

جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة

تخصص إدارة عامة



أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية في
دراسة تطبيقية على مدينة الرياض.

" The Impact of Human Resource Management Practices on Quality of
Work Life: An Applied Study in Riyadh City.."

مشروع تخرج

إعداد

خالد علي محمد الشمري (قائد) ٢٢٢٠٠٠١٣٨

بندر محمد بديوي ٢٢٢٠٠٠٠٠٤

ريم خلف الشمري ٢٢١٠٠٢٥٩٤

إشراف

د. وليد سليمان

١٤٤٤هـ/ ٢٠٢٣م



الفصل الأول: مشكلة البحث وأهميته

١,١ المقدمة:

تعتبر الموارد البشرية من أكبر ثروات للأمم، وعلى الرغم من أهمية رأس المال المادي والموارد الطبيعية، إلا أنهما بدون العنصر البشري الماهر والمدرب والمهني لن يكون لهما قيمة. فالعنصر البشري يحتاج إلى بيئة وجو مناسبين يمكنهما من استخدام قدراتهما في الابتكار والتطوير، والتي يمكن أن تساهم في تعويض نقص الموارد الطبيعية وتوسيع إمكانات المجتمع الإنتاجية.

لذلك، يتوجب على أصحاب العمل وأصحاب المال أن يعتبروا جودة الحياة الوظيفية بجدية، وذلك لضمان استقرار المنظمات وتقليل المشكلات المتعددة وتعزيز الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء، وخلق بيئة مناسبة للابتكار والتطوير.

كما يجب أن ينتقل التركيز من النظر إلى المورد البشري كوسيلة إنتاج إلى التركيز على رأس المال الفكري كقيمة مضافة يتنافس حولها المؤسسات. كما يجب الإشارة إلى أن الأجهزة والمعدات والآلات لن تكون ذات فائدة من دون العنصر البشري، فهو الأساس والمحكم للعملية الإنتاجية والإدارية، حيث يعتمد نجاح المنظمة على العنصر البشري وفعاليتها. ولذلك، اهتمت المنظمات بالاهتمام بالعنصر البشري من خلال وحدة تنظيمية متخصصة في الموارد البشرية، تعمل على توفير بيئة تنظيمية مناسبة تساهم في تحقيق رضا الموظفين وتحسين جودة حياتهم العملية.

في هذه الدراسة، سنقوم بتقديم نظرة شاملة على تطبيق الممارسات الحديثة وتطبيقاتها في إدارة الجودة وعلاقتها بجودة حياة العمل.

٢,١ مشكلة الدراسة

تطورت التنظيمات المعاصرة تطورًا كبيرًا نتيجة ظهور تكنولوجيا متعددة الإنتاج، وأصبح من الصعب متابعة هذه التغيرات. لذلك، زاد الاهتمام بالموارد البشرية بشكل واسع خلال القرن العشرين، حيث تم تخصيص الكثير من البحوث والدراسات في مختلف المجالات بهدف تحسين اقتصادها وتعزيز كفاءة مواردها البشرية والإدارية، وذلك لرفع المستوى المعرفي والتكنولوجي للرأسمال البشري الذي يعتبر القوة الأساسية للتطور ومواكبة التطورات البيئية.

ومن بين أهم مظاهر الاهتمام بالعمال في المنظمات هو الاهتمام بجودة حياتهم في العمل، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تمكنهم من أداء مهامهم بشكل فعال. فجودة الحياة في العمل تشمل رفاهية الموظفين في بيئة العمل، وتقديم مجموعة من الفوائد في مكان العمل وخارجه، مثل تأثيرها على الأسرة والمجالات الاجتماعية. (عباس وعقيد، ٢٠٢١)

تُعتبر جودة الحياة في العمل مهمة بالنسبة للموظفين، لأنها تمكنهم من المشاركة الفعالة في العديد من البرامج المنظمة من قبل المؤسسات. وبالإضافة إلى ذلك، تسهم الحياة المهنية عالية الجودة في تحسين رفاهية العمال والمجتمع بشكل عام.

