

## تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في ديوان محافظة واسط

The impact of human resource management practices on the quality of work life: an analytical research: for a sample of workers in the Wasit Governorate Office

أ.م.د. ميسون علي حسين

الباحثة/ اسراء أحمد السامرائي

كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة العراقية

كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة العراقية

تاريخ النشر: 2023/1/31

تاريخ القبول: 2022/10/9

### المستخلص<sup>1</sup>:

هدف البحث إلى التعرف على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل في ديوان محافظة واسط. حيث تتبلور مشكلة البحث الفكرية في بيان الجدل الفكري والخلط في تسمية استراتيجيات وممارسات إدارة الموارد البشرية ومدى تداخل كل بُعد من أبعادها وكيفية تبرير اختياره، ويوضح البحث الحاجة إلى التعريف بمفهوم جودة حياة العمل وتداخل العلاقات الفلسفية في تسمية المتغير من قبل البعض بجودة حياة العمل ومعرفة التشابه في أبعاده، وتتجلى المشكلة الميدانية من خلال المقابلات التي أجرتها الباحثتان مع المديرين والمعاونين في (ديوان محافظة واسط) وشرح المشكلة الحقيقية التي يعاني منها الديوان وهي وجود ضعف في ممارسات التخطيط إضافة إلى المشاكل المالية بسبب التأخير في اقرار الموازنة لدعم اتخاذ القرارات وتوازن حياة العمل الشخصية في (جودة حياة العمل) وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث، وتم توزيع الاستبانة على عينة البحث المكونة من (مديري الاقسام، مسؤولي الشعب، العاملين) البالغ عددها (160) فرداً. ولاختبار فرضيات البحث استخدم الباحثتان عدد من الأساليب الإحصائية منها: تحليل العامل التوكيدي، معامل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، فضلاً عن اساليب الإحصاء التحليلي الوصفي لتحديد تأثير وأهمية متغيرات البحث في (الديوان) وتم الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS.v25) وكذلك برنامج (AMOS.V26) في تحديد النتائج.

توصل البحث إلى جملة من النتائج التي كان أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية) في (المتغير التابع) جودة حياة العمل وتوصي الباحثتان إن (الديوان) يحتاج إلى الاهتمام أكثر في متغيرات البحث (تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) ولاسيما في بُعد (التخطيط) وإعادة النظر بسياسة عمل قسم الموارد البشرية في (ديوان محافظة واسط) والتي يتم من خلالها حصر (إيرادات الديوان من المنافذ الحدودية) في تهيئة متطلبات أساسية لتنفيذ الخطط المستقبلية. أي إن إدارة (ديوان محافظة واسط) توظف هذه التقنيات في تقديم أفضل الخدمات التي تساهم في خدمة المواطن.

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

### Abstract

The research aims to identify the impact of human resource management practices on the quality of work life in the Wasit Governorate Office. Where the intellectual research problem crystallizes in the statement of intellectual controversy and confusion in naming strategies and practices of human resource management and the extent to which each of its dimensions overlaps and how to justify its selection. In its dimensions, and the field problem is evident through the interviews conducted by the two researchers with managers and assistants in (Wasit Governorate Office). He explained the real problem that the bureau suffers from, which is the presence of weakness in planning practices in addition to financial

<sup>1</sup> بحث مستخلص من رسالة ماجستير

problems due to the delay in approving the budget to support decision-making and the balance between work and personal life in (the quality of work life). The descriptive analytical approach was used in the research, and the questionnaire was distributed to the research sample. Consisting of (section managers, people's officials, employees) of (160) individuals. To test the research hypotheses, the two researchers used a number of statistical methods, including: confirmatory factor analysis, simple and multiple linear regression coefficients, as well as descriptive analytical statistics methods to determine the impact and importance of research variables in (Al Diwan) and the statistical program (SPSS.v25) was relied on. AMOS.V26 ) in determining results. The research reached a number of results, the most important of which was the existence of a statistically significant effect of human resource management practices in its dimensions (human resource planning, human resource recruitment, human resource training and development, human resource <sup>2</sup>compensation) on (the dependent variable) the quality of work life. It needs more attention in the research variables (the impact of human resource management practices on the quality of work life), especially in the dimension (planning). And reconsidering the policy of the Human Resources Department's work in (Wasit Governorate Diwan), through which (the Diwan's revenues from border crossings) are accounted for in creating basic requirements for the implementation of future plans. That is, the administration (Wasit Governorate Office) employs these techniques to provide the best services that contribute to serving the citizen

**Keywords:** human resource management practices, quality of work life.

## المقدمة:

إن من أهم عناصر الإنتاج اليوم (العنصر- البشري) المتمثل (بالعاملين) وفي ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية المسيرة للتطور الحاصل في كل الميادين نجد المنظمات مطالبة بتكييف بيئتها حسب العناصر والمقومات كافة، وانطلاقاً من أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل وتوابعاً مع الإسهامات المعرفية السابقة ومن أجل الإغناء الفكري لهذه الموضوعات ، فقد جاء البحث ليؤكد ضرورة مواكبة تلك التطورات بغية الوصول الى نتائج عالية في مستوى الأداء وتقديم الخدمات، وتكمن أهمية البحث في تطبيق أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة حياة العمل في(ديوان محافظة واسط) الذي يعدّ مرآة المحافظة، وما له من دور مهم في تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية من خلال (التخطيط المسبق والسليم) للأعمال والمشاريع التي تقوم بها المحافظة وكيفية الاستفادة في تحقيق النتائج التي يهدف اليها البحث لتحقيقها. وتحسين جودة حياة العمل وتم تقسيم البحث الى اربعة مباحث يتضمن المبحث الاول منهجية البحث والمبحث الثاني يتضمن الجانب النظري اما المبحث الثالث فتضمن الجانب العملي للبحث واخيرا المبحث الرابع يتضمن الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث.

## المحور الاول: منهجية البحث والدراسات السابقة

### أولاً مشكلة البحث :

أحدثت التغيرات والتطورات الحديثة في عالم اليوم صدى كبيراً في طبيعة المواضيع الإدارية والفنية ونتيجة لذلك سعى الفكر الإداري الى تبني مواضيع أكثر أهمية وفائدة للمنظمات وهو ما دعا الباحثان للتوجه والاهتمام ب(ممارسات إدارة الموارد البشرية) في المنظمات الحكومية وأفكار

ومشاعر ينبغي توظيفها بالوقت المناسب وبالشكل الصحيح للوصول الى القرارات الرشيدة، ولتعزيز (جودة حياة العمل) وبناء ثقة العاملين بأنفسهم، والمشاركة والتعاون مع بعضهم بعضاً لإيجاد المسارات البديلة والوصول الى تحقيق الأهداف المناسبة في ظل رسالة واضحة وبناء رؤية ايجابية للمستقبل. وبناءً على ما تقدم فإن تداخل العلاقات الفلسفية بين متغيرات البحث وبين كل بُعد من أبعاد كل متغير مع بقية الأبعاد للمتغير الثاني على الرغم من البنية المفاهيمية المستقلة التي أسسها الباحثون في مجوهم تُعد ركيزة المعضلة الفكرية وهذا ما يحاول البحث مناقشته من خلال بيان الجدل الفكري لممارسات إدارة الموارد البشرية وتبرير اختيارها، لحاجة المنظمات لإدراك هذه المفاهيم في ضوء الصعوبات البيئية التي تعيشها، والحاجة الى تحسين جودة حياة العمل كغاية تسعى منظمات الأعمال للوصول اليها، وبناءً على ما تقدم يطرح البحث تساؤلاً رئيساً مفاده (ما هو تأثير أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية بمفهومها الحديث، في أبعاد جودة حياة العمل) والذي تنفرع منه الاسئلة الفرعية الآتية :-

1. هل يمتلك (الديوان) المتغيرات الفرعية بأهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية وجود حياة العمل. ؟
2. هل هناك ارتباط (ممارسات إدارة الموارد البشرية) في (جودة حياة العمل) ؟
3. هل هناك تأثير (ممارسات إدارة الموارد البشرية) في (جودة حياة العمل) ؟
4. هل هناك دور لممارسات إدارة الموارد البشرية وجود حياة العمل في (ديوان محافظة واسط) ؟
5. ما مستوى وطبيعة متغيرات البحث (ممارسات إدارة الموارد البشرية) و(جودة حياة العمل) ؟

#### ثانياً: أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال:-

1. جمع البحث ما بين حقل الموارد البشرية في ممارسات إدارة الموارد البشرية وجود حياة العمل في حقل السلوك التنظيمي
2. يعرض البحث الممارسات التطبيقية والعملية في مدى تأثير متغيرات البحث (ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) في ديوان محافظة واسط
3. تظهر أهمية البحث الميدانية في اختيار القطاع الخدمي والذي يعد واحداً من أهم القطاعات المهمة في البلد كونه يقدم خدمات تبرز القيم الاجتماعية والإنسانية للمواطنين
4. يعد البحث حلقة وصل بين بعض الدراسات العربية والدراسات الاجنبية والتي تناولت متغيرات البحث وعرض لمفاهيمه الفكرية المختلفة.

