



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية
في دراسة تطبيقية على مجموعة الحكمي الطبية

إعداد الطالب/

يحي علي علي حمدي

٢٣٣٠.١٣.٣

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي وفقني وأعانتني على إتمام هذا البحث . أود أن أقدم بحالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في تحقيق هذا العمل .

أبدأ بشكر والدي العزيزين، اللذين كانا في العوز والسند منذ بداية مسيرتي التعليمية وحتى اليوم، فقد كانا لهما دعمهما وتشجيعهما الأثر الأكبر في تحقيق هذا الإنجاز .

أتوجه بشكر خاص لزوجتي العزيزة، التي كانت لي الداعم والمحفز، وساهمت بصبرها وتفهمها في توفير البيئة المناسبة لإتمام هذا البحث .

كما أقدم بجزيل الشكر والتقدير لأساتذتي الأفاضل، وخاصة المشرف على رسالتي، الذي لم يخل علي بتوجيهاته القيمة ونصائحه السديدة طوال فترة إعداد البحث .

ولا أنسى أن أعبر عن امتناني لزملائي وأصدقائي، الذين قدموا لي الدعم والمساعدة، وكانوا لي عوناً في تجاوز التحديات .

وأخيراً، أشكر كل من ساهم بأي شكل من الأشكال في إتمام هذا العمل، سائلاً الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه الخير والصلاح .

شكر ونفقات

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة . فالحمد لله حمداً كثيراً

تقدم بحزب الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور /

د . الفصيل عبد الحميد محمد حسن

د . فايز جراد

، على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة .

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشمثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات

وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة .

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولى عز وجل أن تكون هذه الدراسة

نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية في مجموعة الحكي الطبية، وتحديد مدى إدراك الموظفين لجودة الحياة الوظيفية لديهم. تناولت الدراسة جوانب إدارة الموارد البشرية مثل تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، والاتصال الداخلي. كما تناولت أبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل ظروف العمل المادية والمعنوية، علاقات العمل، المشاركة في صنع القرارات، والأجور والمكافآت. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

شمل مجتمع الدراسة مجموعة الحكي الطبية، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من ٣٥٨ موظفاً وموظفة بطريقة ملائمة. قام الباحث بتوزيع الاستبانات واستخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق إدارة الموارد البشرية في مجموعة الحكي الطبية يتم بدرجة مرتفعة. كما وجدت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية متوفرة في المجموعة، وأن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

وأوصت الدراسة بضرورة وضع خطة واضحة ومحددة الأهداف لاستقطاب الموارد البشرية والبحث عن المواهب والكفاءات ذات الخبرة. كما شددت على أهمية متابعة وتقييم عملية إدارة الموارد البشرية بصفة مستمرة، ودعم وتعزيز جودة الحياة الوظيفية من خلال توزيع المهام والواجبات بما يتناسب مع قدرات وإمكانيات الموظفين لتجنب التعب والإرهاق الناجم عن تكليفهم بمهام كثيرة.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية، جودة الحياة الوظيفية، مجموعة الحكي الطبية.

قائمة المحتويات

ب.....	بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
ج.....	إهداء
د.....	شكر وتقدير
ه.....	المستخلص
و.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
م.....	قائمة الأشكال
١.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١.....	١,١ مقدمة:
٢.....	٢,١ مشكلة الدراسة:
٤.....	٣,١ أهمية الدراسة:
٤.....	② الأهمية العلمية
٤.....	② الأهمية العملية
٥.....	٤,١ أهداف الدراسة
٥.....	٥,١ أسئلة الدراسة
٦.....	٦,١ فرضيات الدراسة
٧.....	٧,١ نموذج الدراسة
٨.....	٨,١ الدراسات السابقة:

٩,١	أوجه التشابه والاختلاف	١٥
١٠,١	المنطلقات النظرية للدراسة:	١٧
١١,١	المنهجية وطرق البحث:	١٨
١٢,١	مصادر جمع البيانات	١٩
١٣,١	أدوات الدراسة:	٢٠
١٤,١	حدود الدراسة:	٢٠
٢١	الفصل الثاني: الإطار النظري	٢١
٢١	المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية	٢١
١,١,٢	تعريف الموارد البشرية	٢١
٢,١,٢	أهمية إدارة الموارد البشرية	٢٢
٣,١,٢	الأهداف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية	٢٥
٤,١,٢	أبعاد الموارد البشرية	٢٦
٣١	المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية	٣١
١,٢,٢	تمهيد:	٣١
٢,٢,٢	مفهوم جودة حياة العمل	٣١
٣,٢,٢	أهداف جودة الحياة الوظيفية:	٣٢
٤,٢,٢	أبعاد جودة حياة العمل:	٣٣
٥,٢,٢	عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:	٣٥
٣٦	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية واختبار الفروض	٣٦
١,٣	منهج الدراسة	٣٦

٣٦	٢,٣ مجتمع وعينة الدراسة.....
٣٦	٣,٣ أداة الدراسة.....
٣٧	٤,٣ اختبارات أداة الدراسة.....
٣٨	١,٤,٣ ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمتغير إدارة الموارد البشرية:.....
٣٩	٢,٤,٣ ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمتغير جودة الحياة الوظيفية:.....
٤٠	٣,٤,٣ اختبارات أداة القياس بالنسبة لتساؤلات الاستقصاء مجتمعة.....
٤١	٥,٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
٤٣	الفصل الرابع : اختبار الفرضيات
٤٣	١,٤ المقدمة.....
٤٣	٢,٤ الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة.....
٤٣	٢ توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.....
٤٤	٢ توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.....
٤٥	٢ توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.....
٤٦	٢ توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة.....
٤٧	٢ توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.....
٤٨	٣,٤ مؤشرات البعد الاول متغيرات الدراسة.....
٤٨	١,٣,٤ مؤشرات البعد الاول إدارة الموارد البشرية.....
٥٩	٢,٣,٤ مؤشرات البعد الثاني جودة الحياة الوظيفية.....
٧١	٤,٤ اختبار صحة فروض الدراسة.....
٧٤	١,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي الأول.....

٢٤,٤	اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني.....	٧٦
٣,٤,٤	اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث.....	٧٧
٤,٤,٤	اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع.....	٧٩
٥,٤,٤	اختبار صحة الفرض الفرعي الخامس.....	٨٢
٦,٤,٤	اختبار صحة الفرض الفرعي السادس.....	٨٣
	الفصل الخامس: نتائج وتوصيات الدراسة.....	٨٦
١,٥	نتائج الدراسة.....	٨٦
٢,٥	التوصيات والمقترحات المرتبطة بدعم تطبيق إدارة الموارد البشرية وجودة الحياة	
	الوظيفية.....	٨٨
	Abstract.....	٩١
	المراجع.....	٩٢
	أولاً: المراجع العربية:.....	٩٢
	ثانياً: المراجع الأجنبية.....	٩٦
	الملاحق.....	١
	استمارة استبيان.....	٢

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
(١)	جدول (١): درجات المقياس	٣٥
(٢)	جدول (٢): نتائج تحليل ثبات أداة الدراسة لمتغير إدارة الموارد البشرية باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية.	٣٦
(٣)	جدول (٣): تحليل ثبات أداة الدراسة لمتغير جودة الحياة الوظيفية باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية.	٣٧
(٤)	جدول رقم (٤): نتائج تحليل ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية	٣٩
(٥)	جدول (٥): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	٤١
(٦)	جدول (٦): توزيع عينة الدراسة حسب العمر	٤٢
(٧)	جدول (٧): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	٤٣
(٨)	جدول (٨): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	٤٤
(٩)	جدول (٩): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	٤٥
(١٠)	جدول رقم (١٠): مؤشرات البعد الاول تصميم وتحليل العمل .	٤٧
(١١)	جدول رقم (١١): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعد (الاستقطاب والتعيين).	٤٨
(١٢)	جدول رقم (١٢): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعد (التدريب والتطوير).	٥٠
(١٣)	جدول رقم (١٣): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعد	٥١

	(تقييم الأداء)..	
٥٣	جدول رقم (١٤): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (المكافآت).	(١٤)
٥٤	جدول رقم (١٥): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (الاتصال الداخلي).	(١٥)
٥٦	جدول رقم (١٦): المتوسط العام لأبعاد متغير (إدارة الموارد البشرية) من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية .	(١٦)
٥٨	جدول رقم (١٧): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (ظروف العمل المادية والمعنوية).	(١٧)
٦٠	جدول رقم (١٨): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل).	(١٨)
٦١	جدول رقم (١٩): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (المشاركة في صنع القرارات).	(١٩)
٦٣	جدول رقم (٢٠): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (الأجور والمكافآت).	(٢٠)
٦٥	جدول رقم (٢١): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (أسلوب الإشراف والنمط القيادي).	(٢١)
٦٧	جدول رقم (٢٢): مؤشرات قياس مدى تو افر العناصر المكونة لبعء (الخصائص الوظيفية).	(٢٢)
٦٩	جدول رقم (٢٣): المتوسط العام لأبعاد متغير (جودة الحياة الوظيفية) من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية .	(٢٣)

٧١	جدول رقم (٢٤): نتائج اختبار التوافق بين أبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية).	(٢٤)
٧٢	جدول رقم (٢٥): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية.	(٢٥)
٧٤	جدول رقم (٢٦): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	(٢٦)
٧٥	جدول رقم (٢٧): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية) على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	(٢٧)
٧٧	جدول رقم (٢٨): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	(٢٨)
٧٩	جدول رقم (٢٩): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	(٢٩)
٨٠	جدول رقم (٣٠): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	(٣٠)
٨٢	جدول رقم (٣١) دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على الخصائص الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	(٣١)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل
٧	الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة
٤٢	شكل (٢): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
٤٣	شكل (٣): توزيع عينة الدراسة حسب العمر
٤٤	شكل (٤): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
٤٥	شكل (٥): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ مقدمة:

يشهد العالم العديد من التغيرات السريعة والمتعددة التي حدثت في الحياة الوظيفية في القطاع الصحي فقد زاد عدد التحديات التي تواجه الموظفين في القطاع الصحي ، ولقد أدت هذه التحديات إلى تطوير حلول مبتكرة لمعالجة المشاكل الإدارية والمتعلقة بالعمل، مما أدى إلى تحسين جودة الحياة العملية، ومن أكثر الحلول فعالية هو تنمية الموارد البشرية، التي أصبحت أولوية للعديد من البلدان. من خلال الاستثمار في الموارد البشرية؛ حتى تتمكن المنظمات التكيف بشكل أفضل مع بيئة العمل المتغيرة والتغلب على التحديات الإدارية. (الباز، ٢٠١٦)

ولقد نجحت العديد من البلدان في زيادة عدد الموارد البشرية المؤهلة من خلال توفير فرص التدريب والتطوير، مما أدى بدوره إلى زيادة الإنتاجية وتحسين ظروف العمل، فأصبح إدارة الموارد البشرية هو صاحبت الدور في تحسين جودة العمل البشرية بشكل فعال داخل المؤسسات الصحية ، ولها دور فعال في توفير بيئة عمل مواتية، وتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتسهيل التواصل مع الموظفين لضمان رضاهم في مكان العمل. فأصبحت تنمية الموارد البشرية اتجاهاً رائداً في تحقيق الهدف النهائي المتمثل في توفير أفضل جودة لحياة العمل في القطاع الصحي . (هلاي، ٢٠١٦)

ولقد بدأ ظهور المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية كمصطلحات حديثة لمواكبة التغيرات في السياسات والتطورات التنظيمية حيث تعمل المنظمات في ظل الطفرات الكبيرة في التكنولوجيا والتطور الإداري في بيئة معقدة وشديدة التنافسية مما أدى إلى إعطاء الاهتمام والتركيز على الجودة في الحياة الوظيفية كخيار استراتيجي تعتمد عليه القطاعات الصحية لتحقيق قدر أكبر من الكفاءة والأداء. (Gnanayudam.2016)

وتعد الجودة في الحياة الوظيفية من ناحية مصدر قوة للمديرين ومن ناحية أخرى فإن الخط الفاصل الرئيسي لأداء الموارد البشرية في المنظمات ، حيث يتم تخصيص جودة الحياة العملية للبحث وتحليل الأساليب المستخدمة من قبل المدراء وإدراك البيئة التنظيمية ؛ من خلال المؤسسات التي تقوم

استثماراتها علي رأس المال البشري لتشجيع الموظفين وتطوير قدراتهم الإبداعية وزيادة معرفتهم الشخصية ، وبناء مصادر قوتهم في محاولة لتطوير مهنتهم ، وبالتالي توفير شعور بجودة الحياة العملية الذي ينعكس في الأداء داخل القطاعات الصحية . (الباز ، ٢٠١٦)

وتلعب الموارد البشرية دورًا حاسمًا في ضمان حصول موظفي القطاع الصحي على الدعم والموارد اللازمة لأداء واجباتهم بفعالية وكفاءة سوف تؤثر علي جودة الحياة العملية بشكل كبير، وعلى رضا الموظفين ومشاركتهم وإنتاجيتهم ، مما يؤثر في النهاية على الأداء العام للمؤسسة، وتقوم من خلال الاستثمار في الموارد البشرية ، يمكن لمنظمات القطاع الصحي أن تخلق بيئة عمل تعزز تطوير الموظفين ، وتعزز مشاركة الموظفين ، وتحسن التوازن بين العمل والحياة، وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل معدلات الدوران وتحسين تقديم الخدمات ، لذلك فإن العلاقة بين الموارد البشرية وجودة الحياة العملية في القطاع العام ضرورية ، والتزام الحكومة بتطوير الموارد البشرية في القطاع الصحي أمر بالغ الأهمية لتحقيق أهداف المنظمة.(علي، ٢٠١٩)

وبناء علي ما تقدم ، فإن الموارد البشرية له دور هام وكبير في تحقيق جودة الحياة الوظيفية وهذا يتضح من أهمية الموارد البشرية في كل القطاعات الصحية ، بصفتها الكادر الاساسي الذي يقوم عليه العمل داخل القطاعات الصحية ، فتطوير الموارد البشرية هو المدخل الاساسي لتحقيق الجودة داخل الحياة الوظيفية في القطاع الصحي في المملكة العربية ، لتحقيق جودة داخل الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق أهدافها المنظمة ونجاحها بشكل كبير ، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة لدي الباحث لدراسة أثر ممارسات الموارد البشرية علي جودة الحياة الوظيفية الوظيفية على العاملين في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية ، ومدى تطابق الجودة في الحياة الوظيفية للعاملين في مجموعة الحكي الطبية ، مع المحاولة في الإجابة علي العديد من التساؤلات حول تأثير الموارد البشرية وكيفية تأثيرها علي جودة الحياة الوظيفية .

٢,١ مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات المستمرة في بيئة العمل وزيادة التحديات التنافسية في القطاع الطبي، تظهر أهمية إدارة الموارد البشرية كعامل أساسي لتحقيق الأداء المتميز وضمان جودة الحياة الوظيفية للموظفين. ومع ذلك،

تواجه مجموعة الحكى الطبية تحديات كبيرة تتعلق بكيفية تنفيذ ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل فعال وشامل. تشمل هذه التحديات تصميم وتحليل العمل بشكل يضمن تلبية احتياجات الموظفين، استقطاب وتعيين الكفاءات المناسبة، تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب المستمر، تقييم الأداء بطرق عادلة وشفافة، تقديم المكافآت التي تحفز الأداء، وتعزيز الاتصال الداخلي لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس.

وعلى الرغم من الأبحاث العديدة التي تناولت موضوع إدارة الموارد البشرية وجودة الحياة الوظيفية في مختلف القطاعات، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تركز بشكل خاص على القطاع الطبي في المملكة العربية السعودية، وبالتحديد في مجموعة الحكى الطبية. لا تزال العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعاد جودة الحياة الوظيفية غير واضحة بشكل كامل في هذا السياق، مما يستدعي إجراء دراسة معمقة لتحديد مدى تأثير هذه الممارسات على بيئة العمل وجودة الحياة الوظيفية للموظفين.

وبسبب قلة الأبحاث التي تطبق نظريات إدارة الموارد البشرية في بيئة العمل الفعلية داخل المؤسسات الطبية السعودية. وعدم وضوح العلاقة بين أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (مثل التدريب والتطوير، المكافآت، والاتصال الداخلي) وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مثل ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية). وعدم توفر بيانات كافية حول التأثيرات الطويلة الأمد لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في السياق الطبي.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن تحقيق الغرض من الدراسة من خلال الإجابة علي السؤال الرئيسي التالي: ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكى الطبية في المملكة العربية السعودية ؟

٣,١ أهمية الدراسة:

• الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في زيادة المعرفة والفهم العلمي لموضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها علي جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية داخل المملكة العربية السعودية .
- تقدم الدراسة إطارًا نظريًا يمكن استخدامه كأساس للبحوث المستقبلية والتطوير في هذا المجال.
- تسهم الدراسة في سد هذه الفجوة وتعزيز قاعدة المعرفة في هذا المجال.

• الأهمية العملية

- تأتي أهمية البحث من أهمية القطاع الصحي الذي تناولته الدراسة باعتباره قطاع اساسي وحيوي وتقوم عليه المؤسسات والخطط الصحية في المملكة ، وإمكانية استفادة منه في التعرف على أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في خلق بيئة عمل جيدة من خلال الخطوات والإجراءات التي تتبعها إدارة الموارد البشرية في التخطيط الناجح ، لتحقيق أهدافها وغاياتها وللقيام بأدوار فاعلة في تحقق جودة الحياة الوظيفية داخل مجموعة الحكي الطبية .
- تساهم الدراسة في المعلومات والأدلة اللازمة التي يمكن من خلالها تحسين جودة حياة الموظفين، ويمكن زيادة الكفاءة والإنتاجية في مجموعة الحكي الطبية وتحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين.
- تساهم الدراسة في تقديم معلومات لتحسين سياسات المنظمة وتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في مجموعة الحكي الطبية لتحقيق أفضل النتائج المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية .
- تساعد الدراسة في تحقيق أهداف مجموعة الحكي الطبية التي يهدف الباحث في تحقيق الجودة في العمل الوظيفي من خلال تحقيق أهداف المجموعة التي تهدف إلى تحقيق التنمية الشاملة وتحسين الحياة في مجموعة الحكي الطبية .

- تحسين جودة حياة الموظفين في مجموعة الحكي الطبية وتحسين إدارة الموارد البشرية ضرورياً لتحسين الخدمات الصحية وتلبية احتياجات المواطنين.

٤,١ أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها المختلفة (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية:

- تقييم كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية.
- تحليل تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية.
- قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية على مستوى المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية.
- دراسة كيفية تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية.
- تقديم توصيات عملية لإدارة مجموعة الحكي الطبية لتعزيز جودة الحياة الوظيفية من خلال تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

٥,١ أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: هل يوجد أثر لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على

جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمي الطبية في المملكة العربية السعودية؟ ؟

وتنبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الرئيسي الثاني: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الرئيسي الثالث: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الرئيسي الرابع: ما هو أثر لتطبيق إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية في المملكة العربية السعودية؟

٦,١ فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمي الطبية في المملكة العربية السعودية .

