

دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء

العاملين في المستشفيات الحكومية

"دراسة مسحية على المستشفيات العامة في مدينة طرطوس"

* الباحثة: د. رشا حمدوش

الملخص

هدفت هذه الدراسة للبحث في العلاقة التي تربط بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة طرطوس. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وذلك من خلال استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة والمؤلفة من (320) 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 ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط طردية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين ولكنها ضعيفة الشدة وذات دلالة إحصائية.
- وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد ظروف العمل المعنوية وأداء العاملين وهي متوسطة الشدة وذات دلالة إحصائية.
- وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد خصائص الوظيفة وأداء العاملين ولكنها ضعيفة الشدة وذات دلالة إحصائية.
- لا توجد علاقة ارتباط بين بعد الأجور والمكافآت وأداء العاملين.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، ظروف العمل المعنوية، جماعات العمل، الأجور والمكافآت، طريقة الإشراف، خصائص الوظيفة، أداء العاملين، المستشفى.

* باحثة، دكتوراه في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، سورية.

The relationship between Quality of Work Life and Employees Performance in Public Hospitals

" A Survey Study on Public Hospitals in Tartous"

Dr. Rasha Hamdoush*

The Abstract

This study aimed to investigate in the relationship between the quality of work life and the employees performance in government hospitals in Tartous city. To achieve the objectives of the study, the researcher followed the descriptive approach, through a questionnaire distributed to the study sample, which consisted of (320) employees with all their functional specialties (technical, administrative, nursing, medical) in the general hospital bodies within the city of Tartous, and it was received by hand and entered to the statistical analysis program ((SPSS25)), and conducting tests for the research sample in addition to testing hypotheses, and the most important findings of the research are the following:

- ♣ There is a relationship correlation between the quality of work life and the employees performance, but it is weak and statistically significant.
- ♣ There is a relationship correlation between the dimension of moral working conditions and the employees performance, which is medium intensity and statistically significant.
- ♣ There is a relationship correlation between the job characteristics dimension and employees performance, but it is weak and statistically significant.
- ♣ There is no correlation between the wages and rewards dimension and the employees performance.

Keywords: quality of work life, moral working conditions, job groups, wages and bonuses, method of supervision, job characteristics, employees performance ,hospital.

* PhD in economics, specializing in business administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria.

المقدمة:

أصبحت الحاجة ملحة إلى وجود كوادر بشرية ذات مهارات إبداعية تتناسب مع بيئة العمل، ويكون لديها القدرة على التطور والتنمية المستدامة في مجال عملها لتطوير أدائها بشكل مستمر وخاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تفرضها الأحداث التي تمر بها كل منظمة، الأمر الذي يتطلب من القائمين على إدارة الموارد البشرية إتباع سبل وأساليب إدارة جديدة كل ذلك في سبيل التطوير والتحسين المستمر لأداء العاملين في أماكن عملهم، وذلك من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من خلال الاهتمام بجودة بيئة العمل والوفاء بمتطلباتهم الوظيفية والشخصية بما يعزز من رضاهم الوظيفي ويرفع من روحهم المعنوية، ويشعرهم بالاستقرار بما ينعكس ذلك على تحسين ورفع مستوى أدائهم في عملهم.

وتعتبر المستشفيات من البيئات الحساسة التي تتطلب المحافظة على أداء عمل وفقاً لوثيرة محددة، حتى لا ينعكس ذلك على الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وبحكم الظروف المختلفة التي تمر بها البلاد من حروب وجائحات صحية وخاصة جائحة كورونا التي أرهقت العاملين في المجال الصحي بشكل خاص، لذا جاءت هذه الدراسة للبحث فيما إذا كان هناك علاقة تربط بين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المستشفيات الحكومية ومستوى أدائهم، أم لم يكن هناك علاقة بين أبعاد ومتطلبات هذه الجودة ومستوى أدائهم كل بحسب العمل الذي يشغله في المستشفى.

مشكلة البحث:

انطلاقاً من الدراسة الاستطلاعية، والإطلاع على الدراسات والأبحاث المرتبطة بموضوع البحث، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحثة بحكم عملها في قطاع المستشفيات والتواصل الدائم مع العاملين، لذا اتجهت الباحثة إلى البحث في العلاقة التي تربط بين

أبعاد جودة الحياة الوظيفية للعاملين في المستشفيات وأدائهم، وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:

❖ هل توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية؟

- هل توجد علاقة بين ظروف العمل المعنوية وأداء العاملين في المستشفيات العامة في طرطوس؟
- هل توجد علاقة بين خصائص الوظيفة وأداء العاملين في المستشفيات العامة في طرطوس؟
- هل توجد علاقة بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين في المستشفيات العامة في طرطوس؟
- هل توجد علاقة بين جماعات العمل وأداء العاملين في المستشفيات العامة في طرطوس؟
- هل توجد علاقة بين طريقة الإشراف وأداء العاملين في المستشفيات العامة في طرطوس؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

تتجلى الأهمية العلمية للبحث بالإجابة على التساؤلات العلمية المطروحة المتعلقة بمدى وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات العامة باستخدام الأدوات البحثية، وفي أهمية الموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة وهو جودة الحياة

الوظيفية وعلاقته بأداء العاملين، ومن خلال التعرف على أفضل الأساليب التي يمكن للمستشفيات من خلالها تحسين أداء العاملين فيها. وتتجلى الأهمية العملية لهذا البحث من خلال تطبيقه على قطاع المستشفيات حيث تعتبر من القطاعات الخدمية الهامة والتي تلعب دوراً مهماً على كافة الأصعدة وخاصة في ظل جائحة كورونا وما ترافقه من ضغوط نفسية وجسدية على العاملين في المستشفيات.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

- دراسة مفهوم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة في المستشفيات.
- البحث في العلاقة التي تربط بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات العامة.
- تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها أن تزيد من فعالية أداء العاملين في المستشفيات، وتساعد على التطبيق الأفضل لعناصر جودة الحياة الوظيفية فيها.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الخمسة:

- ظروف العمل المعنوية
- الأجور والمكافآت
- جماعات العمل
- طريقة الإشراف
- خصائص الوظيفة

المتغير التابع: أداء العاملين.

