية في نظام الترقية سوف يؤدي الى تحسين مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز العمال على العمل بروح معنوية مرتفعة .

٥ /٣/١ الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسى والفكرى والوظيفي للأفراد لعاملين بمختلف المستويات الادارية، وبالتالي زيادة وتحسين النمو المهني لديهم (محمد، ٢٠١٨)

و يسمح للموظفين بالقيام بما يعتقدون أنهم الأفضل. (Naim & Yadav, 2017)

ويري (الدحودح، ٢٠١٨) ان الرضا الوظيفي للعاملين من اهم مؤشرات النجاح داخل المؤسسات فالرضا الوظيفي يقوم بتوجيه سلوك الافراد وزيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة فضلاً عن انه الوسيلة الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة، كما اوضح ان الرضا الوظيفي ثلاث انواع رضا وظيفي داخلي ورضا وظيفي خارجي ورضا وظيفي كلى.

ومن الجدير بالذكر ان اتباع سياسة التوظيف بالعقود او الأجر اليومي وليس التنبئ، قد يؤثر سلبياً على رضا العاملين وشعورهم بعدم الاستقرار والامان الوظيفي (محمد، ٢٠١٨).

٢-الإطار المفاهيمي للإبداع الإداري: Administrative Creativity

ويُعتبر الإبداع الإداري واحداً من الموضوعات الهامة والحديثة في العلوم الإدارية؛ نظراً لأنه واحداً من أهم مقومات تطوير وتنمية الأفراد والمؤسسات، كما أنه يقود إلى التجديد الذي يجعل المؤسسة قادرة على أن تتقدم على غيرها (المعاينة، ٢٠٢١). ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

١/٢ ماهية الإبداع الإداري: Administrative Creativity

عرف (Shipton & Brown, 2016) الأبداع الإداري على أنه عبارة عن تقديم لأفكار وحلول جديدة ومفيدة لمواجهة أي مشكلة حول الخدمات أو المنتجات والعمليات والأنشطة

وعرفه (AIRahamnah, 2016) على أنه ظاهرة في غاية التعقيد ولها أبعاد عديدة ومتنوعة، وهي عملية تمكن الفرد من معرفة أوجه التناقضات والقصور في الأشياء من حوله بكل سهولة، والتي ربما يبدو عليها عدم التناسق في نظر الغير، والتوصل لأفكار واستجابات باعتبارها مناسبة .

وعرفه (Murtada, 2020) على أنه قدرة الفرد العامل على استخدام طرق التفكير والقدرات الذهنية والعقلية، ومحاولة إيجاد وابتكار طرق جديدة لأداء الاعمال المنوطة به، شرط أن تتسم هذه الأساليب بقدر من الطلاقة والحساسية للمشكلات والمرونة، وهو ما يُحقق ازدهار المؤسسة ويرفع قدرتها التنافسية

٢/٢ - : مكونات الإبداع الإداري

أشارت دراسة (Shahanipour et al., 2020) إلى أن الإبداع الإداري له مكونات رئيسية تتمثل فيما يلي:

١/٢/٢ - مهارات التفكير الإبداعي:

إن امتلاك القائد الإداري للمهارات الخاصة بالتفكير الإبداعي مكنه من الخروج عن المألوف والنطاق التقليدي في التفكير، وتجميع أكبر قدر ممكن من الأفكار المنفردة والجديدة غير متوقعة؛ للتحديد الدقيق للمشكلات والاقتراب منها.

٢/٢/٢ - الدافعية:

حيث يتطلب الإبداع من القائد الوقوف وراء دوافع كثيرة، كما أن الدافع ينتج من داخل الشخص، ويتمثل في رغبته في الوصول للحل الأمثل للمشكلة عن طريق استغلال الفرص، بجانب أن الدافع يُعتبر هو المُحرك لأداء القائد، كما أنه يُساعد في استمراره وتوجيهه للغاية التي يقصدها.

٣/٢/٢- الخبرة:

وهي تشمل الفهم والمعرفة، كما تُمثل الخلفية التي يستطيع القادة الإداريين من الوصول لحلول خلاقة، والتي تدفع الآخرين لتبني دور القائد عن العمل؛ فُتعد الخبرة مكوناً أساسياً من مكونات الإبداع.

٣/٢- أبعاد الإبداع الإداري:

تناولت الباحثة الأبعاد الأكثر شمولاً والتي اتفقت مع دراسه (على، ٢٠٢١) في أن الإبداع الإداري له ثلاث أبعاد و تكون معبرة أكثر مقارنة ببقية الأبعاد بالنسبة لمجال التطبيق الحالي. وهم كما يلي:

١/٣/٢- الحساسية للمشكلات: Sensitivity to problems

وتشير إلى إمكانية الإحساس بالمشاكل والذي من خلاله يمكن رؤية الكثير من المشاكل والتنبؤ بها قبل حدوثها والتعرف على جميع جوانبها وآثارها.

٢/٣/٢- الأصالة: Authenticity

وهي القدرة على التفكير بشكل مستقل وإبداعي أو التفكير بجودة عالية.

٣/٣/٢- الطلاقة: Fluency

وهي قدرة الفرد على إنتاج العديد من الأفكار في فترة زمنية معينة، وكلما كان الفرد متفوق في الأفكار التي يطرحها كلما كان أكثر قدرة على الإبداع.

٣- الإطار المفاهيمي لجودة القرار الإداري :

تعتبر نظم دعم القرار من أدوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تسهيل اتخاذ القرارات التي تتطلب جهداً كبيراً و تحليلاً متعمقاً. و بذلك تصبح نظم دعم القرار مسؤولة عن أداء مهمة خلق المعلومات المتمثلة في القرارات ، وكذلك توصيل القرارات المتخذة إلى مستخدميها (ياسين، ٢٠١٦) ويمكن تناول هذا المتغير كما يلي:

١/٣ ماهية جودة القرار الإداري:

عرفها (Hurt & Abebe, 2015) على أنها مدى النظر إلى القرار باعتباره أفضل بديل متاح ، وبما يساعد المنظمة على أفضل وجه في تحقيق أهدافها.

تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

وعرفها (الوحيدى ٢٠١٨) بأنها القرارات أو الأحكام التي تزيد أو تقلل بعض المعايير الواضحة والقابلة للقياس مثل الأرباح، والأخطاء، والوقت .

وعرفها (السيحان ، ٢٠٢٢) على أنها القرار السليم والصائب المتخذ في العمل ويعتمد بشكل أساسي على نظم معلومات صحيحة ودقيقة تساعد على توفير المعلومات الضرورية في اتخاذ القرار الجيد.

٢/٣ حالات اتخاذ القرار:

يمكن تصنيف القرارات إلى (Odei-Lartey,2020):

١/٢/٣ القرارات في حالة التأكد Decisions under certain

في ظل هذه الطريقة يتم اتخاذ القرار في ظروف طبيعية مستقرة ولا يوجد هناك متغيرات تؤثر على صانع القرار وفيها يتم اتخاذ القرار بالمفاضلة الفورية المباشرة في ظل حالة طبيعية واحدة.

٢/٢/٣ القرارات في حالة المخاطرة Decisions under risk

في هذه الحالة يكون هناك ظروف مختلفة ومتعددة .

٣/٢/٣ القرارات في حالة عدم التأكد Decisions Under Uncertainly

تقع هذه القرارات في ظل عدم معرفة متخذ القرار ، لذلك فهي تعتبر أوسع انتشارا.

٣/٣ أبعاد جودة القرار الإداري :

إن العديد من الدراسات أكدت أن أبعاد تحسين جودة القرار الإداري تتمثل في ثلاث أبعاد، وهي كما يلي: (محمد، ٢٠٢٠ & Al-Halaseh & Al-Rawadyeh, (2020

١/٣/٣-الشفافية Transparency

عرفها (Rawlins,2008) على أنها محاولة مقصودة لتحقيق أعلى قدر من إتاحة المعلومات المصرح بنشرها سواء ذات الطابع الإيجابي أو السلبي بدقة فائقة، وفي الوقت الملائم، وبوضوح شديد للرأي العام؛ لدعم جميع القرارات العقلانية

وردود الأفعال المنطقية تجاه المنظمة خلال خضوعها لعملية المحاسبة المجتمعية العامة لأعمالها، وسياساتها وممارساتها.

وعرفها (الشمري، ٢٠٠٩) على أنها مجموعة السلوكيات والآليات الدالة على الشفافية الإدارية، والتي تتضمن الوضوح التام للتشريعات والقوانين والأنظمة، ووضوح الأداء والتقييم وعدالته، والكشف عن المعلومات، والمشاركة في صناعة القرارات، ووضوح التشريعات؛ مما يسهم في القضاء على الفساد الإداري، وبناء أنظمة نزيهة وعادلة

وعرفها (العنبي، ٢٠١٠) على أنها فلسفة وممارسة إدارية تقوم في جوهرها على المصداقية والإفصاح والوضوح والمشاركة في مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسات والجهات الحكومية، للحد من الفساد ومكافحته وتطبيق مبدأ العدالة والمساءلة في جميع ممارساتها ويتضح لنا مما تقدم أن الشفافية نقيض الغموض أو اللبس، وتعني إتاحة المعلومات الكاملة عن أعمال الحكومة ومؤسساتها المختلفة وما يتعلق بها من الناحية الإيجابية أو السلبية على حد سواء دون إخفاء عن الرأي العام.

٢/٣/٣ - المسؤولية Responsibility

عرفها (الربيع، ٢٠١٨) على أنها التزام أخلاقي تطوعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل فيه تسعى من خلاله إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع والذي تعمل على تعزيز مكانتها في اذهان المستفيدين والمجتمع بشكل عام .

