



رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجم بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية

د. عماد عبد الخالق صابر الطحان
مدرس إدارة الأعمال

د. نيفين سعيد بيومي عيسوي
مدرس إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال
المعهد العالي للعلوم الإدارية (طموة) الجيزة
وزارة التعليم العالي
جمهورية مصر العربية

الملخص

تعتبر المعرفة في السنوات الأخيرة أحد أهم الموارد التنظيمية وهي الأساس في التنمية المستقرة خاصة في البيئات التنافسية الشديدة أو البيئات التي تتعرض لتغيرات مستمرة. وتوجد العديد من المنظمات التي تغرق في فيض معلوماتي لا نهائي، ولكنها في مجاعة شديدة للمعرفة لذلك تخصص الشركات حصة كبيرة من إنفاقها في سبيل الحصول على المعارف والطرائق والأساليب الجديدة. وتمثلت مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: « إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري والتطبيق لمنهجية ستة سيجم في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية». وهدف البحث إلى التعرف على دور رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجم بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، الذي يقوم على تفسير الوضع الراهن للظاهرة محل الدراسة والبحث وتحديد الأبعاد وظروف الظاهرة، هذا بجانب إجراء تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالظاهرة، كما استخدم الباحثان في الدراسة الميدانية أسلوب الاستبيان عن طريق المقابلات الشخصية والبريد الإلكتروني للموظفين.

توصل الباحثان إلى وجود علاقة ذودلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وكل من رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجم داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وكذلك يوجد تأثير ذودلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على كل من رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجم داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. وأخيراً أوصى الباحثان بالحرص على توفير مناخ العمل الصحي الذي يعمل على تحقيق الإنجازات العالية فوق العادية لجميع الوظائف الموجودة داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وذلك عن طريق الاهتمام بمعايير الأمن والسلامة المهنية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري - المعرفة - ستة سيجم - جودة الحياة الوظيفية.

المقدمة

ظهر في العقد الأخير تعاظم دور رأس المال الفكري في أدبيات الإدارة اعتقاداً بأن النمو الاقتصادي للاقتصادات المبنية على المعرفة قاد مسيرته الأصول غير الملموسة والتي تمثل محركات الابتكار في المنظمات. وقد جرى اعتبار رأس المال الفكري نتاجاً للبحوث والتطوير بأي منظمة ومحرك خلق القيمة الأكبر جراء هذه الأنشطة (Siboni et al., 2013). وتعتبر المعرفة في السنوات الأخيرة أحد أهم الموارد التنظيمية وهي الأساس في التنمية المستقرة خاصة في البيئات التنافسية الشديدة أو البيئات التي تتعرض لتغيرات مستمرة. وتوجد العديد من المنظمات التي تغرق في فيض معلوماتي لا نهائي ولكنها في مجاعة شديدة للمعرفة. لذلك تخصص الشركات حصة كبيرة من إنفاقها في سبيل الحصول على المعارف والطرائق والأساليب الجديدة (Piri et al., 2013).

* تم استلام البحث في ديسمبر 2016، وقبل للنشر في أبريل 2017.

وجودة الحياة الوظيفية تعد من القضايا الإدارية التي احتلت مكانا متميزا في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي؛ نظراً لأن لجودة الحياة الوظيفية مفهوم يحتوي على العديد من العناصر التي تمس أداء المنظمات مباشرة وتؤثر عليها، وهذا المفهوم رغم أنه قد يبدو مقصوراً على البيئة المباشرة للعمل؛ إلا أنه يلتمس 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 المنظمات التي يعملون بها (جاد الرب، 2008)

ومنهج ستة سيجمما انتهجته المنظمات فيما يختص بعملياتها الأساسية وهيكلها حيث يقوم هذا النهج أو الأسلوب على مراقبة الأداء والأنشطة والأعمال اليومية طمعاً في الوصول لدرجة متقدمة من درجات الجودة الشاملة يتم فيها تقليل الفاقد وتقليص فرص العيب علماً بأنه كلما زاد تعقيد المنتج كلما زادت احتمالية ظهور العيوب به في الوقت نفسه، ولذلك يعتبر منهج ستة سيجمما أسلوب عملي وحيد في مثل هذه الحالات لتلبية حاجة العميل (رفاعي، 2011).

ويهدف هذا البحث إلى التعرف على دور رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجمما بالتطبيق على العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

الإطار العام للبحث

المشكلة البحثية

تتمثل المشكلة البحثية في التساؤل التالي:

« إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري والتطبيق لمنهجية ستة سيجمما في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية ». ويمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ماهي طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟
- 2- ماهي طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟
- 3- ماهي طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟
- 4- ماهي أبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟
- 5- ماهي أبعاد منهجية ستة سيجمما التي تعتمد عليها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟
- 6- ماهي أبعاد رأس المال الفكري المستخدمة داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟

أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

- 1- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 2- دراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 3- دراسة طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأبعاد منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 4- تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية المطبقة داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 5- التعرف على أبعاد منهجية ستة سيجمما التي تعتمد عليها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 6- تحديد أبعاد رأس المال الفكري المستخدمة داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته من العوامل التالية:

1- الأهمية الأكاديمية للبحث:

نظرًا لأن موضوع رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجمما من الموضوعات التي لا تزال حديثة وخاصة في المملكة العربية السعودية، فإن هذا الموضوع لا يزال بحاجة إلى الإضافة من البحوث والدراسات العربية التي تثري هذا الموضوع وتضيف إلى المكتبة العربية المزيد من الأبحاث والدراسات الحديثة.

2- الأهمية التطبيقية للبحث:

تظهر الأهمية التطبيقية للبحث في أنه يساهم في تحديد دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية رأس المال الفكري والتطبيق الفعال لمنهجية ستة سيجمما، وتم اختيار وزارة الصحة السعودية لما لها من دور كبير في المحافظة على صحة المواطنين وعلاج المرضى والعمل على تقديم خدمة صحية لجميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية.

3- الأهمية بالنسبة للباحث:

من المتوقع أن يساهم موضوع البحث في زيادة معلومات الباحثان وإثراء فكرهما حول هذا الموضوع.

الدراسات السابقة:

1- دراسات متعلقة برأس المال الفكري:

دراسة (Graff, 2013)، وأوضحت كيف يقوم المديرون بتعبئة بنود رأس المال الفكري وتفعيلها لدى الاقتراب من مستثمريهم ومحلليهم، وحتى يومنا هذا يوجد نقص في المعرفة المحيطة بترجمة عمليات رأس المال الفكري من إفصاحات تنظيمية إلى سوق رأس المال ولا نعرف الكثير عن الكيفية التي يعبئ بها رأس المال الفكري لديهم حتى يتسنى للمستثمرين والمحللين أن يعتنقونه ويعتبرونه جزءًا أصيلاً من الإفصاحات التنظيمية. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن رأس المال الفكري يتوقف وبشدة على المؤشرات المالية؛ ولذا فلا يمكن معاملته على أنه الضد لرأس المال المالي، وبدلاً من أن يكون المكمل لرأس المال المالي، فإن رأس المال الفكري هو الجودة العرضية للمؤشرات المالية أي طريقة لإعمال المنطق وإعادة ربط تمثيل جرى تفكيكه مع ظواهر عملية.

دراسة (Namvar & Pejman, 2013)، وأشارت إلى دور أبعاد رأس المال الهيكلي وهي العملاء والعملية والابتكار في التوصل إلى نماذج أعمال إلكترونية حيث اخترنا صناعة السجاد الإيرانية فيما يتعلق بخمسة أنواع من الأعمال الإلكترونية مباشرة إلى العميل ومورد الخدمة بالكامل والمجتمع الافتراضي والبنية التحتية المشتركة ومعامل صافي القيمة. وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الثلاثة أبعاد لرأس المال الهيكلي تؤثر على نماذج الأعمال الإلكترونية المختلفة بطريقتها فبينما قد يؤثر أحد الأبعاد بقوة بالنسبة لنموذج أعمال إلكتروني ولكنه لا يؤثر على النموذج الآخر على الإطلاق؛ لذا يتحتم مراعاة الدقة لظروف صناعة السجاد الإيرانية لدى اختيار نموذج الأعمال الإلكترونية المناسب.

دراسة (Siboni, et al., 2013)، واستهدفت توضيح ما الذي تعتبره جامعات الدول الإيطالية رأس مال فكري في خطط الأداء الخاصة بها، حيث تتحمل الجامعات مسئولية محددة عن إنتاج ونشر المعرفة والاستثمار في البحوث والموارد البشرية. وعلى هذا جرى إعطاء دور محوري لرأس المال الفكري في إدارة الجامعات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الجامعات الإيطالية تستثمر بقوة في رأس مال العلاقات، أي المرتبط بتحقيق المهمة الثالثة للنظام الجامعي.
- أن الجامعات الإيطالية تستثمر في رأس المال التنظيمي/ الهيكلي للإسهام في زيادة كفاءة القطاع العام.
- إن تقرير رأس المال الفكري في الجامعات الإيطالية لم يهتم كثيراً باحتياجات ورضا العملاء، وربما السبب في ذلك أن الجامعات التابعة للحكومة الإيطالية تتلقى معظم تمويلها (90%) من الحكومة؛ ولذا لا يرد في التقارير أي إشارة عن أهمية توظيف موارد بشرية ذات كفاءة.