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

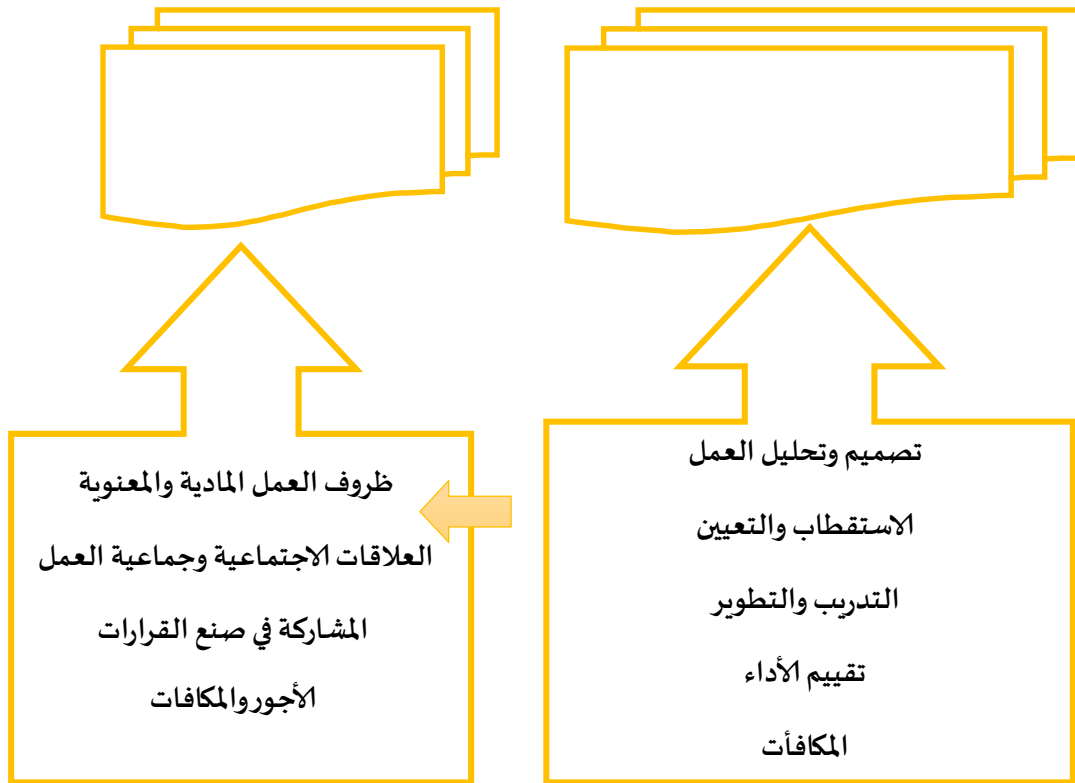
- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية .
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية .
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية .
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية .

٧,١ نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية محل البحث ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي)
- المتغير التابع : جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت)

الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة



من إعداد: المصدر: إعداد الباحث

٨,١ الدراسات السابقة:

دراسة دحله، والجوازنة (2021).

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الحياة الوظيفية في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة بإقليم الشمال. استندت الدراسة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة مكونة من ٤٠ عبارة. شملت العينة ٢٣٨ من العاملين بالمستشفيات الخاصة، من الأطباء والممرضين والإداريين والفنيين. بعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة،

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية والإغتراب الوظيفي كانا متوسطين. كما تبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل التعويضات، الاستقرار والأمان

الوظيفي، فرص الترقية، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي. أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في المستشفيات الخاصة من خلال زيادة الرواتب والتركيز على الأمان الوظيفي وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم بشكل مستمر.

دراسة عبيدات، والروابدة(2020) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة إربد. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت استبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية مكونة من ٣٨٩ فرداً من مجتمع الدراسة.

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطاً وأن الأداء الوظيفي كان مرتفعاً. كما بينت النتائج أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل سمات الوظيفة وسلوك المشرف والتوازن بين العمل والحياة جاءت بدرجة متوسطة، في حين كانت التعويضات والمنافع بدرجة منخفضة. كما أظهرت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الأداء الوظيفي. أوصت الدراسة بتحسين مستوى التعويضات والمنافع وتطوير أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين.

دراسة علي(2019) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحقيق الاستدامة التنافسية في الجامعة العراقية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات لجمع البيانات من عينة عشوائية.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية مثل الاختيار الإلكتروني ونظام التعويضات الإلكتروني وتقييم الأداء الإلكتروني وتحقيق الاستدامة التنافسية للجامعة. ومع ذلك، لم تكن هناك علاقة بين ممارسات أخرى مثل الاستقطاب الإلكتروني والتدريب

الإلكتروني وتحقيق الاستدامة التنافسية. أوصت الدراسة بتعزيز تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعات لتحسين الاستدامة التنافسية.

دراسة سليمان (2018) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد الأداء الوظيفي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية.

أظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعاد الأداء الوظيفي، وتأثير معنوي لهذه الأبعاد على الأداء الوظيفي بشكل عام. كما تبين وجود فروق معنوية في الإدارة الإلكترونية وفقًا للمؤهل التعليمي وعدد سنوات الخبرة، بينما لم تكن هناك فروق معنوية وفقًا للنوع والعمر. أوصت الدراسة بتعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات لتحسين الأداء الوظيفي.

دراسة وادي، وعمار (2018) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مزايا تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) في مؤسسات وكالة الغوث بقطاع غزة ورضا الموظفين عن تطبيقه. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة طبقية شملت ٢٠٣ موظفًا.

أظهرت النتائج أن نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يبسط إجراءات العمل ويخفف العبء ويعزز الشفافية. كما أبدى الموظفون رضاهم بنسبة ٧٢,٨٨%. أوصت الدراسة بتعزيز استخدام هذا النظام لتحسين إدارة الموارد البشرية في وكالة الغوث.

دراسة نورالنسور(2017) .

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق التكنولوجيا على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة طبقية من العاملين في أقسام الموارد البشرية بالبنوك.

أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الإدارة الإلكترونية، وسهولة الاستخدام كانت مؤثرة أيضًا. أوصت الدراسة بتعزيز تطبيق التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية لتحسين الكفاءة.

دراسة العولقي(2018) .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيادة الخادمة وجودة حياة العمل في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية وتأثيرها على الارتباط الوظيفي. استخدمت الدراسة قائمة استقصاء لجمع البيانات وأدوات البحث الكمي للتحليل. أظهرت النتائج أن ممارسات القيادة الخادمة كانت ضعيفة، وأن أبعاد جودة حياة العمل توفرت بدرجة متوسطة. كما تبين وجود علاقة معنوية بين ممارسات القيادة الخادمة وتحسين جودة حياة العمل. أوصت الدراسة بتوفير الدعم لتحسين جودة حياة العمل وتعزيز الارتباط الوظيفي.

دراسة البردان، ورضوان(2022) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية لدى مديري المدارس الحكومية في لواء بني عبيد وعلاقتها بالتزام المعلمين بالمعايير المهنية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي الارتباطي وجمعت البيانات من عينة مكونة من ٥٦ مديرًا و٣٤٧ معلمًا.

أظهرت النتائج أن جودة الحياة الوظيفية والتزام المعلمين بالمعايير المهنية كانا متوسطين، وأن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بينهما. أوصت الدراسة بتشجيع المعلمين على الالتزام بأخلاقيات المهنة وتطوير أنفسهم ذاتيًا.

دراسة المرافي، والحوامدة(2022) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم بمنطقة البحر الميت. استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة مكونة من ١٠٣ موظفين. أظهرت النتائج أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية. أوصت الدراسة بتعزيز جودة الحياة الوظيفية في الفنادق لتحسين الميزة التنافسية.

دراسة Javanmardnejad et al. (2021) :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين السعادة وجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بين العاملين في مجال التمريض في إيران. جمعت الدراسة البيانات من ٢٧٠ ممرضًا وممرضة باستخدام استبيانات متعددة.

أظهرت النتائج أن الممرضات لم يشعرن بالسعادة، وأن هناك علاقة بين السعادة وجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي. أوصت الدراسة بتحسين ظروف العمل لتحسين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.

دراسة Fındıklı, Bayarçelik (2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وجهات النظر حول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومعرفة رأي العاملين لاختيار تطبيقات النظام وتحليل النتائج التنظيمية الملحوظة لمديري الموارد البشرية في الشركات الرائدة في تركيا. اعتمدت الدراسة على المقابلات المتعمقة مع أخصائيي الموارد البشرية في صناعة الخدمات.

أظهرت النتائج أن الدوافع الرئيسية لتطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية هي إدارة الوقت، وسهولة الحصول على البيانات الشخصية والوصول إليها، وخفض التكاليف. كما أظهرت النتائج تقليل التكاليف التنظيمية ودعم التواصل بشكل أفضل وأسرع بين المدير والموظفين وتقليل وقت المعالجة. أوصت الدراسة بأهمية تطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الإدارة التنظيمية للمؤسسات والحاجة إلى مزيد من الأبحاث حول تقييم تأثير هذه التطبيقات على النتائج التنظيمية في مختلف الصناعات والبلدان.

دراسة (Mubariz 2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في البنوك المحلية وتحديد العلاقة بين سهولة الاستخدام وجودة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والفعالية الاستراتيجية والتقنية لإدارة الموارد البشرية. تم تطبيق الاستبيان على جميع الموظفين في المراكز الرئيسية للبنوك التجارية والعامة في القاهرة الكبرى.

أظهرت النتائج وجود علاقة بين سهولة استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والفعالية التقنية لإدارة الموارد البشرية، وتأكيد تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على كفاءة إدارة الموارد البشرية في البنوك المحلية. أوصت الدراسة بتصميم نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية سهل الاستخدام وفعال لتعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية وإجراء دراسات مماثلة في بلدان أخرى وفي قطاعات مختلفة.

دراسة (Sun et al. 2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى اعتماد الفنادق على نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحديد أثر تطبيق البحوث المتعلقة بالمعلوماتية في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية داخل الفنادق. اعتمدت الدراسة على دراسة حالة لمجموعة (كوانغو ويستن) لتحليل مدى اعتماد الفنادق على نظام

إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثير تطبيق البحوث المتعلقة بالمعلوماتية. جمعت البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات مع إدارة الموارد البشرية والموظفين في الفنادق.

أظهرت النتائج الحاجة إلى تطوير نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الفنادق لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية وتعزيز استراتيجية الموارد البشرية. أوصت الدراسة بتعزيز استخدام المعلومات في إدارة الموارد البشرية داخل الفنادق وتحقيق متطلبات العمل بكفاءة.

دراسة (Swamy 2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تحقيق الميزة التنافسية للشركات ودراسة تحقيق الميزة التنافسية للشركات العالمية في المكسيك من خلال الموارد البشرية الإلكترونية. تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من ٣٠٠ فرد في عدة شركات تنافسية في المكسيك.

أظهرت النتائج أهمية تطبيق الاستقطاب والتوظيف والتدريب الإلكتروني للحصول على ميزة تنافسية للشركات، وأهمية دمج مفاهيم تكنولوجيا المعلومات في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية. أوصت الدراسة بتوعية العاملين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية، خاصة في إدارة الموارد البشرية، لتحسين كفاءة العمل وتحقيق المزيد من الميزة التنافسية.

دراسة (Arifin & Rahman 2022) :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ونية الاستقالة لدى ممرضات الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية. تم استخدام استبيان مقطعي لجمع البيانات من ٥٠٨ ممرضات رعاية صحية أولية في منطقة جازان.

أظهرت النتائج أن ٤٠% من الممرضات أبدن نية الاستقالة، وكانت هذه النية مرتبطة بجودة الحياة العملية. باستخدام الانحدار المتعدد القياسي، تم تفسير ٢٦% من التباين في نية الاستقالة

بواسطة جودة الحياة العملية. أوصت الدراسة بتحسين جودة الحياة العملية للحد من نية الاستقالة بين الممرضات وتحسين ظروف العمل لتحقيق رضا أكبر بين العاملين.

٩,١ أوجه التشابه والاختلاف

٩,١,١ أوجه الشبه

هناك العديد من أوجه الشبه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة في هذا المجال. أولاً، تركز جميع الدراسات على جودة الحياة الوظيفية كمحور أساسي لتحليل بيئة العمل وتأثيرها على العاملين. على سبيل المثال، تناولت دراسة دخله والجوازنة (٢٠٢١) تأثير جودة الحياة الوظيفية في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة بإقليم الشمال، بينما ركزت دراسة عبيدات والروابدة (٢٠٢٠) على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمحافظة إربد.

ثانياً، استخدمت هذه الدراسات المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها. هذا النهج يعكس الأسلوب المستخدم في هذه الدراسة، مما يعزز من موثوقية النتائج المستخلصة. على سبيل المثال، اعتمدت دراسة سليمان (٢٠١٨) على المنهج الوصفي التحليلي لفحص تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي، بينما استخدمت دراسة علي (٢٠١٩) الاستبيانات لجمع البيانات حول ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثيرها على الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية.

ثالثاً، تناولت جميع الدراسات أبعاداً متعددة لجودة الحياة الوظيفية مثل التعويضات، فرص الترقية، التوازن بين العمل والحياة، والاستقرار الوظيفي. هذه الأبعاد تشكل الأساس لتحليل جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية، كما هو الحال في الدراسات السابقة. على سبيل المثال، استعرضت دراسة دخله والجوازنة (٢٠٢١) تأثير التعويضات، فرص الترقية، والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفة على الشعور بالإغتراب الوظيفي، في حين تناولت دراسة عبيدات والروابدة (٢٠٢٠) سمات الوظيفة، سلوك المشرف، وفرص الترقية.

٢,٩,١ أوجه الاختلاف

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في عدة جوانب رئيسية. أولاً، تختلف الدراسة من حيث المجتمع المستهدف، حيث تركز على العاملين في مجموعة الحكي الطبية، وهي مؤسسة طبية خاصة. في المقابل، ركزت دراسة دحله والجوازنة (٢٠٢١) على المستشفيات الخاصة في إقليم الشمال، بينما تناولت دراسة عبيدات والروادة (٢٠٢٠) المستشفيات الحكومية في محافظة إربد.

ثانياً، تختلف المتغيرات المستقلة والتابعة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة. على سبيل المثال، ركزت دراسة علي (٢٠١٩) على ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كمتغير مستقل وتأثيرها على الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية، بينما ركزت دراسة سليمان (٢٠١٨) على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على أبعاد الأداء الوظيفي.

ثالثاً، تختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. بينما تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبيانات، اعتمدت دراسة نور النصور (٢٠١٧) على الإحصائيات لتحليل البيانات واستخدمت تحليل الانحدار الخطي المتعدد. كما استخدمت دراسة (2015) Mubariz التحليل الإحصائي لتحليل البيانات من استبيانات تم تطبيقها على موظفي البنوك في القاهرة الكبرى.

٣,٩,١ الفجوة البحثية

معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاعات الصحية والتعليمية، مما يفتح المجال لدراسة أعمق في قطاع المؤسسات الطبية الخاصة مثل مجموعة الحكي الطبية.

هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات حول تأثير الأدوات الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في السياق المحلي (السعودي)، خاصة في المؤسسات الطبية الخاصة.

تختلف تأثيرات ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية باختلاف العوامل الثقافية والديموغرافية، وهو ما يمكن دراسته في مجموعة الحكي الطبية.

بينما ركزت بعض الدراسات على القيادة الخادمة، قد يكون هناك حاجة لدراسة تأثير أنواع أخرى من القيادة (مثل القيادة التحويلية) على جودة الحياة الوظيفية.

الحاجة إلى دراسات تتبع تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على مدى طويل، وليس فقط التحليل اللحظي.

١٠,١ المنطلقات النظرية للدراسة:

ممارسات إدارة الموارد البشرية: هي مجموعة من السياسات والإجراءات والأنشطة التي تستخدمها المنظمات لإدارة الموارد البشرية بفعالية. تهدف هذه الممارسات إلى تحسين الأداء الفردي والتنظيمي، تعزيز رضا الموظفين، وزيادة الإنتاجية العامة للمؤسسة. تشمل هذه الممارسات مجالات تصميم العمل، الاستقطاب، التعيين، التدريب، التطوير، تقييم الأداء، المكافآت، والاتصال الداخلي.

أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية

تصميم وتحليل العمل: (Job Design and Analysis) :يشير تصميم وتحليل العمل إلى العملية المنظمة لتحديد واجبات ومسؤوليات ومتطلبات الوظيفة، بهدف تحسين الكفاءة والإنتاجية وتوفير بيئة عمل ملائمة للعاملين. يشمل ذلك تحديد المهام اليومية، المسؤوليات، العلاقات الوظيفية، وتحديد المهارات والمؤهلات المطلوبة.

الاستقطاب والتعيين: (Recruitment and Hiring) : هو العملية التي يتم من خلالها جذب مجموعة من المرشحين المؤهلين لشغل وظائف معينة، بينما يشير التعيين إلى عملية اختيار الأنسب منهم لشغل الوظيفة. تشمل هذه العمليات الإعلان عن الوظائف، فرز الطلبات، وإجراء المقابلات والاختبارات.

التدريب والتطوير: (Training and Development) :التدريب والتطوير هما العمليات التي تهدف إلى تحسين مهارات ومعرفة وقدرات الموظفين الحالية والمستقبلية. يشمل التدريب الدورات والورش

العملية التي تهدف إلى تحسين الأداء الفوري، بينما يركز التطوير على النمو المني طويل الأمد وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية للموظفين.

تقييم الأداء: (Performance Evaluation) : هو عملية قياس وتقييم أداء الموظفين مقابل الأهداف والمعايير المحددة. تهدف هذه العملية إلى تحديد نقاط القوة والضعف، تقديم التغذية الراجعة، وتحديد الخطط التنموية لتحسين الأداء المستقبلي.

المكافآت: (Rewards) : تشير المكافآت إلى جميع أشكال التعويضات والمزايا التي يحصل عليها الموظفون مقابل أدائهم. تشمل المكافآت الرواتب، الحوافز، العلاوات، المزايا الإضافية مثل التأمين الصحي والتقاعد، والامتيازات الأخرى التي تهدف إلى تحفيز الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي.

الاتصال الداخلي: (Internal Communication) : الاتصال الداخلي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة. يشمل ذلك الاجتماعات، البريد الإلكتروني، النشرات الداخلية، ولوحات الإعلانات. يهدف الاتصال الداخلي الفعال إلى تعزيز الشفافية، بناء الثقة، وتحسين التفاعل والتعاون بين الموظفين والإدارة.

جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life) : تشير إلى مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروف العمل الإجمالية التي تؤثر على رفاهيتهم وأدائهم الوظيفي. تشمل جودة الحياة الوظيفية مجموعة من العوامل مثل الأمان الوظيفي، التعويضات العادلة، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، ظروف العمل الصحية، وفرص النمو والتطوير المهني. تسعى المؤسسات إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية لتعزيز رضا الموظفين، تقليل معدل دوران العمل، وزيادة الإنتاجية العامة.

١١,١ المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل

عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يساهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

١٢,١ مصادر جمع البيانات

أولاً: المصادر الثانوية:

سعى الباحث في القيام بجمع المعلومات التي يحتاجها لإجراء هذه الدراسة بالعودة الى المصادر، والمتمثلة في الكتب والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيراتها.

ثانياً: المصادر الأولية:

سيتم اعتماد الباحث في الحصول على البيانات الأولية الاستبانة والتي تم تطويرها لهذا الغرض بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة، وتضمنت الاستبانة عدداً من الفقرات التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما تعكس متغيرات الدراسة، المتغير المستقل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) و المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت) في مجموعة الحكمى الطبية في المملكة العربية السعودية.

١٣,١ أدوات الدراسة :

سيتم إعداد الاستبانة الإلكترونية اعتماداً على البحث في الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية لمعرفة .

