

THE QUALITY OF WORK LIFE AND ITS EFFECT ON THE QUALITY OF AGRICULTURAL EXTENSION SERVICE IN MINIA GOVERNORATE

(Received:29.11.2018)

By
M.M.M. Abdel-Ghany

Department of Rural Sociology & Agricultural Extension, Faculty of Agriculture,
Assiut University, Assiut, Egypt

ABSTRACT

The aims of the present study were to measure the quality of the work life of the agricultural extension service from the view point of extension personnel in Minia Governorate, and to identify the effects of the quality of work life dimensions on the quality of agricultural extension service. The data were collected using a questionnaire from 220 extension employees in Minia Governorate. Frequencies, percentages, arithmetic mean, and multiple regression analysis were used for data presentation and analysis. The results indicated a decrease in the respondents' perceptions in comparison with their expectations of the quality of work life at all dimensions. It also came to clear that there is a negative gap between the respondents' perceptions compared to their expectations of the agricultural extension service quality. Multiple regression analysis showed a significant effect of all dimensions of the quality of work life on the quality of agricultural extension service, and that these dimensions explain 73% of variance in agricultural extension service quality.

Key words: Quality of Work Life, Extension Service Quality, wrklqual, servqual, Minia Governorate

جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة المنيا

محمد محمد محمد عبد الغني

قسم المجتمع الريفي والإرشاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة أسيوط، مصر

ملخص

يهدف البحث إلى قياس جودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا، والتعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية. أجريت الدراسة على 220 مبحوثاً من العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا، وتم جمع البيانات باستخدام إستمارة الإستبيان خلال شهري فبراير ومارس 2018، وإستخدمت التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، وتحليل الإنحدار المتعدد لتحليل البيانات وعرض النتائج. أشارت هذه النتائج إلى إنخفاض جودة الحياة الوظيفية على مستوى جميع الأبعاد المدروسة، حيث كان المستوى الفعلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية غير مرضي ودون مستوى توقعات المبحوثين. كما تبين عدم رضا المبحوثين عن واقع الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة المنيا. وذلك نتيجة لنقص إدراكهم لواقع جودة الخدمة الإرشادية في مقابل توقعاتهم حول تلك الجودة. وأوضحت نتائج تحليل الإنحدار المتعدد معنوية تأثير جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية، وأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية المدروسة تفسر معنوياً 73% من التباين في جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل التغييرات السريعة والمتلاحقة، إضافة إلى تزايد إدراك العملاء لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات (العالول، 2011).

1. المقدمة

أصبح الإهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات بكافة أشكالها على مستوى العالم توليها إهتماماً خاصاً، بل ويمكن القول إن الجودة باتت الوظيفة الأولى

فإن الجودة هي أهم القضايا التي يجب الاهتمام بها من أجل رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمة (عباس، 2005). وأشار (Daniel and Berinyuy, 2010) إلى أن منظمات الخدمات بدأت في التركيز على قياس الإدراكات حول جودة الخدمة لأنها تساعد على تطوير الإستراتيجيات التي تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة.

وينظر عادة إلى جودة الخدمة من وجهتي نظر إحداهما خارجية والأخرى داخلية. فبينما تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة كما يدركها العملاء المستهدفين، فإن وجهة النظر الداخلية تركز على جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين بالمنظمة باعتبارهم العملاء الداخليين للخدمة والمسؤولين عن تحسين جودة الخدمة المقدمة (صالح، 2014؛ شعشاعة، 2004). ويبدأ التركيز على كيفية تحسين جودة الخدمة من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمنظمة، وذلك من منطلق مسؤولية العاملين عن تقديم الخدمات للعملاء، وأهمية دورهم في ظل زيادة حدة المنافسة في قطاع الخدمات. وبالتالي فإن طبيعة بيئة العمل الوظيفية التي يعمل بها العاملون لها بالغ الأثر على جودة ما يقدمونه من خدمات (Singh and Narang, 2014). وقد أوضحت نتائج عدة دراسات التأثير الإيجابي لجودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات، ومنها

Mohamad and Mohamad (2012); Mohamad et al., (2016) and Tuwei (2017)

إستناداً للعرض السابق، وفي ظل محدودية الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية للعاملين بالإرشاد وتأثيرها على جودة ما يقدمه هؤلاء العاملون من خدمات، ومن منطلق أهمية وجهة نظر العاملين بالإرشاد حول جودة الخدمة المقدمة باعتبارهم مصدر تقديم الخدمة الإرشادية من ناحية، والطرف المسؤول عن تحسين جودة الخدمة الإرشادية من ناحية أخرى، فإن الدراسة الحالية تتبنى وجهة النظر الداخلية لجودة الخدمة وتسعى إلى قياس جودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمة الإرشادية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا، والتعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة.

2. الإطار النظري

1.1. جودة الحياة الوظيفية

لقد صار ينظر إلي الجودة على أنها أداة إستراتيجية لتحقيق كفاءة وفعالية أداء العمل داخل المنظمات المختلفة (Jain and Gupta, 2004). وتعرف الجودة على أنها درجة إتقان ومطابقة المنتج أو الخدمة لمعايير أو مواصفات معينة، أو درجة مقابلة المنتج أو الخدمة لمتطلبات أو إحتياجات العملاء المستهدفين (Dursun et al., 2013; Manjunatha and Shivalingaiyah, 2004). ويقصد بالحياة الوظيفية مجموعة من الخصائص الناشئة عن التفاعل بين الفرد والمنظمة، والتي تمثل الجوانب الإيجابية وغير الإيجابية

وتمثل الموارد البشرية أهم الموارد الإستراتيجية لجميع المنظمات خاصة المنظمات الخدمية، حيث إن نجاح تلك المنظمات في تحقيق أهدافها يتوقف على الإستخدام الأمثل لمواردها البشرية (ماضي، 2014). فالمنظمات الخدمية تعتمد على إيمان العاملين بها بالخدمات المقدمة حتى يتمكنوا من تقديمها بالشكل المناسب للعملاء. إن طريقة شعور العاملين بتلك المنظمات تجاه وظائفهم تؤثر بشكل كبير على تفاعلاتهم مع المستهدفين بالخدمة، وإذا تم إهمال مقدم الخدمة، فإن تلك المنظمات تتخلى عن فرصتها في تقديم خدمة أفضل للعملاء المستهدفين بالخدمة (Santercole, 1993).

