

Demographic variables and their impact on the level of job performance of employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman

Mohammed Salim Al-Hudaifi

Ministry of Labor || Sultanate of Oman

Omar El-Amili

Ibn Zohr University || Morocco

Abstract: The current study aimed to identify the reality of job performance and the impact of demographic variables on the level of job performance among employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman. The study has followed the descriptive analytical approach, and the questionnaire was selected as an essential means of data collection. The (337) questionnaires were distributed to the study sample from various administrative divisions of the Ministry, and the data was analyzed by the Statistical Package of Social sciences (SPSS). The results of the study revealed that the level of job performance among employees of the Ministry of Labor in Oman is very high. The results also showed that there are no statistically significant differences between the following variables (age, scientific qualification, career level, and number of years of service) and level of job performance, except the gender variable, where statistical differences were in favour of the male sample.

Keywords: Job performance, Demographic Variables, Ministry of Labor.

المتغيرات الديمغرافية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان

محمد سالم الهديفي

وزارة العمل || سلطنة عُمان

عمر العميلي

جامعة ابن زهر || المغرب

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء الوظيفي، وأثر المتغيرات الديمغرافية على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واختيرت الاستبانة كوسيلة أساسية في جمع البيانات، ووزعت (337) استبانة على عينة الدراسة من مختلف التقسيمات الإدارية بالوزارة، وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفع جداً، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المتغيرات الآتية (العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة) ومستوى الأداء الوظيفي، باستثناء متغير الجنس وجاءت الفروق لصالح الذكور.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، المتغيرات الديمغرافية، وزارة العمل.

المقدمة.

لقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري في المنظمات الحديثة مسألة نالت القسط الوافر من اهتمام الباحثين والخبراء في مجال إدارة القوى البشرية؛ انطلاقاً من قناعتهم بالمكانة التي يحتلها العنصر البشري داخل المنظمة، كونها أحد العناصر الأساسية لنجاح المنظمة، بل يمكن القول: إن الموارد البشرية هي المحدد الجذري للنجاح. وانطلاقاً من الأهمية القصوى للعنصر البشري في المنظمات الحديثة، فقد سعت العديد من المنظمات باختلاف أنواعها وأحجامها الاعتماد والتركيز على مواردها البشرية، وتطوير قدرات الموظفين، وتأهيلهم، وتزويدهم بالمهارات والسلوكيات بما يضمن الارتقاء بمستوى أداء المنظمة والعاملين فيها. ويعد الأداء الوظيفي وتقويمه من العمليات المهمة للحكم على مدى نجاح المؤسسات والمنظمات، وهو السبيل الأمثل للوصول إلى الأهداف المرجوة بالنسبة للفرد والمؤسسة، فهي وسيلة تساهم في إصدار الأحكام عن مستويات الأداء لدى الأفراد وتقويم درجة اندماجهم في المنظمة وتنفيذهم للمهام وقيامهم بالمسؤوليات المنوطة بهم. ونظراً إلى أهمية الأداء الوظيفي وانعكاساته الإيجابية والسلبية على المنظمة، فقد اهتمت العديد من الدراسات والبحوث في الكشف والتعرف على واقع الأداء الوظيفي والعلاقة التي تربط بينها وبين المتغيرات الآتية (الإبداع الإداري، والحوافز، والأمن الوظيفي، واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي، وغيرها من المتغيرات)، وكذلك تأثيراتها المباشرة وغير المباشرة على الأداء الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

تعدّ عملية استقصاء الأداء الوظيفي من العمليات الأساسية التي تزاولها إدارة الموارد البشرية في المنظمات العامة والخاصة، وهي إحدى أدوات الرقابة الإدارية الفاعلة التي على أساسها يُقارن الأداء الفعلي مع الأداء المخطط لكل المستويات الوظيفية بدءاً من الإدارة العليا وانتهاءً بالإدارة الدنيا، وحتى تحقق عملية تقويم الأداء أهدافها المنشودة لا بد أن تكون الأنظمة مبنية على أسس ومعايير علمية وموضوعية. وقد حظي الأداء الوظيفي باهتمام واسع من الباحثين والمهتمين من خلال إجراء مجموعة من البحوث والدراسات بهدف التعرف على واقع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، ومن بين تلك الدراسات دراسة اللوزي والزهراني (2012) التي هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وتأثير تلك العوامل باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الحالة الاجتماعية، والعمر، ونوع الوظيفة، والخبرة، والمستوى التعليمي). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن توجد فروق دالة إحصائية بين العوامل التنظيمية والأداء الوظيفي تعزى لـ (نوع الوظيفة، والخبرة، والمستوى الوظيفي)، بينما لا توجد فروق إحصائية تعزى لـ (الحالة الاجتماعية، والعمر). ومن خلال ما سبق تأتي أهمية البحث لتسلط الضوء في الكشف والتعرف على واقع الأداء الوظيفي، وأثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان.

أسئلة الدراسة:

وعلى ضوء ما تقدم يمكن إبراز مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي:
ما واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان؟، وهل توجد فروق دالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة) ومستوى الأداء الوظيفي؟

ويتفرع عن ذلك الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومستوى الأداء الوظيفي؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومستوى الأداء الوظيفي؟
4. هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأداء الوظيفي؟
5. هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي؟
6. هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومستوى الأداء الوظيفي؟

فرضيات الدراسة:

1. يعد مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفعاً.
2. توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومستوى الأداء الوظيفي.
3. توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومستوى الأداء الوظيفي.
4. توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأداء الوظيفي.
5. توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
6. توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومستوى الأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان.
2. التحقق من وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومستوى الأداء الوظيفي.
3. التحقق من وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومستوى الأداء الوظيفي.
4. التحقق من وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأداء الوظيفي.
5. التحقق من وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
6. التحقق من وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومستوى الأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة:

- تنبثق أهمية الدراسة بأهمية الوحدة المطبق عليها الدراسة (وزارة العمل)، المسؤولة عن منظومة قياس الأداء الفردي والإجادة المؤسسية في الوحدات الحكومية، والسياسات والخطط المتعلقة بالتوظيف في القطاعين: العام، والخاص، وتطوير الجهاز الإداري للدولة المدنية وتنمية وحداته، وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة.
- يعد الأداء الوظيفي (موضوع الدراسة) أحد أهم المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، وهو مطلب أساس لبقاء المنظمات المعاصرة واستمرارها ونموها.
- قد تساهم هذه الدراسة في إغناء المحتوى العلمي المتعلق بالأداء الوظيفي والعوامل المرتبطة بها، وإبراز التجارب الرائدة في هذا المجال، ويمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في فتح مجالات للبحوث المستقبلية.
- ما يزيد من أهمية الدراسة الحالية، كونها تأتي استجابة للعديد من التوصيات للدراسات والمؤتمرات التي تدعو إلى إجراء المزيد من البحوث لثراء هذا الجانب من المعرفة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية فيما يأتي:

- الحدود الموضوعية: الأداء الوظيفي، والمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة).
- الحدود البشرية: تطبق هذه الدراسة على جميع الموظفين العاملين بوزارة العمل.
- الحدود المكانية: تطبق هذه الدراسة على وزارة العمل في سلطنة عمان.
- الحدود الزمانية: تطبق الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021/2020م.