فرضيات البحث:

في ضوء مشكلة البحث وتساؤلاتها خلصت الباحثة إلى إمكانية صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

❖ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس.

ويتفرع عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المعنوية وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص الوظيفة وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جماعات العمل وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طريقة الإشراف وأداء العاملين في المستشفيات العامة في مدينة طرطوس.

منهجية البحث:

في ضوء طبيعة البحث والبيانات المراد الحصول عليها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتم تنفيذ الدراسة العملية من خلال استبيان لقياس العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات العامة، حيث تم الاعتماد على دراسة (سلمى، 2020) لقياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية مع تعديل عبارات الاستبيان بما يتناسب مع دراستنا الحالية من خلال 30 عبارة تناولت أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المعنوية، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، طريقة الإشراف، خصائص الوظيفة)، وتم قياس أداء العاملين من خلال 20 عبارة تم تصميمها لتناسب مع العاملين في المستشفيات. تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من موظفي المستشفيات في مدينة طرطوس خلال النصف الأخير من العام (2021). تم توزيع ما مجموعه (345) وتم استرجاع واستيفاء (320) استقصاء باليد بعد التحقق من الصدق البنائي للمقياس (التناسق الداخلي)، بحساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من الأبعاد، وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي من 1 (غير موافق) إلى 3 (موافق) لإعداد أداة الدراسة، ومن ثم إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 25) لإجراء الاختبارات المناسبة حيث تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار الفرضيات.

-أدوات جمع البيانات:

البيانات الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري من الرسائل والأبحاث السابقة والدوريات والكتب العلمية التي تبحث في موضوع جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، بالإضافة الى بعض المواقع الالكترونية.

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية من العاملين في الهيئات العامة لمدينة طرطوس (الهيئة العامة لمستشفى الباسل(253)، الهيئة العامة لمستشفى التوليد(62)، الهيئة العامة لمستشفى الأطفال(30)).

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في الهيئات العامة لمدينة طرطوس وبالبالغ عددهم (3400) عامل/ة.

عينة البحث: تتكون عينة البحث من العاملين بكافة مستوياتهم الإدارية ضمن (الهيئة العامة لمستشفى الباسل(2500)، الهيئة العامة لمستشفى التوليد(600)، الهيئة العامة لمستشفى الأطفال(300))، وبلغ حجم عينة الدراسة (345) وحدة معاينة، واعتمدت الباحثة على قانون (ستيفن ثومبسون) (Thompson.2012) لاحتساب حجم العينة

$$n = \frac{N * p(1-p)}{\left[\left((N-1) * \left(\frac{d^2}{z^2} \right) \right) + p(1-p) \right]} = 345$$

العشوائية البسيطة لعدد العاملين

حيث n حجم العينة، N حجم المجتمع الكلي(3400)، z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96، d نسبة الخطأ وتساوي 0.05، p نسبة تفرُّ الخاصية والمحايدة =0.50.

واستخدمت الباحثة أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة التناسبية في توزيع الاستبيانات على المستشفيات كما يلي:(عدد العاملين في المستشفى* حجم عينة البحث بحسب نوع المستشفى)/مجتمع البحث للمستشفيات محل الدراسة. وأسلوب المعاينة العشوائية البسيطة في توزيعها ضمن تلك المستشفيات على الإداريين، الفنيين، الأطباء، التمريض.

حدود البحث:

الحدود العلمية: اقتصر البحث على دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات العامة من خلال أبعاد الجودة الخمسة وبعد أداء العاملين.

-الحدود المكانية: اقتصر البحث على العاملين ضمن (الهيئة العامة لمستشفى الباسل، الهيئة العامة لمستشفى التوليد، الهيئة العامة لمستشفى الأطفال) في مدينة طرطوس.

-الحدود الزمانية: اقتصر البحث على الفترة الممتدة خلال النصف الأخير من عام 2021.

الدراسات السابقة :

1-دراسة (Taghavi& Ebrahimzadeh,et al,2014)، بعنوان:

A study of the relationship between quality of work life and performance effectiveness of high school teachers' in Shirvan
دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وفعالية الأداء لمعلمي مدارس التعليم الثانوي
في شيرفان

هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وفعالية أداء المعلمين في مدارس التعليم الثانوي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام النهج المسحي من خلال استبيان معد لهذه الغاية.

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وفعالية الأداء وهي متوسطة الشدة.

2-دراسة (Navidian& Kermansaravi,et al,2015)، بعنوان:

The Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction of Faculty Members in Zahedan University of Medical Sciences

"العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين في كلية جامعة زاهدین للعلوم الطبية"

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان تم إعداده لهذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وموجبة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات الجامعة، حيث كانت الأجور والتعويضات والاندماج الاجتماعي من أهم أبعاد الجودة التي كانت مؤثرة على الرضا الوظيفي.

