

دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في المشافي العامة "دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس"

أ. د أديب برهوم*

د محمود شعبان**

كارول صهيوني***

(تاريخ الإيداع ٢٧/٨/٢٠٢٣ - تاريخ النشر ٢٢/١/٢٠٢٤)

□ ملخص □

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي في إجراء البحث، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات المتعلقة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية: (الصحة والسلامة المهنية، العلاقات الاجتماعية، التمكين، التدريب والتعلم) وأداء العاملين، وتم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٢٠٩) عامل في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

وكانت من أهم نتائج الدراسة وجود أثر معنوي لجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين في المشافي، حيث جاء بُعد (الصحة والسلامة المهنية) كأكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً في تحسين أداء العاملين، في حين جاء بُعد (العلاقات الاجتماعية) كأقل بُعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً في تحسين أداء العاملين. الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية -الصحة والسلامة المهنية -العلاقات الاجتماعية -التمكين - التدريب والتعلم -أداء العاملين - المشافي العامة.

* أستاذ - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - طرطوس - سورية.

** مدرس - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - طرطوس - سورية.

*** طالبة ماجستير - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - طرطوس - سورية

The Role of Work- Life Quality in improving Employees Performance in Public Hospitals

“A survey study on the employees in the public hospitals in Tartous governorate”

Dr. Adeeb Barhoom*
Dr. Mahmoud Shaban**
Carol Zionist***

(Received 27/8/2023.Accepted 22/1/2024)

□ABSTRACT □

This study aimed to know the role of the quality of working life in improving the performance of employees in public hospitals in Tartous Governorate, and the descriptive survey approach was relied upon in conducting the research, where the questionnaire was used as a tool for studying and collecting data related to the dimensions of the quality of working life: (occupational health and safety, relationships social, empowerment, training and learning) and the performance of employees, and it was distributed to a simple random sample consisting of (209) workers in public hospitals in Tartous governorate.

One of the most important results of the study was the existence of a significant impact of all dimensions of the quality of working life on improving the performance of employees in hospitals, where the dimension (occupational health and safety) came as the most influential dimension of the quality of working life in improving the performance of employees, while the dimension of (social relations) came as the least dimension of The dimensions of the quality of working life have an impact on improving the performance of employees.

Key words: Quality of work life- Occupational Health and Safety- Relationships Social- Empowerment - Training and Learning- Performance of employees- The public hospitals.

* Professor - Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Tartous - Tartous - Syria.

** Lecturer - Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Tartous - Tartous - Syria.

***Master student - Department of Business Administration - Faculty of Economics - University of Tartous - Tartous - Syria

١. المقدمة

أدت عمليات العولمة والتطورات التكنولوجية منذ العقد الماضي إلى زيادة الطلب على الموظفين المهرة، حيث أصبح من الصعب توفير موظفين ذوي مهارات عالية ومتحمسين في نفس الوقت (أسامة، سعيد، ٢٠٢٢)، لذلك لجأت المنظمات إلى زيادة اهتمامها بالموارد البشري لديها والنظر إليه كأصل من أصولها، لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفاعلية والتميز (حمادنة، ٢٠١٩)، فزيادة اهتمام المنظمات بالموارد البشرية لديها يؤدي إلى أداء فعال وسليم يصل إلى غايات المنظمة، ومما لا شك فيه أن مستوى الأداء للعاملين والمنظمة على حد سواء يمثل مقياساً حقيقياً لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق ميزة تنافسية قوية راسخة تركز على الابتكار والإبداع في الأداء، وتؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة والعاملين معاً (ماضي، ٢٠١٤)، وذلك بتوفير مجموعة من العوامل قد تكون مادية أو معنوية، وهذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة عمل صحية وأمنة، تدعم مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، وتوفر قدر كاف من الرعاية الاجتماعية والاقتصادية والصحية، ويتوافق ذلك مع جوهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي تركز على تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، ومراعاة الجوانب الإنسانية للعمل كمسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية للمنظمات لتحسين إنتاجيتها وتحقيق الرضا المجتمعي عن أدائها وخدماتها (نصر، ٢٠٢٠).

ونظراً لأهمية القطاع الخدمي والذي يسعى من خلال موظفيه لتقديم مخرجات ذات جودة عالية، فإن هذه الدراسة ركزت على قطاع من أهم القطاعات الخدمية وهو القطاع الصحي حيث تم تطبيق هذه الدراسة في المشافي العامة في محافظة طرطوس باعتبارها من أهم المنظمات الخدمية التي تركز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها.

٢. مصطلحات البحث:

- **جودة الحياة الوظيفية:** مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (جاد الرب، ٢٠٠٨).
- **أداء العاملين:** هو محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد وقدراته وخبراته السابقة، وإدراكه لدوره الوظيفي، وهذه العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد مستوى أدائه (أسامة. سعيد، ٢٠٢٢).
- **الصحة والسلامة المهنية:** مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر المهنية. (بن خليفة. عاشور. شريقي، ٢٠٢٢).
- **العلاقات الاجتماعية داخل العمل:** تشمل تنمية وبناء علاقات مترابطة داخل العمل لبناء منظمة متكاملة يملك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط علاقات تتمثل بالتعاون والثقة المتبادلة فيها تساعدهم على انجاز أعمالهم والشعور بمغزى انجازاتهم (نوال، ٢٠٢١).
- **التمكين:** هو استراتيجية تهدف إلى تحرير الطاقات الكامنة لدى الأفراد وإشراكهم في عمليات بناء المنظمة باعتبار أن نجاح المنظمة يعتمد على تناغم حاجات الموظفين مع رؤية المنظمة وأهدافها بعيدة الأمد (نوال، ٢٠٢١).
- **التدريب:** هو جهد مخطط ومنظم يهدف إلى إكساب المشاركين معارف جديدة أو إنعاش معارف قديمة ومهارات جديدة وتغيير أو بناء اتجاهات لدى المشاركين (ديسلر، ٢٠٠٣).

➤ **التعلم:** مجموعة الأنشطة التي تحدث داخل المنظمة لاقتناص وإيجاد المعرفة التي تؤدي مع الزمن إلى إحداث تغييرات سلوكية وإنتاجية، وتزيد المعرفة والفهم في المنظمة. (بن خلفة، عاشور. شريفي، ٢٠٢٢).