ويحتل العمل مكانًا كبيرًا في حياة الأفراد، ويؤثر بشكل كبير على صحتهم ورفاهيتهم، وقد يؤثر في حياتهم المهنية والشخصية. فهو مهم اقتصاديًا واجتماعيًا، حيث يساهم في توفير الدخل وتحقيق النجاح المهني الشخصي. وبالإضافة إلى ذلك، يوفر العمل أربعة عناصر أساسية يمكن أن تفسر أهميته في حياة الفرد، وهي: توفير الدخل، وتحقيق الذات المهنية، والارتباط الاجتماعي، وتحسين جودة الحياة، وتزايد الاهتمام بجودة حياة العمل في السنوات الأخيرة، وزاد عدد الأشخاص الذين يولون اهتمامًا لهذه المسألة. ومن بين هؤلاء المهتمين بجودة حياة العمل، يمكن ذكر الاختصاصيين

النفسيين في مجال العمل والمديرين والقادة الذين يتولون صلاحيات اتخاذ القرارات في المؤسسات، بالإضافة إلى العاملين

في قطاعات الدولة المتخصصة في مجال العمل والعمال.

ويعد قطاع الاتصالات من القطاعات المتطورة والمتغيرة بسرعة عالية، ويظهر هذا التغيير بشكل أساسي في

تزايد المنافسة العالمية والمحلية لسوق الاتصالات، وتغير مطالب العملاء بشكل مستمر، مما يستدعي بالضرورة إيجاد

عاملين قادرين على مواكبة هذا التغيير والتعامل مع لإرضاء العملاء، ولاسيما حينما يكون العاملون في هذا يتميزون

بالمهارات والقدرات والمعارف التي تتماشى مع طبيعة العمل الذي يمارسونه في المنظمة (سمالي وعامرة، ٢٠١٧).

لذا تمثل الموارد البشرية في قطاع الاتصالات عامّةً وفي المملكة العربية السعودية خاصاً مورداً هاماً يجب

التركيز عليه لتحقيق الأهداف المرجوة منه. تتمثل مشكلة الدراسة في عدم اهتمام إدارة الموارد البشرية بفاعلية

ممارساتها، حيث تتم هذه الممارسات بطريقة غير مهنية وبعبدة عن النهج السليم من أجل تحقيق الأهداف، ليستطيع

المورد البشري الوصول إلى أعلى درجات من التقدم والتطور والنجاح في ظل الصراع الشديد نحو تحقيق التميز في الأداء.

فمن خلال عملية البحث التي قام بها الباحث في قطاع الاتصالات، لاحظ قصور في إدارة ممارسات الموارد

البشرية(تخطيط القوى العاملة ،التدريب، التوظيف ، التحفيز) والتي بدورها تؤثر على جودة الحياة الوظيفية للمورد

البشري داخل الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض ، لأن المورد البشري هو الثروة الحقيقية التي لا

تنضب، إذا ما أحسن استثمارها بطريقة مناسبة وكفؤة. و يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما أثر

ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات

المتكاملة بمدينة الرياض ؟

٣.١ أهمية الدراسة:

تعتبر أهمية دراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض ذات أهمية علمية كبيرة.

➤ الأهمية العلمية

- تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية نظرية كبيرة نظرًا لأهمية المتغيرات المبحوثة ودورها الحاسم في تحديد مستقبل الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض ونجاحها في ظل البيئة التنافسية والتطور التكنولوجي والعلمي الذي يجتاح عالم الأعمال، ففهم كيفية استخدام ممارسات إدارة الموارد البشرية بناءً على أسس علمية صحيحة يساهم في تحقيق النجاح المستدام وزيادة جودة حياة العمل ورضا العاملين.
- يعتبر المورد البشري المؤهل والكفؤ أساسيًا لضمان أداء المنظمة بنجاح في جميع جوانب عملها وتحقيق الميزة التنافسية التي تسعى إليها.
- تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين وجودتهم للحياة الوظيفية ، وتوفير الإرشادات والمبادئ العلمية لتعزيز أداء الموارد البشرية وتحقيق النجاح المؤسسي.

- تقديم النتائج والتوصيات من الدراسة في تطوير نظريات ونماذج إدارة الموارد البشرية وتطبيقاتها.

➤ الأهمية العملية

— يعتبر تحسين جودة الحياة الوظيفية أمراً حيوياً لنجاح الشركات واستدامتها. فإدارة الموارد البشرية

تعد محركاً أساسياً للرفاهية والرضا لدى العاملين، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم والإنتاجية

والابتكار في العمل. بالتالي، يهدف تحسين جودة الحياة الوظيفية إلى تعزيز رضا واستمرارية العاملين

في الشركة وتحقيق الاستقطاب والاحتفاظ بالمواهب المهمة.