3-دراسة (العزب،2018)، بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الفعال للعاملين في كلية رياض الأطفال بجامعة المنيا والكشف عن العلاقة بينهما، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبانتيين الأولى لقياس جودة الحياة الوظيفية والثانية لقياس مستوى الأداء الوظيفي.

وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا.

4-دراسة (Daniel,2019)، بعنوان:

Analysis of Quality Work Life on Employees Performance

تحليل لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين

هدفت الدراسة إلى تحليل لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين، وتحليل العوامل المختلفة التي من شأنها تحسين أداء العاملين، والبحث في أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية كمصدر للبيانات من خلال الدراسات والأبحاث السابقة المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بالدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي وإيجابي بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين والذي بدوره ينعكس على الأداء العام للمنظمة.

اختلاف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من خلال دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في القطاعات الخدمية في المستشفيات العامة وخاصة في فترة انتشار فيروس كورونا، من خلال استبيان معدّ لهذا الغرض باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة، ثم تحليله في برنامج التحليل الإحصائي (spss(25 باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية.

الإطار النظري للبحث:

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من الفلسفات الإدارية المعاصرة التي أخذت مكاناً متميزاً في إدارة الموارد البشرية، خاصة في ظل تطوير السلوك التنظيمي للمنظمة في كيفية استثمار جهود أفرادها العاملين فيها من خلال تقجير قدراتهم، مهاراتهم، طاقاتهم الفكرية واستخدامها لبناء قوة عمل منتجة في المنظمة، ولقد تعددت تعاريف جودة الحياة الوظيفية وذلك حسب وجهة نظر الباحثين و العلماء حسب الأبعاد التي يرونها تقيس هذا المتغير في هذا المجال من خلال العديد من الدراسات. (سلمى، 2020، ص29)

ويمكن القول بأن جودة الحياة الوظيفية (QWL) عبارة عن برنامج شامل وموسع يزيد من رضا العاملين، ويعزز قدرتهم من التأقلم مع البيئة، ويساعدهم على إدارة التغيير (Seraji&H,2006.p23)، وإن عدم رضا العاملون عن QWL يعتبر مشكلة تضر بجميع العاملين- بغض النظر عن المرتبة والموقع الوظيفي. وتهدف العديد من المنظمات إلى زيادة رضا العاملين لديها على جميع المستويات، ومع ذلك فهذه مشكلة معقدة، لأن فصل ماهية العوامل المرتبطة بـ QWL أمر صعب. (Mirkamali & Thani,2011,p6)

وقد تم تعريف QWL من قبل العديد من الباحثين بطرق مختلفة ، وأوضح Attewell & Rule, 1984 جودة الحياة الوظيفية على أنها جودة العمل، وشرحا Kraut, Dumais, 1989 & Koch, 1989 على أنها جودة التوظيف، وقد عرّفها Davis (1983) بأنها: "العلاقة بين العاملين وبيئة عملهم. عادة ما ترتبط جودة الحياة الوظيفية بتوازن العاملين في عملهم وحياتهم الشخصية، الإنتاجية، تقييم الأداء، الرضا الوظيفي، الصحة النفسية، الأمن الوظيفي، أخلاقيات العمل، ظروف العمل، ورفاهية العامل. ومن هنا يمكن القول أنه بناء على التعريفات المذكورة أعلاه أن مفهوم جودة الحياة "عبارة عن نوعية العلاقة

القائمة بين صاحب العمل والعاملين وبيئة العمل الكلية". وأيضاً يمكن القول بأنها "عبارة فلسفية تستند إلى المبدأ القائل بأن أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة هي مواردها البشرية حيث أنهم فقط لديهم الإمكانيات التي يمكن أن تجعل المنظمة ناجحة أو فاشلة". "بلغه الشخص العادي هو مدى ملائمة ظروف العمل السائدة داخل المنظمة".

(Gangwani & Sharma & Zahra, 2020, p1)

كما عرف جاد الرب جودة الحياة الوظيفية بأنها "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (جاد الرب، 2008، ص82) وتعرف الباحثة جودة الحياة الوظيفية بأنها "بيئة العمل المناسبة التي تساعد العاملين على القيام بعملهم بكل رضا وسعادة، من خلال توافر مجموعة من الشروط والعوامل أهمها تمكين العاملين والمناخ التنظيمي الملائم بالإضافة إلى مجموعة المزايا المادية والمعنوية، التي تنعكس على أدائهم في المنظمة التي يعملون فيها".

أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تتضمن جودة الحياة الوظيفية أبعاداً ومعاني مختلفة لشرائح مختلفة من العاملين، ومن ناحية أخرى فقد لوحظ وجود مفاهيم مختلفة عن مكونات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية، لذا قامت الباحثة بعرض بعض آراء الباحثين والكتاب حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (1) أبعاد جودة الحياة الوظيفية

المصدر	برامج وأبعاد جودة الحياة الوظيفية	المؤلف	السنة
Ayesha Tabassum, 2012	"عدالة الأجور والتعويضات، ظروف عمل صحية وآمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين بالمنظمة، التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعامل، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمة".	Walton	1973

دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية

Islam, 2011	"الأمان الوظيفي، بيئة عمل جيدة، علاوات كافية ومكافآت عادلة."	Glasier	1976
Ahmadi & Salavati, 2012	"الأمان الوظيفي، النظام الأفضل للمكافآت، الأجور العادلة والمرتفعة، فرص الترقية والتقدم الوظيفي."	Straw & Heckscher	1984
Guillory & Galindo, 1995	"فرصة للإبداع، التشجيع والتحفيز الذاتي، الإدارة الذاتية، الاعتراز بالعمل، التنظيم، الولاء وتحقيق الذات."	Guillory & Galindo	1995
جاد الرب، سيد محمد، 2008	"بيئة عمل صحية وأمنة، المشاركة في اتخاذ القرار، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والرقى الوظيفي، التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين."	جاد الرب، سيد محمد	1999
عبد العزيز، أحمد عزمي، 2005	"مشاركة تطوعية من قبل الموظفين، موافقة النقابة على المشاركة، تدريب العاملين على حل المشكلة كفريق، استخدام حلقات الجودة، مشاركة فريق العمل في التنبؤ وتخطيط العمل."	عبد العزيز، أحمد عزمي	2005
Beth A. Brooks.2007	"توازن الحياة الشخصية والوظيفية، خصائص الوظيفة والاستقلال في أداء العمل، نمط الإشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات، علاقات العمل والأمان الوظيفي والسلامة المهنية."	Beth A. Brooks	2007
Hanita Sarah Saad.2008	"الرعاية الصحية، بيئة العمل، المرونة في ساعات العمل، الكفاءة الذاتية."	Hanita Sarah Saad	2008
Andy Danford. et. al. 2008	"مشاركة العاملين، الأمن الوظيفي، الأجور والمكافآت، السلوك الإشرافي."	Andy Danford et. al	2008
Indira Kandasamy.2009	"خصائص الوظيفة، الصورة الذهنية عن المنظمة، بيئة العمل المادية، توازن الحياة الشخصية والوظيفية، علاقات جماعات العمل، التعامل مع العملاء."	Indira Kandasamy	2009
Elise Ramstad .2009	"التعاون بين الإدارة والموظفين، فرق العمل، العلاقات الاجتماعية، الصحة النفسية، تنمية المهارات المهنية."	Elise Ramstad	2009
M. S. Hayrol Azril.2010	"توازن الحياة الوظيفية والشخصية، نظم الاتصالات التنظيمية، العلاقات مع الزملاء، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي والسلامة المهنية، نظم التعويض، السياسات التنظيمية، نمط الإشراف."	M. S. Hayrol Azril	2010

Seied H.Mousavi et al.2011	"الأجور والمكافآت، التدريب وفرص التعلم، العدالة التنظيمية، المشاركة في صنع القرار، تصميم الوظائف، بيئة العمل، الأمن الوظيفي."	Seied H.Mousavi et.al	2011
Chandranshu Sinha.2012	"الرضا الوظيفي، ثقافة الاستجابة لمتطلبات الأسرة، تحفيز الموظفين، الدعم التنظيمي، التعويض، المرونة في ساعات العمل، السلوك الإشرافي والعاطفي، المكافآت والأجور، الاتصال والتواصل، الالتزام التنظيمي، تطوير السيرة المهنية."	Chandranshu Sinha	2012

المصدر: (ماضي، 2014، ص61)

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك بعض الجوانب التي اتفق عليها الباحثون فيما يخص أبعاد جودة الحياة الوظيفية كخصائص الوظيفة، طريقة ونمط الإشراف، فرق وجماعات العمل، الأجور والمكافآت، لذا قامت الباحثة بالاعتماد على هذه الأبعاد في البحث بالإضافة إلى ظروف العمل المعنوية كون هذه الأبعاد تلائم بيئة التطبيق وهي المستشفيات.

أداء العاملين:

مفهوم الأداء:

يحظى موضوع الأداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، فالجميع يعمل على تحسين مستوى الأداء ورفع معدلاته لدرجة أنه أصبح معياراً ومؤشراً أساسياً للتقدم الاقتصادي والإداري أيضاً، وذلك لما له من أثر في معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة بالبلاد، وأصبح مؤكداً أن نمو الدخل القومي ورفع المستوى المعاشي يعتمد أساساً على رفع كفاءة الأداء.

وأكد (Gibbs,2004,p759) أن أداء العاملين يشير إلى كافة السلوكيات التي تسهم في إنجاز الأعمال الأساسية في المنظمة مثل الإنتاج والتسويق، ففي المهام الادارية على سبيل المثال يمكن أن يشمل الحاجة إلى تحويل الصراع بين الأفراد إلى حالة من التنافس أي تحويله إلى كافة الجهود التحفيزية التي تسهم في أداء المهام بكفاءة وفعالية. أما الأداء حسب تعريف (D. Kaisergruber and J. Handrieu) فهو يعبر عن إطلاق حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين والمقصود بذلك أن الفعل الذي يقوم به الفرد يخضع لقوانين المجتمع. وبالتالي فإن الأداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية بما يؤدي إلى اكتساب قبول اجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة إلى جانب الشرعية الاقتصادية. وينظر الكاتبان (Miller and Bromiley) إلى الأداء على أنه: انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (Miller & Bromiley,1990)

ويمكن القول بأن "الأداء يتضمن مجموعة السلوكيات المعبرة عن قيام الفرد الموظف بعمله والتي تتضمن جودة ومستوى الأداء".

العوامل المؤثرة في الأداء :

يتأثر الأداء بعوامل كثيرة منها: (أحمد&ياسين،2019،ص23)

1- غياب الأهداف المحددة : إن غياب الخطط الشمولية والتفصيلية للأعمال يجعل المنظمات غير قادرة على قياس مدى ما تحققه من انجازات أو محاسبة عاملها على معدلات إنجازاتهم وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير الأداء أو خطط تفصيلية محددة من المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات الإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي عمله مع الموظف الذي يكون أدائه محدود أو معدوم وهذا ما يؤدي إلى تدني الأداء .