٣. الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

١- دراسة (عمران، ٢٠١٨) بعنوان: " دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي:

دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بالمصارف التجارية بمدينة مرزق"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية جودة الحياة الوظيفية ومدى دورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية بمدينة مرزق. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد على استمارة استبانة مناسبة لجمع بياناته، أما فيما يخص تقانات التحليل الإحصائي، تم الاعتماد على التقانات الميسرة في البرنامج الجاهز (SPSS)، وتمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين في المصارف التجارية بمدينة مرزق والبالغ عددهم (١٣٥) مفردة، أما عينة الدراسة فقد بلغت (٤١) مفردة تم اختيارهم عشوائياً، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك توجيهات إيجابية مرتقعة لدى الأفراد العينة نحو (التدريب والتعلم والأمن والصحة المهنية وبيئة العمل) وجودة الأداء في العمل، وهناك أيضاً توجيهات إيجابية لكنها منخفضة نحو (نظام المكافآت والحوافز) وجودة الأداء في العمل، بالإضافة إلى وجود توجيهات إيجابية لكنها منخفضة قليلاً لدى أفراد العينة نحو الأداء الوظيفي.

٢- دراسة (أسامة. سعيد، ٢٠٢٢) بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين مستوى الأداء

الوظيفي في المؤسسة الجزائرية"

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية لدى عمال نجمة للدقيق-ولاية الوادي-. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسة الجزائرية نجمة للدقيق -ولاية الوادي والبالغ عددهم (٥٠) وبسبب صغر مجتمع الدراسة تم أخذ بالكامل كعينة، واستخدم الباحث برنامج SPSS لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها بأنه تلعب الظروف الفيزيائية والاجتماعية دوراً كبيراً في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسة، وكذلك لتوفر شروط العمل دوراً كبيراً في تحسين أداء العاملين.

٣- دراسة (حمدوش، ٢٠٢٢) بعنوان: " دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في

المستشفيات الحكومية

دراسة مسحية على المستشفيات العامة في مدينة طرطوس"

هدفت هذه الدراسة للبحث في العلاقة التي تربط بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة طرطوس. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وذلك من خلال استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة والمؤلفة من (٣٢٠) عامل/ة بكافة تخصصاتهم الوظيفية من (فنية، إدارية، تمريضية، طبية) في الهيئات العامة للمستشفيات ضمن مدينة طرطوس، وتم استلامه باليد وإدخاله إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS25)، وإجراء الاختبارات لعينة البحث بالإضافة إلى اختبار الفرضيات، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة الشدة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين،

ومتوسطة الشدة بين بعد ظروف العمل المعنوية وأداء العاملين ، وضعيفة الشدة بين بعد خصائص الوظيفة وأداء العاملين، ولا توجد علاقة ارتباط بين بعد الأجور والمكافآت وأداء العاملين.

الدراسات الأجنبية:

١- (Thakur. R, Sharma, D, 2019) بعنوان:

Performance of work life on work A study of Impact of quality

دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العمل

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة HPPLC، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم توزيع ٢٧٠ استبياناً على الأفراد بمعدل استجابة ١٠٠% في شركة HPPCL، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات إحصائياً، وأظهرت نتائج لدراسة أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير إيجابي على أداء المهمة والأداء السياقي، وتأثيراً ضعيفاً وسلبياً على الأداء التكيفي.

٢- (Al-Otaibi, R, 2020)

“The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia”

"أثر جودة حياة العمل على أداء الموظفين في مستشفى الدوامي العام بالمملكة العربية السعودية"

هدفت هذه الدراسة للبحث في تأثير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين في مستشفى الدوامي العام. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي/ المسح، وتم تطوير نموذج نظري لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين وتطبيقها على موظفي المستشفيات العامة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٣١) فرداً، وتم وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الحياة SPSS 25.7 الاعتماد على البرنامج الإحصائي الوظيفية (الرواتب والأجور، الصحة المهنية والأمن، الرضا الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، أسلوب القيادة السائد، وبيئة العمل) وأداء الموظفين في مستشفى الدوامي.

المقارنة مع الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:
 - الاهتمام الكبير بأبعاد وبرامج جودة الحياة الوظيفية لما لها من دور كبير في استقطاب وجذب أفضل الموارد البشرية وتحسين أدائهم وإنتاجيتهم من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية، بالإضافة إلى استخدام المنهج الوصفي المسحي لجمع البيانات وتحليلها.
 - أما من حيث الأبعاد فقد تشابهت مع دراسة (Al-Otaibi, R, 2020) (أسامة. سعيد، ٢٠٢٢ من حيث بعد الصحة والسلامة المهنية، وتشابهت مع دراسة (عمران، ٢٠١٨) من حيث بعد التدريب والتعلم.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:
 - يأتي اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال بيئة التطبيق التي شملت المشافي العامة في محافظة طرطوس في الجمهورية العربية السورية، وكذلك اختلفت من حيث الفترة الزمنية للتطبيق.
 - أما عينة البحث فهي عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين في المشافي العامة محل الدراسة في محافظة طرطوس، في حين تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة.

ومن ناحية المتغيرات وأبعادها فقد اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من ناحية متغير (التمكين) و (العلاقات الاجتماعية)

٤. مشكلة الدراسة:

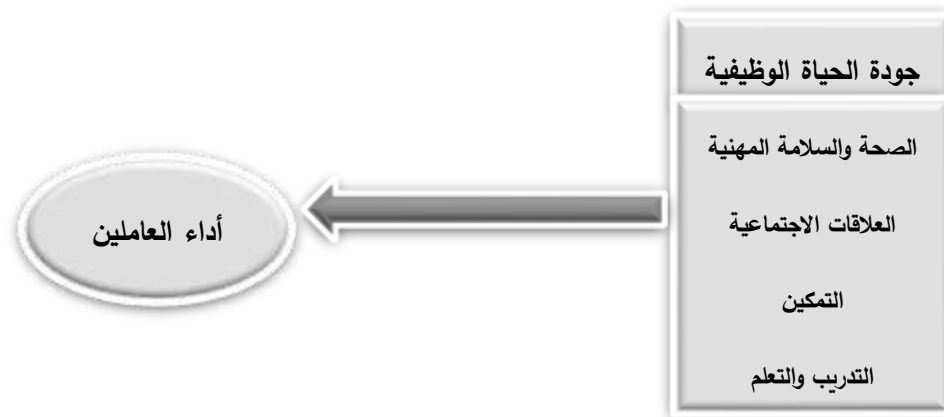
في إطار تحديد مشكلة البحث قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية على عينة تتألف من (١٥) من العاملين (٤ إداريين، ٦ ممرضين، ٢ فنيين، ٣ أطباء) في أقسام مختلفة من المشافي العامة محل الدراسة التالية (الهيئة العامة لمشفى الأطفال ومشفى الشهيد مجد عبد الله (دار التوليد)) وتمت الدراسة خلال شهر آذار ٢٠٢٣، وقد تضمنت الدراسة الاستطلاعية بعض الأسئلة البحثية للاستدلال على المشكلة البحثية وذلك كما يأتي:

١. مدى وجود خدمات وبرامج صحة وسلامة مهنية توفرها إدارة المشفى للعاملين.
 ٢. مدى شعور العاملين بالثقة والاحترام المتبادل فيما بينهم أثناء العمل، وبينهم وبين الرؤساء.
 ٣. هل برامج التدريب التي تقدمها إدارة المشافي تواكب التطور الطبي والتقني والإداري؟
 ٤. مدى السماح للعاملين في المشاركة باتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
- وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى ضعف تطبيق برامج الصحة والسلامة المهنية، وضعف الثقة بين العاملين ورؤسائهم، وتدني محتوى البرامج التدريبية بسبب تقدم محتواها مقارنة مع التطور التقني والإداري، بالإضافة إلى المركزية في اتخاذ القرارات وعدم السماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، وبناءً على هذه الدراسة الاستطلاعية جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:
- ما هو دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس؟

ومنه تأتي التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية في المشافي العامة في محافظة طرطوس؟
٢. ما هو مستوى أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس؟
٣. ما هو دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين

٥. نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة (أحمد. ياسين، ٢٠١٩) (عمران، ٢٠١٨) (ديوب، ٢٠١٤) (Walton, 1974)

٦. فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس عند مستوى دلالة 0.05، ومنها تتفرع الفرضيات الفرعية التالية:
١. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبعد الصحة والسلامة المهنية على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس عند مستوى دلالة 0.05.
 ٢. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبعد العلاقات الاجتماعية على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس عند مستوى دلالة 0.05.
 ٣. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبعد التمكين على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس عند مستوى دلالة 0.05.
 ٤. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبعد التدريب والتعلم على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس عند مستوى دلالة 0.05.

٧. أهمية الدراسة:

- **الأهمية العلمية:** تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية جودة الحياة الوظيفية للنهوض بمستوى أداء وظيفي عالي للعاملين في المشافي العامة والرفع من مستوى إنتاجيتهم وتحسين جودة مخرجاتهم من خلال تقديم خدمات على مستوى عال من الكفاءة والفعالية والدقة لخدمة المجتمع والمرضى في ظل ظروف صحية واقتصادية صعبة يعيشها البلد، وكذلك يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تزويد المكتبة العربية بالمعلومات النظرية عن جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المشافي العامة.
- **الأهمية العملية:** تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من أهمية ما تقدمه من نتائج ومقترحات تسهم في التعرف على أكثر عناصر جودة الحياة الوظيفية تأثيراً على أداء العاملين، وهذا ما يفيد إدارة المشافي في تحسين أداء العاملين لديهم وتطبيق أكثر البرامج المناسبة لذلك والتعرف على نواحي القصور والضعف في هذه البرامج لديها سعياً منها لحلها.

٨. أهداف الدراسة:

١. تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية في المشافي العامة في محافظة طرطوس، ودرجة تطبيقها في المشافي.
٢. تحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المشافي محل الدراسة.
٣. تحديد أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس.
٤. تقديم توصيات لإدارة المشافي العامة لتحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين لديها بما ينعكس إيجابياً على تحسين مستوى أداء العاملين.

٩. منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي لتوصيف متغيرات الدراسة وتم الاعتماد في الحصول على البيانات على المصادر التالية:

مصادر ثانوية: تم الحصول عليها من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث.

مصادر أولية: تم الاعتماد على الاستبيان والذي وزع بشكل يدوي على العاملين في المشافي العامة محل الدراسة في محافظة طرطوس من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث عن طريق تصميم قائمة استقصاء مناسبة لهذا الغرض من أجل اختبار صحة فروض البحث إذ تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS 25، حيث تم تصميم استبانة تقيس أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والانحدار المتعدد والذي يقيس العلاقة بين عدة متغيرات (الصحة والسلامة المهنية، العلاقات الاجتماعية، التمكين، التدريب والتعلم) ومتغير (الأداء الوظيفي).

١.٠ مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بكافة العاملين في المشافي العامة التالية:

جدول رقم (١)

عدد العاملين	المشافي
٥٢٥	مشفى الشهيد مازن إبراهيم في الشيخ بدر
٤٧٠	مشفى الشهيد مجد عبد الله (التوليد)
٣٠٠	الهيئة العامة لمشفى الأطفال
٨٣٠	مشفى بانياس الوطني
٢٥٠٠	الهيئة العامة لمشفى الباسل
٤٨٩	مشفى القدموس
٦١٨	مشفى الدريكيش
٨٢	مشفى سبة

المصدر: مديرية الصحة في محافظة طرطوس، شؤون العاملين في مشفى الشهيد مجد عبد الله (التوليد)، شؤون العاملين في الهيئة العامة لمشفى الأطفال، شؤون العاملين في الهيئة العامة لمشفى الباسل.

اقتصرت الدراسة على المشافي التالية: (مشفى الشهيد مجد عبد الله (التوليد)، الهيئة العامة لمشفى الأطفال، مشفى الشهيد مازن إبراهيم في الشيخ بدر)، حيث تم اختيار هذه المشافي لأنها تتمتع بجودة حياة وظيفية أكثر من غيرها، بالإضافة إلى تعاونهم في الحصول على المعلومات اللازمة والسماح بتوزيع الاستبيانات.

١.١ عينة الدراسة:

فقد بلغت ٢٩٧ عامل من كافة الفئات المهنية: (أطباء، وممرضين)، إدارية: (إداريين، وفنيين) في المشافي محل الدراسة وهي عينة عشوائية بسيطة، وتم استرجاع (٢٠٩) استبانة جميعها قابلة للتحليل بنسبة (٧٠.٣٧%)، واعتمدت الباحثة على قانون (ستيفن ثومبسون) (Thompson, 2012) لاحتساب حجم العينة العشوائية البسيطة لعدد العاملين.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[N - 1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p)}$$

معادلة ستيفن ثومبسون

$$= 297 \frac{1952 * 0.50(1-0.50)}{\{1295 - 1 * (0.0025 + 384.16)\} + 0.50(1-0.50)}$$

حجم المجتمع: $N = 1295$ / الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠.٩٥ وتساوي ١.٩٦: Z / نسبة الخطأ وتساوي ٠.٠٥: d / نسبة توفر الخاصية والمحايدة = ٠.٥٠: p

١.٢. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث بالمشافي العامة في محافظة طرطوس وهي (مشفى الشهيد مجد عبد الله (التوليد) - مشفى الشهيد مازن إبراهيم في الشيخ بدر - الهيئة العامة لمشفى الأطفال).

