

دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين "دراسة حالة لمستشفى المدينة المنورة العام"

سامي سالم حماد العوفى

باحث ماجستير إدارة المستشفيات - معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة - جامعة حلوان.

تحت إشراف

أ.د. أيمن السيد شافعي

أستاذ الطب الطبيعي والروماتيزم والتأهيل - كلية الطب - الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.

د. ميرفت سليم السمان

مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة حلوان.

الملخص:

قام الباحث بدراسة وتحليل دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين من خلال دراسة حالة لمستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية. ومن خلال إتباع منهج دراسة الحالة، وتحليل بيانات قوائم الاستبيان باستخدام برنامج SPSS النسخة ٢٠ على ٣٨٧ عامل من العاملين في مستشفى المدينة العام .

توصل الباحث إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٥% بين ابعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهية الاجتماعية، برامج الرعاية الصحية، برامج السلامة المهنية) وبين رضا العاملين من خلال (الرصاص المادي، والرضا النفسي، الرضا الاجتماعي) في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية. كما توصل الباحث الى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٥% في اجابات المبحوثين نحو دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية.

وأوصى الباحث القائمين على إدارة مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية بضرورة الاهتمام ببرامج صيانة الموارد البشرية من خلال تحسين برامج الرفاهية الاجتماعية وتحسين نظم وبرامج الرعاية الصحية للعاملين والاهتمام

ببرامج السلامة والصحة المهنية لتحقيق الرضا المادي والنفسي والاجتماعي للعاملين بالمستشفى محل الدراسة والبحث.
الكلمات المفتاحية: برامج صيانة الموارد البشرية، برامج الرفاهية الاجتماعية، برامج الرعاية الصحية، برامج السلامة والصحة المهنية، رضا العاملين، الرضا المادي، الرضا النفسي، الرضا الاجتماعي.

Abstract:

Maintenance of human resources is one of the administrative issues that has occupied a distinguished place in the literature of human resources management and organizational behavior. Because it is a concept that contains many elements that directly affect and affect the performance of institutions, and this concept, although it may seem limited to the direct environment of work; However, it touches the personal lives of employees, given that the individual is a human being with many personal feelings and interests, which if they are not taken into account; It will certainly cast a negative shadow on the satisfaction and performance of employees, and thus on the performance of the institutions in which they work.

In light of this framework, the researcher studied and analyzed the role of human resources maintenance programs in achieving employee satisfaction through a case study of Medina General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. By following the case study approach and analyzing the data from the questionnaire lists using SPSS version 20 on 387 workers at the Medina General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia.

The researcher found that there is a significant effect at a significance level of less than 5% between the dimensions of human resources maintenance programs (social welfare programs, health care programs, occupational safety programs) and between employee satisfaction through (material satisfaction, psychological satisfaction, social satisfaction) in Medina General Hospital, Kingdom of Saudi Arabia.

The researcher also found that there were statistically significant differences at a significance level of less than 5% in the respondents' answers regarding the role of human resources maintenance programs in achieving employee satisfaction at Medina General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia.

The researcher recommended that those in charge of managing Medina General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia need to pay attention to human resources maintenance programs by improving social welfare programs, improving health care systems and programs for workers, and paying attention to occupational safety and health programs to achieve the material, psychological, and social satisfaction of workers in the hospital under study and research.

Keywords: Human resources maintenance programs, social welfare programs, health care programs, occupational safety and health programs, employee satisfaction, material satisfaction, psychological satisfaction, social satisfaction.

١ / المقدمة:

أدت التطورات التقنية غير المسبوقة في العقدين الأخيرين ، وغيرها من العوامل الأخرى، إلي تقارب العالم وتواصل أطرافه ، وإلي تنامي الاقتصاد العالمي وتضخمه، لذا أصبحت المؤسسات ملزمة بتطوير المنتجات والخدمات التي تقدمها بشكل أسرع ، وبتكلفة أقل ، وبجودة أعلى ، حتى تتمكن من تحقيق أهدافها (Awais , 2023).

تُعد صيانة الموارد البشرية تعد من القضايا الإدارية التي احتلت مكاناً متميزاً في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ نظراً لأنها مفهوم يحتوى على العديد من العناصر التي تمس أداء المؤسسات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصوراً على البيئة المباشرة للعمل؛ إلا أنه يلمس الحياة الشخصية للعاملين باعتبار أن الفرد هو كائن بشري له العديد من المشاعر والاهتمامات الشخصية والتي إن لم يتم مراعاتها؛ فإنها بالقطع ستلقى بظلالها السيئة على أداء العاملين، ومن ثم على أداء المؤسسات التي يعملون بها.

ومع تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، وليس كعناصر إنتاج بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات تتحقق إذا ما حسن استخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمؤسسة في شكل تحسين الإنتاجية وتطويرها، لذلك فإن الإدارة في هذه المؤسسات تبحث دائماً على تنمية العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين لضمان استمرار القوى العاملة فيها وخاصة من ذوي المهارات والتخصصات، كما أنها تعمل على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدافع لديهم لتكثيف الجهد وتفعيل الأداء، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق رضا العاملين، وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك لديهم ، حيث يعتبر رضا العاملين الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للعاملين وينعكس إيجاباً على الأداء في العمل من الناحية الكمية والنوعية، وبالتالي يسعى هذا البحث إلى دراسة تأثير استراتيجية صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين دراسة تطبيقية على مستشفى المدينة المنورة العام (الأعمى ، ٢٠٢٣).

ويقصد ببرامج صيانة الموارد البشرية: عملية وضع خطط السلامة والرعاية الطبية وإجراءات الرفاهية للموظفين بما يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم المادية وغير المادية والتي تختلف بطبيعة الحال من منظمة إلى أخرى مما يعزز الامتثال الوظيفي ويحسن بيئة العمل، وتتمثل أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية في برامج الرفاهية الاجتماعية والرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنية للعاملين (عبد ربه ٢٠٢٣) .

أ. برامج الرفاهية الاجتماعية: وتشير الى خدمات الرفاهية الاجتماعية إلى مجموع الخدمات التي تقدمها المؤسسة للأفراد والتي يرغبون غالباً في الحصول عليها بالمجان أو بمقابل رمزي مثل إنشاء نوادي خاصة بالعاملين وأسرههم وما توفره من خدمات اجتماعية وأنشطة رياضية، تنظم الرحلات والمصايف للعمال وأسرههم، إقامة الحفلات في الأعياد والمناسبات الوطنية والدينية بالإضافة الى خدمات السكن والتنقل وغيرها (Anderson,2019).

ب. برامج الرعاية الصحية: وتشير الى البرامج الصحية والوقائية والعلاج من حوادث العمل ، الأمراض المهنية المختلفة خاصة المرتبطة ببيئة العمل، وكذلك الإجهاد والتوتر.

ج. برامج السلامة والصحة المهنية: وتشير الى مجموعة الإجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين والحد من مخاطر التعامل مع المعدات والآلات على العمال والمؤسسة ومحاولة منع وقوع الحوادث أو التقليل من حدوثها وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد العمال على العمل (Awais , 2023) .

ويقصد برضا العاملين: مستوى ودرجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها، ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضية عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته، ومتناسبة مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه ، وتتمثل ابعاد رضا العاملين في الرضا المادي والنفسي والاجتماعي للعاملين(Kernis , 2023) .

أ. الرضا المادي : ويشير الى الرضا عن الوظيفة والأجر من خلال تناسب الأجر مع العمل ، وكذلك تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة، والرضا عن سياسات الأجور والحوافز المتبعة (Duderstadt , 2022).