2-مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى العاملين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني الأداء، والرضا لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء.

3-التسيب الإداري: يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء العاملين، فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل.

4-عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا وينتج عنه ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين.

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء للعاملين:

أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية، أن تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها المختلفة سيؤدي حتماً إلى زيادة الإنتاجية، والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال، إضافة إلى إشباع حاجات العاملين بكافة أشكالها المادية والاجتماعية والمعنوية وحاجات الأمان والاستقرار الوظيفي. (أحمد&ياسين، 2019، ص17)

بالإضافة إلى أن جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين غالباً ما تكون في الصف ذاته لسبب واحد، لأن معظم الظروف التي تسهم في الأداء مثل الرواتب العادلة، والحوافز المالية واختيار الموظف الكفوء سيسهم أيضاً في جودة الحياة الوظيفية، في الواقع، تؤثر

كل حركة ذات صلة شخصية على جودة الحياة الوظيفية بطريقة ما. (wanjiku,2012,p18)

النتائج والمناقشة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، استخدمت الباحثة Cronbach`s alpha لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وكانت قيمة معامل الثبات لمحاور الدراسة الإجمالية (0.628) وهذه القيمة جيدة جداً وبالتالي يمكن القول أن هذه الاستبانة تتمتع بالصدق والثبات.

الجدول رقم (2)معامل ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	6

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

اختبار التوزيع الطبيعي(Kolmogorov-Smirnov test 1-SAMPLE K-S):

الغاية من هذا الاختبار هو تحديد ما إذا كانت متغيرات البحث تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي تطبيق الاختبارات البارامترية، أو أن هذه المتغيرات لا تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي الحاجة إلى إجراء الاختبارات اللا بارامترية.

الجدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test							
		ظروف العمل المعنوية	خصائص الوظيفة	الأجور والمكافآت	جماعات العمل	طريقة الإشراف	أداء العاملين
N		320	320	320	320	320	320
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	15.78	14.67	9.32	14.50	13.72	52.13
	Std. Deviation	2.560	2.173	3.721	3.162	4.168	5.337
Most Extreme Differences	Absolute	.254	.157	.203	.217	.173	.095
	Positive	.193	.106	.203	.134	.152	.070
	Negative	-.254-	-.157-	-.186-	-.217-	-.173-	-.095-
Kolmogorov-Smirnov Z		.254	.157	.203	.217	.173	.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق يتبين للباحثة أن بيانات عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن نتائج التحليل الإحصائي للمتغيرات أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني أنها غير دالة إحصائياً، وبالتالي يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية:

توزيع العينة وفقاً لمتغير الجنس وبحسب اسم المستشفى:

الجدول رقم (4) الجنس

		الجنس		Total
		ذكر	أنثى	
اسم المستشفى	الباسل	120	110	230
	التوليد	7	53	60
	الأطفال	6	24	30
Total		133	187	320

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول السابق أن عدد الذكور بلغ (133) ذكر في هذه الدراسة بنسبة مئوية (41.6 %) وذلك وفقاً لتوزيعهم في إجمالي المستشفيات المدرجة في الدراسة، بينما بلغ إجمالي عدد الإناث (187) أنثى من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (58.4%) وذلك وفقاً لتوزيعهن في إجمالي المستشفيات المدرجة في الدراسة. ويمكن تفسير ذلك بأن معظم العاملين في المستشفيات من الإناث وخاصة عنصر التمريض كونهم يمثلون النسبة الأكبر من إجمالي العاملين في المستشفى.

توزيع العينة وفقاً لمتغير الصفة الوظيفية وبحسب اسم المستشفى:

الجدول رقم (5) الصفة الوظيفية

		الصفة الوظيفية				Total
		طبيب	فني	إداري	تمريض	
اسم المستشفى	الباصل	77	43	55	55	230
	التوليد	18	14	9	19	60
	الأطفال	7	9	8	6	30
Total		102	66	72	80	320

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

أما بالنسبة لمتغير الصفة الوظيفية يلاحظ من الجدول السابق أن عدد الأطباء بلغ (102) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها (31.9%)، بينما بلغ عدد الفنيين (66) والإداريين (72) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مئوية مقدارها على التوالي (20.6%) (22.5%)، أما بالنسبة لعدد التمريض فقد بلغ (80) من إجمالي عينة الدراسة بنسبة مقدارها (25%) وذلك وفقاً لتوزيعهم في إجمالي المستشفيات المدرجة ضمن الدراسة. يلاحظ من الجدول السابق أن فئة طبيب يشغل الحيز الأكبر من إجمالي العاملين في المستشفيات ويعزو سبب ذلك إلى ارتفاع نسبة الأطباء الخريجين والمتعاقدين مع المستشفيات العامة وخاصة في ظل جائحة كورونا والتي تتطلب تواجد هؤلاء الأطباء في أماكن عملهم في المستشفيات بصورة متواصلة.