وتعتبر جودة الحياة الوظيفية (QWL) أحد أهم العوامل المؤثرة في إدارة الموارد البشرية، والتي تستند إلى أهمية البعد البشري داخل المنظمة من خلال التركيز على نوعية العلاقة بين العاملين وبيئة العمل. وتساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء الفرد والمنظمة ككل، ويتمثل الهدف الأساسي لجودة الحياة الوظيفية في تحسين ظروف العمل من وجهة نظر العاملين بالمنظمة (Gaur, 2015; Pisheh, 2012).

وتشير جودة الحياة الوظيفية إلى توفير المنظمة لعوامل حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك إنتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجات العاملين وتحقق أداء أفضل للمنظمة. ومنذ بداية ظهور مصطلح جودة الحياة الوظيفية في سبعينات القرن العشرين، تركزت فحواه حول جعل بيئة عمل المنظمة مرضية ومحفزة للعاملين بما يمكنهم من تقديم خدمات جيدة للمستهدفين، بما يعني أن جودة الحياة الوظيفية تساهم بشكل أساسي في تحسين جودة الخدمة المدركة (Cohen et al., 2007; Viljoen, 2012).

وتعتبر منظمات الإرشاد الزراعي الفاعل الرئيسي في عمليات التنمية الزراعية والريفية. وتعتمد منظمات الإرشاد في القيام بعملها على مواردها البشرية المتمثلة في العاملين المسؤولين عن تحقيق أهداف العمل الإرشادي (Mulinge and Mueller, 1998). ويجب أن يكون العاملين بالإرشاد المضطلعون بتلك المسؤولية راضين عن جوانب عملهم المختلفة حتى يتمكنوا من أداء مهام عملهم بشكل أكثر فعالية وكفاءة (Banmeke and Ajayi, 2005). وقد ذكر (Tladi, 2004) أن نجاح أو فشل الأنشطة والبرامج الإرشادية يعتمد على الأداء الفعال للعاملين بالإرشاد، وبالتالي فإن القدرة على توظيف والإحتفاظ بالعاملين ذوي الكفاءة العالية يجب أن يمثل أولوية قصوى لمنظمات الإرشاد حتى تضمن الإستمرارية كنظام تعليمي فعال وناجح (Arnold and Place, 2010).

وفي ظل سعي المنظمات إلى تحسين مستوى خدماتها للوصول إلى درجة التفوق، وهو ما يمثل مطلب أساسي لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين على حد سواء، فإن جودة الخدمة تمثل أهم الإستراتيجيات المستخدمة لتحسين الأداء التنظيمي، والتي تمثل مهمة إستراتيجية لتلبية متطلبات وإحتياجات وتوقعات المستهدفين بالخدمة. لذا،

(Swamy et al., 2015). وفيما يتعلق بالعمل الإرشادي، فقد أشارت عدة دراسات لأهمية جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أداء العاملين بالإرشاد، ومنها (Azril et al. (2010); Gougheri et al. (2014)

2.2. جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

تشير الخدمة إلى مجموعة من المعاملات بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل (شعشاعة، 2004)، وينظر إلى الخدمات على أنها أنشطة أو مزايا يتم تقديمها للمستهدفين بدون إمتلاكها (Jain and Gupta, 2004). كما يشار للخدمة باعتبارها تمثل أداء المنظمة والعاملين بها في تلبية أو تجاوز الوعود الضمنية التي تم تقديمها طوال فترة الخدمة (Viljoen, 2012). وتتمثل الفروق بين الخدمة والمنتج في كل من الطبيعة غير الملموسة للخدمة أي لا يمكن لمسها أو الاحتفاظ بها، وعدم القابلية للتجزئة أي عدم إمكانية الفصل بين تقديم وإستقبال الخدمات، وتقلب الأداء أي اختلاف أداء الخدمة حسب الوقت أو مقدم الخدمة، والفناء أي عدم إمكانية الإحتفاظ بالخدمات وإستخدامها لاحقاً في أوقات الحاجة (Naik et al., 2010).

وتعرف جودة الخدمة بأنها مدى تلبية الخدمة لإحتياجات وتوقعات العملاء (Dehghan, 2006)، أو أنها الفرق بين الخدمة المدركة والمتوقعة. فإذا كانت التوقعات أكبر من الأداء الفعلي، تكون الجودة المدركة غير مرضية وتتجسد فجوة جودة الخدمة Service Quality Gap (Parasuraman et al., 1985). كما تعرف جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين بالمنظمة على أنها الفرق بين الخدمة الفعلية التي تقدمها المنظمة وتوقعات العاملين بالمنظمة كأول تلك الخدمة (Munhurrin et al., 2010). وذكر Lewis et al. (1994) مجموعة من المزايا التي تعود على منظمات الخدمات عندما تسعى لتحقيق جودة الخدمة منها وجود ميزة تنافسية مستدامة من خلال تقديم خدمة عالية الجودة لعملائها الحاليين في بيئة تنافسية شديدة، ورضا العملاء المستهدفين بالخدمة، والإحتفاظ بالعملاء، وتحسين أداء المنظمة وصورتها بالمجتمع.

وقد أوضح Daniel and Berinyuy (2010) أن نقطة البداية في تطوير جودة الخدمات هي القياس، وذلك لأنه يسمح بالمقارنة بين التغيرات السابقة واللاحقة لتحديد المشكلات المتعلقة بالجودة ولوضع معايير واضحة لتقديم الخدمات. ويميز الباحثون بين قياس جودة المنتج المادي وبين قياس جودة الخدمة، حيث إن للأخير تحديات خاصة ناتجة عن خصائص الخدمة كمنتج غير مادي يتأثر بالعامل البشري من جهة مقدم الخدمة ومن جهة المستفيد منها (صالح، 2014).

وقد شهدت ثمانينيات القرن العشرين بداية وضع مقاييس مختلفة لقياس جودة الخدمة، وإنطلقت نسبة كبيرة من الدراسات في هذا المجال من كتابات الثلاثي (Parasuraman, Zeithaml and Bery)(1985,1988)

المرتبطة بالوظيفة كما يدركها العاملون بالمنظمة (Sojka, 2014).