ب. الرضا النفسي: ويشير الى الرضا النفسي عن الوظيفة وعن بيئة العمل من خلال وجود سياسة واضحة لتخطيط المسار الوظيفي وتوافر التأهيل المناسب للعاملين والعدالة في معاملة المرءوسين (Berman , 2021).

ج. الرضا الاجتماعي: وتشير الى الرضا الاجتماعي عن الوظيفة والعمل من خلال اتاحة الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة، والعمل الجماعي والمشاركة (حسين، ٢٠٠٦).

٢/ الدراسات السابقة:

يتناول الباحث في هذا الجزء ملخصاً لأهم الدراسات السابقة وبالتالي سوف يتم استعراض ابرز الدراسات العربية والأجنبية ،وسيتيم عرض الدراسات وفقاً للترتيب الزمني حسب الحادثة من الأحداث للأقدم .

١/٢ الدراسات السابقة التي تناولت برامج صيانة الموارد البشرية: فيما يلي الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت برامج صيانة الموارد البشرية:

جدول رقم (١) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت صيانة الموارد البشرية

اسم الباحث/ السنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	أهم النتائج
الأعمى، ٢٠٢٣	صيانة الموارد البشرية وأثرها على الإبداع الإداري	أثر صيانة الموارد البشرية على الإبداع الإداري من وجهة نظر العاملين فيها من خلال الأبعاد الآتية : (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)	كشفت الدراسة أن المستوى العام لصيانة الموارد البشرية جاء مرتفعاً، كما أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المبحوثين لصيانة الموارد البشرية على الإبداع الإداري.

<p>توصلت الدراسة إلى ارتفاع الوعي بصيانة الموارد البشرية من خلال انخفاض مخاطر حوادث الطرق، وصيانة المركبات، وتثقيف السائقين وإدخال تدابير الرعاية الاجتماعية والضمان الاجتماعي، والتأمين الصحي، وهذا له تأثير إيجابي على أداء سائقي سيارات الأجرة.</p>	<p>هدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على صيانة الموارد البشرية بين سائقي سيارات الأجرة في القطاع الخاص في ولاية البنجاب بالهند.</p>	<p>Factors Affecting maintenance of Private Taxi Drivers</p>	<p>Kernis,2022</p>
<p>وتوصلت الدراسة إلى عدة أبعاد لصيانة الموارد البشرية وهي : برامج الرفاهية ، برامج الرعاية الصحية، برامج الأمن والسلامة.</p>	<p>أوضحت أهمية صيانة الموارد البشرية في الوقت الحاضر على الصعيد العالمي، والمنظمات حيث تواجه العديد من القضايا المتعلقة بالموارد البشرية التي تهدف إلى استقرار الموظف وهي واحدة من المشاكل الرئيسية والتصدي له هو بأكثر أفضلية.</p>	<p>HRM Maintenance: Scale Development and Validation</p>	<p>Swamy,2022</p>
<p>توصلت الدراسة إلى توجد علاقة ارتباط بين ابعاد صيانة الموارد البشرية (رفاهية العاملين -الأمان والسلامة) وتعزيز الأداء الوظيفي</p>	<p>هدفت الدراسة إلى دراسة ممارسات الموارد البشرية المرتبطة بشكل مباشر بالصيانة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.</p>	<p>Do human resource practices affect employee performance?</p>	<p>Duderstadt, 2022</p>

المصدر : الجدول من اعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة.

٢/٢ الدراسات السابقة التي تناولت رضا العاملين : فيما يلي الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت رضا العاملين :

جدول رقم (٢) : الدراسات السابقة التي تناولت رضا العاملين

اسم الباحث/ السنة	عنوان الدراسة	أهم الاهداف	أهم النتائج
Awais, 2023	Relationship between Work Engagement and Employee satisfaction	هدفت إلى استكشاف العلاقة بين المشاركة في العمل ورضاء العاملين بالتطبيق على عينة من ٣٦٤ ممرضة ومشرفاتهم.	تشير نتائج الدراسة إلى أن المشاركة في العمل تتوسط العلاقة بين الكفاءات الشخصية ورضاء العاملين.
Lee, 2018	The effect of Facebook use on office workers' e Employee satisfaction and the moderating effects of task equivocality and interdependence	هدفت إلى قياس أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (الفييس بوك Facebook) على رضاء العاملين وتأثيره على أداء المهام الوظيفية	وتظهر النتائج أن استخدام Facebook للعمل له تأثير إيجابي على رضاء العاملين
Ekvall, Goran. 2016	Employee satisfaction and Career Performance For Creativity and Innovation	هدفت الدراسة إلى الإشارة الى موضوع رضاء العاملين والاداء الوظيفي وعلاقتهاما بالابتكار والابداع وذلك من خلال دراسة العلاقات بينهما	وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن رضاء العاملين يعكس في (الجودة في الأداء - الكفاءة في الأداء - الالمام الوظيفي - الفعالية في الأداء - الابداع والابتكار).
Bilal, 2011	Impact of Compensation, Performance Evaluation and Employee satisfaction on Government Employees Performance vs. Private Employees Performance	هدفت إلى قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في (التعويض ، وتقييم الأداء ، الترقيّة)، على تعزيز رضاء العاملين في قطاع الأعمال العام والخاص في باكستان	وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات الموارد البشرية والمتمثلة في التعويضات وأسلوب تقييم الأداء ترتبط إيجابياً بشكل كبير مع رضاء العاملين العاملين في قطاع الأعمال العام والخاص في باكستان.
Kheradman d 2010	Managing diversity in academic organizations: a challenge to organizational culture,	فحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورضاء العاملين باستخدام استبيان تم توزيعه على (٣٥) موظف يعملون في شركة (Dadevarz Jooya) في إيران .	وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية ورضاء العاملين، مع تواجد حياة وظيفية ذات جودة عالية يؤدي إلى خفض نسبة الغياب والحوادث والشكاوى والاستقالات.

٣/٢ الدراسات التي جمعت بين برامج صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين: فيما يلي الدراسات العربية والأجنبية التي جمعت بين برامج صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين:

جدول رقم (٣) : الدراسات التي جمعت بين برامج صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين

اسم الباحث/ السنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	أهم النتائج
الهادي ٢٠٢٠	دور برامج صيانة الموارد البشرية في الحفاظ على الموارد البشرية ، دراسة ميدانية على شركات البترول في مصر.	تمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور برامج صيانة الموارد البشرية في الحفاظ على الموارد البشرية ، في قطاع البترول في مصر .	وتوصلت وجود علاقة بين برامج صيانة الموارد البشرية وبين الحفاظ على الموارد البشرية وكذلك الموارد التنظيمية .
صلاح ٢٠٢١	دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في قطاع المقاولات في مصر، دراسة ميدانية.	تمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في قطاع المقاولات، دراسة ميدانية.	وتوصلت وجود علاقة ودور لبرامج صيانة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في قطاع المقاولات .
Boyland, 2023	Transformational leadership and well-being of health sector worker	تمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور القيادة التحويلية في دعم برامج رفاهية العاملين بالقطاع الصحي.	وتوصلت وجود علاقة ودور لممارسات القيادة التحويلية في دعم برامج رفاهية العاملين بالقطاع الصحي.

المصدر : الجدول من اعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة.

٤/٢ التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية: استنتج الباحث من خلال العرض السابق للدراسات السابقة ما يلي :

- إهتمت الدراسات السابقة بقياس صيانة الموارد البشرية (المتغير المستقل) وأجمعت على قياس هذا البعد من خلال استخدام الأبعاد التالية: (الرعاية الطبية ، اجراءات السلامة ، الرفاهية للعاملين).