مصطلحات الدراسة:

مفهوم الأداء:

- الأداء لغةً: وهو مصدر الفعل أدى. وأدى الشيء أي قام به، وهو ترجمة للمصطلح الإنجليزي (performance) والمشتق من الفعل (to perfume) الذي يعني تأدية عمل معين (وهيبة، 2019، ص.28).
- أما المفهوم الاصطلاحي للأداء: هو "الإنجاز الفعلي للقدرات الكامنة لدى الفرد" (زكرياء، 2019، ص.13)، وجاء في مفهوم آخر على أنه: "مجموعة السلوكيات والتصرفات التي يظهر بها العمال أثناء تأدية أعمالهم التي تظهر بدورها مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم في أداء ذلك العمل" (يعقوب، 2019، ص.9).
- والأداء: هو الشيء الذي يمكن أن يحققه الفرد أو مجموعة من الأفراد في منظمة وفقاً لسلطة ومسؤولية الشخص لتحقيق أهداف المنظمة بطريقة مشروعة دون انتهاك أي قواعد والالتزام بالأداب والأخلاق (Omar et al, 2020).
- مفهوم الأداء الوظيفي: وعُرف الأداء الوظيفي على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء" (حماش، 2020، ص.96).
- ويعرف الأداء الوظيفي بأنه: "محصلة السلوك التنظيمي في ضوء الإجراءات والواجبات والأنشطة والمهام للوصول إلى تحقيق الأهداف المرسومة بالجودة المطلوبة والوقت المحدد، وبأقل تكلفة" (عايض والششمسي، 2013، ص.190).
- وعُرف الأداء الوظيفي بأنه: درجة تحقيق المهام المكونة للوظيفة وإتمامها، وهو يعكس الكيفية التي تحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة" (أمينة، 2019، ص.29).
- ومن الملاحظ تزايدت التعريفات التي تناولت تفسير الأداء الوظيفي في الأدبيات المختلفة إلا أنها تتفق في معناها، وأهميتها، وأساليب ممارستها داخل المنظمة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري.

عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من أربعة عناصر أساسية ذكرها (الحراشنة، 2011):

- أ- المعرفة بمتطلبات العمل: تتضمن المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- ب- نوعية العمل: تتضمن الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم العمل وتنفيذه والتحرر من الأخطاء.
- ج- كمية العمل المنجز: تتضمن حجم وسرعة العمل المنجز في الظروف العادية.
- د- المثابرة والثوق: يدخل فيها التفاني والجدية في العمل، والقدرة على تكبد المسؤولية وإتمام الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة إلى الإشراف والتوجيه (ص.93).

محددات الأداء الوظيفي

يتضمن الأداء الوظيفي ثلاثة محددات وهي (جبريل، 2016):

- أ- الجهد المبذول: وهو يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.
- ب- القدرات والخصائص الفردية: تتمثل في قدرات الفرد، وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.
- ج- إدراك الفرد لوظيفته: يعني تصورات وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة (ص.32).

أهمية تقويم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقويم الأداء من العمليات المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، وعن طريق قياس وتقويم الأداء يمكن للمنظمة الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمد عليها، سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين، أم برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة مواردها البشرية، كما أنها وسيلة جذب للقادمين الجدد ومن الموارد البشرية ذات التركيب النوعي الجيد للمنظمة، وقد تعكس عملية تقويم الأداء الصورة القانونية والاجتماعية والأخلاقية للمنظمة. وعلى مستوى العاملين أنفسهم تعدّ عملية القياس والتقويم وسيلة يتعرف من خلالها الفرد العامل على نقاط القوة والضعف في إداة وخاصة عند الإعلان للفرد العامل عن نتائج تقويم الأداء من قبل المنظمة، وعن طريقها يتمكن الفرد من تطوير مواضع القوة ومعالجة مواضع الضعف (الهيبي، 2010، ص.195)، كما أن تقويم الأداء هو مكافأة الأداء السابق وتحفيز تحسين الأداء في المستقبل. (Inayah & Yogaswara, 2022).

ثانيًا- الدراسات السابقة.

تناولت العديد من الأبحاث والدراسات موضوع الأداء الوظيفي، ومن بين تلك الدراسات الآتي:

- دراسة (العجلة، 2009) التي هدفت إلى معرفة واقع الإبداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يأتي: يتمتع مديرو وزارات قطاع غزة بدرجة عالية من القدرات المميزة للشخصية المبدعة. وأن واقع الإبداع الإداري والأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة بشكل عام مرتفع، وأخيراً عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الآتية: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والدرجة، وسنوات الخدمة، ونوع الوظيفة).
- وسعت دراسة (الجعبري، 2009) إلى التعرف على واقع الإبداع الإداري والأداء الوظيفي لدى موظفي شركة كهرباء الخليل بدولة فلسطين، ودور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن موظفي شركة كهرباء الخليل يتمتعون بمستوى عالٍ من الأداء الوظيفي، وبمستوى عالٍ جداً من الإبداع الإداري، بينما درجة مساهمة الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي كانت ضعيفة، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين

المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (نوع الوظيفة، والعمر، وعدد سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، والجنس، والاسم الوظيفي) وبين مستوى الأداء الوظيفي في شركة كهرباء الخليل.