١٤,١ حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية :** اقتصرَت الدراسة على معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت).
- **حدود مكانية:** اقتصرَت الدراسة على مجموعة الحكي الطبية في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** اقتصرَت الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤ م.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية

١,١,٢ تعريف الموارد البشرية

يمكن تعريف الموارد البشرية على أنها، كل عنصر بشري يعمل في المنظمة سواء أكان رئيساً أو مرؤوساً يدخل في مسمى الموارد البشرية، والذين تم توظيفهم في المؤسسة أو المنظمة كل يؤدي عمله والمهام المطلوبة منه حسب الوصف الوظيفي لكل منهم، حسب الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المنظمة في سبيل الوصول إلى الأهداف وفق الرسالة المرسومة للمؤسسة، لقاء أجور ورواتب وتعويضات وحوافز متفق عليها عند

التعيين يضاف إلى ذلك المزايا الوظيفية أثناء تبادل المنفعة بين العنصر البشري والمنظمة، فالموارد البشرية تقدم للمنظمة العمل المطلوب مدعوماً بمؤهلات علمية وخبرات وجهود لتحقيق المؤسسة أهدافها المنشودة، مقابل مردودات مالية وغير مالية يحصل عليها عناصر الموارد البشرية المنظمة. (الجعبري، ٢٠١٦)

أما إدارة الموارد البشرية فتعرف على أنها كل التخطيط والتنظيمات التي تقوم بها المؤسسة للحصول على الأفراد العاملين فيها، وبعد تعيينهم يتم تأهيلهم وتنمية قدراتهم ودعمهم بالخبرات المطلوبة ومن ثم تعويضهم وفرض مخصصات مالية وأجور، من أجل تحقيق ما تصبو إليه المؤسسة، كما أن من مهام الإدارة هو تمكين المنظمة من بناء مزاياها الاستراتيجية ودعم استمراريته بالتطوير عبر خطط واقعية منطقية قابلة للتطبيق والتوظيف الملائم فيما يخص مواردها البشرية، (جابر، ٢٠١٥)

وتعرف أيضاً على أنها كل السياسات التي تحتاجها الإدارة لترسمها وتعدّها في خطط من أجل تنفيذ النشاطات المتنوعة وممارسة المهام والوظائف على الوجه الأكمل، كما يستخدم هذا التعبير لوصف كل ما تقوم به المنظمة ممثلة بإدارتها من أعمال ذات علاقة باستقطاب العناصر البشرية المميزة

وتعيينها والإشراف عليها وتدريبها وتطويرها وتقييمها وضبط أعمالها، وتحديد التعويضات والمكافآت، بالإضافة إلى التشجيع والتحفيز، وكل ما له علاقة بالموارد البشرية في المؤسسة أو المنظمة، (الشرباتي، ٢٠١٧)

وبصورة أخرى يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية على أنها المقدرة على استثمار القوى العاملة داخل المؤسسة أو بواسطتها، يتضمن عمليات التخطيط للعمل وتنفيذ ذلك من خلال مجموعة من الأنشطة وهي اختيار وتعيين وتقييم أداء وتدريب وتنمية وتحسين أداء وتعويض ودفع رواتب وضبط العلاقات الصناعية وتقديم الخدمات الاجتماعية للكادر البشري في المنشأة وكذلك الخدمات الصحية والتحفيز والدعم وبحوث الأفراد ، ويقصد وبحوث الأفراد ذلك القسم من الإدارة الذي يتعلق بالعاملين وعلاقاتهم في المنظمة، والذي يسعى إلى رفع معدل الكفاءة عند العاملين وتحقيق العدالة فيما بينهم، حيث يتم التعامل معهم بمنتهى العدالة والموضوعية من غير تمييز. (أبو عوض، ٢٠١٥)

وعرفت إدارة الموارد البشرية بأنها مجموعة من العمليات الجزئية . بدءاً من تخطيط الموارد ، مروراً بإعداد نظم التحليل والوصف الوظيفي وإعداد نظم الاختيار والتعيين ونظم تقويم أداء العاملين ونظم الحوافز . وانتهاء بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية بما يحقق أهداف المنظمة (أبو شيخة، ٢٠١٣).

وعرفها (Merkle، ٢٠١٤) على أنها إدارة القوى العاملة في المنظمات أو الموارد البشرية لاستقطاب واختيار الموظفين وتدريبهم وتوجيههم وتقييمهم والعمل على مكافئتهم . وكذلك متابعة الإدارة العليا في المنظمة ، والتأكد من العمل ضمن التشريعات والقوانين.

٢,١,٢ أهمية إدارة الموارد البشرية

لإدارة الموارد البشرية أهمية كبرى باعتبارها تمثل قمة الهرم في أصول المنظمة، ومن هنا تتبع تلك الأهمية، هذا ما أكدت عليه مجموعة من الدراسات والأبحاث التي أجريت في الدول المتقدمة حيث تركزت الدراسة على موضوع العلاقة بين الإدارة الناجحة للموارد البشرية وبين نجاح المنظمات.

وشيثاً فشيثاً وفي ظل التطورات والتحديات بدأت إدارة الموارد البشرية تتحول من الأعمال الروتينية المعتادة واليومية التي تنحصر فقط في حفظ السجلات والملفات الشخصية للموظفين ومتابعة تقارير تقييم أدائهم، وتنفيذ التعليمات والأسس التي تنظم حقوق العاملين وتتبع حركاتهم وتقييدها، إلى أعمال أوسع وأشمل بكثير من كل ذلك، بل صارت مسؤولة عن رسم الخطط ووضع استراتيجيات معتمدة لمواجهة التحديات المستقبلية المجهولة والتي يشوبها الغموض.

وتوجد مجموعة من المبررات التي نالت العالم بمؤسساته المختلفة أن يولي الموارد البشرية اهتماماً خاصاً وعناية فائقة، ولعل أبرز هذه المبررات ما يلي: (أبوعوض، ٢٠١٥):

- (١) كون المؤسسات كبر حجمها وازداد حجم الكادر البشري فيها، كان مدعاة لأن تتدخل الحكومات لتوجه النشاط الخاص بأعمال المؤسسات المتنوعة وفي كل المجالات بهدف تحسين العلاقات بين المنظمات والكوادر البشرية فيها وتوليد علاقة وطيدة بينهما.
- (٢) وعي المسؤولين في كافة المستويات الإدارية وإدراكهم الأكد أن زيادة الإنتاجية تعتمد اعتماداً كبيراً على استثمار الموارد البشرية في المؤسسة الاستثمار السليم.
- (٣) تنامي الاتجاه الإنساني في الإدارة، والذي اهتم بقضية التآلف بين العاملين وإدارة المؤسسة.
- (٤) بروز تشريعات جديدة من أجل الارتقاء بالموارد البشرية والارتقاء بالعنصر البشري لزيادة الإنتاجية، والتي تؤدي بدورها إلى ارتفاع الأرباح.
- (٥) تحقيق النمو، والسعي باتجاه الاستقرار الاقتصادي يتطلبان الاهتمام بالموارد البشرية، باعتبارها من أهم المسببات للنمو الاقتصادي إن أوليت العناية بها.
- (٦) زيادة تأثير النقابات العمالية وقوتها، فظهور هذه النقابات ساعد على حماية مصالح العمال والعاملين بالمؤسسات بغية الحصول على مزيد من الضمانات الاقتصادية والاجتماعية العمال.
- (٧) تطوير أساليب الإنتاج تبعاً للتطورات التكنولوجية الحديثة، وهذه التطورات ترتب عليها إجراء تغيير في طرق الإنتاج، مما أدى إلى الاعتماد على الآلات التكنولوجية المتطورة أكثر من ذي قبل، وهذه الآلات المتطورة يتطلب تشغيلها والعمل عليها نوعية أخرى من العمال البارعين في

استخدامها، كما احتاج وجود مثل هذه الآلات أنماطاً جديدة فرضت نفسها على علاقات العمل بين العمال وإدارة الشركات.

٣,١,٢ الأهداف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية

هناك العديد من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إدارة الموارد البشرية لتحقيقها (الطائي

واخرون، ٢٠٠٦) كالتالي:

١- الأهداف على مستوى المنظمة: إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات سواء

كانت كبيرة أم صغيرة، عامة أم خاصة هو تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة وتطوير الأفراد.

وينبثق عن هذا الهدف الأساسي مجموعة أهداف منها:

— استراتيجية التكامل : أي تكامل إدارة الموارد البشرية مع الخطط الاستراتيجية.

— الولاء : ويقصد به ولاء العاملين الأهداف المنشأة وإخلاص لها.

— المرونة : وتهتم بعملية التكيف والقدرة على إدارة التعبير .

٢- الأهداف على مستوى المجتمع: تتمثل هذه الأهداف في تحقيق أهداف المجتمع ما يلي:

- استخدام وتشغيل الأفراد بالأعمال المختلفة ووفقا لكفاءتهم

- تتيح الفرصة للمجتمع للتطور والنمو في جميع جوانبه

- غالبا ما تستجيب لبعض المحددات الاجتماعية في هذا المجال كالتشريعات والقوانين

الخاصة بالعمل والعاملين

- وجود ظروف عمل جيدة تمكنهم من العمل الفعال الذي يزيد من إنتاجيتهم وبالتالي من

مكاسبهم المادية

- تحسين نوعية حياة العمل للأفراد العاملين وانعكاس ذلك على حياتهم الاجتماعية.

٣- الأهداف على مستوى العاملين: تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية على مستوى الأفراد:

— جذب المرشحين والاحتفاظ بالجيد منهم

— توفير ظروف وشروط عادلة للتوظيف

— اقتراح السياسات والأنظمة واللوائح المتعلقة بالتوظيف، والمكافآت والأجور والحوافز والمنافع

وصحة وسلامة العاملين

— تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الجدارة في التوظيف والتنافس الحر بعيداً عن التحيز والمحاباة.

٤,١,٢ أبعاد الموارد البشرية

[١] تقسيم وتحليل العمل

المقصود بتقسيم وتحليل العمل هو تحليل الوظيفة العملية النظامية من خلال فهم ودراسة وجمع المعلومات والمسؤوليات المنوطة بصاحب الوظيفة والهدف منها يكون بتحديد ووصف كامل لها ولمواصفاتها. (كرو، ٢٠١٦)

تحليل الوظائف هي عملية غاية في الأهمية وتعتبر حجر الأساس لأكثر المهام التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، ومن الطبيعي أن أية منظمة تبذل جهداً للوصول بالموظفين إلى أداء متميز، والمطلوب منها لتحقيق ذلك هو ربط المتطلبات الوظيفية مع الأشخاص المناسبين لهذه الوظائف أي اختيار الفرد المناسب لأداء العمل الذي يتناسب مع قدراته وخبراته. (أبو سنيّة، ٢٠١٧)

وتتمثل أهمية عملية التحليل الوظيفي بمعلوماتها الهامة التي توفرها لكل من إدارة الموارد البشرية والمنظمة والعاملين أنفسهم بالآتي: (جابر، ٢٠١٥):

- (١) رصد خصائص الوظائف على اختلافها وتحديد المتطلبات التي تلزمها من مهارات وغيرها.
- (٢) تحديد معايير اختيار الموظف لكل وظيفة، تستند بشكل كبير على تحديد مواصفات الوظائف على اختلافها وإيجاد الوصف الوظيفي لكل منها.
- (٣) بناء وتصميم البرامج التدريبية والتخطيط التطويري، حيث أن هذه البرامج تركز على إيجاد الهوة والفجوة الموجودة بين متطلبات الوظيفة وبين المهارات الفعلية المتوافرة لتأديتها.
- (٤) أولى الخطوات في تشكيل نظام منصف وعادل لأجور العمال ورواتبهم ومخصصاتهم والحوافز التشجيعية بكل أشكالها، فكل وظيفة لها قيمتها المختلفة عن غيرها من الوظائف، وقيمة الوظيفة عادة تخلد عن طريق التبصر بجانبي وصف ومواصفات الوظيفة على حد سواء.

[٢] الاستقطاب والتعيين

يعتبر الاستقطاب ركيزة أساسية من ركائز إدارة القوى البشرية للمنظمات الحديثة، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة يرتبط مباشرة بمدى قدرة إدارة القوى البشرية على جلب المؤهلات والكفاءات للمؤسسة للرفع من مستواها وتحقيق أهدافها. (أبو سنيّة، ٢٠١٧)

عملية استقطاب الموارد البشرية تصب اهتمامها بالدرجة الأولى بالبحث عن الأشخاص المناسبين من حيث الكم والنوع من ذوي الكفاءة العالية، ثم تعمل جاهدة في جذبهم للعمل في المؤسسة وفي التوقيت المناسب، فعملية استقطاب الموارد البشرية يمكن تعريفها على أنها مجموعة الأنشطة وسلسلة الممارسات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية من أجل جذب الموارد الكفؤة للمؤسسة تبدأ بالبحث عنهم وتنتهي بتعيينهم، مع الاهتمام بالكم والنوع وتحديد الوقت المناسب لاستثمارهم، كما أن عملية استقطاب الموارد البشرية تشتمل على الدراية بكافة المعلومات ذات العلاقة بالوظيفة الشاغرة في المنظمة وتسجيلها وتحديدتها بحصر، ومن الضرورة بعدها وضع وتثبيت برنامج متكامل الاستقطاب الموارد البشرية بحيث يتوافق هذا البرنامج مع إدارة الموارد البشرية الأخرى من حيث الممارسات والمهام. (الشروقي، ٢٠١٨)

[٣] التدريب والتطوير

يعني التدريب استخدام الجهود التدريبية بشكل متكامل حتى يؤدي أهدافه منها، وهي بناء المهارات الأساسية لأفراد المنظمة، التي تجعلهم قادرين على تنفيذ ما يطلب منهم من مهام من خلال القيام بنشاطاتهم بطريقة صحيحة، وبالتالي تطوير يكتسبون من أفكار وما يتصرفون به من سلوكيات وما يؤمنون به من اتجاهات للرفع من مستوى فعاليتهم كأفراد داخل المجموعة في المؤسسة، وضمن مجموعة تلك العمليات يتم إعدادهم إعداداً جيداً للقيام بكل ما تتطلبه منهم وظائفهم الحالية وكذلك تنمية مهاراتهم الفنية والذهنية لمواجهة الاحتياجات المستقبلية التي قد تطلب منهم حسب التعبيرات التي من الممكن جداً أن تحدث.. (البسيس وربيعة، ٢٠١٨)

وتكمن أهمية التدريب في أنها ترفع من مستوى الانتاجية وتقوي الأداء التنظيمي، ولا شك أن العاملين عندما يشحنون بمهارات ومعارف جديدة ضرورية لأداء وظائفهم فإن هذا يعينهم على أن ينفذوا كل المهام التي توكل إليهم بمهارة عالية، وبالتالي فإن هذا يختصر الجهد ويوفر الوقت ويقلل الهدر في موارد الإنتاج المادية، كما أنه يخلق اتجاهات إيجابية نحو العمل وتجاه المنظمة عند العاملين، فيعمل على إلقاء الضوء ووضوح السياسات العامة للمنظمة عند العاملين، وبهذا يرتفع منسوب الأداء ويتحسن نوعه، لأنهم باتوا يعرفون جيداً ماذا تريد المنظمة أن تحقق، كما أن تدريب العاملين يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الإدارية ويتطور لديها أسلوب القيادة الحكيمة. (كرو، ٢٠١٦)

[٤] تقييم الأداء

هو نظام لمراجعة وتقييم أداء الأعمال الموكلة للفرد، وهو عبارة عن مقارنة دقيقة بين الأداء الفعلي والأداء الأفضل وكما يجب أن يكون، ومن خلاله وبشكل دوري يقيم الموظف رئيسه المباشر أو من خلال الموظف الذي يرتبط به مباشرة، فتلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين ومدى صلاحيتهم للوظيفة التي يشغلونها ومدى إنجازهم للمطلوب منهم وسلوكياتهم أثناء تأديتهم لعملهم في الحالي لمعرفة مدى قدرتهم على تحمل مسؤوليتهم تجاهه ومعرفة مدى استعدادهم لأن يتقلدوا مستقبلاً مناصب أعلى أم لا، ومدى صلاحيتهم لشغل تلك المناصب، هذا ما يعنيه بالضبط مصطلح (تقييم الأداء). (أبو سنينة، ٢٠١٧)

وتكمن أهمية تقييم الأداء ببرزها بوضوح زيادة انتاجية الموظف، وهذا يعني زيادة الأداء التنظيمي، كما يدفع بالنمو المهني إلى الأمام تقدماً للأفضل يبينه تحسين الأداء ومقداره، ولا شك أن العدالة في تقييم الأداء والمصادقية والشفافية من غير تحيز أو إمالة لأحد الموظفين دون غيره يخلق جواً من الراحة النفسية ويحفز الموظفين ويخلق الانتماء ويعزز الثقة بالمنظمة، ما يدفع بالعامل إلى التضحية ومزيد من العطاء وهذا بالتالي يعود على المنظمة ذاتها ويسارع في تحقيق أهدافها،

بالإضافة إلى كل ذلك، إن تقييم الأداء الذي يستند على الصدق والقائم على الجدارة يزيد من دافعية الموظف نحو الالتزام بالعمل ما يترك بالغ الأثر على الأداء التنظيمي ويصب في النهاية في مصلحة المنظمة. (التميمي، ٢٠١٧)

[٥] المكافاة

هو نظام يساعدها في مواجهة التغيرات المتسارعة في بيئتها المحيطة لتقوى على التنافس الشديد، فعملية تحفيز الموارد هي من الأساليب التي تنتهجها الإدارة بغية ضبط سلوك العاملين، وتوجيههم نحو زيادة الإنتاجية البشرية، مقابل تحقيق متطلباتهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية، ويكون ذلك باستثارة دافعيتهم تجاه العمل، وهذه الحوافز والمكافآت التي تعتمد عليه المنظمات لتحفيز الموارد البشرية لديها، إذ تستخدم المحفزات كوسيلة لدفعهم نحو الأفضل، فتحقق بالحوافز ما لم يتحقق بوسيلة أخرى فيتحسن أداء العاملين من جهة ويرفع كفاءتهم من جهة أخرى، وبالتالي فإن هذا في المحصلة يعود بالفائدة على منظماتهم ومجتمعاتهم. (الشروقي، ٢٠١٨)

وتكمن أهميته في المردود المزدوج على العاملين وعلى المنظمة بذات الوقت، هذا النظام يساعد المنظمات على الاحتفاظ بالعاملين الرئيسيين، كما يقلل من عملية دوران العمل، وتنقل العمال من وظيفة إلى أخرى في نفس المؤسسة أو المنظمة، ويحفز على التطوير وتحسين الأداء، كما يساعد المنظمات على الوقوف بقوة أمام التحديات والمنافسات، ويعدل أجواء المناخ الاجتماعي في المؤسسة ويحسن العلاقات بين الإدارة والعاملين.

[٦] الاتصال الداخلي

المقصود بالاتصال الداخلي واستراتيجيته هو ذلك اللياقة الإدارية والفن في تنسيق وجمع كل الوسائل الاتصالية بين الأفراد والإدارة وتذليلها وصولاً إلى الأهداف، فهو يهدف إلى إشعار العامل بأهميته وقيمه وهذا الشعور يمنحه طاقة إضافية تضاف إلى طاقته، ويمنحه مكانة في التنظيم الذي يعبر عنه بمصطلح (الحيز الفيزيقي)، وهذا الإشعار مسؤولة عنه الإدارة وتظهره على شكل أفعال وأقوال موجهة

للموظف، كتوزيع المهام وما يرافقه من دعم ، وتقسيم الأدوار، وهو بهذه الطريقة يحدد العلاقات وينظمها، على الأخص أن المؤسسات بشكل عام هي أنظمة مفتوحة على محيط ليس مستقراً بل يتغير باستمرار. (ابوستيتة ، ٢٠١٧)

الاتصال الداخلي يتفرع إلى فرعين وهما: اتصال رسمي تكون الوسيلة فيه المذكرات والتقارير والاجتماعات الرسمية، وقد يكون الاتصال الرسمي إما صاعداً أو نازلاً أو أفقياً بين العاملين، ومن مواصفاته أنه يشتمل بالرسمية والقانونية وويكون موثقاً نظراً لأنه مكتوب ومسجل ، أما النوع الثاني هو الاتصال عبر الرسمي، وهذا الاتصال عادة لا يخضع لأية قواعد أو إجراءات قانونية .

المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية

١,٢,٢ تمهيد:

تعتبر جودة حياة العمل أو جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي تهتم بتحسين المناخ والأجواء المتعلقة بمكان العمل وتوفير بيئة عمل آمنة وإيجابية، حيث تعتبر من أهم أسباب رضا العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل، وتساعد على تخفيض حالات التوتر التي تظهر عند العاملين خوفاً على المستقبل الوظيفي لديهم حيث اتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن جودة الحياة الوظيفية مسؤولية تتحملها المنظمات وأن كفاءة المنظمة في تحمل المسؤولية تنعكس بشكل إيجابي على المنظمة مما يحقق لها التقدم والتفوق على الشركات المنافسة وتحسين أدائها من حيث التطور والنمو والتكرار للتكيف مع البيئة الخارجية دائمة التغير، وأن توفر مكونات جودة الحياة الوظيفية المناسبة يساعد في انتشار طاقات العاملين وقدراتهم لتحقيق الأهداف العامة للمنظمة وبالتالي تحقيق أهداف العاملين الخاصة.

٢,٢,٢ مفهوم جودة حياة العمل

تعددت المفاهيم التي تخص جودة حياة العمل بسبب اختلاف الرؤى والجوانب المدروسة لمكونات جودة حياة العمل من قبلهم وبناء عليه سوف يتم استعراض مجموعة من المفاهيم الأكثر خلال المكافآت والوقت الذي يستمتع في قضائه الأفراد العاملون في بيئة العمل شيوعاً لجودة الحياة الوظيفية . عرفها (pizam، ٢٠١٠) بأنها الجهود التي تبذلها المنظمة لتحقيق الرضا لدى العاملين من خلال المكافآت والوقت الذي يستمتع في قضاؤه الافراد العاملين في بيئة العمل .

وعرفها العلوق (٢٠١٦) بأنها قدرة المنظمة على توفير الظروف الملائمة للعاملين من عدة جوانب منها النمو والتطور الوظيفي والمشاركة في اتخاذ وصنع القرارات المتعلقة بالعمل. وعرفها (البليسي ٢٠١٢) بأنها الممارسات والانشطة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية المنظمة بغرض توفير حياة

وظيفية أفضل للعاملين إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء وعرفها (٢٠١٣، Lolooano) بأنها البيئة الوظيفية المحيطة بالفرد ومدى قدرتها في التأثير على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية . وعرفها (ماضي (٢٠١٤) بأنها مجموعة من الأنظمة والتعليمات المتعلقة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة بالعاملين، حيث تؤثر على بينهم الإجتماعية والثقافية والصحية ، وتسهم في تحقيق أهداف الشركة والعاملين فيها . ويعتبر هذا التعريف الأكثر شيوعاً لجودة الحياة الوظيفية .

٣,٢,٢ أهداف جودة الحياة الوظيفية:

أشار السالم (٢٠٠٩:٢٣٥) إلى أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من

خلال برامج تطوير جودة حياة العمل هي:

- إيجاد بيئة عمل تنسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوق النوعي على المنافسين.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين الأهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.

ويرى (المغربي ٢٠٠٤: ٢) أن موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة. و يحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم ويؤكد الهييتي (٢٠٠٣) على أن جودة حياة العمل الوظيفية الجيدة كونها صفة مميزة للمنظمة، فإنها يمكن أن تزيد من ولاء أفرادها العاملين ، و تحقق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين.

٤,٢,٢ أبعاد جودة حياة العمل:

إن لجودة حياة العمل أبعاد تشمل قوامها تنوع وتشعب، لتسهم في تحسين جودة العمل والاهتمام بالعاملين وخلق سبل التعاون المشترك بين المنظمة وبين العاملين وبين البيئة المحيطة بهم طمعا في تحقيق مستوى تنظيمي جيد ومقبول.

يمكن تقسيم أبعاد جودة حياة العمل على النحو التالي :

(أ) ظروف العمل المادية والمعنوية:

أن شعور الشخص بمستوى جيد عن جودة حياته سواء من حيث الناحية النفسية أو الجسمية أو العلاقات الاجتماعية وعلاقات المهنة والعلاقات العائلية ،كل ذلك من شأنه أن يؤثر إيجابا على مستوى أدائه في هذه المجالات المختلفة. (ماضي ،٢٠١٤)

(ب) علاقات العمل:

يرى (ماضي ،٢٠١٤) بأن علاقات العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند إنجاز هذه الأعمال، كما توفر مناخاً تنظيمياً ومكاناً مناسباً للتنافس الشريف بين الأفراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة ومن خلال العلاقات الإنسانية والوظيفية بالمنظمة يحقق العامل حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضواً في جماعات عمل مستمرة بعلاقات متبادلة، كما أن احترام الفرد لذاته واستغلال المواهب والوصول إلى أعلى مراكز من خلال أفكاره وجهوده، يقود إلى توفير بيئة توجه العلاقات الإنسانية في التنظيم باتجاه سليم يتيح إشباع حاجات الأفراد.

يصف (القحطاني، ٢٠١٢) علاقات العمل بأنها تهتم بالجوانب الإنسانية وهي الاجتماعية في المنظمة. بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية، باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً، أكثر منه رشيداً أو منطقياً.

(ج) الأجور والمكافآت

عرف الكلالدة (٢٠١٢: ١٦١) المكافآت بأنها عبارة عن جوائز تدفع للعامل بشكل نقدي أو عيني مكافأة للعامل على ما قدمه من معدلات عالية في الإنتاج أو الخدمات أو الأرباح. وتعتبر أنظمة الأجور والمكافئات من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل ، إن الأجور تمثل أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو مستوى المنظمة. الأجور وسيلة لجذب الكفايات المناسبة للعمل وإبقائها في المنظمة.

فبالنسبة للفرد يعتبر الأجر وسيلة لإشباع احتياجات العامل المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه، أو لشعوره بالأمان والاندماج في المجتمع، إذ يعتبر الأجر وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وكذا مدى احترامه لذاته.

(د) المشاركة في اتخاذ القرار

تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات والتحليلات والتقييم الذي يقوم به العديد من الأفراد العاملين بالمنظمة، كما تتعدد وتتعدد الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة بحيث يصبح من الصعب إدارة تلك المنظمات من خلال فرد واحد فلا بد من الضرورة التعاون بين المدير ومروؤسيه عند ممارسة المهام المختلفة (سالم، ٢٠٠٩)

وتنبع أهمية المشاركة وبخاصة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي معنوي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين، حيث إن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على تنمية قدرات المرؤوسين وتطويرهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية (القحطاني، ٢٠٠٩: ٣٥)

والمشاركة في اتخاذ القرارات تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسن طرق العمل، وخفض الصراع نوعاً وكما بين العاملين والإدارة، والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل (الكلالدة، ٢٠١٢)

٥,٢,٢ عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

أجرت (Ellis&Pompli ٢٠٠٢) دراسة عن جودة الحياة الوظيفية وكشفت الدراسة أن من العوائق الرئيسة لتحسين جودة الحياة الوظيفية هي: بيئات العمل السيئة، عبء العمل، وعدم القدرة على تقديم الرعاية، وعدم التوازن بين العمل والأسرة.

العمل بنظام الورديات وعدم المشاركة في صنع القرار والعزلة المهنية، الافتقار إلى الاعتراف بالنفس والعلاقات السيئة مع المشرف والزملاء، صراع الدور وعدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة. (Swamy et al, 2015:283).

وعند البلبيسي (١٤:٢٠١٣) ثلاثة من عوائق تطبيق جودة الحياة الوظيفية

- ١) موقف الإدارة السلبي من إضفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم.
- ٢) موقف الاتحادات والنقابات العمالية من أن برامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل هدفها فقط الربحية دون دفع عوائد ربحية للعمال.
- ٣) خشية الإدارة العليا من التكلفة المالية العالية لبرامج تحسين وتطوير جودة حياة العمل دون وجود أي ضمان لنجاح هذه البرامج.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية واختبار الفروض

١,٣ منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من قبل الباحثين لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك بغرض وصف ظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين مكونات الظاهرة والآراء المتعلقة بها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تنجم عنها.

وقد استخدم الباحثين مصدرين أساسيين للمعلومات:

١. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحثون في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

٢. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

٢,٣ مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة يتكون من جميع العاملين بمجموعة الحكي الطبية ، حيث قام الباحثين باستخدام طريقة العينة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع ٢٢٠ استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد ١٩١ استبانة أي بنسبة استرداد بلغت ٨٧ %.

٣,٣ أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول "ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأبعاده (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي) على جودة الحياة

الوظيفية وأبعاد (ظروف العمل المادية والمعنوية، العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت).

تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أقسام هم :

- القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).
- القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة الخاصة بالمتغير المستقل، ويتكون من (تصميم وتحليل العمل، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، المكافآت، الاتصال الداخلي)
- القسم الثالث: وهو عبارة عن مجالات الدراسة الخاصة بالمتغير التابع، ويتكون من (ظروف العمل المادية والمعنوية، علاقات العمل ، المشاركة في صنع القرارات، الأجور والمكافآت)

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان

جدول (١): درجات المقياس

الاستجابة	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

٤,٣ اختبار ثبات أداة الدراسة

قام الباحث باختبار ما إذا كانت الأسئلة التي وضعت في قائمة الاستقصاء تقيس فعلا ما وضعت من أجله وذلك بالنسبة للمتغير المستقل الذي يتمثل في إدارة الموارد البشرية بأبعادها المختلفة، إلى جانب التأكد من ثبات وصدق وصلاحيه الأسئلة المكونة للمتغير التابع المتمثل في جودة الحياة الوظيفية إلى جانب التأكد من ثبات الاستمارة كلها ومدى صلاحيتها للدراسة، وذلك كما يلي:

١,٤,٣ ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمتغير إدارة الموارد البشرية:

افترض الباحث أن متغير إدارة الموارد البشرية بأبعادها المختلفة المستقل، وتم قياسه بعدد تسعة وعشرون سؤال، وقد استخدم الباحث معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات الداخلي لمتغير إدارة الموارد البشرية بأبعاده الستة، إلى جانب استخدام طريقة التجزئة النصفية (Split-Half) لبيان درجة الاتساق الداخلي بين إجابات الأسئلة الاستقصاء والجدول التالي رقم (٢) يبين نتيجة هذه الاختبارات، كما يلي:

جدول (٢): نتائج تحليل ثبات أداة الدراسة لمتغير إدارة الموارد البشرية باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية.

معامل الثبات		التجزئة النصفية			
(Cronbach's Alpha)		(Split-Half)		م	
العبارة	القيمة	الأبعاد	القيمة		
١ تصميم وتحليل العمل .	٥	٠,٧٧٨	٣	٠,٧٨٤	١
٢ -الاستقطاب والتعيين	٤	٠,٨٠٧			٢
٣ - التدريب والتطوير	٥	٠,٧٩٨			٣
٤ - تقييم الأداء	٤	٠,٨٧١	٣	٠,٧٩٢	٤
٥ - المكافآت	٥	٨٠١٠٠			٥
٦ -الاتصال الداخلي	٦	٠,٧٤٩			٦
المعامل الكلي	٢٩	٠,٨٢٤	٦	٠,٧٨٧	

من الجدول السابق يتبين ما يلي:

- أن قيمة معامل كرونباخ ألفا هي (٠,٨٢٤)، وذلك لستة أبعاد وتسعة وعشرون عبارة، مما يدل على ثبات المتغير المستقل، وأنه يصف فعلاً أبعاد إدارة الموارد البشرية ويتمتع بالثبات الداخلي والصلاحية.

— كما أنه تم تقسيم الأبعاد إلى قسمين وكان معامل الارتباط بينهما (٠,٧٨٧)، مما يدل على الاتساق الداخلي لأبعاد إدارة الموارد البشرية ، وأنه يمكن الاعتماد عليه في تمثيل المتغير المستقل بالتطبيق على مجموعة الحكمي الطبية .

٢,٤,٣ ثبات أداة الدراسة بالنسبة لمتغير جودة الحياة الوظيفية:

افترض الباحث أن متغير جودة الحياة الوظيفية بأبعاده المختلفة هو المتغير التابع، وتم قياسه بعدد اثنين وعشرون سؤال، وقد استخدم الباحث معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات الداخلي لمتغير جودة الحياة الوظيفية بأبعاده الستة، إلى جانب استخدام طريقة التجزئة النصفية (Split-Half) لبيان درجة الاتساق الداخلي بين إجابات الأسئلة الاثنين والعشرين السابقة والجدول التالي يبين نتيجة هذه الاختبارات، كما يلي:

جدول (٣): تحليل ثبات أداة الدراسة لمتغير جودة الحياة الوظيفية باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية.

معامل الثبات		التجزئة النصفية			
م	الأبعاد	(Cronbach's Alpha)	(Split-Half)	القيمة	القيمة
١	- ظروف العمل المادية والمعنوية.	٨	٠,٧٦٢		
٢	- العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل.	٦	٠,٨٠١	٣	٠,٧٧٩
٣	- المشاركة في صنع القرارات.	٦	٠,٧٩٠		
٤	- الأجور	٨	٠,٧٧٢	٣	٠,٧٤٥

				والمكافآت.	
				- أسلوب الإشراف والنمط القيادي.	٥
		٠,٧٥٩	٨		
				- الخصائص الوظيفية.	٦
		٠,٧٧٤	١٠		
٠,٧٦٣	٦	٠,٧٨٣	٤٦	المعامل الكلي	

من الجدول السابق يتبين ما يلي :

- أن قيمة معامل كرونباخ ألفا هي (٠,٧٨٣)، وذلك لستة أبعاد وست وأربعون عبارة، مما يدل على ثبات المتغير التابع، وأنه يصف فعلا أبعاد جودة الحياة الوظيفية ويتمتع بالثبات الداخلي والصلاحية.
- كما أنه تم تقسيم الأبعاد إلى قسمين وكان معامل الارتباط بينهما (٠,٧٦٣)، مما يدل على الاتساق الداخلي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأنه يمكن الاعتماد عليه في تمثيل المتغير التابع بالتطبيق على مجموعة الحكي الطبية ..

٣,٤,٣ اختبار ثبات أداة القياس بالنسبة لتساؤلات الاستقصاء مجتمعة.

الجدول التالي يبين نتائج معامل الثبات الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بالنسبة لأسئلة قائمة الاستقصاء كلها، وكذلك نتائج التقسيم الداخلي (Split-Half) لنتائج الاتساق بين العبارات المكونة لأداة القياس بالنسبة لأسئلة الاستبيان كلها، كما يلي:

جدول (٤): نتائج تحليل ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة

النصفية.

المتغيرات	عدد	عدد	معامل الثبات	عدد	التجزئة
-----------	-----	-----	--------------	-----	---------

النصفية	الأبعاد	Cronbach's)	الأبعاد	العبار	
(Split-Half)		Alpha		ت	
٠,٧٨٧	٦	٠,٧٩٢	١٢	٢٩	المحور الأول: إدارة الموارد البشرية
٠,٧٦٣	٦			٤٦	المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية.
٠,٧٧٤	١٢			٧٥	الإجمالي

من الجدول السابق يتبين أن قيمة معامل كرونباخ ألفا هي (٠,٧٩٢)، وذلك بالنسبة لأسئلة الاستمارة كلها في جميع المحاور، وأن معامل الارتباط بين قسمي قائمة الاستبيان هو (٠,٧٧٤)، مما يدل على ثبات قائمة الاستقصاء وأن الأسئلة والأبعاد والتي افترضها الباحث، يمكن أن تمثل أداة الدراسة. ومما سبق يمكن القول أن الاستقصاء يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، ويمكن الاعتماد عليه في قياس متغيرات الدراسة بالتطبيق على مجموعة الحكمي الطبية.

٥,٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة

لكي يتم الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام الأساليب والمعالجات الإحصائية المناسبة التي تم اجراؤها باستخدام ادوات الإحصائية لبرنامج (SPSS)، وعلى النحو الآتي:

■ الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics): لوصف خصائص عينة الدراسة، والإجابة عن أسئلتها.

— معامل كرونباخ ألفا لتقدير ثبات الاتساق الداخلي للأداة (Consistency Reliability).

— اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة (Normal Distribution): وذلك باستخدام اختبار

(D'Agostino Test)

- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor: واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من وجود ارتباط عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Regression Multiple Linear) لاختبار صلاحية نموذج الدراسة ومعنوية تأثير المتغيرات المستقلة (الموارد البشرية) على المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية).
- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الدلالة الإحصائية للفروقات بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على بعد الموارد البشرية وكذلك جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والجنس).
- اختبار (ت) (t-test) لاختبار الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين الحسابيين لتقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الموارد البشرية ككل وكل بعد من أبعادها وكذلك فاعلية جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير الجنس.

الفصل الرابع : اختبار الفرضيات

١,٤ المقدمة

يتضمن هذا الفصل تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، حيث يتم الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها. كما يتم استعراض البيانات الشخصية التي تضمنت الجنس، الفئة العمرية، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي. تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، وتم عرض نتائج الدراسة وتحليلها في هذا الفصل.

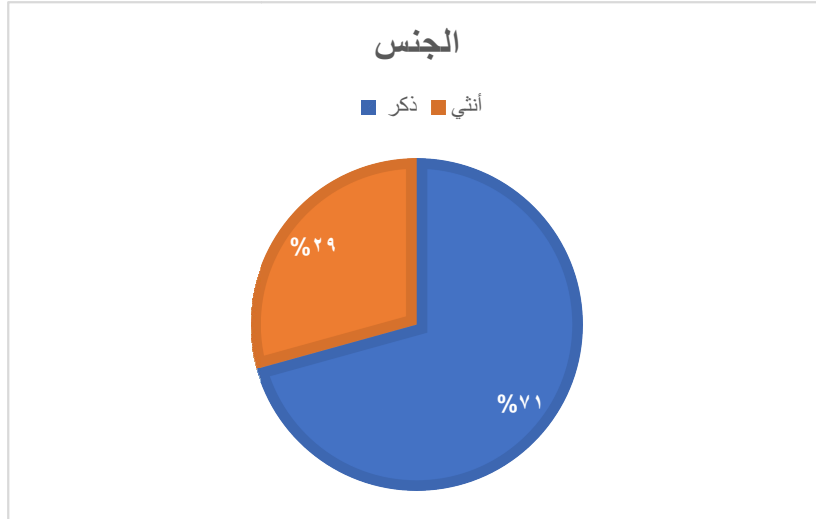
٢,٤ الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية :

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (٥): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	١٣٥	٧٠,٧
أنثى	٥٦	٢٩,٣
المجموع	١٩١	١٠٠,٠



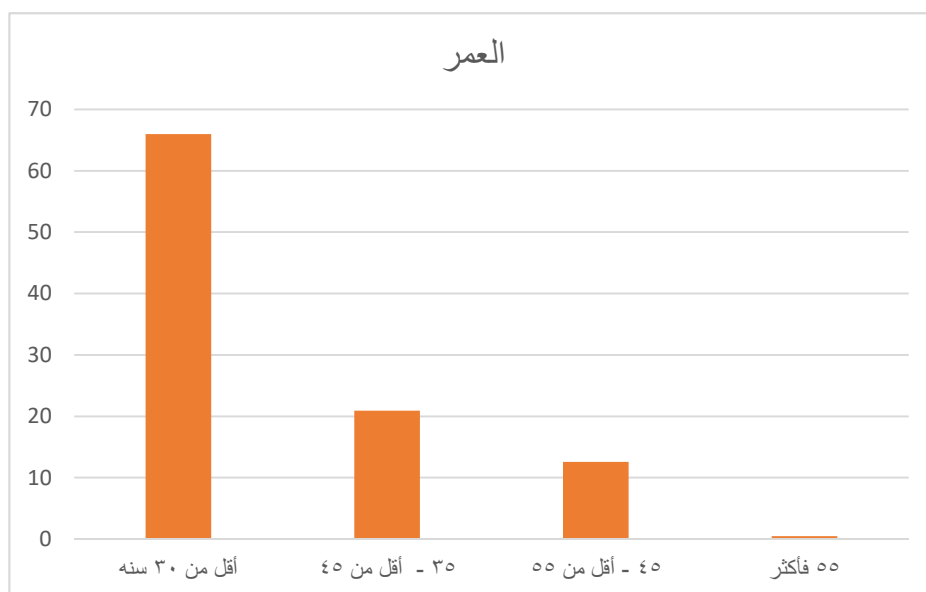
شكل (٢): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يظهر من جدول (٥) وشكل (٢) أن نسبة الذكور في عينة الدراسة تبلغ ٧٠,٧%، بينما تبلغ نسبة الإناث ٢٩,٣%. يمكن استنتاج أن هناك هيمنة للذكور في المؤسسات المدروسة، حيث يبلغ عدد الذكور الذين شاركوا في الدراسة ١٣٥ منسق ومدير، بينما يبلغ عدد الإناث ٥٦ منسقة ومديرة.