#### ثالثاً: أهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته فإن البحث يسعى الى تحقيق الاهداف الآتية:-

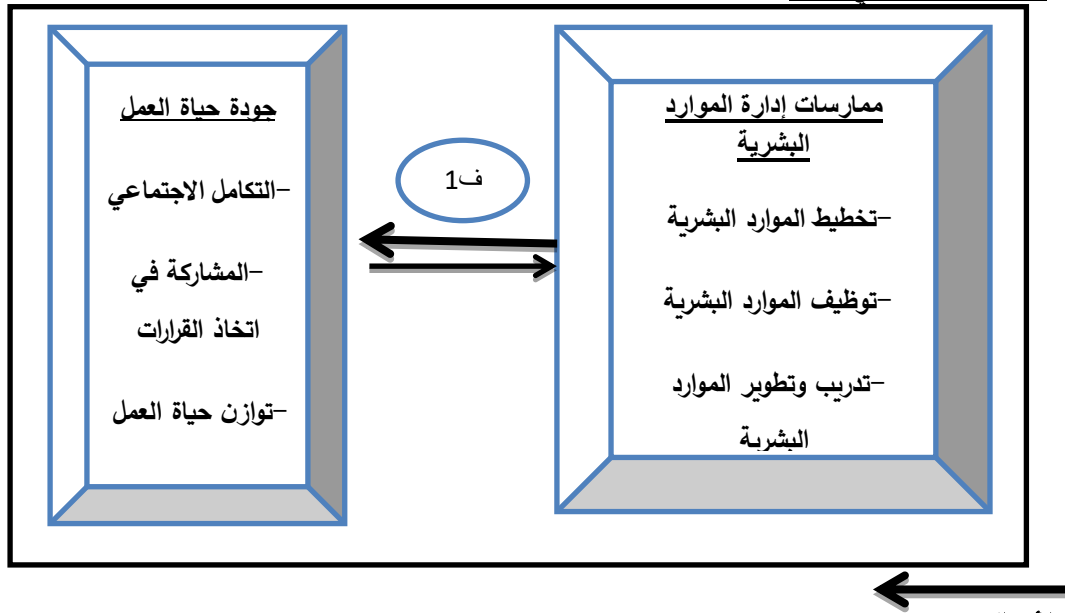
1. يهدف البحث الى توضيح المفاهيم والابعاد لمتغيراته ومعرفة التأثير بينها
2. وضع خطة عمل لاستثمار طاقات العنصر البشري من خلال تدريب وتطوير القدرات العملية والشخصية للعاملين في الديوان.
3. توضيح الشروط التي يجب ان تتوفر لاختيار العاملين الكفوءين وتوظيفهم بما يحقق جودة حياة العمل .
4. تقديم عدد من المقترحات اللازمة للبحوث المستقبلية.
5. عرض فلسفة المحتويات الفكرية وواجه التشابه والاختلاف في وجهات النظر عبر متغيرات البحث.

#### رابعاً: حدود البحث:

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في ديوان محافظة واسط

1. **الحدود البشرية:** شملت الحدود البشرية ديوان محافظة واسط والمتمثلة بمجتمع البحث (ديوان محافظة واسط) والبالغ عددهم (320) موظفاً والذي تم اختيار العينة منه والبالغ عددها (175) فرداً وشملت مديري الاقسام والشعب والعاملين في الديوان كافة .
2. **الحدود الزمانية:** تمثلت في مدة إعداد البحث للجانب (الميداني، النظري، العملي) من إعداد الاستبانة الى التطبيق وتوزيعها ومن ثم التحليل الإحصائي والتي امتدت بين أواخر عام 2021 ولغاية أواخر عام 2022 م.
3. **الحدود المكانية:** تم اختيار (ديوان محافظة واسط) في مدينة الكوت كموقع لأجراء البحث .

خامساً: المخطط الفرضي للبحث



التأثير للمتغير

سادساً: فرضيات البحث :

فرضية البحث الرئيسة : والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) وتنتفع منها الفرضية الفرعية (الشاملة): والتي تنص على أن (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية المتمثلة بـ (تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية) في جودة حياة العمل).

سابعاً: مجتمع البحث وعينته:

ضم المجتمع المستهدف جميع الموظفين الإداريين على الملاك الدائم والبالغ عددهم (320) موظفاً بين ( مديري الاقسام ومسؤولي الشعب والعاملين في الديوان حصراً) واعتمد البحث على اختيار العينة العشوائية البسيطة ووفق المعادلة (ستيفن ثامبسون) وقامت الباحثتان بتوزيع (175) استبانة بصورة مباشرة على عينة البحث، وفي (25) قسماً من العاملين في (ديوان محافظة واسط) حيث تم استرجاع (15) استبانة غير صالحة للتحليل، وبذلك يكون المجموع (160) استبانة جاهزة للتحليل الاحصائي أي بنسبة (91) من المجموع الكلي.

ثامناً: أدوات البحث :

تنقسم ادوات البحث الى نوعين هما :-

1. أساليب جمع البيانات والمعلومات .

2. الأساليب الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والمعلومات .

1. أساليب جمع البيانات والمعلومات :

استعملت الباحثتان أكثر من أداة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياتها وكالاتي

- أ- الجانب النظري : اعتمدت الباحثتان على المراجعة النظرية وتمت تغطية الجانب من خلال المسح المكتبي المنشور في الكتب والدراسات العلمية والمقالات والدراسات العربية والأجنبية والبحوث السابقة منها، فضلاً عن التصفح في شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت) لتعقب آخر المستجدات العلمية ذات الصلة في مجالات البحث.
- ب- الجانب الميداني : تم اعتماد المصادر الآتية في جمع البيانات والمعلومات من خلال المراجعات المستمرة للباحثتان
- السجلات والوثائق الرسمية : من خلال المراجعات المستمرة للباحثتان استطاعوا من التعرف على طبيعة عمل ( ديوان محافظة واسط ) وهيكله التنظيمي ومستوى أداء العاملين من خلال الوثائق الخاصة بالديوان .
  - استبانة البحث : هي عبارة عن أداة رئيسة يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات لقياس متغيرات البحث من خلال وضع استبانة عرضها على عدد من الخبراء والمحكمين والتي تم تعديلها بعض الشيء حسب متطلبات العمل ويظهر في الجدول (1) هيكلية الاستبانة حسب متغيراتها الرئيسة والفرعية .

(جدول 1 بناء مقياس البحث لبعض ممارسات إدارة الموارد البشرية وبعض ابعاد جودة حياة العمل)

| المتغير الرئيسي                                                       | الأبعاد الفرعية            | عدد الفقرات | المصدر             |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|--------------------|
| ممارسات ادارة الموارد البشرية<br>Human resources management practices | التخطيط                    | 5           | (القمي، 2017: 144) |
|                                                                       | التوظيف                    | 5           |                    |
|                                                                       | التدريب والتطوير           | 5           |                    |
|                                                                       | التعويضات                  | 5           |                    |
| جودة حياة العمل<br>quality of work life                               | التكامل الاجتماعي          | 5           | (شنيتر، 2013: 153) |
|                                                                       | المشاركة في اتخاذ القرارات | 5           |                    |
|                                                                       | توازن حياة العمل           | 5           |                    |

وتم اعتماد مقياس ليكرت خماسي الأبعاد الذي يتراوح المدى التقريبي له (1-5) وكما موضح ادناه

| اتفق تماماً | اتفق | محايد | لا اتفق | لا اتفق تماماً |
|-------------|------|-------|---------|----------------|
| 5           | 4    | 3     | 2       | 1              |

## 2.1.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والمعلومات:

اعتمدت الباحثتان في استخراج النتائج على الأساليب الإحصائية الآتية:-

- المتوسط الحسابي (Mean). يُستخدم لتحديد فقرات الاستبانة ومستوى استجابة العينة.
- الانحراف المعياري (Std.Deviation). هو مقياس التشتت لاستجابة القيم عن أوساطها الحسابية .
- معامل الاختلاف (Coefficient of Variation). هو مقياس يحلل اجابات العينة حسب تجانس المتغيرات .
- معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple regression coefficient). هو مقياس تأثير أبعاد المتغير (المستقل) في تأثير أبعاد المتغير (التابع )، وتم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي الجاهز (Amosv.26 SPSSv.24) لاستخراج النتائج ومعالجة البيانات