وإن مسؤولية المنظمات عن قراراتها من خلال التزامها بالشفافية والسلوك الأخلاقي وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة الذي يجب ان يتسق مع التنمية المستدامة ورفاهية

المجتمع وأن يضع في اعتباره توقعات أصحاب المصلحة (ابوالنصر، ٢٠١٥).

٣/٣/٣ - الانضباط الإداري Discipline

عرفه (Garner,2012) على أنه بذل المديرين مزيداً من الجهد لتحديد أسباب سوء السلوك للموظف وتقديم الدعم له وتقديم النصيحة الصادقة لتصحيح

تأثير جودة الحياة الوظيفية علي تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية علي العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

الاداء والسلوك المخالف التي تجعل هذا الموظف يضبط نفسه وتخلق لدى عادة الطاعة.

كما عرفه (Setyaningdyah et al., 2013) بأنه عملية التوجيه والتحكم في الرغبات لخلق المنفعة من أجل تحقيق الأهداف

والانضباط يشار إلى قيام الموظف بجموع مقتضيات وظيفته على الوجه الاكمل مع الالتزام بالقوانين واللوائح ومراقبة الله في كل ما يقوم به ومحاولة النهوض والارتقاء بعمله وبمجتمعه (سالم، ٢٠١٧).

وعرفه (Opatha,2017) على أنه عملية منهجية للتحكم والتأثير على كل الموظفين في المنظمة للحفاظ على معايير السلوك من أجل تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية.

ويجب على العاملين تحقيق الالتزام بالأنظمة وقوانين العمل وذلك من خلال تحفيز العاملين بالالتزام وتطبيق تعليمات وقوانين العمل والحفاظ على المال العام من الاحداز، والحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي وذلك من خلال تشجيع العمال بتأدية عملهم وحسن معاملة الجمهور بطريقة مهذبة. (طه & السعيد، ٢٠١٨)

٤/٣/٣- الاستقلالية Autonomy

عرفها (ابراهيم، ٢٠١٧) على أنها استقلالية الفرد وقدرته على اتخاذ القرارات ومقاومة الضغوط الاجتماعية، وضبط وتنظيم السلوك الشخصي اثناء التفاعل مع الاخرين.

وتتمثل الاستقلالية في منح الموظفين حرية التصرف في الأعمال الموكلة لهم، وذلك من خلال إلغاء دور المشرفين ومنح الموظفين صلاحيات واسعة (حسين، ٢٠١٣).

ب: الدراسات السابقة

قامت الباحثة بمراجعة الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي، وقد وجدت الباحثة ندرة في الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، ولذلك ستقوم

الباحثة بعرض الدراسات السابقة والتي تخص متغيرات البحث الحالي وهي على النحو التالي:

١-الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري.

إستهدفت دراسة (أحمد، ٢٠١٥) التعرف على الواقع الفعلي لجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية طردية بين جودة الحياة الوظيفية و الابداع الإداري،اي انه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زادت بالتبعية مستوى الابداع الإداري.

وإستهدفت دراسة (Amah, Nkesi, &Olori,2018) التعرف على تأثير جودة حياة العمل على إبداع الموظف ، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة كبيرة بين الأمان الوظيفي والتفكير الإبداعي ، والأمن الوظيفي والاستباقية والسلامة والرفاهية و التفكير الإبداعي والسلامة والرفاهية والاستباقية ، وتمكين الموظف و التفكير الإبداعي، وتمكين الموظف والاستباقية.

وهدفت دراسة (الذنيبات، ٢٠٢٠) إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري للعاملين ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: جاءت تصورات العاملين بالموانئ بمنطقة العقبة لمستوى الإبداع الإداري مرتفعة، وكذلك وجود أثر لبيئة العمل الداخلية في الإبداع الإداري .

كما هدفت دراسة (المعاينة، ٢٠٢١) إلى معرفة أثر بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين بيئة العمل ومستوى تحقيق الإبداع الإداري، كما يوجد أثر دال إحصائياً للمتغير المستقل (بيئة العمل) في المتغير التابع (الإبداع الإداري).

٢- الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الإبداع الإداري وتحسين جودة القرار الإداري

هدفت دراسة (الدويش، ٢٠١٦) إلى معرفة دور أساليب اتخاذ القرار في تفعيل الإبداع الإداري ، وتوصلت الدراسة الى أن أداء العاملين يتحسن حينما تتوفر مقومات الإبداع الإداري، و يرى أفراد الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين أساليب اتخاذ القرارات في والإبداع الإداري ، كما تساهم أساليب اتخاذ القرارات في تطوير إجراءات العمل، و تساهم في خلق بيئة عمل محفزه للإبداع.

وهدفت دراسة (عبدالحميد واخرين، ٢٠١٩) إلى معرفة واقع الإبداع الإداري لإدارات البنوك العاملة في القاهرة، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارات البنوك العاملة في القاهرة تطبق عناصر وجوانب الإبداع الإداري وبدرجة عالية، كما بينت نتائج الدراسة إن أهم المعوقات التي تحد من الإبداع الإداري لدى إدارات هذه البنوك كان بضغوطات العمل ونقص الحوافز المقدمة للمبدعين بشكل عام، ولتطبيق الإبداع الإداري بشكل فاعل فإن الحاجة تتطلب تدريب الإدارات العليا على استيعاب التكنولوجيا وتقنيات الاتصال المتطورة، وزيادة منح الحوافز المعنوية والمادية للمبدعين، وتشجيع العمل الجماعي وتطوير عملية صنع القرار الإداري بما يشجع الإبداع الإداري لدى إدارات هذه البنوك.

وهدفت دراسة (الجاموس، ٢٠٢٠) إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الإبداع الإداري واتخاذ القرار، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد عينة البحث على استبانة الإبداع الإداري ودرجاتهم على استبانة اتخاذ القرار. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لاستبانة الإبداع الإداري تبعا لمتغير سنوات الخبرة والفروق لصالح المديرين ذوي الخبرة الأعلى.

٣- الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وجودة القرار الإداري .

هدفت دراسة (نوادري & خير، ٢٠١٣) إلى التعرف على العلاقة القائمة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي.

وهدفت دراسة (أبو حميد، ٢٠١٧) إلى التعرف على تحديد تأثير جودة الحياة العملية على فاعلية اتخاذ القرار الإداري. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاق بين أفراد مجتمع الدراسة على أبعاد جودة العمل، كما أن هناك أيضا اتفاق بين أعضاء مجتمع الدراسة على فاعلية الإدارة في صنع القرار، كما يوجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة العملية وفاعلية اتخاذ القرار الإداري، وأن هناك تأثير إيجابي لأبعاد جودة حياة العمل على الفعالية في اتخاذ القرار الإداري في جامعة الأقصى بغزة.

وتهدف دراسة (محمد، ٢٠٢١) إلى التعرف على الدور الوسيط لمشاركة صناعة القرار في العلاقة بين جودة الحياة العملية والتمكين الإداري. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الحياة العملية والتمكين الإداري، كما إن لمشاركة اتخاذ القرار في العلاقة بين جودة الحياة العملية والتمكين الإداري للموظفين، وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة بعض التوصيات التي تساعد على الاستفادة من جودة الحياة العملية لاقتناص فرص التمكين الإداري للموظفين لزيادة مشاركتهم في صنع القرار.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات البحث الحالي والعلاقة فيما بينهم، يمكن للباحث استخلاص **الفجوة البحثية** وهي كما يلي:

قلة الدراسات التي قامت بدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث الحالي، مما دفعت الباحثة نحو زيادة هذه الدراسات بالدراسة الحالية.

وعدم وجود دراسات - حسب علم الباحثة - قام بفحص وساطة الإبداع الإداري في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وجودة القرار الإداري وتجميع هذه المتغيرات في نموذج بحثي واحد، وهو ما قامت بها الباحثة.

ثالثاً:- مشكلة وتساؤلات البحث

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة ميسرة من **العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط (١)** للتوصل الى مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية وبلغت ٣٥ مفردة، وذلك بهدف تحديد وصياغة مشكلة وتساؤلات البحث، في حين تمت الدراسة الاستطلاعية من خلال استطلاع رأى العينة. وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من المظاهر التي تشكل مشكلة بحثية وهي كما يلي:

- معظم العاملين لديهم مستوى منخفض من جودة الحياة الوظيفية .
- معظم العاملين لديهم وعى وادراك منخفض عن جودة الحياة الوظيفية.
- معظم العاملين لا يشعرون بالإبداع الإداري .
- معظم العاملين لا يشعرون بتحسين فى جودة القرار الإداري.

