

أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية

- دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية للفترة (2016- 2017) -

سامية مذكر القحطاني

سوزان محمد القرشي

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية وكذلك التعرف على العلاقات بين أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) وبين ممارسات الموارد البشرية (التدريب، الأجور والمكافآت، تقييم الأداء، والاستقطاب والاختيار) وأخيراً التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل، المستوى الوظيفي، العمر، الخبرة، الجنسية).

وقد اشتمل مجتمع البحث على (767) موظفاً إدارياً في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية، خلال فترة البحث الميدانية في عام (2017/2016)، وتم توزيع (262) استبانة على عينة عشوائية من مجتمع البحث، واسترد منها (233) استبانة صالحة، وقابلة للتحليل، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للبحث، وقد تم الاستعانة بدراسة (المغربي، 2004) في بناء وتطوير الاستبانة. وعولجت البيانات احصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم التأكد من صدق وثبات الأداة عند معامل كرونباخ بلغ (82.0 - 89.0) كان أعلاها لبعدها استقطاب الموارد البشرية وأقلها المشاركة في القرارات، وتم التأكد من أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً. وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج، أهمها: يتمتع مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة بجودة مرتفعة في حياة عمل الإداريين، وإن أعلاها جودة ظروف العمل المعنوية بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، بينما كانت المشاركة في القرارات أقلها جودة بمتوسط حسابي (3.88). ويمارس مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة إدارة الموارد البشرية على نحو مرتفع، وإن ممارسة تقييم أداء الموارد البشرية يعتبر الأكثر اهتماماً بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، بينما الأجور والمكافآت تعتبر الأقل اهتماماً بمتوسط حسابي (3.83). وهناك تأثير إيجابي ومباشر في جودة حياة العمل بأبعادها، على ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتعتبر التعويضات والمزايا الأكثر تأثيراً على إدارة الموارد البشرية حيث بلغت قيمة $t(7.730)$.

أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: إتاحة الفرصة للإداري في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بحرية التصرف في الحالات الطارئة التي يصادفها في المستشفى بما يتناسب مع الحالة وحث الإداريين العمل كروح الفريق الواحد وإبداء مشاعرهم ومقترحاتهم بدون أي تكليف تجاه الإداريين وضرورة عقد ورش عمل تطبيقية من قبل مختلف إدارات المؤسسات بتطوير وتفعيل جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، إدارة الموارد البشرية، ممارسات إدارة الموارد البشرية.

المقدمة:

تعمل المنظمات في بيئة المتغير فيها هو الثابت الوحيد؛ حيث أن هناك تغييرات سريعة لتقديم الخدمات المتطورة، الأمر الذي أدى إلى خلق تحديات جديدة لهذه المنظمات، ولذلك تحتاج المنظمات إلى استخدام جميع مواردها بالطريقة المثلى لتحقيق الكفاءة والفعالية والجودة والإنتاجية على كل مستويات تقديم الخدمة.

وعليه فإنه يمكن القول بأن مدى النجاح الذي تستطيع المنظمات تحقيقه في الوقت الحالي يتوقف على مدى قدرتها على جذب وتحفيز وتطوير والاحتفاظ بالعاملين. وفي الأونة الأخيرة برز موضوع جودة حياة العمل باعتباره

أحد الأدوات الهامة التي يمكن من خلالها الإبقاء على أفضل العاملين، وجذب أكبر عدد من العاملين الموهوبين إلى البيئة التنظيمية (Sushil, 2013: 763).

وقد عبرت الرؤية العامة الاستراتيجية للمملكة 2030م، عن اهتمامها بالالتزام امام المواطنين بأن تكون من أفضل دول العالم في الأداء الحكومي الفعال لخدمة المواطنين. وذكرت تحت محور مجتمع حيوي في هدفها بالارتقاء بمستوى الخدمات الصحية وجودتها.

وامتدادا لرؤية المملكة جاءت هذه الدراسة تؤكد أهمية الخدمات المقدمة من القطاع الصحي، ولا شك في انه قطاع هام وحيوي، فلا يوجد ما هو أعلى من الصحة للإنسان والمجتمع. ويتم تقديم هذه الخدمة من خلال وجود موظفين يعملون في بيئة عمل جيدة ويدركون القيمة التي يقدمها لهم عملهم ومنظماتهم. وهذه المسؤولية تقع على عاتق ادارة الموارد البشرية.

ونعلم أن للموارد البشرية ممارسات عديدة إلا أن معظم الدراسات اهتمت بتعريف الموارد البشرية من خلال الممارسات والأعمال التي تقوم بها حيث تبين من خلال دراسة (104) مقالات. أن هناك ممارسات وأعمال متنوعة، واستنتج أن هناك أربعة أعمال رئيسية مشتركة ومرتبطة حسب أهميتها، تتضمن التدريب والتطوير، المكافآت والأجور، إدارة الأداء من خلال تقييم الأداء، والاستقطاب واختيار حذر ودقيق (مروى محمد، 2013: 76). وهي الممارسات التي ستركز عليها دراستنا الحالية.

وللقيام بهذه الممارسات على مستوى عالي من الفعالية، لا بد من توفر بيئة العمل الجيدة والتي تتمثل بديمقراطية الإدارة من خلال إشراك العاملين في اتخاذ القرارات والعدالة في التعويضات والمزايا وتعزيز التعاون ومحاولة إشباع حاجات ومتطلبات العاملين لضمان تحقيق النجاح والاستمرار. وفي ضوء ما سبق جاء اهتمام الدراسة الحالية بالتعرف على أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تظهر في مدى حاجة المستشفيات الحكومية إلى توفر موارد بشرية على درجة عالية من التمكن والكفاية للقيام بأعمالها بكفاءة وفعالية، لذلك فإن وجود بيئة عمل ايجابية وجاذبة ينعكس على أداء الموارد البشرية ايجابياً للقيام بممارساتها بشكل فعال، حيث تتمكن من جذب أفضل الكفاءات وتحقيق الإشباع لرغباتهم ولحاجاتهم مما يسهم في رفع أدائهم وبالتالي رفع أداء المنظمة بشكل كلي. ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة حتى تفيد صناعات القرار والقائمين على إدارة الموارد البشرية في المستشفى محل الدراسة. لمعرفة وتوضيح أهمية تطبيق برامج جودة حياة العمل في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية ويمكن القول أن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية؟

أهداف الدراسة

هذا وترمي الدراسة للوصول إلى عدد من الأهداف المهمة من بينها: التعرف على واقع جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية. التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية، التعرف على العلاقات بين أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) وبين ممارسات الموارد البشرية (التدريب والتطوير، الأجور والمكافآت، تقييم الأداء والاستقطاب والاختيار)، التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع جودة حياة العمل في مستشفى

القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية (جنس، المؤهل، المستوى الوظيفي، العمر، الخبرة، الجنسية)، التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة العربية السعودية (جنس، المؤهل، المستوى الوظيفي، العمر، الخبرة، الجنسية).