الحدود الزمانية: ٢٠٢٢-٢٠٢٣.

الحدود البشرية: العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس من ممرضين وأطباء وإداريين وفنيين.
الحدود العلمية: دور جودة الحياة الوظيفية (الصحة والسلامة المهنية، العلاقات الاجتماعية، التمكين، التدريب والتعلم) في تحسين أداء العاملين.

١.٣. الإطار النظري للدراسة:

١. الأداء الوظيفي:

١.٢ مفهوم الأداء الوظيفي:

ظهر مصطلح الأداء في القرن التاسع عشر إذ تعود جذوره الأصلية إلى الكلمة الفرنسية (porforuane) (فتحي. صادقي، ٢٠١٩).

تعددت تعريفات الباحثين للأداء، ومنها:

➤ الأداء هو نتيجة العمل الذي يمكن أن يحققه موظفو المنظمة بشكل فردي أو بشكل مجموعات، ووفائهم بالتزاماتهم وواجباتهم ومسؤولياتهم (Kustono, 2020).

➤ الأداء الأثر الصافي للجهود التي يبذلها الفرد والتي تتركز على قدراته وإدراكه للدور والمهام الموكلة له (أبو جليدة، ٢٠١٨).

وتعرفه الباحثة: المخرجات التي تنتج من خلال الجهود التي يبذلها العمال في المنظمة، عن طريق قيامهم بواجباتهم والتزامهم بمسؤولياتهم، من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها ضمن فترة زمنية محددة بما يتوافق مع معايير الدقة والتكلفة والسرعة.

١.٣ أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق الريادة والوصول إلى ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات في أسواق العمل باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي بها يقوم الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفرق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة (فتحي. صادقي، ٢٠١٩).

١.٤ عناصر الأداء الوظيفي:

- يتضمن الأداء الوظيفي مجموعة عناصر أهمها ما يلي: (البيليسي، ٢٠١٢)
١. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 ٢. **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
 ٣. **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
 ٤. **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

٢. جودة الحياة الوظيفية

٢.٢ مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

منذ ظهورها تم تقديم العديد من العوامل الرئيسية التي تعتبر ذات تأثير على جودة الحياة الوظيفية، منها على سبيل المثال؛ اعتبر (Lau and may, 1998) ظروف العمل والرضا الوظيفي والجانب السلوكي للموظفين والنمو والتنمية كعوامل رئيسية لجودة الحياة الوظيفية، ونظراً لذلك تعددت آراء الكتاب والباحثين حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

فقد عرفت Diana et al. (2020) بأنها العملية التي تدرك فيها المنظمة مسؤوليتها في توفير بيئة وظروف عمل تعمل على تلبية احتياجات الموظفين وإشباع رغباتهم وتعزيزها من أجل الحفاظ عليهم. وعرفها الباحثان حمد الهداب والمخلافي (٢٠٢٠) هي عملية تحسين جميع ظروف البيئة التنظيمية والوظيفية التي تشبع حاجات العاملين، على أمل تحقيق رضاهم، ورفع مستوى أدائهم، ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة.

وتعرفها الباحثة: مجموعة من الممارسات والأساليب والإجراءات التي تتخذها المنظمة في سبيل توفير بيئة عمل آمنة وصحية، تشبع حاجات العاملين وتلبي رغباتهم مما يساهم في زيادة معدل رضاهم الوظيفي الذي ينعكس بدوره على إنتاجيتهم بشكل إيجابي، وبالتالي على إنتاجية المنظمة وأدائها.

٢.٣ أهمية جودة الحياة الوظيفية:

يمكن القول إن برامج جودة الحياة الوظيفية والتي تتبناها الكثير من كبرى المنظمات في الدول المتقدمة هي إحدى أقوى عناصر الجذب والاحتفاظ بالعاملين، حيث أن هذه البرامج تساهم في إشباع حاجات العاملين وتساعدهم في تحقيق أهدافهم بالإضافة إلى ما يحققه التنظيم من درجات عالية من الولاء والانتماء والمشاركة الفعالة نتيجة تطبيقه هذه البرامج (الأخرس. خليل، ٢٠١٨)، لكن تطبيق هذه البرامج من أجل تحقيق مجموعة من المخرجات التي تختلف في تأثيرها الإيجابي من منظمة لأخرى وفقاً للظروف والملابسات الخاصة بكل منها ثم التوقف بعد ذلك ثم الرجوع إليها عند وجود ظواهر تنظيمية تستلزم اللجوء لتطبيق أحد هذه البرامج مرة أخرى، أي النظر إليها كأداة تنظيمية تحقق بعض الآثار المرغوبة سواء للمنظمة أو للعاملين يفقدها مضمونها الحقيقي

بل وتأثيرها المستمر، فالأهمية الحقيقية لجودة الحياة الوظيفية تبدأ في اللحظة التي يصبح فيها التفكير فيها جزء من ثقافة الإدارة في المنظمة، وأسلوب حياة للمنظمة يحركها في أثناء وضع الخطط والموازنات واتخاذ القرارات (الدمرادش، ٢٠١٨).

٢.٤ أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

١. **الصحة والسلامة المهنية (بيئة العمل):** تؤثر الصحة والسلامة المهنية في العمل تأثيراً مباشراً على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين بيئة العمل، إلا أن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله، وبالتالي هي مسؤولية شاملة لأقسام المنظمة جميعها، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفعالية الأداء (البريري، ٢٠١٦).

٢. **العلاقات الاجتماعية داخل العمل:** تعتبر علاقات العمل الاجتماعية والشخصية بين الموظفين من العناصر الرئيسية التي لها تأثير على الموظفين وعلى المنظمة التي يعملون فيها على حد سواء، وذلك جنباً إلى جنب مع علاقات العمل الرسمية في المنظمات (السويطي، ٢٠١٦).

٣. **التمكين:** التمكين وهو أحد المحاور الرئيسة والأهم لتحقيق جودة الحياة الوظيفية لأنه يتعلق بتقوية العاملين ودعمهم بكل ما يساهم في جعلهم أكثر قدرة وسلطة ومرونة في أداء مهامهم وأعمالهم وتحقيق أفضل النتائج (ديوب، ٢٠١٤).

٤. **التدريب والتعلم:** إن توافر مجموعة البرامج التدريبية وطرق مناسبة للتعلم لكل مستوى تنظيمي أو إداري بالمنظمة سوف يؤدي ويساهم في تطوير سلوك العاملين وتطوير قدراتهم، ومن ثم تحسين المقومات الأساسية للأداء من: كمية الإنتاج، السرعة، والمهارة، وغيرها من معدلات الأداء المختلفة (ماضي، ٢٠١٤).