- أشارت الدراسات السابقة إلى أنه يمكن قياس رضا العاملين (المتغير التابع) من خلال استخدام الأبعاد التالية: (المادي ، النفسي ، الاجتماعي).
- وتتمثل أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في ما يلي :
- ✓ هناك حاجة إلى مزيد من البحث لتقديم شرح متعمق لأثر صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين.
- ✓ ندرت الدراسات العربية والاجنبية التي تناولت دور صيانة الموارد البشرية وخاصة الاتجاهات الحديثة منها في استدامة تلك الصيانة.
- ✓ كل الدراسات تمت في بيئة أجنبية أو بيئة عربية ، على عكس هذه الدراسة ستتم في البيئة السعودية مستشفى المدينة المنورة العام كمجال عمل الباحث .

٣/ تحديد مشكلة الدراسة:

انطلاقاً مما توليه حكومة المملكة بقيادة خادم الحرمين الشريفين – حفظه الله – من دعم متواصل للقطاع الصحي بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المقدمة لأهالي وزوار المدينة المنورة ، يأتي تواجد مستشفى المدينة المنورة العام لتدعم منظومة التنمية الصحية المستدامة، وبسعة سريرية قدرها ٢٠٠ سرير من إجمالي ٥٠٠ سرير وبتكلفة تقدر بـ ٣٢٠ مليون ريال. وحرصت وزارة الصحة وضمن خططها في زيادة السعة السريرية بمستشفيات منطقة المدينة المنورة على إنجاز المرحلة الثانية من مشروع مستشفى المدينة المنورة ، والاستعداد مبكراً لتدشين المرحلة الثالثة والسعة السريرية كاملة في أقرب وقت ممكن لتقديم الخدمة بالشكل الكامل وفق أعلى معايير الجودة في الخدمات الصحية ، وتوفير الكوادر الطبية المميزة والتجهيزات الطبية الحديثة والمتكاملة في المنطقة للإسهام في التخفيف عن المرضى تكبد عناء السفر في سبيل البحث عن العلاج في أماكن أخرى ، وتقليل قوائم الانتظار في بقية مستشفيات المنطقة، وفي ضوء الدور الذي تقوم به وزارة الصحة السعودية من استقطاب الكفاءات المتميزة من الموارد البشرية، مع دعم التنمية المؤسسية وتشجيع وتطوير الإبداعات ، ولن يتحقق ذلك إلا بصيانة تلك الكفاءات حتى تستمر وتستخدم بالمستشفى وتحقيق أهدافها مما ينعكس بالإيجاب على رضا تلك الكفاءات .

لذلك يمكن أن يلخص الباحث مشكله البحث في " أن هناك قصور في برامج صيانة الموارد البشرية (الرعاية الطبية ، اجراءات السلامة ، الرفاهية للعاملين) بما قد يؤثر على رضا العاملين وأداؤهم الوظيفي بمستشفى المدينة المنورة العام ". ويمكن أن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي: " ما تأثير برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على رضا العاملين (الرضا المادي ، والرضا النفسي ، والرضا الاجتماعي) بمستشفى المدينة المنورة العام " ؟ ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية هي :

١- ما تأثير برامج برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على الرضا المادي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام ؟

٢- ما تأثير برامج برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على الرضا النفسي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام ؟

٣- ما تأثير برامج برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على الرضا الاجتماعي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام ؟

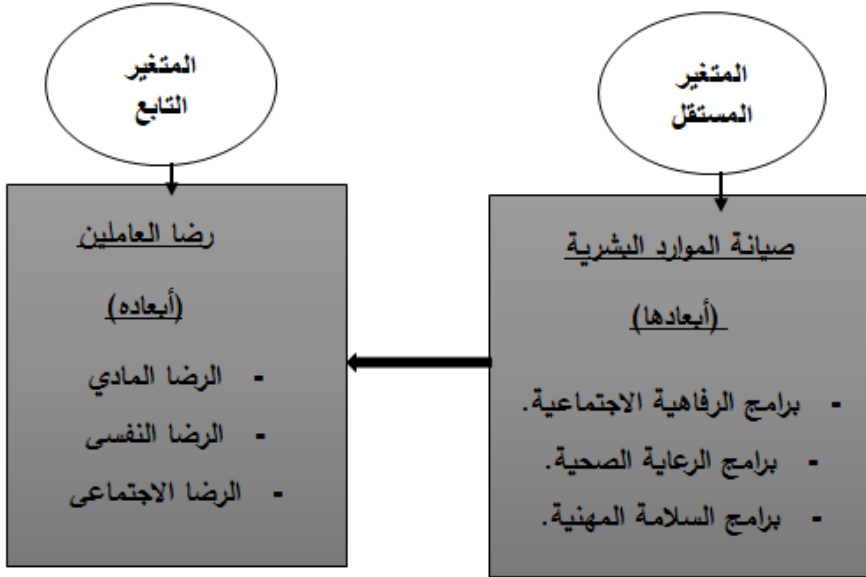
٤ / أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف البحث الرئيسية في الأهداف التالية :

الهدف الرئيسي : التعرف على تأثير برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على رضا العاملين (الرضا المادي ، والرضا النفسي ، والرضا الاجتماعي) بمستشفى المدينة المنورة العام " . ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية هي :

- ١- التعرف على تأثير برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) بالرضا المادي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام .
 - ٢- التعرف على تأثير برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) بالرضا النفسي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام.
 - ٣- التعرف على تأثير برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) بالرضا الاجتماعي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام.
- ٥/ نموذج الدراسة:

حيث أن نموذج الدراسة يمكن توضيحه في الشكل التالي :



شكل رقم (١) نموذج الدراسة

المصدر : الشكل من اعداد الباحث .

٦/ فروض ومتغيرات الدراسة:

في ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة ببرامج صيانة الموارد البشرية ورضا العاملين وبناء على ما تم عرضه في مقدمه ومشكلة الدراسة تمت صياغة فروض الدراسة كما يلي :

الفرض الرئيسي: " توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين تحقيق رضا العاملين (الرضا المادي ، والرضا النفسي ، والرضا الاجتماعي) بمستشفى المدينة المنورة العام ". ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعى الأول : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين تحقيق الرضا المادي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام "

- الفرض الفرعى الثاني : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين تحقيق الرضا النفسي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام "

- الفرض الفرعى الثالث : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين تحقيق الرضا الاجتماعي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام "

٧/ أهمية الدراسة:

تمثلت أهمية الدراسة فيما يلي :

● الأهمية العلمية (الأكاديمية) : تبرز الأهمية العلمية لهذا البحث من حيث الاهتمام العالمي بصيانة الموارد البشرية في القطاعات المختلفة، كما تقدم هذه الدراسة معلومات

هامة عن وضع مستشفى المدينة المنورة العام فيما يتعلق بصيانة الموارد البشرية وكيفية الاستفادة منها في تحقيق رضا العاملين لهذا القطاع وأهميتها بالنسبة للمستفيدين.

● **الأهمية العملية (التطبيقية) :** تناولها لمستشفى المدينة المنورة العام (من أوائل المستشفيات في تقديم الرعاية الصحية والخدمات الطبية بجودة عالية منذ ما يقارب الـ ٣٦ عام. تقدم جميع الخدمات الطبية وجميع التخصصات الطبية تحت قيادة وإشراف نخبة من الإستشاريين). والتي تخدم مجتمع طبية الطيبة وزوارها وذلك من خلال أجنحة التنويم التي بلغت ٢٠٠ سرير مجهزة بالكامل، و ٢٧ وحدة للعناية المركزة مجهزة بأحدث ما وصل إليه الطب الحديث من أجهزة ومعدات طبية مدعمن بكوادر مؤهلة وذوي كفاءة علمية وعملية عالية ، كما أن المستشفى يضم ٨ غرف عمليات جراحية كبرى تغطي التخصصات كافة لإجراء العمليات الدقيقة، مؤكداً أن مشروع المستشفى شهد قفزات نوعية من التجهيزات والخدمات الطبية بوتيرة متسارعة تهدف لخدمة المرضى وفق أنظمة الجودة والسلامة.