تؤدي النتائج إلى اعتماد سياسات ومبادرات تحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز رضا العاملين وأدائهم. كما يمكن

أن تسهم النتائج في تحسين بيئة العمل وتعزيز التفاعل بين الإدارة والموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين

الأداء التنظيمي والاستدامة.

٤,١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط القوى العاملة -

التوظيف والاختيار -التدريب – التحفيز) على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية

للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض ، و لتحقيق هذا الهدف، تم تقسيم الأهداف الى أهداف فرعية .

➤ أهداف علمية

- التعرف على أثر استخدام تخطيط القوى العاملة كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة

الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

- التعرف على أثر استخدام التوظيف والاختيار كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة

الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

- التعرف على أثر استخدام التدريب كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية

من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

- التعرف على أثر استخدام التحفيز كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية

١,٥ أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي الأول: هل يوجد أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط القوى

العاملة -التوظيف والاختيار -التدريب – التحفيز) على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في

الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض ؟

وتنبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر لاستخدام تخطيط القوى العاملة كبعد من أبعاد ممارسات

إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية

للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض؟

- السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لاستخدام التوظيف والاختيار كبعد من أبعاد ممارسات إدارة

الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات

المتكاملة بمدينة الرياض؟

- السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لاستخدام التدريب كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد

البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات

المتكاملة بمدينة الرياض؟

- السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد أثر لاستخدام التحفيز كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد

البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات

المتكاملة بمدينة الرياض؟

١,٦ فرضيات الدراسة

استنادا إلى مشكلة الدراسة، فقد قام الباحثون بوضع الفرضيات التالية:

➤ الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط

القوى العاملة -التوظيف والاختيار -التدريب – التحفيز) على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في

الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

– الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تخطيط القوى العاملة

كبعد من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر

العاملين في الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

– الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التوظيف والاختيار كبعد

من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في

الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

– الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التدريب كبعد من أبعاد

ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة

السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

– الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التحفيز كبعد من أبعاد

ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة

السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

٧,١ نموذج الدراسة

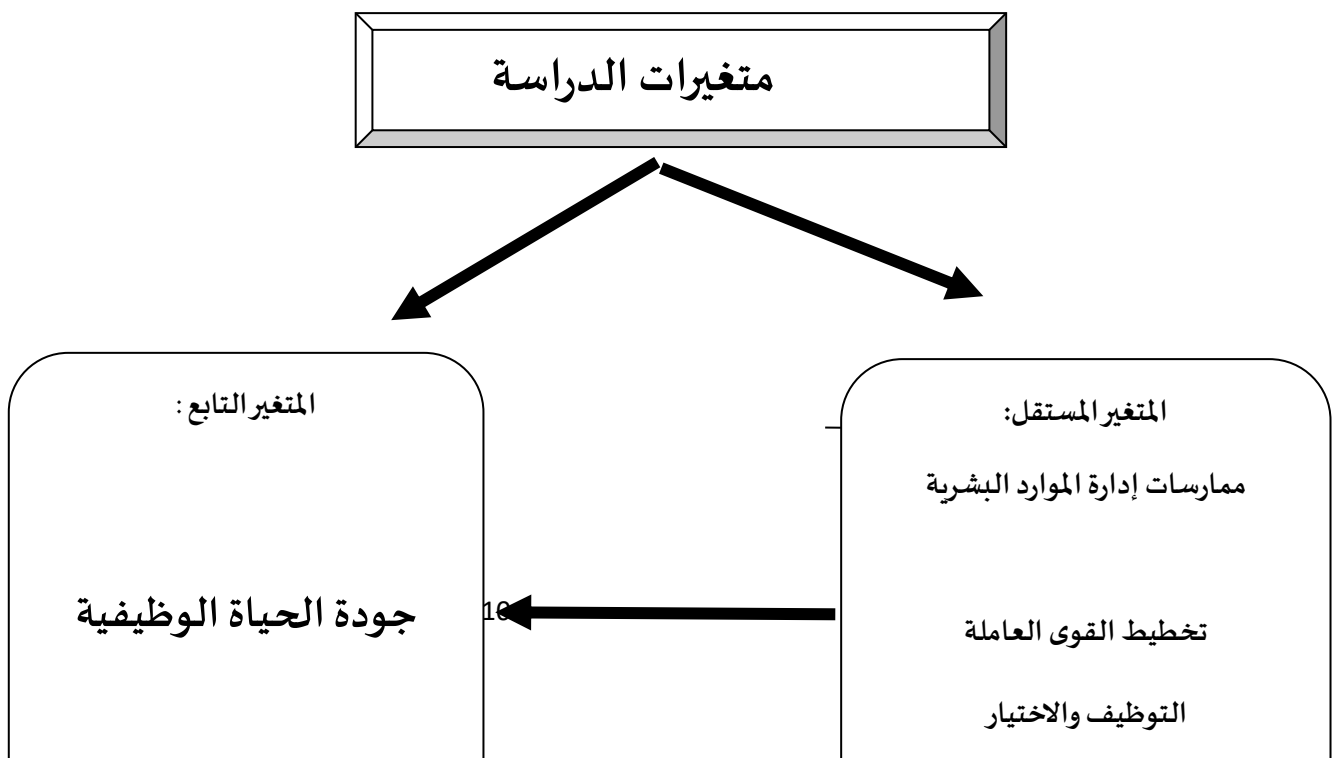
يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط القوى العاملة -التوظيف والاختيار -التدريب – التحفيز) على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في الشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض ، ويتضمن المتغيرات التالية:

١- المتغير المستقل: ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط القوى العاملة -التوظيف

والاختيار -التدريب – التحفيز)

٢- المتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية

و الشكل التالي يوضح متغيرات الدراسة :



٨,١ دافع اختيار الموضوع:

- يشهد العالم تحولاً رقمياً سريعاً في جميع القطاعات الاقتصادية، بما في ذلك قطاع الخدمات. ويعتبر التسويق الرقمي أداة فعالة للمؤسسات للتأقلم مع هذه التحولات والاستفادة من الفرص التي يوفرها الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.
- إن استخدام أدوات التسويق الرقمي يمكن أن يعزز قدرة المؤسسات على التنافس والتميز عبر الإنترنت وجذب جمهور واسع.
- أثرت الجائحة العالمية على الطلب والتوجهات الاستهلاكية. حيث يعتبر التسويق الرقمي وسيلة ملائمة للوصول إلى العملاء أثناء الجائحة وتقديم عروض خاصة وخصومات لتشجيعهم على الشراء.
- يعتبر قطاع الخدمات جزءاً أساسياً من الاقتصاد السعودي. تحقيق نجاح وتميز في التسويق الرقمي يمكن أن يساهم في تعزيز القطاع وتحسين أداء المؤسسات الخدمية.
- هناك نقص في البحوث والدراسات المحلية حول أثر التسويق الرقمي على المبيعات في المملكة العربية السعودية. لذلك، يمثل هذا الموضوع فرصة لتحسين المعرفة المحلية وتوفير معلومات قيمة للمؤسسات الخدمية في المملكة.

٩,١ المنهجية :

- لغرض تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة واختبار فرضياتها ، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتضمنة في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) والتي تتمثل في:
- ١- التكرارات، والنسب المئوية وذلك من أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة.

٢- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للتعرف على درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة ومجالاتها.

٣- معادلة كرونباخ ألفا للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة.

٣- الانحدار المتعدد، لاختبار مدى صحة الفرضيات المتعلقة بأثر المتغير المستقل على المتغير التابع .

مصادر البيانات :

يعتمد البحث على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

- المصادر الثانوية: تم جمع معلومات الدراسة من خلال الكتب والدوريات ذات العلاقة بالموضوع

والمقالات المختلفة المتوفرة في شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

- المصادر الأولية: تم الاعتماد على الاستبانة للحصول على البيانات الأولية للدراسة، التي قام الباحث

بتصميمها وتطوير مدلولاتها، بالاعتماد على ما ذكره الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة

بموضوع الدراسة

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة

المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العملاء في المؤسسات

الخدمية ، والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.

- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع

كالآتي: ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط القوى العاملة -التوظيف والاختيار -التدريب

– التحفيز)

- المتغير التابع : جودة الحياة الوظيفية

أولاً: الجزء المتعلق بالمتغير المستقل (ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها) تخطيط القوى

العامة -التوظيف والاختيار -التدريب – التحفيز)

البعد الأول: تخطيط القوى العاملة

– البعد الثاني: التوظيف والاختيار

– البعد الثالث: التدريب.

– البعد الرابع: التحفيز

ثانياً: الجزء الثاني يتعلق بالمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية .

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات

الدراسة ومنها:

– الإحصاء الوصفي لوصف عينة الدراسة.

– التكرارات والنسب المئوية لتمثيل خصائص العينة.