أهمية الدراسة:

مما سبق يمكننا القول: بأن الدراسة الحالية تستمد أهميتها من أهمية مجال تطبيقها الذي يتمثل في مستشفى القوات المسلحة بالمنطقة الجنوبية بالمملكة العربية السعودية الذي يعتبر صرحاً طبياً يقدم الخدمات الطبية والصحية (الوقائية، والعلاجية، والتشخيصية) في كافة التخصصات الطبية لمنسوبي وزارة الدفاع، بالمنطقة الجنوبية، إضافة إلى كونه مستشفى مرجعي يستقبل الحالات الحرجة من قبل المستشفيات العسكرية الأخرى وكذلك المدنية بالمنطقة.

هذا إضافة إلى اعتبار قطاع الخدمات الصحية قطاع هام وحيوي، خصوصاً في هذه الأوقات المهمة التي يشارك فيها أبناء الوطن مع قوات التحالف بالجنوب للحفاظ على أمن المنطقة العربية والإسلامية من العدوان الخارجي، ولا يتم تقديم القيمة الحقيقية والخدمة المطلوبة في المستشفى إلا من خلال موظفين راضين ومدركين القيمة التي يحصلون عليها، ويتحقق ذلك بتوفير بيئة عمل ايجابية وجاذبة يتمتع بها العاملين بجودة الحياة الوظيفية الصحية التي تشبع احتياجاتهم ورغباتهم. لذا تبرز أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

من الناحية التطبيقية: ترغب الباحثان في أن تكون الدراسة الحالية سبباً في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى في البيئة السعودية أمام المستفيدين من خدماتها، وتكون مرجعاً لصناع القرار والعاملين على الموارد البشرية في تطبيق جودة حياة العمل لتحسين أداء العمل في المنظمات.

من الناحية النظرية: لا يوجد دراسات ربطت بشكل مباشر بين جودة حياة العمل وممارسات الموارد البشرية . على حسب علم الباحثان . لذا هذه الدراسة إثراء للفكر الإداري والعلمي من خلال تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل وممارسات إدارة الموارد البشرية بالمستشفيات الحكومية. ويمكن أن تفتح الباب لمزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول هذا الموضوع، وأيضاً إثراء فكر الباحثان حول هذا الموضوع وزيادة معرفة أهمية جودة حياة العمل وأثرها على ممارسات إدارة الموارد البشرية.

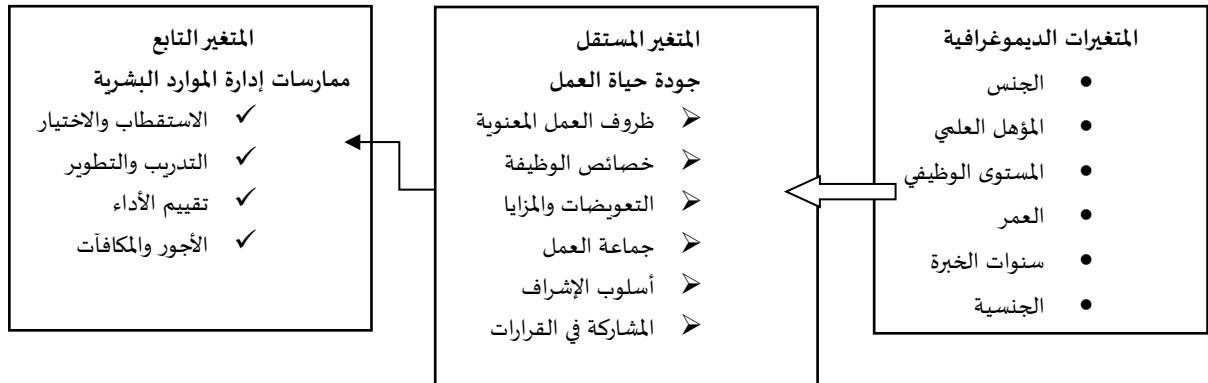
فرضيات الدراسة

ستحاول هذه الدراسة التحقق عن الفرضيات التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب وينبثق من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد استقطاب واختيار الموارد البشرية".
- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد تدريب وتطوير الموارد البشرية".

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد تقييم أداء الموارد البشرية".
 - اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، التعويضات والمزايا، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد الأجور والمكافآت".
2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجانب الجنوبي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والعمر، وسنوات الخبرة، والجنسية).
3. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب الجنوبي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، والعمر، وسنوات الخبرة، والجنسية).



شكل رقم (1): العلاقة بين متغيرات الدراسة

*من تصميم الباحثين، 2017م

منهج الدراسة: تم الاعتماد من الناحية المنهجية لإجراء هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي، الأسلوب الميداني، والأساليب الإحصائية حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات الأولية التي تم جمعها بهدف تحليلها واستخلاص النتائج منها.

الجانب النظري لمتغيرات الدراسة:

أولاً: جودة حياة العمل: تشير إلى " كافة الأنشطة والجهود التي تبذلها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل لعامليها لإشباع احتياجاتهم من خلال إتاحة بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وكذا تشبع متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم وأيضاً إمدادهم بالفرص الملائمة لتحسين الأداء الوظيفي" (المغربي، 2004)

ونستطيع تلخيص اهم المزايا التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عند تطبيقها لبرامج جودة حياة العمل على النحو التالي: (مرسي، 2011) جودة حياة العمل تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء، تعظم قدرة المنظمة التنافسية، تسهم جودة حياة العمل بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية، توفير ظروف عمل صحية ومحسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين والتي تقاس بزيادة الرضا الوظيفي، تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر المنظمة والتي تقاس بتحقيق الأهداف والربحية، التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين، زيادة الإنتاجية.