وقد إتفق العديد من الباحثين على أن جودة الحياة الوظيفية تعكس مدى إهتمام المنظمة بالعاملين بها، وتشير إلى إدراكات العاملين بالمنظمة ومشاعرهم وآرائهم وإنطباعاتهم فيما يتعلق بأبعاد العمل داخل المنظمة (Nekouei et al., 2014; Afşar, 2014; Muindi and Obonyo, 2015) ومنذ بداية ظهور المصطلح، تم تعريف جودة الحياة الوظيفية من واقع إدراكات العاملين بالمنظمة لجوانب العمل المختلفة، وبالتالي تركز جودة الحياة الوظيفية على ملاءمة أو عدم ملاءمة بيئة العمل للعاملين بالمنظمة وكيفية تحسين جوانب العمل لتلبية إحتياجات العاملين (Beh and Rose, 2007; Verma, 2015) ويشير Heskett et al. (1994) إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها: جودة الخدمة الداخلية، أو جودة بيئة العمل الكلية، والتي يمكن تقييمها من خلال قياس إدراكات العاملين نحو وظائفهم ونحو زملائهم والمنظمة ككل.

وقد بدأت فكرة جودة الحياة الوظيفية في الظهور التدريجي في سياق ظروف العمل في نهاية خمسينات القرن العشرين، ومع بداية الستينات بدأ التركيز على إضفاء الصبغة الإنسانية على أبعاد العمل، وكذلك تحسين ظروف العمل للعاملين. وظهر مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل في نيويورك، والذي هدف إلى تبادل المعارف وبدء مبادرة حول كيفية توفير ظروف الحياة الوظيفية الإنسانية. وخلص المشاركون في المؤتمر إلى أن تحسين ظروف العمل داخل المنظمة يمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء العمل وتحسين نوعية الحياة للعاملين بالمنظمة (Gayathiri and Ramakrishnan, 2013; Rose et al., 2006). ويشير Huzzard (2003) إلى أن مصطلح جودة الحياة الوظيفية أصبح بديلاً لعدة مفاهيم سابقة في عدة بلدان مثل "أنسنة العمل" في ألمانيا، و"تحسين ظروف العمل" في فرنسا، و"حماية العاملين" في بعض دول أوروبا الشرقية.

ويمكن أن يؤدي تحسين جودة الحياة الوظيفية إلى مزايا مختلفة لكل من العاملين والمنظمة ككل مثل: ضمان الإستخدام الكامل لإمكانات العاملين مما يحسن من كفاءة وفعالية تحقيق الأهداف، والمشاركة الفعالة للعاملين في إتخاذ القرارات، والقدرة على الإستمرار في البيئة التنافسية مع المنظمات المشابهة، وزيادة الرضا الوظيفي ودافعية العاملين، وتقليل رغبة العاملين في ترك المنظمة، وإنخفاض معدلات شكاوى العاملين وتغيبهم عن العمل، ورفع مكانة المنظمة بالمجتمع، وجذب العاملين الأكفاء والإحتفاظ بهم، وتوفير بيئة مشجعة للعاملين على تحسين مهاراتهم، وسيادة مناخ إيجابي من العلاقات الجيدة بين العاملين، وتحسين جودة خدمات المنظمة (Srivastava and Kanpur, 2014; Gaur, 2015;

والذين إنتهى عملهم إلى تطوير المقياس الأكثر إنتشاراً بين المقاييس المستخدمة لقياس جودة الخدمة (SERVQUAL). ويؤكد الباحثون الثلاثة أن هذا المقياس صالح ليلائم جميع منظمات الخدمات، وإعتبروه بمثابة العمود الفقري لمقاييس الجودة المدركة في أي منظمة خدمية. ويتكون المقياس من 22 زوجاً من العبارات موزعة على خمسة أبعاد وهي: الجوانب الملموسة (Tangibles) (توافر وجاذبية ومناسبة التسهيلات المادية والتجهيزات)، والإعتمادية (Reliability) (القدرة على تأدية الخدمة بدقة وعلى الوجه الصحيح)، والإستجابة (Responsiveness) (الحرص على مساعدة المستهدفين وتقديم الخدمة بسرعة)، والثقة (Assurance) (تحلي العاملين بالمعرفة والمعاملة الجيدة والقدرة على الإيحاء بالاطمئنان للمستهدفين)، والتعاطف (Empathy) (الإهتمام بالمستهدفين والتعامل معهم بشكل فردي). ويعتمد المقياس في تعريف جودة الخدمة على مفهوم الفجوة متمثلة في الفرق بين الإدراكات (P) والتوقعات (E). وكلما كانت الفجوة أكبر، كلما كانت الخدمة أقل جودة، بحيث إذا كان الأداء الفعلي يساوي أو يزيد عن المتوقع تكون الجودة مرضية أو مثالية، وإذا كان الأداء أقل من مستوى التوقعات تكون الجودة غير مرضية ودون مستوى التوقعات (Parasuraman et al., 1985; Parasuraman et al., 1988).

وقد تم جمع البيانات باستخدام إستمارة الإستبيان خلال شهري فبراير ومارس 2018، إذ تم توزيع الإستبيان على جميع العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا وعددهم 295 فرداً، وإستجاب منهم 220 مبحوثاً بنسبة إستجابة قدرها 74,6%، وتم تحليل البيانات بإستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS_{v.24})، وإستخدمت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، وتحليل الإنحدار المتعدد لتحليل البيانات وعرض النتائج.

4. النتائج

1.4. خصائص المبحوثين

يوضح جدول (1) توزيع المبحوثين طبقاً لخصائصهم المبينة، ومنه يتبين أن النسبة الغالبة من المبحوثين كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر (60,9%)، ومن ذوي النشأة الريفية (68,6%)، ومن الحاصلين على دبلوم المدارس الثانوية الزراعية (63,6%)، وبلغت مدة عملهم بالإرشاد الزراعي 10 سنوات أو أكثر (56,4%).

جدول (1): توزيع المبحوثين طبقاً لخصائصهم المبينة (ن=220).