✍ توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

جدول (٦): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٣٥	١٢٦	٦٦
٣٥- أقل من ٤٥	٤٠	٢٠,٩
٤٥- أقل من ٥٥	٢٤	١٢,٦
٥٥ فأكثر	١	٠,٥
المجموع	١٩١	١٠٠,٠



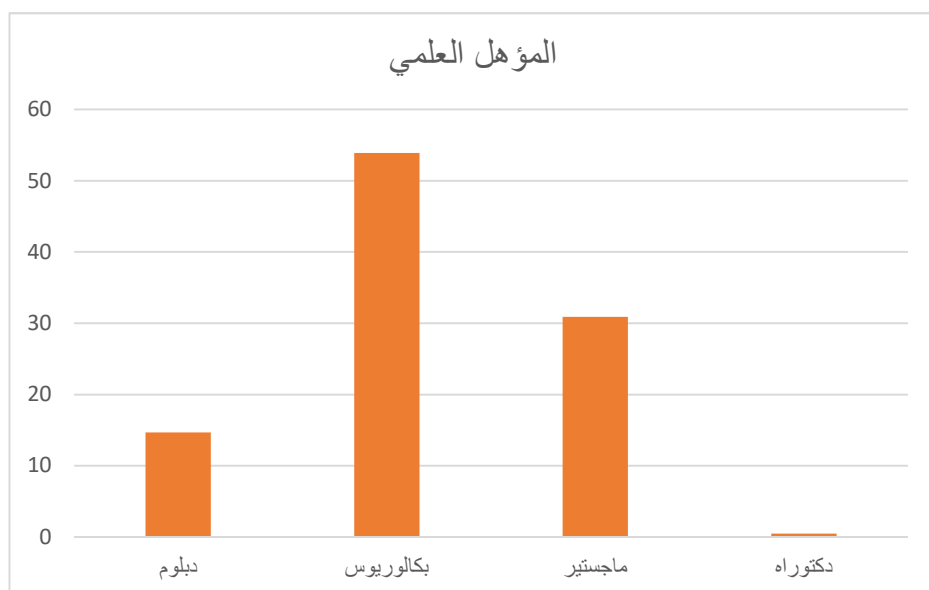
شكل (٣): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

يتضح من جدول (٦) وشكل (٣) أن ٦٦% من عينة الدراسة تنتمي لفئة العمر دون ٣٥ سنة، و٢٠,٩% تتراوح أعمارهم بين ٣٥ وأقل من ٤٥، بينما يتراوح عمر ٢٤% من عينة الدراسة بين ٤٥ وأقل من ٥٥ عامًا، ويبلغ عمر ٠,٥% الباقية أكثر من ٥٥ سنة. ويشير هذا التوزيع إلى أن تلك المؤسسات تعتمد بشكل كبير على الشباب، وذلك لما يتمتع به هذا الفئة الشابة من معارف وأفكار مبنية على أسس علمية وتكنولوجية متطورة..

✍ توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (٧): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	٢٨	١٤,٧
بكالوريوس	١٠٣	٥٣,٩
ماجستير	٥٩	٣٠,٩
دكتوراه	١	٠,٥
المجموع	١٩١	١٠٠,٠



شكل (٤): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

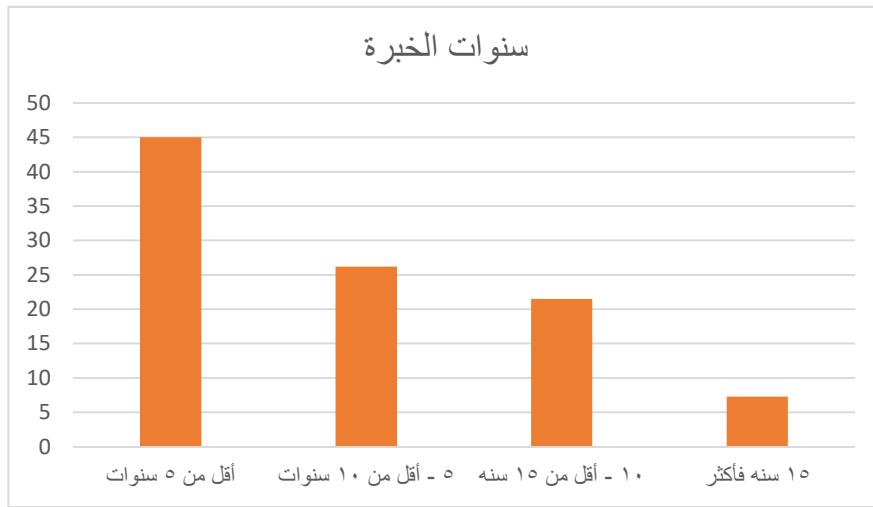
توضح النتائج من جدول (٧) وشكل (٤) أن معظم منسقي المؤسسات ومديريها في العينة لديهم مؤهل علمي عالي، إذ يمثل المؤهل الأكثر شيوعاً هو البكالوريوس بنسبة 53.9%، ويتلوها الماجستير بنسبة 30.9%. ويمكن اعتبار هذه النتائج إيجابية نظراً لأن حصول منسقي المؤسسات ومديريها على مؤهلات عالية يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق المبادئ العلمية والعملية والأسس السليمة في إدارتها، مما يمكن أن يساعد في تحقيق الأهداف المرجوة. كما أن اختيار الأشخاص الذين لديهم شهادات علمية في إدارة المؤسسات قد يساعد في توفير المهارات الفنية اللازمة للعمل في مؤسسات معينة.

✍ توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

جدول (٨): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	٨٦	٤٥
٥ - أقل من ١٠ سنوات	٥٠	٢٦,٢
١٠ - أقل من ١٥ سنة	٤١	٢١,٥
15 فأكثر	١٤	٧,٣

المجموع	١٩١	١٠٠,٠
---------	-----	-------



شكل (٥): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

يظهر من جدول (٨) وشكل (٨) أن النسب الأعلى في عينة الدراسة تشمل أشخاصًا لديهم خبرة

أقل من ٥ سنوات بنسبة ٤٥%، ومن لديهم خبرة ٥ - أقل من ١٠ سنوات بنسبة ٢٦,٢%، ومن لديهم خبرة

١٠ - أقل من ١٥ سنة بنسبة ٢١,٥%، بينما تشمل النسبة الأقل أشخاصًا لديهم خبرة أكثر من ١٥ سنة

بنسبة ٧,٣%.

✍ توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (٩): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية%
رئيس قسم	١٣٨	٧٢,٣
مدير مشروع	٥٣	٢٧,٧
المجموع	١٩١	١٠٠,٠

يتضح من جدول (٩) أن ما نسبته ٧٢,٣% من عينة الدراسة رئيس قسم ٢٧,٧%، من عينة

الدراسة مدراء مشاريع

٣,٤ مؤشرات البعد الاول متغيرات الدراسة.

قام الباحث بالبعد الاول الأبعاد المكونة لمتغيرات الدراسة المتمثلة في إدارة الموارد البشرية وجودة الحياة الوظيفية، حيث تم استخدام بعض الإحصاءات الوصفية من الوسط الحسابي المرجح ومعامل الاختلاف، حتى يمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب مدى توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية .

ويمكن إيضاح أن قيم المتوسطات الحسابية بالنسبة لمدى الموافقة بحسب المقياس المستخدم، يتم حسابها كما يلي: (من ٤ إلى ٥) تبين درجة الموافقة التامة، (من ٣ إلى ٤) تبين درجة الموافقة، (من ٢ إلى ٣) تبين المحايدة، (من ١ إلى ٢) تبين عدم الموافقة، (أقل من ١) تبين عدم الموافقة التامة، حيث كانت مؤشرات البعد الاول الأبعاد المكونة لكل متغير، على النحو التالي:

١,٣,٤ مؤشرات البعد الاول إدارة الموارد البشرية

تم استخدام بعض الإحصاءات الوصفية من الوسط الحسابي المرجح ومعامل الاختلاف للتعرف على مدى توافر العناصر المكونة لأبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية)، حتى يمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية . ، وذلك على النحو التالي:

أولاً: البعد الاول تصميم وتحليل العمل .

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (تصميم وتحليل العمل) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠): مؤشرات البعد الاول تصميم وتحليل العمل .

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الترتيب
		بـ	المرجح	ف %	
١	تقوم دائرة الموارد البشرية بالمجموعة في تحليل الوظيفة	محايدة	٢,٤٠٧	٣٦,٩٠	٥
٢	هنالك وصف وظيفي وتوصيف وظيفي معد من قبل قطاع الموارد البشرية.	موافقة	٣,١٠٩	٢٣,٦٨	٢
٣	يتم إشراك الرؤساء والإداريين في وضع الوصف والتوصيف المناسب للوظائف.	محايدة	٢,٥١٧	٣٥,١١	٤
٤	لا يتم عمل التحليل الوظيفي بناء على الأسس العلمية المعروفة (تحدي الواجبات، المسؤوليات، ظروف العمل... الخ).	موافقة	٣,٠٨٧	٢٩,٩٩	٣
٥	تجزئة العمل الى جزئيات صغيرة جدا وبسيطة من أجل أدائها بسهولة دور الحاجة الى مهارة.	موافقة	٣,٦٨٢	٢٤,١٤	١
	المتوسط الكلي لبعد (تصميم وتحليل العمل)	محايدة	٢,٩٦٠	٣١,٠٦	

من الجدول السابق رقم (١٠) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٥) بمتوسط حسابي قدره (٣,٦٨)، كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط حسابي قدره (٣,١٠). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٢٠,٤٠) وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة متوسطة للعناصر المكونة لبعد (الاستقطاب الإلكتروني) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية

الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية ، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية محايدة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (الاستقطاب الإلكتروني) هو (٢٠.٩٦).

✍️ ثانياً: البعد الثاني (الاستقطاب والتعيين).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد ((الاستقطاب والتعيين)). كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية ، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١١): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (الاستقطاب والتعيين

).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الترتيب
		بـ	المرجح	ف %	
١	هناك سياسات للاستقطاب والتعيين واضحة ومتوافقة مع أهداف المؤسسة.	موافقة	٣,٨٤٩	٢٢,١٥	١
٢	إجراءات الاستقطاب والتعيين مكتوبة وواضحة ومحددة بدقة.	عدم موافقة	١,١٤٩	٤٩,٠٥	٤
٣	لا ترتبط سياسات الاستقطاب والتعيين بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية.	عدم موافقة	١,٣١٧	٤٧,٨٨	٣
٤	تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد سمات وخصائص الأفراد الذين سيتم	موافقة	٣,٥١٦	٢٥,٤٢	٢

				استقطابهم والمؤهلات والمهارات والخبرات لانتقاء أفضل الموظفين مسبقا قبل الإعلان عن الوظيفة.
	٣٦,٤٣	٢,٤٥٧	محايدة	المتوسط الكلي لبعء (الاستقطاب والتعيين)

من الجدول السابق رقم (١١) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٤)، كذلك يلها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤) بمتوسط حسابي قدره (٣,٥١). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى عدم الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط قدره (١,١٤). وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة متوسطة للعناصر المكونة لبعء (الاستقطاب والتعيين).

كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية ، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين عدم الموافقة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية محايدة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعء ((الاستقطاب والتعيين) هو (٢.٤٥).

ثالثا: البعد الثالث (التدريب والتطوير).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعء (التدريب والتطوير) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية ، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٢): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعدها (التدريب والتطوير).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي	معدل الاختلاف	الترتيب
١	تتيح المجموعة فرصة للموظفين للحصول على التدريب بشكل مستمر لاكتساب مهارات جديدة.	محايدة	٢,٧٠٦	٣٣,٩٣	٥
٢	تعتمد المجموعة على برامج تدريبية متنوعة بما يتناسب مع متغيرات البيئة العالمية.	موافقة تامة	٤,٢٤٥	١٨,٥٥	٢
٣	تحدد المجموعة الاحتياجات التدريبية وفق خطة موضوعة مسبقاً.	موافقة تامة	٤,٣٤٩	١٧,٤١	١
٤	لا تتابع المجموعة الموظفين بعد انهاءهم التدريب للتأكد من تطبيق ما اكتسبوه من معارف في وظائفهم.	موافقة	٣,٨٤٦	٢٢,٥٤	٣
٥	يحصل الموظفون في بلدية الخليل على التدريب على الأقل مرة واحدة.	موافقة	٣,٧١٩	٢٣,٩١	٤
المتوسط الكلي لبعدها (التدريب والتطوير)		موافقة	٣,٧٧٣	٢٣,٤٨	

من الجدول السابق رقم (١٢) يتضح أن أكثر العناصر توافراً من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (٣) بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٤)، كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة التامة أيضاً عبارة رقم: (٢) بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٤). كما يتضح أن أقل العناصر توافراً من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٢,٧٠).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (التدريب والتطوير) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في القطاع العام بالمملكة العربي مجموعة الحكمي الطبية ، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة التامة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (التدريب الإلكتروني) هو (٣,٧٧).

✍ رابعا: البعد الرابع (تقييم الأداء).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (تقييم الأداء). كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية ، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٣): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (تقييم الأداء) ..

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف ف %	الترتيب
١	يتم استخدام تقييم الأداء كأداة أساسية لتحديد أداء الموظفين المنخفض من أجل تدريبهم ورفع مستواهم وترقيتهم وزيادة رواتبهم .	موافقة تامة	٤,٧٨٩	١٣,٢١	١
٢	يتم إطلاع كل موظف على تقييم الأداء الخاص به.	موافقة	٣,١٧٤	٢٩,٣٦	٣
٣	هنالك معايير واضحة ومكتوبة من أجل مقارنتها بالأداء الفعلي.	موافقة	٣,٧٤٩	٢٣,٥١	٢
٤	يعد نظام تقييم الأداء وسيلة فعالة	موافقة	٣,٠١٦	٢٩,٩٤	٤

				لزيادة الثقة بين المدير والموظفين.	
	٢٤,٢٧	٣,٦٨٢	موافقة	المتوسط الكلي لبعـد (تقييم الأداء)	

من الجدول السابق رقم (١٣) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٤,٨٨)، كذلك يلحظ في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٣) بمتوسط قدره (٣,٨٤). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤) بمتوسط حسابي قدره (٣,١١).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعـد ((تقييم الأداء) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين الموافقة وبين الموافقة التامة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعـد (تقييم الأداء) هو (٣,٦٨).

✍ خامسا: البعد الخامس (المكافآت)

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعـد (المكافآت) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٤): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (المكافآت).

م	العناصر	الاستجابة	الوسيط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف %	الترتيب ب
١	تمنح المجموعة الحوافز والمكافآت للموظفين بناء على معايير موضوعية .	موافقة	٣,٨٤٢	٢٢,٥٨	١
٢	يتم تطوير نظام الحوافز والمكافآت في المجموعة بشكل مستمر..	موافقة	٣,٨٠٧	٢٢,٩٣	٢
٣	لا يتم منح الموظفين الحوافز والمكافآت حسب أدائهم الوظيفي .	موافقة	٣,٥٠٩	٢٥,٩١	٣
٤	يتناسب نظام الأجور والرواتب والحوافز في المجموعة مع غلاء المعيشة.	موافقة	٣,١٠٥	٢٩,١٥	٥
٥	تقدم المجموعة تأمينات اجتماعية وصحية مناسبة للعاملين.	موافقة	٣,٣٤٧	٢٧,٦٣	٤
	المتوسط الكلي لبعد (المكافآت)	موافقة	٣,٥٢٢	٢٥,٢٧	

من الجدول السابق رقم (١٤) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة،

جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٤)،

كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط حسابي قدره

(٣,٨٠). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة

استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤) بمتوسط حسابي قدره (٣,١٠).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (المكافآت) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكي الطبية ، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (المكافآت) هو (٣,٧٨).

✍ سادسًا: البعد السادس (الاتصال الداخلي).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (الاتصال الداخلي) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية ، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٥): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (الاتصال الداخلي).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الترتيب
			المرجح	%	
١	الاتصالات الداخلية في المجموعة تتمتع بالإيجابية التي تساعد الموظفين على الإنجاز.	عدم موافقة	١,٧٠٩	٤٣,٩١	٦
٢	لا يعزز الاتصال روح التعاون بين الموظفين في المجموعة إلى رفع إنتاجية العمل	محايدة	٢,٤٥٧	٣٦,٤٣	٣
٣	قنوات الاتصال المستخدمة في البلدية تساعد على تدفق المعلومات الضرورية بطريقة سلسة	موافقة	٣,٧٤٩	٢٣,٦٢	١
٤	يساعد الاتصال الداخلي بين	محايدة	٢,٢٤٦	٣٨,٦٤	٤

				اقسام المجموعة على تحقيق أهدافها.	
	٣٥,٤١	٢,٥٦٩	محايدة	المتوسط الكلي لبعد (الاتصال الداخلي)	

من الجدول السابق رقم (١٥) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٣) بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٤)، كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٥٧). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى عدم الموافقة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (١,٧٠).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة متوسطة للعناصر المكونة لبعد (الاتصال الداخلي) كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية ، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (الاتصال الداخلي) هو (٢,٥٦).

والجدول التالي يعرض المتوسط العام لأبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) للتعرف على مدى توافرها وترتيب هذه الأبعاد من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١٦): المتوسط العام لأبعاد متغير (إدارة الموارد البشرية) من وجهة نظر عينة

الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمى الطبية .

م	الأبعاد	الاستجابة	الحسابى	الاختلاف	الترتيب
			المرجح	%	
١	المتوسط الكلى لبعء (تصميم وتحليل العمل)	محايدة	٢,٩٦٠	٣١,٠٦	الرابع
٢	المتوسط الكلى لبعء (الاستقطاب والتعيين)	محايدة	٢,٤٥٧	٣٦,٤٣	السادس
٣	المتوسط الكلى لبعء (التدريب والتطوير)	موافقة	٣,٧٧٣	٢٣,٤٨	الأول
٤	المتوسط الكلى لبعء (تقييم الأداء)	موافقة	٣,٧٨٢	٢٤,٢٧	الثاني
٥	المتوسط الكلى لبعء (المكافآت)	موافقة	٣,٥٢٢	٢٥,٢٧	الثالث
٦	المتوسط الكلى لبعء (الاتصال الداخلى)	محايدة	٢,٥٦٩	٣٥,٤١	الخامس
	المتوسط العام لمتغير (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية).	موافقة	٣,١٦٠	٢٩,٩٤	

من الجدول السابق رقم (١٦) يتضح أن أكثر الأبعاد الخاصة بالمتغير المستقل (إدارة الموارد

البشرية) توافرا لدى القطاع العام بالمملكة من وجهة نظر عينة الدراسة هي على الترتيب: جاء في الترتيب

الأول بعد (التدريب والتطوير) بوسط حسابى قدره (٣,٧٧)، وفي الترتيب الثانى جاء بعد (تقييم الأداء)

بوسط حسابى قدره (٣,٦٨)، وجاء في الترتيب الثالث بعد (المكافآت) بوسط حسابى قدره (٣,٥٢)، وفي

الترتيب الرابع جاء بعد (تصميم وتحليل العمل) بوسط حسابى قدره (٢,٩٦)، وفي الترتيب الخامس جاء

بعد (الاتصال الداخلى) بوسط حسابى قدره (٢,٥٦)، وفي الترتيب السادس والأخير جاء بعد (الاستقطاب

والتعيين) بوسط حسابى قدره (٢,٤٥).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة لأبعاد متغير (إدارة الموارد البشرية)، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة على أبعاد هذا المتغير، حيث أن المتوسط الكلي لمتغير (إدارة الموارد البشرية) هو (٣,١٦) .