توزيع العينة وفقاً لمتغير مدة الخدمة الوظيفية وبحسب اسم المستشفى:

الجدول رقم (6) مدة الخدمة

		مدة الخدمة الوظيفية			Total
		أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
اسم المستشفى	الباسل	66	44	120	230
	التوليد	15	8	37	60
	الأطفال	7	5	18	30
Total		88	57	175	320

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر قيمة كانت لمدة الخدمة أكثر من 10 سنوات حيث بلغت (175) من إجمالي عينة الدراسة والبالغة (320) بنسبة مئوية مقدارها (54.7%) وذلك وفقاً لتوزيعهم في إجمالي المستشفيات المدرجة ضمن الدراسة، ويمكن تفسير ذلك بقلة التعيينات التي تشهدتها تلك المستشفيات حيث أن معظم العاملين فيها من ذوي الخدمة الوظيفية القديمة نسبياً مقارنة بغيرهم من إجمالي المراكز العامة المقدمة للخدمة الصحية، ويمكن أن يعزو سبب ذلك بأن معظم التعيينات الحديثة تذهب للخدمة في المراكز الصحية والمستوصفات.

بعد أن تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي في إعداد أداة الدراسة، تبنت الباحثة المعيار الذي ذكره (عبد الفتاح, 2008) للحكم على الاتجاه عند استخدام مقياس ليكرت الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (7)

High	Middle	Low	المستوى
من (2.34): (3)	من (1.67): (2.33)	من (1): (1.66)	المتوسط الحسابي

المصدر: (عبد الفتاح, 2008)

نتائج تحليل محاور الدراسة:

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Significant
ظروف العمل المعنوية	320	2.63	2.560	High
خصائص الوظيفة	320	2.45	2.173	High
الأجور والمكافآت	320	1.55	3.721	Low
جماعات العمل	320	2.416	3.162	High
طريقة الإشراف	320	2.268	4.168	Middle
جودة الحياة الوظيفية	320	2.27	2.273	Middle
أداء العاملين	320	2.61	5.337	High
Valid N (listwise)	320			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن:

- أظهرت نتائج تحليل المحور الأول ظروف العمل المعنوية ارتفاع الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور مرتفعة ومقدارها (2.63)، وانحراف معياري مقداره (2.56)، وبالتالي يمكن القول بأن أفراد العينة المبحوثة على دراية بجودة الحياة الوظيفية من ناحية ظروف العمل المعنوية، وهذا يعني بأنه يوجد تطبيق لجودة الحياة الوظيفية من ناحية ظروف العمل المعنوية في المستشفيات محل الدراسة.

- أظهرت نتائج تحليل المحور الثاني خصائص الوظيفة ارتفاع الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور مرتفعة ومقدارها (2.45)، وانحراف معياري مقداره (2.173)، وبالتالي يمكن القول بأن أفراد العينة المبحوثة على دراية نوعاً ما بجودة الحياة الوظيفية من ناحية خصائص الوظيفة، ويمكن تفسير ذلك

بأن العاملين ليسوا على دراية فيما يخص حرية التصرف حيث يجب عليهم الرجوع إلى مشرفيهم فيما يخص وظيفتهم وخاصة في ظل جائحة كورونا حيث أصبح هناك تقييد في حرية العمل والتصرف، بالإضافة إلى أن حجم عملهم لا يتناسب مع وظيفتهم بل يعتقدون بأنهم يقومون بالمزيد من الأعمال وخاصة في ظل جائحة كورونا التي تجعل وظيفتهم يسودها التكرار والجمود في بعض الأحيان، وهذا يعني بأنه يوجد تطبيق لجودة الحياة الوظيفية من ناحية خصائص الوظيفة في المستشفيات محل الدراسة.

- أظهرت نتائج تحليل المحور الثالث الأجور والمكافآت انخفاض في الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور منخفضة ومقدارها (1.55)، وانحراف معياري مقداره (3.721)، ويمكن تفسير ذلك بأن الأجور التي يتلقاها العاملون غير كافية ولا تتناسب مع الجهد المبذول ولا تشبع حاجاتهم اليومية من طعام ولباس ومواصلات، ولكنه يعتبرون أنهم جميعاً في بوتقة واحدة من ناحية هذه الأجور والتي من المفترض أن تكون تتناسب مع جهدهم المبذول وخاصة في ظل جائحة كورونا التي زادت من الأعباء اليومية على العاملين، وهذا يعني بأنه يوجد تطبيق لجودة الحياة الوظيفية من ناحية الأجور والمكافآت ولكنه منخفض جداً في المستشفيات محل الدراسة.

- أظهرت نتائج تحليل المحور الرابع جماعات العمل ارتفاع الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور مرتفعة مقدارها (2.416)، وانحراف معياري مقداره (3.162)، وبالتالي يمكن القول بأن أفراد العينة المبحوثة على دراية بجودة الحياة الوظيفية من ناحية جماعات العمل ولكن هناك تقييد حول التعبير عن آرائهم بحرية والاشتراك في القرارات وخاصة في ظل جائحة كورونا حيث أن القرارات تأتي مركزية ولا يسمح لهم بالتعبير عن رأيهم وإنما التقييد بالتعليمات فيما يخص المصلحة العامة، وهذا يعني بأنه يوجد تطبيق لجودة الحياة الوظيفية من ناحية جماعات العمل في المستشفيات محل الدراسة.