- ودراسة (جبر، 2010) التي سعت إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري، والأداء الوظيفي، وكذلك أثر الإبداع الإداري على مستوى الأداء الوظيفي في وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مديري مدارس وكالة الغوث الدولية يتمتعون بمستوى عالٍ من الإبداع الإداري والأداء الوظيفي، وأن هناك علاقة طردية بين مستوى الإبداع الإداري والأداء الوظيفي، كما بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول محوري الإبداع الإداري والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الآتية (المرحلة التعليمية، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمنطقة التعليمية، والتخصص العلمي، والجنس، والحالة الاجتماعية)، بينما توجد فروق دالة إحصائية بين محوري الإبداع الإداري والأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر، ولصالح من تقل أعمارهم عن 40 سنة.
- أما دراسة (أبو شرخ، 2010) فقد هدفت إلى استقصاء أثر الحوافز على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، وكذلك بيان العلاقة التي تربط بين الحوافز والأداء الوظيفي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الدرجة الوظيفية، والعمر، والخبرة، والمؤهل العلمي، والدائرة)، ماعدا متغير الجنس، ولصالح الذكور.
- وهدفت دراسة (التويجري، 2016) إلى الكشف والتعرف على درجة ممارسة الإبداع الإداري لدى الإداريين العاملين في كلية التربية ببريدة في جامعة القصيم، وعلاقتها بالأداء الوظيفي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإداريين في كلية التربية ببريدة يتمتعون بمستوى عالٍ من الإبداع الإداري والأداء الوظيفي، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محوري الإبداع الإداري والأداء الوظيفي، وبينت - أيضاً - وجود فروق دالة إحصائية بين مستوى الأداء الوظيفي والمتغيرين (الجنس، والخبرة)، إذ جاءت الفروق لصالح الذكور وللفترة التي تتراوح سنوات الخبرة فيها بين (5- 10 سنوات)، في حين لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستوى الأداء الوظيفي ومتغير الدورات التدريبية.
- وسعت دراسة (جبريل، 2016) إلى التعرف على واقع الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي، والعلاقة التي تربط بينهما، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع الأمن الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة مرتفع، وكذلك الحال بالنسبة للأداء الوظيفي مرتفع، كما توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وأخيراً؛ لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول محور الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، والعمر، وسنوات الخدمة، والاسم الوظيفي)، باستثناء مكان العمل كان لصالح الجامعة الإسلامية.
- كما سعت دراسة (الفقعاوي، 2017) إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة يتمتعون بمستوى عالٍ من الأداء الوظيفي، كما بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة. ويوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$). فيما لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (العمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، وعمر المنظمة، وعدد العاملين)، ما عدا متغير الجنس، لصالح الإناث، ومتغير المسعى الوظيفي لصالح الاسم الوظيفي لخدمات.

- في حين هدفت دراسة (علي، 2017) إلى التعرف على دور الإبداع الإداري في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق (الجزائر)، والشركة التونسية للاستغلال الفوسفاتي (تونس)، والمكتب الوطني الشريف للفوسفات (المغرب)، من خلال قياس مستوى الإبداع والأداء في المؤسسات الثلاث محل المقارنة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي كان متوسطاً في المركب المنجمي للفوسفات، ومرتفعاً في المكتب الوطني الشريف للفوسفات والشركة التونسية للاستغلال الفوسفاتي، كما لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة في المؤسسات الثلاث محل المقارنة نحو محور الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (العمر، والجنس، والمؤهل العلمي). أيضاً- لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة في المركب المنجمي للفوسفات نحو محور الأداء الوظيفي تعزى للمتغير المهنية، بينما توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة في المكتب الوطني الشريف للفوسفات والشركة التونسية للاستغلال الفوسفاتي نحو محور الأداء الوظيفي تعزى للمتغير الخبرة المهنية، لصالح من خبرتهم (أكبر من 20 سنة). وأخيراً: توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة في المركب المنجمي للفوسفات نحو محور الأداء الوظيفي تعزى للمتغير عدد الدورات التدريبية، لصالح من تلقوا دورة تدريبية واحدة، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة في المكتب الوطني الشريف للفوسفات والشركة التونسية للاستغلال الفوسفاتي نحو محور الأداء الوظيفي تعزى للمتغير عدد الدورات التدريبية.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أكثر المناهج البحثية ملاءمة لطبيعة موضوع الدراسة، إذ تعبر عن الظواهر الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً أو كيفياً؛ وذلك للتوصل إلى البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة، ثم تحليلها وتفسيرها من أجل استخلاص النتائج التي تهدف إليها هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بوزارة العمل في سلطنة عُمان، البالغ عددهم (2716) موظفاً، منهم (1873) من فئة الذكور وبنسبة (69%)، و(843) من فئة الإناث وبنسبة (31%) حسب التقرير السنوي لقطاع الخدمة المدنية الصادر من وزارة العمل في سبتمبر 2021م (وزارة العمل، 2021، ص.28).

عينة الدراسة:

تم تحديد حجم عينة الدراسة باستخدام معادلة (Krejcie & Morgan, 1970)، وبذلك تم توزيع (337) استبانة بطريقة عشوائية على عينة الدراسة من مختلف التقسيمات الإدارية بالوزارة بنسبة (12.4%) من مجتمع الدراسة، وتم استرجاع جميع الاستبانات.

خصائص عينة الدراسة:

ويمكن تفسير تلك الخصائص على النحو الآتي:

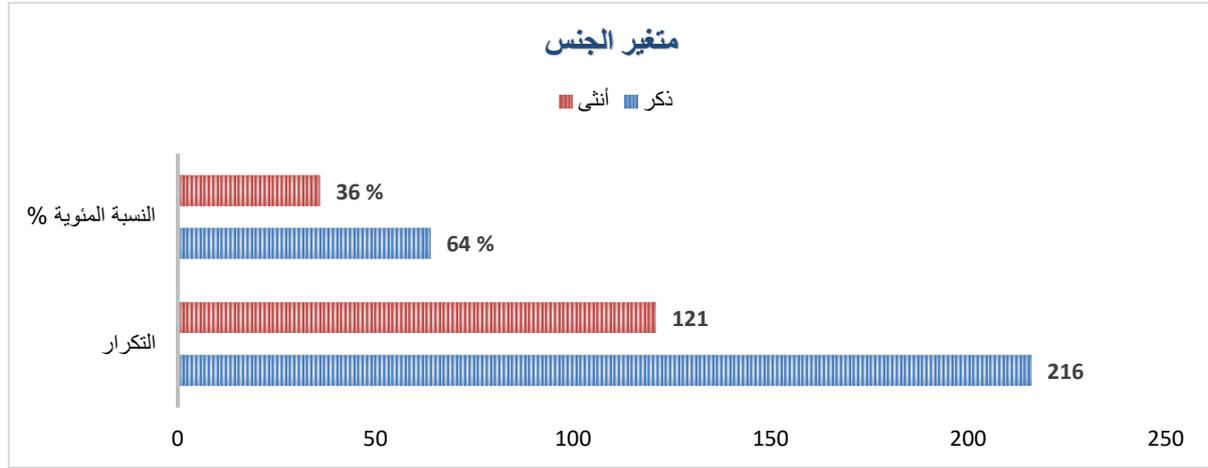
أ- الجنس:

جدول رقم (1): خصائص أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	216	64
	أنثى	121	36
	المجموع	337	100

يتبين من الجدول (1) أن نسبة الذكور في العينة أكبر من نسبة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور (216)، بنسبة (64.1%)، بينما بلغ عدد الإناث (121)، بنسبة (35.9%).