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:** 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. (الحربي والنجار، 2012: 41)
- ب- **خصائص الوظيفة:** وهي التي توضح كل ما يتعلق بالوظيفة من مهام ومسؤوليات وما تحتاج إليه من مهارات ومعارف لتمكين من مقارنتها بالوظائف الأخرى.
- ت- **المزايا والتعويضات:** هي جميع المدفوعات المالية وغير المالية التي يحصل عليها الموظف بشكل غير مباشر ليستمر في عمله، وهي تمثل إجراء أو مكونا مهما في تعويضات أي موظف، وتتضمن تلك المزايا أشياء مثل أجور الإجازات مدفوعة الأجر، والتأمين على الصحة والحياة، والمعاشات، ومساعدات رعاية الأطفال. (ديسلر، 2015: 646)
- ث- **جماعة العمل:** أن التماسك تعني إدراك الفرد لدرجة التلاحم والمشاركة داخل التنظيم بما في ذلك رغبة الأعضاء في تقديم المساعدة لبعضهم البعض. (الشمراي، 2011: 44)
- ج- **أسلوب القيادة والإشراف:** القيادة هي عملية التأثير في الآخر والقدرة على توجيهه من أجل تحقيق هدف التنظيم، وتم تحديدها بمدى الديمقراطية والتسلط في علاقات العمل بين الرئيس والمرؤوس ومدى تحقيق القيادة للأداء الجيد، ومدى تناسب طموحات المدير مع التغيرات التنظيمية (بوحنية والإمام، 2006: 82).
- ح- **المشاركة في القرارات:** المشاركة في القرار تتيح فرصة إبداء الرأي وترشيد القرارات الأمر الذي يؤدي إلى رفع المعنويات للمرؤوسين وتحقيق الانسجام في بيئة العمل. (الوناس، 2009: 70)

ثانياً: ممارسات إدارة الموارد البشرية:

وتعرف بأنها "تلك الإدارة التي تكفل الحصول على أفضل الموارد البشرية من خلال ما تقوم به من أنشطة وفعاليات تتمثل في التخطيط، والاستقطاب، والتعيين، والتدريب، والتحفيز بالصورة التي توفر للمنظمة احتياجاتها من العنصر البشري الكفؤ حاضراً ومستقبلاً، وحسن استخدامه، والمحافظة عليه". (البدارين والجديّة، والعمرى، 2014م: 63-85)

ممارسات إدارة الموارد البشرية في البحث الحالي:

كما تم ذكره سابقاً هناك العديد من الممارسات والأعمال المتنوعة، ولكن هناك أربعة أعمال رئيسية مشتركة ومرتبطة حسب أهميتها (مروى محمد، 2013: 76) وهي ما ستركز عليه الدراسة وهي كالتالي:

1- **التدريب والتطوير:** أن اختيار الموظفين بعناية لا يكفل أداءهم بشكل فعال. فالاستعداد شيء، أما الأداء فهو شيء آخر. حتى الموظفون ذو الاستعداد المرتفع، ليمكنهم القيام بوظائفهم أن لم يعرفوا ما يفعلونه أو كيف يفعلونه. وبالتالي، فإن الخطوة التالية هي ضمان أن يعرفوا ما عليهم فعله، وكيف يفعلونه. وهذا هو الهدف من توجيهه وتهيئته وتدريب الموظفين. ويشير التدريب إلى مجموعة الطرق المستخدمة في تزويد الموظفين الجدد أو الحاليين بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بنجاح.

2- **المكافآت والأجور:** يمكن النظر إلى التعويضات على أنها تلك العملية التي تتضمن إضافة قيمة مالية مقابل العمل الذي يقوم به العاملون، وعادة ما يتم الاستعانة بها من أجل تعيين العاملين الأكفاء، ومكافأة الأداء، وزيادة معدلات الولاء، وخفض مستويات الدوران الوظيفي وتتضمن الأجور، والمرتبات، وغيرها من أشكال التعويضات التي تشكل جزءاً كبيراً من التكاليف التشغيلية؛ لأنه لا توجد منظمة تسعى أن تجذب وتحتفظ بالعاملين الأكفاء ما لم تكن قادرة على توفير نظام عادل للتعويضات.

3- **إدارة الأداء من خلال تقييم الأداء:** يمكن النظر إلى تقييم الأداء على أنه ذلك التقييم المنهجي لمدى قدرة العامل على القيام بالمهام الموكلة إليه من أجل زيادة مستويات الدافعية وتحسين مستويات تقدير الذات الخاص بالعاملين. وتعتبر عملية تقييم الأداء من بين العمليات التي يمكن من خلالها تعزيز النمو المهني من خلال التعرف على أبرز جوانب الأداء التي في حاجة إلى تعزيز، وعليه كان لابد من التأكيد على عنصر الشفافية في تقييم الأداء لتحفيز العاملين بصورة أفضل على تحقيق الأهداف التنظيمية.

4- **الاستقطاب والاختيار:** يمكن النظر إلى عمليتي الاختيار والتعيين على أنهما تلك العمليات التي تستهدف البحث عن العاملين المستقبليين، وتشجيعهم على الالتحاق بوظائف بداخل المنظمة، وهنا نجد أن بعض المنظمات تلجأ إلى الاستعانة بالنظم المركزية في حين أن منظمات أخرى تلجأ إلى الاستعانة بالنظم اللامركزية في التعيين. وعليه فإنه يمكن القول بأن التعيين هو عملية تقنية تتبع الاختيار؛ حيثما نجد أن الاختيار هنا يعتبر عملية قائمة على اختيار الأفراد المناسبين من بين المتقدمين للالتحاق بالوظيفة، وهو الأمر الذي يمكن الاستعانة به بعدد من الاستراتيجيات مثل الاختيارات، والمقابلات الشخصية، والفحص الطبي وغيرها.

ثالثاً: العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية وجودة حياة العمل: يمكن القول أن جودة حياة العمل تشير إلى كافة الأنشطة والجهود التي تبذلها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل لعاملها لإشباع احتياجاتهم من خلال إتاحة بيئة عمل صالحة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وكذا تشجيع متطلبات الأمان والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم وأيضاً إمدادهم بالفرص الملائمة لتحسين الأداء الوظيفي. (المغربي، 2004)

كما نجد أن جودة حياة العمل تؤثر إيجابياً على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين، لذلك يمكن القول بأنها (علاقة ترابطية تبادلية تكاملية طردية) المسؤول عن جودة حياة العمل هي إدارة الموارد البشرية والمسؤول عن القيام بممارسات الموارد البشرية على أكمل وجه هي توفر جودة حياة العمل. وإن لحسن استخدام وإدارة الموارد البشرية علاقة ارتباطية موجبة بجودة حياة العمل، لكون إدارة الموارد البشرية يضطلع دورها في الأساس في رفع كفاءة وجودة العمل، بطريقة مثلى تنعكس على أداء المنظمة أو المؤسسة ككل، وعلى خطواتها في تحقيق أهدافها على الخصوص. كما أن الاستفادة القصوى من الموارد البشرية هو أمر يتطلب

توفير جودة حياة العمل على نحو أفضل من خلال توفير التعويضات المالية المناسبة، وظروف العمل الجيدة، وتوفير فرص حقيقية للنمو والتطور، وتعزيز مشاركة العاملين في الإدارة، والتأكد من وجود عدالة تنظيمية بداخل بيئة العمل. وبالأخذ في الاعتبار الأهمية الخاصة بالموارد البشرية في تطوير الأهداف الخاصة بالمنظمة، فقد أضحى موضوع جودة حياة العمل أحد أبرز الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها (Jofreh et al., 2012, 2507). وبصورة عامة فإنه يمكن القول بأن الأدوار الخاصة بأقسام الموارد البشرية في دعم الجهود الخاصة بجودة حياة العمل تتباين على نطاق واسع على مستوى المنظمات؛ ففي بعض المنظمات نجد أن الإدارة العليا تميل إلى تعيين أحد المسؤولين التنفيذيين لضمان أن الجهود الخاصة بجودة حياة العمل والإنتاج تتم على نحو جيد على مستوى المنظمة (Srivastava & Kanpur, 2014: 56).