-أظهرت نتائج تحليل المحور الخامس طريقة الإشراف توسط في الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور متوسطة ومقدارها (2.286)، وانحراف معياري مقداره (4.168)، وبالتالي يمكن القول بأن أفراد العينة المبحوثة على دراية متوسطة بجودة الحياة الوظيفية من ناحية طريقة الإشراف ويمكن تفسير ذلك بأن جائحة كورونا جعلت العديد من المشرفين يضعون حدود فيما يخص مشاركة العاملين بالقرارات والحد من المعلومات المتدفقة للعاملين وأهداف العمل بشكل عام وذلك بما لا يتعارض مع سير المصلحة العامة في تلك المستشفيات،

-أظهرت نتائج تحليل محور جودة الحياة الوظيفية توسط في الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور متوسطة ومقدارها (2.27)، وانحراف معياري مقداره (2.273). ويمكن تفسير ذلك بأن العاملون في المستشفيات يشعرون بعدم عدالة الأجور والرواتب التي يتقاضونها وهي تؤثر على حياتهم المهنية، بالإضافة أن المكافآت التي يحصلون غير عادلة مقارنة بما يبذلونه من جهد أثناء القيام بتأدية أعمالهم، أضف إلى ذلك أن طريقة ونمط الإشراف والمشاركة في القرارات تلعب دوراً هاماً في جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين وخاصة في ظل جائحة كورونا وما رافقتها من قرارات وظيفية صعبة كل ذلك في سبيل مصلحة العمل.

-أظهرت نتائج تحليل المحور الأخير أداء العاملين ارتفاع الاستجابة لدى أفراد العينة المبحوثة، حيث كانت درجة المتوسط لهذا المحور مرتفعة ومقدارها (2.61)، وانحراف معياري مقداره (5.337)، ويمكن تفسير ذلك بأن العاملون في المستشفيات يبذلون أقصى ما بوسعهم للقيام بكافة الالتزامات الواجب القيام فيها في المستشفيات التي يعملون ضمنها، وذلك بغض النظر عن العائد المادي والظروف التي يعملون بها وخاصة في ظل جائحة كورونا وما رافقها من ضغوط عمل وظروف قاسية كانت سائدة.

النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات:

الجدول رقم (9) نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضيات	مستوى الدلالة	الارتباط	نوع العلاقة	قبول/رفض
الفرضية الرئيسية	.01	0.101	طردية/ضعيفة جداً	قبول
الفرضية الفرعية الأولى	.032	0.60	طردية/متوسطة	قبول
الفرضية الفرعية الثانية	.048	0.111	طردية/ضعيفة جداً	قبول
الفرضية الفرعية الثالثة	.052	0.61	طردية/متوسطة	رفض
الفرضية الفرعية الرابعة	.032	0.60	طردية/متوسطة	قبول
الفرضية الفرعية الخامسة	.050	0.81	طردية/قوية	قبول

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

النتائج:

أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

- وجود علاقة ارتباط طردية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين ولكنها ضعيفة الشدة وذات دلالة إحصائية، ويمكن تفسير ذلك من وجهة نظر الباحثة بكون أن فترة التطبيق تمت في ذروة انتشار جائحة كورونا والعاملون يؤدون مهامهم بغض النظر عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة في مكان عملهم مما جعل تأثيرها ضعيف وخاصة في تلك الفترة على أداء العاملين، وهذا يتفق مع معظم الدراسات السابقة. وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية سينعكس حتماً على أداء العاملين في المستشفيات.
- وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد ظروف العمل المعنوية وأداء العاملين وهي متوسطة الشدة وذات دلالة إحصائية، وبالتالي لا بد من التركيز على ظروف العاملين أثناء قيامهم بالمهام المرتبطة بهم والثني على أدائهم وتقديم الدعم المعنوي لهم بما ينعكس على جودة أدائهم لعملهم.

- وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد خصائص الوظيفة وأداء العاملين ولكنها ضعيفة الشدة وذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير ذلك من وجهة نظر الباحثة بأن العاملون في فترة جائحة كورونا كانوا مقيدون حيث يجب عليهم تنفيذ معظم التعليمات بدقة وتقييد صلاحياتهم في عملهم وذلك في سبيل المصلحة العامة وخاصة في تلك الفترة، وهذا يعني أنه لا بد من توجيه الاهتمام للعاملين وبما يقومون به من مهام ومسؤوليات وإعطائهم المزيد من الصلاحيات في تقرير ظروف عملهم بما ينعكس ذلك على أدائهم ويزيد من إبداعهم فيه.
- لا توجد علاقة ارتباط بين بعد الأجور والمكافآت وأداء العاملين، ويمكن تفسير ذلك بأن العاملون لا يربطون كثيراً بين الرواتب والمكافآت وبين أدائهم لأعمالهم وخاصة في ظل جائحة كورونا فهم يؤدون أعمالهم بغض النظر عن المقابل المادي الذي يحصلون عليه، وبالتالي لا بد من التركيز على تقديم الدعم المادي المناسب للعاملين كل حسب تخصصه وإعادة النظر بالرواتب الممنوحة للعاملين بما يتناسب مع الجهد المبذول.
- وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد جماعات العمل وأداء العاملين وهي متوسطة الشدة وذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أنه لا بد من التركيز على العمل بروح الفريق ودعم المبادرات الجماعية بما يحقق مصلحة الجميع والابتعاد عن التمييز بين العاملين وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.
- وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد طريقة الإشراف وأداء العاملين وهي قوية الشدة وذات دلالة إحصائية، حيث تلعب طريقة ونمط الإشراف دوراً هاماً في طريقة أداء العاملين لأعمالهم لذا لا بد من التركيز على العلاقة التي تربط بين الرئيس والمرؤوس ووضع مشرفين ملمين بمهامهم الوظيفية والإشرافية بما ينعكس على جودة أداء العاملين لأعمالهم.