ويمكن تمثيل معطيات الجدول السابق بالشكل البياني الآتي:



الشكل رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

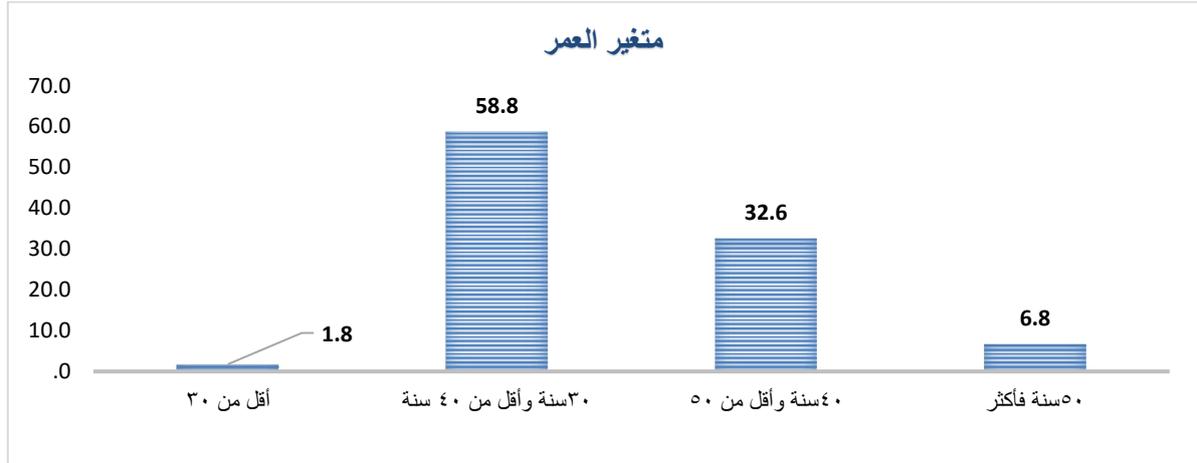
ب- العمر:

جدول رقم (2): خصائص أفراد العينة حسب العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 30	6	1.8
	30 وأقل من 40	198	58.8
	40 وأقل من 50	110	32.6
	50 سنة فأكثر	23	6.8
	المجموع	337	100

يتبين من الجدول (2) أن الفئة العمرية (30 سنة وأقل من 40 سنة) حصلت على أعلى نسبة (58.8%)، تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية (40 سنة وأقل من 50 سنة) بنسبة (32.6%)، وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) بنسبة (6.8%)، وجاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة (1.8%)، وهي مؤشرات إيجابية تدل على تجديد الدماء بالوزارة القادرة على العمل وبذل العطاء.

ويمكن تمثيل معطيات الجدول السابق بالشكل البياني الآتي:



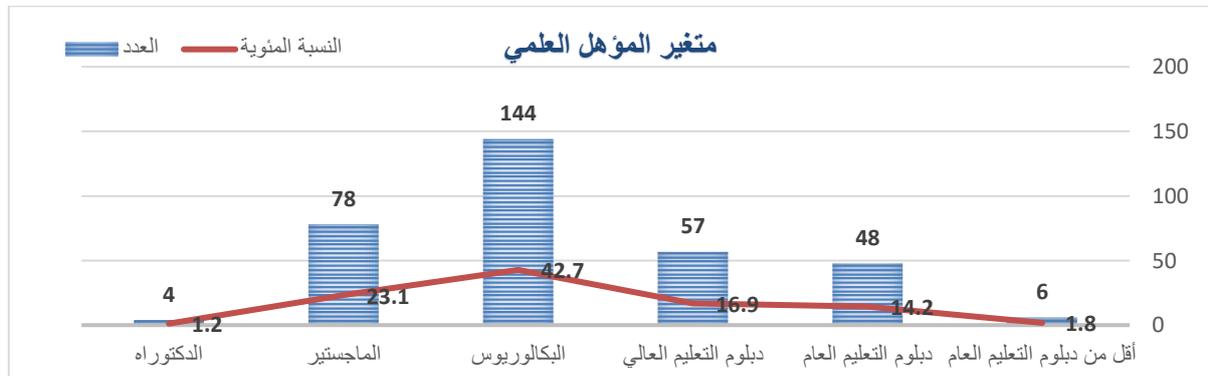
الشكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

ج- المؤهل العلمي:

جدول رقم (3): خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل الدراسي	أقل من دبلوم التعليم العام	6	1.8
	دبلوم التعليم العام وما يعادله	48	14.2
	دبلوم التعليم العالي وما يعادله	57	16.9
	البكالوريوس وما يعادله	144	42.7
	الماجستير وما يعادله	78	23.1
	الدكتوراه	4	1.2
	المجموع	337	100

يتبين من الجدول (3) أن نسبة (42.7%) من حملة مؤهل البكالوريوس وهي أعلى نسبة، تليها حملة الماجستير بنسبة (23.1%)، تليها حملة دبلوم التعليم العالي بنسبة (16.9%)، تليها حملة دبلوم التعليم العام بنسبة (14.2%)، تليها حملة أقل من دبلوم التعليم العام بنسبة (1.8%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة حملة الدكتوراه بنسبة (1.2%)، وهي مؤشرات إيجابية تدل على ارتفاع المستوى التعليمي لدى أفراد العينة، وحرص الوزارة على تأهيل موظفيها وتطويرهم. ويمكن تمثيل معطيات الجدول السابق بالشكل البياني الآتي:



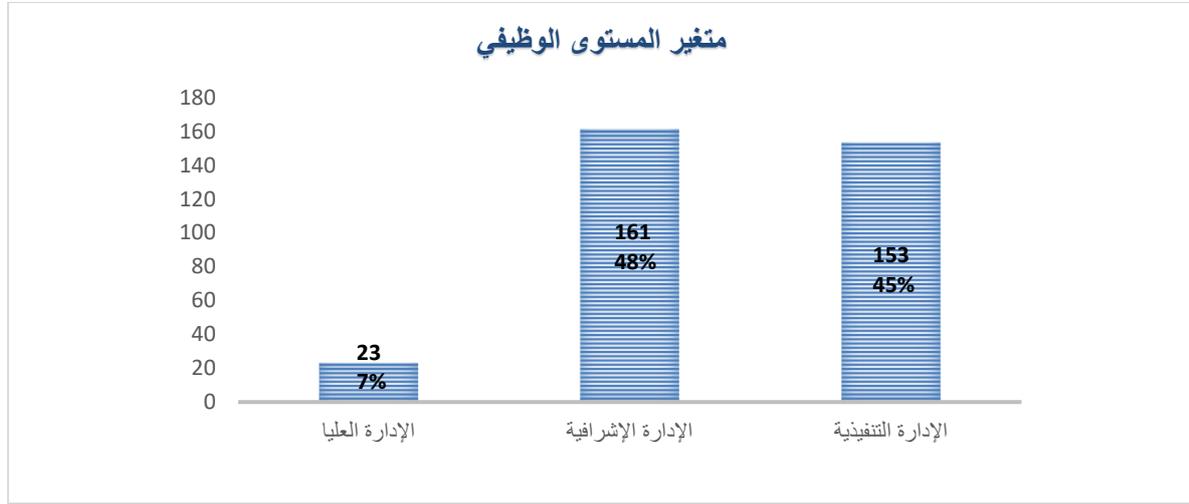
الشكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية

د- المستوى الوظيفي:

جدول رقم (4): خصائص أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المستوى الوظيفي	الإدارة العليا	23	6.8
	الإدارة الإشرافية	161	47.8
	الإدارة التنفيذية	153	45.4
	المجموع	337	100