٨ / منهج الدراسة وأسلوبه:

تستند الدراسة الحالية على منهج دراسة الحالة الذي يقوم على تطوير مجموعة من الفروض التي تتعلق بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك بالاستناد إلى خلفية نظرية في هذا المجال ومن ثم العمل على اختبار مدى صحة هذه الفروض ، ويشتمل منهج الدراسة على ما يلي:

أ. **الدراسة النظرية:** سيتم فيها عملية الإطلاع على المراجع والدراسات والأبحاث والدوريات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث بهدف جمع البيانات الثانوية عن موضوع البحث.

ب. **الدراسة التطبيقية:** سيتم فيها زيارة ميدانية إلى جميع الإدارات والاقسام داخل المستشفى محل الدراسة وإجراء مقابلات مع المسؤولين والعاملين بها، وتوزيع قائمة استبيان عليهم، وذلك بهدف توضيح أبعاد الموضوع.

ج. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمستشفى محل الدراسة وقدّر عددهم ١٤٧٣ عامل من مختلف التخصصات وذلك كما في الجدول التالي :

جدول رقم (٤) : حجم المجتمع

م	الفئة	العدد
١	الأطباء	١٩٥
٢	فريق التمريض	٤٣٨
٣	الإداريين	٦٤٢
٤	الفنيين	١٩٨
	الاجمالي	١٤٧٣

* المصدر : من إعداد الباحث في ضوء سجلات المستشفى لعام ٢٠٢٣.

وتم احتساب حجم عينة الدراسة المستقطع من مجتمع الدراسة وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون، كما يلي:

$$n = \frac{NP(1 - P)}{(N - 1) (d^2 / z^2) + P(1 - P)}$$

حيث يتم تفسير رموز المعادله بالجدول التالي رقم (٤) ويتم تطبيق المعادله وفقاً لعدد العاملين في مستشفى المدينة المنورة العام محل تطبيق الدراسة والموصوف بمجتمع الدراسة والبالغ عددهم ١٤٧٣ عامل كما يلي:

$$n = 1473 \times 0.50(1-0.50) / [1473 - 1 \times (0.25/3.841)] + 0.50(1-0.50)]$$
$$306n =$$

د . أساليب التحليل الاحصائي : يقوم الباحث باستخدام برنامج تحليل البيانات الاحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة ٢٠ وذلك باستخدام الأساليب التالية :

- معامل ألفا كرونباخ: للتعرف على مدى التناسق الداخلي للعبارات وصدق وثبات قائمة الاستقصاء.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين : لبيان مدى تركيز وتشتت إجابات مفردات العينة عن العبارات المتعلقة بمدى ارتباط متغيرات الدراسة بموضوع البحث.

- حساب معامل ارتباط سبيرمان ومعامل الانحدار المتدرج : لمعرفة العلاقة بين المتغيرات ومدى تأثير أبعاد المتغيرات الداخلة في الدراسة .

٩ / حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- حدود زمنية: تم جمع البيانات اللازمة للدراسة الميدانية خلال عامي ٢٠٢٣-٢٠٢٤ .
- حدود مكانية: من خلال الاقتصار على مستشفى المدينة المنورة العام
- حدود موضوعية : من خلال قياس تأثير صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين.

١٠ / صدق وثبات أداة الاستبانة:

قام الباحث بتجميع بيانات من عينة البحث المتمثلة في العاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية ، وذلك من أجل التعرف على دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحسين رضا العاملين ، وتم وضع أسئلة محددة وصياغتها في شكل استبيان، ثم توزيعه على أفراد العينة، كما قام الباحث بتحويل الاستبانة إلى استمارة الكترونية حتى تسهل عملية جمع البيانات لتكون بطريقة آمنة وسليمة، وبعد الحصول على الموافقات الرسمية بخصوص تطبيق الدراسة؛ تم إرسال الرابط إلى عينة الدراسة المستهدفة وجمع الردود، ومن ثم تم إدخال البيانات إلى البرنامج(الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS) النسخة ٢٠ ، لوصف وتحليل هذه البيانات ؛ لأجل تحقيق لأهداف البحث المرجوة، وذلك عن طريق استخدام العديد من الأساليب الإحصائية.

وقام الباحث بإجراء إختبارات الصدق والثبات لبيانات إستمارة الاستبيان ، وذلك بعد تحكيمها للتأكد من الإتساق الداخلي للإستمارة ، وكذلك الصدق الذاتي .
وامكن قياس مستوى الثبات في إستمارة الاستبانة من خلال معامل ألفا-كرونباخ الذي تم الحصول عليها من نتائج برنامج SPSS وذلك كما في الجدول رقم (٥) .

جدول رقم (٥) : قياس مستوى الثبات في إستمارة الاستبانة

المقياس	عدد الفقرات \ الأسئلة	مستوى الثبات معامل ألفا - كرونباخ
أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية	٢٧	٠,٧١٩
أبعاد تحسين رضا العاملين	١٨	٠,٧٧٨

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق :

أنه قد تم إجراء إختبار الثبات لمقياس البحث بإستخدام معامل ألفا-كرونباخ ، وقد تبين أن قيمته بلغت ٠,٧١٩ لأبعاد برامج صيانة الموارد البشرية وبلغت ٠,٧٧٨ لأبعاد تحسين رضا العاملين.

وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث ، حيث أنها أكبر من معدل القبول ٠,٧ وهو الحد الأدنى لقبول معامل ألفا-كرونباخ، ومن ثم يمكن للباحث القول بأن أداة البحث تتمتع بالثبات الداخلي .

كما يمكن قياس مستوى الصدق في استمارة الاستبانة من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ الذي تم الحصول عليها من نتائج برنامج SPSS وذلك كما في الجدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦) : قياس مستوى الصدق في إستمارة الاستبانة

المقياس	عدد الفقرات \ الأسئلة	مستوى الصدق الجزر التربيعي لمعامل ألفا - كرونباخ
أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية	٢٧	٠,٨٤٧
أبعاد تحسين رضا العاملين	١٨	٠,٨٨٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق أنه بإجراء إختبار الصدق لمقياس البحث من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ يتبين أن قيمته بلغت ٠,٨٤٧ لأبعاد برامج صيانة الموارد البشرية وبلغت ٠,٨٨٢ لأبعاد تحسين رضا العاملين. وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة أيضا لأغراض البحث ، حيث أنها أكبر من معدل القبول ٠,٨٣ وهو

الحد الأدنى لقبول معامل الصدق من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا -كرونباخ ، ومن ثم يمكن للباحث القول بأن أداة البحث تتمتع بالصدق الذاتي .

١١ / إختبارات الشمولية والحياد :

حيث تم إجراء إختبار شمولية الفقرات من خلال عرضها وطرح العديد من الأسئلة والاستفسارات على السادة المحكمين بشأن شمولية أبعاد الإستمارة وتم في ضوء هذه الفقرات وإجابة المحكمين عليها إضافة مجموعة من الفقرات كما تم حذف فقرات أخرى.

