

أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين
بالتطبيق على (شركة الاتصالات السعودية)

**The Impact of Career Quality on Employee
Performance Apply to (STC)**

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إعداد:

حنان عبده سليمان شرف

٢٠٢١٢٠٣١٦١

إشراف:

د/ منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنزل الخيرات والبركات وبتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات. الحمد لله الذي بحمده تدوم النعم، الحمد لله على كل حال، ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، اللهم أحمده وأشكره أن يسرت لي هذا الأمر وكتبت لي هذا الشيء، وفي كل وقت وحين الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

اللهم إن أحسنت فمن الله، وإن أسأت فمن نفسي والشيطان.

وأوجه بشكري الخالص إلى أستاذتي الدكتورة: د/ منى مصطفى العشري.....من أجل ما بذلته معي من مجهود وما قامت به من جهود توجيهيه وإرشادية لإتمام هذه البحث.

قائمة المحتويات

١- الفصل الأول: مدخل للبحث.....	١
٢-١ المقدمة.....	١
٣-١ مشكلة الدراسة.....	١
٤-١ أهداف الدراسة.....	٢
٥-١ أهمية الدراسة.....	٣
٦-١ حدود الدراسة.....	٤
٧-١ هيكل الدراسة.....	٥
٢- الفصل الثاني: الإطار النظري والادبيات.....	٦
١-٢ ماهية جودة الحياة الوظيفية.....	٧
٢-٢ الاتجاهات التي تفسر جودة الحياة.....	٩
٣-٢ جودة الحياة الوظيفية.....	١٩
٤-٢ أهداف جودة الحياة الوظيفية.....	٢١
٥-٢ أساليب تنمية جودة الحياة الوظيفية.....	٢٤
٦-٢ العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية.....	٢٦

٢٨.....	٢-٧ أعراض الاحتراق الوظيفي
٣٠.....	٢-٨ طرق الوقاية من الاحتراق الوظيفي
٤٠.....	٣- الفصل الثالث: منهجية البحث والتحليل
٥٦.....	٤- الفصل الرابع: الخاتمة
٦١.....	٥- المراجع

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
١٠	نموذج البحث
١٠	منهجية البحث
١١	هيكل البحث

المستخلص

- هدفت الدراسة إلى (التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC).
- وذلك من خلال استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC، استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية للشركات وتحديدًا في شركة STC، تحقيق ميزة تنافسية بجذب الكفاءات المتميزة، التفوق على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية، الحفاظ على رأس المال البشري وعلى العاملين ذو المهارات والخبرة.
- واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لإتمام البحث وتوصلت للنتائج التالية:
- وضع نظام يحسن من بيئة العمل ويوفر حوافز للعاملين في شركة STC.
 - إيجاد نظام واضح يتسم بالمرونة في ساعات العمل وبما يسمح عدم التداخل بين العمل والمنزل.
 - إيجاد السبل الكفيلة بتخفيف الأسباب المؤدية إلى ضغوط العمل، وجعل بيئة وظروف العمل أكثر جاذبية.
 - زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وذلك بتصميم وظائف محفزة على الأداء واعتماد أحدث الأساليب لتطوير قدرات العاملين.

الفصل الأول: مدخل البحث

مقدمة:

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان فهو ميدان نشاطه المنتظم المنتج وهو ميدان أساسي بعد المدرسة تظهر فيه قدرات الفرد وكفاءاته ومهاراته وقد يكون المصدر الرئيس الذي يحصل بواسطته على المورد اللازم له للإنفاق من أجل معاشه ويشكل العمل في البيئة التي يعيش فيها جزءاً من حياته ثم إن العمل ميدان يجتمع فيه الفرد مع الآخرين كنوع من العلاقات الاجتماعية ويضاف إلى ذلك أن العمل يضع الفرد في مستوى اجتماعي اقتصادي معين ومما يزيد من أهمية العمل في حياة الفرد أنه قد يكون مصدر سعادته أو شقائه، فإذا كان العمل متناسباً مع قدراته وميوله وآماله كان مصدر سعادة له أما إذا وجد التنافر بين العمل وقدرات الفرد وآماله وميوله وطموحه كان مصدر شقائه^(١).

وتعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على أداء المؤسسة. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية، ومستوى عالي من الإنتاج^(٢).

ومن أجل ذلك تهتم الدراسات الاقتصادية والاجتماعية بالبحث عن جدوى العمل في مختلف الميادين، فالعلوم التي تهتم بالعمل كثيرة ومتنوعة مثل علم النفس والفيزيولوجيا والطب والهندسة والاقتصاد والقانون وعلم الاجتماع وقد زادت هذه العناية مع تطور حياة الإنسان وتعبدها ومن ثم تطور شروط العمل ومتطلباته وتعبده. العمل اللائق، من وجهة النظر الاقتصادية هو العمل المنتج الذي تكون فيه الحقوق محمية يدر دخلاً كافياً مع توفر حماية اجتماعية كافية وهو يعني أيضاً العمل الكافي بمعنى أن تتوافر للجميع الإمكانات التامة للوصول إلى فرص كسب الدخل وهو يفتح الطريق أمام التنمية الاقتصادية والاجتماعية أي الطريق الذي يمكن فيه تحقيق العمالة والدخل والحماية الاجتماعية من دون النيل من حقوق العمال ومن المعايير الاجتماعية^(٣).