دراسة (بشير، 2015)، وأوضحت أثر إعادة الهيكلة التنظيمية على رأس المال الفكري في ظل الاندماج دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب المصرية، وذلك من خلال اختبار أثر إعادة الهيكلة التنظيمية على كل من (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء). وتوصلت الدراسة لوجود تأثير لإعادة الهيكلة التنظيمية على كل من (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء).

دراسة (أبوزيد، 2015)، التي استهدفت العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وتحسين جدارات الموارد البشرية: دراسة ميدانية على وزارة السكان والمرافق بليبيا. وذلك من خلال التعرف على دور (إدارة رأس المال البشري، وإدارة رأس المال الهيكلي، وإدارة رأس المال العلاقي) في تحسين جدارات الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الفكري وهي (إدارة رأس المال البشري، وإدارة رأس المال الهيكلي، وإدارة رأس المال العلاقي) وتحسين جدارات الموارد البشرية بوزارة السكان والمرافق بليبيا.

دراسة (الزيادي، 2015)، واستهدفت التعرف على مدى تأثير مكونات رأس المال الفكري وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية بإجراء دراسة مقارنة بين العاملين بكل من البنوك التجارية في القطاع العام والقطاع الخاص وكذلك التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط على العلاقة بين رأس المال الفكري وتعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية. وأكدت نتائج الدراسة الميدانية معنوية نموذج تحليل التباين ثنائي الاتجاه للبنوك التجارية بالقطاعين العام والخاص لمكونات رأس المال الفكري (بشري، وهيكلية، وعملاء) وأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية.

دراسة (Pongpearchan, 2016)، التي أشارت إلى تأثير رأس المال الفكري في أداء الأعمال بالتطبيق على شركات الكمبيوتر في تايلاند وذلك من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأبعاد أداء الأعمال وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير جوهري لأبعاد رأس المال الفكري على أبعاد أداء الأعمال في شركات الكمبيوتر في تايلاند.

2- دراسات متعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

دراسة (شيخي، 2014)، واستهدفت التعرف على طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة: دراسة ميدانية. وذلك من خلال المتغيرات للكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين طبيعة العمل وجودة الحياة. وتم تصميم استبيان عن طبيعة عمل الأستاذ الجامعي والتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة لديه، وأجريت الدراسة بجامعة تلمسان، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة لصالح متغير الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الأقدمية واختلاف الكلية المنتسب لها الأستاذ الجامعي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها. كما لا يوجد فرق ذات دلالة إحصائية في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأستاذ الجامعي لصالح متغير الجنس ما عدا بعد الحوافز والترقية لصالح الذكور.

دراسة (مصطفى، 2014)، وهدفت إلى تقديم نموذج يصف ويفسر العلاقة بين القيادة الخادمة وبين جودة الحياة الوظيفية وتأثيرهما على العقد النفسي، واختباره ميدانياً لتحديد إمكانية استخدام هذا النموذج في زيادة جودة الأداء. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية لكل من خصائص القيادة الخادمة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام بالعقد النفسي.

دراسة (Swamy et al., 2015)، وأوضحت أهمية جودة حياة العمل في الوقت الحاضر على الصعيد العالمي بشكل عام، والمنظمات بشكل خاص حيث تواجه العديد من القضايا المتعلقة بالموارد البشرية التي تهدف إلى استقرار الموظف وهي تعتبر واحدة من المشكلات الرئيسية التي يجب التصدي لها. وتوصلت الدراسة إلى عدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي: العمل، والبيئة، وثقافة المنظمة، والمناخ التنظيمي والعلاقات والتعاون والتدريب والتطوير والتعويض والمكافآت، والتجهيزات، والرضا الوظيفي والأمن الوظيفي.

دراسة (بن خالد، 2015)، وأشارت إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية من خلال خلفيتها التاريخية واتجاهاتها، من خلال التركيز على أبعاد ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية وعوامل نجاحها كنظام الاتصالات، ثم دراسة مؤشرات قياس جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، إضافة إلى التركيز على برامج جودة الحياة الوظيفية في المنظمات.

وتوصلت الدراسة إلى أن جانب النوعية في العمل يعتبر عامل مهم يؤثر على العوامل التنظيمية الأخرى كالانتماء التنظيمي والقيادة والرضا المهني والفعالية والمهنية والكفاءة الإنتاجية والأداء المتميز في العمل.

دراسة (Balaram et al., 2015)، وأشارت إلى أن في هذه الحياة الميكانيكية، حيث العمال يصلون إلى منازلهم بعد الانتهاء من مهمتهم المحددة مع أعلى درجات الإجهاد، حيث لا يمكن أن نقارن الإنسان مع الآلات لأنهم لديهم دوافع خاصة، وغرائز وعواطف ومشاعر وأحاسيس. وتوصلت الدراسة إلى أنه يجب على صاحب العمل تصميم وظيفة تتناسب مع احتياجات العمال وليس التكنولوجيا. باستخدام نوعية العمل والحياة (QWL) والعمل على وجود مشاركة أكبر للعمال، وجعل العمل أسهل سيؤدي إلى تحسين الجودة والكفاءة.

3- دراسات متعلقة بمنهجية ستة سيجما:

دراسة (المطيري، 2013)، وهدفت إلى التعرف على أهمية دور ستة سيجما في الرقي بالقطاع الصناعي، وقد تم التوصل للنتائج التالية: وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحسين والتطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستثمر الصناعي. ووجود استعداد لدى الهيئة العامة الصناعية لتطبيق ستة سيجما لزيادة الإنتاجية بالقطاع الصناعي الكويتي.

دراسة (Andersson, Hilletoft, Manfredsson & Hilmola, 2014)، وذهبت إلى أن الصناعة المحلية والسته سيجما أدوات مهمة للغاية في تقليل تغير العملية والوقت المتقدم واقترح أن احتياجات المنشأة لا تقوم فقط على فهم صوت العميل، بل على العكس فإنها تحتاج إلى استراتيجية لتحقيق تلك الاحتياجات وفي عصر يتصف بشراسة المنافسة فرضته العولمة وتغير التكنولوجيا السريع أصبحت أدوات تحسين الجودة وبرامج الإنتاج المحلي لاستراتيجية البقاء.

دراسة (يوسف، 2014)، التي أشارت إلى أثر تطبيق أبعاد مصفوفة أعمال ستة سيجما في إدراك تقييم الأداء: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، فرع سعيدة. وقد تم التوصل إلى أن أبعاد مصفوفة أعمال ستة سيجما تؤثر في إدراك تقييم الأداء وكذلك تتمثل أهم مبادئ وأبعاد الستة سيجما فيما يلي: (التركيز على العملاء، واتخاذ القرارات على أساس الحقائق والبيانات الدقيقة، والتركيز على العمليات والأنشطة الداخلية، والإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق، والتعاون غير المحدود بين موظفي المنشأة الواحدة، والتحسين المستمر).

دراسة (Alvarez, Jesus & Perry, 2015)، التي أوضحت أن ستة سيجما تأخذ استراتيجية امتياز التصنيع في الاعتبار طرق أساسية متكاملة ضمن مدخل منهجي لإقامة أساس للإنتاجية. وليست هذه الأدوات منعزلة عن بعضها بل تحتاج إلى أن تكون جزءاً من الاستراتيجية التابعة للتحسين حيث تلعب الإدارة العليا والقيادة التنظيمية وإدارة التغيير دور أداة التمكين لهذا المدخل. وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم مدخل لامتياز الصناعة والذي يعمل على ربط أدوات الإنتاجية في سياق أوسع من أداء الأعمال. وتوصلت الدراسة إلى أن منهجيات التحسين يمكن دمجها داخل نموذج تنفيذ صناعي والذي يؤدي إلى الكمال ويضم هذا المدخل المنهجي نموذج لأداء الأعمال والذي يضم صوت العميل والامتياز الصناعي لتوفير بضائع وخدمات متفوقة للعميل النهائي.

دراسة (Verver et al., 2016)، التي أوضحت دور ستة سيجما في تقديم الرعاية الصحية والغرض من هذه الدراسة هو إجراء مراجعة شاملة وتقييم لمنهجية ستة سيجما والتعرف على دورها في تحسين الرعاية الصحية وزيادة جودة الخدمة الصحية، وتوصلت الدراسة أن لمنهجية ستة سيجما دوراً كبيراً في تقديم الرعاية الصحية وتقليل الوقت وإدخال العديد من الفوائد على الرعاية الصحية وحدد أبعاد جودة الرعاية الصحية فيما يلي (تُعد الاستجابة، وتُعد الاعتمادية، وتُعد الضمان، وتُعد الملموسية).

4- أهم العلاقات والاستنتاجات المستخلصة من الدراسات السابقة:

أ- استخلص الباحثان من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع رأس المال الفكري الأبعاد التالية:

- رأس المال البشري.
- رأس المال الثقافي.
- رأس المال العاطفي.
- رأس مال العملاء.
- رأس المال الهيكلي.

ب- **وركر الباحثان دراستهما على الأبعاد التالية:**

- رأس المال البشري.
- رأس مال العملاء.
- رأس المال الهيكلي.

ج- **استخلص الباحثان من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع منهجية ستة سيجما الأبعاد التالية:**

- الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق.
- الاستجابة.
- الاعتمادية.
- التحسين المستمر.
- التركيز على العملاء.
- التعاون غير المحدود بين موظفي المنشأة الواحدة.
- الضمان.
- الملموسية.