يتبين من الجدول (4) أن نسبة شاغلي الوظائف الإشرافية (47.8%) وهي أعلى نسبة، تليها شاغلي الوظائف التنفيذية بنسبة (45.4%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة نسبة شاغلي وظائف الإدارة العليا بنسبة (6.8%)، وتشير تلك المؤشرات إلى أن الموظفين يتوزعون في مختلف الوظائف والمراكز الإدارية بالوزارة. ويمكن تمثيل معطيات الجدول السابق بالشكل البياني الآتي:



الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستويات الوظيفية

هـ- سنوات الخدمة:

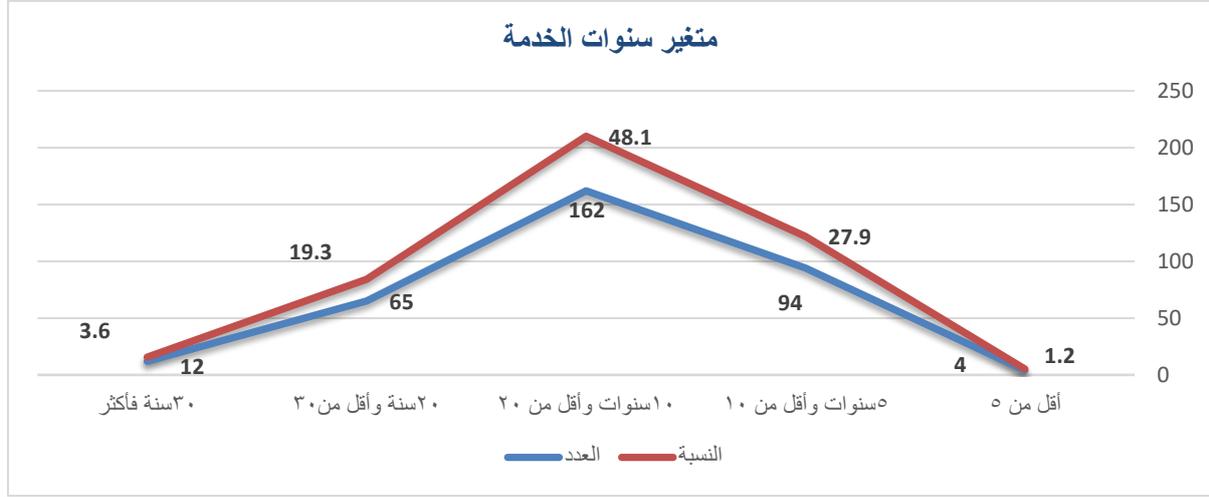
جدول رقم (5) خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	4	1.2
	5 سنوات وأقل من 10 سنوات	94	27.9
	10 سنوات وأقل من 20 سنة	162	48.1
	20 سنة وأقل من 30 سنة	65	19.3
	30 سنة فأكثر	12	3.6
	المجموع	337	100

يتبين من الجدول (5) أن العاملين الذين قضوا سنوات خدمتهم بالوزارة (10 سنوات وأقل من 20 سنة) احتلت المرتبة الأولى بنسبة (48.1%)، وجاءت في المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح مدة خدمتهم (5 سنوات وأقل من 10 سنوات) بنسبة (27.9%)، في حين جاءت في المرتبة الثالثة الفئة التي تتراوح مدة خدمتهم (20 سنة وأقل من 30 سنة) بنسبة

(19.3%)، وجاءت في المرتبة الرابعة الفئة التي تتراوح مدة خدمتهم (30 سنة فأكثر) بنسبة (3.6%)، أما الفئة التي تتراوح مدة خدمتهم (أقل من 5 سنوات) فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة (1.2%).

ويمكن تمثيل معطيات الجدول السابق بالشكل البياني الآتي:



الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية

أداة الدراسة:

بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة التي أجريت في مجال الأداء الوظيفي، اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة من أفراد عينة الدراسة بهدف الكشف والتعرف على واقع الأداء الوظيفي، وأثر المتغيرات الديمغرافية على مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، وتكونت أداة الدراسة بصورتها النهائية على محورين:

- المحور الأول: تتعلق بالبيانات الديمغرافية لعينة الدراسة (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة).
 - المحور الثاني: تتعلق بالعبارات الخاصة بقياس الأداء الوظيفي وبلغ مجموعها الكلي (25) عبارة.
- صدق الأداة:

يعد الصدق من الأمور المطلوب توفرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من ذلك، عرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين والخبراء ممن يحملون درجة الدكتوراه والمجستير ذوي الخبرة والاختصاص في مجالات الإدارة التربوية، والإرشاد، ومناهج وطرق التدريس، وقد عادت الاستبانات المحكمة جميعها، بإجماع المحكمين على صدقها، وملاءمتها لقياس المحاور التي وضعت من أجلها، وذلك بعد إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم، إما بالحذف، أو الإضافة، أو إعادة الصياغة، أو إعادة الترتيب.

ثبات الأداء:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لاستخراج معامل الثبات والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (6): نتائج اختبار معامل الثبات لمحور الأداء الوظيفي

المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الأداء الوظيفي	25	0.95

يوضح الجدول رقم (6) أن محور الأداء الوظيفي في الاستبانة يتمتع بقيمة ثبات عالية حيث بلغ الثابت العام للأداء الوظيفي (0.95)، وبذلك يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الوزن النسبي المعياري:

تمت الإجابة على المحاور وفق طريقة مقياس ليكرت الخماسي، وكان معيار الحكم على واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ويوضح الجدول رقم (1) الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي للحكم على النتائج.

جدول رقم (7) الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي (طول الخلية)	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	منخفضة جداً
من 1.80 إلى 2.60	منخفضة
من 2.60 إلى 3.40	محايد
من 3.40 إلى 4.20	مرتفعة
من 4.20 إلى 5.00	مرتفعة جداً

4- عرض النتائج وتحليلها.

• عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان؟ وللإجابة عن السؤال الأول: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء الوظيفي وجاءت النتائج كالآتي:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء الوظيفي، مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
3	أتمتع بالجد والمثابرة في أداء العمل الموكل بي	4.66	0.52	1	مرتفعة جداً
2	أتقيد بقواعد العمل الأخلاقية وإجراءاته القانونية	4.64	0.57	2	مرتفعة جداً
4	أتمتع بدرجة عالية من الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية	4.61	0.53	3	مرتفعة جداً
10	أحرص على تنفيذ المهام الموكلة بي بكفاءة وفاعلية عالية	4.59	0.57	4	مرتفعة جداً
7	القدرة على تقديم الخدمات المطلوبة مني بجودة عالية	4.56	0.56	5	مرتفعة جداً
1	أبذل الجهد الكافي لإنجاز أكبر قدر من المهام في الوقت المحدد	4.53	0.59	6	مرتفعة جداً
11	أحرص على استخدام الموارد المتاحة بالشكل الأمثل أثناء العمل	4.53	0.59	7	مرتفعة جداً