م	الخصائص	العدد	%
1	السن:	أقل من 50 سنة	39,1
		50 سنة فأكثر	134
2	النشأة:	ريفية	151
		حضرية	69
3	المؤهل الدراسي:	دبلوم	140
		بكالوريوس	80
4	مدة العمل بالإرشاد الزراعي:	أقل من 10 سنوات	96
		10 سنوات فأكثر	124

المصدر: إستمارات الإستبيان

2.4. جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا

تشير النتائج الواردة بجدول (2) إلى أن الفرق بين المتوسط العام لإدراك المبحوثين لأبعاد جودة الحياة

والذين إنتهى عملهم إلى تطوير المقياس الأكثر إنتشاراً بين المقاييس المستخدمة لقياس جودة الخدمة (SERVQUAL). ويؤكد الباحثون الثلاثة أن هذا المقياس صالح ليلائم جميع منظمات الخدمات، وإعتبروه بمثابة العمود الفقري لمقاييس الجودة المدركة في أي منظمة خدمية. ويتكون المقياس من 22 زوجاً من العبارات موزعة على خمسة أبعاد وهي: الجوانب الملموسة (Tangibles) (توافر وجاذبية ومناسبة التسهيلات المادية والتجهيزات)، والإعتمادية (Reliability) (القدرة على تأدية الخدمة بدقة وعلى الوجه الصحيح)، والإستجابة (Responsiveness) (الحرص على مساعدة المستهدفين وتقديم الخدمة بسرعة)، والثقة (Assurance) (تحلي العاملين بالمعرفة والمعاملة الجيدة والقدرة على الإيحاء بالاطمئنان للمستهدفين)، والتعاطف (Empathy) (الإهتمام بالمستهدفين والتعامل معهم بشكل فردي). ويعتمد المقياس في تعريف جودة الخدمة على مفهوم الفجوة متمثلة في الفرق بين الإدراكات (P) والتوقعات (E). وكلما كانت الفجوة أكبر، كلما كانت الخدمة أقل جودة، بحيث إذا كان الأداء الفعلي يساوي أو يزيد عن المتوقع تكون الجودة مرضية أو مثالية، وإذا كان الأداء أقل من مستوى التوقعات تكون الجودة غير مرضية ودون مستوى التوقعات (Parasuraman et al., 1985; Parasuraman et al., 1988).

وفيما يتعلق بالخدمة الإرشادية الزراعية، فقد أوضحت (Ruhana 2010) أن قياس جودة الخدمة له أهمية كبيرة في منظمات الإرشاد الزراعي، والتي يجب أن تهتم بجودة خدماتها بسبب الدور الحيوي للإرشاد الزراعي في التنمية الزراعية وتقليص الفقر الريفي وتعزيز الأمن الغذائي، بالإضافة إلى أن جودة خدمات الإرشاد الزراعي من أهم مؤشرات نجاح منظمات الإرشاد الزراعي ككل.

3. طريقة إجراء البحث

إستخدمت الدراسة الحالية مقياس جودة الحياة الوظيفية (Kandasamy and Sreekumar, 2009; Kandasamy, 2010) ومقياس جودة الخدمة (Munhurrin et al., 2010)، وذلك لقياس جودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا، ويقاس كل منها درجة موافقة المبحوث على مقياس ليكرت خماسي الأبعاد يتدرج ما بين موافق جداً (5) إلى غير موافق جداً (1).

ويعتبر مقياس WRKLFQUAL أحدث مقاييس لجودة الحياة الوظيفية، ويتكون من 20 بنداً موزعة على خمسة أبعاد وهي: تطور المنظمة ومكانتها بالمجتمع (3 بنود)، وضغوط العمل والإستقلالية (6 بنود)، سلوكيات الزملاء والمستهدفين (4 بنود)، الأجور والتسهيلات (3 بنود)، والتدريب والتطوير (4 بنود). ويعتمد المقياس على تحديد جودة الحياة الوظيفية بالإعتماد على قياس الفجوة بين إدراكات العاملين للواقع الفعلي لأبعاد جودة الحياة

جدول (2): متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية	التوقعات (E)	الإدراك (P)	الفرق (P-E)
تطور المنظمة ومكانتها بالمجتمع	4,48	3,63	0,85-
ضغوط العمل والإستقلالية	4,41	3,22	1,19-
سلوكيات الزملاء والمستهدفين	4,52	4,13	0,39-
الأجور والتسهيلات	4,70	2,59	2,11-
التدريب والتطوير	4,36	3,37	0,99-
المتوسط العام	4,49	3,38	1,11-

المصدر: إستمارات الإستبيان

الفجوات الخاصة بتوافر معايير الأمان والسلامة للعاملين (-1,41). أما من حيث البعد الأخير والخاص بالتدريب والتطوير، فقد كانت الفجوة الأكبر بين التوقعات والأداء الفعلي تخص التحديث المستمر للتكنولوجيا اللازمة للقيام بالعمل (-2,02)، بينما كانت الفجوة الأقل بينهما تتعلق بتقديم الإعداد والتوجيه المناسب للعاملين الجدد (-0,35).

3.4. جودة الخدمة الإرشادية الزراعية من وجهة نظر العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا

تشير النتائج الواردة بجدول (4) إلى إنخفاض مستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة المنيا من وجهة نظر المبحوثين، ويتجلى ذلك في أن المستوى العام لتوقعات المبحوثين حول جودة الخدمة الإرشادية أعلى من مستوى إدراكاتهم حول الواقع الفعلي لجودة الخدمة الإرشادية المقدمة (-0,62). كما أن نفس الأمر ينطبق على جميع أبعاد جودة الخدمة بتجسد فجوة الجودة بين الإدراكات والتوقعات على مستوى جميع الأبعاد المدروسة، وإن كانت تلك الفجوة تظهر بشكل أكبر على مستوى بعد الجوانب الملموسة (-1,51)، بينما هي أقل وطأة داخل بعد الإستجابة (-0,11). وبالتالي يتبين عدم الرضا النسبي للعاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا عن واقع الخدمة الإرشادية الزراعية بالمحافظة على المستوى الإجمالي خاصة فيما يتعلق بالتسهيلات المادية والتجهيزات اللازمة للقيام بالعمل، وذلك نتيجة لتدني إدراكاتهم لواقع جودة الخدمة الإرشادية المقدمة في مقابل توقعاتهم حول جودة تلك الخدمات.