### الدراسات السابقة للبحث:

أولاً : بعض الإسهامات المعرفية السابقة المتعلقة بمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية  
أ. بعض الجهود المعرفية العربية السابقة لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية وكما مبين في الجدول الآتي:-  
(جدول 2 بعض الجهود المعرفية العربية السابقة لممارسات إدارة الموارد البشرية)

| 1.أسم الباحث والسنة | دراسة التميمي (2017)                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان الدراسة       | "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على التجديد الاستراتيجي" دراسة تحليلية في البنوك الاردنية .                                                                                                                                                                 |
| منهج الدراسة        | التطبيقي التحليلي .                                                                                                                                                                                                                                            |
| هدف الدراسة         | التعرف على التأثير المحتمل لممارسات إدارة الموارد البشرية على التجديد الاستراتيجي في البنوك الاردنية التجارية .                                                                                                                                                |
| حجم العينة          | 346 موظفاً .                                                                                                                                                                                                                                                   |
| أداة القياس         | الاستبانة .                                                                                                                                                                                                                                                    |
| الوسائل الاحصائية   | المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، تحليل الانحدار الخطي المتعدد، كروناخ الفا للثبات، وبرنامج (Amos, V.22)                                                                                                                                                  |
| أهم النتائج         | أظهرت النتائج أن التوجيه والاهتمام نحو ممارسات إدارة الموارد البشرية في كل من) تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، التعويضات) في البنوك الاردنية لأنها ذو مستوى مرتفع أما بالنسبة للتعويضات فأظهرت النتائج أن الاهتمام بها ذو مستوى متوسط . |
| 2.أسم الباحث والسنة | دراسة عبد السادة (2022)                                                                                                                                                                                                                                        |
| عنوان الدراسة       | "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي" دراسة استطلاعية في مصرف الرشيد بغداد \ الإدارة العامة .                                                                                                                                                 |
| منهج الدراسة        | استطلاعي تحليلي .                                                                                                                                                                                                                                              |
| هدف الدراسة         | تحليل أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (التخطيط، التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، التعويضات، مشاركة العاملين) في الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية في أقسام وشعب مصرف الرشيد بغداد \ الإدارة العامة .                                                  |
| حجم العينة          | 50 موظفاً .                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أداة القياس         | الاستبانة .                                                                                                                                                                                                                                                    |
| الوسائل الاحصائية   | (Spss, v.23) .                                                                                                                                                                                                                                                 |
| أهم النتائج         | اهتمام موظفي مصرف الرشيد بأهمية أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية ومفاهيمها وكذلك أكدت النتائج وجود علاقة إيجابية وتأثيرية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي .                                                                               |

ب. بعض الجهود المعرفية الأجنبية السابقة لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية وكما مبين في الجدول الآتي :-

(جدول 3 بعض الجهود المعرفية الأجنبية السابقة لممارسات إدارة الموارد البشرية)

| 1. اسم الباحث والسنة | دراسة (Ferrer,et.al) (2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان الدراسة        | "ممارسات الموارد البشرية والأداء في اللغة الإسبانية الصغيرة وتطورها مع العمر والحجم" دراسة تحليلية في أحد الشركات الإسبانية لصناعة النبيذ .<br>"Human resource practices and performance small Spanish wineries. and their evolution with age and size"                                                                                                    |
| منهج الدراسة         | التحليلي .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| هدف الدراسة          | تغطية الفجوة القائمة في المعرفة فيما يتعلق بممارسات إدارة الموارد البشرية في أعمال مصانع النبيذ وأهم ممارسات هذا المجال (التوظيف، الاختبار، التدريب، التطوير، المكافأة) ومدى علاقتهم بها حسب سلوكيات تلك الشركات المصنعة وحسب أعمارهم .                                                                                                                    |
| حجم العينة           | (339) من العاملين في قطاع النبيذ الإسباني .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| أداة القياس          | الاستبانة .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| الوسائل الاحصائية    | استند التحليل الى قاعدة بيانات عام (2016) وانحدار متعدد المتغيرات .                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| أهم النتائج          | تظهر النتائج مستوى أقل من ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركات العائلية الصغيرة وعلاقة أقوى مع أداء الشركات غير العائلية وإن إدارة الموارد البشرية تختلف باختلاف عمر وحجم الشركة مما يدل على وجود علاقة مقلوبة على شكل حرف (U) مع الحجم والعمر، وتسلب الضوء على أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين تلك الكيانات في بيئة مصنع النبيذ الصغير . |
| 2. اسم الباحث والسنة | دراسة (Presti & rosa) (2021)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| عنوان الدراسة        | ممارسات إدارة الموارد البشرية والنجاح الوظيفي: الأدوار الوسيطة للتوظيف وسلوكيات الأدوار الإضافية دراسة وصفية لمجموعة من الأشخاص الذين يعملون في شركة ايطالية . ( Human Resource Management Practices and Career Success: The Mediating Roles of Employability and Extra-Role Behaviors)                                                                    |
| منهج الدراسة         | الوصفي .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| هدف الدراسة          | تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على بعض المواقف والسلوكيات الفردية المميزة التي تدفع المنظمات الى النجاح خاصة في أوقات التغيير الجذري وفحص العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والنجاح الوظيفي مع دور الوساطة الذي تلعبه القابلية الوظيفية .                                                                                                     |
| حجم العينة           | 960 موظفاً ايطالياً .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| أداة القياس          | الاستبانة .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| الوسائل الاحصائية    | (Spss)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| أهم النتائج          | إن تصور ممارسات إدارة الموارد البشرية كان مرتبطاً بشكل إيجابي بقابلية التوظيف والنجاح الوظيفي وسلوكيات الأدوار الإضافية في تحقيق توجيهات الدراسة المستقبلية .                                                                                                                                                                                              |

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في ديوان محافظة واسط

ثانياً: بعض الاسهامات المعرفية السابقة لجودة حياة العمل

أ. بعض الجهود المعرفية العربية السابقة لجودة حياة العمل وكما مبين في الجدول الآتي :-

(جدول 4 يوضح بعض الجهود المعرفية العربية السابقة لجودة حياة العمل)

|                      |                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. اسم الباحث والسنة | دراسة شنيتر (2013)                                                                                                                                                                             |
| عنوان الدراسة        | "العلاقة بين نوعية حياة العمل والإبداع التنظيمي" دراسة تطبيقية في وزارة التخطيط   بغداد .                                                                                                      |
| منهج الدراسة         | التطبيقي الاستطلاعي .                                                                                                                                                                          |
| هدف الدراسة          | معرفة العلاقة بين أبعاد نوعية حياة العمل والإبداع التنظيمي دراسة تطبيقية واستطلاعية في ديوان وزارة التخطيط   بغداد .                                                                           |
| حجم العينة           | 100 موظفاً .                                                                                                                                                                                   |
| أداة القياس          | الاستبانة .                                                                                                                                                                                    |
| الوسائل الاحصائية    | (Spss) .                                                                                                                                                                                       |
| أهم النتائج          | وجود علاقة تأثيرية ارتباطية بين أبعاد نوعية حياة العمل (التكامل الوظيفي، تطوير القدرات، النمو الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، توازن حياة العمل) وأبعاد الإبداع التنظيمي .                 |
| 2. اسم الباحث والسنة | دراسة أحمد (2021)                                                                                                                                                                              |
| عنوان الدراسة        | "واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقته بتحقيق جودة حياة العمل" دراسة ميدانية لهيئة التدريس ومعاونتهم في جامعة سوهاج المصرية.                                                               |
| منهج الدراسة         | الميداني .                                                                                                                                                                                     |
| هدف الدراسة          | معرفة العلاقة الارتباطية بين واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقته بتحقيق جودة حياة العمل والتعرف على تأثير المتغيرات، وسنوات الخبرة، والدرجة العلمية وتطبيقها في جامعة سوهاج .            |
| حجم العينة           | 617 موظفاً .                                                                                                                                                                                   |
| أداة القياس          | الاستبانة .                                                                                                                                                                                    |
| الوسائل الاحصائية    | (Spss) .                                                                                                                                                                                       |
| أهم النتائج          | وجود علاقة ارتباطية موجبة بين القيادة الاستراتيجية وأبعاد جودة حياة العمل ووجود فروق ذو دلالة واحصائية عند مستوى (0,01) بين المتغيرين ووجود فروق وفقاً لمتغير الدرجة العلمية في جميع الأبعاد . |

ب. بعض الجهود المعرفية الأجنبية السابقة لجودة حياة العمل وكما مبين في الجدول الآتي:

(جدول 5 يوضح بعض الجهود المعرفية الأجنبية السابقة لجودة حياة العمل)

|                      |                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. اسم الباحث والسنة | دراسة (Modroño & Igual) (2021)                                                                                                                                                                         |
| عنوان الدراسة        | "جودة الوظيفة والعمل-الموازنة في الحياة بين العاملين عن بُعد" دراسة استقصائية لعينة من النساء والرجال الذين يعملون عن بُعد (كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتنقلة الجديدة) في أوروبا . |
| منهج الدراسة         | الوصفي التحليلي .                                                                                                                                                                                      |
| هدف الدراسة          | كيفية تأثير أنواع معينة من العمل عن بُعد على الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية.                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 35765 عاملاً لتطبيق تقنيات متعددة من العمل في اوربا .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | حجم العينة           |
| الاستبانة .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | أداة القياس          |
| ( Spss ) .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | الوسائل الاحصائية    |
| إن العوامل الحاسمة التي تؤثر على ظروف العمل وجودة الحياة الوظيفية لم تكن بالشكل المطلوب، وإن العاملين عن بُعد المتنقلين هم أولئك الذين يتمتعون بأسوأ حياة وظيفية ويواجهون صعوبة في التوازن بين العمل والحياة. ويقدم العاملون عن بُعد في المنزل وخاصة النساء نتائج أفضل من النتائج العالية للعمال المتنقلون من حيث تحسين جودة حياة العمل والوقت وإن كان مقابل مهارات أقل وعدم التقدير من حيث الدخل والتوقعات المهنية. | أهم النتائج          |
| دراسة ( 2022 ) ( Praveen )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2. اسم الباحث والسنة |
| جودة الموازنة في الحياة العملية للمرأة والموظفين- دراسة تحليلية لشركات القطاع الخاص في مدينة مانجالور<br>"Quality of Work Life Balance of Women employees – A Study With Reference to Private Sector Companies of Mangalore City"                                                                                                                                                                                    | عنوان الدراسة        |
| الوصفي التحليلي .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | منهج الدراسة         |
| توازن حياة العمل من النساء العاملات في القطاع الخاص وكيفية التعامل مع الموظفين وهل توجد آثار سلبية على الحياة الوظيفية بين الجنسين وتقديم مقترحات لتحسين جودة الحياة العملية والتوازن في شركات القطاع الخاص .                                                                                                                                                                                                        | هدف الدراسة          |
| 100 موظف .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | حجم العينة           |
| الاستبانة .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | أداة القياس          |
| ( SPSS,v.23 ) والتكرارات والنسب المئوية والمتوسط لاشتقاق الاستدلالات .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | الوسائل الاحصائية    |
| هناك علاقة بين العمر وضغط العمل للعاملين في القطاع الخاص وإن جميع الموظفون المائة يرغبون في مواصلة عملهم لأنهم الأصول الرئيسة للمنظمة ويؤدي كل من الرجل والمرأة دوره المتساوي في المجال الوظيفي وعدد العاملات يتزايد لأن المرأة وحدها قادرة على التعامل مع الضغط الوظيفي .                                                                                                                                           | أهم النتائج          |

رابعاً: التعليق على الاسهامات السابقة ومجالات الاستفادة منها وأهم ما يميز البحث وكالاتي :

أ- رأي الباحثان عن الدراسات السابقة :

بعد أن تم استعراض مجموعة من الجهود السابقة والبالغ عددها (8) دراسة. لكل متغير دراستين عربية ودراستين أجنبية يمكن إدراج الملاحظات الآتية :

- من خلال اطلاع الباحثان على الدراسات السابقة وجدت أن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وهذا مشابه للبحث الحالي من حيث المنهج ومن حيث استخدام الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات
- كانت الممارسات لإدارة الموارد البشرية في اغلب الدراسات متغير مستقل وهذا ما اعتمدته الباحثان في البحث، كذلك في متغير جودة حياة العمل
- استهدفت العينة في الدراسات السابقة ( خبراء ومديري ومسؤولي الأقسام والشعب والعاملين) وهو مشابه للبحث التي اعتمدت فيه الباحثان على العينة ( في ديوان محافظة واسط ) .

## ب- الاستفادة من الجهود السابقة وكالاتي :-

1. الجانب النظري : الاستفادة من آراء الكتاب والباحثين في تأطير الجانب النظري .
- 2 منهجية البحث : تم تحديد منهجية البحث بالاعتماد على الإسهامات المعرفية السابقة مع اجراء بعض التعديلات حسب ما يتلاءم مع البحث
3. مقياس البحث : ساهمت الدراسات السابقة في بناء مقياس البحث وتحديد الأبعاد واسئلة الاستبانة .
4. الوسائل الإحصائية : اختيار أنسب الوسائل الإحصائية لاختبار الفرضيات وحسب المخطط الفرضي .

## ج \_ أهم مميزات البحث عن الدراسات السابقة وكالاتي :

- 1.تميز البحث في الربط بين المتغيرات لأول مرة (وحسب علم الباحثان) إذ لم تجد دراسة أو بحث تناول هذه المتغيرات بهذه التوليفة الجديدة لذلك يُعد البحث مبادرة وخطوة جديدة في جمع متغيرات البحث ( تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل ) ومعرفة تأثير كل متغير في الآخر.
- 2.اختيار مكان تطبيق البحث في (ديوان محافظة واسط ) وهو دائرة خدمية والذي يعد محاولة جديدة للنموذج الذي لم يسبق أن اختير لتطبيق هذه المتغيرات ( حسب علم الباحثان) .
- 4.تنوع الوسائل الإحصائية والتي شملت (SPSS, Amos) والتي تم اعتمادها في البحث وفي عرض النتائج وتحليلها إضافة الى البحث الاستطلاعي الاول لتحديد الأبعاد المهمة .
- 5.تميز البحث في تسليط الضوء على الممارسات المهمة في إدارة الموارد البشرية وأهمها ممارسة ( التخطيط ) حيث لم تحظى بالاهتمام المطلوب وكذلك بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وأثره في جودة حياة العمل .

## المحور الثاني : الجانب النظري

### أولاً: ممارسات إدارة الموارد البشرية

#### 1 مفهوم ممارسات إدارة الموارد البشرية

"أن الهدف الأساسي من تطبيق إدارة الموارد البشرية هو السعي لبناء قوة بشرية منتجة وإدارة متفهمة من أجل تحقيق الغايات والأهداف التي تسعى المنظمات من خلالها الى تحقيق الرخاء والازدهار في المنظمات" ( العبرية والحضري ، 2021: 4) أما دراسة (حجاد، 2021: 155) فكان رأيها إن الممارسات لإدارة الموارد البشرية "هي العملية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية داخل المنظمة وتنتج لتحقيق أداء أفضل في) التخطيط، التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، التعويضات والحوافز، الاتصالات الداخلية، إعداد المسار الوظيفي لتحقيق ميزة تنافسية، التصميم الوظيفي، مشاركة العاملين) ويرى (حاكم، 2022: 64) "هي إدارة المنظمة ذات المسؤوليات العديدة والتي تتضح من خلال قيامها بالمهام والوظائف الإدارية التي تنجزها من أجل تحقيق الأهداف الوظيفية والتنظيمية (كالتخطيط، التنظيم، التحفيز، الرقابة ... الخ ) ومن جانب آخر فإنها تقوم بالأعمال الاستشارية من خلال قيامها بالأنشطة المرتبطة بالحصول على المورد البشري بالكمية والجودة اللازمة لتحقيق الأهداف المذكورة" و ترى الباحثان إن ممارسات إدارة الموارد البشرية: هي ارتكاز المنظمة على جملة من العمليات التي تساعد المنظمة على تصميم الوظائف وتحليلها، بالشكل الذي يتوافق مع مهارات وقدرات العنصر البشري من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، ورفع أو زيادة مستوى الأداء وإيجاد ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى .

#### 2 \_ أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية

- تعددت الآراء حول تحديد أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية نستعرض البعض من هذه الآراء وفق الفقرات الآتية :
- أ. تكمن أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية في الموازنة بين أهم العوامل المتمثلة بـ (القيم، الثقافات، السلوكيات، الأنماط) من جهة ، كيف تحاول إنجازها للمهام المكلفة بها من جهة أخرى .
  - ب. رسم سيناريوهات المنظمة التي تساعد في التعامل مع المواقف المختلفة .
  - ج. الحصول على المهارات المتطورة التي تحسن صورة المنظمة وسمعتها.(Horváthová,2011:51)

**وترى الباحثان أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية:** إن مستقبل نجاح المنظمات يتوقف على نوع الممارسات لإدارة الموارد البشرية كونها المسؤولة عن تكوين استراتيجية إدارة المنظمات وكيفية التأقلم وممارسة الأنشطة والتكيف مع عوامل البيئة الداخلية والخارجية وإيجاد عناصر بشرية قادرة على تحقيق مهامها بأكمل وجه. وتستعرض الباحثان الأهمية حسب النقاط الآتية :-

أ. العنصر البشري هو أهم موارد المنظمات كون الاهتمام والتنمية للعنصر البشري يُولد استثمار ومكاسب مستقبلية للمنظمة.

ب. إن استثمار مواهب وقدرات العناصر البشرية وتهيئة بيئة عمل وتدريب مناسب وظروف صحية آمنة للعاملين يعود على المنظمة بالمنفعة.

ج. من خلال دراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية نستطيع وبصورة مستقرة تطوير الآليات للعمل ورفع مستوى الأداء.

د. زرع روح الولاء والالتقاء لدى العاملين إذا كانت ممارسات إدارة الموارد البشرية صحيحة وعادلة.