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
8	أحرص على أداء عملي طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة	4.53	0.60	8	مرتفعة جداً
5	أتمتع بدرجة عالية من المهارات والقدرات لأداء العمل	4.48	0.63	9	مرتفعة جداً
22	لدي مهارات اتصال جيدة مع الآخرين في العمل	4.48	0.69	10	مرتفعة جداً
19	القدرة على تصحيح الأخطاء وتجنب تكرارها أثناء العمل	4.47	0.62	11	مرتفعة جداً
12	ألتزم بمعايير الصحة والسلامة المهنية أثناء أداء العمل	4.47	0.67	12	مرتفعة جداً
6	أتمتع بروح المبادرة للقيام بأعمال الزملاء عند غيابهم عن العمل	4.45	0.68	13	مرتفعة جداً
9	أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطة والبرامج المقررة	4.44	0.68	14	مرتفعة جداً
23	المبادرة في مساعدة زملاء العمل في الأعمال الشاقة	4.43	0.72	15	مرتفعة جداً
18	القدرة على التصرف بعقلانية في المواقف الطارئة أثناء العمل	4.42	0.60	16	مرتفعة جداً
25	القدرة على الأداء تحت ضغط العمل وإنجاز ما يوكل إلي من مهام إضافية بكل كفاءة وإتقان	4.41	0.73	17	مرتفعة جداً
17	القدرة على التأقلم في استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز العمل	4.39	0.71	18	مرتفعة جداً
14	القدرة على تحقيق مؤشرات الأداء الوظيفي المطلوبة	4.38	0.70	19	مرتفعة جداً
15	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة وطرق تنفيذها	4.36	0.66	20	مرتفعة جداً
21	لدي القدرة على التوازن بين السرعة والدقة في إنجاز العمل	4.34	0.67	21	مرتفعة جداً
16	القدرة على أداء العمل باستقلالية وبدون إشراف من الآخرين	4.29	0.79	22	مرتفعة جداً
13	أمتلك سرعة البديهة وحسن التصرف في العمل	4.27	0.71	23	مرتفعة جداً
24	القدرة على قراءة أفكار الرئيس المباشر وتنفيذها	4.20	0.75	24	مرتفعة
20	لدي قابلية العمل خارج أوقات الدوام الرسمي	4.02	1.10	25	مرتفعة
	المتوسط الحسابي العام	4.44	0.45		مرتفعة جداً

يتضح من الجدول (8) أن واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان من وجهة نظر الموظفين لمقياس الأداء الوظيفي مرتفعة جداً، فقد بلغ المتوسط العام للمحور (4.44)، بانحراف معياري عام قدره

(0.45)، وحصلت العبارة (3) التي نصت على "أتمتع بالجد والمثابرة في أداء العمل الموكل إلي" على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.66)، بانحراف معياري قدره (0.52) وبدرجة تقدير مرتفعة جداً، بينما حصلت العبارة (20) التي نصت على "لدي قابلية العمل خارج أوقات الدوام الرسمي" على أقل متوسط حسابي بلغ (4.02)، بانحراف معياري قدره (1.10) وبدرجة تقدير مرتفعة، وتراوح المتوسط الحسابي لباقي العبارات بين (4.02-4.66).

• عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل توجد فروق دالة إحصائية بين متغير الجنس ومستوى الأداء الوظيفي؟

وللإجابة عن السؤال: استخدم الباحثان اختبار مان ويتني، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (9): نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنس

المحور	الجنس	العدد ن=337	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة z	الدلالة
الأداء الوظيفي	ذكر	216	4.23	0.39	-2.26	0.02
	أنثى	121	4.05	0.50		

يتضح من الجدول (9) أن الدلالة الإحصائية لمتغير الجنس بلغت قيمتها (0.02)، وهي دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني وجود فروق دالة إحصائية بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي ولصالح الذكور.

• عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: "هل توجد فروق دالة إحصائية بين متغير العمر ومستوى الأداء الوظيفي؟

وللإجابة عن السؤال استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (10): نتائج اختبار كروكسال واليس لدلالة الفروق تبعاً لمتغير العمر

المحور	العمر	العدد=337	متوسط الرتب	مربع كاي 2	درجات الحرية	الدلالة
الأداء الوظيفي	أقل من 30 سنة	6	93.9	4.998	3	0.172
	30 سنة وأقل من 40 سنة	198	165.3			
	40 سنة وأقل من 50 سنة	110	177.2			
	50 سنة فأكثر	23	179.2			

يتضح من الجدول (10) أن الدلالة الإحصائية لمتغير العمر بلغت قيمتها (0.172)، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: "هل توجد فروق دالة إحصائية بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأداء الوظيفي؟

وللإجابة على السؤال استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير المؤهل العلمي ومحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (11): نتائج اختبار كروكسال واليس لدلالة الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (العدد=337)

المحور	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي 2	درجات الحرية	الدلالة
الأداء الوظيفي	أقل من دبلوم التعليم العام	6	214.67	4.043	5	0.543
	دبلوم التعليم العام وما يعادله	48	186.04			
	الدبلوم العالي وما يعادله	57	164.82			
	البكالوريوس وما يعادله	144	162.36			
	الماجستير وما يعادله	78	168.60			
	الدكتوراه	4	202.50			

يتضح من الجدول (11) أن الدلالة الإحصائية لمتغير المؤهل العلمي بلغت قيمتها (0.543)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل الدراسي ومحور الأداء الوظيفي.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: "هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي؟"

وللإجابة عن السؤال استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (12): نتائج اختبار كروكسال واليس لدلالة الفروق تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي (العدد=337)

المحور	المستوى الوظيفي	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي 2	درجات الحرية	الدلالة
الأداء الوظيفي	الإدارة العليا	23	180.83	1.789	2	0.409
	الإدارة الإشرافية	161	161.74			
	الإدارة التنفيذية	153	174.86			

يتضح من الجدول (12) أن الدلالة الإحصائية لمتغير المستوى الوظيفي بلغت قيمتها (0.409)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي.

• عرض النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: "هل توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومستوى الأداء الوظيفي؟"

وللإجابة عن السؤال استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير سنوات الخدمة ومحور الأداء الوظيفي.

جدول رقم (13): نتائج اختبار كروكسال واليس لدلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (العدد=337)

المحور	سنوات الخدمة	العدد	متوسط الرتب	كاي 2	درجات الحرية	الدلالة
الأداء الوظيفي	أقل من 5 سنوات	4	161.75	0.570	4	0.966
	5 سنوات و أقل من 10 سنوات	94	167.91			
	10 سنوات و أقل من 20 سنة	162	166.41			
	20 سنة و أقل من 30 سنة	65	176.52			
	30 سنة فأكثر	12	174.17			

يتضح من الجدول (13) أن الدلالة الإحصائية لمتغير سنوات الخدمة بلغت قيمتها (0.966)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير سنوات الخدمة ومحور الأداء الوظيفي.