١.٤ الإطار العملي للدراسة: (الدراسة الميدانية)

١. صدق الاستبيان:

١.١ **الصدق الظاهري:** للتحقق من صدق محتوى الاستبيان والتأكد من أنه يخدم أهداف الدراسة تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وذلك للتأكد من سلامة الاستبيان وإبداء رأيهم فيه، وتقديم أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف، وقد استجابت الباحثة لملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وإجراء معظم التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم وقد اعتبرنا الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري للاستبيان.

١.٢ **الصدق البنائي (الاتساق الداخلي):** هو أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور بالدرجة الكلية لعبارة الاستبيان مجتمعة، وإحصائياً نعبر عن الصدق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وهذا الأخير محصور بين - (1) و + (1)، والجدول التالي يبين نتائج حساب الصدق البنائي لمحاور الاستبيان كما يلي:

الجدول رقم (٢)

النتيجة	Sig	معامل الارتباط بيرسون	البعد
دال	.000	.٩٣٣	الصحة والسلامة المهنية
دال	.000	.٦٧١	العلاقات الاجتماعية
دال	.000	.٨٨٠	التمكين
دال	.000	.٧٤٢	التدريب والتعلم
دال	.000	.٨٦٥	جودة الحياة الوظيفية
دال	.000	.٨٤٨	أداء العاملين

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (٢) نلاحظ أن معاملات الارتباط لمعامل الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية لعبارات الاستبيان تراوحت بين (٠.٦٧١-٠.٩٣٣) وهي قيم دالة إحصائياً لأن قيمة Sig لكل معامل ارتباط هي أقل من مستوى الدلالة ٠.٠٥، وهذا يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بنائي بين محاور الاستبيان والدرجة الكلية لعبارات الاستبيان، ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتسقة لم وضعت لقياسه.

٢. اختبار ثبات أداة الدراسة:

تم حساب تقدير ثبات أداة الدراسة الاستبانة بحساب معامل الاتساق باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وقد جاءت النتائج أكبر من ٠.٠٦، والتي تدل على ثبات الاستبانة كما هو موضح بالجدول رقم (٣):

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	30

نتائج معاملات الثبات لتقدير ثبات الاستبانة بأبعادها المختلفة من الجدول رقم (٣) تبين أن معامل الثبات بلغ (٠.٨) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

٣. الإحصاءات الوصفية:

لدراسة الإحصاءات الوصفية، وتقييم المتوسطات الحسابية الخاصة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٤) درجات تطبيق الأبعاد الخاصة بالمتغيرات

مقياس ليكرت الخماسي					
الاستجابة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١
المتوسط	٤.٢١-٥.٠	٣.٤١-٤.٢٠	٢.٦١-٣.٤٠	١.٨١-٢.٦٠	١-١.٨١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة (أحمد. ياسين، ٢٠١٩)

كما تم اعتماد استخدام بعض مقاييس النزعة المركزية والتشتت المتمثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف لعبارات أداة البحث كما يأتي:

٣.١ الإحصاءات الوصفية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

٣.١.١ بعد الصحة والسلامة المهنية (بيئة العمل):

جدول رقم (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الصحة والسلامة المهنية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
تهتم إدارة المشفى بتوفير بيئة صحية ومريحة ومناسبة للعمل من حيث (الأثاث-الإضاءة-التهوية-النظافة)	٣.٠٩	.755	متوسطة
تحرص إدارة المشفى على اتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة المهنية أثناء العمل	3.39	.628	متوسطة
تقوم إدارة المشفى بإعداد برامج التدريب على الصحة والسلامة المهنية	3.27	.750	متوسطة
يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وآمن	3.51	.800	مرتفعة
تلتزم إدارة المشفى بكافة المتطلبات القانونية وبأنظمة الأخرى ذات الصلة بالصحة والسلامة المهنية	3.26	.825	متوسطة
الصحة والسلامة المهنية	3.٣٠	٣.٧٥٨	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (٥) جاءت أعلى درجات الموافقة على الفقرة الثالثة "يتم فحص معدات الوقاية بشكل مستمر وآمن"، حيث بلغ الوسط حسابي (٣.٥١) وانحراف معياري (٠.٨٠٠)، بينما جاءت أقل درجات الموافقة على الفقرة الأولى "تهتم إدارة المشفى بتوفير بيئة صحية ومريحة ومناسبة للعمل من حيث (الأثاث-الإضاءة-التهوية-النظافة)"، حيث بلغ الوسط حسابي (٣.٠٩) والانحراف المعياري (٠.٧٥٥). وبلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٣٠) والانحراف المعياري العام (٣.٧٥٨)، ونستنتج من ذلك إن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على برامج الصحة والسلامة المهنية التي توفرها المشفى قيد الدراسة.

٣.١.٢ بعد العلاقات الاجتماعية:

جدول رقم (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده العلاقات الاجتماعية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
يسود روح الفريق الواحد بين العاملين في العمل.	٣.٣٠	١.٠١٤	متوسطة
تسود علاقات الاحترام والمودة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين.	٣.١١	١.١٣٣	متوسطة
يشعر العامل بأنه جزء هام من فريق العمل.	٣.٤٥	.845	مرتفعة
تتيح إدارة المشفى فرص الاتصال والتفاعل بين العاملين في كافة المستويات الإدارية	3.13	.761	متوسطة
تقوم إدارة المشفى ببناء شبكة علاقات اجتماعية بين الموظفين من خلال الزيارات الاجتماعية والرحلات الترفيهية.	2.43	.657	منخفضة
العلاقات الاجتماعية	٣.08	٤.٤٢	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (٦) جاءت أعلى درجات الموافقة على الفقرة الثانية "يشعر العامل بأنه جزء هام من فريق العمل" حيث بلغ الوسط حسابي (٣.٤٥) والانحراف المعياري (٠.٨٤٥)، بينما جاءت أقل درجات الموافقة على الفقرة الخامسة "تقوم إدارة المشفى ببناء شبكة علاقات اجتماعية بين الموظفين من خلال الزيارات الاجتماعية والرحلات الترفيهية"، حيث بلغ الوسط حسابي (٢.٤٣) والانحراف المعياري (٠.٦٥٧). وبلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٠٨) والانحراف المعياري العام (٤.٤٢)، ونستنتج من ذلك إن افراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على العلاقات الاجتماعية داخل العمل في المشفى قيد الدراسة.