### 3 أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية

"لا شك إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها من أولويات المسؤولين في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، إذ إن تكامل ممارسات إدارة الموارد البشرية لهُ دور كبير ومؤثر على حياة العاملين بشكل عام، كونها تختص بالحصول على الموارد البشرية المطلوبة وتكوين قوة عمل مستقرة، كما إنها تعنى بتحليل وتوصيف الوظيفة" (العبرية والحضري، 2021: 4). ويرى (Noe, 2018: 3) إن أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية تتمثل في (تحليل وتصميم العمل، تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التدريب والتطوير، إدارة الاداء، التعويضات مشاركة العاملين) وبعد تفسير وجمع المعلومات والبيانات وإعطاء الصورة الواضحة عن أهم الأبعاد لممارسات إدارة الموارد البشرية وحسب آراء الكتاب والباحثين وبعد إجراء المقابلات في ( ديوان محافظة واسط) من قبل الباحثان لتحديد أهم المشاكل في الممارسات فقد تم تحديد أربع ممارسات لديها مشاكل في الدائرة المبحوثة وهي (تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية) وتم اعتمادها كأبعاد فرعية لممارسات إدارة الموارد البشرية وكما مبين في الفقرات الآتية:-

#### أ. تخطيط الموارد البشرية

إن التخطيط "هو وضع التنبؤات والتصورات اللازمة لشغل وظائف المنظمة ومن ثم وضع بطاقات الوصف الوظيفي وهو نشاط مرتبط بالتنبؤات لغرض تحديد الاحتياجات اللازمة من العنصر البشري بناءً على شكل النشاط المراد انجازه ( صدقاوي، 2021: 460). أما رأي ( إبراهيم، 2022: 953) في التخطيط فيرى إنه " تحديد الاحتياجات المطلوبة من القوى العاملة (كماً ونوعاً) من خلال (التخطيط المسبق، استقطاب الجيدين، توزيع المكافآت بشكل عادل، تصميم إجراءات السلامة وتخطيط الرعاية الطبية والاجتماعية، تدابير الضمان الاجتماعي، فرص المشاركة الوظيفية للعاملين، تنسيق خطة عمل المسار الوظيفي). **وترى الباحثان التخطيط:** هو أول أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي تضع خطة مستقبلية مدروسة وخلق توازن بين العرض والطلب من الموارد البشرية وبما يتوافق وينسجم مع الخطة الاستراتيجية للمنظمة .

#### ب - التوظيف

ويمكن تعريف التوظيف على انه العملية التي يتم من خلالها تهيئة احتياجات المنظمة من الموارد البشرية وجذب واستقطاب واختيار أنسب وأفضل العاملين المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة عن طريق وسائل الإعلان والاتصالات المعروفة واختيار أفضل المتقدمين وأكفأهم وتتضمن ممارسات التوظيف ثلاث خطوات (الاستقطاب والاختبار والتعيين) نقلاً عن (لصور، 2017: 57) أما رأي الباحثان **في ممارسات التوظيف:** وهي مجموعة من الاجراءات التي توفرها المنظمة لجذب المرشحين للعمل حسب الوظائف الشاغرة والذين يتمتعون بالكفاءة والتميز والقدرة على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة.

#### ج. التدريب والتطوير:

أن تحمل أعباء العمل المستقبلية ذات الطبيعة المتغيرة تحتاج الى تدريب وتطوير مستمر، وهو ما يؤثر على نجاح المنظمة (kreasheh, 2017: 44). كما أن التدريب هو العملية المستمرة مع بقاء واستمرار المنظمة ولا يمكن أن تكون مؤقتة لصعوبة التجاوب والتعامل

مع البيئة الخارجية لأنها معرضة للتغيير السريع وبشكل مستمر (جودة، 2014 : 205 ) ويسعى التدريب والتطوير الى تحقيق الأهداف على المدى الطويل والقصير من خلال إضافة قيمة ومنفعة لرأس المال وزيادة كفاءة المنظمة والأداء العالي وصولاً الى تهيئة العاملين وتدريبهم وفق برامج التدريب الحديثة (Al-Dardir, 2018:215) أما رأي الباحثين للممارسات التدريب والتطوير: وهو مجموعة من الأنشطة التي تهتم برفع قدرات العاملين من المعينين الجدد أو من الموظفين الموجودين سابقاً في المنظمة لغرض منحهم المهارة والكفاءة والخبرة في العمل وبشكل مستمر ودوري.

#### د- التعويضات:

وقد اشار (مروى، 2013: 76) إن التعويضات "هي العملية التي تتضمن تبادل قيمة مالية مقابل العمل الذي يقوم به العاملين وتحقيق العدالة في توزيع المكافآت والخواف بين العاملين في أرجاء المنظمة". قد أشار (Aburumma et al, 2020:643) إن التعويض على أساس المكافأة العادلة يؤدي الى زيادة ولاء العاملين للوظيفة وزيادة انتاجيتهم في بيئة العمل وتقليل التحيز من خلال الاحساس بالرضا الوظيفي. وأن المكافآت سواء كانت مادية أو معنوية تشعر الفرد بعدالة نظام التعويضات على وفق عبء العمل والمهام والمسؤوليات المكلف بها والمطلوبة (حسين، 2021: 202) رأي الباحثين لممارسة التعويضات: وتعني منح العاملين الخواف والمكافآت وتعويض جهودهم البدنية والعقلية التي يبذلونها لإنجاز الأعمال بالكم والنوع المطلوب وتشجيعهم على العمل وتحقيق أهدافهم التي تتلائم مع أهداف المنظمة

#### ثانياً: جودة حياة العمل

##### 1- مفهوم جودة حياة العمل

إن الهدف الأساسي لتحسين جودة حياة العمل ينطلق من كيفية تهيئة اجواء عمل جيدة ومناسبة تتكيف مع دوافع وحاجات العاملين وتحفيزهم للابداع والابتكار (رسمي واخرون، 2018 : 102 ) وعرف (المطلق، 2021: 363) جودة حياة العمل "إنها مؤشر هام لتحقيق النجاح التنظيمي من خلال توفير مناخ صحي وملائم يساعد إدارة الموارد البشرية في مواجهة الأزمات والتحديات المستقبلية" وترى الباحثان إن جودة حياة العمل: هي عملية ديناميكية تهدف الى استثمار جهود العاملين والاستفادة منها في تحقيق الأهداف مع توفير مناخ صحي ملائم ليتسنى لهم العيش برفاهية في العمل ومنحهم المشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيع التعاون ومعاملة الجميع بعدالة واعتماد مبدأ الديمقراطية في العمل .

##### 2- أهمية جودة حياة العمل

تتضح أهمية جودة حياة العمل من خلال تأثيرها على نشاطات المنظمة وعلاقتها مع البيئة الخارجية بصورة مباشرة وغير مباشرة وهذا ما أكدته الدراسات التحليلية والتطبيقية والبحوث في البيئات المتغيرة والمختلفة. لذلك ترى (الدبابسة، 2017 : 33-37) إن اي خلل في بيئة عمل المنظمة يؤثر على نجاحها والنظر الى المستقبل البعيد. وقد أوضحت أهمية جودة حياة العمل في الآتي:-

1. دعم العلاقات الإنسانية وتطويرها
2. تقليل معدل دوران العمل بعيد عن الظلم وحل الصراعات تحت مناخ عمل جيد
3. تطوير الكفاءات وزيادة الفاعلية
4. الإستخدام الأفضل للموارد المتاحة في المنظمة
5. توفير بيئة عمل مناسبة من جميع النواحي سواء كانت (مادية، معنوية، تنظيمية) ومواجهة المنافسات والتحديات). وترى الباحثان: إن جودة حياة العمل هي البذرة الأساسية في نجاح المنظمات من أجل إيجاد الموازنة بين حاجات ورغبات العاملين من جهة وبين متطلبات المنظمة من جهة اخرى وتهيئة جو تعاوني في ظل ظروف آمنة وصحية وتحقيق رفاهية العاملين وزيادة الرضا الوظيفي.

### 3\_ أبعاد جودة حياة العمل

أكدت دراسة (محمود، 2020: 1657) أن أبعاد جودة حياة العمل هي إدراك الدور الفاعل في التزام العاملين وجعلهم أكثر دافعية للعمل والارتقاء بجهود العاملين في تحقيق الممارسات التي تبذلها إدارة الموارد البشرية في التخفيف والحد من المشاكل التي تواجه العاملين ووضع آلية لتطوير وتعظيم إمكانياتهم وقدراتهم العقلية والجسمية. ويرى (قهيري، 2020: 30) أن أبعاد حياة العمل "هي محصلة تفاعل مجموعة من البرامج والأنظمة المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي تتمثل في (التصميم الجيد للوظائف، تطبيق نظام الأجور والمكافآت، السماح للعاملين في المشاركة في اتخاذ القرارات، توفير الصحة والسلامة المهنية، العلاقات الجيدة السائدة مما ينعكس إيجاباً على رضا العاملين وولائهم والتزامهم)".

**وترى الباحثة أن أبعاد جودة حياة العمل:** تُحدد حسب بيئة العمل لكل منظمة وقد تم اختبار أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة (التكامل الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرارات، توازن حياة العمل) بعد التعرف على وجود مشاكل في هذه الأبعاد الثلاث المقترن العمل بها في (ديوان محافظة واسط) وهي موضوع البحث والتي سيتم توضيحها حسب الفقرات الآتية:-

#### أ. التكامل الاجتماعي:

إن التكامل الاجتماعي يعني تجاوز بعض الهفوات عند حدوثها باحترام وأسلوب إنساني ومع الجميع انطلاقاً من مفهوم الاحترام والود المتبادل، ولكي تكون المنظمة مكاناً للتعاون المتبادل ويسودها الأمن والأمان ولكي يشعر الفرد العامل إنه مهم في مكان عمله ينبغي تحقيق التكامل الاجتماعي المتمثل في تحلي الفرد بالثقافة التنظيمية الصحية وعلاقته الجيدة بمحيط عمل المنظمة (Assaf&Alhour, 2018:18).