وركر الباحثان دراستهما على الأبعاد التالية:

- التحسين المستمر.
- الاعتمادية.
- الملموسية.
- الاستجابة.
- الضمان.

د- **استخلص الباحثان من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع جودة الحياة الوظيفية الأبعاد التالية:**

- إجراءات تقويم المظالم.
- بيئة عمل صحية أمته.
- التوازن بين الحياة والعمل.
- رفاهية العاملين.
- ظروف العمل المادية.
- عوامل وظيفية.
- مشاركة العاملين في الإدارة.
- عوامل مالية.

وركر الباحثان دراستهما على الأبعاد التالية:

- ظروف العمل المادية.
- التوازن بين الحياة والعمل.
- رفاهية العاملين.
- مشاركة العاملين في الإدارة.

يرجع السبب الرئيس في اختيار 3 أبعاد فقط لمتغير رأس المال الفكري، و5 أبعاد لمتغير ستة سيجما، و4 أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، لمحاولة التركيز على أبعاد معينة من وجهة نظر الباحثان حتى يتمكن الباحثان من قياسها واختبار الفروض.

فروض البحث

تمكن الباحثان من صياغة الفروض التالية:

- **الفرض الأول:** توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- **الفرض الثاني:** توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- **الفرض الثالث:** توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ويوضح الشكل رقم (1) متغيرات وأبعاد البحث والعلاقات بينهما.

مجتمع وعينة البحث

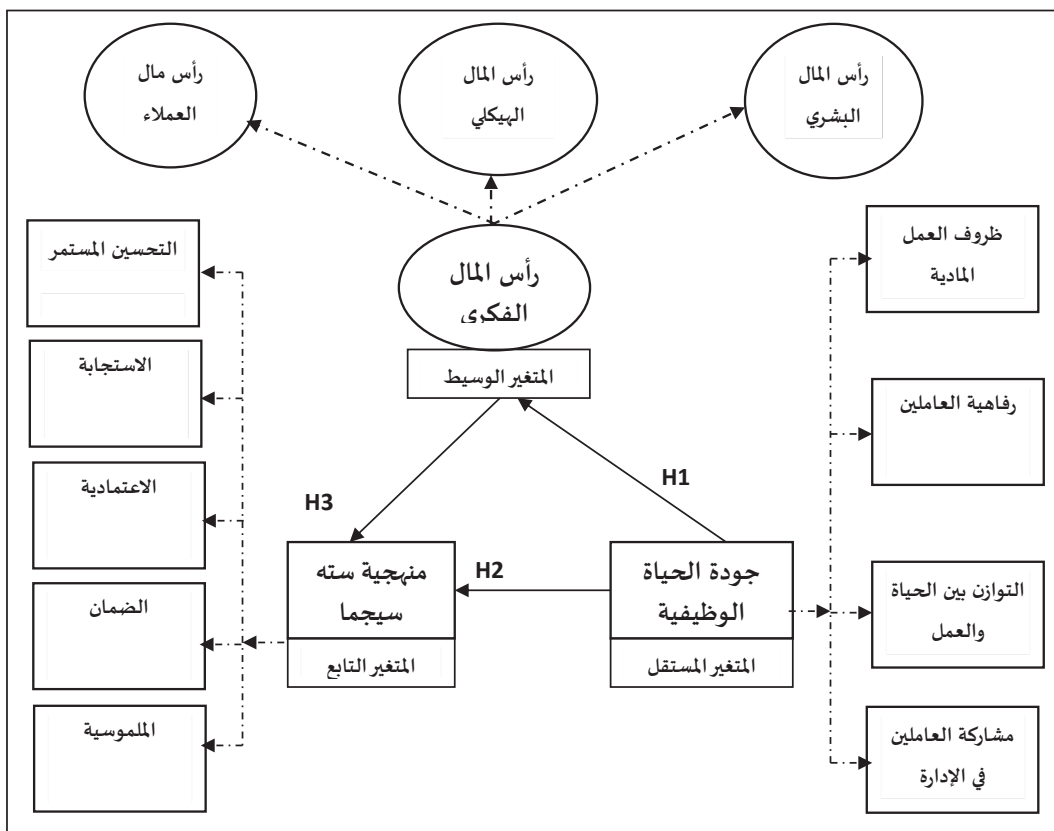
1- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، حيث يبلغ عدد العاملين داخل وزارة الصحة (174881) موظف حتى نهاية 2015 (مركز معلومات، وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، يونيو 2016). ويوضح الجدول رقم (1) عدد الموظفين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية حسب الوظيفة والجنسية:

جدول رقم (1)
عدد الموظفين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية حسب الوظيفة والجنسية

م	الوظيفة	الجنسية	
		سعوديين	غير سعوديين
1	الأطباء	10549	27346
2	الهيئة التمريضية	48495	35367
3	الصيدالة	2149	232
4	وظائف طبية مساعدة	45194	5549
	الإجمالي	106387	68494
			الإجمالي
			174881

المصدر: مركز معلومات، وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، يونيو 2016



المصدر: من إعداد الباحثان.

شكل رقم (1) متغيرات وأبعاد البحث والعلاقات بينهما

2- عينة البحث:

قام الباحثان بسحب عينة عشوائية طبقية من الموظفين السعوديين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية بحيث تشمل الوظائف التالية: (الأطباء - الهيئة التمريضية - الصيدالة - الوظائف الطبية المساعدة) ويرجع تركيز الدراسة على الموظفين السعوديين فقط بسبب تطبيق سياسة السعودة وإحلال العمالة الوطنية بدل العملة الأجنبية في هذا القطاع الحيوي وذلك في الاعتماد على الجداول الإحصائية والمعادلة الإحصائية التالية (إدريس، 2007):

$$n = \frac{Z^2 \prod (1 - \prod)}{e^2}$$

حيث إن:

$Z =$ حدود الخطأ المعياري عن مستوى ثقة معينة وليكن 95% والخطأ المعياري المقابل لهذه الدرجة من الجداول الإحصائية هو 1.96.

$\Gamma =$ نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع الدراسة 50%.

$(1-\Gamma) =$ نسبة الذين لا تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع الدراسة 50%.

$e^2 =$ مقدار الخطأ المسموح به عند التقدير وهو يساوي 0.5. $n =$ حجم العينة.

بالنطبق في المعادلة السابقة نجد أن حجم العينة يساوي 384 مفردة من الموظفين.

ويوضح الجدول التالي توزيع عينة البحث من الموظفين السعوديين حسب الوظيفة:

جدول رقم (2)

توزيع عينة البحث على الموظفين السعوديين حسب الوظيفة

م	الوظيفة	توزيع العينة	
		عدد الموظفين	النسبة
1	الأطباء	10549	10%
2	الهيئة التمريضية	48495	46%
3	الصيدالة	2149	2%
4	وظائف طبية مساعدة	45194	42%
الإجمالي		106387	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بتصريف من الجدول السابق.

وزع الباحثان 400 استمارة استبيان على عينة البحث من الطبقات الأربعة المختلفة، وبلغ عدد الاستمارات التي تم تجميعها وصالحة للمعالجة الإحصائية 350 استمارة بنسبة 91% من حجم العينة، حيث تعتبر هذه النسبة مقبولة جداً.

منهج البحث

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، الذي يقوم على تفسير الوضع الراهن للظاهرة محل الدراسة والبحث وتحديد الأبعاد وظروف الظاهرة، هذا بجانب إجراء تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالظاهرة، كما استخدم الباحثان في الدراسة الميدانية أسلوب الاستبيان عن طريق المقابلات الشخصية والبريد الإلكتروني للموظفين، ويشتمل منهج البحث على ما يلي:

1- نوع ومصادر البيانات:

اعتمد الباحثان على نوعين من البيانات وهما: بيانات ثانوية: (مراجع والدوريات والبحوث والتقارير العربية والأجنبية وبعض المصادر من الإنترنت). وبيانات أولية: وتعتمد على الدراسة الميدانية من خلال استمارة الاستبيان التي تم تصميمها وتوجيهها للموظفين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

2- أساليب وطرق جمع البيانات:

استخدم الباحثان أسلوب المقابلة الشخصية والبريد الإلكتروني في جمع البيانات الأولية من خلال الإجابة على الاستبيان.

3- تصميم قائمة الاستبيان:

تضمنت قائمة الاستبيان مجموعة عبارات تقيس اتجاهات أفراد العينة تجاه متغيرات وأبعاد البحث، ولتصميم هذه القائمة قام الباحثان بالاطلاع على دراسات عديدة ونماذج سابقة متعلقة بموضوع البحث، وتحتوي قائمة الاستبيان على مجموعة عبارات بطريقة «ليكرت» على مقياس خماسي الاتجاه لكل إجابة وزن مرجح، كما يلي:

درجة الموافقة	:	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الوزن المرجح	:	1	2	3	4	5

كما تضمنت قائمة الاستبيان البيانات الديموغرافية لعينة البحث وتمثل في: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي. بالإضافة إلى عبارات للتعرف على آراء واتجاهات الموظفين في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية على عبارات أبعاد متغيرات البحث الثلاثة.