وفى ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، تمكنت الباحثة من صياغة تساؤلات للبحث في العبارة التالية

تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

" ما مدى دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين جودة القرار الإداري من خلال مستوى الإبداع الإداري في الإدارة المركزية بجمارك دمياط ؟ "

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يُمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ١- ما تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري ؟
- ٢- ما تأثير الإبداع الإداري على أبعاد تحسين جودة القرار الإداري ؟
- ٣- ما تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد تحسين جودة القرار الإداري ؟
- ٤- ما تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد تحسين جودة القرار الإداري عند توسط الإبداع الإداري ؟

رابعاً:- أهداف البحث

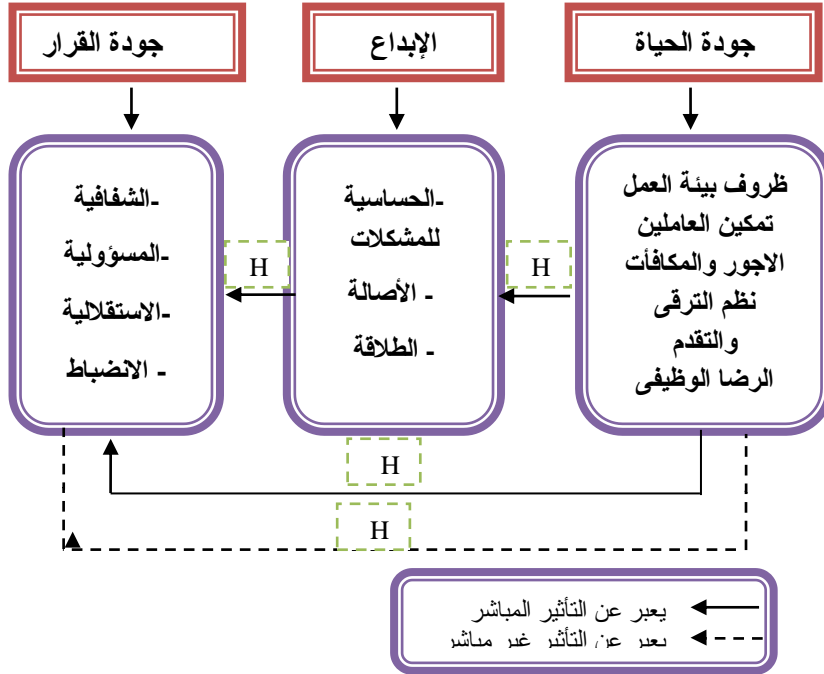
وللإجابة عن تساؤلات البحث السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:

١. بيان التأثير المباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد الإبداع الإداري .
- ٢- فحص التأثير المباشر لأبعاد الإبداع الإداري على أبعاد جودة القرار الإداري.
- ٣- قياس التأثير المباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد جودة القرار الإداري.
- ٤- تحليل التأثير غير المباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد جودة القرار الإداري عند توسط الإبداع الإداري .

خامساً: فروض البحث

وبناء على ما تقدم عرضه للعلاقات بين متغيرات الدراسة، و في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكنت الباحثة من وضع نموذج للبحث يوضح العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات وذلك كما هو موضح بالشكل (١) على النحو التالي:

(*) تم توزيع قوائم الاستبيان المبدئي في الفترة من ٢٠٢٢/٢/١٠ إلى ٢٠٢٢/٢/٢٠ على عينة عمدية ميسرة شملت ٣٥ مفردة من العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط .



شكل (١): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

وفي ضوء النموذج البحثي، تمكنت الباحثة من صياغة الفروض التالية:

وفي ضوء الاطار المفاهيمي وفي ضوء الدراسات السابقة ، تمكنت الباحثة من صياغة الفروض التالية:

- H1 : تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثير إيجابي معنوي على أبعاد الإبداع الإداري .
- H2: تؤثر أبعاد الإبداع الإداري تأثير إيجابي معنوي على أبعاد جودة القرار الإداري
- H3: تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثير إيجابي معنوي على أبعاد جودة القرار الإداري.
- H4: يوجد تأثير غير مباشر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد جودة القرار الإداري عند توسط الإبداع الإداري .

سادساً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

١-المستوى العلمي:

١/١ تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تناولها لمتغيرات تسويقية حديثة نسبياً مثل: جودة الحياة الوظيفية، الإبداع الإداري ، جودة القرار الإداري.

تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

٢/١ ندرة الدراسات السابقة حيث لم تتوصل الباحثة الى دراسة فحصت التأثير المباشر وغير المباشر لجودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري من خلال الإبداع الإداري في حدود علم الباحثة ، وعبر تحقيق أهداف البحث فإنها ستسهم في إضافة جديدة للمجال المعرفي المرتبط بتحسين جودة القرار الإداري وجودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري .

٣/١ يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث.

٢-المستوى التطبيقي:

١/٢ تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو الإدارة المركزية بجمارك دمياط حيث أن هذا القطاع من أكثر القطاعات حيوية وأهمية.

٢/٢ تساهم نتائج البحث الحالي في محاولة استكشاف مستوى جودة الحياة الوظيفية التي يتمتع بها العاملين، ومن ثم معرفة مدى جودة القرار الإداري والإبداع الإداري التي وصل إليها العاملين .

سابعاً: منهج البحث

يوجد منهجين لدراسة البحوث في مجال الأعمال وهما المنهج الاستقرائي Inductive Approach والمنهج الاستنباطي Deductive Approach. ويقوم المنهج الاستنباطي على خمسة مراحل متتابعة وهم استنتاج الفروض من النظريات، والتعبير عن الفروض في شكل اجرائي (يقترح العلاقة بين مفاهيم أو متغيرات محددة)، اختبار هذه الفروض، دراسة النتائج إذا لزم الأمر، تعديل النظرية في ضوء النتائج. ويعد المنهج الاستنباطي هو الأنسب للبحث الحالي (Robson, 2002: Saunders, et al., 2009).

ثامناً: أسلوب البحث

يشمل أسلوب البحث المتغيرات التي يحتويها البحث الحالي علاوة على أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

١- متغيرات البحث وأساليب قياسها:

جدول متغيرات البحث وقياسها

المتغير	الابعاد الفرعية	المقياس
جودة الحياة الوظيفية	ظروف بيئة العمل	(Nayak, & Sahoo2015: Nafei,2015)
	تمكين العاملين	
	الاجور والمكافآت	
	نظم الترقي والتقدم	
الإبداع الإداري	الرضا الوظيفي	(على، ٢٠٢١)
	الحساسية للمشكلات	
	الأصالة	
جودة القرار الإداري	الطلاقة	(Al-Halaseh & Al- Rawadyeh, 2020)
	الشفافية	
	المسؤولية	
	الاستقلالية	
	الانضباط	

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

٢- مجتمع وعينة البحث:

يتضمن مجتمع البحث جميع العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط، وقد بلغ العدد الإجمالي ٣٨٧ موظف وموظفة طبقاً لسجلات العاملين بشئون العاملين خلال عام ٢٠١٩،

عينة الدراسة:

نوع وحجم العينة:

وقد قامت الباحثة باستقصاء آرائهم بأسلوب الحصر الشامل، وقد تم استرداد ٣٠٩ استمارة خالية من الأخطاء وصالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرداد بلغت ٨٠٪.

٣- أنواع البيانات ومصادر الحصول عليها:

اعتمدت الباحثة على أسلوبين لجمع البيانات وهما:

١/٣: البيانات الثانوية: عن طريق الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية والتي تناولت متغيرات البحث وهي جودة الحياة الوظيفية، والإبداع الإداري، تحسين جودة القرار الإداري، فضلاً عن الاطلاع

على الموضوعات المتعلقة بهذه المتغيرات مما يشكل تأصيلاً للمفاهيم وحتى تتمكن الباحثة من إعداد الإطار النظري للبحث.

٢/٣: **البيانات الأولية:** وتم جمعها من مجتمع البحث باستخدام قائمة استبيان صممتها الباحثة في ضوء الدراسات السابقة وتحليلها والتي من خلالها تستطيع الباحثة اختبار الفروض والتأكد من صحتها أو خطأها للوصول إلى النتائج.

تاسعاً: حدود البحث

- الحدود المكانية: تم تحديد بيئة الدراسة في محافظة دمياط.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال مدة زمنية محددة استغرقت شهرين بدءاً من فبراير ٢٠٢٣ حتى مارس ٢٠٢٣.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط.

عاشراً: تحليل البيانات واختبار الفروض

١/١٠ الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في:

استخدمت الدراسة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار ٢٦ في تحليل البيانات، وبرنامج أموس الإصدار ٢٦، وقد تم استخدام أساليب إحصائية عديدة في هذه الدراسة منها:

- الأساليب الإحصائية الوصفية: حيث تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لقياس مدى التشتت والاختلاف بين اجابات مفردات العينة حول متغيرات الدراسة.
- *الأساليب الإحصائية الاستدلالية: حيث اعتمدت الباحثة في اختبار فروض الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتمثل في:
- مقاييس الصدق: حيث تم الاعتماد على معاملات الصدق والثبات مستخدمة في ذلك معامل ألفا كرونباخ للتأكد من صدق العبارات المعروضة على أفراد العينة فيما يتعلق بقوائم الاستبيان.
- استخدام معاملات الارتباط: وذلك للتعرف على مدى وجود علاقات بين المتغيرات الخاضعة للاختبار.

- استخدام معاملات الانحدار: وذلك للتعرف على مدى وجود تأثير بين المتغيرات الخاضعة للاختبار.
- استخدام مجموعة من معادلات التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA)
- استخدام أسلوب تحليل المسار: بغرض تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والتابع والوسيط من خلال بناء النموذج الهيكلي وقياس دليل الصلاحية لمعاملات GFI, AGFI & RMSEA

٢/١٠ الإحصاء الوصفي:

يحتوي البحث على ثلاث متغيرات أساسية وهم جودة الحياة الوظيفية والتي تمثل المتغير المستقل وتتضمن خمسة أبعاد (ظروف بيئة العمل، تمكين العاملين، الأجور والمكافآت، نظم الترقى والتقدم، الرضا الوظيفي)، إلى جانب الأبعاد الإداري والتي تتضمن ثلاثة أبعاد (الحساسية للمشكلات، والأصالة، والطلاقة)، وأخيراً جودة القرار الإداري والذي يمثل المتغير التابع بأبعاده الأربعة (الشفافية، المسؤولية، الاستقلالية، الانضباط)، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات كما في الجدول رقم (٢) وذلك كما يلي:

جدول رقم (١): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن = ٣٠٨)