**وترى الباحثة أن التكامل الاجتماعي:** هو العملية التي تحقق النجاح التنظيمي في المنظمة من خلال التعرف على المعلومات الخاصة بالعمل واستقبال الوظيفة بكل فخر وشعور الفرد أنه شخص مهم في المنظمة وإيجاد علاقات ودية وتكاملية مع العاملين الآخرين وتقليل الرقابة الإدارية المفروضة على العاملين وجعل الرقابة ذاتية بمحيط عمل المنظمة .

#### ب. المشاركة في اتخاذ القرارات:

هي العملية التي تحقق نوعاً من الانسجام الوظيفي في بيئة العمل وتمنح العاملين فرصة ابداء آرائهم وافكارهم وتستخدم طرق حديثة، تعني المشاركة في اتخاذ القرارات بأنها العملية في تحسين جودة العمل وتخفيض معوقات العمل نوعاً وكماً بين العاملين وارباب العمل (المنان، 2018: 16).

**وترى الباحثة أن عملية المشاركة في اتخاذ القرارات:** هي عملية التفاعل والتعاون بين العاملين وارباب العمل لوضع خطة العمل واختيار البدائل وصنع القرارات النهائية واتخاذها وتنفيذها، والوصول الى النتائج الإيجابية من خلال الآتي:-

1. اكتساب الخبرة والمهارة من خلال المشاركة في العمل وتبادل الآراء .
2. السماح للأفراد بالمشاركة في وضع افكارهم الجديدة موضع التداول لاتخاذ القرارات النهائية .
3. تعزيز النشاط المهني ورفع روح التعاون الوظيفي في العمل.
4. تقليل الاخطاء المرتكبة من خلال العمل الفردي.
5. العمل ضمن المجموعات والفريق المهني للوصول الى القرارات الرشيدة .

#### ج. توازن حياة العمل:

يشير مفهوم التوازن بين العمل والحياة الى تحقيق "الاستقرار والتكامل بين الحياة العملية والحياة الشخصية وحسب دراسة(الصباغ وعاشور، 2020: 659) " وتأكيده منظمة الامم المتحدة عام (2011) في أحد تقاريرها وفي دورتها السادسة والستون بأن التوازن بين العمل والحياة هو أحد مكونات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ويؤثر إيجاباً على عمل الفرد وعلى الالتزام التنظيمي والعاطفي وبالتالي فإن الفرد عندما يكون مستقر نفسياً وعاطفياً ولا يعاني من أي مشاكل اسرية، أي وجود توافق بين الحياة العملية والشخصية ما يشعره قلة الاجهاد والعبء النفسي إن الانصاف في المعاملة ومقابلة الجهود المبذولة بالمرور المناسب يشعر الافراد بالسعادة مع الحفاظ على الكرامة الشخصية

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في ديوان محافظة واسط

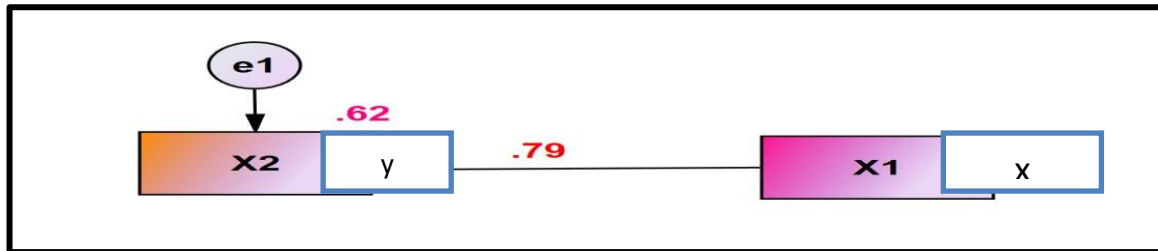
والثقة بالنفس وباقي الاعتبارات الاجتماعية كالمكانة والسمعة إضافة الى الاحساس بالولاء للقيادة والالتزام والرضا الوظيفي. (حسين، 2021: 201)

وترى الباحثة إن توازن حياة العمل : هي ما تحققة المنظمات من نجاح في حياتها العملية وهي نقطة الإنطلاق نحو آفاق مشرقة والذي يتعكس بمرودود إيجابي مثير، وهي مبادرة لتلبية طموحات العاملين واحترام إنسانيتهم وتحقيق توازن بين حياة العامل وحياة المنظمة وتكون نتائجها الإبداع. وانخفاض معدل دوران العمل وشعور العاملين بالحب والالتقاء والولاء للمنظمي.

### المحور الثالث الجانب العملي :

اختبار الفرضية الرئيسة

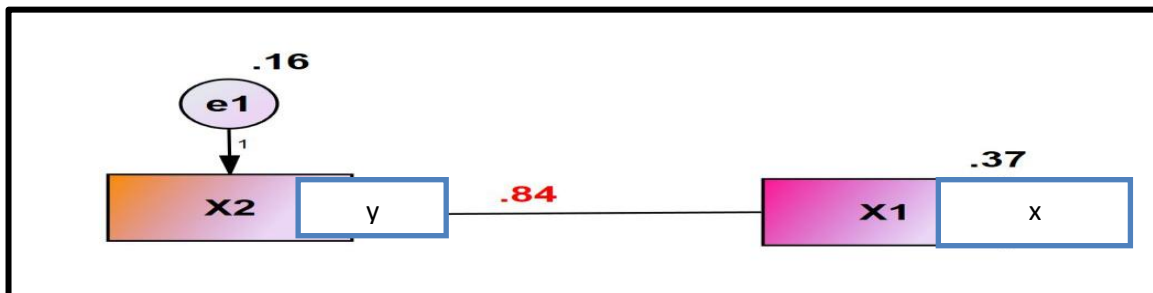
تم صياغة الاختبار لغرض التحقق من صحة فرضية البحث المتعلقة بطبيعة التأثير وفقاً للفرضية الرئيسة والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) وعلى هذا الأساس يمكن اختبار ما تقدم كما في الشكل (2) لتوضيح التقديرات المعيارية في تأثير المتغير (المستقل) ممارسات إدارة الموارد البشرية في المتغير (التابع) جودة حياة العمل .



الشكل (2) يوضح التقديرات المعيارية لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos v.26, 2022

ويوضح الشكل (2) التقديرات المعيارية لاختبار انحدار البسيط حيث ان متغير ممارسات ادارة الموارد البشرية ( $x$ ) يمثل المتغير المستقل أما متغير جودة حياة العمل ( $y$ ) فيمثل المتغير التابع ونلاحظ ان القيمة التقديرية المعيارية بلغت ( $Beta = 0.79$ ) اي ان ممارسات ادارة الموارد البشرية لها تأثير واسهام كبير في جودة حياة العمل ووضح الشكل قيمة ( $R^2$ ) حيث بلغت (0.62) وهذه النسبة تفسر 62% من المتغير التابع (جودة حياة العمل) بتأثير المتغير المستقل (ممارسات ادارة الموارد البشرية) اما 38% الأخرى فهي تعود لعوامل وأسباب خارجية أخرى بالإضافة الى أن معامل التأثير بين المتغيرات بلغ (0.790) وهذه القيمة تدل على وجود تأثير طردي بين المتغيرات. ويمكن توضيح التقديرات اللامعيارية للمتغير المستقل (ممارسات إدارة الموارد البشرية) في المتغير التابع (جودة حياة العمل) كما في الشكل (3)



الشكل (3) يوضح التقديرات اللامعيارية لتأثير ممارسات ادارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos v.26, 2022