وفيما يتعلق بمتوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لينود كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية، توضح النتائج الواردة بجدول (5) أن تقييم المبحوثين لمستوى جودة الخدمة مقاساً بالفرق بين متوسطي الإدراك والتوقعات لكل بند من البنود يشير لفجوة سالبة لصالح زيادة توقعات المبحوثين حول جودة الخدمة الإرشادية عن مستوى إدراكاتهم حول واقع جودة تلك الخدمة. فبالنسبة لبعد الجوانب الملموسة، فإن أعلى فرق ظهر في توافر المواد التعليمية والتجهيزات الحديثة (-1,72)، بينما ظهر أقل فرق (-1,27) في جاذبية تلك المواد التعليمية والتجهيزات. أما على مستوى بعد الاعتمادية، فإن أكبر فرق تعلق بتقديم الخدمات الإرشادية بطريقة صحيحة من أول مرة (-0,42)، بينما أقل فرق (-0,07) يخص الحرص على الصدق والدقة في تقديم الخدمات الإرشادية. وفيما يتعلق ببعد الإستجابة، فإن أعلى فرق يخص عدم الإنشغال عن الإستجابة الفورية لطلبات المسترشدين (-0,14)، بينما أقل فرق (-0,09) يقابل الرغبة الدائمة في تقديم الخدمات الإرشادية للمسترشدين. وبالنسبة لبعد الثقة، فإن أكبر فرق ظهر بالنسبة لثقة المسترشدين في العاملين بالجهاز الإرشادي (-1,12)، بينما أدنى فرق (-0,14)، يقع أمام حسن التعامل مع المسترشدين. وأخيراً، فإن أعلى فرق في بعد التعاطف يخص ملائمة ساعات العمل وكفايتها لخدمة جميع

الوظيفية ومثيله بالنسبة للتوقعات هو فرق سالب (-1,11)، مما يعني إنخفاض مستوى جودة الحياة الوظيفية داخل الجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا من وجهة نظر المبحوثين. وبالنسبة لكل بعد من الأبعاد المدروسة، فإن الفرق السالب بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات في جميع الأبعاد يدل على تدني مستوى الجودة داخل جميع هذه الأبعاد، وإن كان هناك إختلاف في هذه الفروق من بعد لآخر، حيث كان أعلى فرق يخص بعد الأجور والتسهيلات (-2,11)، بينما كان أقل فرق يتعلق ببعد سلوكيات الزملاء والمستهدفين (-0,39). وبالتالي يتضح جلياً عدم رضا العاملين بالجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا عن جميع أبعاد العمل المختلفة خاصة ما يتعلق بكل من الأجور وتسهيلات العمل من ناحية وضغوط العمل وإستقلالية العاملين في أداء مهام العمل من ناحية أخرى. ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن المبحوثين يرغبون في ظروف عمل أفضل من تلك التي يقدمها لهم الجهاز الإرشادي، وهو ما يستدل عليه من أن المستوى الفعلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية غير مرضي ودون مستوى توقعات المبحوثين.

وتوضح النتائج الواردة بجدول (3) متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لينود كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومنه يتبين تجسد فجوة جودة الحياة الوظيفية بين الأداء الفعلي والتوقعات في جميع البنود داخل جميع الأبعاد. فعلى مستوى بعد تطور المنظمة الإرشادية ومكانتها، تمثلت الفجوة الأكبر بين التوقعات والأداء حول مكانة الجهاز الإرشادي بالمجتمع (-1,61)، بينما كانت الفجوة الأقل تتعلق بالأداء الجيد للجهاز الإرشادي بشكل عام (-0,27). وفيما يتعلق ببعد ضغوط العمل والإستقلالية، فقد تعلقت الفجوة الأكبر بإستقلالية العاملين في أداء مهام العمل (-1,98)، بينما كانت الفجوة الأقل مرتبطة بتوزيع العاملين على وظائف تناسب مؤهلاتهم ومهاراتهم (-0,30). أما فيما يتعلق ببعد سلوكيات الزملاء والمستهدفين، فقد كانت الفجوة الأكبر فيما يتعلق برضا الزملاء عن الخدمات الإرشادية المقدمة (-0,47)، في حين إرتبطت الفجوة الأقل بسيادة روح الفريق والتعاون والمسئولية بين زملاء العمل (-0,25). ومن حيث بعد الأجور والتسهيلات، فقد كانت أكبر الفجوات متعلقة بكفاية وعدالة المرتبات والحوافز والتأمين الصحي والمعاشات (-2,56)، في مقابل أقل

جدول (3): متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبنود كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

الفرق (P-E)	الإدراك (P)	التوقعات (E)	البُؤد	الأبعاد
0,67-	3,82	4,49	تطور الجهاز الإرشادي للأفضل بصورة مستمرة	تطور المنظمة ومكانتها
0,27-	4,15	4,42	الأداء الجيد للجهاز الإرشادي بشكل عام	
1,61-	2,93	4,54	مكانة الجهاز الإرشادي المرتفعة بالمجتمع	
0,69-	3,59	4,28	تناسب مهام العمل مع قدرات وإمكانيات العاملين	ضغوط العمل والإستقلالية
0,74-	3,65	4,39	كفاية وإنتظام ساعات العمل	
1,54-	2,89	4,43	المهام الوظيفية مشوقة ومحفزة	
0,30-	3,92	4,22	توزيع العاملين على وظائف تناسب مؤهلاتهم ومهاراتهم	
1,94-	2,73	4,67	مهام العمل ترضي العاملين وتناسب مع إهتماماتهم	
1,98-	2,53	4,51	إستقلالية العاملين في أداء مهام العمل	
0,41-	4,17	4,58	تميز رؤساء العمل بروح الفريق والتعاون والمسئولية	
0,25-	4,24	4,49	تميز زملاء العمل بروح الفريق والتعاون والمسئولية	
0,43-	4,18	4,61	تعامل المسترشدين بشكل جيد مع العاملين بالإرشاد	
0,47-	3,94	4,41	رضا الزراع عن الخدمات الإرشادية المقدمة	
2,56-	2,26	4,82	كفاية وعدالة المرتبات والحوافز والتأمين الصحي والمعاشات	الأجور والتسهيلات
2,35-	2,38	4,73	كفاية ومناسبة وسائل الإنتقال اللازمة للقيام بالعمل	
1,41-	3,15	4,56	توافر معايير الأمان والسلامة للعاملين	
0,61-	3,78	4,39	التدريب المناسب والمستمر للعاملين	التدريب والتطوير
0,95-	3,32	4,27	تقييم أداء العاملين بصورة مستمرة	
0,35-	3,96	4,31	تقديم الإعداد والتوجيه المناسب للعاملين الجدد	
2,02-	2,43	4,45	التحديث المستمر للتكنولوجيا اللازمة للقيام بالعمل	

المصدر: إستمارات الإستبيان

وتوقعاتهم بشأنها، وذلك من أجل الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية بمحافظة المنيا.