المتغير	الرمز	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التقرب
ظروف بيئة العمل	X1	4.085	0.797	-1.049	0.795
تمكين العاملين	X2	4.122	0.781	-1.079	1.243
الأجور والمكافآت	X3	4.121	0.800	-1.016	1.096
نظم الترقى والتقدم	X4	4.076	0.830	-0.894	0.646
الرضا الوظيفي	X5	4.138	0.759	-0.793	0.582
جودة الحياة الوظيفية	X	4.108	0.562	-0.889	1.031
الحساسية للمشكلات	M1	4.172	0.808	-1.036	1.133
الأصالة	M2	3.765	1.033	-0.647	-0.254
الطلاقة	M3	3.520	1.058	-0.354	-0.631
الأبعاد الإداري	M	3.819	0.867	-0.556	-0.097
الشفافية	Y1	3.868	0.914	-0.586	-0.059
المسؤولية	Y2	4.026	0.947	-0.833	0.203
الاستقلالية	Y3	3.031	1.149	0.167	-0.980
الانضباط	Y4	3.870	0.871	-0.619	-0.100
جودة القرار الإداري	Y	3.699	0.776	-0.437	0.043

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (١) ما يلي:

- حصلت أبعاد جودة الحياة الوظيفية على متوسطات تراوحت ما بين (٤.٠٧٦: ٤.١٣٨)، حيث حصلت نظم الترقى والتقدم على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٤.٠٧٦ فيما حصل الرضا الوظيفي على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤.١٣٨، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بدرجة عالية بين مفردات العينة.
- تراوحت قيم الوسط الحسابي لأبعاد الأداء الإداري ما بين (٣.٥٢٠: ٤.١٧٢)، حيث حصلت الطلاقة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد والتي بلغت ٣.٥٢٠، بينما حصلت الحساسية للمشكلات على أعلى قيمة للوسط الحسابي بين جميع الأبعاد حيث بلغت قيمته ٤.١٧٢، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد الأداء الإداري بدرجة مرتفعة بين مفردات العينة.
- سجلت أبعاد جودة القرار الإداري وسط حسابي تراوح ما بين (٣.٠٣١: ٤.٠٢٦)، حيث حصل الاستقلالية على القيمة الأدنى للوسط الحسابي والتي بلغت ٣.٠٣١، في حين حصلت المسؤولية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي بلغت قيمته ٤.٠٢٦، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد جودة القرار الإداري بدرجة مرتفعة بين مفردات العينة.
- كما يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع عبارات المقياس تميل الى التوزيع الطبيعي حيث تراوحت قيم معامل الالتواء ما بين (± 3) ، كما كانت قيم معامل التفرطح تتراوح ما بين (± 10) .

٣/١٠ معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

تم اجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، وذلك لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة ويعرض الجدول رقم (٢) قيم تلك الارتباطات:

جدول رقم (٢): معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة (ن = ٣٠٨)

المتغيرات التابعة				المتغيرات الوسيطة			المتغيرات المستقلة						
Y4	Y3	Y2	Y1	M3	M2	M1	X5	X4	X3	X2	X1		
											1	X1	
										1	.657**	X2	
									1	.723**	.555**	X3	
المتغيرات التابعة				المتغيرات الوسيطة			المتغيرات المستقلة						
Y4	Y3	Y2	Y1	M3	M2	M1	X5	X4	X3	X2	X1		
								1	.677**	.630**	.577**	X4	
							1	-0.022	-0.032	-0.038	-0.040	X5	
						1	-0.004	.784**	.683**	.650**	.584**	M1	
						1	.744**	-0.067	.669**	.537**	.485**	.536**	M2
				1	.772**	.585**	-0.062	.529**	.481**	.473**	.515**	M3	
			1	.718**	.681**	.646**	0.005	.601**	.532**	.547**	.536**	Y1	
		1	.741**	.584**	.638**	.700**	0.030	.656**	.656**	.646**	.576**	Y2	
	1	.410**	.451**	.544**	.432**	.281**	-0.030	.261**	.262**	.215**	.387**	Y3	
1	.508**	.563**	.478**	.519**	.570**	.563**	-0.055	.498**	.582**	.460**	.515**	Y4	

يتضح من نتائج الجدول رقم (٢) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية وقوية بين معظم متغيرات الدراسة، وكانت جميع معاملات الارتباط عالية أو متوسطة أو منخفضة بشكل عام على النحو المبين بالجدول أعلاه، كما تشير نتائج الارتباط الى الاتفاق مع اتجاهات العلاقة المفترضة بصورة أولية.

رابعاً: اختبارات الصدق والثبات:

ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع بيانات تتسم بالثبات، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams, et al., 2007). ومعامل الثبات ألفا كرونباخ هي الطريقة التي استخدمها الباحث لحساب ثبات المقاييس وذلك باستخدام برنامج SPSS (V. 26)، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقاييس ويعتبر من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقاييس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يرى Hair, et al. (2014) أن قيم ألفا المقبولة هي التي تتراوح من ٠.٦ الى ٠.٧ في حين أن القيم أكبر من ٠.٧ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. بينما يستخدم اختبار الصدق الذاتي لبيان مدى صدق عبارات قائمة

تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

الاستقصاء في قياس ما صُممت من أجله وهو الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث (Adams, et al., 2007). وبالتالي، قام الباحث بإختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٣٠٨ مفردة، وأظهرت نتائج التحليل الجدول التالي رقم (٣):

جدول رقم (٣): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
ظروف بيئة العمل		0.700	0.837
تمكين العاملين		0.851	0.922
الاجور والمكافآت		0.732	0.856
نظم الترقى والتقدم		0.794	0.891
الرضا الوظيفي		0.784	0.885
جودة الحياة الوظيفية		0.880	0.938
الحساسية للمشكلات		0.906	0.952
الأصالة		0.933	0.966
الطلاقة		0.883	0.940
الإبداع الإداري		0.949	0.974
الشفافية		0.860	0.927
المسؤولية		0.872	0.934
الاستقلالية		0.777	0.881
الانضباط		0.857	0.926
جودة القرار الإداري		0.903	0.950

المصدر: من إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (٣) ما يلي:

- فيما يخص مقياس المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠.٧٠ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠.٧٠٠ : ٠.٨٥١) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- بالنسبة لمقياس الأداء الإداري والذي يمثل المتغير الوسيط اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠.٧٠ وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات

المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد من (٠.٨٨٣ : ٠.٩٣٣) وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

- أما بالنسبة لمقياس جودة القرار الإداري والذي يمثل المتغير التابع، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد تجاوزت ٠.٧٠ وتراوحت ما بين (٠.٧٧٧ : ٠.٨٧٢) وهذا ما يشير إلى وجود درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.
- وفي ضوء ذلك، يتضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع.

٥/١٠ نتائج اختبار فروض الدراسة باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية SEM:

وقد تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار الفروض، حيث يتم أولاً تقدير نموذج القياس، ثم يتبعه تقدير للنموذج الهيكلي لاختبار نموذج الدراسة وفروضها.

أتحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة Measurement Model:

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)، والمتغير التابع (جودة القرار الإداري)، وتم استخدام هذه الأبعاد كمتغيرات ملاحظة، وذلك لتعقد نموذج القياس، وقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الدراسة ومن صحة النموذج وصلاحيته، والتأكد من مطابقته لبيانات الدراسة قبل إجراء اختبار الفروض وذلك من خلال صياغة النموذج النظري للدراسة وتقييمه ثم محاولة تعديله، عن طريق حذف العبارات التي تكون معاملات تحميلها على المتغيرات ضعيفة. وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن النتائج التالية:

مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة:

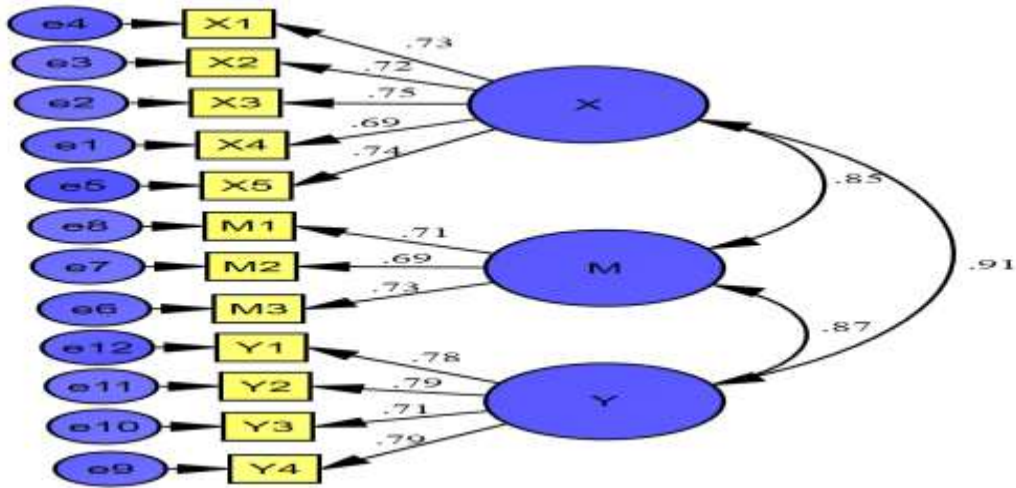
جدول رقم (٤): مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة

المؤشر	الرمز الإحصائي	القيمة	مدى القبول	معيار القبول
جودة المطابقة	GFI	0.932	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	0.036	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	0.927	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لويس	TLI	0.918	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ	RMSEA	0.022	مقبول	أقل من ٠.٠٨

تظهر النتائج المعروضة في الجدول السابق أن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الأساسي جيدة ولا تحتاج الى اجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ما يلي:

- ارتفاع مؤشرات جودة التوافق، حيث بلغت قيمة (GFI = 93.2% & CFI = 92.7%) وهي أعلى من 0.90، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث أن (RMSEA = 0.022)
- ارتفاع مؤشر تاكر لويس (TL = 0.918) وهي أعلى من 0.9.