٣.١.٣ بعد التمكين:

جدول رقم (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التمكين

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
توفر الإدارة المعرفة والمهارة المتخصصة للعاملين.	٣.٢٢	.٦٤١	متوسطة
يوجد لدى إدارة المشفى استراتيجية واضحة لتفويض السلطة	٣.٢٨	.٦٥٢	متوسطة
هناك فرص متاحة للترقية والتطوير والنمو الوظيفي	٢.٤٦	.٦٨٦	منخفضة
يستطيع العاملون في كافة المستويات التنظيمية في المشاركة في رأيهم في حل المشكلات التي تمس عملهم.	٢.٦١	.٦٣٨	منخفضة
تمنح الإدارة العاملين صلاحيات ومسؤوليات تتلاءم مع قدراتهم وظروفهم لتسيير شؤون العمل	٣.١٥	.٦٥٠	متوسطة
التمكين	٢.٩٤	٣.٢٦٧	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (٧) جاءت أعلى درجات الموافقة على الفقرة الثانية والتي ترى بأنه "يوجد لدى إدارة المشفى استراتيجية واضحة لتفويض السلطة"، حيث بلغ الوسط حسابي (٣.٢٨) والانحراف المعياري (٠.٦٥٢)، بينما جاءت أقل درجات الموافقة على الفقرة الثالثة والتي ترى بأنه "هناك فرص متاحة للترقية والتطوير الوظيفي" حيث بلغ الوسط حسابي بلغ (٢.٤٦) والانحراف المعياري (٠.٦٨٦). وبلغ المتوسط الحسابي العام (٢.٩٤) والانحراف المعياري العام (٣.٢٦٧)، ونستنتج من ذلك إن افراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على برامج التمكين الموجودة داخل المشفى قيد الدراسة.

٣.١.٤ بعد التدريب والتعلم:

جدول رقم (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعيد التدريب والتعلم

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
تعطي الإدارة اهتمام كبير لبرامج تدريب وتعلم الموظفين مهنيًا.	٣.٢١	.748	متوسطة
يتم تصميم برامج التدريب وفق احتياجات العاملين.	2.٨٤	.857	متوسطة
توفر الإدارة التسهيلات المادية اللازمة لتنفيذ برامج التدريب والتعلم	3.٠٦	.801	متوسطة
تتميز برامج التدريب بالوضوح بالنسبة للمشاركين.	٣.٠٢	.796	متوسطة
تشتمل برامج تدريب العاملين على التدريب الطبي والإداري والتقني.	3.٣٧	.796	متوسطة
التدريب والتعلم	٣.1٠	٣.٩٩٨	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (٨) جاءت أعلى درجات الموافقة على الفقرة الخامسة "تشتمل برامج تدريب العاملين على التدريب الطبي والإداري والتقني"، حيث بلغ الوسط حسابي (٣.٣٧) والانحراف المعياري (٠.٧٩٦)، بينما جاءت أقل درجات الموافقة على الفقرة الثانية والتي ترى بأنه "يتم تصميم برامج التدريب وفق احتياجات العاملين" حيث بلغ الوسط حسابي بلغ (٢.٨٤) والانحراف المعياري (٠.٨٥٧). وبلغ المتوسط الحسابي العام (٣.١٠) والانحراف المعياري العام (٣.٩٩٨)، ونستنتج من ذلك إن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على برامج التدريب والتعلم الموجودة داخل المشفى قيد الدراسة.

٣.١.٥ الإحصاءات الوصفية لمحور جودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الحياة الوظيفية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
الصحة والسلامة المهنية	٣.٣٠	٣.٧٥٨	متوسطة
العلاقات الاجتماعية	٣.٠٨	٤.٤٢	متوسطة
التمكين	٢.٩٤	٣.٢٦٧	متوسطة
التدريب والتعلم	٣.١٠	٣.٩٩٨	متوسطة
جودة الحياة الوظيفية	٣.1١	١.٨٠٨	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (٩) بأن المتوسط الكلي لمحور جودة الحياة الوظيفية بلغ (٣.١١) بانحراف معياري (١.٨٠٨)، وبالتالي فإن درجة تطبيق محور جودة الحياة الوظيفية جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر مفردات عينة الدراسة، حيث جاء بعد الصحة والسلامة المهنية أولاً بمتوسط حسابي وقدره (٣.٣٠) وبانحراف معياري قدره (٣.٧٥٨) فيما حل بعد (التمكين) أخيراً بمتوسط حسابي وقدره (٢.٩٤) وبانحراف معياري وقدره (٣.٢٦٧) وبالتالي على إدارة المشافي السعي إلى رفع درجة تطبيق هذا المعيار لما له من أهمية في وتأثير واضح في عملية تحسينها وتطويرها حيث أن تعدد أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تستخدمها المشفى يعتبر نقطة قوة بالنسبة لها وتستخدمها في تحسين أداء العاملين لديها وتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

٣.١.٦ الإحصاءات الوصفية لمحور بعد الأداء الوظيفي:

جدول رقم (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأداء الوظيفي

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
لدى العاملين المعرفة الكاملة بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم	3.56	.861	مرتفعة
تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة في المشفى في تطوير أداء العاملين.	3.49	.736	مرتفعة
ينفذ العاملون العمل والمهام وفقاً للخطط والمعايير الموضوعية مسبقاً.	3.56	.854	مرتفعة
يلتزم العاملون بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية عالية.	3.55	.885	مرتفعة
لدى العاملين القدرة على تحمل المسؤولية في إنجاز الأعمال الموكلة لهم.	3.38	.834	متوسطة
يلتزم العاملون بمواعيد العمل.	3.48	.759	مرتفعة
يلتزم العاملون بالجدية والإتقان في إنجاز أعمالهم.	3.46	.866	مرتفعة
تقوم إدارة المشفى بالتقييم المستمر لأداء العاملين لديها.	3.1	.743	متوسطة
يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العملية والدرجة الوظيفية.	2.81	.884	متوسطة
يشجع النظام الإداري على بذل جهد أكبر من أجل الارتقاء بالسلم الوظيفي.	3.20	.962	متوسطة
أداء العاملين	٣.٣٥	٨.٣٨٤	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول رقم (١٠) جاءت أعلى درجات الموافقة على الفقرات الأولى والثالثة والتي ترى "لدى العاملين المعرفة الكاملة بطبيعة الأعمال الموكلة لهم"، "ينفذ العاملون العمل والمهام وفقاً للخطط والمعايير الموضوعية مسبقاً"، حيث بلغ الوسط الحسابي لكل منهما (٣.٥٦) والانحراف المعياري للفقرة الأولى (٠.٨٦١)، والفقرة الثالثة (٠.٨٥٤)، بينما جاءت أقل درجات الموافقة على الفقرة التاسعة "يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العملية والدرجة الوظيفية"، حيث بلغ الوسط الحسابي (٢.٨١) والانحراف المعياري (٠.٨٨٤). إن اتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهاً عاماً متوسطاً نحو الأداء الوظيفي، مما سبق يتضح مستويات الاداء الوظيفي للعاملين بالمشافي قيد الدراسة كانت متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي العام (٣.٣٥) والانحراف المعياري العام (٨.٣٨٤) وهذا من وجهة نظر العاملين في المشافي محل الدراسة.