4- الأساليب الإحصائية:

- تم الاستعانة بالحاسب الآلي من خلال برنامج SPSS ver: 22 المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية كما يلي:
- أ- تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس لجميع متغيرات البحث عدا المتغيرات الديموغرافية.
 - ب- تم توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة) من حيث العدد والنسبة المئوية.
 - ج- تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع متغيرات البحث عدا المتغيرات الديموغرافية. وذلك للتعرف على معدل تواجد كل متغير في عينة البحث، ومعدل تشتته.
 - د- تم حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين كل متغيرين من متغيرات البحث عدا المتغيرات الديموغرافية وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة في صورتها البسيطة.
 - هـ- تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية وأبعادها في المتغيرات الوسيطة والتابعة: (رأس المال الفكري - منهجية ستة سيجما)، ومن ثم اختبار صحة الفروض الأول والثاني والثالث.

الخلفية النظرية للبحث

جودة الحياة الوظيفية وأبعادها (المتغير المستقل)

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

جودة الحياة الوظيفية معنى مركب من عدة أبعاد تشير في بعض الأحيان إلى بعض العوامل المترابطة التي تحتاج إلى فحص دقيق من أجل بناء نسق مفاهيمي وقابل للقياس والمتعلق بالرضا المهني والمشاركة في العمل، التحفيز، والإنتاجية، والسلامة والأمن في العمل والراحة والسعادة والخصائص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة، وتطوير القدرات، والتوافق بين الحياة في العمل وخارجها (بن خالد، 2015).

2- أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

يوجد العديد من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية يركز البحث الحالي على ما يلي:

- أ- ظروف العمل المادية: تشكل تصميم بيئة العمل من خلال المعدات والآلات والإجراءات التشغيلية ونظام عمل آمن كما هو منصوص عليه في قانون العمل، فالغرض الرئيس من تصميم مكان العمل هو زيادة الإنتاجية وتوفير السلامة والصحة المهنية للعاملين (Pickard, 2005).
- ب- رفاهية العاملين: مفهوم رفاهية العاملين مفهوم متغير يحتوي على العديد من التفسيرات، حيث يشير مفهوم الرفاهية إلى حالة السعادة والرضا والاحتفاظ بالموارد البشرية وتطويرها وهي عبارة عن التسهيلات الخدمية والمرافق المقدمة للعاملين. (Reddy, 2004).
- ج- التوازن بين الحياة والعمل: التوازن بين الحياة والعمل وتقوم بعض الشركات والمنظمات بمساعدة العاملين فيها على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة، وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة، وللتوازن بين الحياة والعمل له أثر إيجابي على المنظمة والعاملين (Kaiser & Ringlsetter, 2011).
- د- مشاركة العاملين في الإدارة: مشاركة العاملين في الإدارة تعالج العلاقة بين المنظمة والعاملين والمساهمين، والقضايا الأساسية للإدارة داخل المنظمة، ويظهر دور العاملين والمساهمين في المنظمة في عملية اتخاذ القرارات (Branch, 2011).

رأس المال الفكري وأبعاده (المتغير الوسيط)

1- مفهوم رأس المال الفكري:

هو حزمة الأصول المعرفية التي تدخل بشكل مباشر أو غير مباشر مع توليد القيمة بواسطة المنظمة ولعملائها، ويتضمن استخدام رأس المال الفكري أشكالاً متنوعة مثل رأس المال البشري والهيكلية والعلاقات: (Konkiti et al., 2013).

2- أبعاد رأس المال الفكري

قسم (Secundo et al., 2010) أبعاد رأس المال الفكري إلى ما يلي:

أ- رأس المال البشري: وهو توليفة من العوامل المملوكة للأفراد العاملين لدى المنشأة وترتكز إلى المعرفة التي لدى العاملين والمعلومات والبيانات والمهارات والقدرة الفنية والخصائص الشخصية مثل الذكاء والطاقة والمواقف ثم الاعتمادية والقدرة على التعلم وسعة الخيال والإبداع والرغبة في مشاركة المعلومات والمشاركة في فرق العمل واتساق أهداف الأفراد مع الأهداف التنظيمية.

ب- رأس المال الهيكلي: ويشتمل رأس المال الهيكلي على الجوانب غير الملموسة في أي منشأة مثل العملية والثقافة والعلاقات والملكية الفكرية. أما الأمثلة على المكون المذكور عالية طرق التصنيع ونظم التوزيع والتوقعات والمناسك والأساطير والعلاقات مع العملاء والعلامة وحق الطباخة.

ج- رأس مال العلاقات (العملاء): ويشير إلى موارد مرتبطة بالعلاقات الخارجية للمنظمة مع العملاء والموردين والشركاء.

منهجية ستة سيجمما وأبعادها (المتغير التابع)

1- مفهوم منهجية ستة سيجمما

أشار (رفاعي، 2011) إلى أن ستة سيجمما تستخدم لعلاج المشكلات المزمنة للشركة حتى تستطيع مقابلة توقعات العميل بالدرجة الفعالة تكاليفها، حيث يستهل بها من بداية العملية مروراً بالمراحل الصناعية وحتى نهايتها، ويتم تنظيم كل مشروع من مشروعات التحسين في أربع مراحل هي:

- القياس Measure وهو تحديد رغبات العميل أو حاجاته وتقييم كيف تفشل في إنجاز ذلك التوقعات حتى يمكن تلافيها، مع تحديد المقاييس الأساسية للعملية من أجل المقارنة المستقبلية.
- التحليل Analyze وهو تحديد الأسباب الداخلية للمشكلات.
- التحسين Improve وهو إجراء التغييرات على المنتج أو الخدمة.
- الرقابة Control وهي وضع برامج التوجيه والإرشاد تحت التطبيق لضمان استمرارية التحسينات.

2- أبعاد منهجية ستة سيجمما

قسم (يوسف، 2014) (Verver, et al., 2016) أبعاد ستة سيجمما إلى ما يلي:

- أ- التحسين المستمر: في مجال الخدمات الصحية هي فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد بشكل مستمر.
- ب- الاستجابة: في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها.
- ج- الاعتمادية: وتعني قدرة مقدم الخدمة الصحية (الطبيب، والمحلل، والممرض، وغيرهم) على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها.
- د- الضمان: في مجال الخدمة الصحية ناتج عن اعتماد أوثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم.
- هـ- الملموسية: في مجال جودة الخدمة الصحية يتضمن العناصر الآتية: مكاتب الأطباء نظيفة، العاملين في المستشفى يستخدمون الوسائل أو الآلات القياسية، والوصفات الطبية (أدوية ومستلزمات طبية) يجب أن تكون سهلة الفهم.

نتائج الدراسة الميدانية ثبات وصدق أداة القياس

يوضح الجدول التالي معاملات الثبات والصدق باستخدام «معامل ألفا كرونباخ»

جدول رقم (3)

معامل الثبات والصدق باستخدام «معامل ألفا كرونباخ»

م	المتغير	عدد العبارات	معامل α	الصدق الذاتي	الترتيب
1	جودة الحياة الوظيفية	20	0.835	0.913	1
2	رأس المال الفكري	15	0.816	0.903	2
3	منهجية ستة سيجم	25	0.820	0.905	3
-	الإجمالي		0.823	0.907	-

بالنسبة لمتغير جودة الحياة الوظيفية جاء في الترتيب الأول من حيث الثبات والصدق، هذا وقد بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ (84%)، ومعامل الصدق (91%). و بالنسبة لمتغير رأس المال الفكري جاء في الترتيب الثاني من حيث الثبات والصدق، هذا وقد بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ (82%)، ومعامل الصدق (90%). وأخيراً متغير منهجية ستة سيجم جاء في الترتيب الثالث من حيث الثبات والصدق، هذا وقد بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ (82%)، ومعامل الصدق (91%). واستخلص الباحثان من الجدول السابق أن معاملات الثبات والصدق الإجمالية بلغت 91% - 92%، ويعكس ذلك ثباتاً كبيراً لأداة القياس، بالنسبة للعبارات التي تم الإبقاء عليها في اختبارات الثبات والصدق، ويضمن ذلك إلى ثبات وصلاحيّة آراء واتجاهات عينة البحث تجاه متغيرات البحث وبدرجة عالية.

التوصيف الديموغرافي للبحث

نعرض فيما يلي التكرارات والنسب المئوية لكل بيان من البيانات الديموغرافية لعينة البحث وتحليلها:

جدول رقم (4)

توزيع مفردات عينة البحث طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر.	142	41%
	أنثى.	208	59%
الإجمالي			
العمر	من 25 - أقل من 30 سنة.	91	26%
	من 30 - أقل من 40 سنة.	122	35%
	من 40 - أقل من 50 سنة.	74	21%
	من 50 سنة فأكثر.	63	18%
	الإجمالي	350	100%
التعليم	مؤهل ثانوي.	239	68%
	مؤهل جامعي.	92	26%
	دراسات عليا.	19	5%
الإجمالي			
المستوى الوظيفي	طبيب.	35	10%
	ممرض.	161	46%
	صيدلي.	7	2%
	وظيفة طبية مساعدة.	147	42%
	الإجمالي	350	100%

النسبة المئوية	التكرار	التوزيع	البيان
11%	38	أقل من 3 سنوات.	الخبرة
37%	130	من 3 - أقل من 6 سنوات.	
34%	119	من 6 - أقل من 10 سنوات.	
18%	63	من 10 سنوات فأكثر.	
100%	350	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن نسبة الذكور بلغت 41%، في حين بلغت نسبة الإناث 59% ويعكس ذلك إلى شمول العينة لكلا من النوعين.
- أن نسبة فئة السن من 25 إلى أقل من 30 سنة بلغت 26%، في حين بلغت نسبة فئة السن من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة 35%، كما بلغت فئة السن من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 21% وأخيرا بلغت فئة السن من 50 سنة فأكثر 18% ويعكس ذلك إلى شمول العينة على مستويات أعمار مختلفة.
- أن نسبة فئة التعليم الثانوي بلغت 68%، كما بلغت فئة التعليم الجامعي بلغت 26%، في حين بلغت نسبة فئة التعليم للدراسات العليا 5%، ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى التعليم والذي يعمل على الفهم والإدراك الجيد للموضوع.
- أن نسبة من يعملون بوظيفة طبيب بلغت 10%، في حين بلغت نسبة من يعملون في الهيئة التمريضية 46%، كما بلغت نسبة من يعملون بوظيفة صيدلي 2% وأخيرا بلغت نسبة من يعملون بوظائف طبية مساعدة 42% ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لوجود تنوع في وظائف مفردات عينة البحث.
- أن نسبة فئة الخبرة أقل من 3 سنوات بلغت 11%، في حين بلغت نسبة فئة الخبرة من 3 سنوات إلى أقل من 6 سنوات 37%، وبلغت نسبة فئة الخبرة من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات 34%، وأخيرا بلغت فئة الخبرة من 10 سنوات فأكثر 18% ويعكس هذا ثقة عالية في النتائج لارتفاع مستوى خبرة مفردات عينة البحث.