كما تم إجراء إختبارات الحياد ، حيث إعتد الباحث على نتائج الإستمارة كما هي ولم يتدخل في إجابات المبحوثين وإعطائهم الوقت والحرية الكافية للإجابات من أجل تحقيق الموضوعية والحيادية العلمية .

١٢ / الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

حيث يعرض الباحث لبعض المقاييس الإحصائية – الوسط الحسابي والانحراف المعياري – لفقرات إستمارة الاستبانة وذلك وفقا لكل بعد من أبعاد الإستمارة، وذلك بهدف الوقوف على أكثر الفقرات أهمية في إستمارة الاستبانة. حيث تتمثل هذه الأبعاد في :

١/١٢ الإحصاءات الوصفية أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (المتغير المستقل)

(١) بعد برامج الرفاهية الاجتماعية : حيث يوضح الجدول رقم (٧) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي شملتها إستمارة الاستبانة عن بعد برامج الرفاهية الاجتماعية .

جدول رقم (٧) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها برامج الرفاهية الاجتماعية

م	الفقرات\ الأسئلة (١ - ٩)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتوفر في المستشفى مطعم يقدم الطعام للعاملين مجانا.	٣,٦٩	١,١٦١	٧
٢	يوجد دور لحضانة لأطفال العاملات المتزوجات .	٣,٧١	١,١٧٥	٥
٣	توفر المستشفى مؤسسات تعليمية للعاملين .	٣,٧٠	١,١٦٨	٦
٤	توفر المستشفى مساكن خاصة بالعاملين .	٣,٦٤	١,١٦٨	٩

٥	توفر المستشفى وسائل تنقل للعاملين .	٣,٦٧	١,١٥٣	٨
٦	توفر المستشفى أماكن مريحة للعاملين أثناء العمل .	٣,٧٨	١,١٧٥	٣
٧	توفر المستشفى نادي خاص للعاملين .	٣,٧٦	١,١٧٨	٤
٨	توفر المستشفى مكتبة خاصة للعاملين	٣,٨٤	١,١٥٨	١
٩	توفر المستشفى منح تعليمية للعاملين لرفع مستواهم التعليمي.	٣,٩١	١,١٦٥	٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق موافقة معظم أفراد العينة على جميع فقرات بعد برامج الرفاهية الاجتماعية حيث أن قيمة الوسط الحسابي أكبر من ٣ .

وقد كان ترتيب أهم الفقرات: توفر المستشفى مكتبة خاصة للعاملين ، توفر المستشفى منح تعليمية للعاملين لرفع مستواهم التعليمي.

ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية : توفر المستشفى وسائل تنقل للعاملين ، توفر المستشفى مساكن خاصة بالعاملين .

(٢) بعد برامج الرعاية الصحية : حيث يوضح الجدول رقم (٨) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي شملتها إستمارة الإستقصاء عن بعد برامج الرعاية الصحية.

جدول رقم (٨) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد برامج الرعاية الصحية

م	الفقرات (الأسئلة (10- 16)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١٠	توفر المستشفى بيئة عمل صحية .	٣,٦٩	١,٢٣	٥
١١	تجرى فحوصات دورية على العاملين بالمستشفى .	٣,٨٢	١,١٣٥	٣
١٢	توفر المستشفى المستوصفات الطبية اللازمة لإجراء الفحوصات الطبية للعاملين.	٣,٨٠	١,١٦٨	٤
١٣	توجد سياسة طبية بالمستشفى لحماية العاملين	٣,٥٤	١,١٦٨	٧
١٤	تعتمد المستشفى اشتراكات شهرية للتأمين ضد الشيخوخة.	٣,٦٧	١,١٥٣	٦
١٥	توفر المستشفى عدد من الاسرة للعاملين بها .	٣,٨٨	١,١٦٥	١
١٦	توفر المستشفى تأمين صحي على العاملين بها.	٣,٨٦	١,١٩٨	٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق موافقة معظم أفراد العينة على جميع فقرات بعد برامج الرعاية الصحية. حيث أن قيمة الوسط الحسابي أكبر من ٣ .
وقد كان ترتيب أهم: توفر المستشفى عدد من الأسرة للعاملين بها ، توفر المستشفى تأمين صحي على العاملين بها.
 ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية : توجد سياسة طبية بالمستشفى لحماية العاملين، تعتمد المستشفى اشتراكات شهرية للتأمين ضد الشيخوخة .
٣) بعد برامج السلامة المهنية : حيث يوضح الجدول رقم (٩) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي شملتها إستمارة الاستبانة عن بعد برامج السلامة المهنية.

جدول رقم (٩) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد برامج السلامة المهنية

م	الفقرات\ الأسئلة (١٧- ٢٧)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١٧	بيئة العمل في المستشفى لا توفر مجالاً لحدوث إصابات مهنية.	٣,٧٨	١,١٦٥	٧
١٨	الإصابات التي يتعرض لها العاملين لا تعد خطيرة .	٣,٦٤	١,١٦٨	١١
١٩	الحوادث المهنية متكررة.	٣,٦٧	١,١٥٣	١٠
٢٠	الالتزام بقواعد الأمن والسلامة يساهم في الرغبة في العمل.	٣,٨٨	١,١٧٥	٣
٢١	التركيز وعدم التسرع في العمل يساعدان على تفادي وقوع الأخطاء.	٣,٧٦	١,١٧٨	٨
٢٢	نقص الخبرة لا يعد سبباً أساسياً في التعرض لحوادث مهنية.	٣,٨٤	١,١٥٨	٥
٢٣	فترات الراحة أثناء العمل كافية ومناسبة .	٣,٩٣	١,١٦٥	١
٢٤	الحالة النفسية الجيدة للعامل تساعد على تفادي الأخطاء والحوادث أثناء العمل	٣,٧٩	١,١٧٨	٦
٢٥	هناك رقابة ناجعة لإدارة السلامة المهنية تحد من وقوع الحوادث المهنية .	٣,٨٥	١,١٥٨	٤
٢٦	تدرج اختبارات السلامة المهنية ضمن اختبارات التوظيف للموظفين الجدد.	٣,٩١	١,١٦٥	٢
٢٧	يوجد في مكان العمل منصات ارشادية في مجال السلامة المهنية.	٣,٦٩	١,٠٥٦	٩

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.
 ويتضح من الجدول السابق موافقة معظم أفراد العينة على جميع فقرات بعد برامج السلامة المهنية حيث أن قيمة الوسط الحسابي أكبر من ٣ .

وقد كان ترتيب أهم الفقرات : فترات الراحة أثناء العمل كافية ومناسبة ، تدرج اختبارات السلامة المهنية ضمن اختبارات التوظيف للموظفين الجدد .
ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية : الإصابات التي يتعرض لها العاملين لا تعد خطيرة ، الحوادث المهنية متكررة .

٢/١٢ الإحصاءات الوصفية لأبعاد رضا العاملين (المتغير التابع)

(١) بعد الرضا المادي : حيث يوضح الجدول رقم (١٠) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي شملتها إستمارة الاستبانة عن بعد الرضا المادي.

جدول رقم (١٠) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الرضا المادي

م	الفقرات\ الأسئلة (٢٨-٣٣)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٢٨	بيئة العمل في المستشفى لا توفر مجالاً لحدوث إصابات مهنية.	٣,٨٨	١,١٧٥	١
٢٩	الإصابات التي يتعرض لها العاملين لا تعد خطيرة .	٣,٧٦	١,١٧٨	٤
٣٠	الحوادث المهنية متكررة.	٣,٨٤	١,١٥٨	٢
٣١	الالتزام بقواعد الأمن والسلامة يساهم في الرغبة في العمل.	٣,٧٨	١,١٦٥	٣
٣٢	التركيز وعدم التسرع في العمل يساعدان على تفادي وقوع الأخطاء.	٣,٦٤	١,١٦٨	٦
٣٣	نقص الخبرة لا يعد سبباً أساسياً في التعرض لحوادث مهنية.	٣,٦٧	١,١٥٣	٥

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.
ويتضح من الجدول السابق موافقة معظم أفراد العينة على جميع فقرات بعد الرضا المادي، حيث أن قيمة الوسط الحسابي أكبر من ٣ .
وقد كان ترتيب أهم الفقرات: بيئة العمل في المستشفى لا توفر مجالاً لحدوث إصابات مهنية، الحوادث المهنية متكررة.

ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية : التركيز وعدم التسرع في العمل يساعدان على تفادي وقوع الأخطاء، نقص الخبرة لا يعد سببا أساسيا في التعرض لحوادث مهنية.

(٢) بعد الرضا النفسي : حيث يوضح الجدول رقم (١١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي شملتها إستمارة الاستبانة عن بعد الرضا النفسي.

جدول رقم (١١) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الرضا النفسي

م	الفقرات\ الأسئلة (٣٤ - ٤٠)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٣٤	لدى العامل القدرة على التكيف مع بيئة العمل بالمستشفى.	٣,٨٤	١,١٥٨	٣
٣٥	بيئة العمل داخل المستشفى مناسبة .	٣,٨٨	١,١٦٥	٢
٣٦	هناك تقدير معنوي للعاملين .	٣,٦٤	١,١٦٨	٨
٣٧	العلاقات مع زملاء العمل جيدة وتخدم المستشفى .	٣,٦٧	١,١٥٣	٧
٣٨	هناك رضا عن المناخ الإداري السائد في المستشفى.	٣,٩٨	١,١٧٥	١
٣٩	الصراع التنظيمي داخل المستشفى يخدم الأداء .	٣,٧٦	١,١٧٨	٥
٤٠	توفر المستشفى نظم حديثة لتقييم أداء العاملين .	٣,٧٤	١,١٥٨	٦

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق موافقة معظم أفراد العينة على جميع فقرات بعد الرضا النفسي، حيث أن قيمة الوسط الحسابي أكبر من ٣ .
وقد كان ترتيب أهم الفقرات : هناك رضا عن المناخ الإداري السائد في المستشفى ، بيئة العمل داخل المستشفى مناسبة.

ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية : هناك تقدير معنوي للعاملين ، العلاقات مع زملاء العمل جيدة وتخدم المستشفى .

(٣) بعد الرضا الاجتماعي : حيث يوضح الجدول رقم (١٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات التي شملتها إستمارة الاستبانة عن بعد الرضا الاجتماعي.

جدول رقم (١٢) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الرضا الاجتماعي

م	الفقرات\ الأسئلة (٤١ - ٤٥)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٤١	توفر المستشفى مناخ للعمل الجماعي وفرق العمل .	٣,٦٦	١,١٧٨	٤
٤٢	توفر المستشفى برامج تساهم في اندماج العاملين اجتماعيا .	٣,٧٤	١,١٥٨	٢
٤٣	توفر المستشفى مناخ جيد للحوار والتفاعل بين الزملاء.	٣,٦٤	١,١٦٨	٥
٤٤	توفر المستشفى مناخ جيد للحوار والتفاعل والنقاش مع الإدارة.	٣,٦٧	١,١٥٣	٣
٤٥	هناك شعور بالانتماء المؤسسي لدى العاملين.	٣,٧٨	١,١٧٥	١

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي. ويتضح من الجدول السابق موافقة معظم أفراد العينة على جميع فقرات بعد الرضا الاجتماعي، حيث أن قيمة الوسط الحسابي أكبر من ٣ . وقد كان ترتيب أهم الفقرات: هناك شعور بالانتماء المؤسسي لدى العاملين، توفر المستشفى برامج تساهم في اندماج العاملين اجتماعيا. ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية : توفر المستشفى مناخ للعمل الجماعي وفرق العمل ، توفر المستشفى مناخ جيد للحوار والتفاعل بين الزملاء. ويمكن تلخيص نتائج الإحصاءات الوصفية للأبعاد الرئيسية لإستمارة الاستبيان من خلال الجدول رقم (١٣) .

جدول رقم (١٣) : متوسط نتائج الإحصاءات الوصفية للأبعاد الرئيسية لإستمارة

الاستبيان

م	الأبعاد	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	برامج الرفاهية الاجتماعية	(٩-١)	3.6958	1.184
٢	برامج الرعاية الصحية	(١٦-١٠)	3.7060	1.086
٣	برامج السلامة المهنية	(٢٧-١٧)	3.7567	1.106
٤	الرضا المادي	(٣٣-٢٨)	3.7422	1.104
٥	الرضا النفسي	(٤٠-٣٤)	3.6543	1.128
٦	الرضا الاجتماعي	(٤٥-٤٠)	3.6078	1.151

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

١٣ / تحليل تأثير برامج صيانة الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين:
 حيث يتمثل الفرض الرئيسي في " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق رضا العاملين (الرضا المادي ، والرضا النفسي ، والرضا الاجتماعي) بمستشفى المدينة المنورة العام ".
١ / ١٣ تحليل تأثير برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق الرضا المادي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام "

الفرض الفرعي الأول: " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق الرضا المادي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام ".
 ولإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام باستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، ويوضح الجدول (١٤) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد .

جدول رقم (١٤) : نتائج تحليل الإنحدار المتعدد -الفرض الفرعي الأول

إختبارات		معاملات بيتا	معاملات الإنحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			
٠,٠٠٠	١٠,٤٥٤	٠,٤٧٤	٠,٤٤٢	برامج الرفاهة الاجتماعية
٠,٠٠١	١,٤٠٩	٠,٠٧١	٠,٠٤٨	برامج الرعاية الصحية
٠,٠٦٢	٣,٠٤٠	٠,١٢٠	٠,٠٩٩	برامج السلامة المهنية
٩٥,٥١٣ ٠,٠٠٠				المعنوية الكلية للنموذج قيمة (F) المحسوبة (F) المعنوية (sig.)
٠,٤٣٦ ٠,٦٦٠				القوة التفسيرية معامل التحديد (R Square) معامل الارتباط (R)

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

- ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الانحدار المتعدد :
- القوة التفسيرية للنموذج : حيث بلغت قيمة معامل التحديد $0,436$ أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) تفسر $0,436$ من التباين في المتغير التابع (الرضا المادي للعاملين) في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية.
 - كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد $0,660$ ، مما يعني وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج - مجتمعة- وهي ابعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين المتغير التابع (الرضا المادي للعاملين).
 - معنوية نموذج الانحدار : وتشير نتيجة إختبار ف F-Test الى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنويا" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من $0,05$. ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.
 - معنوية المتغيرات المستقلة : بفحص نتائج إختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:
 - توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج الرفاهة الاجتماعية) والمتغير التابع (الرضا المادي للعاملين) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من $0,05$ ، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار $0,442$ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.
 - توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج الرعاية الصحية) والمتغير التابع (الرضا المادي للعاملين) ، وقد بلغت قيمة معامل الانحدار $0,048$ ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من $0,05$ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج السلامة المهنية) والمتغير التابع (الرضا المادي للعاملين) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أكبر من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٩٩ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة غير معنوية.

ومن خلال قيم معاملات بيتا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع - الرضا المادي للعاملين - كما يلي :

- برامج الرفاهة الاجتماعية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٤٧٤ .

- برامج الرعاية الصحية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٠٧١ .

أما المتغيرات المستقلة غير المعنوية والمستبعدة من النموذج فتتمثل في :

- برامج السلامة المهنية.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية من خلال بعد الرضا المادي، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق الرضا المادي للعاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين المستقل والتابع .