هذا ويوضح الشكل رقم (1) النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة



شكل رقم (1): النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة

لحساب الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة وفقاً لنموذج القياس وبعد اثبات التوافق الجيد لنموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، تم حساب الثبات المركب، والصدق المشترك للمتغيرات، كما تم حساب الصدق التمييزي من خلال نتائج التحليل العامل التوكيدي، وذلك كما يظهر في الجدولين رقم (5، 6) التاليين:

جدول رقم (٥): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي للدراسة

المتغير	معاملات التحميل المعيارية	قيمة (CR)	التباين المستخلص	الثبات المركب CR
المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية				
ظروف بيئة العمل (X1)	0.726	ثابت	٠.٧٢٣	٠.٧٤١
تمكين العاملين (X2)	0.716	16.185***		
الاجور والمكافآت (X3)	0.748	13.481***		
نظم الترقى والتقدم (X4)	0.688	17.296***		
الرضا الوظيفي (X5)	0.735	16.687***		
المتغير الوسيط: الأداء الاداري				
الحساسية للمشكلات (M1)	0.708	ثابت	٠.٧١٠	٠.٦٠٦
الأصالة (M2)	0.691	15.821***		
الطلاقة (M3)	0.731	18.628***		
المتغير التابع: جودة القرار الاداري				
الشفافية (Y1)	0.781	ثابت	٠.٧٦٨	٠.٧٧٣
المسؤولية (Y2)	0.792	18.141***		
الاستقلالية (Y3)	0.707	15.381***		
الانضباط (Y4)	0.791	17.432***		

- جميع المعاملات المعيارية مقبولة حيث يرى (Hair, et al., 2014) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠.٥، ومن ثم لن يتم حذف أي عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء.
- تظهر قيم ت (CR) أن جميع التحميلات المعيارية معنوية احصائياً عند (٠.٠٠١)، كما أن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب (CR) ذات قيم كبيرة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من ٠.٦، ومن ثم قبول الصدق التقاربي للنموذج وذلك لارتفاع متوسط التباين عن ٠.٥ حيث أن قيم AVE المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠.٥. وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠% فأكثر من التباين في المتغيرات الظاهرة وأن الباقي يرجع الى خطأ في القياس مما يعتبر دليلاً على أن جميع الأبعاد تقيس المتغيرات المرتبطة بها وتؤكد الصدق المشترك

الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة:

يشير الصدق التمييزي الى مدى تميز أو تباين المتغيرات الضمنية، ويتم حسابه من خلال مقارنة قيم الارتباط بين المتغير مع غيره من المتغيرات بمتوسط التباين المستخلص AVE لهذا المتغير، ويتوفر الصدق التمييزي عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من أي قيمة من متوسط قيم الارتباط بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات. وتم حساب الصدق التمييزي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب التباين المشترك بين المتغيرات والتأكد من أن هذه التباينات أقل من متوسط التباين المحسوب لكل متغير، ويعرض الجدول رقم (٦) مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (٦): مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع: جودة القرار الإداري	المتغير الوسيط: الأداء الإداري	المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية	
		٠.٨٥٠	المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية
	٠.٨٤٣	٠.٨٣٦	المتغير الوسيط: الأداء الإداري
٠.٨٧٦	٠.٨٢٧	٠.٨٢١	المتغير التابع: جودة القرار الإداري

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول رقم (٦) يتضح أن قيم متوسط التباين المحسوب لكل متغير أكبر من قيم التباين المشترك بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات الأخرى، لأن قيم التباين المستخلص ≤ 0.5 ، وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠% من التباين في المتغيرات الظاهرة والباقي يرجع الى الخطأ في القياس

أ-اختبار النموذج الهيكلي للدراسة (فروض الدراسة):

بناء على مؤشرات جودة التوافق المقبولة لنموذج القياس، بالإضافة الى تمام التأكد من صلاحية جميع المتغيرات في نموذج القياس من حيث الثبات، والصدق المشترك (متوسط التباين المشترك)، والصدق التمييزي. تأتي مرحلة اختبار النموذج الهيكلي وتعتبر المرحلة الأساسية والثانية للتحليل، ويهدف النموذج الهيكلي أو البنائي الى اختبار فروض الدراسة، حيث يتكون من المتغيرات الخارجية Exogenous، وهي متغيرات جودة الحياة الوظيفية، والمتغيرات التابعة Endogenous وتتمثل في

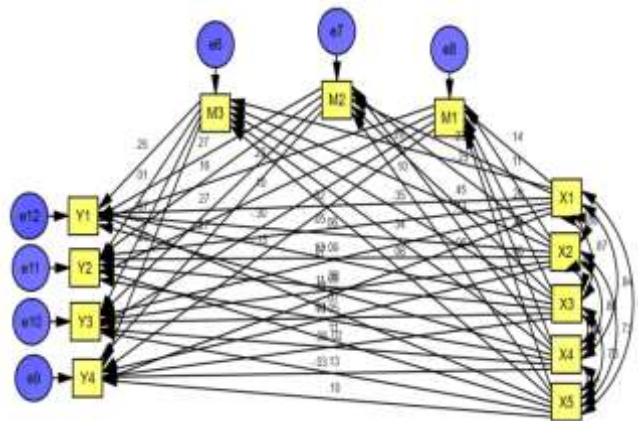
متغيرات جودة القرار الاداري، والمتغير الوسيط التداخلي Mediator وهو الأداء الاداري. ولتقييم النموذج الهيكلي تم تقييم جودة التوافق لهذا النموذج وذلك لتحديد ما اذا كان النموذج المفترض يوافق البيانات أم لا. وذلك كما يعرضها الجدول .

جدول رقم (٧): مؤشرات جودة النموذج الهيكلي للدراسة

المؤشر	الرمز الاحصائي	القيمة	مدى القبول	معيار القبول
جودة المطابقة	GFI	٠.٩٦٣	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	٠.٠٣٢	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	٠.٩٤١	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لويس	TLI	٠.٩٢٥	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	٠.٠٣١	مقبول	أقل من ٠.٠٨

تظهر النتائج المعروضة في الجدول السابق أن مؤشرات جودة التوافق للنموذج الهيكلي جيدة ولا تحتاج الى اجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ارتفاع مؤشرات جودة التوافق، حيث بلغت قيمة ($GFI = 96.3\%$ & $CFI = 94.1\%$) وهي أعلى من ٠.٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث أن ($RMSEA = 0.031$) بالاضافة الى ارتفاع مؤشر تاكر لويس ($TL = 0.925$) حيث أنها أعلى من ٠.٩.

ويعرض الشكل رقم (٢) النموذج الهيكلي لمتغيرات الدراسة الذي تم استخدامه في اختبار الفروض



شكل رقم (٢): النموذج الهيكلي للدراسة

وفيما يتعلق باختبارات فروض الدراسة وفقاً للنتائج الاحصائية وذلك في ضوء النموذج الهيكلي، ويمكن توضيحها في الجدول رقم (٨)، (٩)، (١٠) للتأثيرات المباشرة والجدول رقم (١١)، (١٢)، (١٣) للتأثيرات غير المباشرة وذلك على النحو التالي:

• نتائج التأثيرات المباشرة:

تحتوي الدراسة على أربعة فروض رئيسية ينبثق منها فروض فرعية، وتبين الجداول رقم (٨، ٩، ١٠) قيم معاملات المسار لهذه الفروض في النموذج الهيكلي للدراسة كما يلي:

جدول رقم (٨): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	CR	Sig
ف (١/١)	ظروف بيئة العمل (X1)	الشفافية (Y1)	٠.٠١٥-	٠.٠٥٦	٠.٣٠٢-	٠.٧٦٣
	تمكين العاملين (X2)		٠.٠٥٨	٠.٠٧٢	٠.٩٢٨	٠.٣٥٤
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٠٩١	٠.٠٨١	٢.٥٦٢	٠.٠٢٣
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.٠٨٩	٠.٠٦٧	٢.٤٤٠	٠.٠٢٥
	الرضا الوظيفي (X5)		٠.٠٧٠	٠.٠٣٨	٢.١٨٠	٠.٠٢٩
ف (٢/١)	ظروف بيئة العمل (X1)	المسؤولية (Y2)	٠.٠٤٨	٠.٠٦٢	٠.٩١٣	٠.٣٦١
	تمكين العاملين (X2)		٠.١٢٩	٠.٠٨٠	٢.٩٤٩	٠.٠١٥
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٣٧٦	٠.٠٩٠	٤.٩٤٣	٠.٠٠٠
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.٠٥٤	٠.٠٧٤	٠.٨٣١	٠.٤٠٦
	الرضا الوظيفي (X5)		٠.١١١	٠.٠٤٢	٣.٢٦٢	٠.٠٠١
ف (٣/١)	ظروف بيئة العمل (X1)	الاستقلالية (Y3)	٠.١٠٧	٠.١١٦	١.٠٤٦	٠.٢٩٥
	تمكين العاملين (X2)		٠.١٠٨	٠.١٣٠	٢.٣٥٠	٠.٠١٧
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٠١٩-	٠.١٠٨	٠.٠٩١	٠.٩٢٨
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.١٣٣	٠.٠٦١	٠.٢٤٠-	٠.٨١٠
	الرضا الوظيفي (X5)		٠.١٠٥	٠.٠٦٤	٣.٢٤١	٠.٠٠١
ف (٤/١)	ظروف بيئة العمل (X1)	الانضباط (Y4)	٠.١٠٥	٠.٠٨٢	٢.٧٩٤	٠.٠١٣
	تمكين العاملين (X2)		٠.٣٧٩	٠.٠٩٢	٢.٤٢٣	٠.٠١٥
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٠٣٤-	٠.٠٧٦	٤.٤٧٠	٠.٠٠٠
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.٠٩٨	٠.٠٤٣	٠.٤٦١-	٠.٦٤٥
	الرضا الوظيفي (X5)				٢.٥٩٢	٠.٠١٠

ويتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

- ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة معنوية ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم، والرضا الوظيفي) كمتغيرات مستقلة وبين جودة القرار الاداري (الشفافية، والمسئولية، والاستقلالية، والانضباط) كمتغيرات تابعة. وينبثق من هذا الفرض أربعة فروض فرعية تبعاً للمتغير التابع:

الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (الأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم، والرضا الوظيفي) والمتغير التابع الشفافية حيث أن $(\beta = 0.091, 0.089, 0.070, CR = 2.562, 2.440, 2.180)$.

الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (تمكين العاملين، والأجور والمكافآت، والرضا الوظيفي) والمتغير التابع المسئولية حيث أن $(\beta = 0.129, 0.376, 0.111, CR = 2.949, 2.943, 3.262)$.

الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (تمكين العاملين، والرضا الوظيفي) والمتغير التابع الاستقلالية حيث أن $(\beta = 0.107, 0.133, CR = 2.350, 3.241)$.

الفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، والرضا الوظيفي) والمتغير التابع الانضباط حيث أن $(\beta = 0.105, 0.105, 0.379, CR = 2.794, 2.423, 4.470, 2.592)$.

جدول رقم (٩): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية	الخطأ المعياري	CR	Sig
ف (١/٢)	ظروف بيئة العمل (X1)	الحساسية للمشكلات (M1)	٠.١٣٥	٠.٠٥٠	٢.٧٣٣	٠.٠٠٦
	تمكين العاملين (X2)		٠.١٠٦	٠.٠٦٧	٢.٦٣٤	٠.٠١٢
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٢٦٣	٠.٠٧١	٣.٧٥٨	٠.٠٠٠
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.٤٦٠	٠.٠٥٣	٨.٤٤٩	٠.٠٠٠
	الرضا الوظيفي (X5)		٠.٠٠٢-	٠.٠٣٦	٠.٠٧٠-	٠.٩٤٤
ف (٢/٢)	ظروف بيئة العمل (X1)	الأصالة (M2)	٠.٢٤٩-	٠.٠٧٩	٣.٧٧٦	٠.٠٠٠
	تمكين العاملين (X2)		٠.٢٤٨-	٠.١٠٥	٣.١٢٠-	٠.٠٠٢
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٤٥١	٠.١١١	٥.٢٥٠	٠.٠٠٠
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.٤٢٩	٠.٠٨٣	٦.٤٠٩	٠.٠٠٠
	الرضا الوظيفي (X5)		٠.٠٥٦	٠.٠٥٧	١.٣٥٥	٠.١٧٥
ف (٣/٢)	ظروف بيئة العمل (X1)	الطلاقة (M3)	٠.٢٧٩	٠.٠٨٤	٤.٤٢٥	٠.٠٠٠
	تمكين العاملين (X2)		٠.١٠١-	٠.١١٢	٢.٢٢٨-	٠.٠١٩
	الاجور والمكافآت (X3)		٠.٣٤٨	٠.١١٨	٣.٩٠٦	٠.٠٠٠
	نظم الترقى والتقدم (X4)		٠.٣٣٦	٠.٠٨٨	٤.٨٤٨	٠.٠٠٠
	الرضا الوظيفي (X5)		٠.٠٥٩	٠.٠٦٠	١.٣٦٩	٠.١٧١

ينص الفرض الثاني على أنه "توجد علاقة معنوية ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم، والرضا الوظيفي) كمتغيرات مستقلة وبين الأداء الإداري (الحساسية للمشكلات، والأصالة، والطلاقة) كمتغير تابع. وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية تبعاً للمتغير التابع:

الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم) والمتغير التابع الحساسية للمشكلات حيث أن $\beta = 0.135, 0.106, 0.263, 0.460, CR = 2.733, 2.634, 3.758, 8.449$.

الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات

المستقلة (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم) والمتغير التابع الأصالة حيث أن $(\beta = 0.229, -0.248, 0.451, 0.429, CR = 3.776, -3.120, 5.250, 6.409)$.

الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لجودة الحياة الوظيفية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم) والمتغير التابع الطلاقة حيث أن $(\beta = 0.279, -0.101, 0.348, CR = 4.425, 2.228-, 3.906, 4.848)$.

جدول رقم (١٠): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	CR	Sig
ف (١/٣)	الحساسية للمشكلات (M1)	الشفافية (Y1)	٠.٢٠٥	٠.٠٦٠	٣.٧٩٠	٠.٠٠٠
	الأصالة (M2)		٠.٢٦٧	٠.٠٣٨	٦.٠٦٥	٠.٠٠٠
	الطلاقة (M3)		٠.٢٥١	٠.٠٣٦	٥.٩١٩	٠.٠٠٠
ف (٢/٣)	الحساسية للمشكلات (M1)	المسؤولية (Y2)	٠.٠٩٨	٠.٠٦٧	١.٧١٤	٠.٠٨٧
	الأصالة (M2)		٠.١٦٣	٠.٠٤٢	٣.٥١٠	٠.٠٠٠
	الطلاقة (M3)		٠.٠١٥	٠.٠٤٠	٠.٣٣٣	٠.٧٣٩
ف (٣/٣)	الحساسية للمشكلات (M1)	الاستقلالية (Y3)	- ٠.٢٩٦	٠.٠٩٧	٤.٣٠٧-	٠.٠٠٠
	الأصالة (M2)		٠.٢٧٠	٠.٠٦٢	٤.٨٣١	٠.٠٠٠
	الطلاقة (M3)		٠.٦٦٧	٠.٠٥٨	١٢.٣٦٣	٠.٠٠٠
ف (٤/٣)	الحساسية للمشكلات (M1)	الانضباط (Y4)	- ٠.١٤٦	٠.٠٦٨	٢.٢٨٨-	٠.٠٢٢
	الأصالة (M2)		٠.٢٦٥	٠.٠٤٤	٥.١١٥	٠.٠٠٠
	الطلاقة (M3)		٠.٢٠١	٠.٠٤١	٤.٠١٧	٠.٠٠٠

- ينص الفرض الثالث على أنه "توجد علاقة معنوية ايجابية بين الأداء الاداري (الحساسية للمشكلات، والأصالة، والطلاقة) كمتغير مستقل وبين جودة القرار الاداري (الشفافية، والمسؤولية، والاستقلالية، والانضباط)

كمتغيرات تابعة. وينبثق من هذا الفرض أربعة فروض فرعية تبعاً للمتغير التابع:

الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة للأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١٠) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (الحساسية للمشكلات، والأصالة، والطلاقة) والمتغير التابع الشفافية حيث أن $(\beta = 0.205, 0.267, 0.251 \text{ CR} = 3.790, 6.065, 5.919)$.

الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١٠) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (الأصالة) والمتغير التابع المسؤولية حيث أن $(\beta = 0.163, \text{CR} = 3.510)$.

الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة للأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١٠) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (الحساسية للمشكلات، والأصالة، والطلاقة) والمتغير التابع الاستقلالية حيث أن $(\beta = -0.296, 0.270, 0.667, \text{CR} = -4.307, 4.831, 12.363)$.

الفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة للأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١٠) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (الحساسية للمشكلات، والأصالة، والطلاقة) والمتغير التابع الانضباط حيث أن $(\beta = -0.146, 0.265, 0.201, \text{CR} = -2.288, 5.115, 4.017)$.

نتائج التأثيرات غير المباشرة:

يهدف الفرض الرابع للدراسة الى اختبار التأثير غير المباشر من خلال توسيط الأداء الإداري بأبعاده بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها وجودة القرار الإداري بأبعاده، وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي عن الجداول رقم (١١)، (١٢)، (١٣) التالية:

جدول رقم (١١): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط الحساسية للمشكلات)

Sig	CR	قيم المعاملات المعيارية Beta	المتغيرات التابعة	المتغير الوسيط	المتغيرات المستقلة	الفرض
NS	٠.٧٤٧	٠.٠٥٧	الشفافية (Y1)	الحساسية للمشكلات (M1)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (١/١/٤)
NS	٠.٧٣٨	٠.٠٤٥			تمكين العاملين (X2)	
***	٢.٨٤٢	٠.١١١			الاجور والمكافآت (X3)	
***	٣.١٠٢	٠.١٩٤			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	-٠.٤٦٩	٠.٠٠١-			الرضا الوظيفي (X5)	
NS	٠.٦٧٦	٠.٠٢٦	المسؤولية (Y2)	الحساسية للمشكلات (M1)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (٢/١/٤)
***	٢.٩٨٠	٠.١٢٠			تمكين العاملين (X2)	
***	٣.٠٨٨	٠.١٥٠			الاجور والمكافآت (X3)	
NS	٠.٨٠٦	٠.٠٨٨			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٣٧٦	٠.٠٠٠			الرضا الوظيفي (X5)	
NS	٠.٥٩٢	٠.٠٠٨	الاستقلالية (Y3)	الحساسية للمشكلات (M1)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (٣/١/٤)
NS	٠.٥٥٦	٠.٠٠٧			تمكين العاملين (X2)	
***	٢.٨٥٠	٠.١١٦			الاجور والمكافآت (X3)	
***	٣.٠٣٨	٠.١٢٩			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٣٨٦	٠.٠٠٠			الرضا الوظيفي (X5)	
NS	٠.٦٤٨	٠.٠٠٩	الانضباط (Y4)	الحساسية للمشكلات (M1)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (٤/١/٤)
***	٢.٨١٩	٠.١٠٨			تمكين العاملين (X2)	
***	٢.٩٣١	٠.١١٨			الاجور والمكافآت (X3)	
***	٣.٠٧٥	٠.١٣٢			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٤٥٩	٠.٠٠٠			الرضا الوظيفي (X5)	

ويتضح من الجدول رقم (١١) ما يلي:

ينص الفرض الرابع على أنه "يؤثر الأداء الإداري في العلاقة المعنوية الايجابية بين جودة الحياة الوظيفية (ظروف بيئة العمل، وتمكين العاملين، والأجور والمكافآت، ونظم الترقى والتقدم، والرضا الوظيفي) كمتغيرات مستقلة وبين جودة القرار الإداري (الشفافية، والمسؤولية، والاستقلالية، والانضباط) كمتغيرات تابعة. وينبثق من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية تبعاً للمتغير الوسيط.

الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للحساسية للمشكلات كأحد أبعاد الأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١١) أن هناك تأثيراً غير مباشر

تأثير جودة الحياة الوظيفية علي تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية عبر متغير الوسيط التداخلي (الحساسية للمشكلات كأحد أبعاد الأداء الإداري).

جدول رقم (١٢): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط الأصلة)

الفرض	المتغيرات المستقلة	المتغير الوسيط	المتغيرات التابعة	قيم المعاملات المعيارية Beta	CR	Sig
ف (١/٢/٤)	ظروف بيئة العمل (X1) تمكين العاملين (X2) الاجور والمكافآت (X3) نظم الترقى والتقدم (X4) الرضا الوظيفي (X5)	الأصلة (M2)	الشفافية (Y1)	٠.١١٨	٢.٧٩٩	***
				٠.١٢٧-	٢.٨١٦	***
				٠.٢٣٢	٤.٩٨٧	***
				٠.٢٢٠	٣.٩٧٥	***
				٠.٠٢٩	٠.٤٣٨	NS
ف (٢/٢/٤)	ظروف بيئة العمل (X1) تمكين العاملين (X2) الاجور والمكافآت (X3) نظم الترقى والتقدم (X4) الرضا الوظيفي (X5)	الأصلة (M2)	المسؤولية (Y2)	٠.٠٤٨	٠.٥٣٣	NS
				٠.٠٥٢-	٠.٥٤١	NS
				٠.٠٩٤	٠.٧٨٨	NS
				٠.٠٨٩	٠.٦٧٩	NS
				٠.٠١٢	٠.٣٧٤	NS
ف (٣/٢/٤)	ظروف بيئة العمل (X1) تمكين العاملين (X2) الاجور والمكافآت (X3) نظم الترقى والتقدم (X4) الرضا الوظيفي (X5)	الأصلة (M2)	الاستقلالية (Y3)	٠.١٤٧	٢.٨٦٠	***
				٠.١٥٨-	٢.٩٥١	***
				٠.٢٨٨	٥.٠٩٥	***
				٠.٢٧٤	٥.٠٩٥	***
				٠.٠٣٦	٠.٤٦٨	NS
ف (٤/٢/٤)	ظروف بيئة العمل (X1) تمكين العاملين (X2) الاجور والمكافآت (X3) نظم الترقى والتقدم (X4) الرضا الوظيفي (X5)	الأصلة (M2)	الانضباط (Y4)	٠.٠٨٢	٠.٥٥٣	NS
				٠.٠٨٨-	٠.٦٠١	NS
				٠.١٦١	٣.٩٥٥	***
				٠.١٥٣	٢.٨٩١	***
				٠.٠٢٠	٠.٣٩٥	NS

الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للأصلة كأحد أبعاد الأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١٢) أن هناك تأثيراً غير مباشراً ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية عبر متغير الوسيط التداخلي (الأصلة كأحد أبعاد الأداء الإداري).

جدول رقم (١٣): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط الطلاقة)

Sig	CR	قيم المعاملات المعيارية Beta	المتغيرات التابعة	المتغير الوسيط	المتغيرات المستقلة	الفرض
***	٢.٩٠٩	٠.١٢٩	الشفافية (Y1)	الطلاقة (M3)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (١/٣/٤)
NS	٠.٥٨٥	٠.٠٤٧-			تمكين العاملين (X2)	
***	٣.٩٤٥	٠.١٦١			الاجور والمكافآت (X3)	
***	٣.٩١٠	٠.١٥٦			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٤٩٣	٠.٠٢٧			الرضا الوظيفي (X5)	
NS	٠.٥٢٧	٠.٠٤٠	المسؤولية (Y2)	الطلاقة (M3)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (٢/٣/٤)
NS	٠.٤٣٩	٠.٠١٥-			تمكين العاملين (X2)	
NS	٠.٦٧٥	٠.٠٥٠			الاجور والمكافآت (X3)	
NS	٠.٦٣١	٠.٠٤٨			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٤٢٨	٠.٠٠٨			الرضا الوظيفي (X5)	
***	٥.٩٧٦	٠.٢١٨	الاستقلالية (Y3)	الطلاقة (M3)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (٣/٣/٤)
NS	٠.٦٨٦	٠.٠٧٩-			تمكين العاملين (X2)	
***	٦.٠٢٦	٠.٢٧٢			الاجور والمكافآت (X3)	
***	٥.٩٨٩	٠.٢٦٣			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٥٦٩	٠.٠٤٦			الرضا الوظيفي (X5)	
NS	٠.٧٥٤	٠.٠٩٨	الانضباط (Y4)	الطلاقة (M3)	ظروف بيئة العمل (X1)	ف (٤/٣/٤)
NS	٠.٥٢١	٠.٠٣٥-			تمكين العاملين (X2)	
***	٢.٨٣٤	٠.١٢٢			الاجور والمكافآت (X3)	
***	٢.٧٨٩	٠.١١٨			نظم الترقى والتقدم (X4)	
NS	٠.٤٦٨	٠.٠٢١			الرضا الوظيفي (X5)	

الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للطلاقة كأحد أبعاد الأداء الإداري، حيث يشير الجدول رقم (١٣) أن هناك تأثيراً غير مباشراً ومعنوي لجودة الحياة الوظيفية عبر متغير الوسيط التداخلي (الطلاقة كأحد أبعاد الأداء الإداري).

حادي عشر : النتائج والتوصيات

بعد مراجعة نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، توصلت الباحثة إلى

أ) مناقشة النتائج:

١- فيما يخص تأثير جودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري

تبين من نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي لجودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري . وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (أحمد ، ٢٠١٥) في وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الإبداع الإداري . ، وكذلك دراسة (المعايطه ، ٢٠٢١) حيث أن هناك علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و أبعاد الإبداع الإداري وبالتالي ثبوت صحة الفرض الأول

٢- فيما يخص تأثير الإبداع الإداري على جودة القرار الإداري :

أوضحت نتائج البحث الحالي وجود تأثير الإبداع الإداري على جوده القرار الإداري. وتدعم نتائج الدراسة الحالية ما توصلت اليه دراسة (الدويش ، ٢٠١٦) ، (الجاموس ، ٢٠٢٠) في وجود تأثير للإبداع الإداري على جودة القرار الإداري وبالتالي ثبوت صحة الفرض الثاني

٣- فيما يخص تأثير جودة الحياة الوظيفية على جودة القرار الإداري:

توصلت نتائج البحث الحالي إلى وجود تأثير معنوي لجودة الحياة الوظيفية على جودة القرار الإداري. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو حميد ، ٢٠١٧) ، (محمد ، ٢٠٢١) في وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وجودة القرار الإداري ، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الثالث.

٤- تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد جودة القرار الإداري عند توسيط الإبداع الإداري .

تبين من نتائج البحث وجود تأثير ايجابي معنوي لابعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد الإبداع الإداري وكذلك وجود تأثير معنوي لابعاد الإبداع الإداري على أبعاد جودة القرار الإداري ، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي معنوي لجودة الحياة الوظيفية على أبعاد جودة القرار الإداري. وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسات

السابقة من وجود علاقات بين جودة الحياة الوظيفية و الابداع الادارى (المعايطة ، ٢٠٢١)، بالإضافة إلى وجود علاقة بين الإبداع الإداري وجودة القرار الادارى (الدويش، ٢٠١٦) ، كما توجد علاقة مباشرة بين جودة الحياة الوظيفية و جودة القرار الادارى (أبو حميد، ٢٠١٧) ، (محمد ، ٢٠٢١) فإن البحث الحالي وجد توسط الإبداع الإداري في العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و جودة القرار الادارى.

ب (التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية وألية تنفيذها

آلية التنفيذ	المسئول	التوصية	النتيجة
تدريب الإدارات العليا على استيعاب التكنولوجيا وتقنيات الاتصال المتطورة.	إدارة الموارد البشرية	ينبغي على مديري العاملين بالإدارة المركزية بجمارك	وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري عند توسط أبعاد الإبداع الإداري .
الاختيار الجيد لموظفي الإدارة.	العاملين بالإدارة المركزية بجمارك	دمياط على الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية بجميع الخدمات المقدمة والتطوير والوصول الى تحسين جودة القرار الإداري	
الارتقاء بأسلوب تعامل العاملين مع العملاء	دمياط		
تشجيع العمل الجماعي وتطوير عملية صنع القرار الإداري بما يشجع الإبداع الإداري لدى الإدارات.			
تسهيل وصول الخدمات إلى العملاء من خلال الاهتمام بالاستجابة السريعة لاحتياجاتهم			
الارتقاء بالكفاءات البشرية الموجودة من خلال التعاقد مع شركات متخصصة في مجال إدارة الموارد البشرية.			
وضع برامج وآليات لتطوير معارف ومهارات العاملين وذلك بهدف رفع مستوى الوعي لديهم بأهمية جودة الحياة الوظيفية.			