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث

1- الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

يبين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم (5)

الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الحياة الوظيفية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X1.1	تعتبر بيئة العمل داخل الوزارة صحية وأمنة.	4.34	0.698	16.08
X1.2	تتمتع بيئة العمل بالهواء النقي النظيف.	4.24	0.827	19.50
X1.3	يتوافر في مكان العمل نظم حماية ضد الحرائق.	4.08	0.851	20.86
X1.4	تلي ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين.	4.26	0.876	20.56
X1.5	تحرص الإدارة على إتباع العاملين لإجراءات السلامة أثناء العمل.	4.03	1.064	26.40
X1.6	يتوافر في الوزارة غرف استراحة وترفيه.	3.57	1.125	31.51
X1.7	تقدم الوزارة امتيازات للعاملين لاستكمال مسيرتهم التعليمية.	3.41	1.288	37.77
X1.8	تقيم الوزارة رحلات ترفيهية للعاملين بها.	4.27	0.828	19.39
X1.9	تتكفل الوزارة بتوفير مواصلات للعاملين بها.	4.42	0.657	14.86
X1.10	تعمل الوزارة على حل المشكلات الاقتصادية للعاملين.	4.31	0.741	17.19
X1.11	تمنح الوزارة تسهيلات ومرونة كافية لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.	4.46	0.764	17.13

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X1.12	تراعي الوزارة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لأدائهم في العمل.	4.59	0.615	13.40
X1.13	وقت العمل كافي ولا يلزم القيام بالعمل في المنزل بعد انتهاء الدوام الرسمي.	4.31	0.762	17.68
X1.14	يجد العاملون وقت كافي لقضائه مع أسرهم.	4.48	0.658	14.69
X1.15	يمكن للعاملين أخذ أجازة للعناية بأحد أفراد أسرهم.	4.28	0.813	19.00
X1.16	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم.	4.50	0.686	15.24
X1.17	تشجع الوزارة العاملين على عملية المشاركة في اتخاذ القرارات.	4.52	0.596	13.19
X1.18	يستمتع العاملون بالتعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات.	4.32	0.674	15.60
X1.19	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل داخل الوزارة.	4.23	0.725	17.14
X1.20	يشترك العاملون في تقديم المقترحات التي تساهم في تطوير الوزارة.	4.21	0.864	20.52
الإجمالي		4.241	0.806	19.386

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف أن اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير جودة الحياة الوظيفية، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (4.24) وبانحراف معياري قدره (0.806) ومعامل اختلاف قدره (19.39).

2- الإحصاء الوصفي لمتغير رأس المال الفكري:

يبين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير رأس المال الفكري.

جدول رقم (6)

الإحصاء الوصفي لمتغير رأس المال الفكري

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
X2.1	يشترك العاملون بالوزارة بأرائهم من خلال اجتماعات المناقشة.	3.73	1.179	31.61
X2.2	يرتبك العمل وتحدث مشكلات كبيرة إذا ترك أحد العاملين الوزارة فجأة.	3.96	1.107	27.95
X2.3	يتميز العاملون بالوزارة بأنهم مبتكرون وبارعون	4.08	0.835	20.47
X2.4	يتميز العاملون بالوزارة بأنهم الأفضل أداءً على مستوى الوزارات الأخرى.	4.02	0.855	21.27
X2.5	يتميز أداء العاملين بالوزارة بأنه الأفضل نتيجة لارتفاع الروح المعنوية.	3.71	1.123	30.27
X2.6	يساعد الهيكل التنظيمي على تقارب العاملين من بعضهم.	3.54	1.160	32.77
X2.7	الوزارة تقدم أفكارًا وخدمات جديدة.	3.05	1.409	46.20
X2.8	الوزارة تدعم تنمية وتطوير الأفكار الجديدة.	4.16	0.802	19.28
X2.9	تهتم الوزارة بأنظمة المعلومات المساندة لدعم القرار.	4.02	1.112	27.66
X2.10	تعمل الوزارة على تدعيم قنوات الاتصال بين العاملين.	3.63	1.282	35.32
X2.11	يتم توزيع البيانات الخاصة بمتطلبات وآراء المواطنين والمقيمين على جميع العاملين بالوزارة، بهدف التعاون في حل مشكلاتهم.	3.94	0.994	25.23
X2.12	غالبية العاملين بالوزارة يفهمون المجتمع واحتياجات المواطنين والمقيمين.	3.82	1.112	29.11
X2.13	تفتخر الوزارة بأنها مهتمة بمتطلبات المواطنين والمقيمين.	3.74	1.206	32.25
X2.14	تحرص الوزارة على جمع معلومات عن آراء المواطنين والمقيمين حتى توفق ظروف العمل وفقًا لرغباتهم.	3.91	1.033	26.42
X2.15	تحرص الوزارة تقديم رعاية صحية متكاملة للمواطنين والمقيمين داخل المملكة العربية السعودية.	3.79	1.093	28.84
الإجمالي		3.80	1.09	28.98

يتضح من الجدول السابق أن اتجاهات عينة البحث ذهبت نحو الموافقة على عبارات متغير رأس المال الفكري، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (3.80) وبانحراف معياري قدره (1.09) ومعامل اختلاف قدره (28.98).

3- الإحصاء الوصفي لمتغير منهجية ستة سيجما:

يبين الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير منهجية ستة سيجما.

جدول رقم (7)

الإحصاء الوصفي لمتغير منهجية ستة سيجما

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
Y1	تنظر الوزارة إلى التحسين المستمر على أنه جزءاً من متطلبات الجودة.	4.29	0,783	18.25
Y2	تعتمد الوزارة على البرامج الحديثة في مجال جودة الخدمات الصحية.	4.27	0,78	18.27
Y3	تستخدم الوزارة أحدث المعدات الطبية العالمية في مجال الرعاية الصحية	4.15	0,931	22.43
Y4	تحرص الوزارة على معرفة اقتراحات العملاء للاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات الصحية.	4.39	0,7	15.95
Y5	تعمل الوزارة على إجراء تغييرات مستمرة لمواكبة المتغيرات الداخلية والخارجية.	4.43	0,63	14.22
Y6	تقوم مستشفيات وزارة الصحة بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.	4.35	0,711	16.34
Y7	يرغب العاملون في مستشفيات وزارة الصحة بمساعدة المرضى دائماً.	4.29	0,688	16.04
Y8	تقوم مستشفيات وزارة الصحة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى.	3.59	1,304	36.32
Y9	يبيد العاملون في مستشفيات وزارة الصحة الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.	4.32	0,784	18.15
Y10	تتابع الوزارة درجة استجابة العاملين في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين والمقيمين.	4.40	0,697	15.84
Y11	تحرص مستشفيات وزارة الصحة على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.	4.46	0,746	16.73
Y12	تتوافر بمستشفيات وزارة الصحة جميع التخصصات الصحية المطلوبة.	4.38	0,574	13.11
Y13	تبيد مستشفيات وزارة الصحة اهتماماً خاصاً بمشكلات واستفسارات المرضى.	4.46	0,621	13.92
Y14	تحظى مستشفياتنا بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الصحية.	4.23	0,868	20.52
Y15	تعمل مستشفيات وزارة الصحة على تقديم خدمات الرعاية المتكاملة لجميع الحالات.	4.50	0,555	12.33
Y16	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع مستشفيات وزارة الصحة.	4.48	0,613	13.68
Y17	يتسم سلوك العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.	4.34	0,722	17.79
Y18	يتابع العاملون في مستشفيات وزارة الصحة حالة المرضى باستمرار.	4.02	0,827	20.57
Y19	تحافظ مستشفيات وزارة الصحة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى.	4.12	0,83	20.15
Y20	تستخدم مستشفيات وزارة الصحة أحدث الوسائل والأساليب المتعلقة بالسلامة والصحة.	4.32	0,707	16.37
Y21	تمتلك مستشفيات وزارة الصحة تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة.	4.49	0,609	13.56
Y22	تتوافر في مستشفيات وزارة الصحة مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وصحية جذابة.	4.25	0,641	15.08
Y23	يحرص العاملون في مستشفيات وزارة الصحة على درجة عالية من النظافة وحسن الهدام والمظهر.	4.24	0,711	16.77
Y24	توفر مستشفيات وزارة الصحة صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية.	4.39	0,732	16.67
Y25	تستخدم مستشفيات وزارة الصحة أحدث الآلات والمعدات الطبية في العالم.	4.37	0,728	16.66
	الإجمالي	4.301	0.740	17.429

يتضح من الجدول السابق الذي يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل الاختلاف أن اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير منهجية ستة سيجما، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المتغير (4.30) وبانحراف معياري قدره (0.740) ومعامل اختلاف قدره (17.43).