● مناقشة نتائج الفرضية الأولى: "يعد مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفعاً". وللتحقق من ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء الوظيفي، إذ بلغ المتوسط العام لمقياس الأداء الوظيفي (4.44)، وانحراف معياري عام قدره (0.45) وبدرجة تطبيق مرتفعة جداً. وهذه النتائج تتوافق مع دراسة (العجلة، 2009)، و(الجعبري، 2009)، و(جبر، 2010)، و(التويجري، 2016)، و(جبريل، 2016)، و(الفقعاوي، 2017)، فقد توصلت نتائج جميع هذه الدراسات إلى أن مستوى الأداء الوظيفي كانت مرتفعة، كما اتفقت نتائج الدراسة على نحو جزئي مع دراسة (علي، 2017)، فقد أشارت النتائج إلى أن مستوى الأداء الوظيفي كانت مرتفعة في المكتب الوطني الشريف للفوسفات والشركة التونسية للاستغلال الفوسفاتي، أما في المركب المنجمي للفوسفات فكانت متوسطة.

● مناقشة نتائج الفرضية الثانية: "توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومستوى الأداء الوظيفي". وللتحقق من ذلك استخدم الباحثان اختبار مان ويتي، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن الدلالة الإحصائية لمتغير الجنس بلغت (0.02)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي ولصالح الذكور، فقد بلغ المتوسط الحسابي للذكور (4.23) ومتوسط الحسابي للإناث (4.05)، وبذلك فإن المتوسط الحسابي للذكور أعلى من المتوسط الحسابي للإناث، مما يدل أن الذكور أكثر تأثيراً في مستوى الأداء الوظيفي. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (أبو شخ، 2010)، و(التويجري، 20116)، و(الفقعاوي، 2017)، فقد بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.031، 0.006، 0.031) على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تؤكد وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس والأداء الوظيفي. ولم تتفق النتائج مع دراسة (العجلة، 2009)، و(الجعبري، 2009)، و(جبر، 2010)، و(جبريل، 2016)، إذ بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.674، 0.457، 0.286، 0.294) على التوالي، أما دراسة (علي، 2017)، فقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية في المؤسسة الأولى (0.087)، والمؤسسة الثانية (0.749)، والمؤسسة الثالثة (0.898)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي.

● مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: "توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومستوى الأداء الوظيفي". وللتحقق من ذلك استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن الدلالة الإحصائية لمتغير العمر بلغت (0.172)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (العجلة، 2009)، و(الجعبري، 2009)، و(أبو شخ، 2010)، و(جبريل، 2016)، و(الفقعاوي، 2017)، حيث بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.197، 0.869، 0.427، 0.708، 0.363) على التوالي، أما دراسة (علي، 2017) فقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية في المؤسسة الأولى (0.323)، والمؤسسة الثانية (0.373)، والمؤسسة الثالثة (0.305)، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي.

فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر والأداء الوظيفي. ولم تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (جبر، 2010)، التي بلغت قيمة الدلالة الإحصائية فيها (0.023)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$. التي تؤكد وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر والأداء الوظيفي، وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية (أقل من 40 سنة).

● مناقشة نتائج الفرضية الرابعة: "توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأداء الوظيفي" وللتحقق من ذلك استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير المؤهل العلمي ومحور الأداء الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن الدلالة الإحصائية لمتغير المؤهل العلمي بلغت (0.543)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل الدراسي ومحور الأداء الوظيفي.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (العجلة، 2009)، و(الجعبري، 2009)، و(جبر، 2010)، و(أبو شرح، 2010)، و(الفقعاوي، 2017)، إذ بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.305، 0.590، 0.372، 0.554، 0.166) على التوالي، أما دراسة (علي، 2017)، فقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية في المؤسسة الأولى (0.690)، والمؤسسة الثانية (0.922)، والمؤسسة الثالثة (0.216)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي والأداء الوظيفي.

● مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: "توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي"

وللتحقق من ذلك استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن الدلالة الإحصائية لمتغير المستوى الوظيفي بلغت (0.409)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي.

وهذه النتائج تتفق مع دراسة (العجلة، 2009)، و(الجعبري، 2009)، و(أبو الشرخ، 2010)، و(جبريل، 2016)، إذ بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.142، 0.085، 0.150، 0.423) على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي والأداء الوظيفي. ولم تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (الفقعاوي، 2017)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.008)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، التي تؤكد وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي، وجاءت الفروق لصالح الاسم الوظيفي خدمات.

● مناقشة نتائج الفرضية السادسة: "توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومستوى الأداء الوظيفي"

وللتحقق من ذلك، استخدم الباحثان اختبار كروكسال واليس، بهدف فحص دلالة الفروق بين متغير سنوات الخدمة ومحور الأداء الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن الدلالة الإحصائية لمتغير سنوات الخدمة بلغت (0.966)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير سنوات الخدمة ومحور الأداء الوظيفي.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (العجلة، 2009)، و(الجعبري، 2009)، و(جبر، 2010)، و(أبو الشرخ، 2010)، و(جبريل، 2016)، و(القعوي، 2017)، ودراسة (علي، 2017) فيما يتعلق بالمؤسسة الأولى، حيث بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.739، 0.608، 0.183، 0.204، 0.155، 0.203، 0.230) على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، التي تؤكد عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير سنوات الخدمة والأداء الوظيفي. ولم تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (التويجري، 2016)، ودراسة (علي، 2017) فيما يتعلق بالمؤسستين الثانية والثالثة، فقد بلغت قيم الدلالة الإحصائية (0.006، 0.010، 0.027) على التوالي، وهي قيم دالة إحصائياً عند ($\alpha \geq 0.05$)، التي تؤكد وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير سنوات الخدمة والأداء الوظيفي.