٤. الإحصاءات الاستنتاجية:

٤.١ نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول (١١): ملخص نماذج (الانحدار البسيط) للعلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.478	.228	.226	.54222	101.554	1	207	.000
a. Predictors: (Constant), الصحة والسلامة المهنية								
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.164	.027	.024	.60891	9.507	1	207	.002
a. Predictors: (Constant), العلاقات الاجتماعية								

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.220	.049	.046	.60211	17.514	1	٢٠٧	.000
a. Predictors: (Constant), التمكن								
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.398	.159	.156	.56621	64.682	1	207	.000
a. Predictors: (Constant), التدريب والتعلم								

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة احتمال الدلالة (sig.) لجميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، وبالتالي فإن نماذج الانحدار البسيط لكافة الأبعاد معنوية؛ أي هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الصحة والسلامة المهنية، العلاقات الاجتماعية، التمكن، التدريب والتعلم) وأداء العاملين (المتغير التابع) في المشافي العامة محل الدراسة في محافظة طرطوس.

٤.٢ اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء

العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

ولتحديد البعد ذو الدور الأكبر في تحسين أداء العاملين من أبعاد جود الحياة الوظيفية في المشافي العامة محل الدراسة، قامت الباحثة باختبار أنموذج الانحدار المتعدد للعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المشافي العامة محل الدراسة، وذلك انطلاقاً من الفرضية الرئيسية للبحث، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

الجدول (١٣): تحليل التباين (الانحدار المتعدد) للعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.613	4	10.653	41.119
	Residual	88.087	204	.014	
	Total	130.700	208		
a. Dependent Variable: أداء العاملين					
b. Predictors: (Constant), الصحة والسلامة المهنية، العلاقات الاجتماعية، التمكن، التدريب والتعلم					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن قيمة احتمال الدلالة (sig.) تساوي (٠.٠٠٠) وهي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، وبالتالي فإنّ أنموذج الانحدار معنوي؛ أيّ هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية (المتغيرات المستقلة) وأداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس (المتغير التابع)، وأنموذج المقترح صالح لتفسير تلك العلاقة. كما يتبين إن قيمة معامل الارتباط الخطي بلغت (٠.٥٧١) وهي تشير إلى وجود ارتباط متوسط بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المشافي العامة محل الدراسة، وكانت قيمة معامل التحديد المصحح ٠.٣٢٦، وبالتالي فإنّ جودة الحياة الوظيفية تفسّر ٣٢.٦% من التباينات في الزيادة في تحسين أداء العاملين والنسبة الباقية تعود لعوامل أخرى، ومن أجل التأكد من أنّ المتغيرات

الجدول (١٤): جدول المعاملات (الانحدار المتعدد) للعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.877	.372		2.357	.019		
	الصحة والسلامة المهنية	.612	.088	.341	6.987	.000	.833	1.200
	العلاقات الاجتماعية	.187	.056	.154	3.370	.001	.954	1.049
	التمكين	.278	.080	.160	3.465	.001	.928	1.078
	التدريب والتعلم	.262	.049	.258	5.396	.000	.870	1.149
a. Dependent Variable: أداء العاملين								

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

المستقلة لا ترتبط ذاتياً، قامت الباحثة بإجراء اختبار وجود التعدد الخطي، حيث يؤدي وجود التعدد الخطي إلى أخطاء في معاملات الأنموذج

يتضح من الجدول رقم (١٤) أنّ قيم معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة (جودة الحياة الوظيفية) أصغر من القيمة (١٠)، وبالتالي هذه المتغيرات لا تتأثر بمشكلة التعدد الخطي. ويتضح أيضاً أنّ قيم احتمال الدلالة لكل عنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية مع المتغير التابع (أداء العاملين) هي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، ويؤكد ذلك قيمة (ت) المحسوبة حيث كانت أكبر من قيمة (ت) الجدولية، وبالتالي العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وبملاحظة قيم معامل الانحدار لكل عملية يتضح بأنها إيجابية والعلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية مع أداء العاملين في المشافي العامة محل الدراسة هي علاقة سببية.

وبناءً عليه؛ يمكن القول: هناك دور وأثر معنوي إيجابي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس.

ويمكن ترتيب هذه الأبعاد من حيث شدة تأثيرها على أداء العاملين في المشافي العامة محل الدراسة، وفق الآتي: الصحة والسلامة المهنية - التمكين-التدريب والتعلم- العلاقات الاجتماعية، وعليه تكون معادلة

الانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين (جودة الحياة الوظيفية) و (تحسين أداء العاملين) محل الدراسة، وفق المعادلة الآتية:

$$EC = .877 + .612 X1 + .187 X2 + .278 X3 + .262 X4$$

حيث $X1$ تمثل الصحة والسلامة المهنية، و $X2$ تمثل العلاقات الاجتماعية (داخل العمل)، و $X3$ تمثل التمكين، و $X4$ تمثل التدريب والتعلم.

٥. النتائج:

١. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين في المشافي العامة في محافظة طرطوس، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط طردية إيجابية ولكنها متوسطة الشدة بينهما حيث بلغ معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين ($R = 0.571$)، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.326)، مما يعني إن الجودة تؤثر بنسبة (33%) على أداء العاملين في المشافي محل الدراسة، وبلغ المتوسط الحسابي (3.11) أي بدرجة تطبيق متوسطة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في المشافي محل الدراسة، وهذا يدل على أن جودة الحياة الوظيفية في المشافي محل الدراسة ليست بالمستوى المطلوب وعدم إدراك الإدارة لأهمية جودة الحياة الوظيفية ودورها الكبير والمهم في تحسين أداء العاملين لديها.

٢. أظهرت النتائج أن بعد الصحة والسلامة المهنية أكثر الأبعاد تأثيراً على تحسين أداء العاملين في المشافي محل الدراسة وذلك بمقدار (34%) وبمتوسط حسابي (3.30) بدرجة تطبيق متوسطة، وهذا يدل على وجود اهتمام متوسط وغير كافٍ بالظروف المحيطة بالعاملين أثناء عملهم وعدم قدرة الإدارة على تطبيق معايير عالية الدقة في الصحة والسلامة المهنية.