المقترحات:

- التركيز على العوامل التي تساعد في تعزيز مفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف التي يعاني منها العاملون في المستشفيات محل الدراسة بحيث ينعكس ذلك على تحسين أدائهم لعملهم ودفوعهم للعمل بتقاني وإخلاص.
- معالجة نظام الحوافز والمكافآت في المستشفيات محل الدراسة من خلال زيادة التعويضات الممنوحة للعاملين، وأيضاً دعم العاملون في القطاع الصحي وخاصة المستشفيات مادياً ومعنوياً وذلك تكريماً لجهودهم المبذولة وخاصة في فترات الأزمات والجائحة التي تمر بها البلاد.
- تلعب طريقة الإشراف دوراً مهماً في كيفية أداء العاملين لأعمالهم لذا لا بد من التركيز على كيفية اختيار المشرفين وإجراء اختبارات لهم قبل تعيينهم في أماكن عملهم.
- إعطاء المزيد من الصلاحيات للعاملين في المستشفيات وخاصة في الحالات الطارئة أثناء قيامهم بتنفيذ المهام مما يشجع على إخراج الأفكار والحلول الإبداعية الكامنة لدى العاملين.
- دعم المبادرات الجماعية والفردية أثناء العمل والتشجيع على العمل بروح الفريق، لأن نظام العمل في المستشفيات يتطلب جهود فردية وجماعية مما يحفز العاملون على تقديم المزيد من الجهد أثناء العمل.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أحمد، فروج & ياسين، شعشوعة،(2019)،جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي،رسالة ماجستير، جامعة الجليلي بونعامة، الجزائر .
- العزب،هاني السيد،(2018). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، العدد الثالث والثلاثون، الجزء الأول، السنة العاشرة.
- جاد الرب، سيد محمد،(2008)،جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية،القاهرة، مصر .
- سلمى، بورية،(2020). إدراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر .
- عبد العزيز، أحمد عزمي،(2005)،دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة السويس، مصر .
- ماضي، خليل إسماعيل،(2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية التجارة،جامعة قناة السويس، مصر .

المراجع الأجنبية:

- Taghavi, Safura& Ebrahimzadeh, Fariman,et al.(2014). **A study of the relationship between quality of work life and performance effectiveness of high school teachers' in Shirvan**, International Journal of Academic Research in Business and Social Science, Vol. 4, No.1
- Ayesha Tabassum.(2012). **Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh**.European Journal of Business and Management. Vol 4, No.2,pp 79- 89
- Gangwani, Sanjeevni& Sharma,Shweta& Zahra,Noore,(2020). **Impact of Quality of Work Life of Employees on Employee Turnover in Engineering Sector**. International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), Volume-8 Issue-6.
- Gibbs, John, (2004), **Performance Meauer Properties and Incentives**, Institute for the Study of Labor, No. (135).
- Kermansaravi,Fatihe& Navidian, Ali,et al.(2015), **The Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction of Faculty Members in Zahedan University of Medical Sciences**, Global Journal of Health Science, Vol. 7, , No.2
- Miller Kent & Bromiley Philip,(1990). **Strategic risk and corporate performance: an analysis alternative risk measures**. Academy of management Journal, Vol 33, No (4).
- Mirkamali, Seyed Mohammad& Thani, Fatemeh Narenji.(2011), **A Study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran(UT) and Sharif university of Technology (SUT)**. Procedia - Social and Behavioral Sciences 29, 179 – 187.
- THOMPSON, STEVEN K.(2012). **Sampling**. Third Edition, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey. Published simultaneously in Canada.
- Ahmadi, F & Salavati, (2012). **A.Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in publik organization in Kurdistan province**. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Bussines. Vol 4, No (1).pp 235-246.

- Andy Danford & Richardson, M. & Stewart, P. & Tailby, S. (2008) , **Partnership, high performance work systems and quality of working life.** *New Technology, Work and Employment*, 23 (3). pp. 151-166.
- Beth A. Brooks,(2007). **Quality of Nursing Worklife Conceptual Clarity for the Future**, *Nursing Administration Quarterly*, Volume 31, pp 152- 157.
- C.P. Garg, Neetu Munjal & Preeti Bansal & Akshay Kirti Singhal, (2012) **Quality of Working Life: an Overview**, *International Journal of Physical and Social Sciences*. Volume 2, Issue 3 , P 233.
- Chandranshu Sinha,(2012). **factors affecting quality of work life: Empirical Evidence From Indian Organizations**, *Australian Journal of Business and Management Research*, Vol.1 No.11 - PP[31-40].
- Daniel, Cross Ogohi,(2019). **Analysis of Quality Work Life on Employees Performance**, *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, Volume 8 Issue 02 Series. IV.
- Elise Ramstad, (2009) . **Promoting performance and the quality of working life simultaneously**, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 58 Iss: 5, pp.423 – 436.
- Guillory, W. A., & Galindo, L. A. (1995). **Empowerment for High-Performing Organizations.** *Innovations International Journal*.
- Indira Kandasamy, Sreekumar Ancheri , , (2009) .**Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study** ,*International Journal of Hospitality Management* ,Volume: 28, Issue: 3,PP: 328-337.
- Islam, M S, (2011). **Quality of Work Life: An insight of causes of attrition in insurance sector in India.** *International Conference of Management*. p 344
- Saraji Nasl & H.Dargahi. (2006), **Study of Quality of Work Life (QWL).** *Iranian J Public Health*, vol .35.
- Surya Kumar.Shani. (2013), **A Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited.** *International Journal of Management*, Vol. 4, Issue 1 ,pp .2.

-Wanjiku,Mutonga Mary,(2012). **RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND EMPLOYEES PERCEPTIONS OF PERFORMANCE AT SAFARICOM'S JAMBO CONTACT CENTER IN NAIROBI**, Master Thesis, SCHOOL 01 BUSINESS. UNIVERSITY OF NAIROBI.