ولكي يتم تحسين جودة حياة العمل، ينبغي على المدراء معرفة احتياجات العاملين وتلبيتها، وتطوير العديد من البرامج الخاصة بجودة حياة العمل، وكذلك تعيين مديري الموارد البشرية كمسؤولين عن تنفيذ هذه البرامج، وتجدر الإشارة هنا إلى أن تطوير برامج لتحسين جودة حياة العمل هو أمر قد تم التأكيد عليه في الكثير من الدراسات والبحوث التي تمت على مستوى جودة الحياة من خلال الإشارة إلى ضرورة تعيين الأخصائيين النفسيين التنظيميين ومتخصصي الموارد البشرية.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن أبرز الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية تتمثل في تحسين جودة حياة العمل، والتأكيد على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ما بين الأداء الخاص بإدارة الموارد البشرية وبين جودة حياة العمل، هذا بالإضافة إلى التأكيد على أن البرامج الخاصة بجودة حياة العمل من شأنها التأثير على العاملين وأنشطة إدارة الموارد البشرية بصورة ناجحة داخل المنظمة.

رابعاً: الإجراءات الميدانية:

مجتمع الدراسة: اشتمل مجتمع الدراسة على (767) موظفاً إدارياً في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب في المملكة العربية السعودية، خلال فترة البحث الميدانية في عام 2017/2016م.

عينة الدراسة: وتم توزيع العدد (262) من الاستبانات على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، واسترد منها (241) استبانة أي ما نسبته (92%) من عدد الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة.

أداة الدراسة: استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة نظراً لأنها تخدم أغراض البحث وتناسب طبيعته من حيث الجهد والإمكانات وحجم أفراد مجتمع الدراسة. وتم التأكد من صدق وثبات الأداة عند معامل كرونباخ بلغ (82.0 - 89.0) كان أعلاها لبعدها استقطاب الموارد البشرية وأقلها المشاركة في القرارات، وتم التأكد من أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً

خطوات تصميم وبناء أداة الدراسة:

تم اتباع الخطوات التالية لتصميم وبناء أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة:

- 1- تحديد مصادر بناء الاستبانة: تم الاستعانة في بناء الاستبانة بالاطلاع على الكثير من الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة وصلية بموضوع ومشكلة الدراسة الحالية، والتواصل مع ذوي الخبرة والاختصاص للاستفادة من خبراتهم.

2- تحديد أهداف الاستبانة: والتي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها واختبار فرضياتها، وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية والشخصية لعينة الدراسة من خلال (6) متغيرات هي (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والجنسية).

القسم الثاني: خصصت عبارات التي تغطي متغيرات الدراسة والتي تتمثل في التعرف على أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الإداريين في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، وذلك باستخدام مقياس ليكارت ذو الأبعاد الخمس والذي يتكون من (1 - 5) درجات، {موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)}

3- بناء الاستبانة: (كانت إعداد فقرات الاستبانة من تصميم الباحثان بعد الاستعانة بدراسة (المغربي، 2004)، واشتمل القسم الثاني على (67) فقرة تمثل مجالات الدراسة (جودة حياة العمل، ممارسات إدارة الموارد البشرية)

مؤشرات الصدق والثبات:

صدق أداة الدراسة: أي أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لأجله، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أ- الصدق الظاهري للأداة: للتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات تم اختبارها بعرضها على عدد من الأساتذة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والخبراء والباحثين المتخصصين بعلوم الإدارة للحكم على درجة سلامة صدق الصياغة الجوهرية واللغوية ومدى انتماء الفقرة للمجال.

ب- صدق المحتوى: يُقصد بهذا الصدق مدى تعبير فقرات كل مجال من مجالات البحث لدراسة عن المجال الذي تنتهي إليه، والتأكد من أن كل مجال من مجالات الدراسة ممثل بشكل دقيق بمجموعة من الفقرات التي تخصه، وأن هذه الفقرات تقيس بالفعل هذا المجال، ولتحقيق ذلك تم قياس صدق محتوى الاستبانة من خلال قياس العلاقة بين كل فقرة وبين البعد الذي تنتهي إليه، وقياس العلاقة بين كل بعد والدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معامل بيرسون للارتباط عن طريق اختبار (Correlation)، وقد أتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن (30%)، وكانت دلالتها الإحصائية مهمة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) مما يشير إلى وجود صدق بنائي لمجالات الدراسة.

اختبار ثبات أداة الدراسة: تم القياس باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدراسة التي تم الحصول عليها، وتُعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (60%) فأكثر. يبين الجدول رقم (1)

الجدول رقم (1): معاملات الاتساق كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة والأداة ككل

المحور	البُعد	عدد الفقرات	كرو نباخ ألفا
المحور الأول: جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجانب	ظروف العمل المعنوية	6	0.85
	خصائص الوظيفة	6	0.83
	المزايا والتعويضات	4	0.77
	جماعة العمل	6	0.88

المحور	البُعد	عدد الفقرات	كرو نباخ ألفا
	أسلوب الرئيس في الإشراف	5	0.76
	المشاركة في القرارات	5	0.73
	الدرجة الكلية	32	0.83
المحور الثاني: ممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب	استقطاب واختيار الموارد البشرية	10	0.87
	تدريب وتنمية الموارد البشرية	8	
	تقييم أداء الموارد البشرية	8	0.87
	الأجور والمكافآت	7	0.85
	الدرجة الكلية	33	0.90

*المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م

يظهر من الجدول رقم (1) أن معاملات كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة تراوحت بين (0.82-0.89) كان أعلاها لبُعد "استقطاب واختيار الموارد البشرية"، وأدناها لبُعد "المشاركة في القرارات"، وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث، حيث يعتبر معامل الثبات (كرونباخ ألفا) مقبول إذا زاد عن (0.60). وهذا يؤكد الاتساق بين فقرات مجالات الدراسة وموثوقيته وإمكانية الاعتماد عليه لإجراء التحليل الإحصائي للدراسة.