٢,٣,٤ مؤشرات البعد الثاني جودة الحياة الوظيفية.

تم استخدام بعض الإحصاءات الوصفية من الوسط الحسابي المرجح ومعامل الاختلاف للتعرف على مدى توافر العناصر المكونة لأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)، حتى يمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكي الطبية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: البعد الاول (ظروف العمل المادية والمعنوية).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (ظروف العمل المادية والمعنوية) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٧): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (ظروف العمل المادية والمعنوية).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف %	الترتيب
١	تهتم إدارة المجموعة بتوفير بيئة العمل المناسبة للعاملين لأداء مهامهم على أكمل وجه.	موافقة	٣,٦٨٦	٢٤,٢٤	٣
٢	يتوافر في المجموعة كافة التجهيزات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة	موافقة	٣,٧١١	٢٣,٦٨	٢

				العمل.	
٣	يتوافر في المجموعة متطلبات السلامة والصحة المهنية في أماكن العمل.	موافقة	٣,٥٨٢	٢٥,١٤	٥
٤	يتم التخلص من الإجراءات الروتينية غير الضرورية لتوفير الوقت والجهد على العاملين .	موافقة	٣,٠٨٩	٢٩,٩١	٧
٥	يتم تشجيعي على إظهار مهاراتي وقدراتي ومعرفتي الشخصية	محايدة	٢,٩٥٧	٣١,٤٣	٨
٦	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .	موافقة	٣,٥٥١	٢٥,١٥	٦
٧	يتم تشجيع العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية في إنجاز عملهم.	موافقة	٣,٧٩١	٢٣,١٨	١
٨	البرامج المتنوعة المستخدمة تناسب مع طبيعة العمل بالمجموعة.	موافقة	٣,٦٢٧	٢٤,٦٣	٤
	المتوسط الكلي لبعد (ظروف العمل المادية والمعنوية)	موافقة	٣,٤٩٩	٢٦,٦١	

من الجدول السابق رقم (١٧) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة،

جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٧) بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٩)،

كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (٢)

بمتوسط حسابي قدره (٣,٧١)، يليها في الترتيب الثالث بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا

عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٣,٦٨). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة

الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٥) بمتوسط حسابي قدره (٢٠٩٥).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (ظروف العمل المادية والمعنوية) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (ظروف العمل المادية والمعنوية) هو (٣,٤٩).

✍️ ثانياً: البعد الثاني (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٨): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط		الترتيب
			الحسابي	معامل الاختلاف	
			المرجح	%	
١	توجد صداقات وعلاقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل.	موافقة تامة	٤,٢٤٢	١٨,٦٨	١
٢	يمثل العمل بروح الفريق والتعاون بين مختلف التخصصات الوظيفية من أهم السمات المميزة للعاملين.	موافقة	٣,٢١٩	٢٨,٩٢	٥
٣	تعتمد إدارة المجموعة في إنجاز أعمالها	محايدة	٢,٢١٨	٣٨,٧٤	٦

				بصفة رئيسية على فرق العمل.	
٤	يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين العاملين في الأقسام المختلفة في المجموعة.	موافقة	٣,٧١٦	٢٣,٣٤	٢
٥	لدي استعداد أن أكون بديلا عن أي زميل في العمل إذا اقتضت الظروف ذلك	موافقة	٣,٦٠٤	٢٤,٨٦	٣
٦	أقدم المساعدة والنصح لزملائي الجد في العمل حتى ولم يكن ذلك مطلوبا مني.	موافقة	٣,٥٤١	٢٥,١٦	٤
	المتوسط الكلي لبعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل)	موافقة	٣,٤٢٣	٢٦,٨٧	

من الجدول السابق رقم (١٨) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة التامة عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٤)، يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤)

بمتوسط حسابي قدره (٣,٧١)، يليها في الترتيب الثالث بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (٥) بمتوسط حسابي قدره (٣,٦٠). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٣) بمتوسط حسابي قدره (٢,٢١)

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكي الطبية، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة التامة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل) هو (٣,٤٢).

✍️ ثالثا: البعد الثالث (المشاركة في صنع القرارات).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (المشاركة في صنع القرارات) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٩): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (المشاركة في صنع القرارات).

م	العناصر	الوسط		الترتيب
		الاستجابة	الحسابي	
		المرجح	%	
١	يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسي المباشر في العمل.	محايدة	٢,٨٠٦	٣٢,٩٤
٢	أستطيع أن أشارك بالرأي في حل مشكلات عملي.	موافقة	٣,١١٩	٢٩,٠٨
٣	يتاح لي الفرصة لتقديم أفكار ومقترحات جديدة مرتبطة بمجال عملي.	محايدة	٢,٧١٣	٣٣,٧٧
٤	يشجعني المسئولون بالمجموعة على المشاركة في اتخاذ القرارات .	محايدة	٢,٨٩٢	٣٢,١٨
٥	استخدام البرامج المتنوعة يساعدني في عملية اتخاذ القرار .	محايدة	٢,٩٠١	٣١,٨٤
٦	تهتم إدارة المجموعة بآرائتي ومقترحاتي حول تطوير تطبيق البرامج الإلكترونية.	محايدة	٢,٥١٨	٣٥,٩٣
	المتوسط الكلي لبعد (المشاركة في صنع القرارات)	محايدة	٢,٨٢٤	٣٢,٢٦

من الجدول السابق رقم (١٩) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٢) بمتوسط حسابي قدره (٣,١١).

كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٦) بمتوسط قدره (٢,٥١)، وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة أيضا عبارة رقم: (٣) بمتوسط حسابي قدره (٢,٧١).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة متوسطة للعناصر المكونة لبعد (المشاركة في صنع القرارات) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكي الطبية ، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية محايدة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (المشاركة في صنع القرارات) هو (٢,٨٢).

رابعاً: البعد الرابع (الأجور والمكافآت).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (الأجور والمكافآت) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢٠): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (الأجور والمكافآت).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف	الترتيب
		بـ		%	
١	أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي.	موافقة	٣,٤٨٦	٢٦,٢٤	٢
٢	يعتمد أجرى على مقدار إنجازي في العمل.	موافقة	٣,٣١١	٢٧,٦٨	٣
٣	أجرى عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي في المجموعة.	موافقة	٣,٥٨٣	٢٥,١٧	١
٤	أحصل على مكافآت مالية عن الأعمال	موافقة	٣,٢٩٢	٢٨,١٨	٤

				الإضافية.	
٥	يتم تقديم مرتب عادل يتناسب مع مرتبات العاملين في المؤسسات المماثلة.	محايدة	٢,٩٠٧	٣١,١٣	٧
٦	شريط إدارة المجموعة نظام الحوافز بمدى المساهمة في تحقيق الأهداف المحددة.	موافقة	٣,١٩٢	٢٩,١٨	٥
٧	تبنى إدارة المجموعة نظام حوافز ومكافآت مناسب يشجعي على الابتكار والتميز.	محايدة	٢,٨٥٧	٣٢,٥٢	٨
٨	يتم تقديم الحوافز بناء على تقييم الأداء بصورة دقيقة وموضوعية.	محايدة	٢,٩٣٥	٣١,٦٥	٦
	المتوسط الكلي لبعد (الأجور والمكافآت)	موافقة	٣,١٩٥	٢٩,١٥	

من الجدول السابق رقم (٢٠) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٣) بمتوسط حسابي قدره (٣,٥٨)، كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (١) بمتوسط حسابي قدره (٣,٤٨)، يليها في الترتيب الثالث بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا

عبارة رقم: (٢) بمتوسط حسابي قدره (٣,٣١). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٧) بمتوسط حسابي قدره (٢,٨٥).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (الأجور والمكافآت) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (الأجور والمكافآت) هو (٣,١٩).

✍ خامسا: البعد الخامس (أسلوب الإشراف والنمط القيادي).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعد (أسلوب الإشراف والنمط القيادي) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢١): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعد (أسلوب الإشراف

والنمط القيادي).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف ف %	الترتيب
١	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف.	موافقة	٣,٤٠٦	٢٦,٩٤	٤
٢	لا أواجه أي صعوبة في التواصل مع رؤسائي في العمل.	موافقة	٣,٣١٩	٢٧,٦١	٦
٣	يسمح لي بتوجيه الأسئلة والنقد الإيجابي والاختلاف في الرأي مع رؤسائي في العمل.	موافقة	٣,٢٢٣	٢٨,١٧	٧
٤	أتلقي التقدير الكافي والتشجيع المناسب من رؤسائي في العمل.	موافقة	٣,٤٩٢	٢٦,٦٨	٢
٥	يوضح لي رؤسائي في المجموعة أهداف العمل بشكل محفز.	محايدة	٣,٣٩١	٢٧,١٨	٥
٦	تحافظ القيادات على حقوق العاملين وامتيازاتهم وتساعدتهم في الحصول عليها.	موافقة	٣,٥١٢	٢٥,٤٨	١
٧	تهتم القيادات بالعلاقات الودية مع العاملين في	محايدة	٣,٤٤٨	٢٦,٥٢	٣

				المصرف.	
٨	٣١,٦١	٢,٩٣٩	محايدة	تحرص القيادات على تطبيق مبدأ الثواب والعقاب دون محاباة أو تمييز.	٨
	٢٧,٧٦	٣,٣٤١	موافقة	المتوسط الكلي لبعء (أسلوب الإشراف والنمط القيادي)	

من الجدول السابق رقم (٢١) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٦) بمتوسط حسابي قدره (٣٠٥١)، كذلك يلها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (٤) بمتوسط حسابي قدره (٣٠٤٩)، يلها في الترتيب الثالث بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (٧) بمتوسط حسابي قدره (٣٠٤٤). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٨) بمتوسط حسابي قدره (٢٠٩٥).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعء (أسلوب الإشراف والنمط القيادي) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية ، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعء (أسلوب الإشراف والنمط القيادي) هو (٣٠٣٤).

✍ سادسا: البعد السادس (الخصائص الوظيفية).

تم التعرف على مدى توافر العناصر المكونة لبعء (الخصائص الوظيفية) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حتى يمكن ترتيب هذه العناصر بحسب توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢٢): مؤشرات قياس مدى توافر العناصر المكونة لبعء (الخصائص الوظيفية).

م	العناصر	الاستجابة	الوسط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف ف %	الترتيب
١	يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف.	موافقة	٣,١١٦	٢٩,٨٤	٧
٢	يتم تقديم معلومات كافية وواضحة عن متطلبات الوظيفة وكيفية أداء العمل	موافقة	٣,٣٠٥	٢٧,٨٥	٥
٣	الأعمال التي أكلف بها مرتبطة بمجال تخصصي وخبراتي ومهاراتي	موافقة	٣,٦٥٢	٢٤,٤٨	٢
٤	شعر بالمسئولية عن كل ما أقوم به من عمل ومهام مرتبطة بوظيفتي	موافقة	٣,٧٩٣	٢٣,٦٨	١
٥	لا يتم تكليفي بأعمال خارجة عن سلطتي وعن نطاق عملي.	محايدة	٢,٨٧١	٣٢,٣٩	٩
٦	حجم العمل في وظيفتي مناسب.	موافقة	٣,٣١٧	٢٧,٤٣	٤
٧	الوقت المخصص لإنجاز مهام العمل التي بها كافي.	محايدة	٢,١٠٧	٣٩,٩٣	١٠
٨	لدى قدر مناسب من الحرية في أداء عملي بالأساليب التي أراها مناسبة.	محايدة	٢,٨٨١	٣٢,٢٤	٨
٩	هناك وضوح في الأنظمة والتعليمات واللوائح المرتبطة بطبيعة عملي.	موافقة	٣,٣٥٤	٢٧,٤٦	٣
١٠	يتاح لي الفرصة في التدريب والتعلم على أساليب جديدة للعمل.	موافقة	٢,٢٥٢	٢٨,٤٣	٦
	المتوسط الكلي لبعد (الخصائص الوظيفية)	موافقة	٣,١٦٣	٢٩,٤٧	

من الجدول السابق رقم (٢٢) يتضح أن أكثر العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة الأولى بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة عبارة رقم: (٤) بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٩)، كذلك يليها في الترتيب الثاني بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (٣) بمتوسط حسابي قدره (٣,٦٥)، يليها في الترتيب الثالث بدرجة استجابة تشير إلى الموافقة أيضا عبارة رقم: (٩) بمتوسط حسابي قدره (٣,٣٥). كما يتضح أن أقل العناصر توافرا من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت في المرتبة قبل الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٥) بمتوسط حسابي قدره (٢,٨٧) وجاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة استجابة تشير إلى المحايدة عبارة رقم: (٧) بمتوسط حسابي قدره (٢,١٠).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة للعناصر المكونة لبعد (الخصائص الوظيفية) كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكي الطبية، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه عبارات هذا البعد، حيث أن المتوسط الكلي لبعد (الخصائص الوظيفية) هو (٣,١٦).

والجدول التالي يعرض المتوسط العام لأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) للتعرف على مدى توافرها وترتيب هذه الأبعاد من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكي الطبية، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٢٣): المتوسط العام لأبعاد متغير (جودة الحياة الوظيفية) من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في مجموعة الحكمي الطبية .

م	الأبعاد	الاستجابة	الوسط		الترتيب
			الحسابي	معامل الاختلاف %	
١	المتوسط الكلي لبعد (ظروف العمل المادية والمعنوية)	موافقة	٣,٤٩٩	٢٦,٦١	الأول
٢	المتوسط الكلي لبعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل)	موافقة	٣,٤٢٣	٢٦,٨٧	الثاني
٣	المتوسط الكلي لبعد (المشاركة في صنع القرارات)	محايدة	٢,٨٢٤	٣٢,٢٦	السادس
٤	المتوسط الكلي لبعد (الأجور والمكافآت)	موافقة	٣,١٩٥	٢٩,١٥	الرابع
٥	المتوسط الكلي لبعد (أسلوب الإشراف والنمط القيادي)	موافقة	٣,٣٤١	٢٧,٧٦	الثالث
٦	المتوسط الكلي لبعد (الخصائص الوظيفية)	موافقة	٣,١٦٣	٢٩,٤٧	الخامس
	المتوسط العام لمتغير (جودة الحياة الوظيفية).	موافقة	٣,٢٤٠	٢٨,٨٦	

من الجدول السابق رقم (٢٣) يتضح أن أكثر الأبعاد الخاصة بالمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) توافرا لدى مجموعة الحكمي الطبية من وجهة نظر عينة الدراسة هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بعد (ظروف العمل المادية والمعنوية) بوسط حسابي قدره (٣,٤٩)، وفي الترتيب الثاني جاء بعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل) بوسط حسابي (٣,٤٢)، وجاء في الترتيب الثالث بعد (أسلوب الإشراف والنمط القيادي) بوسط حسابي قدره (٣,٣٤)، وفي الترتيب الرابع جاء بعد (الأجور

والمكافآت) بوسط حسابي قدره (٣,١٩)، وفي الترتيب الخامس جاء بعد (الخصائص الوظيفية) بوسط حسابي قدره (٣,١٦)، وفي الترتيب السادس والأخير جاء بعد (الاختيار والتوظيف الإلكتروني) بوسط حسابي قدره (٢,٨٢).

وبناء عليه، فإن هناك توافر بنسبة مرتفعة لأبعاد متغير (جودة الحياة الوظيفية)، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين المحايدة وبين الموافقة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة على أبعاد هذا المتغير، حيث أن المتوسط الكلي لمتغير (جودة الحياة الوظيفية) هو (٣,٢٤).

٤,٤ اختبار صحة فروض الدراسة.

استهدفت الدراسة الميدانية اختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة والفروض الفرعية له، وتعتبر هذه الاختبارات هي الهدف الرئيسي للدراسة والذي يسعى الباحث من خلالها معرفة جوهرية وقوة واتجاه هذا التأثير إلى جانب معرفة نسبة تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على كل بعد من أبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)، كذلك محاولة معرفة معدل التغير في كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية نتيجة تغير كل بعد من أبعاد إدارة الموارد البشرية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة.

وينص الفرض الرئيسي للدراسة على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية".

تم اختبار الفرض الرئيسي للدراسة والفروض الفرعية له باستخدام الانحدار الخطي لمعرفة علاقة التأثير بين أبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) وأبعاد المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)، ومن ثم استخدام العلاقة في التنبؤ بقيمة أحد المتغيرين بدلالة المتغير الآخر. وقبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرض الرئيسي للدراسة.

لذا، قام الباحث بإجراء اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor- VIF واختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض تم استخدام هذا الاختبار الذي يعتبر

أحد الطرق لاكتشاف مشكلة التعدد الخطي بمعنى هل يوجد ارتباط بين المتغيرات المستقلة بعضها البعض، لأنه يوجد أساليب أخرى للمعالجة عندما يوجد تعدد خطي، مع العلم أنه لا بد من عدم تجاوز معامل تضخم التباين (١٠)، وقيمة اختبار التباين المسموح لا بد أن تكون أكبر من (٠,٠٥). وفيما يلي نتائج هذا الاختبار على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٢٤): نتائج اختبار التطابق بين أبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية).

م	إدارة الموارد البشرية	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح به	معامل الالتواء
			Tolerance	Skewness
١	تصميم وتحليل العمل .	٧,٣١٢	٠,٦١٧	٠,٤٤٩
٢	-الاستقطاب والتعيين	٤,٩١٨	٠,٥٢٧	٠,٥٩٧
٣	- التدريب والتطوير	٦,٨١٩	٠,٥١٨	٠,٦٣٦
٤	- تقييم الأداء	٥,٢٢٩	٠,٦٥٥	٠,٧٠٦
٥	- المكافآت	٦,٠١٥	٠,٦٦٧	٠,٥٥٤
٦	- الاتصال الداخلي	٧,٤٢٧	٠,٥٨٤	٠,٦١٤

يبين الجدول السابق رقم (٢٤) أن قيم معامل تضخم التباين قد تراوحت ما بين (٤,٩١-٧,٤٢)، وتعتبر هذه القيم مناسبة وتشير إلى عدم وجود مشكلة ارتباط خطي بين أبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) لأن جميع هذه القيم كانت أقل من (١٠)، كذلك يلاحظ أن قيم التباين المسموح به قد تراوحت ما بين (٠,٦٦-٠,٥١) وجميع هذه القيم تعتبر أكبر من (٠,٠٥)، مما يساعد في الاستنتاج بعدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل.

ومن أجل التحقيق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء للأبعاد، حيث أن قيمة معامل الالتواء لجميع أبعاد المتغير

المستقل (إدارة الموارد البشرية) كانت أقل من (١)، ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

وللتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرض الرئيسي الأول تم استخدام تحليل التباين للانحدار من خلال اختبار F كما يلي:

جدول رقم (٢٥): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر إدارة

الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية.