اختبار فروض البحث

1- اختبار الفرض الأول

ينص هذا الفرض على: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض استخدم الباحثان عدد من الاختبارات كما يلي:

أ- معامل الارتباط

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل ومتغير رأس المال الفكري كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط «بيرسون».

جدول رقم (8)

معامل ارتباط بيرسون للفرض الأول

المتغير التابع (X2)	معامل ارتباط بيرسون		المتغير المستقل (X1)
رأس المال الفكري	معنوية (***)	القيمة 0,580	جودة الحياة الوظيفية

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.001

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توجد علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الحياة الوظيفية (X1) ورأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة (X2) بقيمة معامل ارتباط بيرسون (58%)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001). وهذا يؤكد صحة الفرض فيما يتعلق بتأثير جودة الحياة الوظيفية على رأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة.
- ونتيجة لثبوت وجود علاقات فإنه يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط، لتحديد الأثر التفاعلي والتبادلي لمتغير جودة الحياة الوظيفية على رأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ب- تحليل نتائج الانحدار

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري:

جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري

R ²	F. test		t. test		المعلّمة المقدرّة β_i	المتغيرات المستقلة
	مستوى معنوية	القيمة	مستوى معنوية	القيمة		
33,7%	0,001***	78,153	0,001***	8,185	2,155	الجزء الثابت
			0,001***	8,840	0,532	(X1) جودة الحياة الوظيفية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- معامل التحديد (R2)

نجد أن المتغير المستقل (X1) جودة الحياة الوظيفية يفسر نسبة (33.7%) من التغير الكلي في المتغير التابع (X2) رأس المال الفكري وباقي النسبة (66.3%) ترجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما ترجع إلى متغيرات مستقلة أخرى.

- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t. test) نجد أن المتغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001).

- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (F test)، وحيث إن قيمة اختبار (F test) هي (78.15) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.001) مما يدل على تأثير المتغير المستقل، على المتغير التابع. استخلص الباحثان مما سبق وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال الفكري داخل وزارة الصحة.

مما يدل على صحة الفرض الأول الذي ينص على:

توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية

- معادلة النموذج:

تتمثل معادلة نموذج الانحدار في الآتي:

$$\text{رأس المال الفكري (X2)} = 2,155 + 0,532 \text{ جودة الحياة الوظيفية (X1)}$$

وهو يعني أنه يمكن من خلال جودة الحياة الوظيفية وتطبيق النموذج السابق نستطيع التنبؤ برأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.532 وحدة في جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، بمقدار درجة واحدة.

-2 اختبار الفرض الثاني

ينص هذا الفرض على:

توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض استخدم الباحثان عدد من الاختبارات كما يلي:

أ- معامل الارتباط

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل ومتغير منهجية ستة سيجمما كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط «بيرسون».

جدول رقم (10)

معامل ارتباط بيرسون للفرض الثاني

المتغير التابع (Y)	معامل ارتباط بيرسون		المتغير المستقل (X1)
	القيمة	معنوية	
منهجية ستة سيجمما	0,444	(***)	جودة الحياة الوظيفية

***دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.001

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توجد علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الحياة الوظيفية (X1) ومنهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، (Y) بقيمة معامل ارتباط بيرسون (44%)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001). وهذا ما يؤكد صحة الفرض فيما يتعلق بتأثير جودة الحياة الوظيفية على منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- نتيجة لثبوت وجود علاقات فإنه يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط، لتحديد الأثر التفاعلي والتبادلي لمتغير جودة الحياة الوظيفية على منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ب- تحليل نتائج الانحدار

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما

R ²	F. test		t. test		المعلمة المقدره β_i	المتغيرات المستقلة
	مستوى معنوية	القيمة	مستوى معنوية	القيمة		
19,7%	0,001***	37,889	*0,001**	9,797	2,770	الجزء الثابت
			0,001***	6,155	0,398	(X1) جودة الحياة الوظيفية

***دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.001

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- معامل التحديد (R²)

نجد أن المتغير المستقل (X1) جودة الحياة الوظيفية يفسر نسبة (19.7%) من التغير الكلي في المتغير التابع (Y) منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وباقي النسبة (80.3%) يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لمتغيرات مستقلة أخرى.

- اختبار معنوية المتغير المستقل

باستخدام اختبار (t. test) نجد أن المتغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001).

- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (F test)، وحيث إن قيمة اختبار (F test) هي (37.889) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.001) مما يدل على تأثير المتغير المستقل، على المتغير التابع.

استخلص الباحثان مما سبق وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة.

مما يدل على صحة الفرض الثاني الذي ينص على:

توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

- معادلة النموذج

تتمثل معادلة نموذج الانحدار في الآتي:

$$\text{منهجية ستة سيجما (Y)} = 2,770 + 0,398 \text{ جودة الحياة الوظيفية (X1)}$$

وهو يعني أنه يمكن من خلال جودة الحياة الوظيفية وتطبيق النموذج السابق التنبؤ بمنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.398 وحدة في جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى التأثير في منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، بمقدار درجة واحدة.

3- اختبار الفرض الثالث

ينص هذا الفرض على:

توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ولإثبات صحة / عدم صحة هذا الفرض استخدم الباحثان عدد من الاختبارات كما يلي:

أ- معامل الارتباط

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين متغير رأس المال الفكري كمتغير مستقل ومتغير منهجية ستة سيجمما كمتغير تابع باستخدام معامل ارتباط «بيرسون».

جدول رقم (12)
معامل ارتباط بيرسون للفرض الثالث

المتغير التابع (Y)	معامل ارتباط بيرسون		المتغير المستقل (X2)
	القيمة	معنوية	
منهجية ستة سيجمما	0,514	(***)	رأس المال الفكري

*** دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.001

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توجد علاقة معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين متغير رأس المال الفكري (X2) ومنهجية ستة سيجمما (Y) داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، بقيمة معامل ارتباط بيرسون (51%)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001). وهذا ما يؤكد صحة الفرض فيما يتعلق بتأثير رأس المال الفكري على منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- نتيجة لثبوت وجود علاقات فإنه يمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط، لتحديد الأثر التفاعلي والتبادلي لمتغير رأس المال الفكري على منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ب- تحليل نتائج الانحدار

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجمما

جدول رقم (13)
نتائج تحليل الانحدار بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجمما

R ²	F. test		t. test		المعلّمة المقدرة β_i	المتغيرات المستقلة
	القيمة	مستوى معنوية	القيمة	مستوى معنوية		
%26	55,189	0,001***	10,482	*0,001**	2,607	الجزء الثابت
			7,429	0,001***	0,422	(X2) رأس المال الفكري

***دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.001)

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- معامل التحديد (R²)

نجد أن المتغير المستقل (X1) رأس المال الفكري يفسر نسبة (26%) من التغير الكلي في المتغير التابع (X5) منهجية ستة سيجمما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وباقي النسبة (74%) يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم لمتغيرات مستقلة أخرى.

- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t. test) نجد أن المتغير المستقل ذات معنوية في نموذج الانحدار الخطي البسيط، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.001).

- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (F test)، وحيث إن قيمة اختبار (F test) هي (55.189) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.001) مما يدل على تأثير المتغير المستقل، على المتغير التابع. استخلص الباحثان مما سبق وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة.

مما يدل على صحة الفرض الثالث الذي ينص على:

توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

- معادلة النموذج:

تتمثل معادلة نموذج الانحدار في الآتي:

$$\text{منهجية ستة سيجما (Y) = 2,607 + 0,422 \text{ رأس المال الفكري (X2)}$$

وهو يعني أنه يمكن من خلال رأس المال الفكري وتطبيق النموذج السابق التنبؤ بمنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، حيث إن كل زيادة قدرها 0.422 وحدة في رأس المال الفكري تؤدي إلى التأثير في منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، بمقدار درجة واحدة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات

- 1- معاملات الثبات والصدق الإجمالية مرتفعة، ويعكس ذلك ثباتاً كبيراً لأداة القياس، ويطمئن ذلك إلى ثبات وصلاحيّة آراء واتجاهات عينة البحث تجاه متغيرات البحث وبدرجة عالية.
- 2- أن اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير جودة الحياة الوظيفية.
- 3- أن اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير رأس المال الفكري.
- 4- أن اتجاهات عينة البحث اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير منهجية ستة سيجما.
- 5- توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 6- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على رأس المال الفكري داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 7- توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 8- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 9- توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري ومنهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 10- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري على منهجية ستة سيجما داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 11- توصل الباحثان إلى صحة وقبول الفرض الأول والثاني والثالث.

ثانياً- التوصيات

فيما يلي مجموعة من التوصيات المقترحة من الباحثان متضمنة الجهة المعنية بتنفيذ التوصية واليات التنفيذ وذلك لضمان الاستفادة من هذه التوصيات.