خامساً: مناقشة وعرض النتائج والتوصيات

1- عرض وتحليل المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

- أ- الجنس: يبين الجدول السابق أن عينة الدراسة الموظفين الإداريين في مستشفى القوات المسلحة بجنوب المملكة قد توزعت بين الذكور والإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (63.1%)، بينما نسبة الإناث (36.9%) من أفراد عينة الدراسة.
- ب- المؤهل العلمي: بينما توزع العينة بالنسبة للمؤهل العلمي، يبين أن الغالبية من عينة الدراسة بنسبة (72.5%) هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى "بكالوريوس"، بينما نسبة لأفراد من حملة شهادة ماجستير أو دكتوراه كانت (19.3%) من عينة البحث، والفئة الأقل كانت لحملة شهادة ثانوي أو دبلوم بعد الثانوي مثلت ما نسبته (8.2%) من أفراد عينة الدراسة.
- ت- المستوى الوظيفي: بينما توزع العينة بالنسبة للمستوى الوظيفي، يبين أن الغالبية من عينة الدراسة بنسبة (79%) هم من الموظفين، بينما نسبة الأفراد المشرفين كانت (12%) من عينة الدراسة، والفئة الأقل كانت للمستوى الوظيفي مدير إدارة مثلت ما نسبته (3%) من أفراد عينة الدراسة.
- ث- العمر: ويبين الجدول السابق أن الغالبية من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح من "26-34 سنة" وبنسبة مئوية (42.1%)، بينما نسبة الأفراد الذين أعمارهم "25 سنة فأقل" كانت (8.6%) من عينة الدراسة.
- ج- سنوات الخبرة: توزع العينة بالنسبة لسنوات الخبرة، تبين أن الغالبية من عينة الدراسة بنسبة (53.2%) سنوات خبرتهم تتراوح بين "10-14 سنة"، بينما نسبة الأفراد الذين خبرتهم تتراوح بين "6-9 سنوات" كانت (18.5%) من عينة الدراسة، والفئة الأقل كانت للأفراد الذين خبرتهم "20 سنة فأقل" مثلت ما نسبته (4.3%) من أفراد عينة الدراسة.

ح- الجنسية: ويبين الجدول السابق أن الغالبية من عينة الدراسة من الجنسية "السعودية" وبنسبة مئوية (76.8%)، بينما نسبة الأفراد من الجنسية "غير سعودية" كانت (23.2%) من عينة الدراسة.

2- تحليل بيانات الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب، ولتحقيق هذه الأهداف تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة كما يلي:

- المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب ولكل بُعد من أبعادها والمتمثلة في: (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، المزايا والتعويضات، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات)، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (2).

الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة حياة العمل (ن=233)

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	ظروف العمل المعنوية	4.23	0.33	1	مرتفعة
2	الخصائص الوظيفية	4.02	0.31	4	مرتفعة
3	المزايا والتعويضات	4.15	0.45	2	مرتفعة
4	جماعة العمل	3.99	0.37	5	مرتفعة
5	أسلوب الرئيس في الإشراف	4.10	0.24	3	مرتفعة
6	المشاركة في القرارات	3.88	0.23	6	مرتفعة
	جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب ككل	4.06	0.20	-	مرتفعة

*المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

يلاحظ من الجدول (2-4) أن المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب تراوحت ما بين (3.88-4.23)، حيث جاء مستوى ظروف العمل المعنوية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.23) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الثانية جاء بُعد الأجور والمكافآت بمتوسط حسابي (4.15) وبدرجة موافقة مرتفعة، بينما جاء بُعد المشاركة في القرارات في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.88) وبدرجة موافقة مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب ككل (4.06) وبدرجة موافقة مرتفعة.

- المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد ممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب ولكل بُعد من أبعادها والمتمثلة في: (استقطاب واختيار الموارد البشرية، وتدريب وتنمية الموارد البشرية، وتقييم أداء الموارد البشرية، والأجور والمكافآت)، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول (3).

الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ممارسات الموارد البشرية (ن=233)

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	استقطاب واختيار الموارد البشرية	4.02	0.23	2	مرتفعة
2	تدريب وتنمية الموارد البشرية	3.92	0.41	3	مرتفعة
3	تقييم أداء الموارد البشرية	4.24	0.33	1	مرتفعة
4	الأجور والمكافآت	3.83	0.29	4	مرتفعة
	ممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب ككل	3.88	0.16		مرتفعة

*المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

يلاحظ من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة البحث حول مستوى ممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب تراوحت ما بين (3.83-4.24)، حيث جاء مستوى تقييم أداء الموارد البشرية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.24) وبدرجة موافقة مرتفعة، وبالمرتبة الثانية جاء بُعد استقطاب واختيار الموارد البشرية بمتوسط حسابي (4.02) وبدرجة موافقة مرتفعة، بينما جاء بُعد الأجور والمكافآت في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.83) وبدرجة موافقة مرتفعة. وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى ممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب ككل (3.88) وبدرجة موافقة مرتفعة.

القسم الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تم إخضاع الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة منها لتحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب".

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر جودة حياة العمل على

ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

يوضح الجدول رقم (4) أن معامل الارتباط ($R^2=0.884$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) على المتغير التابع (ممارسات إدارة الموارد البشرية) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (135.224) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.782$) يبين أن (78.2%) من التباين في (ممارسات إدارة الموارد البشرية) يمكن تفسيره من خلال التباين في (جودة حياة العمل).

جدول رقم (4) نتائج اختبار أثر متغيرات جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية

Sig.T*	T	Beta	المتغير المستقل	Sig.F*	F	R ²	R	المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.000	4.713	0.174	ظروف العمل المعنوية	0.000	135.224	0.782	0.884	ممارسات إدارة الموارد البشرية
0.000	5.023	0.224	الخصائص الوظيفية					
0.000	7.730	0.344	الأجور والمكافآت					
0.001	3.385	0.146	جماعة العمل					
0.000	4.729	0.173	أسلوب الرئيس في الإشراف					
0.000	5.284	0.176	المشاركة في القرارات					

*المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

كما يبين الجدول (4) بالنسبة لتأثير كل بُعد من أبعاد أثر جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية، فكان أبرزها لبُعد الأجور والمكافآت، حيث بلغت قيمة (t) (7.730) وبدلالة احصائية (0.00) وقيمة بيتا (Beta) التي تعبر عن نسبة تأثير المستقل على التابع بلغت (0.545) وهي تدل على نسبة تأثير كبيرة للأجور والمكافآت في ممارسات الموارد البشرية، بمعنى كلما زاد المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يزيد المتغير التابع بمقدار بيتا. ثم جاء بُعد الخصائص الوظيفية حيث بلغت قيمة (t) (5.023) وبدلالة احصائية (0.000)، وبلغت قيمة بيتا (Beta) (0.224) وهذا يدل على نسبة تأثير كبيرة للخصائص الوظيفية على ممارسات الموارد البشرية، ثم جاء تأثير الأبعاد المشاركة في القرارات وظروف العمل المعنوية وأسلوب المشاركة في القرارات، وأخيراً جاء تأثير جماعة العمل حيث بلغت قيمة (t) (3.385) وبدلالة احصائية (0.001)، وبلغت قيمة بيتا (Beta) (0.146).

وبناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسة الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل على ممارسات الإدارة البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب".

اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى

وللتحقق من أثر جودة حياة العمل على ممارسات الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب لكل بُعد على حدا، فقد تم تقسيم الفرضية الرئيسة الأولى إلى أربع فرضيات فرعية، ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، المزايا والتعويضات، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد استقطاب واختيار الموارد البشرية". لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان

باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر جودة حياة العمل في استقطاب واختيار الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (5) نتائج اختبار أثر متغيرات جودة حياة العمل على استقطاب واختيار الموارد البشرية

Sig.T*	T	Beta	المتغير المستقل	Sig.F*	F	R ²	R	المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.164	1.396	0.075	ظروف العمل المعنوية	0.000	44.220	0.540	0.735	استقطاب واختيار الموارد البشرية
0.853	0.185	0.012	الخصائص الوظيفية					
0.000	5.453	0.353	المزايا والتعويضات					
0.027	2.220	0.140	جماعة العمل					
0.000	4.475	0.238	أسلوب الرئيس في الإشراف					
0.000	4.689	0.227	المشاركة في القرارات					

*المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

يوضح الجدول رقم (5) أن معامل الارتباط ($R=0.735$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير جودة حياة العمل على استقطاب واختيار الموارد البشرية، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) على المتغير التابع (استقطاب واختيار الموارد البشرية) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (44.220) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الاحتمالية ($Sig=0.000$) عند مستوى معنوية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.540$) يبين أن (54%) من التباين في (استقطاب واختيار الموارد البشرية) يمكن تفسيره من خلال التباين في (جودة حياة العمل).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، المزايا والتعويضات، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد تدريب وتنمية الموارد البشرية". لاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثان الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر جودة حياة العمل على تدريب وتنمية الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (6) نتائج اختبار أثر متغيرات جودة حياة العمل على تدريب وتنمية الموارد البشرية

Sig.T*	T	Beta	المتغير المستقل	Sig.F*	F	R ²	R	المتغير التابع
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.392	0.858	0.052	ظروف العمل المعنوية	0.000	25.388	0.403	0.635	تدريب وتنمية الموارد
0.000	7.777	0.574	الخصائص الوظيفية					
0.120	1.562	0.115	المزايا والتعويضات					

المتغير التابع	R	R ²	F	Sig.F*	المتغير المستقل	Beta	T	Sig.T*
معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	المحسوبة	الدلالة	المحسوبة	الدلالة	الدلالة	الدلالة
البشرية					جماعة العمل	0.142	1.987	0.048
					أسلوب الرئيس في الإشراف	0.098	1.621	0.106
					المشاركة في القرارات	0.006	0.111	0.912

*المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

يوضح الجدول رقم (6) أن معامل الارتباط ($R=0.635$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير جودة حياة العمل على تدريب وتنمية الموارد البشرية، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) على المتغير التابع (تدريب وتنمية الموارد البشرية) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (25.388) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الاحتمالية ($Sig=0.000$) عند مستوى معنوية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.403$) يبين أن (40.3%) من التباين في (تدريب وتنمية الموارد البشرية) يمكن تفسيره من خلال التباين في (جودة حياة العمل).

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد تقييم أداء الموارد البشرية". لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر جودة حياة العمل على تقييم أداء الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (7) نتائج اختبار أثر متغيرات جودة حياة العمل على تقييم أداء الموارد البشرية

المتغير التابع	R	R ²	F	Sig.F*	المتغير المستقل	Beta	T	Sig.T*
معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	المحسوبة	الدلالة	المحسوبة	الدلالة	الدلالة	الدلالة
تقييم أداء الموارد البشرية	0.597	0.357	20.881	0.000	ظروف العمل المعنوية	0.074	1.167	0.245
					الخصائص الوظيفية	0.204	2.664	0.008
					المزايا والتعويضات	0.043	0.561	0.575
					جماعة العمل	0.511	6.872	0.000
					أسلوب الرئيس في الإشراف	0.025	0.393	0.694
					المشاركة في القرارات	0.329	5.756	0.000

*المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

يوضح الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط ($R=0.597$) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير جودة حياة العمل على تقييم أداء الموارد البشرية، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) على المتغير التابع (تقييم

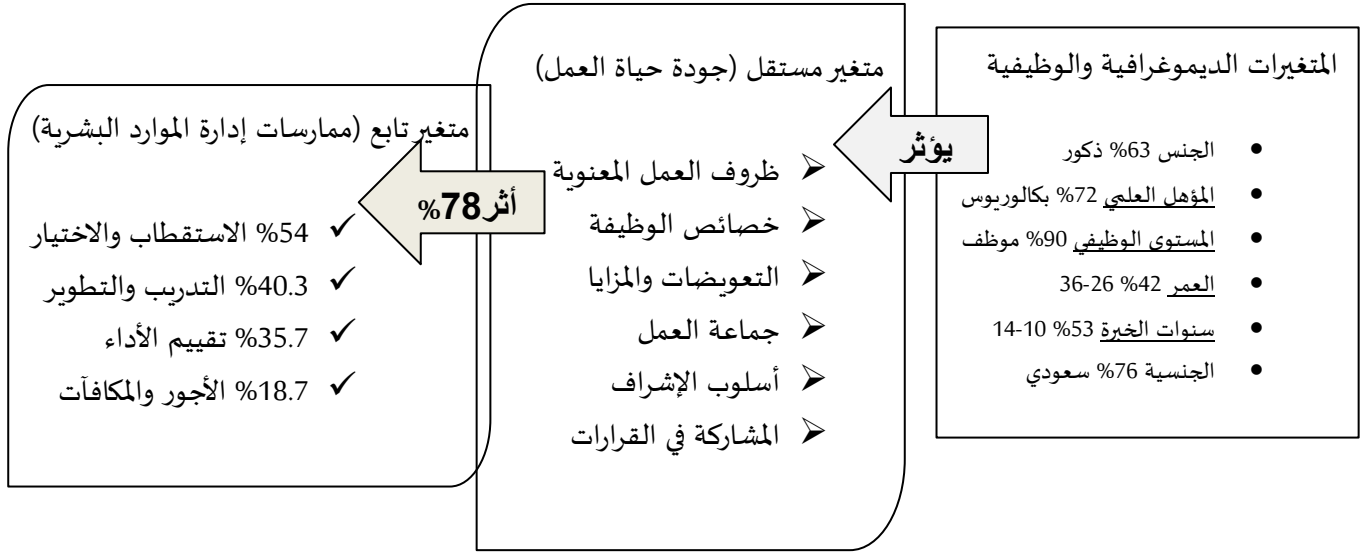
أداء الموارد البشرية) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (20.881) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الاحتمالية (Sig=0.000) عند مستوى معنوية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (R2=0.357) يبين أن (35.7%) من التباين في (تقييم أداء الموارد البشرية) يمكن تفسيره من خلال التباين في (جودة حياة العمل).
 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة حياة العمل (ظروف العمل المعنوية، وخصائص الوظيفة، والمزايا والتعويضات، وجماعة العمل، وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات) في بُعد الأجور والمكافآت". لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر جودة حياة العمل على الأجور والمكافآت في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب، والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (8): نتائج اختبار أثر متغيرات جودة حياة العمل على الأجور والمكافآت