م	الأبعاد	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig.
١	- ظروف العمل المادية والمعنوية.	٣٥٥	٠,١٩٤	١٤,٨٠٨ *	٠,٠٠٢
٢	- العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل.	٣٥٥	٠,٠٤٦	*٩,٥٢٧	٠,٠٠٧
٣	- المشاركة في صنع القرارات.	٣٥٥	٠,٠٩٤	١١,٣٣٧ *	٠,٠٠٠
٤	- الأجور والمكافآت.	٣٥٥	٠,٠٥١	*١٠,٠٥٧	٠,٠٠٥
٥	- أسلوب الإشراف والنمط القيادي.	٣٥٥	٠,١٣٢	*١٣,١١٧	٠,٠٠٣
٦	- الخصائص الوظيفية.	٣٥٥	٠,٥٥٩	*٢٧,٤٤٩	٠,٠٠٠
	جودة الحياة الوظيفية	٣٥٥	٠,١٧٩	*١٧,٦١٨	٠,٠٠٠

الدلالة الإحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥).

يتبين من الجدول السابق رقم (٢٥) أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (١٤,٦١٨)، وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ودرجات حرية (٣٥٥)، وتشير قيمة اختبار "ف" إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء.

وتشير قيمة معامل التحديد (R^2)، والتي تساوي (٠,١٧٩) إلى أن متغير (إدارة الموارد البشرية) يفسر التغيير في متغير (جودة الحياة الوظيفية) بنسبة (١٨٪) تقريبا، وتتبقى نسبة الأخطاء العشوائية المتمثلة في دقة وحدات القياس للمتغيرات. حيث يفسر (١٩,٤٪) من التباين في بعد (ظروف العمل المادية والمعنوية)، وتفسر أيضا (٤,٦٪) من التباين في بعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل)، وتفسر (٩,٤٪) من التباين في بعد (المشاركة في صنع القرارات)، وتفسر (٥,١٪) من التباين في بعد (الأجور والمكافآت)، وتفسر (١٣,٢٪) من التباين في بعد (أسلوب الإشراف والنمط القيادي)، وتفسر (٥٥,٩٪) من التباين في بعد (الخصائص الوظيفية)، مما يدل على دور وأثر أبعاد متغير (إدارة الموارد البشرية) في تفسير الأبعاد التابعة لمتغير جودة الحياة الوظيفية.

وبناء عليه، يلاحظ من جدول تحليل التباين المعنوية العالية للاختبار، مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار من الناحية الإحصائية. وبناء على ذلك نستطيع اختبار الفرض الرئيسي للدراسة والفروض الفرعية له، وذلك على النحو التالي:

١,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي الأول.

الذي ينص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية".

لاختبار صحة أو عدم صحة الفرض الفرعي الأول تم استخدام الانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على البعد التابع (ظروف العمل المادية والمعنوية)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢٦): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على ظروف العمل

المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

مصدر التغير	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	اختيار "ف" قيمة (F)	المعنوية
المفسر	٣	٩٠,٤٥٧	٩٠,٤٥٧				
البواقي	٣٥٥	٤,١٢٤	٠,٠٤٢	٠,٤٤١	٠,١٩٤	*١٤,٨٠٨	٠,٠٠٢
الكلية	٣٥٨	٩٤,٥٨١					
a. Dependent Variable: المتغير التابع – الخصائص الوظيفية							
b. Predictors: (constant), المتغير المستقل – إدارة الموارد البشرية							

الدلالة الإحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥).

باستعراض النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (٢٦) يتضح الآتي:

- تبين أن هناك علاقة طردية وجوهرية إحصائية بين متغير إدارة الموارد البشرية وظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٤٤١.
- كما تبين أن حوالي (١٩,٤%) من التغير في ظروف العمل المادية والمعنوية يرجع إلى التغير في إدارة الموارد البشرية، وأن هناك حوالي (٨٠,٦%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في القياس. وقد تبين أن زيادة إدارة الموارد البشرية بنسبة (١%) تؤدي إلى زيادة ظروف العمل المادية والمعنوية بنسبة (١٩٤,٠%)، مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في ظروف العمل المادية والمعنوية على ما هي عليه.
- تبين أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (١٤,٨٠٨)، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وتشير إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء. ومن نموذج الانحدار السابق يتضح أنه يمكن قياس بعد ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة

الحياة الوظيفية، كما يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق للتنبؤ بعد ظروف العمل المادية والمعنوية من خلال إدارة الموارد البشرية.

– من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الأول يتبين أن مستوى الدلالة يساوي (٠.٠٠٢) وهو أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، ولذلك يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهذا يعني وجود تأثير جوهري لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية.

٢,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني.

الذي ينص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية ".
لاختبار صحة أو عدم صحة الفرض الفرعي الثاني تم استخدام الانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على البعد التابع (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢٧): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية) على

العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

مصدر	درجة	مجموع	متوسط	معامل	معامل	اختيار " ف "
التغير	الحرية	المربعات	المربعات	الارتباط	التحديد	
المفسر	٣	٩٦,٠٥٢	٩٦,٠٥٢	(R)	(R ²)	قيمة (F)
البواقي	٣٥٥	٣,٠٧٧	٠,٠٣٣	٠,٢١٦	٠,٠٤٦	*٩,٥٢٧
الكل	٣٥٨	٩٩,١٢٩				٠,٠٠٧
a. Dependent Variable: المتغير التابع – الخصائص الوظيفية						
b. Predictors: (constant), المتغير المستقل – إدارة الموارد البشرية						

الدلالة الإحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥).

باستعراض النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (٢٧) يتضح الآتي:

- تبين أن هناك علاقة طردية وجوهية إحصائية بين متغير إدارة الموارد البشرية والعلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٢١٦ .
- كما تبين أن حوالي (٤,٦%) من التغير في العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل يرجع إلى التغير في إدارة الموارد البشرية ، وأن هناك حوالي (٩٥,٤%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في القياس. وقد تبين أن زيادة إدارة الموارد البشرية بنسبة (١%) تؤدي إلى زيادة العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل بنسبة (٠,٠٤٦%)، مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل على ما هي عليه.
- تبين أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (٩,٥٢٧)، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وتشير إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء، ومن نموذج الانحدار السابق يتضح أنه يمكن قياس بعد العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق للتنبؤ بالعلاقات الاجتماعية وجماعية العمل من خلال إدارة الموارد البشرية .
- من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الثاني يتبين أن مستوى الدلالة يساوي (٠,٠٠٧) وهو أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، ولذلك يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهذا يعني وجود تأثير جوهري لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية

٣,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث.

الذي ينص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على المشاركة

في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية ".

لاختبار صحة أو عدم صحة الفرض الفرعي الثالث تم استخدام الانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على البعد التابع (المشاركة في صنع القرارات)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢٨): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

معامل							
مصدر	درجة	مجموع	متوسط	معامل	معامل	اختيار "ف"	التحدي
التغير	الحرية	المربعات	المربعات	الارتباط	د		
						قيمة (F)	المعنوية
المفسر	٣	٩٥,٣٣١	٩٥,٣٣١				
البواقي	٣٥٥	٤,٨٥٤	٠,٠٤٥	٠,٣٠٧	٠,٠٩٤	*١١,٣٣٧	٠,٠٠٠
الكلية	٣٥٨	١٠٠,١٨٥					
a. Dependent Variable: المتغير التابع – الخصائص الوظيفية							
b. Predictors: (constant), المتغير المستقل – إدارة الموارد البشرية							

الدلالة الإحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥).

باستعراض النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (٢٨) يتضح الآتي:

– تبين أن هناك علاقة طردية وجوهرية إحصائية بين متغير إدارة الموارد البشرية والمشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R(0.307)$.

– كما تبين أن حوالي (٩,٤%) من التغير في المشاركة في صنع القرارات يرجع إلى التغير في إدارة الموارد البشرية، وأن هناك حوالي (٩٠,٦%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في القياس. وقد تبين أن زيادة

إدارة الموارد البشرية بنسبة (١%) تؤدي إلى زيادة المشاركة في صنع القرارات بنسبة (٠.٠٩٤%)، مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في المشاركة في صنع القرارات على ما هي عليه.

– تبين أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (١١/٣٣٧)، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وتشير إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء. ومن نموذج الانحدار السابق يتضح أنه يمكن قياس بعد المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق للتنبؤ بالمشاركة في صنع القرارات من خلال إدارة الموارد البشرية ا.

من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الثالث يتبين أن مستوى الدلالة يساوي (٠.٠٠٠) وهو أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، ولذلك يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهذا يعني وجود تأثير جوهري لتطبيق إدارة الموارد البشرية على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية .

٤,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع.

الذي ينص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية ".

لاختبار صحة أو عدم صحة الفرض الفرعي الرابع تم استخدام الانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على البعد التابع (الأجور والمكافآت)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢٩): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

مصدر	درجة	مجموع	متوسط	معامل	معامل	اختيار "ف"
التغير	الحرية	المربعات	المربعات	الارتباط	التحديد	
				(R)	(R ²)	قيمة (F) المعنوية

المفسر	٣	٨٨,٣٢٦	٨٨,٣٢٦	٠,٢٢٨	٠,٠٥١	١٠,٠٥٧*	٠,٠٠٥
البواقي	٣٥٥	٤,٠٧٧	٠,٠٤٧				
الكلبي	٣٥٨	٩٢,٤٠٣					
a. Dependent Variable: الخصائص الوظيفية							
b. Predictors: (constant), إدارة الموارد البشرية							

الدلالة الإحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥).

باستعراض النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (٢٩) يتضح الآتي:

- تبين أن هناك علاقة طردية وجوهرية إحصائية بين متغير إدارة الموارد البشرية والأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية في محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R(0.228)$.
- كما تبين أن حوالي (٥,١%) من التغير في الأجور والمكافآت يرجع إلى التغير في إدارة الموارد البشرية، وأن هناك حوالي (٩٤,٩%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في القياس. وقد تبين أن زيادة إدارة الموارد البشرية بنسبة (١%) تؤدي إلى زيادة الأجور والمكافآت بنسبة (٠,٠٥١%)، مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في الأجور والمكافآت على ما هي عليه.
- تبين أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (١٠,٠٥٧)، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وتشير إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء. ومن نموذج الانحدار السابق يتضح أنه يمكن قياس بعد الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق للتنبؤ بالأجور والمكافآت من خلال إدارة الموارد البشرية.
- من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الرابع يتبين أن مستوى الدلالة يساوي (٠,٠٠٠) وهو أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، ولذلك يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهذا يعني وجود تأثير جوهري لتطبيق إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكي الطبية.

٥,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي الخامس.

الذي ينص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية".

لاختبار صحة أو عدم صحة الفرض الفرعي الخامس تم استخدام الانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على البعد التابع (أسلوب الإشراف والنمط القيادي)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣٠): دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

اختيار "ف"		معامل	معامل	متوسط	مجموع	درجة	مصدر
		التحديد	الارتباط	المربعات	المربعات	الحرية	التغير
المعنوية	قيمة (F)	(R ²)	(R)				
٠,٠٠٣	١٣,١١٧ *	٠,١٣٢	٠,٣٦٤	١٠٧,٠١٧	١٠٧,٠١٧	٣	المفسر
				٠,٠٦٩	٦,٢٤٩	٣٥٥	البواقي
					١١٣,٢٦٦	٣٥٨	الكلي
a. Dependent Variable: المتغير التابع – الخصائص الوظيفية							
b. Predictors: (constant), المتغير المستقل – إدارة الموارد البشرية							

الدلالة الإحصائية عند مستوى المتنوية (٠,٠٥).

باستعراض النتائج الواردة في الجدول السابق رقم (٣٠) يتضح الآتي:

– تبين أن هناك علاقة طردية وجوهية إحصائية بين متغير إدارة الموارد البشرية وأسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة،

حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) 0.364

- كما تبين أن حوالي (١٣/٢٪) من التغير في أسلوب الإشراف والنمط القيادي يرجع إلى التغير في إدارة الموارد البشرية ، وأن هناك حوالي (٨٦,٨٪) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في القياس. وقد تبين أن زيادة إدارة الموارد البشرية بنسبة (١٪) تؤدي إلى زيادة أسلوب الإشراف والنمط القيادي بنسبة (١٣٢,٠٪)، مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في أسلوب الإشراف والنمط القيادي على ما هي عليه.
- تبين أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (١٣,١١٧)، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وتشير إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء. ومن نموذج الانحدار السابق يتضح أنه يمكن قياس بعد أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق للتنبؤ بأسلوب الإشراف والنمط القيادي من خلال إدارة الموارد البشرية.
- من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الخامس يتبين أن مستوى الدلالة يساوي (٠,٠٠٠) وهو أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، ولذلك يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهذا يعني وجود تأثير جوهري لتطبيق إدارة الموارد البشرية على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية.

٦,٤,٤ اختبار صحة الفرض الفرعي السادس.

الذي ينص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الخصائص الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية ".

لاختبار صحة أو عدم صحة الفرض الفرعي السادس تم استخدام الانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية) على البعد التابع (الخصائص الوظيفية)،

وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣١) دراسة الانحدار الخطي لأثر (إدارة الموارد البشرية) على الخصائص

الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

اختيار "ف"	معامل التحديد	معامل الارتباط	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	مصدر التغير
المعنوية	قيمة (F)	(R)				
			١٠١,٤٤٦	١٠١,٤٤٦	٣	المفسر
						ر
٠,٠٠٠	*٢٧,٤٤٩	٠,٥٥٩	٠,٧٤٨	٠,٠٥٨	٣٥٥	البواقي
				١٠٦,٤٥٥	٣٥٨	الكلية
a. Dependent Variable: المتغير التابع – الخصائص الوظيفية						
b. Predictors: (constant), المتغير المستقل – إدارة الموارد البشرية						

* الدلالة الإحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥).

من الجدول السابق رقم (٣١) يتضح الآتي:

- تبين أن هناك علاقة طردية وجوهرية إحصائية بين متغير إدارة الموارد البشرية والخصائص الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ٠,٧٤٨.
- كما تبين أن حوالي (٥٥,٩%) من التغير في الخصائص الوظيفية يرجع إلى التغير في إدارة الموارد البشرية، وأن هناك حوالي (٤٤,١%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في القياس. وقد تبين أن زيادة إدارة الموارد البشرية بنسبة (١%) تؤدي
- إلى زيادة الخصائص الوظيفية بنسبة (٠,٥٦%)، مع ثبات العوامل الأخرى المؤثرة في الخصائص الوظيفية على ما هي عليه.

- بين أن قيمة اختبار "ف" (F) المحسوبة تساوي (٢٧٠.٤٤٩) ، وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وتشير إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء. ومن نموذج الانحدار السابق يتضح أنه يمكن قياس بعد الخصائص الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق للتنبؤ بالخصائص الوظيفية من خلال إدارة الموارد البشرية.
- من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي السادس يتبين أن مستوى الدلالة يساوي (٠,٠٠٠) وهو أقل من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، ولذلك يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وهذا يعني وجود تأثير جوهري لتطبيق إدارة الموارد البشرية على الخصائص الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية .

الفصل الخامس: نتائج وتوصيات الدراسة

١,٥ نتائج الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن أن تسهم في حل مشكلة الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فروضها. وقد قام الباحث بتصنيف نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للمتغيرات التي وضعتها للدراسة في بحث أثر إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية، وذلك حتى تكون الفائدة أكثر وضوحاً خصوصاً عند صياغة التوصيات الملائمة والقابلة للتطبيق لكل متغير، وذلك كما يلي:

ملخص نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفروض.

[١] بالنسبة لتطبيق إدارة الموارد البشرية: توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك تطبيق لإدارة الموارد البشرية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة وذلك بدرجة مرتفعة، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة في بعض وذلك بدرجة مرتفعة، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة في مجموعة الحكمي الطبية ، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين الموافقة وبين المحايدة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه أبعاد هذا المتغير، وأن ترتيب الأبعاد من حيث قوة التطبيق والتوافر في المؤسسات محل الدراسة هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بعد (التدريب والتطوير)، وفي الترتيب الثاني بعد (تقييم الأداء)، وفي الترتيب الثالث بعد (المكافآت)، وفي الترتيب الرابع جاء بعد (تصميم وتحليل العمل)، وفي الترتيب الخامس بعد (الاتصال الداخلي)، وفي الترتيب السادس والأخير جاء بعد (الاستقطاب والتعيين).

[٢] بالنسبة لتوافر جودة الحياة الوظيفية: توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك توافر الجودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية محل الدراسة، وذلك بدرجة مرتفعة، وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتراوح ما بين الموافقة وبين المحايدة وتميل إلى أن تكون الاستجابة الكلية موافقة تجاه أبعاد هذا المتغير. وأن ترتيب الأبعاد من حيث قوة التطبيق والتوافر في المؤسسات محل الدراسة هي على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بعد (ظروف العمل المادية والمعنوية)، وفي الترتيب الثاني بعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل)، وفي الترتيب

الثالث بعد (أسلوب الإشراف والنمط القيادي)، وفي الترتيب الرابع جاء بعد (الأجور والمكافآت)، وفي الترتيب الخامس بعد (الخصائص الوظيفية)، وفي الترتيب السادس والأخير جاء بعد (المشاركة في صنع القرارات).

بالنسبة لأثر تطبيق إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية:

- توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية وجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد البشرية على جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية، فقد تبين أن متغير (إدارة الموارد البشرية) يفسر التغيير في متغير (جودة الحياة الوظيفية بنسبة (١٨٪) تقريبا، حيث يفسر (١٩,٤٪) من التباين في بعد (ظروف العمل المادية والمعنوية)، وتفسر أيضا (٤,٦٪) من التباين في بعد (العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل)، وتفسر (٩,٤٪) من التباين في بعد (المشاركة في صنع القرارات)، وتفسر (٥,١٪) من التباين في بعد (الأجور والمكافآت)، وتفسر (١٣,٢٪) من التباين في بعد (أسلوب الإشراف والنمط القيادي)، وتفسر (٥٥,٩٪) من التباين في بعد (الخصائص الوظيفية)، مما يدل على دور وأثر أبعاد متغير (إدارة الموارد البشرية) في تفسير الأبعاد التابعة لمتغير جودة الحياة الوظيفية.

- فقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية وظروف العمل المادية والمعنوية، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد البشرية على ظروف العمل المادية والمعنوية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية والعلاقات الاجتماعية وجماعية العمل، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد البشرية على العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية.

- وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية والمشاركة في صنع القرارات، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد

البشرية على المشاركة في صنع القرارات كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية .

• وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية والأجور والمكافآت، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد البشرية على الأجور والمكافآت كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية .

• وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية وأسلوب الإشراف والنمط القيادي، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد البشرية على أسلوب الإشراف والنمط القيادي كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية .

• وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين إدارة الموارد البشرية والخصائص الوظيفية، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) لتطبيق إدارة الموارد البشرية على والخصائص الوظيفية كأحد أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مجموعة الحكمي الطبية .

٢,٥ التوصيات والمقترحات المرتبطة بدعم تطبيق إدارة الموارد البشرية وجودة الحياة الوظيفية.

(١) العمل على الاهتمام بدعم تطبيق إدارة الموارد البشرية ، وذلك من خلال:

- توفير خطة واضحة لإدارة الموارد البشرية تشمل برامج وسياسات وتكون ومحددة بأهداف حول استقطاب الموارد البشرية.
- الاهتمام والبحث عن المواهب والكفاءات البشرية ذوي الخبرات في العمل بالمجموعة عبر الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.
- العمل على استخدام المقابلات في عملية التوظيف، وذلك من خلال توفير قسم خاص على الموقع الإلكتروني لمصرف يكون مهمته هذا الإجراء.