– اختبار معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لتحقق من التوزيع الطبيعي للعينة.

- المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
- الانحراف المعياري لقياس درجة تباعد استجابات أف ارد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression لاختبار المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.
- تحليل الانحدار البسيط Simple Regression لاختبار الفرضيات الفرعية.
- معامل تضخم التباين VIF-Variance Inflation Factor لتحقق من عدم وجود تعدد في Multicollinearity. القيم الخطية
- التباين Tolerance ومعامل الالتواء Skewnes لاختبار قوة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

١٠,١ حدود الدراسة

- حدود موضوعية : ركزت هذه الدراسة على ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط القوى العاملة -التوظيف والاختيار -التدريب – التحفيز) على جودة الحياة الوظيفية.
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على شركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.
- حدود زمانية: تم إعداد الدراسة في عام ٢٠٢٢/٢٠٢٣.
- حدود بشرية: تم اجراء الدراسة على العاملين بشركة السعودية للاتصالات المتكاملة بمدينة الرياض.

١١,١ الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات العربية	
١-الدراسة	(مصطفى وآخرون ،٢٠٢١)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية، والتي تمثلت في (التدريب والتطوير، التعويضات والحوافز، تقييم الأداء) ومستوى الإبداع الإداري، وذلك بالتطبيق على العاملين بالإدارات العامة في جامعتي المنصورة والزقازيق
المتغير المستقل	ممارسات إدارة الموارد البشرية، بأبعادها (التدريب والتطوير، التعويضات والحوافز، تقييم الأداء)
المتغير التابع	الإبداع الإداري
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدام قائمة الاستقصاء تم تجميع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، من خلال عينة طبقية عشوائية قوامها (٣٠٥) مفردة من العاملين في هذه الإدارات.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في جامعتي المنصورة والزقازيق منخفض، وأن مستوى الإبداع الإداري في جامعتي المنصورة والزقازيق متوسط، وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية

	(التدريب التطوير، والتعويضات والحوافز) ومستوى الإبداع الإداري في جامعتي المنصورة والزقازيق، فيما عدا ممارسة (تقييم الأداء)، بالإضافة إلى أنه أتضح أن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية تأثيراً على مستوى الإبداع الإداري هي التدريب والتطوير، والتعويضات والحوافز.
٢- الدراسة	(عباس وعقيد، ٢٠٢١)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة بوصفه متغيراً مستقلاً صبر أبعاده (دعم الإدارة العليا، التركيز على الزبائن إدارة العملية، التدريب والتطعم، إدارة العلاقة مع الموردين، التحسين المستمر) على جودة حياة العمل بأبعادها (بيئة العمل المادية، الإجهاد المهني، النمو والتطوير، الدعم الاجتماعي، التعويضات والمكافأة، الخصائص الوظيفية) في شركة نفط ميسان.
المتغير المستقل	إدارة الجودة الشاملة بأبعاده (دعم الإدارة العليا، التركيز على الزبائن إدارة العملية، التدريب والتطعم، إدارة العلاقة مع الموردين، التحسين المستمر)
المتغير التابع	جودة حياة العمل بأبعادها (بيئة العمل المادية، الإجهاد المهني، النمو والتطوير، الدعم الاجتماعي، التعويضات والمكافأة، الخصائص الوظيفية)
منهجية البحث	تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في البحث، وشملت عينة البحث (٢٩٢) من الأفراد العاملين في الشركة، ولغرض تحقيق هدف البحث تم اعتماد الاستبانة في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث وتم التوصل إلى النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي مثل