- 1- إتاحة الفرص للموظفين لإبداء مقترحاتهم في مجالات جودة الحياة الوظيفية وتنفيذ المناسب منه وتحفيز جميع الموظفين على إبداء اقتراحاتهم ليس في مجالات جودة الحياة الوظيفية فقط؛ بل لتمتد وتشمل جميع مجالات العمل في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية بما يرتقي بمستويات الأداء بالوزارة ويمكن إجراء هذا عن طريق صناديق الاقتراح والشبكة الداخلية للاتصالات بالوزارة مع دراسة الاقتراحات والأفكار التي يقدمها الموظفين ومكافأة أصحابها سواء تم الأخذ بهذه الاقتراحات والأفكار أم لا. مع ضرورة تطبيق الصالح منها في الواقع العملي حتى يشعر الموظفون أنه يتم الأخذ باقتراحاتهم وأفكارهم مما يشجعهم على تقديم المزيد والاجتهاد في العمل وبالتالي تقل الضغوط الوظيفية لدى الموظفين.
- 2- الحرص على توفير مناخ العمل الصحي الذي يعمل على تحقيق الإنجازات العالية فوق العادية بالنسبة لجميع الوظائف الموجودة داخل وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وذلك عن طريق الاهتمام بمعايير الأمن والسلامة المهنية.
- 3- الاهتمام بزيادة جودة الحياة الوظيفية من خلال مشاركة الوزارة للموظفين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة بمجالات وأشكال الجودة التي يمكن من خلالها إشباع احتياجاتهم ورغباتهم على اختلاف وتنوع خصائصهم الشخصية. وذلك من خلال قيام الوزارة باستبيان آراء الموظفين في برامج الجودة التي تمت لتلافي النقاط السلبية مستقبلاً، بالإضافة إلى طرح الإدارات لبرامج جودة الحياة الوظيفية المزمع القيام بها لأخذ رأى الموظفين فيها والتأكد من مقابلتها لرغبات الموظفين وتحقيق توقعاتهم، مما ينعكس على درجة رضائهم وولائهم التنظيمي.
- 4- السعي نحو متابعة أحدث الأساليب والطرائق المتبعة في جودة الحياة الوظيفية في الشركات العالمية والاستفادة منه مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات في البيئة الثقافية داخل المملكة العربية السعودية.
- 5- المحافظة على الموظفين المتميزين باعتبارهم أحد الدعائم الرئيسة لرأس المال الفكري الرئيس ومكافئتهم، مما يدعم الانتماء التنظيمي لديهم، عن طريق وضع نظم الأجور والحوافز المناسبة لسد حاجات ورغبات العاملين وفتح قنوات اتصال في اتجاهين بين الإدارة والعاملين ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتوفير مناخ عمل محفز للابتكار والإبداع.
- 6- العمل تعميق مفهوم رأس المال الفكري وإدارته وتنميته وصيانته واعتباره الثروة الحقيقية التي تضمن للوزارة التكيف مع التغيير والاستمرار في الأداء المتميز، وذلك من خلال تهيئة المواد البشرية بما يتناسب مع احتياجات تكوين وبناء رأس المال الفكري مع تبيان الفوائد الإيجابية التي سوف تعود على الأفراد والمستشفيات من ذلك.
- 7- توفير البيئة التنظيمية الملائمة لرأس مال العلاقات، من خلال إدارة العلاقة مع المترددين على مستشفيات وزارة الصحة في الأجل الطويل وتلمس احتياجاتهم وتعميق مفهوم رأس مال العملاء لدى جميع مستشفيات وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 8- التركيز على إتاحة المجال للابتكار والإبداع في العمل، من خلال التعرف على دوافع ورغبات الموظفين غير المشبعة في مجالات جودة الحياة الوظيفية، ومن ثم تحفيزهم بالربط بين إشباع هذه الرغبات وما يقدمونه من أفكار جديدة وإبداعات تساهم في تميز أداء وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- 9- تنظيم رحلات قصيرة للموظفين داخل الوزارة في المناطق الأخرى للتعرف على طبيعة العمل في هذه الإدارات وحتى يبتعدوا عن جو العمل المعتاد؛ وهذا يخفف من حدة التوتر بين الأقسام المختلفة وبعضها البعض.
- 10- إجراء مراجعة شاملة لنظم وسياسات جودة الحياة الوظيفية، مع الأخذ في الاعتبار النظم المطبقة في الوزارات الأخرى واتخاذها كأساس مرجعي لتقييم أداء هذه النظم والسياسات واختيار أفضلها وأنسبها للتطبيق بوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، مما ينعكس على تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.

توصيات ببحوث مستقبلية

يوصي الباحثان بالموضوعات التالية كمشروعات بحثية مستقبلية لتكون امتدادا لهذا البحث:

- 1- دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية في متغيرات أخرى مثل الانتماء التنظيمي للعاملين.
- 2- بحث أثر منهجية ستة سيجما في متغيرات أخرى مثل الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية.
- 3- إعادة اختبار الدراسة الحالية على قطاع آخر أو جامعة أخرى غير الوزارة المطبق عليها الدراسة الميدانية مثل شركات القطاع العام أو الخاص أو البنوك.
- 4- دراسة أثر رأس المال الفكري في متغيرات أخرى مثل التطوير التنظيمي والإبداع التنظيمي.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية

- أبوزيد، صلاح محمد سالم. (2015). «العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وتحسين جدارات الموارد البشرية دراسة ميدانية على وزارة السكان والمرافق بليبيا»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2007). *بحوث التسويق: أساليب القياس واختبار الفروض*. الإسكندرية: الدار الجامعية، ص 156.
- بشير، رمضان محمد. (2015). «أثر إعادة الهيكلة التنظيمية على رأس المال الفكري في ظل الاندماج دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب المصرية»، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- بن خالد، عبد الكريم. (2015). «فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني»، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ع 02. عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية.
- جاد الرب، سيد محمد. (2008). *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية*. الإسماعيلية: مطبعة العشري.
- رفاعي، ممدوح عبد العزيز. (2011). *منهجية ستة سيجما: مدخل تحسين العمليات*. القاهرة: ص 4.
- الزيايدي، مها عادل رمضان. (2015) «نموذج مقترح لأثر رأس المال الفكري وجودة الحياة الوظيفية على تعزيز القدرات التنافسية للموارد البشرية»، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- شيخي، مريم، (2014). «طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات»، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجامعة الإسلامية غزة.
- مركز معلومات. (6102). *وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية*، يونيو.
- مصطفى، إيمان محفوظ. (2014). «نموذج مقترح لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة على جودة الحياة الوظيفية وتأثيرهما على الالتزام بالعقد النفسي»، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- المطيري، صالح خالد ضيف الله. (2013). «دور منهجية ستة سيجما في زيادة الإنتاجية دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للصناعة بدولة الكويت»، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع 1، مج 1.
- يوسف، صوار. (2014). «أثر تطبيق أبعاد مصفوفة أعمال ستة سيجما في إدراك تقييم الأداء دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - فرع سعيدة»، *مجلة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة*، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، الجزائر.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية

- Alvarez, Jesus Cruz & Carlos Monge Perry. (2015). Manufacturing Excellence Approach to Business Performance Model, European, *Journal of Business and Economics*, Volume 10, Issue 1, pp. 13-14.
- Andersson, R.; Hilletofth, P.; Manfredsson, P. and Hilmola, O. P. (2014). Lean Six Sigma Strategy in Telecom Manufacturing. *Industrial Management & Data Systems*, 114 (6), 904–921. [doi: 10.1108/IMDS-02-2014-0069](https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2014-0069)
- Balaram, Bora S. R. et al. (2015). Quality of Work Life – A Literature Review, *International Journal in Management and Social Science*, Vol. 3, Issue 3.

- Branch, Krist M. (2011) *Participative Management and Employee and Stakeholder*, N. P. Retrieved June 22, 2011, from: <http://www.au.af.mil/au/awc/awcgate/doe/benchmark/ch10.pdf>.
- Graff, Johan. (2013). "Colouring the Numbers on the Role of Intellectual Capital in Financial Reporting", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 14 No. 3, pp. 376-394.
- Verver, J. P. S. et al. (2016). "Lean Six Sigma in Healthcare", *Journal for Healthcare Quality*, March 6, (3) pp. 125-201.
- Kaiser, Stephan and Ringlstetter, Max Josef. (2011). *Strategic Management of Professional Service Firms: Theory and Practice*. Germany, Springer.
- Namvar, Morteza and Pejman Khalilzadeh. (2013). "Exploring the Role of Intellectual Capital in the Development of E-business Models Evidence from the Iranian Carpet Industry", *International Journal of Commerce and Management*, Vol. 23 No. 2, pp. 97-112.
- Phusavat, Kongkiti et al. (2013). "Productivity Management: Integrating the Intellectual Capital", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 113 No. 6, pp. 840-855.
- Pickard, Quentin. (2005). *The Architects' Handbook*. Blackwell Science Ltd.
- Piri, Morteza; Milad Jasemi and Majid Abdi. (2013). "Intellectual Capital and Knowledge Management in the Iranian Space Industries", *VINE: The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, Vol. 43 No. 3, pp. 341-356.
- Pongpearchan, Purit. (2016). "Influence of Intellectual Capital on Firm Performance Computer Businesses in Thailand", *International Business Management*, 10 (4) pp. 438-445.
- Reddy, R. J. (2004). *Labour Welfare and Personnel Service*. New Delhi: S. B Nangia for APH Publishing Corporation.
- Secundo, G.; Margherita, A.; Elia, G. and Passiante, G. (2010). "Intangible Assets in Higher Education and Research: Mission, Performance or Both?", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11 No. 2, pp. 140-157.
- Siboni, Benedetta, et al. (2013). "Italian State University Contemporary Performance Plans: An Intellectual Capital Focus", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 14 No. 3, pp. 414-430.
- Swamy, Devappa Renuka et al. (2015). "Quality of Work Life: Scale Development and Validation", *International Journal of Caring Sciences*, May-August, Volume 8, Issue 2.