- توفير منهجية واضحة لتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين وتكون مرتبطة بالوظائف والمهام الموكلة إليهم وذلك بالاعتماد على البرامج الحديثة.
- متابعة وتقييم عملية إدارة الموارد البشرية بصفة مستمرة، وأن يتم إعادة النظر بصفة دورية في معايير هذا التقييم على ضوء أي مستجدات في ظروف ومناخ العمل.
- العمل على تقييم جودة القرارات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية بالاستعانة بالبرامج الجاهزة.
- توفير برامج تستخدم في رقابة وتقييم وقياس مدى الجودة في أداء الموارد البشرية.
- استخدام مؤشرات الأداء لمعرفة أن استخدام إدارة الموارد البشرية يسير في الاتجاه الصحيح.

(٢) العمل على دعم وتعزيز جودة الحياة الوظيفية، من خلال:

- توزيع المهام والواجبات على العاملين بما يتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم حتى لا يشعروا بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منهم من واجبات ومهام.
- المحافظة على حقوق العاملين وامتيازاتهم ومساعدتهم في الحصول عليها.
- الالتزام بالقيادة الأخلاقية التي تتسم بالعدالة والشفافية وتطبيق مبدأ الثواب والعقاب دون محاباة أو تمييز.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقليل الإجراءات والوقت اللازم لأداء العاملين للمهام المطلوبة منهم.
- تشجيع العاملين على إظهار مهاراتهم وقدراتهم ومعرفة شخصيتهم في اقتراح أساليب جديدة لتحسين الأداء.
- إجراء تحسين مستمر للعمليات للتخلص من الإجراءات الروتينية ولتوفير الوقت والجهد.
- تنمية القدرة لدى العاملين على إنجاز الأعمال في الظروف الاستثنائية والحالات الطارئة.
- أن يراعي العاملين التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال التي يكلفون بها والخدمات التي يقدمونها.
- تعزيز قدرة العاملين على تحمل مسئولية الأعباء اليومية في العمل.

- توفير نظام للحوافز المالية لتشجيع العاملين على الإبداع والابتكار وأداء العمل بطريقة أفضل.
- الاستفادة من نتائج قياس وتقييم الأداء للعاملين في عمليات التطوير والتحسين.

Abstract

The study aimed to explore the reality of human resource management (HRM) practices at the Hakami Medical Group and assess employees' perception of quality of work life. The HRM aspects considered in the study included job design and analysis, recruitment and selection, training and development, performance evaluation, rewards, and internal communication. The dimensions of quality of work life examined were physical and moral working conditions, work relationships, participation in decision-making, and compensation and rewards. The study employed a descriptive analytical methodology.

The study population consisted of employees at the Hakami Medical Group, with a simple random sample of 358 employees selected in a suitable manner. The researcher distributed questionnaires and used statistical methods to analyze the data.

The results revealed that HRM practices are highly implemented at the Hakami Medical Group. The study also found that the quality of work life is present at a high level within the group, and there is a statistically significant impact of HRM practices on all dimensions of quality of work life.

The study recommended the necessity of having a clear and well-defined plan for human resource recruitment, searching for talented and experienced professionals, and continuously monitoring and evaluating HRM processes. It also emphasized the need to support and enhance the quality of work life by assigning tasks and duties according to employees' capabilities to avoid fatigue and burnout due to excessive workload.

Keywords: human resources, quality of work life, Hakami Medical Group.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- (١) أبو زيد، محمد خير سليم، (٢٠١٩) " أثر جودة تصميم المواقع الإلكترونية لاستقطاب القوى العاملة في تعزيز الجاذبية التنظيمية و الرغبة في التوظيف : دراسة تطبيقية على المواقع الالكترونية للبنوك الأردنية"، المجلة العلمية للعلوم الإنسانية والإدارية، (جامعة الملك فيصل، المجلد الثاني عشر العدد الأول، السعودية، ص ٤٧٥.
- (٢) أبو سنيّة، محمد، (٢٠١٧) ، تقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية وطرق تطويرها، رسالة ماجستير ، جامعة الخليل، فلسطين.
- (٣) أبو شيخة، احمد (٢٠١٣). إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية . (ط.٢). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (٤) أبو عوض ، رانيا، (٢٠١٥) ، واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير الأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة الأقصى، غزة .
- (٥) الباز ، حسن منصور السيد عوض ، (٢٠١٦) ، " معايير كفاءة الأنظمة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية : دراسة تطبيقية علي كلية العلوم الإدارية والإنسانية بكليات بريدة الأهلية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، المجلد السابع ، العدد الثاني ، ص ٨٩-١٤٦.
- (٦) البردان، دجانة محمد، و رضوان، أحمد محمود. (٢٠٢٢). جودة الحياة الوظيفية لدى مديري المدارس الحكومية في لواء بني عبيد وعلاقتها بالتزام المعلمين بالمعايير المهنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1400131>

(٧) البسيس، عماد و ربيعة ، خطاش، (٢٠١٨) ، واقع تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد ٣٤.

(٨) البليسي، أسامة . (٢٠١٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين

(٩) التميمي ، محمد ، (٢٠١٧) ، اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية على التجديد الاستراتيجي ، جامعة ٣٨.

(١٠) جابر، علا ، (٢٠١٥) ، واقع إدارة الموارد البشرية وفق النموذج الأوروبي للتميز في القطاع الحكومي الفلسطيني وسبل تطويره، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة الأقصى ، غزة .

(١١) الجعبري، ذكاء ، (٢٠١٦). فاعلية ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجمعيات الخيرية في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخليل.

(١٢) الخصاونة، زياد محمد فائق سعيد، و العون، سالم سفاح حنيان. (٢٠٢١). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1255540>

(١٣) دحله، هيا رشيد، و الجوازنة، بهجت عيد. (٢٠٢١). أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من الشعور بالإغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة في إقليم الشمال (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1255435>

(١٤) الرواحنة، عبد الله عودة ، (٢٠١٩) ، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين : دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية أورانج" ، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

١٥) السالم، مؤيد وصالح، عادل ٢٠٠٩. إدارة الموارد البشرية : مدخل إستراتيجي، ط١، إربد: عالم الكتب الحديث للنشر.

١٦) سليمان، فيبي نصحي راغب، (٢٠١٧) ، أثر القيادة الأبوية على جودة حياة العمل- دراسة ميدانية على هيئة ميناء بورسعيد، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، (جامعة قناة السويس، المجلد الثامن، العدد الأول ، مصر ، ص ١٢١-١٥٦.

١٧) شحاتة، جمال محمد، (٢٠١٣) ، دراسة مدي استعداد شركات تصنيع الأدوية المصرية لتبني نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية الحديثة"، مجلة جامعة شقراء ، (العدد الأول، السعودية)، ص ٢٧-٨٦.

١٨) الشرباتي ، سماح ماهر ، (٢٠١٧) ممارسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي - دراسة ميدانية على المستشفيات في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخليل، فلسطين.

١٩) الطائي ، محمد ، (٢٠٠٩) المدخل إلى نظم المعلومات الادارية ، ط٢، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع .

٢٠) عبيدات، عبير أحمد، و الروابدة، محمد علي. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد -الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1118370>

٢١) علي، أحمد إبراهيم سرحان ، (٢٠١٩) ، العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية بالتطبيق علي الجامعة العراقية"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة، جامعة بنها، مصر.

٢٢) العولقي، عبدالله أحمد حمود، (٢٠١٦) ، أثر القيادة الخادمة في تحسين جودة حياة العمل بالتطبيق على المجموعة العامة للاتصالات اليمنية"، مجلة الإدارة العامة، (معهد الإدارة العامة، المجلد الثامن والخمسون، العدد الثاني السعودي، ص ٣٩١.

٢٣) القحطاني، عبد العزيز (٢٠٠٩). فاعلية الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في سجون المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية.

٢٤) قندح، ميساء سلمان، (٢٠١٤) ، "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في القدرات التعليمية التنظيمية في البنوك التجارية العاملة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن .

٢٥) كرو، شفاء ، (٢٠١٦) أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

٢٦) الكلالدة، طاهر محمود (٢٠١٣) إدارة الموارد البشرية. عمان، دار البداية ناشرون وموزعون.

٢٧) ماضي، خليل . (٢٠١٤) . جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر .

٢٨) المرافي، إيمان جميل إبراهيم، و الحوامدة، حمزة محمد .(2022). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في الفنادق الدولية: دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم - منطقة البحر الميت (رسالة ماجستير غير منشورة .(جامعة جرش، جرش. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1357453>

٢٩) المغربي، كامل .(٢٠٠٤) . السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم . ط١ ، عمان، الأردن دار الفكر .

٣٠) النصور، نور نواف عبد حمد،(٢٠١٩) ، " تطبيق التكنولوجيا وأثره في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في قطاع البنوك الأردنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة (كلية الدراسات العليا جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.

٣١) هلاقي ، حسين مصطفى ،(٢٠١٧)، " نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار " ، مؤتمر الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة : رؤية مستقبلية ، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، ص ٢٥-٢٩ .

٣٢) الهيقي، خالد، (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع.

٣٣) وادي، رشدي عبد اللطيف وعمار، رهام أكرم ، (٢٠١٨) ، "مزايا" تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية إلكترونيا (E-HRM) في مؤسسات وكالة الغوث بقطاع غزة ومدى رضا الموظفين العاملين عنه"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (المجلد السادس والعشرون العدد الثاني فلسطين، ص ١٧٥ - ٢٠٧

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1) Arifin, S., Darmawan, D., Hartanto, C. F. B., & Rahman, A. (2022). Human resources based on total quality management. Journal of social science studies (JOS3), 2(1), 17-20.
- 2) Findıklı, Mine Afacan, & Bayarçelik, Ebru beyza(2015) , "Exploring the Outcomes of Electronic Human Resource Management (E- HRM)?", Procedia - Social and Behavioral Sciences, pp. 424-431
- 3) Gnanayudam, J., Dharmasiri, A.)٢٠٠٨(, "The influence of quality of work life on organizational commitment: A study of the apparel industry", Sri Lankan Journal of Management, pp. 117-140.
- 4) Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among

nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 1-8.

- 5) Letoone, M.K. 2013. Factors impacting on the quality of work life: a case study of university "A", (Unpublished master dissertation), Faculty of public management and Economics Durban University of Technology, Kwazulu NATAL, SOUTH Africa.
- 6) Merkle, J. (2014). *Management and Ideology*. University of California. ISBN 0-520-03737-5
- 7) Mubariz, Nada Shaaban Youssef, (2015) "The Impact of Electronic Human Resources Management on Human Resources Management Effectiveness", Master Thesis, (Faculty Of Commerce, University of Beni Suef, Egypt, 2015).
- 8) Pizam. 2010. *International Encyclopedia of hospital management* .(2and ed). Burlington USA: Elester It
- 9) Sun, H., Han, B., & Yu, C.,(2015) "Research and Application on Human Resource Management Information System in China First-class Hotels", *International Conference on Education Technology, Management and . Humanities Science*,
- 10) Swamy, D.(2015) , "Quality of Work life: Scale Development and Validation", *International Journal of Caring Sciences* . pp. 281-300.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة

الوظيفية في دراسة تطبيقية على مجموعة الحكمي الطبية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل

الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم

بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً

أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض

هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- ١- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- ٢- الفئة العمرية ☐ أقل من ٣٥ سنة ☐ من ٣٥-٤٥ أقل من ٤٥ سنة ☐ من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة ☐ من ٥٥ سنة فأكثر
- ٣- المؤهل العلمي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- ٤- سنوات الخبرة ☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ - أقل من ١٠ سنوات ☐ من ١٠ - أقل من ١٥ سنة ☐ من ١٥ سنة فأكثر
- ٥- المسمى الوظيفي ☐ مدير مشروع ☐ رئيس قسم

ثانيا محاور الاستبيان

➤ المحور الأول: إدارة الموارد البشرية، ضع إشارة (√) في المربع المناسب

لاختيارك:

البعد					أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
تصميم وتحليل العمل									
تقوم دائرة الموارد البشرية بالمجموعة في تحليل الوظيفة									
هنالك وصف وظيفي وتوصيف وظيفي معد من قبل قطاع الموارد البشرية.									
يتم إشراك الرؤساء والإداريين في وضع الوصف والتوصيف المناسب للوظائف.									
لا يتم عمل التحليل الوظيفي بناء على الأسس العلمية المعروفة (تحدي الواجبات، المسؤوليات، ظروف العمل... الخ).									
تجزئة العمل الى جزئيات صغيرة جدا وبسيطة من أجل أدائها بسهولة دور الحاجة الى مهارة.									
الاستقطاب والتعيين									
هناك سياسات للاستقطاب والتعيين واضحة ومتوافقة مع أهداف المؤسسة.									

				إجراءات الاستقطاب والتعيين مكتوبة وواضحة ومحددة بدقة.
				لا ترتبط سياسات الاستقطاب والتعيين بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية.
				تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد سمات وخصائص الأفراد الذين سيتم استقطابهم والمؤهلات والمهارات والخبرات لانتقاء أفضل الموظفين مسبقا قبل الإعلان عن الوظيفة.
التدريب والتطوير				
				تتيح المجموعة فرصة للموظفين للحصول على التدريب بشكل مستمر لاكتساب مهارات جديدة.
				تعتمد المجموعة على برامج تدريبية متنوعة بما يتناسب مع متغيرات البيئة العالمية.
				تحدد المجموعة الاحتياجات التدريبية وفق خطة موضوعة مسبقا.
				لا تتابع المجموعة الموظفين بعد انهاءهم التدريب للتأكد من تطبيق ما اكتسبوه من معارف في وظائفهم.
				يحصل الموظفون في بلدية الخليل على التدريب على الأقل مرة واحدة.
تقييم الأداء				
				يتم استخدام تقييم الأداء كأداة أساسية

					لتحديد أداء الموظفين المنخفض من أجل تدريبهم ورفع مستواهم وترقيتهم وزيادة رواتبهم .
					يتم إطلاع كل موظف على تقييم الأداء الخاص به.
					هنالك معايير واضحة ومكتوبة من أجل مقارنتها بالأداء الفعلي.
					يعد نظام تقييم الأداء وسيلة فعالة لزيادة الثقة بين المدير والموظفين.
المكافآت					
					تمنح المجموعة الحوافز والمكافآت للموظفين بناء على معايير موضوعية .
					يتم تطوير نظام الحوافز والمكافآت في المجموعة بشكل مستمر..
					لا يتم منح الموظفين الحوافز والمكافآت حسب أدائهم الوظيفي .
					يتناسب نظام الأجور والرواتب والحوافز في المجموعة مع غلاء المعيشة.
					تقدم المجموعة تأمينات اجتماعية وصحية مناسبة للعاملين.
الاتصال الداخلي					
					الاتصالات الداخلية في المجموعة تتمتع بالإيجابية التي تساعد الموظفين على الإنجاز.

					لا يعزز الاتصال روح التعاون بين الموظفين في المجموعة إلى رفع إنتاجية العمل
					قنوات الاتصال المستخدمة في البلدية تساعد على تدفق المعلومات الضرورية بطريقة سلسلة
					يساعد الاتصال الداخلي بين اقسام المجموعة على تحقيق أهدافها.

➤ المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب

لاختيارك:

البعاد					أوافق بشدة	أوافق بشدة	معارض بشدة	معارض بشدة
ظروف العمل المادية والمعنوية								
تهتم إدارة المجموعة بتوفير بيئة العمل المناسبة للعاملين لأداء مهامهم على أكمل وجه.								
يتوافر في المجموعة كافة التجهيزات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة العمل.								
يتوافر في المجموعة متطلبات السلامة والصحة المهنية في أماكن العمل.								
يتم التخلص من الإجراءات الروتينية غير الضرورية لتوفير الوقت والجهد على العاملين .								
يتم تشجيعي على إظهار مهاراتي وقدراتي ومعرفتي الشخصية								
أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه .								
يتم تشجيع العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية في إنجاز عملهم.								
البرامج المتنوعة المستخدمة تتناسب مع								

					طبيعة العمل بالمجموعة.
العلاقات الاجتماعية وجماعية العمل					
					توجد صداقات وعلاقات طيبة بين زملائي في العمل.
					يمثل العمل بروح الفريق والتعاون بين مختلف التخصصات الوظيفية من أهم السمات المميزة للعاملين.
					تعتمد إدارة المجموعة في إنجاز أعمالها بصفة رئيسية على فرق العمل.
					يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين العاملين في الأقسام المختلفة في المجموعة.
					لدي استعداد أن أكون بديلا عن أي زميل في العمل إذا اقتضت الظروف ذلك
					أقدم المساعدة والنصح لزملائي الجدد في العمل حتى ولم يكن ذلك مطلوبا مني.
المشاركة في صنع القرارات					
					يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسي المباشر في العمل.
					أستطيع أن أشارك بالرأي في حل مشكلات عملي.
					يتاح لي الفرصة لتقديم أفكار

					ومقترحات جديدة مرتبطة بمجال عملي.
					يشجعني المسئولون بالمجموعة على المشاركة في اتخاذ القرارات .
					استخدام البرامج المتنوعة يساعدني في عملية اتخاذ القرار.
					تهتم إدارة المجموعة بأرائي ومقترحاتي حول تطوير تطبيق البرامج الإلكترونية.
الأجور والمكافآت					
					أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي.
					يعتمد أجرى على مقدار إنجازي في العمل.
					أجرى عادل بالنظر إلى ما يحصل عليه زملائي في المجموعة.
					أحصل على مكافآت مالية عن الأعمال الإضافية.
					يتم تقديم مرتب عادل يتناسب مع مرتبات العاملين في المؤسسات المماثلة.
					شريط إدارة المجموعة نظام الحوافز بمدى المساهمة في تحقيق الأهداف المحددة.
					تتبنى إدارة المجموعة نظام حوافز ومكافآت مناسب يشجعني على الابتكار

					والتميز.
					يتم تقديم الحوافز بناء على تقييم الأداء بصورة دقيقة وموضوعية.
أسلوب الإشراف والنمط القيادي					
					يعاملني رئيسي في العمل بعدالة وإنصاف.
					لا أواجه أي صعوبة في التواصل مع رؤسائي في العمل.
					يسمح لي بتوجيه الأسئلة والنقد الإيجابي والاختلاف في الرأي مع رؤسائي في العمل.
					أتلقي التقدير الكافي والتشجيع المناسب من رؤسائي في العمل.
					يوضح لي رؤسائي في المجموعة أهداف العمل بشكل محفز.
					تحافظ القيادات على حقوق العاملين وامتيازاتهم وتساعدتهم في الحصول عليها.
					تهتم القيادات بالعلاقات الودية مع العاملين في المصرف.
					تحرص القيادات على تطبيق مبدأ الثواب والعقاب دون محاباة أو تمييز.
الخصائص الوظيفية					
					يعاملني رئيسي في العمل بعدالة

					وإنصاف.
					يتم تقديم معلومات كافية وواضحة عن متطلبات الوظيفة وكيفية أداء العمل
					الأعمال التي أكلف بها مرتبطة بمجال تخصصي وخبراتي ومهاراتي
					شعرت بالمسئولية عن كل ما أقوم به من عمل ومهام مرتبطة بوظيفتي
					لا يتم تكليفي بأعمال خارجة عن سلطتي وعن نطاق عملي.
					حجم العمل في وظيفتي مناسب.
					الوقت المخصص لإنجاز مهام العمل التي بها كافي.
					لدى قدر مناسب من الحرية في أداء عملي بالأساليب التي أراها مناسبة.
					هناك وضوح في الأنظمة والتعليمات واللوائح المرتبطة بطبيعة عملي.
					يتاح لي الفرصة في التدريب والتعلم على أساليب جديدة للعمل.

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University



College of Management

Department of Business Administration

**The Impact of Human Resource Management Practices
on the Quality of Work Life: An Applied Study on Al-
Hokmi Medical Group**

Preparation:

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayeze Garad

٢٠٢٤