٢/١٣ تحليل تأثير برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق الرضا النفسى للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام ."

الفرض الفرعى الثانى: " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق الرضا النفسى للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام ."

ولإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، ويوضح الجدول (١٥) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد .

جدول رقم (١٥) : نتائج تحليل الإنحدار المتعدد -الفرض الفرعي الثاني

إختبارات		معاملات بيتا	معاملات الإنحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			
٠,٠٠٠	٣,٨٥٨	٠,٣٧٤	٠,١٤١	برامج الرفاهة الاجتماعية
٠,٠٣	١,٤٠٩	٠,٣٧١	٠,٠٣٩	برامج الرعاية الصحية
٠,١٣١	٣,٠٤٠	٠,٣٢٠	٠,٠٩٣	برامج السلامة المهنية
٧٥,٥١٣ ٠,٠٠٠				المعنوية الكلية للنموذج قيمة (F) المحسوبة (F) المعنوية (sig.)
٠,٥٦٧ ٠,٧٥٣				القوة التفسيرية معامل التحديد (R) (Square معامل الارتباط (R)

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الإنحدار المتعدد :

- **القوة التفسيرية للنموذج**: حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٥٦٧ أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) تفسر ٥٦,٧% من التباين في المتغير التابع (الرضا النفسي للعاملين) في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية.

كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد ٠,٧٥٣ ، مما يعني وجود علاقة إرتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج - مجتمعة- وهي ابعاد أبعاد

برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين المتغير التابع (الرضا النفسي للعاملين).

- معنوية نموذج الإنحدار : وتشير نتيجة إختبار F-Test الى أن نموذج الإنحدار المتعدد يعتبر معنويا" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ . ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة : بفحص نتائج إختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج الرفاهة الاجتماعية) والمتغير التابع (الرضا النفسي للعاملين) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,١٤١ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج الرعاية الصحية) والمتغير التابع (الرضا النفسي للعاملين) ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٣٩ ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج السلامة المهنية) والمتغير التابع (الرضا النفسي للعاملين) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أكبر من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٩٣ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة غير معنوية.

ومن خلال قيم معاملات بيتا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع - الرضا النفسي للعاملين - كما يلي :

- برامج الرفاهة الاجتماعية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٣٧٤ .

- برامج الرعاية الصحية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٣٧١ .

أما المتغيرات المستقلة غير المعنوية والمستبعدة من النموذج فتتمثل في :
- برامج السلامة المهنية.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية من خلال بعد الرضا النفسي، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق الرضا النفسي للعاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين .

٣/١٣ تحليل تأثير برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الاجتماعي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام "

الفرض الفرعي الثالث : " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق الرضا الاجتماعي للعاملين بمستشفى المدينة المنورة العام " .

ولإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، كما في الجدول رقم (١٦) .

جدول رقم (١٦) : نتائج تحليل الإنحدار المتعدد – الفرض الثالث

إختبارات		معاملات بيتا	معاملات الإنحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			
٠,٠٠٠	٥,٧٧٤	٠,٦٣٨	٠,٢٠٣	برامج الرفاهة الاجتماعية
٠,٠٠٥	١,٣٧٨	٠,٠٨١	٠,٠٤٥	برامج الرعاية الصحية
٠,٠٠٠	١١,٢٣٣	٠,٢٥١	٠,٣٥٥	برامج السلامة المهنية
		٨٧,٧٦٩		<u>المعنوية الكلية للنموذج</u> قيمة (F) المحسوبة (F) المعنوية (sig.)
		٠,٤١٥		<u>القوة التفسيرية</u> معامل التحديد (R) (Square معامل الارتباط (R)
		٠,٦٤٤		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الإنحدار المتعدد :

- **القوة التفسيرية للنموذج** : حيث بلغت قيمة معامل التحديد $0,415$ أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) تفسر $0,415$ من التباين في المتغير التابع (الرضا الاجتماعي للعاملين) في مستشفى المدينة المنورة العام.

كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد $0,753$ ، مما يعني وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج – مجتمعة- وهي ابعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) وبين المتغير التابع (الرضا الاجتماعي للعاملين).

- **معنوية نموذج الإنحدار** : وتشير نتيجة إختبار ف F-Test الى أن نموذج الإنحدار المتعدد يعتبر معنويا" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من $0,05$.

ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

- معنوية المتغيرات المستقلة: بفحص نتائج اختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج الرفاهة الاجتماعية) والمتغير التابع (الرضا الاجتماعي للعاملين) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٢٠٣ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج الرعاية الصحية) والمتغير التابع (الرضا الاجتماعي للعاملين) ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٤٥ ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (برامج السلامة المهنية) والمتغير التابع (الرضا الاجتماعي للعاملين) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية. ومن خلال قيم معاملات بيتا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع - الرضا الاجتماعي للعاملين - كما يلي:

- برامج الرفاهة الاجتماعية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٦٣٨ .

- برامج برامج السلامة المهنية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٢٥١ .

- برامج الرعاية الصحية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٠٨١ .

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى المدينة المنورة العام من خلال بعد الرضا الاجتماعي،

ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) في تحقيق الرضا الاجتماعي للعاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في أبعاد برامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على تحقيق رضا العاملين ممثلاً في (الرضا المادي ، الرضا النفسي ، والرضا الاجتماعي) في مستشفى المدينة المنورة العام، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل الرئيسي الأول حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية (برامج الرفاهة الاجتماعية ، برامج الرعاية الصحية ، برامج السلامة المهنية) على تحقيق رضا العاملين ممثلاً في (الرضا المادي ، الرضا النفسي ، والرضا الاجتماعي) في مستشفى المدينة المنورة العام.

١٤ / أهم التوصيات:

في ضوء نتائج البحث ، تمكن الباحث من تقديم العديد من التوصيات كما يلي :

١/١٤ أهم التوصيات الموجهة لإدارة مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية: في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ، وعلى ضوء القناعات التي تشكلت لدى الباحث، فلقد تبلورت عن هذه الدراسة جملة من التوصيات والاقتراحات التي يأمل الباحث أن تلقي العناية الكافية من ذوي الاهتمام في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية والمستشفيات السعودية بوجه عام .

وقد اجتهد الباحث في صياغة هذه التوصيات في صورة خطط تنفيذية Action Plans توضح الأنشطة اللازمة للتنفيذ ومن المسؤول عن تنفيذ التوصية - الاقتراح- ومدة التنفيذ ومن يراقب عملية التنفيذ والموارد المالية المقترحة اللازمة للتنفيذ ، وذلك في ضوء نتائج الدراسة على النحو الوارد في الجدول رقم (١٧):

دور برامج صيانة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين "دراسة حالة لمستشفى المدينة المنورة العام"