Sig.T* مستوى الدلالة	T المحسوبة	Beta	المتغير المستقل	Sig.F* مستوى الدلالة	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.002	3.172	0.226	ظروف العمل المعنوية	0.000	8.647	0.187	0.432	الأجور والمكافآت
0.314	1.009	0.087	الخصائص الوظيفية					
0.000	4.716	0.406	المزايا والتعويضات					
0.240	1.179	0.099	جماعة العمل					
0.788	0.269	0.019	أسلوب الرئيس في الإشراف					
0.000	5.756	0.329	المشاركة في القرارات					

*المصدر: من إعداد الباحثتان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS)، 2017م.

يوضح الجدول رقم (8) أن معامل الارتباط (R=0.432) يشير إلى وجود أثر إيجابي لمتغير جودة حياة العمل على الأجور والمكافآت، وأن هناك أثر لأبعاد المتغير المستقل (جودة حياة العمل) على المتغير التابع (الأجور والمكافآت) وهو أثر دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (8.647) وهذه القيمة أقل من قيمة كاي الاحتمالية (Sig=0.000) عند مستوى معنوية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل التحديد (R2=0.187) يبين أن (18.7%) من التباين في (الأجور والمكافآت) يمكن تفسيره من خلال التباين في (جودة حياة العمل).



شكل رقم(2): نتائج الدراسة
*من تصميم الباحثين، 2017م.

نتائج الدراسة:

- من خلال تحليل واختبار ومناقشة فرضيات الدراسة توصلت إلى النتائج الآتية:
- 1- يتمتع مستشفى القوات المسلحة بالجانب بجودة مرتفعة لحياة العمل للإداريين، وأن أعلاها جودة ظروف العمل المعنوية، بينما المشاركة في القرارات أقلها جودة.
 - 2- يمارس مستشفى القوات المسلحة بالجانب إدارة الموارد البشرية بدرجة مرتفعة، وإن ممارسة تقييم أداء الموارد البشرية يعتبر الأكثر اهتماماً، بينما الأجور والمكافآت تعتبر الأقل اهتماماً.
 - 3- هناك تأثير إيجابي ومباشر لجودة حياة العمل بأبعادها على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، ويعتبر الأجور والمكافآت الأكثر تأثيراً على إدارة الموارد البشرية، ثم الخصائص الوظيفية، ثم المشاركة في القرارات وأسلوب الرئيس في الإشراف، وظروف العمل المعنوية، ثم جماعة العمل. كما أن جودة حياة العمل تستطيع تفسير (0.782) من التغيرات الحاصلة في ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب.
 - 4- هناك تأثير إيجابي ومباشر لجودة حياة العمل على الاستقطاب والاختيار للموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، أن جودة حياة العمل تستطيع تفسير (0.540) من التغيرات الحاصلة في الاستقطاب والاختيار للموارد البشرية
 - 5- هناك تأثير إيجابي ومباشر لجودة حياة العمل على تدريب وتنمية الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، أن جودة حياة العمل تستطيع تفسير (0.403) من التغيرات الحاصلة في التدريب والتنمية للموارد البشرية
 - 6- هناك تأثير إيجابي ومباشر لجودة حياة العمل على تقييم أداء الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجانب، أن جودة حياة العمل تستطيع تفسير (0.357) من التغيرات الحاصلة في تقييم أداء الموارد البشرية.

- 7- هناك تأثير إيجابي ومباشر لجودة حياة العمل على تدريب وتنمية الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب، أن جودة حياة العمل تستطيع تفسير (0.403) من التغيرات الحاصلة في التدريب والتنمية للموارد البشرية
- 8- هناك تأثير إيجابي ومباشر لجودة حياة العمل على الأجور والمكافآت في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب، أن جودة حياة العمل تستطيع تفسير (0.187) من التغيرات الحاصلة في الأجور والمكافآت للموارد البشرية.
- 9- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب تُعزى لمتغير الجنس.
- 10- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب تُعزى لمتغير الجنسية.
- 11- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين فئة المؤهل العلمي (دبلوم) و(ماجستير أو دكتوراه) بقيمة بلغت (0.18) وذلك لصالح فئة المؤهل العلمي (ماجستير أو دكتوراه).
- 12- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين المستوى الوظيفي (مدير إدارة) و(مساعد مدير إدارة أو مدير قسم، ومشرف، وموظف) بقيم بلغت (0.44، 0.46، 0.47) على التوالي وذلك لصالح فئة المستوى الوظيفي (مدير إدارة).
- 13- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين العمر (25 سنة فأقل) و(45 سنة فأكثر) بقيمة بلغت (0.21) وذلك لصالح فئة العمر (45 سنة فأكثر).
- 14- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى جودة حياة العمل في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل، و6-9 سنوات، و10-14 سنة، و15-19 سنة) و(20 سنة فأكثر) بقيم بلغت (0.36، 0.30، 0.29، 0.23) على التوالي وذلك لصالح فئة سنوات الخبرة (20 سنة فأكثر).
- 15- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب تُعزى لمتغير الجنس.
- 16- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين فئة المؤهل العلمي (دبلوم، وبكالوريوس) و(ماجستير أو دكتوراه) بقيم بلغت (0.15، 0.11) على التوالي وذلك لصالح فئة المؤهل العلمي (ماجستير أو دكتوراه).
- 17- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين المستوى الوظيفي (مدير إدارة) و(مساعد مدير إدارة أو مدير قسم، ومشرف، وموظف) بقيم بلغت (0.44، 0.46، 0.47) على التوالي وذلك لصالح فئة المستوى الوظيفي (مدير إدارة).
- 18- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين العمر (25 سنة فأقل) و(45 سنة فأكثر) بقيمة بلغت (0.14) وذلك لصالح فئة العمر (45 سنة فأكثر).

19- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى ممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بين سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل، و6-9 سنوات، و10-14 سنة، و15-19 سنة) و(20 سنة فأكثر) بقيم بلغت (0.33، 0.30، 0.26، 0.23) على التوالي وذلك لصالح فئة سنوات الخبرة (20 سنة فأكثر).

التوصيات:

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لفرضيات الدراسة توصي الباحثان بما يلي:

- 1- إتاحة الفرصة للإداري في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب بحرية التصرف في الحالات الطارئة التي يصادفها في المستشفى بما يتناسب مع الحالة.
- 2- ضرورة عقد ورش عمل تطبيقية من قبل مختلف إدارات المؤسسات بتطوير وتفعيل جودة حياة العمل على ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- 3- حث الإداريين العمل كروح الفريق الواحد وإبداء مشاعرهم ومقترحاتهم بدون أي تكليف تجاه الإداريين.
- 4- تشجيع رؤساء العمل الإداريين بالمشاركة في اتخاذ القرارات والأخذ بقراراتهم محمل الجهد ومكافأتهم على ذلك.
- 5- إتاحة الفرصة أمام الإداريين بالتأثير على القرارات التي تمس العمل الموكل إليهم بما يحقق أهداف المستشفى.
- 6- عمل رابط إلكتروني لاستقبال المشكلات التي تواجه الإداريين في المستشفى بسريته تامه لتقديم حلولاً لهذه المشكلات ضمن مشاريع تحسين.
- 7- الأخذ بأراء الإداريين في حل مشكلات عملهم والعمل بها بشكل عملي وواضح في المستشفى.
- 8- توضيح أسس اختيار المرشحين وأهميتهم في المستشفى وأن يكون المرشح على مستوى عالٍ من الجدارة حتى يقوم بمهامه ووظائفه.
- 9- تكثيف الدورات التدريبية الخارجية للإداريين للمشاركة في التدريب والتطوير بما يتواءم مع المستشفيات الأخرى في الدول المتقدمة.
- 10- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول موضوعات تحسين جودة العمل وعلاقتها بممارسات الموارد البشرية في المستشفيات المختلفة.

المراجع والمصادر

المراجع العربية

- أحمد، إيمان إبراهيم الدسوقي (2015). واقع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الدمام. العلوم التربوية- مصر، 23(4)، 361-396.
- البدارين، رقية قاسم؛ والجداية، محمد نور صالح؛ والعمري، زياد صالح. (2014). أثر ممارسات إدارة البشرية على اكتشاف وتطوير القدرات الإبداعية للعاملين: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في إقليم الشمال. رؤى اقتصادية، 7، 63-85.

- ديسلر، جاري (2015) إدارة الموارد البشرية. دارالمريخ للنشر، الرياض.
- الشمراي، حامد محمد علي (2011). المناخ التنظيمي ونمط الممارسات السلوكية للإدارة المدرسية، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية (2) 47 - 69.
- مرسي، مرفت محمد السعيد. (2011). نموذج ثلاثي الأبعاد للعلاقة بين جودة حياة العمل والمناخ الأثيري والرفاهية النفسية - دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة المنصورة. رسالة دكتوراه. كلية التجارة. جامعة عين شمس.
- مروى، محمد (2013). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية (ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على العاملين في المنظمة (القدرة - التميز - فرص المشاركة) باستخدام نموذج (AMO). مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ع2، ص76.
- المغربي، عبد الحميد (2007) دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع
- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير (2010). التحديات والمعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية وأساليب مجابتهها. المؤتمر العربي الثاني بعنوان " تنمية الموارد البشرية وتعزيز الاقتصاد الوطني"، المنعقد في فبراير بمسقط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلطنة عمان.
- الوناس، مزياني (2009). مداخل دراسة المناخ التنظيمي وأهميته في الجامعة الجزائرية. مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة قاصدي مباح، الجزائر، ع (3) 64 - 83.

المراجع الأجنبية.

- Jofreh, M., Dashgarzadeh, K. & Khoshbeen, F. (2012). The Relationship between Quality of Work Life with Staff Performance of Iranian Gas Engineering and Development Company. Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, 4(15), 2507-2514
- Srivastava, S. & Kanpur, R. (2014). A Study on Quality of Work Life: Key Elements & It's Implications. IOSR Journal of Business and Management, 3(1), 54-59
- Sushil, S. (2013). Motivation and Retention: HR Strategies in Achieving Quality of Work Life. Global Journal of Management and Business Studies, 3(7), 763-768.

The Impact of Quality of Work Life on Human Resources Management Practices (A Field Study on the Administrative staff of the Armed Forces Hospital in the Southern Saudi Arabia)

Abstract: The current search aimed to recognize the reality of the quality of work life and human resources management practices in Armed Forces Hospital in the Southern Saudi Arabia, and also determine the relationships between the dimensions of the quality of work life including: (moral conditions of work, job characteristics, compensations and benefits, work group, the method of the leader in supervision and participation in decisions) and human resources practices (development and training, salaries and rewards, performance assessment and attracting and selecting), and finally, to investigate that there are statistical significant differences around the responses of the study sample according to the variables of (gender, qualification, career level, age, experience and nationality). The population of the study included (767) administrative employees in Armed Forces Hospital in the Southern of Saudi Arabia Kingdom during the period of the field study in (2016/2017). A number of (262) questionnaires were distributed to a randomized sample from the population of the study, and the researcher returned back (233) questionnaires that were valid and analyzable. The researcher used the descriptive analytical approach as a search method. The researcher depended on establishment and development of the questionnaire after reviewed study of (almaghrabi,2004). Then analyzed using SPSS. Cronbach was verified (82.0 - 89.0) The search concluded to several results, the most important are: there is a high quality in the work life of the administrative employees in Armed Forces Hospital and the highest quality was in moral conditions of work(sma= 4.23), while the lowest quality was in participation in decisions(sma= 3.88). The Armed Forces Hospital has a high degree in human resources management, as the practice of performance assessment was considered the most interested(sma=4.24), while salaries and rewards were the lowest interesting(sma= 3.83). There was positive direct impact of the quality of work life on human resources management practices in Armed Forces Hospital in the southern, and salaries and rewards were considered the most influential on human resources management. (t=7.730)

The researcher recommended with many recommendations, the most important are: give the opportunity to the administrator in Armed Forces Hospital in the southern with discretionary power in emergency cases that he encounters in the hospital in a proper way for the case. Encourage administrators to work as one team and express their feelings and suggestions towards administrators freely. There is a need to conduct practical workshops by different departments of organizations to develop and activate the quality of work life on human resources management practices.

Key words: quality of work life, human resources management, human resources management practices