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في ديوان محافظة واسط

ويوضح الشكل (3) التقديرات اللامعلمية لأنموذج الانحدار الخطي البسيط حيث أن (0.84) تمثل قيمة الميل الحدي أما قيمة الحد الثابت فكانت (0.37) وقيمة الخطأ (0.16) وهذا دليل على معنوية الأنموذج وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) ويمكن أن تكون معادلة الانحدار كالآتي:-

$$\text{حياة جودة العمل} = 0.37 + (0.84) \text{ممارسات ادارة الموارد البشرية}$$

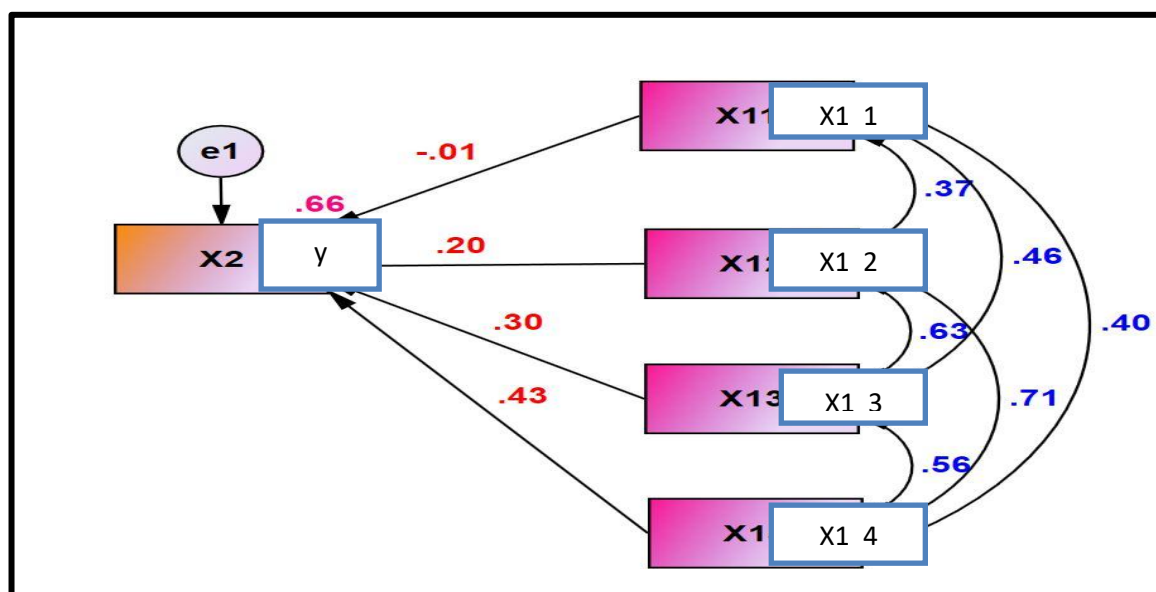
والجدول (1) يوضح تقديرات أنموذج التأثير لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية في متغير جودة حياة العمل (الجدول 1 تقديرات أنموذج التأثير لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية في متغير جودة حياة العمل)

|                 |      |                               | Estimate | S.E.  | C.R.   | P   |
|-----------------|------|-------------------------------|----------|-------|--------|-----|
| جودة حياة العمل | <--- | ممارسات ادارة الموارد البشرية | 0.840    | 0.052 | 16.258 | *** |

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسب الالكتروني (spss), 2022,

اختبار الفرضية الفرعية الشاملة:

تم بناء أنموذج الاختبار لغرض التحقق من صحة فرضية البحث المتعلقة بطبيعة التأثير وفقاً للفرضية الفرعية والتي تنص (لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة احصائية لابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) وعلى هذا الأساس يمكن اختبار ما تقدم من الفرضيات كما موضح في الشكل (4) لتوضيح التقديرات المعيارية في تأثير أبعاد المتغير (المستقل) التخطيط، التوظيف، التدريب والتطوير، التعويضات في ممارسات إدارة الموارد البشرية في المتغير (التابع) جودة حياة العمل .



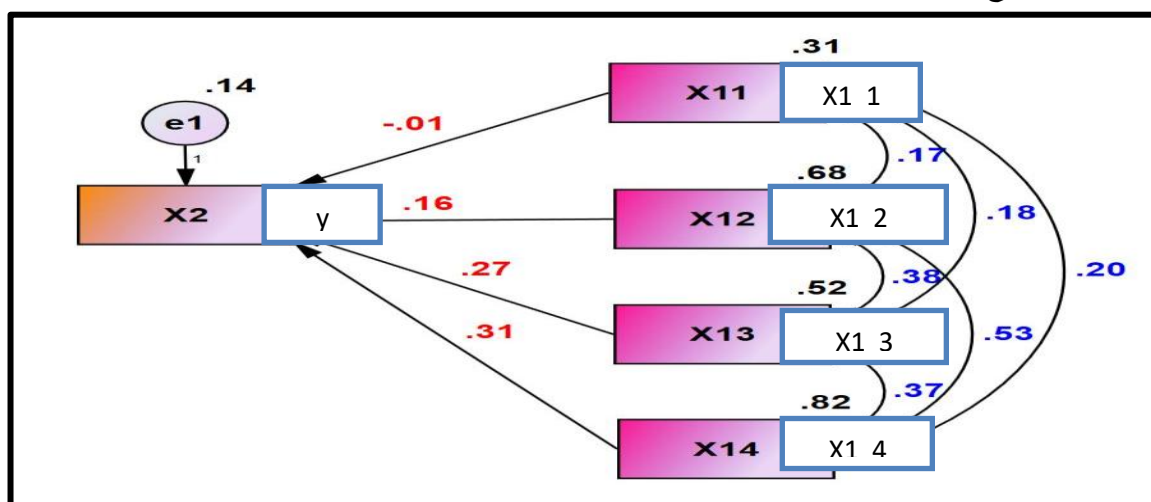
الشكل (4) يوضح التقديرات المعيارية لتأثير ابعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos v.26, 2022

ويوضح الشكل (4) التقديرات المعيارية لأنموذج الانحدار المتعدد حيث أن الأبعاد  $X_{1 1}$ ,  $X_{1 2}$ ,  $X_{1 3}$ ,  $X_{1 4}$  تمثل المتغيرات المستقلة (تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية) أما متغير جودة حياة العمل (y) فيمثل المتغير التابع ونلاحظ ان القيمة التقديرية المعيارية بلغت  $(Beta = 0.43, 0.30, 0.20)$  اي أن أبعاد

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل: بحث استطلاعي لعينة من العاملين في ديوان محافظة واسط

ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير وإسهام كبير في جودة حياة العمل ووضوح قيمة ( $R^2$ ) حيث بلغت (0.66) وهذه النسبة تفسر 66% من المتغير التابع (جودة حياة العمل) بتأثير المتغير المستقل (تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية) أما 34% الأخرى فهي تعود لعوامل وأسباب خارجية أخرى بالإضافة إلى أن معامل التأثير بين المتغيرات كان تأثير طردي وكما موضح في الشكل (5) ولمعرفة تأثير التقديرات اللامعيارية لأبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل.



الشكل (5) يوضح التقديرات اللامعيارية لتأثير أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos v.26, 2022

ويوضح الشكل (5) التقديرات اللامعيارية لأنموذج الانحدار الخطي المتعدد حيث أن (0.31, 0.27, 0.16, 0.01) تمثل قيمة الميل الحدي لكل بعد من الأبعاد أما قيمة الخطأ (0.14) وهذا دليل على معنوية الأنموذج وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة والتي تنص (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لإبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) عدا تأثير بُعد (تخطيط الموارد البشرية) في ممارسات إدارة الموارد البشرية حيث كانت قيمة (Sig=0.849) وهي أكبر من (0.05) لذا يعتبر تأثير هذا البعد على المتغير التابع غير معنوي وتكون معادلة الانحدار كالتالي:-

جودة حياة العمل = 0.16 (توظيف الموارد البشرية) + 0.27 (تدريب وتطوير الموارد البشرية) + 0.31 (تعويضات الموارد البشرية)

والجدول (2) يوضح تقديرات اختبار أنموذج التأثير لأبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب والتطوير، التعويضات) في متغير جودة حياة العمل

(الجدول 2 تقديرات أنموذج التأثير لأبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية في متغير جودة حياة العمل)

|                 |      |                              | Estimate | S.E.  | C.R.   | P     |
|-----------------|------|------------------------------|----------|-------|--------|-------|
| جودة حياة العمل | <--- | تخطيط الموارد البشرية        | -0.12    | 0.056 | -0.190 | 0.849 |
| جودة حياة العمل | <--- | توظيف الموارد البشرية        | 0.161    | 0.062 | 2.858  | 0.004 |
| جودة حياة العمل | <--- | تدريب وتطوير الموارد البشرية | 0.272    | 0.058 | 4.706  | ***   |
| جودة حياة العمل | <--- | تعويضات الموارد البشرية      | 0.308    | 0.049 | 6.329  | ***   |

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني (spss), 2022

#### المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

##### أولاً: الاستنتاجات

1. تشير هذه النتائج الى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها ( تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية) في (المتغير التابع) جودة حياة العمل في ديوان محافظة واسط. عدا بُعد (التخطيط) حيث بلغت قيمته (Sig=0.849) وهي أكبر من (0.05) من حيث قيمة الأبعاد المذكورة .
2. توصلت الباحثتان الى ان أغلب المديرين والمسؤولين في (ديوان محافظة واسط) يمتلكون البصيرة الجيدة في دراسة المتغيرات البيئية نتيجة الخبرة السابقة والفهم العميق لديهم، وإنهم يمتلكون مستوى عالي من المهارات للتعامل مع الأحداث الطارئة التي تتطلب البديهة والسرعة في (اتخاذ القرار المناسب)، ولكن يبقى استثمار وتفعيل دور هذه الخبرات والإمكانات في مستوى ضعيف في إعداد الخطط المستقبلية.
3. إن (ديوان محافظة واسط) يحاول قدر الإمكان منح (المكافآت) من أجل تمكين العاملين من إنجاز الأعمال بالشكل المطلوب، ولكن بشكل غير مستمر ولاحظت الباحثتان إنه على الرغم من صعوبة توفير الموارد المادية بالشكل المطلوب في بعض الأحيان وفي الوقت المناسب بسبب ما يتم صرفه على عمليات أخرى وكذلك حصر ميزانية الديوان في مصروفات محددة، هناك محاولات من قبل الإدارة العليا لزيادة الاهتمام في توفير احتياجات العاملين ومكافآتهم نتيجة إيمانها بأن العمل سيعود بالنتائج الإيجابية بصورة عامة .
4. هناك درجة منخفضة في بُعد (التكامل الاجتماعي) تسود بين العاملين في الديوان والتي من الممكن أن تؤثر على أدائهم لإنجاز وظائفهم بالشكل المطلوب فضلاً عن تأثيرها المباشر على إبداعهم وابتكاراتهم، مما دفع الباحثتان إلى الاهتمام بهذا البعد ووضعه في مقدمة هذه الأبعاد من أجل وضع الآليات الصحيحة والمجدية للنجاح ولكي تسمح للعاملين من تفجير ما لديهم من طاقات ومواهب ابداعية قد تقود المنظمة إلى النجاح والتفوق .