(SPSS.V.٢٤) وبرنامج (Amos.V.٢٤)	
توصلت الدراسة النتائج أبرزها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل. وبناء على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها.	أهم النتائج والتوصيات
(الجبوري، ٢٠٢١)	٣- الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقته بأداء موظفي بلدية الخليل، كما هدفت إلى التعرف على ممارسات الموارد البشرية المطبقة في بلدية الخليل (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، والتدريب التطوير، وتقييم الأداء، والمكافآت، والاتصال الداخلي) وعلاقتها بأداء موظفي البلدية، كما هدفت إلى التعرف إلى أهم الفروق ذات الدلالة الإحصائية لممارسات الموارد البشرية المطبقة في بلدية الخليل على أداء موظفي البلدية تعزى لمتغيرات (النوع، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة، والمسمى الإداري الوظيفي، والمؤهل العلمي)	أهداف الدراسة
ممارسات الموارد البشرية بأبعادها (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، والتدريب التطوير، وتقييم الأداء، والمكافآت، والاتصال الداخلي)	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (٥٧) عاملاً وعاملة إدارياً في بلدية الخليل، حيث تم اختيار العينة بالمسح الشامل للعينة، وقد تم استرجاع (٥١) أي ما نسبته (٩٠٪)، واستخدمت الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة.	منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى توصلت إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين متغير ممارسات الموارد البشرية المطبقة في بلدية الخليل (التحليل الوظيفي، والاستقطاب للكفاءات، وتدريب وتأهيل الموظفين، وتقييم الأداء، وتقديم الحوافز، والاتصال الداخلي) ومتغير أداء موظفي بلدية الخليل، وكما أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسات الموارد البشرية المطبقة في بلدية الخليل على أداء موظفي البلدية تعزى لمتغير النوع من وجهة نظر موظفي البلدية وفقاً لمتغير النوع، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة، والمسعى الإداري الوظيفي، والمؤهل العلمي. و أوصت الدراسة على أنه يجب إجراء تحليل وظيفي لمختلف وظائف البلدية، وكذلك تحسين عمليات استقطاب وتوظيف واختيار العاملين بما يتماشى مع متطلبات الوظيفة، وبالشكل الذي يرفع من مستوى الأداء الفردي والمؤسسي وتطوير آليات الإشراف وتفعيل الرقابة الذاتية. والعمل على وجود دورات تدريبية للأفراد العاملين في إدارة الموارد البشرية لتوضيح مفاهيم إدارة الموارد البشرية والأسس الحديثة في عملية التحليل الوظيفي، وطرق الاستقطاب والاختيار والتعيين والتقييم لتلك الموارد، والعمل على الاهتمام بعملية تقييم الأداء داخل البلدية والعمل على تطوير نماذج التقييم بحيث تغطي كل الجوانب.
٢-الدراسة	(لبسيس وربيع، ٢٠١٨)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقتها بجودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات الجزائرية .

المتغير المستقل	الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية (الاتصالات، تصميم الوظائف، التدريب ، تقييم الأداء -الاختيار والتعيين والترقية ، العوائد والحوافز ، الصحة والسلامة)
المتغير التابع	جودة حياة العمل
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي وبلغت عينة الدراسة (٨١) عاملا اختيروا عشوائيا من بين عمال المديرية الجهوية ومحطاتها الطاقوية ومراكز إنتاجها.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية و جودة حياة العمل، كما بينت النتائج دلالة العلاقة الارتباطية الموجبة لأربع من أبعاد الممارسات المتمثلة في (الاتصالات، تصميم الوظائف، التدريب ، تقييم الأداء) وعدم دلالة ارتباط ثلاث أبعاد أخرى (الاختيار والتعيين والترقية ، العوائد والحوافز ، الصحة والسلامة) مع جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات الجزائرية.
٥-الدراسة	(القرشي القحطاني، ٢٠١٨)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية وكذلك التعرف على العلاقات بين أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) وبين ممارسات الموارد البشرية (التدريب والتطوير، الأجور والمكافآت، تقييم

الأداء، والاستقطاب والاختيار)، وأخيرا التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل، المستوى الوظيفي، العمر، الخبرة، الجنسية).	
جودة حياة العمل بأبعادها المتمثلة ب (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)	المتغير المستقل
ممارسات الموارد البشرية المتمثلة ب (التدريب والتطوير، الأجور والمكافآت، تقييم الأداء، والاستقطاب والاختيار)	المتغير التابع
استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد اشتمل مجتمع البحث على (٧٦٧) موظفاً إداريا في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية، خلال فترة البحث الميدانية في عام (٢٠١٧/٢٠١٦)، وتم توزيع (٢٦٢) استبانة على عينة عشوائية من مجتمع البحث، واسترد منها (٢٣٣) استبانة صالحة، وقابلة للتحليل.	منهجية البحث
توصلت الدراسة للعديد من النتائج، أهمها: يتمتع مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة بجودة مرتفعة في حياة عمل الإداريين، وإن أعلاها جودة ظروف العمل، بينما كانت المشاركة في القرارات أقلها جودة، ويمارس مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة إدارة الموارد البشرية على نحو مرتفع، وإن ممارسة تقييم أداء الموارد البشرية يعتبر الأكثر اهتماما، بينما الأجور والمكافآت تعتبر الأقل اهتماما، وهناك تأثير إيجابي ومباشر في جودة حياة العمل بأبعادها، على ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتعتبر التعويضات والمزايا	أهم النتائج والتوصيات