٣. أظهرت النتائج أن بعد العلاقات الاجتماعية أقل الأبعاد تأثيراً على تحسين أداء العاملين في المشافي محل الدراسة وذلك بمقدار (15%) وبمتوسط حسابي (3.08) بدرجة تطبيق متوسطة، وهذا يدل على أن سياسات وإجراءات إدارة المشافي لا تهتم بالشكل المطلوب بالعلاقات بين العاملين خلال عملهم وهذا ينعكس بشكل سلبي على أدائهم.

٤. أظهرت نتائج الدراسة أن بعد التمكين جاء في المرتبة الثالثة من حيث تأثيره على تحسين أداء العاملين في المشافي محل الدراسة وذلك بمقدار (16%) وبمتوسط حسابي (2.94) بدرجة تطبيق متوسطة، وهذا يدل على قلة الاهتمام بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات المتعلقة بعملهم، بالإضافة إلى وجود نظام ترقية مبني على التسلسل الوظيفي وليس على الكفاءة والجهد المبذول.

٥. أظهرت النتائج أن بعد التدريب والتعلم جاء في المرتبة الثانية من حيث تأثيره على تحسين أداء العاملين في المشافي محل الدراسة وذلك بمقدار (25%) وبمتوسط حسابي (3.10) بدرجة تطبيق متوسطة، وهذا يدل على أن برامج التدريب والتعلم المطبقة في المشافي محل الدراسة لا تتناسب بشكل كافٍ مع احتياجات العاملين ومهاراتهم في هذه المشافي.

٦. أظهرت النتائج أيضاً أن نسبة المتوسط الحسابي لمستوى أداء العاملين في المشافي العامة محل الدراسة بلغ (٣.٣٥) وذلك بدرجة تطبيق متوسطة، وهذا يدل على عدم الالتزام الكامل من قبل العاملين بالقيام بأعمالهم بالكفاءة والفاعلية والدقة المطلوبة، بالإضافة إلى ضعف الاهتمام بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

٦. المقترحات:

في ضوء النتائج السابقة التي أسفر عنها البحث، وتأكيداً على أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء العاملين في المشافي العامة محل الدراسة، اقترحت الباحثة التوصيات الآتية:

- توفير بيئة عمل مريحة من خلال توفير مزيد من ظروف الصحة والسلامة المهنية (إمكانات العمل المادية)، والحرص على تطبيق العاملين لإجراءات الوقاية والصحة والسلامة المهنية أثناء العمل.
- تنمية روح الفريق لدى العاملين ودفعهم إلى المزيد من العمل الجماعي من خلال المبادرات الجماعية وفرق العمل من أجل بذل المزيد من الجهد وإزالة الحواجز بين أقسام المشفى، بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بالتنظيمات الرسمية وغير الرسمية للعاملين أثناء عملهم.
- إعطاء العاملين في المشافي المزيد من الصلاحيات والحرية وخاصة في الحالات الطارئة وذلك من أجل زيادة قدرتهم على تحمل المسؤولية وإيصال أفكارهم ومقترحاتهم في حل المشكلات المتعلقة بطبيعة عملهم، ومنح الترقّيات الوظيفية بعدالة وإنصاف بناء على الكفاءة والمهنية والجهد المبذول في العمل.
- زيادة الاهتمام بتطبيق برامج التدريب والتعلم الحديثة للعاملين من حيث التدريب الطبي والتقني والإداري وذلك من أجل تطوير قدراتهم ورفع مستوى الخبرة والكفاءة لديهم وتوفير كافة الإمكانيات والتسهيلات المادية من أجل تطبيق هذه البرامج ما يتوافق مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعاملين.

١٥. المراجع

المراجع العربية:

- أبو جليدة، & سعيد سمير. (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات، جامعة الشرق الأوسط.
- أحمد، فروج. ياسين، شعشوعة. (٢٠١٩)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة باتيمال-عين الدفلى-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص: إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- الأخرس، هبة. خليل، رشا. (2018)، أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة الفيوم، مصر.
- أسامة، صحراوي. سعيد، دويمي. (٢٠٢٢)، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر.
- البربري، مروان. (٢٠١٦)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

- بن خليفة، خالد. عاشور، لطفي. شريقي، معراج. (٢٠٢٢). *دودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية*، رسالة ماجستير، جامعة الوادي، الجزائر.
- البليسي، أسامة (٢٠١٢). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، فلسطين*.
- جاد الرب، محمد (٢٠٠٨)، "جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية دار الفكر العربي، مصر، مطبعة العشري.
- حمادنة، همام. (٢٠١٩)، *مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، كلية العلوم والآداب، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، الأردن*.
- حمدوش، رشا. (٢٠٢٢). *دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية. مجلة جامعة البعث، سوريا*.
- حمد الهداب، تغريد. المخلافي، عبد الملك. (٢٠٢٠) *أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض*.
- الدمرداش، أحمد. (٢٠١٨)، *جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. مجلة الحكمة للطباعة والنشر، مصر*.
- ديوب، أيمن. (٢٠١٤). *تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*.
- ديسلر، جاري. (٢٠٠٣). *إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد عبد المتعال، عبد المحسن جودة، السعودية*.
- السويطي، ٢٠١٦، *أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية. أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*.
- عمران، حسن. (٢٠١٨). *دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، جامعة سبها*.
- فتحي، توماتية. صادقي، محمد. (٢٠١٩) *فعالية الأداء الوظيفي وعلاقته بتكنولوجيا الاتصال (دراسة ميدانية بمقر بلدية زعفران-ولاية الجلفة)*، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عاشور الجلفة.
- ماضي، خليل. (٢٠١٤)، *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية " ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، فلسطين*.
- نصر. (٢٠٢٠)، *تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة، مجلة الإدارة التربوية، مصر*.
- نوال، شنافي. (٢٠٢١). *مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي. مجلة البحوث والدراسات التجارية 196-206 ، (1) 5* ,

المراجع الأجنبية:



- Al-Otaibi, R, (2020), *The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital*, Saudi Arabia, Journal of Human Resource and Sustainability Studies
- Diana, Eliyana, A., Emur, A. P., & Sridadi, A. R. (2020). *Building nurses' organizational commitment by providing good quality of work life*. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(4), 142–150
- Kustono, A. S. (2020). How Total Quality Management Mediates Antecedent Variables of Employee Performance? *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 523-534
- Lau, R. S. M., & May, B. E. (1998). *Human Resource Development Quarterly*, 9(3), 211-226..
- Thakur. R, Sharma, D, (2019), *A Study of Impact of Quality of Work Life on Work Performance*, Jamshedpur, School of Business Management & Human Resources.
- Thompson, Steven. (2012). *Sampling*. Third Edition, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Walton, R. E. (1974). *QWL Indicators-Prospects and problems*. *Studies in Personnel Psychology*, 6(1), 7-1.