سامي سالم حماد العنوفى

جدول رقم (١٧) : توصيات موجهة لادارة مستشفى المدينة المنورة العام

م	التوصية	الأنشطة اللازمة لتحقيقها	مؤشرات النجاح	المسئولية	الزمن	تكلفة تقديرية
على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام الاهتمام ببرامج صيانة الموارد البشرية من خلال :						
١	على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للعاملين.	١- الاهتمام بالخدمات الترفيهية والاجتماعية. ٢- القيام بالأنشطة الثقافية. ٣- التأمين الاجتماعي. ٤- تقديم خدمات السكن، المواصلات، المطعم.	- الرضا الاجتماعي. - تحسين الأداء البشري. - قلة عدد شكاوى العاملين - رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.	الإدارة العليا والإدارات الوسطى	٢-١ سنة	٢٠٠٠ ريال لكل عامل كميزانية مبدئية
٢	على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام الاهتمام بالصحة للعاملين .	١- تقديم خدمات صحية داخل المنظمة. ٢- توجيه العاملين للمحافظة على صحتهم . ٣- مراعاة حالة النظافة العامة في المنظمة. ٤- رسم سياسة واضحة للرعاية الصحية للموظفين ٥ - وجود جهاز إسعاف متكامل لمختلف الحالات.	- سلامة الموارد البشرية. - تطور وتحسن مؤشرات الأداء الرئيسية .	الإدارة العليا والإدارات الوسطى والدنيا	١ سنة	٥٠٠٠ ريال لكل عامل كميزانية مبدئية
٣	على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام الاهتمام بالسلامة المهنية للعاملين.	١- تفقد مكان العمل على الوام. ٢- توفير الحماية في حل الحرائق. ٣- تأسيس نظام للإسعافات الأولية. ٤- تنظيم برامج توعوية عن السلامة الوظيفية. ٥ - بالإضافة إلى الدعم المادي مثل التأمين ضد الحوادث والتأمين على الحياة وإجراءات التقاعد	- سلامة الموارد البشرية. - تحسن الأداء وقلة الأخطاء. - تطور وتحسن مؤشرات الأداء الرئيسية .	الإدارة العليا والإدارات الوسطى والدنيا	١ سنة	٥٠٠٠ ريال لكل عامل كميزانية مبدئية
على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام تحقيق رضا العاملين من خلال :						
٤	على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام المادي للعاملين .	١- إتاحة الفرصة لإبراز مهارات الفرد وقدراته . ٢- تناسب الأجر مع العمل . ٣-تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة. ٤- اتباع سياسة المكافآت الحافزة والمتكررة. ٥- تفضيل الحوافز الجماعية عن الحوافز الفردية.	- قلة الأخطاء. - إنجاز المهام والأهداف. - قلة عدد شكاوى. - رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.	الإدارة العليا والإدارات الوسطى	٢-١ سنة	١٠٠٠٠ ريال لكل عامل كميزانية سنوية مبدئية
٥	على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام الاهتمام بالرضا النفسي للعاملين .	١- وجود سياسة واضحة لتخطيط المسار الوظيفي . ٢- توفر التأهيل المناسب للعاملين. ٣- مساندة الرئيس لمروعوسه عند طلب المعونة . ٤- العدالة في معاملة المرعوسين.	- تحسن المزاج العام للعاملين. - حب العمل وزيادة الانتماء الوظيفي . - تطور وتحسن مؤشرات الأداء الرئيسية .	الإدارة العليا والإدارات الوسطى والدنيا	١ سنة	٥٠٠٠ ريال لكل عامل كميزانية مبدئية
٦	على السادة المسئولين بمستشفى المدينة المنورة العام الاهتمام بالرضا الاجتماعي للعاملين .	١- الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة وتقراب درجة الثقافة والناحية العلمية والفكرية للمجموعة. ٢- المشاركة في نوادي ، ومجمعات مهنية واحدة. ٣- بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ، ومساعدته في حلها .	١-زيادة العمل الجماعي ٢-اشباع الاحتياجات الاجتماعية ٣-الرضا الاجتماعي وقلة الأخطاء	الإدارة العليا والإدارات الوسطى والدنيا	١ سنة	٣٠٠٠ ريال لكل عامل كميزانية مبدئية

المصدر : الجدول من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة الميدانية.

٢/١٤ أهم التوصيات الخاصة بالبحوث والافاق المستقبلية: هناك مجالات عديدة للبحث في المستقبل التي يجب مراعاتها في ضوء العمل الحالي، حيث أن نتائج الدراسة أشارت الى وجود تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية لبرامج صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية ، مما يعني ضرورة دراسة تأثير برامج صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين في القطاعات والميادين المختلفة وقياس أثر ذلك على مجالات الأداء المختلفة.

كما أن البحث الحالي ركز على قياس دور برامج صيانة الموارد البشرية على رضا العاملين في مستشفى المدينة المنورة العام بالمملكة العربية السعودية، ونقترح البحث في المستقبل لاستكشاف المزيد من الأبعاد والمحددات الإضافية للنماذج الإدارية الرائدة لتطبيق برامج صيانة الموارد البشرية وقياسها .

كما يمكن اجراء البحث في المجال الصناعي والخدمي على حد سواء ؛ لذا يمكن تطبيق البحث على مجالات أخرى هامة مثل قطاع التعليم والسياحة و كذلك الصناعات المختلفة ، بالإضافة الى امكانية قياس أثر برامج صيانة الموارد البشرية على أداء العاملين، وعلى تحقيق النجاح الاستراتيجي والعدالة التنظيمية .

المراجع

أولا : المراجع العربية:

- ١- أسامة أحمد الأعمى (٢٠٢٣)، " تحليل العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية – دراسة ميدانية"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج)- مصر، العدد ٤.
- ٢- حسين على عبدربه، (٢٠٢٣). تصور مقترح لتطبيق مدخل إدارة المعرفة في ادارة المدارس الثانوية العامة دراسة ميدانية" مجلة كلية التربية، الاسكندرية ،العدد الثالث.
- ٣- حسين محمد، (٢٠١٠)، إدارة المنظمات: منظور كلي، ط ٢، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٤- سالم تيسير (٢٠١٠)، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط ١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٥- سما سعد خير الله حسين، (٢٠٠٦)، أثر المناخ الأخلاقي في نوعية حياة العمل والرضا الوظيفي في عينة من المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

٦- عاصي نايف (٢٠٠٧) ، الروح المعنوية للعاملين والإنتاجية دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات النسيجية في المحلة، المجلة العلمية للعلوم الإدارية، العدد الرابع والعشرون.

٧- عبد الباري أشرف & صابر عماد ، (٢٠١٤)، "تأثير حزم الجدارات الوظيفية في تفعيل التسويق الابتكاري: دراسة ميدانية على البنوك المصرية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة، جامعة عين شمس ، العدد الأول.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1- Awais L. Thornhill, (٢٠٢٣), "Authenticity And Female Leaders: A Qualitative Study Exploring The Leadership Practices OF Female University Administrators", PhD., Colorado State University.

2-Al-Taii, M. A.; Ismael, H. K., & Khudhur, S. A. (٢٠٢٢). The Role of Human Resources Maintenance in Achieving Organizational Agility. Tanmiat Al-Rafidain, 39 (125).

3- Anderson, J. & Gerbing, D. (2019): Structural Equation Modeling in Practice: A review and Recommended Two step Approach, psychological Bulletin, 103 (3).

4- Albrich, W. C., & Harbarth, S. (٢٠٢٠). Health-care workers: source, vector, or victim of MRSA? The Lancet infectious diseases, 8(5).

5-Badahdah, A. M.; Khamis, F., & Al Mahyijari, N. (2٠٢٢020). The psychological well-being of physicians during COVID-19 outbreak in Oman. Psychiatry Research.

6- Berman, E. M.; Bowman, J. S.; West, J. P., & Van Wart, M. R. (٢٠٢١). Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems. CQ Press.

7-Kernis, M.H. (٢٠٢٣). Toward a conceptualisation of optimal self-esteem. Psychological Inquiry, 14, N1.

- 8- Swamy, D. (2022). **Teacher perceptions of diversity management in Nepalese primary schools**, Unpublished master thesis, Mahidol university 9-Duderstadt. J.(٢٠٢٢). **Diversity Management in American Universities & Diversity Management in German Higher Education**, Berlin, Germany, CHE Consult GmbH.