##### ثانياً: التوصيات

1. من خلال النتائج توصي الباحثتان إن (الديوان) يحتاج الى الاهتمام أكثر في متغيرات البحث (تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل) ولاسيما في بُعد (التخطيط) وإعادة النظر بسياسة عمل قسم الموارد البشرية في (ديوان محافظة واسط) والتي يتم من خلالها حصر (إيرادات الديوان من المنافذ الحدودية) في تهيئة متطلبات أساسية لتنفيذ الخطط المستقبلية بغية الوقوف على أبرز المشاكل في تخطيط المدن في ممارسات إدارة الموارد البشرية، للوصول الى الأهداف المستقبلية.
2. توصي الباحثتان بالاهتمام ببعد (المشاركة في اتخاذ القرارات) في جودة حياة العمل ومواكبة التطورات وتوفير الاحتياجات الضرورية والتكنولوجيا الحديثة والمتطورة، والتي تمنح للعاملين الفرصة في المشاركة واتخاذ القرارات في العمليات الفنية والإدارية المختلفة داخل الديوان ، لتكون هنالك انتقالاً إيجابية في مستوى المنظمات الحكومية والمنظمات العامة والخاصة في تحقيق الأهداف المرسومة.
3. توصي الباحثتان بضرورة احتواء بُعد (التعويضات والاحجور) للعاملين في (الديوان) تحفيزاً لما يقدمونه من أفكار داعمة لنجاح الديوان وتميزة، فلا بد من الاستفادة من أفكارهم بشكل إيجابي من خلال منح التعويضات والمكافآت المادية والمعنوية التي تعزز أدائهم وتجعلهم ينتمون الى الديوان بصورة أوسع واستحداث شعبة للكشف والاستطلاع الدوري لآراء المراجعين حول درجات (الحذف والاستحداث) الوظيفي.
4. توصي الباحثتان بالاهتمام أكثر بجودة حياة العمل في بُعد (التكامل الاجتماعي) وحث جميع العاملين على التعاون والعمل الجماعي مع بعضهم بعضاً وقناعتهم الشخصية وإيمانهم بأن ما يقومون به من عمل إيجابي سيعود بالنفع عليهم بشكل خاص، وعلى الديوان بشكل عام. وتفعيل قنوات التواصل الاجتماعي من العاملين، من خلال إنشاء فرق العمل الجماعي او الكروبات .

## المصادر

- ابراهيم، هشام زغلول، (2022) "تقييم ممارسات المراجعة الخارجية لمهام إدارة الموارد البشرية بالوحدات العامة" وكيل وزارة بالجهاز المركزي للحسابات، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة- جامعة دمياط، مجلد(3)، عدد(2)، جزء(2). 18.
- الأمم المتحدة، الجمعية العامة(2011) الدورة السادسة والستون، تنقل الموظفين ما بين الوكالات والتوازن بين العمل والحياة في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، جنيف، الأمم المتحدة
- جودة، محفوظ احمد (2014) "إدارة الموارد البشرية" الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان
- حسين، ميسون علي (2021) "دور القيادة التحويلية في تحقيق العدالة التنظيمية"، بحث ميداني في بعض الجامعات العراقية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد(13)، العدد(3)، ص (190-215)
- حماد، محمد محمود،(2021) "أثر تطبيقات البيانات الضخمة على تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية": دراسة ميدانية على شركات تكنولوجيا المعلومات الدولية في مصر، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس- كلية التجارة بالإسماعيلية، مجلد (12)، عدد(2) ص 150-190
- حاكم، أسماء (2022) "المعايير الأخلاقية كأداة لتفعيل ممارسات إدارة الموارد البشرية" دراسة حالة ، جامعة طاهري
- الدباسة، ايمان محمد(2017) "دور ثقافة العاملين في الجامعات الفلسطينية في تحسين جودة الحياة الوطنية للعاملين" رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس. 14.رحمون، سهام(2014) "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي"، ورقة بحثية جامعة محمد خيضر.
- رسمي، محمد حسن وآخرون (2018) "أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية"، مجلة المعرفة التربوية، العدد 11، مجلد 16، 102 .
- الصباغ، شوقي محمد، وعاشور، محمد يماني زوام (2020) "اختيار الدور الوسيط للتوازن بين الحياة والعمل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي" ، دراسة تطبيقية على عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية [https://sjsc.journals.ekb.eg/article\\_117140\\_f12ad276ab48cbd41a13c231262b558a](https://sjsc.journals.ekb.eg/article_117140_f12ad276ab48cbd41a13c231262b558a)
- الصاوي، محمود و الدباغ، تماضر (2020) "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في قطاع الخدمات الحكومية بأمانة عمان"، المجلة العربية للإدارة المنظمة العربية للتنمية الادارية، مجلد41، عدد2، ص 73-94 . حسين، ميسون علي (2021) "دور القيادة التحويلية في تحقيق العدالة التنظيمية" ، بحث ميداني في بعض الجامعات العراقية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد(13)، العدد(3)، ص (190-215)
- صدقاوي، كمال، (2021)، "إدارة الجودة الشاملة في منظمات الاعمال وتحدي ممارسات تسبب الموارد البشرية" : قراءة نظرية وطرح أكاديمي، دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، (مجلد 21، عدد 1) ص453-477 .
- العبرية ليلي بنت سويد بن سعيد، والحضري، احمد بن سعيد بن ناصر (2021) "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه في سلطنة عمان"، رسالة ماجستير، المجلة العربية للإدارة (تحت النشر)
- علي، ديار عمران، (2022) "تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والسلوك الإبداعي للعاملين" بحث تحليلي في وزارة العلوم والتكنولوجيا، جامعة بغداد - كلية الإدارة والاقتصاد ،مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية
- قهيري، فاطنة(2020) "واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية"،دراسة ميدانية، مجلة البديل الاقتصادية ،6(2) ، 27-56 .

- لصور، نضال، محسن احمد (2017) " التفاعل بين ممارسات ادارة الموارد البشرية وادارة المعرفة واثرها في الجودة الشاملة"، دراسة على شركات صناعة النفط والغاز اليمنية، اطروحة مقدمة درجة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال .
  - المنان، هويدا محمد علي عطا، (2018) "جودة حياة العمل واثرها على الاستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لرأس المال النفسي"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
  - مطلق، تهابي علي حمود، (2021) " تصور مقترح لتطوير برامج جودة حياة العمل (QWL) لدعم التميز التنظيمي " دراسة ميدانية بالجامعات السعودية في مرحلة ما بعد جائحة كورونا "COVID-19"
  - محمود، أيسم سعد محمدي (2020) "رؤية مقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية لدى اعضاء هيئة التدريس بكلية الدراسات العليا للتربية"، جامعة القاهرة، المجلة التربوية. جامعة سوهاج – كلية التربية ج 78 . ص 1657 .
- المصادر الاجنبية
- Al-Dardiri, Ahmed Ismail (2018), The strategic role of human resources development in competitive advantage, economic and administrative
  - Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. Management Science Letters, 10(3), 641–652. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.015>
  - Assaf, Mahmoud Abdel-Majid and Al-Hour, Wafa Jamal (2018), Quality of work life in basic and private schools in gaza governorates from the teachers' point of view Journal of the College of Basic Education for Educational and Humanities / University of Babylon) No. 40.
  - Horváthová, P., (2011), The application of talent management at human resource management in organization, In 3rd International Conference on Information
  - kreasheh, F. A. F., (2017), Human resource management strategies performance of employees, a study of independent public institutions in jordan, A thesis Doctoral Philosophy in public administration, political science, aligarh muslim university
  - Sherehiy, B. (2008). Relationships between agility strategy, work organization and workforce agility. Doctor Dissertation, University of Louisville.
  - Noe, R. A. & Hollenbeck, J. R. & Gerhart, B., & Wright, P. M. (2018), Human resource management, 16th. Ed. McGraw-Hill Education, New York.