ج) مقترحات لبحوث مستقبلية

توصى الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة والتي من شأنها أن ترثى المكتبات العربية فيما يخص متغيرات البحث باعتبارها متغيرات لها أهمية لأي مجال تطبيقي ، ويمكن للباحث اقتراح مجموعة من العناوين والتي يمكن أن تفيد الباحثة بين المهمتين بالبحث في هذا المجال البحثي:

- ١- دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز المؤسسى عند توسط رضا العملاء .
- ٢- أثر جودة الحياة الوظيفية على اداء العاملين عند توسط التميز المؤسسى .

- ٣- دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين صورة المنظمة من خلال توسيط الإبداع الإداري .
- ٤- التأثير المُعدّل للتحيز المؤسسي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والوعي الاستراتيجي .

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ابراهيم ، عمر محمد عبد القادر (٢٠١٧). السعادة النفسية وعلاقتها بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية .جامعة السودان.
- أبو حميد ، هاشم عيسى عبد الرحمن (٢٠١٧) ، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية ، ماجستير ادارة اعمال ، الجامعة الاسلامية ، غزة.
- ابوالنصر ، مدحت (٢٠١٥) المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات ، المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- أحمد، أحمد محمد، (٢٠١٥)، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين لاتحاد المصري للكراتية، مجلة جامعة أسيوط، كلية التربية الرياضية، ٤١(٢)، ٣٨٦-٤٣٠ .
- اسماعيل، محمود اسماعيل، (٢٠١٨) ، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي"، دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في غزة، الجامعة الاسلامي بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- أمين، محمود محمد؛ و خضر، شهاب أحمد، (٢٠١٥)، إختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي: دراسة تطبيقية لأراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة داهوك، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٣٥ (١)، ٣٣٥-٣٥٧.
- البطران، شيماء عبدالله، (٢٠١٦)، أثر متغيرات الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية في القطاع المصرفي بكل من البنك المركزي والبنك الأهلي المصري، مجلة البحوث الإدارية، اكااديمية السادات للعلوم الادارية، ٣٤(١)، ١٠٧-٢٠٧.
- الجاموس، نسرين إبراهيم (٢٠٢٠) ، الإبداع الإداري وعلاقته باتخاذ القرار: دراسة ميدانية لدى عينة من مديري المدارس الثانوية في مدينة دمشق، مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم التربوية، القاهرة ، ٤٢(٣)، ١٣١-١٦١.
- الدحوح ، حسن فؤاد، (٢٠١٥)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الاساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوي ادائهم، الجامعة الاسلامي بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- الدويش ، ثامر بن عبد الله علي (٢٠١٦) ، أساليب اتخاذ القرارات ودورها في تفعيل الإبداع الإداري ، رسالة دكتوراه.

- الذبيات، هشام (٢٠٢٠): أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري لدى العاملين في الموانئ في منطقة العقبة، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة مؤتة: كلية الدراسات العليا).
- الربيع، يطو (٢٠١٨) دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- السيحان، عبدالله طلال (٢٠٢٢) دور نظم المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات.
- الشمري، سالم (٢٠٠٩) درجة مراعاة الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية والصعوبات التي تواجهها، رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة اليرموك: الأردن.
- الشنطي، نهاد، (٢٠١٦)، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها باخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان"، أكاديمية الإدارة والسياسة بغزة، رسالة ماجستير.
- العتيبي، ندى فلاح (٢٠١٠)، الشفافية في الأجهزة الحكومية " دراسة على الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- العرادة، جراح (٢٠٢١): أثر استخدام الأنظمة الإلكترونية في الإبداع الإداري في الجامعات الكويتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية).
- العلوان، محمد محمد، زيادات، زيد عيسى (٢٠٢) " أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد ٢، عدد ٢٨، ص ٩٠-١١٣.
- المصري، أحمد محمد (٢٠٠٨)، الإدارة الحديثة، الاتصالات، القرارات، الاسكندرية مؤسسة الشباب الجامعية.
- المعايطه، علاء (٢٠٢١): تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة مؤتة: كلية الدراسات العليا).
- الكردي، منال محمد (٢٠١٠) نظم المعلومات الإدارية، (الاسكندرية: الدار الجامعية)
- الوحيددي، محمد علي (٢٠١٨)، أثر نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- بيومي، نيفين سعيد، وصابر، عماد عبدالخالق، (٢٠١٨)، رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، ٣٨(٣)، ١٨٩-٢١٤.
- حسين، هيام حاج (٢٠١٣)، أثر التمكين الهيكلي والنفسى للموظفين في رضا العملاء، دراسة على شركات التأمين الخاصة، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- حمادنة، همام سمير، (٢٠١٩)، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، ١٢(٣٩)، ١٠٣-١٣٠.

تأثير جودة الحياة الوظيفية علي تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري - دراسة تطبيقية علي العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط

- عبد الحميد، م. م. ا.، مروة محمد السيد، علام، عايدة محمد، شاهين & محمد عبد التواب. (٢٠١٩). واقع الإبداع الإداري لدى إدارات البنوك العاملة في القاهرة، ٩(٤)، ٤٠٣-٤١٥.
- علي، هيفاء محمد، (٢٠٢١). أثر رأس المال النفسي على الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية الخاصة في مدينة عمان، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال – جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- طه، فتحى السيد & السعيد، احمد سليمان(٢٠١٨)، أثر الانضباط الإداري على النجاح الوظيفي" دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الاجتماعية بمحافظة الدقهلية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، ٢(١)، ١٧٧-٢٠٠.
- محمد، هانى السيد، (٢٠١٨)، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، جامعة الاسكندرية، كلية رياض الأطفال، ١٠(٣٣)، ١٩٣-١٩٨.
- محمد، هدى محمد عبد العال (٢٠٢١)، الدور المعدل للمشاركة في إتخاذ القرار في العلاقة بين جودة حياة العمل والتمكين الإداري، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات أكاديمية الشروق، القاهرة، ٢٢(٤).
- نودري، أمينة & خير، بارة. (٢٠١٣). المشاركة في إتخاذ القرار وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
- ياسين، سعد غالب(٢٠١٦) نظم مساندة القرار، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، الأردن.

ثانياً : المراجع الاجنبية

- Adams, J., Khan, H. T., Raeside, R., & White, D. I. (2007). Research methods for graduate business and social science students. SAGE publications India.
- Akar.H,(2018),The Relationships between Quality of Work Life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers, European Journal of Educational Research, Volume 7, Issue 2, 169 - 180.
- AlRahamnah, B (2016): The Impact of Empowerment in Enhancing Creativity among Employees: An Empirical Investigation. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6(3), 158-165.
- Garner, E. (2012), Effective discipline: How to manage discipline at work . Ventus Publishing ApS, New York.

- Hair, Jr J. F., Black, W.C., Babin, J. B. and A. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall
- Hurt, K. J., and Abebe, M. A. (2015). The Effect of Conflict Type and Organizational Crisis on Perceived Strategic Decision Effectiveness. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 22(3), 340-354.
- Kritika, 2015, Dimensions of quality of work life in India – An Analytical Review, by www.irjmst.com
- Mahdi, D. S., Ahmed, M. A., & Rasheed, F. H. (2021). The role of job satisfaction in developing administrative performance and creativity: An empirical study in Iraq. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 465-473.
- Murtada, A. (2020). Correlation between organizational climate and administrative creativity of secondary school leaders in Dammam from teachers' perspective. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(8), 178-199.
- Nafei, Wageeh Abdel Star, (2015), Meta Analysis of The Impact of Psychological Capital on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A study on Sadat City University, *International Journal of Business Administration*, 6(2), 42-59
- Nayak. T, Sahoo. C. K, Mohanty. P.K, (2018), Workplace Empowerment, Quality of Work Life and Employee Commitment: a Study on Indian Healthcare Sector, *Journal of Asia Business Studies*, 12 (2) , 117-136
- Negulescu, O., and E. Dovalb. (2014). The Quality of Decision Making Process Related to Organizations' Effectiveness. *Procedia Economics and Finance*, (15), 858 – 863
- Odei-Lartey, (2020), Utilization of the National Cluster of District Health Information System for Health Service Decision-Making at the District, Sub-District and Community Levels in Selected Districts of the Brong Ahafo Region in Ghana , *BMC Health Serv Res* 20, 514 .
- Opatha, Henarath H. D. N. P.,(2017), *Employee Discipline Management*, Department of Human Resource Management, University of Sri Jayewardenepura, Colombo, Sri Lanka

- Rawlins,Brad L.(2008). Measuring the relationship between organization Transparency and Employee Trust .Pulic Relations,2.,2.
- Rastogi. M, Rangnekar. S, Rastogi. R, (2018) , Psychometric Evaluation of Need-Based Quality of Work Life Scale in an Indian Sample, Industrial and Commercial Training , 50 (1) ,10-19.
- Setyaningdyah, E. and Kertahadi, U.N. and Thoyib, A. (2013), The Effects of Human Resource Competence, Organizational Commitment and Transactional Leadership on Work Discipline, Job Satisfaction and Employee's Performance. Institute of Interdisciplinary Business Research, 5(4), 140-153.
- Shahanipour, S., Amindoust, A., Sahraian, K., & Beiranvand, S. (2020). Identification and prioritization of human resource strategies with employees' creativity approach in administrative organizations using SWOT-ANP.
- Sinshaw, G. T., Shiva, A., & Singh, M. (2021). Linking ethical leadership to administrative innovation in Ethiopian banks: the mediating role of knowledge process capabilities. Journal of Management Development, 40(5), 418-437.
- Shipton, H., West, M.A., Dawson, J., Birdi, K., and Patterson, M (2016): HRM as a Predictor of Innovation, " Human Resource Management Journal, 16, 3-27.
- Soroya, S. H., Sarwar, T., & Soroya, M. S. (2022). Information professionals' quality of work-life and its impact on their job performance. Library Management.