	الأكثر تأثيراً على إدارة الموارد البشرية . وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: إتاحة الفرصة للإداري في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بحرية التصرف في الحالات الطارئة التي يصادفها في المستشفى بما يتناسب مع الحالة وحث الإداريين العمل كروح الفريق الواحد وإبداء مشاعرهم ومقترحاتهم بدون أي تكليف تجاه الإداريين وضرورة عقد ورش عمل تطبيقية من قبل مختلف إدارات المؤسسات بتطوير وتفعيل جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية .
٦-الدراسة	(الشروقي، ٢٠١٨)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التميز المؤسسي لوزارة الداخلية في مملكة البحرين، وإلى التعرف أيضاً على واقع كل من التميز المؤسسي وممارسات إدارة الموارد البشرية في وزارة الداخلية في مملكة البحرين.
المتغير المستقل	ممارسات إدارة الموارد البشرية
المتغير التابع	التميز المؤسسي
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، و جمع البيانات وتحليلها.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي، وأن مستوى التميز المؤسسي في الوزارة جاء بمستوى مرتفع ، والتخطيط للموارد جاء بمستوى متوسط.

7-الدراسة	(مهاوي، ٢٠١٦)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى علاقة وتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية (الإختيار، التدريب، تقييم الأداء، التحفيز) في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية في الوزارة المبحوثة،
المتغير المستقل	ممارسات إدارة الموارد البشرية (الإختيار، التدريب، تقييم الأداء، التحفيز)
المتغير التابع	إدارة الأزمات التنظيمية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ،و تكونت عينة الدراسة من (١١١) من المديرين ومعاونهم ورؤساء الأقسام ومديري الشعب العاملين في المديرية العامة لإدارة الموارد البشرية
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط وتأثير لممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية التي تواجهها الوزارة .
الدراسات الأجنبية	
١-الدراسة	(Karupiah & Mohammadi, 2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة لاستكشاف من العلاقة بين جودة الحياة العملية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات وكيف تؤثر على أدائهم.
المتغير المستقل	جودة الحياة العملية
المتغير التابع	أداء العاملين .

منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي، و تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام استبيان من ٣٧٩ من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والخاصة في ماليزيا.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن أبعاد العجز والتسامح في مكان العمل أثرت على الأداء في الجامعات الحكومية، في حين أن أبعاد العلاقة المالية وعلاقة زملاء العمل والتسامح في مكان العمل لها علاقة إيجابية مهمة مع الأداء في الجامعات الخاصة. وأظهرت النتائج أنه يجب على مديري الجامعات إيلاء المزيد من الاهتمام للأبعاد المهمة وتحسينها بين أعضاء هيئة التدريس من أجل تحقيق مستوى عال من أداء العمل.
٢- الدراسة	(Yang, 2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين المتعة في مكان العمل وإبداع الموظف، مع التركيز على الدور الوسيط للسلامة النفسية في هذه العلاقة.
المتغير المستقل	المتعة في مكان العمل.
المتغير التابع	وإبداع الموظف.
المتغير الوسيط	السلامة النفسية.
منهجية البحث	تم اتباع المنهج الاستنباطي التحليلي، و تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (٢٦٩) موظف وموظفة في فنادق في الصين، وبعد إجراء التحليل الإحصائي من خلال برنامج (SPSS) والمعادلة الهيكلية.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن المتعة في مكان العمل كان لها تأثير مباشر وإيجابي بشكل ملحوظ على

	إبداع الموظف، وكذلك علاقة غير مباشرة من خلال وسيط السلامة النفسية، وتظهر هذه الدراسة أن بيئة العمل الممتعة تساعد على تعزيز إبداع الموظف.
٣- الدراسة	(Ai & Fatima & Shahab, 2019)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير بيئة العمل المكتبية على إنتاجية أعضاء هيئة التدريس بالجامعات العامة من إسلام أبل وروالبندي.
المتغير المستقل	بيئة العمل
المتغير التابع	إنتاجية أعضاء هيئة التدريس
منهجية البحث	تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (٣٢٠) موظف وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقامت الدراسة باستخدام برنامج (SPSS) في استخراج البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة أن عوامل بيئة العمل المكتبية كان لها تأثير إيجابي كبير على إنتاجية الموظف.
٤- الدراسة	(Hashempour et al, 2018)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي بين ممرض الطوارئ الإيرانيين.
المتغير المستقل	جودة الحياة العملية
المتغير التابع	الالتزام التنظيمي

منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتوزيع استبانة على عينة مكونة (٥١) ممرضة تم اختيارهم من ممرضات الطوارئ العاملات في أحد مستشفيات محافظة كرمان في إيران، و إجراء التحليل الإحصائي باستخدام (SPSS).
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن جودة الحياة العملية لها علاقة موجبة ومعنوية مع الالتزام التنظيمي، كما أن هناك علاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام العاطفي والمعياري والمستمر.
٥- الدراسة	(Abazeed, 2017)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (التخطيط التوظيف والإختيار، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي، في الأردن،
المتغير المستقل	إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (التخطيط التوظيف والإختيار، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء)
المتغير التابع	الرضا الوظيفي
منهجية البحث	بلعت عينة الدراسة (٢١٩) عاملا واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة، واستخدم فيها التحليل الإحصائي (SPSS) .
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لاستخدام إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي ووجود أثر لكافة الإستراتيجيات الفرعية لإدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، ووجود أثر لاستراتيجية التوظيف والاختيار على الرضا الوظيفي للعاملين،

وتسهم إستراتيجية التوظيف والإختيار بتحفيز العاملين ورفع مستوى الإلتزام التنظيمي لديهم، وأوصت الدراسة بزيادة كفاءة إستراتيجيات الموارد البشرية وزيادة الدورات التدريبية وتغير نظام حوافز جيد مرتبط بالأداء، وإيجاد نظام الكتروني لتحليل الوظائف مرتبط بإدارة الموارد البشرية لاتخاذ القرار الأنسب للاستقطاب واختيار العاملين، وتعزيز شعورهم بالاستقرار الوظيفي من خلال توظيفهم لفترات طويلة.	
--	--

المراجع

- الجعبري ، علي محمد أمين أحمد الجعبري ، (٢٠٢١) ، واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بأداء موظفي بلدية الخليل ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليل .
- سلمان ، فاضل ومهاوي ، رافد. (٢٠١٦). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية "بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢٢ (٩٤)، ص ١٨٣-٢٠٣ .
- سمالي، محمود وعمارة، سعيدة (٢٠١٧) البعد الاستراتيجي لتنمية و إدارة الموارد البشرية في ظل تحديات العولمة. مجلة اقتصاد المال والأعمال، ١ (٣)، ١٦٦-١٨١ .
- الشروقي، خليفة. (٢٠١٨). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الملكية للشرطة، مملكة البحرين.
- عباس، بشرى عبد الحمزة وعنيد، حسين بربو. (٢٠٢١). تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان، مجلة الدراسات المستدامة، مج (٣)، ٤٧٤-٤٤٦.
- القرشي، سوزان بنت محمد والقحطاني، سامية مذكر. (٢٠١٨). أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية للفترة ٢٠١٦ - ٢٠١٧ ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٢ (٥)، ١٣٦-١١٧.
- لبسيس، عماد وربيعه، خطاش. ٢٠١٨. واقع تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة الكهرباء والطاقت المتجددة الجزائر، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (٣٤)، ١٣٥-١٥٢ .

— مصطفى، أسامة عبدالحليم و البنوي ، مها محمد و العوضي ، سارة محمد العوضي،(٢٠٢١)، ممارسات إدارة

الموارد البشرية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري لدى العاملين: دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية، ٤٣(١)،

١١٩-١٥٣.

— Abazeed, R. A.M.2017. Impact of human resources management strategies on job satisfaction of the employees of the social security corporation in Jordan Global journal of Management and Business Research : E Marketing, 17 (1), version (1), AL al-Bayt University, p 36-46.

— Ali, M. H, Fatima, A., & Shahab, H. (2019). The role of Ergonomics and Quality of Work Life towards Increasing Employee Productivity. Dialogue (Pakistan), 14(3).

— Hashempour, R; Ghahremanlou, H; Etemadi, S; Poursadeghiyan, M.(2018). Reseach Paper: The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Iranian Emergency Nurses, Health in Emergencies & Disasters Quarterly (HDQ), 4(1), p49-54.

— Mohammadi, S., & Karupiah, P. (2020). Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia. Studies in Higher Education, 45(6), 1093-1107.

— Yang, Guodong. 2020. Workplace fun and employee creativity: The mediating role of psychological safety, Social Behavior & Personality: an international journal., 48(11), p1-7.