4.4. تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

إستخدم تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية. وقبل إجراء تحليل الانحدار المتعدد، يجب التأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد Multicollinearity، والتي تعني الارتباط القوي بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض، لأن ذلك يصعب من عزل تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع، ويزيد معامل التحديد مما يضخم من تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (Paul, 2006). ولإختبار مدى وجود تلك المشكلة يتم حساب معامل تضخم التباين VIF (مدى زيادة تباين معاملات الانحدار نتيجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة) من المعادلة $(VIF=1/1-R^2)$ ، ويشير R^2 إلى معامل التحديد لإنحدار المتغير المستقل X على باقي المتغيرات المستقلة، وعند زيادة الارتباط بين المتغيرات المستقلة يزداد معامل التحديد، وبالتالي تزداد

جدول (4): متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لأبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

الفرق (P-E)	الإدراك (P)	التوقعات (E)	أبعاد جودة الخدمة
1,51-	2,84	4,35	الجوانب الملموسة
0,24-	4,19	4,43	الإعتمادية
0,11-	4,38	4,49	الإستجابة
0,57-	3,89	4,46	الثقة
0,67-	3,65	4,32	التعاطف
0,62-	3,79	4,41	المتوسط العام

المصدر: إستمارات الإستبيان

المسترشدين (-1,57)، بينما أقل فرق (-0,19) يقع أمام إهتمام العاملين إهتماماً شخصياً بالمسترشدين. وإستناداً إلى تلك النتائج، فإنه يمكن القول بالحاجة لإعادة النظر في جميع أبعاد الجودة المدروسة وما تحتوي عليها من بنود بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب، مما ينعكس إيجابياً على العاملين بالجهاز الإرشادي بحيث تتلاشى الفروق بين إدراكهم الفعلي لجودة الخدمة

جدول (5) : متوسطات توقعات وإدراكات المبحوثين والفرق بينهما لبينود كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

الفرق (P-E)	الإدراك (P)	التوقعات (E)	البينود	الأبعاد
1,72-	2,71	4,43	توافر المواد التعليمية والتجهيزات الحديثة	الجوانب الملموسة
1,27-	2,98	4,25	جاذبية المواد التعليمية والتجهيزات	
1,51-	2,85	4,36	تناسب المواد التعليمية والتجهيزات مع الخدمات المقدمة	
0,24-	4,21	4,45	الوفاء بالوعود التي يقدمها الجهاز الإرشادي للمسترشدين	الإعتمادية
0,19-	4,13	4,32	التعاطف مع مشاكل المسترشدين والإهتمام بحلها	
0,42-	4,07	4,49	تقديم الخدمات الإرشادية بطريقة صحيحة من أول مرة	
0,19-	4,32	4,51	تقديم الخدمات طبقاً لحاجات المسترشدين والوعود التي قدمت لهم	
0,07-	4,21	4,28	الحرص على الصدق والدقة في تقديم الخدمات الإرشادية	
0,11-	4,23	4,34	السرعة في تقديم الخدمات الإرشادية للمسترشدين	
0,09-	4,53	4,62	الرغبة الدائمة في تقديم الخدمات الإرشادية للمسترشدين	الإستجابة
0,14-	4,39	4,53	عدم الإنشغال عن الاستجابة الفورية لطلبات المسترشدين	
1,12-	3,31	4,43	العاملين بالجهاز الإرشادي موضع ثقة المسترشدين	الثقة
0,85-	3,47	4,32	شعور المسترشدين بالأمان في التعامل مع العاملين	
0,14-	4,51	4,65	حسن التعامل مع المسترشدين	
0,19-	4,28	4,47	المعرفة الكافية والتدريب اللازم لتقديم الخدمات الإرشادية	
0,68-	3,54	4,22	التعامل بشكل فردي مع مشكلات كل مسترشد طبقاً لظروفه	
0,22-	4,13	4,35	التفهم التام لإحتياجات المسترشدين المختلفة	التعاطف
0,19-	4,28	4,47	مصالح المسترشدين هي أولى إهتمامات الجهاز الإرشادي	
1,57-	2,67	4,24	ملائمة ساعات العمل وكفايتها لخدمة جميع المسترشدين	

المصدر: إستمارات الإستبيان

جدول (6): معامل تضخم التباين لأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

معامل تضخم التباين (VIF)	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
1,771	تطور المنظمة ومكانتها
1,880	ضغوط العمل والإستقلالية
1,292	سلوكيات الزملاء والمستهدفين
1,228	الأجور والتسهيلات
2,203	التدريب والتطوير

المصدر: إستمارات الإستبيان

إمكانية التنبؤ بجودة الخدمة الإرشادية عن طريق أبعاد جودة الحياة الوظيفية (تطور المنظمة ومكانتها، ضغوط العمل والإستقلالية، سلوكيات الزملاء والمستهدفين، الأجور والتسهيلات، التدريب والتطوير). كما أن قيمة $R^2 = 0.73$ ، ويعني ذلك أن الأبعاد الخمسة لجودة الحياة الوظيفية تفسر 73% من التباين في جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

أما فيما يتعلق بتقييم تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، فيوضح (Pallant 2007) أنه مقارنة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع يتم

قيمة معامل تضخم التباين وتقل دقة القياس أي دقة معاملات الانحدار، وتتجسد المشكلة عندما تكون قيمة معامل تضخم التباين أكبر من (10) (Demaris, 2004). ويمكن التغلب على تلك المشكلة عن طريق تمركز المتغير المستقل بطرح قيمه من متوسطها الحسابي $(\bar{x} - x)$ ، مما يقلل من الارتباط البيئي للمتغيرات المستقلة ببعضها البعض (Robinson and Schumacker, 2009). ولتطبيق تحليل الانحدار المتعدد، تم تنفيذ ثلاث خطوات للتحقق من تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية وهي إختبار مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، وتقييم النموذج ككل، وتقييم تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. وبداية فقد تم حساب معامل تضخم التباين للتحقق من مشكلة الارتباط بين المتغيرات المستقلة. وبين جدول (6) أن جميع قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد في البيانات، وبالتالي ليست هناك حاجة لتمركز المتغيرات المستقلة.