الملاحق

(استمارة استبيان)

السؤال الأول

مجموعة عبارات للتعرف على جودة الحياة الوظيفية داخل الوزارة، برجاء بوضع علامة (P) أمام الخانة التي تتفق مع إجاباتك.

م	العبارات	غير موافق تمامًا (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تمامًا (5)
(أ) ظرف العمل المادية:						
1	تعتبر بيئة العمل داخل الوزارة صحية وأمنة.					
2	تتمتع بيئة العمل بالهواء النقي التنظيف.					
3	يتوافر في مكان العمل نظم حماية ضد الحرائق.					
4	تلي ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين.					
5	تحرص الإدارة على إتباع العاملين لإجراءات السلامة أثناء العمل.					
(ب) رفاهية العاملين:						
6	يتوافر في الوزارة غرف استراحة وترفيهية.					
7	تقدم الوزارة امتيازات للعاملين لاستكمال مسيرتهم التعليمية.					
8	تقيم الوزارة رحلات ترفيهية للعاملين بها.					
9	تتكفل الوزارة بتوفير مواصلات للعاملين بها.					
10	تعمل الوزارة على حل المشكلات الاقتصادية للعاملين.					
(ج) التوازن بين الحياة والعمل:						
11	تمنح الوزارة تسهيلات ومرونة كافية لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.					
12	تراعي الوزارة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لأدائهم في العمل.					
13	وقت العمل كافي ولا يلزم القيام بالعمل في المنزل بعد انتهاء الدوام الرسمي.					
14	يجد العاملون وقت كافي لقضائه مع أسرهم.					
15	يمكن للعاملين أخذ أجازة للعناية بأحد أفراد أسرهم.					
(د) مشاركة العاملين في الإدارة:						
16	يشارك العاملون في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم.					
17	تشجع الوزارة العاملين على عملية المشاركة في اتخاذ القرارات.					
18	يستمتع العاملون بالتعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات.					
19	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل داخل الوزارة.					
20	يشترك العاملون في تقديم المقترحات التي تساهم في تطوير الوزارة.					

السؤال الثاني

مجموعة عبارات للتعرف على رأس المال الفكري داخل الوزارة، برجاء وضع علامة (P) أمام الخانة التي تتفق مع إجاباتك.

م	العبارات	غير موافق تمامًا (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تمامًا (5)
(أ) رأس المال البشري:						
1	يشارك العاملون بالوزارة بأرائهم من خلال اجتماعات المناقشة.					
2	يرتبك العمل وتحدث مشكلات كبيرة إذا ترك أحد العاملين الوزارة فجأة.					
3	يتميز العاملون بالوزارة بأنهم مبتكرون وبارعون					
4	يتميز العاملون بالوزارة بأنهم الأفضل أداءً على مستوى الوزارات الأخرى.					
5	يتميز أداء العاملين بالوزارة بأنه الأفضل نتيجة لارتفاع الروح المعنوية.					
(ب) رأس المال الهيكلي:						
6	يساعد الهيكل التنظيمي على تقارب العاملين من بعضهم.					
7	الوزارة تقدم أفكارًا وخدمات جديدة.					
8	الوزارة تدعم تنمية وتطوير الأفكار الجديدة.					
9	تهتم الوزارة بأنظمة المعلومات المساندة لدعم القرار.					
10	تعمل الوزارة على تدعيم قنوات الاتصال بين العاملين.					

(ج) رأس مال العلاقات:

- 11 يتم توزيع البيانات الخاصة بمتطلبات وآراء المواطنين والمقيمين على جميع العاملين بالوزارة، بهدف التعاون في حل مشكلاتهم.
- 12 غالبية العاملين بالوزارة يفهمون المجتمع واحتياجات المواطنين والمقيمين.
- 13 تفتخر الوزارة بأنها مهتمة بمتطلبات المواطنين والمقيمين.
- 14 تحرص الوزارة على جمع معلومات عن آراء المواطنين والمقيمين حتى توفق ظروف العمل وفقاً لرغباتهم.
- 15 تحرص الوزارة تقديم رعاية صحية متكاملة للمواطنين والمقيمين داخل المملكة.

السؤال الثالث

مجموعة عبارات للتعرف على منهجية ستة سيجما داخل الوزارة، برجاء وضع علامة (P) أمام الخانة التي تتفق مع إجاباتك.

م	العبارات	غيرموافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
---	----------	---------------------	---------------	-----------	-----------	------------------

(أ) التحسين المستمر:

- 1 تنظر الوزارة إلى التحسين المستمر على أنه جزءاً من متطلبات الجودة.
- 2 تعتمد الوزارة على البرامج الحديثة في مجال جودة الخدمات الصحية.
- 3 تستخدم الوزارة أحدث المعدات الطبية العالمية في مجال الرعاية الصحية
- 4 تحرص الوزارة على معرفة اقتراحات العملاء للاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات
- 5 تعمل الوزارة على إجراء تغييرات مستمرة لمواكبة المتغيرات الداخلية والخارجية.

(ب) الاستجابة:

- 6 تقوم مستشفيات وزارة الصحة بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.
- 7 يرغب العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمساعدة المرضى دائماً.
- 8 تقوم مستشفيات وزارة الصحة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى.
- 9 يبدي العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
- 10 تتابع الوزارة درجة استجابة العاملين في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين والمقيمين.

(ج) الاعتمادية:

- 11 تحرص مستشفيات وزارة الصحة على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.
- 12 تتوافر بمستشفيات وزارة الصحة جميع التخصصات الصحية المطلوبة.
- 13 تبدي مستشفيات وزارة الصحة اهتماماً خاصاً بمشكلات واستفسارات المرضى.
- 14 تحظى مستشفياتنا بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الصحية.
- 15 تعمل مستشفيات وزارة الصحة على تقديم خدمات الرعاية المتكاملة لجميع الحالات.

(د) الضمان:

- 16 يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع مستشفيات وزارة الصحة.
- 17 يتسم سلوك العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى.
- 18 يتابع العاملون في مستشفيات وزارة الصحة حالة المرضى باستمرار.
- 19 تحافظ مستشفيات وزارة الصحة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى.
- 20 تستخدم مستشفيات وزارة الصحة أحدث الوسائل والأساليب المتعلقة بالسلامة والصحة.

(هـ) الملموسية:

- 21 تمتلك مستشفيات وزارة الصحة تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة.
- 22 تتوافر في مستشفيات وزارة الصحة مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وصحية جذابة.
- 23 يحرص العاملون في مستشفيات وزارة الصحة على درجة عالية من النظافة والمظهر.
- 24 توفر مستشفيات وزارة الصحة صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية.
- 25 تستخدم مستشفيات وزارة الصحة أحدث الآلات والمعدات الطبية في العالم.

السؤال الرابع: الخصائص الديموغرافية؟ (النوع - العمر - مستوى التعليم - الوظيفة - الخبرة)

Intellectual Capital as a Variable Intermediary between The Quality of Working Life and Methodology of Six Sigma Application to the Employees in the Ministry of Health in the Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Nevin Said Bayoumi Eissawi

Dr. Emad Abd Elhhalek Saber Eltahan

Business Administration Department
Higher Institute of Administrative Sciences
Ministry of Higher Education
Arab Republic of Egypt

ABSTRACT

Knowledge is considered in recent years one of the most important organizational resources and is the basis for stable development, especially in highly competitive environments or that are exposed to constant changes environments. Many organizations that sink into the iceberg my knowledge is not final and there but in severe famine of knowledge so companies allocate a large share of spending for the sake of access to knowledge and new ways and methods.

The problem with the search in an attempt to answer the main question: "To what extent contribute to the quality of working life in the intellectual capital development and application of the methodology of Six Sigma in the Ministry of Health of Saudi Arabia«.

The goal of research is to identify the role of intellectual capital as a variable and mediator in the relationship between quality of life and functional methodology of Six Sigma application to workers in the Ministry of Health in the Kingdom of Saudi Arabia.

And adopted a researcher on the descriptive method, which is based on the interpretation of the status quo of the phenomenon under study, research and determine the dimensions and conditions of the phenomenon, this next to an analysis and interpretation of the special phenomenon data, the researcher also used in the field study method of questionnaire through personal interviews and e-mail to employees.

The researcher found the presence is a significant correlation between the quality of working life and all of the intellectual and methodological money Six Sigma within the Ministry of Health in Saudi Arabia, as well as there is a significant moral quality career impact on both the intellectual and methodological money Six Sigma within the Ministry of Health in Kingdom of Saudi Arabia.

Finally, the researcher recommended the interest in providing health work, which works to achieve high accomplishments above normal for all functions within the Ministry of Health in Saudi Arabia climate, through attention to occupational safety and security standards.