جدول رقم (14): النتيجة النهائية لاختبار صحة فرضيات الدراسة

م	الفرضية	مدى صحة الفرضية
1	يعد مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفع جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.44) بانحراف معياري (0.45)، وبذلك فقد تم قبول الفرضية التي تنص على أن "يعد مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفعاً".	تطابقت هذه الفرضية مع نتائج الدراسة، التي أثبتت أن واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفع جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.44) بانحراف معياري (0.45)، وبذلك فقد تم قبول الفرضية التي تنص على أن "يعد مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة العمل في سلطنة عُمان مرتفعاً".
2	توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومستوى الأداء الوظيفي.	تطابقت هذه الفرضية مع نتائج الدراسة، والتي أثبتت وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي، حيث بلغ اختبار "مان ويتي" لمتغير الجنس (0.02)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير الجنس ومحور الأداء الوظيفي لصالح الذكور، وبذلك فقد تم قبول الفرضية البديلة.
3	توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومستوى الأداء الوظيفي.	لم تتطابق هذه الفرضية مع نتائج الدراسة، والتي أثبتت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي، حيث بلغ اختبار "كروكسال واليس" لمتغير العمر (0.172)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير العمر ومحور الأداء الوظيفي، وبذلك فقد تم قبول الفرضية الصفرية.
4	توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأداء الوظيفي.	لم تتطابق هذه الفرضية مع نتائج الدراسة، والتي أثبتت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومحور الأداء الوظيفي، فقد بلغ اختبار "كروكسال واليس" لمتغير المؤهل العلمي (0.543)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومحور الأداء الوظيفي، وبذلك فقد تم قبول الفرضية الصفرية.
5	توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.	لم تتطابق هذه الفرضية مع نتائج الدراسة، والتي أثبتت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي، فقد بلغ اختبار "كروكسال واليس" لمتغير المستوى الوظيفي (0.409)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير المستوى الوظيفي ومحور الأداء الوظيفي، وبذلك فقد تم قبول الفرضية الصفرية.
6	توجد فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومستوى الأداء الوظيفي.	لم تتطابق هذه الفرضية مع نتائج الدراسة، والتي أثبتت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومحور الأداء الوظيفي، فقد بلغ اختبار "كروكسال واليس" لمتغير عدد سنوات الخدمة (0.966)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغير عدد سنوات الخدمة ومحور الأداء الوظيفي، وبذلك فقد تم قبول الفرضية الصفرية.

الخلاصة:

يتمتع موظفو وزارة العمل بمستوى عالٍ من الأداء الوظيفي، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات الأداء الوظيفي (4.44)، وتتراوح المتوسطات الحسابية لباقي العبارات بين (4.02-4.66)، وهي مؤشرات إيجابية تعكس ما يتمتع به موظفو وزارة العمل من المهارات والقدرات العالية تمكنهم في إنجاز أعمالهم بكل كفاءة وفاعلية وجودة عالية، وبغض النظر عن اختلافاتهم العمرية، ومؤهلاتهم العلمية، ومستوياتهم الوظيفية، وسنوات خدمتهم بالوزارة، باستثناء النوع الاجتماعي لصالح الذكور بدليل ارتفاع المتوسط الحسابي للذكور عن الإناث، وقد يعزى السبب في ذلك عدم وجود تكافؤ نسبي بين عدد الذكور والإناث في وزارة العمل، حيث يمثل الذكور نسبة (69%) من إجمالي عدد الموظفين ونسبة الإناث (31%).

توصيات الدراسة ومقترحاتها.

- بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحثان ويقترحان ما يأتي:
- على المختصين بوزارة العمل السعي نحو بناء نماذج ومقاييس دقيقة للكشف والتعرف على أصحاب المواهب والقدرات الإبداعية، وربطها بنظام تقويم الأداء الوظيفي وكذلك بالحوافز والمكافآت والترقيات.
 - ونظرًا إلى أن الدراسة الراهنة اقتصر على موظفي وزارة العمل في سلطنة عمان فقط، فمن الأرجح إجراء دراسات مماثلة على باقي الوحدات الحكومية الخاضعة لقانون الخدمة المدنية في سلطنة عمان، ومقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية، بهدف الخروج باستنتاجات يمكن أن تستفيد منها جميع الوحدات الحكومية في تطوير أساليبها الإدارية وتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي لدى موظفيها.
 - دعوة الباحثين والمهتمين في مجال الأداء الوظيفي؛ إجراء المزيد من البحوث حول الموضوع وربطه بإحدى المتغيرات الآتية: (المناخ التنظيمي، وأنماط القيادة، والتفكير الاستراتيجي، وإدارة الأزمات، والميزة التنافسية، وإدارة التغيير، والأداء المؤسسي، والقيادة الإدارية، والتنمية الإدارية، والرضى الوظيفي، والولاء المؤسسي، وجودة البرامج التدريبية، وبيئة العمل الداخلية)، بالاستعانة بمنهجية نمذجة المعادلات البنائية باستخدام برنامج (AMOS)، للتحقق من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة التي تربط بينهما.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو شخ، نادر. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين [رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة]. المستودع الرقمي بجامعة الأزهر.
- أمينة، ختو. (2019). بيئة المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي [رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم]. المكتبة الإلكترونية لجامعة مستغانم. <http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/11531>
- التويجري، هيله. (2016). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في كلية التربية ببريدة في جامعة القصيم. مجلة رسالة الخليج العربي، 37(140)، 79-101.
- جبر، عبد الرحمن. (2010). الإبداع الإداري وأثره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة]. دار المنظومة.

- جبريل، إيمان. (2016). الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة [رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة]. أرشيف الخريجين جامعة الأزهر.
<http://www.alazhar.edu.ps/arabic/He/files/20120449.pdf>
- الجعبري، عنان. (2009). دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية [رسالة ماجستير، جامعة الخليل]. مبتعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية. <https://mobt3ath.com/uplode/books/book-18012.pdf>
- الحراحشة، حسين. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- حماش، علي. (2020). تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة. مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، 2 (8)، 93-110.
- زكرياء، خوالدي. (2019). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية ببلدية عين فكرون أم البواقي [رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي]. جامعة أم البواقي. <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/handle/123456789/8707>
- عايض، عبد اللطيف، والشمسي، عبد المغيث. (2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على الشركة اليمينية للغاز". مجلة جامعة العلوم والتكنولوجيا للدراسات الاجتماعية، (38)، 183 - 250.
- العجلة، توفيق. (2009). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة]. دار المنظومة.
- علي، خالد. (2017). أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسات الأعمال [أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة]. قاعدة دي سبيس. <http://dspace.univ-batna.dz/xmlui/handle/123456789/506>
- الفقعاوي، ميسون. (2017). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة [رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة]. أرشيف جامعة الأزهر.
<http://www.alazhar.edu.ps/arabic/He/files/20130260.pdf>
- اللوزي، موسى، والزهراني، عمر. (2012). العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 39 (1)، 1-28.
- الهبتي، خالد. (2010). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي (ط.3). دار وائل للنشر.
- وزارة العمل. (2021). التقرير السنوي لقطاع الخدمة المدنية. دائرة الإحصاء.
- وهبية، زيوش. (2019). دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية [رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة]. قاعدة دي سبيس. <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/17181>

- يعقوب، نصيب. (2019). القيم التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسة [رسالة ماجستير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة]. المستودع الرقمي لجامعة قالمة. <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/4400>

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Inayah, N. A., Sulisty, B., & Yogaswara, B. (2022). Designing Employee Performance Appraisal Using 360 Degrees Feedback and Analytical Hierarchy Process (ahp) Methods at Dp3ap2kb of Lebak Regency, Banten Province. eProceedings of Engineering, 9(1), 31-35.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and psychological measurement, 30(3), 607-610.
- Omar, M. S., Rafie, N., & Selo, S. A. (2020). Job satisfaction influence job performance among polytechnic employees. International Journal of Modern Trends in Social Sciences, 3(14), 39-46.