وفيما يتعلق بالخطوة الثانية والخاصة بتقييم النموذج ككل، تشير البيانات الواردة بجدول (7) إلى معنوية النموذج بشكل إجمالي ($F=49.58, p < 001$)، بما يعني

بمحافظة المنيا من واقع إدراكات العاملين ومن ثم المسترشدين.

وبالأخذ في الاعتبار للعوائق المحتملة المتعلقة بضيق الوقت ونقص الإمكانيات المتاحة، يمكن لمتخذي القرار داخل الجهاز الإرشادي بمحافظة المنيا وضع أولويات لتحسين جوانب جودة الحياة الوظيفية المختلفة، ويمكن القيام بذلك إما بناءً على درجة إدراك المبحوثين للمستوى الفعلي لبند مقياس جودة الحياة الوظيفية (الدرجات الأقل تشير لأولوية أكبر للتدخل)، أو بناءً على مقدار الفجوة بين إدراكات وتوقعات المبحوثين داخل البنود المدروسة (الفجوة الأكبر تعني ضرورة التدخل العاجل)، أو بناءً على الأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة الإرشادية (الأولوية لبند الأبعاد الأكثر تأثيراً).

5. المراجع

- شعشاعة، حاتم غازي (2004). قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين. متاح على: <http://alqashi.com/th/th92.pdf>
- صالح، بوعبد الله (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر. متاح على: <http://www.univ-setif.dz/Tdoctorat/facultes/facultes/fseg/2014/bouabdallahsalah.pdf>
- العالول، إباد فححي (2011). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين. متاح على: http://www.alazhar.edu.ps/Library/attachedFile.asp?id_no=0044734
- عباس، هشام عبد الله (2005). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية علي خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجده، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 11 (1): 1-18.
- ماضي، خليل إسماعيل (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر. متاح على: <http://b7oth.com/?p=1490>

5. REFERENCES

- Afşar S. (2014). Impact of the quality of work life on organizational commitment: A comparative study on academicians working for state and foundation Universities in Turkey, Int'l J. Soc. Sci., 3(4): 124-152.

جدول (7): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية الزراعية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية	معاملات الانحدار (β)	قيمة t	مستوى المعنوية
تطور المنظمة ومكانتها	0,144	2,263	0,025
ضغوط العمل والاستقلالية	0,182	2,946	0,004
سلوكيات الزملاء والمستهدفين	0,135	2,556	0,011
الأجور والتسهيلات	0,386	7,470	0,000
التدريب والتطوير	0,148	2,145	0,033

المصدر: إستمارة الإستمابان
ملحوظة: $F=49.58, p<001, R^2=0.73$

إستخدام معاملات الانحدار المعيارية (β)، بينما تستخدم معاملات الانحدار غير المعيارية في حالة الدراسات التي تهدف إلى الوصول لمعادلات خط الانحدار. وبالتالي فقد إعتمدت الدراسة الحالية على معاملات الانحدار المعيارية لمقارنة تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية، وتشير النتائج الواردة بجدول (7) إلى معنوية تأثير جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة الإرشادية، كما توضح بيانات نفس الجدول أن بعد الأجور والتسهيلات له التأثير الأكبر على جودة الخدمة الإرشادية ($\beta=0.386, p<0.001$)، يليه ضغوط العمل والاستقلالية ($\beta=0.182, p<0.01$)، ثم التدريب والتطوير ($\beta=0.148, p<0.05$)، ثم تطور المنظمة ومكانتها ($\beta=0.144, p<0.05$)، وأخيراً سلوكيات الزملاء والمستهدفين ($\beta=0.135, p<0.05$).

الخلاصة والتوصيات

أوضحت نتائج الدراسة انخفاض جودة الحياة الوظيفية على مستوى جميع الأبعاد المدروسة، حيث كان المستوى الفعلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية غير مرضي ودون مستوى توقعات المبحوثين. كما تبين عدم رضا المبحوثين عن واقع الخدمة الإرشادية الزراعية بالمحافظة، وذلك نتيجة لتدني إدراكاتهم لواقع جودة الخدمة الإرشادية في مقابل توقعاتهم حول تلك الجودة. وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى إمكانية التنبؤ بجودة الخدمة الإرشادية الزراعية عن طريق أبعاد جودة الحياة الوظيفية المدروسة (الأجور والتسهيلات، ضغوط العمل والاستقلالية، التدريب والتطوير، تطور المنظمة ومكانتها، سلوكيات الزملاء والمستهدفين).

وبناءً على نتائج الدراسة الحالية، يمكن القول بأن المبحوثين يرغبون في ظروف عمل أفضل من تلك التي يقدمها لهم الجهاز الإرشادي، وبالتالي يجب على جهاز الإرشاد الزراعي بمحافظة المنيا إعادة النظر في جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية المدروسة، والعمل على تحسين جميع بنود تلك الأبعاد بما يمكن من تهيئة بيئة العمل المناسبة والمرضية لهم بحيث تتلاشى الفروق بين إدراكهم الفعلي لجودة الحياة الوظيفية وتوقعاتهم بشأنها، بما يؤدي إلى الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة الإرشادية الزراعية

- Arnold S. and Place N. (2010). Career influences of agricultural extension agents, *J. Agric. Edu.*, 51 (1): 11 – 21.
- Azril H., Jegak U., Asiah M., Azman A., Bahaman A., Othman J. and Thomas K. (2010). Can quality of work life affect work performance among government agriculture extension officers? A case from Malaysia, *J. Soc. Sci.*, 6 (1): 64 – 73.
- Banmeke T. and Ajayi M. (2005). Job satisfaction of extension workers in Edo state agricultural development programme (EDADP), Nigeria, *Int'l J. Agric. Rural Develop.*, 6 (1): 202-207.
- Beh L. and Rose R. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations, *Perform. Improv.*, 46 (6): 30-35.
- Cohen B., Kinnevy S. and Dichter M. (2007). The quality of work life of child protective investigators: A comparison of two work environments. *Children and Youth Services Review*, 29(4): 474-489.
- Daniel C. and Berinyuy L. (2010). Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction, Master Thesis, Umea University, Umea, Sweden. Available at: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:327600/FULLTEXT01.pdf>
- Dehghan A. (2006). Relationship between service quality and customer satisfaction, Master Thesis, Lulea University of Technology, Sweden. Available at: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1020291/FULLTEXT01.pdf>
- Demaris A. (2004). Regression with social data, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, USA.
- Dursun T., Oskayba K. and Gökmen C. (2013). The quality of service of the distance education, *Procedia – Soc. and Behav. Sci.*, 103: 1133 – 1151.
- Gaur A. (2015). A comparative study on quality of work life, job satisfaction and performance of employees of selected public and private sector banks in Gujarat, PhD Thesis, Sardar Patel University, Gujarat, India. Available at: <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/75480>
- Gayathiri R. and Ramakrishnan L. (2013). Quality of Work life – linkage with job satisfaction and performance, *Int'l J. Bus. Manag. Inven.*, 2 (1): 1-8.
- Gougheri H., Karami S. and Rezvanfar A. (2014). Analyzing the relationship between quality of work life and agricultural extension experts' task and contextual performance, *Iran Agric. Exten. Educ. J.*, 9 (2): 129-144.
- Heskett J., Jones T., Loveman G., Sasser W. and Schlesinger L. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Bus. Rev.*, 72 (2): 164-174.
- Huzzard J. (2003). The convergence of the quality of working life and competitiveness: A current Swedish literature review, National Institute for Working Life, Stockholm. Available at: <http://journals.lub.lu.se/index.php/aio/article/download/16396/14856>
- Jain S. and Gupta G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales, *VIKALPA*, 29 (2): 25-37.
- Kandasamy I. (2010). Expected quality of work life and the impact of the gap between perception and expectation of QWL attributes on ECSQ and turnover intentions among hotel employees. PhD Thesis, Goa University, Goa, India. <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/12689?mode=full>
- Kandasamy I. and Sreekumar A. (2009). WRKLFQUAL: A tool for measuring quality of work life. *Res. Pract. in Human Resource Manag.*, 17(1), 59-70.
- Lewis B., Orledge J. and Mitchell V. (1994). Service quality: Students' assessment of banks and building societies, *Int'l J. Bank Market.*, 12(4): 3-12.
- Manjunatha K. and Shivalingaiah D. (2004). Customer's perception of service quality in libraries. *Ann. Library and Inf. Studies*, 51 (4): 145-151.
- Mohamad M. and Mohamad W. (2012). A Model of quality of work life, life satisfaction and service quality. *Asian J. Bus. Res.*, 2 (2): 38-51.
- Mohamad W., Mohamad M., Salleh H., Mat M and Yusof Y. (2016). Quality of work life and quality of nursing care, *The Soc. Sci.*, 11 (12): 3024-3031.

- Muindi F. and Obonyo P. (2015). Quality of work life, personality, job satisfaction, competence, and job performance: A critical review of literature. *Europ. Sci. J.*, 11 (26): 223-240.
- Mulinge M. and Mueller C. (1998). Employee job satisfaction in developing countries: The case of Kenya, *World Develop.*, 26 (12): 2181-2199.
- Munhurrun P., Naidoo P. and Bhiwajee S. (2010). Measuring service quality: Perceptions of employees, *Global J. Bus. Res.*, 4 (1): 47-58.
- Naik C., Gantasala S. and Prabhakar G. (2010). Service quality (Servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing, *Europ. J. Soc.Sci.*, 16 (2): 231-243.
- Nekouei M. Othman M. Masud, J. and Ahmad A. (2014). Quality of work life and job satisfaction among employee in government organizations in Iran, *J. Basic and Appl. Sci. Res.* 4 (1):217-229.
- Pallant J. (2007). *SPSS survival manual*, third edition, Open University Press, England.
- Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1985). A conceptual model of service quality: Its implications for the future research, *J. Mark.*, 49(4) 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-37.
- Paul R. (2006). *Multicollinearity: Causes, effects and remedies*. Indian Agri. Stat. Res. Instit., New Delhi, India. Available at: <http://iasri.res.in/seminar/AS-299/ebooks/2005-2006/Msc/trim2/3.%20Multicollinearity-%20Causes,Effects%20and%20Remedies-Ranjit.pdf>
- Pisheh M. (2012). Quality of work life (QWL) and job stress among Iran public employees. *Afr. J. Bus. Manag.*, 6 (28): 8296-8308.
- Robinson C. and Schumacker R. (2009). Interaction effects: Centering, variance inflation factor, and interpretation issues. *Multiple Linear Regression Viewpoints*, 35(1): 6-11.
- Rose R., Beh L., Uli J. and Idris K. (2006). Quality of work life: Implications of career dimensions, *J. Soc. Sci.*, 2 (2), 61-67.
- Ruhana F. (2010). Service quality measurement of agricultural extension in Kpsdmp-Kp regency of Garut, *Int`l J. Kybernology*, 1(2): 1-13.
- Santercole G. (1993). Quality of work life in the hotel industry, M.Sc. Thesis, Rochester Institute of Technology, New York, USA. Available at: <http://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8446&context=theses>
- Singh S. and Narang R. (2014). Quality of work life and service quality, In: Goyal, A. (Ed.), *Innovations in services marketing and management*, IGI Global, USA. Available at: <http://www.irma-international.org/viewtitle/87984/>
- Sojka L. (2014). Specification of the quality of work life characteristics in the Slovak economic environment. *Sociológia*, 46 (3): 283-299.
- Srivastava S. and Kanpur R. (2014). A study on quality of work life: Key elements and its implications. *IOSR J. Bus. Manag.*, 16 (3): 54-59.
- Swamy D., Nanjundeswaraswamy T. and Rashmi S. (2015). Quality of work life: Scale development and validation, *Inte`l J. Caring Sci.*, 8 (2): 281-300.
- Tladi F. (2004). Job content and training needs of agricultural extension agents in south-central Botswana. *J. Int`l Agric. Exten. Edu.*, 11 (3): 33-39.
- Tuwei R. (2017). Effect of work life balance on service delivery in selected county referral hospitals in Kenya, *Int`l J.Econ., Comm. Manag.*, 5 (10): 359-371.
- Verma A. (2015). A study on quality of work life among employees of diesel Locomotive works, Varanasi, *Int`l J. Manage.Soc. Sci. Res. Rev.*, 1 (8): 19-24.
- Viljoen A. (2012). Perceived service delivery and productivity in the food and beverage sector in Potchefstroom, M.Sc. Thesis, North West University, Potchefstroom, South Africa. Available at: http://dspace.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/9541/Viljoen_AH_TOC.pdf?sequence=1&isAllowed=y