أما العمل اللائق من وجهة النظر الأخلاقية فيعني بذل الجهد لغاية اجتماعية تنتفي عنها المصالح الفردية، وتتجسد فيها مصالح الآخرين لضمان حقوقهم أو دفع الأذى عنهم أو جلب المنافع المادية والمعنوية لهم الأمر الذي يجعل أفراد المجتمع في تضافر وتساند وليس في صراع وتنافر^(٤).

والجودة هي المفهوم الهام والأساسي الذي يسعى كل فرد إلى الوصول إليه في جميع جوانب حياته، وقد امتد هذا المفهوم أيضاً ليشمل المهام والأنشطة والوظائف التي يعمل بها الإنسان من أجل كسب المال وتوفير حياة كريمة

^١ الهاشمي، العضائيلة. (٢٠١٥).

^٢ الرميدي، أبو زيد. (٢٠٢٠).

^٣ الدمرداش. (٢٠٢٠).

^٤ بوجمان وآخرون. (٢٠١٨).

له ولذويه، ومن هنا ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي قد تناول عدد لا حصر له من الأبحاث والدراسات للوصول إلى توصيف هذا المفهوم بشكل دقيق^(٥).

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكانا مميزا في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظرا لأنه مفهوم يحوي على العديد من المؤشرات التي تعزز الأداء المؤسسي وتوفر الأمان الوظيفي للعامل، وهذا من أجل تطوير رأس المال البشري وتحسين بيئة العمل والحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية من منظور إيجابي هذا كله من أجل تحقيق التنمية المهنية المستدامة^(٦).

في عام ١٩٧٠ بدء الاهتمام بجودة حياة العمل. وبدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل، والتأثيرات التنظيمية وجودة حياة العمل، بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومة والجامعات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة - ساعات العمل - ظروف العمل - ومشاكل التعب والسأم والرقابة^(٧).

وقام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها، وعموماً فإن دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة حياة العمل في المنظمات وبدء يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات والمنظمات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة حياة العمل في المنظمات العامة والخاصة.

مصطلحات البحث:

- جودة الحياة الوظيفية: هي بيئة العمل التي تتوافر فيها جميع العوامل المادية والمعنوية التي تنعكس على الموظف فيشعر بالأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد لخدمة المنظمة.
- أداء الموظفين: يشير الأداء الوظيفي اجرائياً إلى الطريقة التي يؤدي بها أي موظف مهامه ومسؤولياته الوظيفية. ولأنه عامل هام في نجاح أي منظمة لتأثيره المباشر في الإنتاجية والإنتاج الكلي، تجد المنظمات والمؤسسات نفسها بحاجة مستمرة إلى تقييمه وتحسينه بهدف رفع مستويات أداء جميع من يعملون فيها.

مشكلة البحث:

إن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها في الوقت الراهن في ظل التطورات والتحولات السريعة في مجال التطوير التنظيمي والنمو المهني مرتبط بمدى اهتمامها بالعنصر البشري من خلال تكوينه وتدريبه وترقيته وتحفيزه، حيث يمثل هذا العنصر في الوقت الراهن أساس قيامها وبقائها، وبالتالي يعتبر كأحد العوامل الأساسية في نجاحها وفشلها في تحقيق أهدافها، لذا فإن الاهتمام به أصبح ضرورة ملحة من قبل المنظمات وذلك من خلال جودة برامج عملها اتجاه هذا المورد. وفي هذا السياق فإن العديد من الدراسات والأبحاث في الآونة الأخيرة اهتمت بقياس جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لتحفيز طاقات الافراد الابداعية

^٥ عبيد. (٢٠١٨).

^٦ الهداب، المخلافي. (٢٠٢٠).

^٧ معمريه. (٢٠٢٠).

وتعزيز القدرة التنافسية والتخلي بثقافة الابتكار والإبداع بغية دمج المورد البشري وانغماسه في وظيفته وتجاوبه معها وتعزيز اندماجه بما يتوافق والأهداف المسطرة وهذا ما يسمى بالاستغراق الوظيفي.

تلعب جودة الحياة الوظيفية دورًا هامًا في المنظمات في بيئة العمل، حيث يسهم الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين مما يسهم في زيادة الفاعلية التنظيمية، والقدرة التنافسية في المنظمات، وهي تعبر عن مدى تجاوب العاملين مع جودة حياة العمل داخل المنظمة التي يعملون بها وعن مدى اندماجه فيها ما يضمن تحقيق أهداف المنظمة والسعي من أجل افتكاك رضا العاملين عن أدائهم للأعمال بدرجة عالية من الاستحقاق وتنمية ذلك الاندماج بالقدر الذي يحقق الاستغراق الايجابي والفعال هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن حدوث التطابق والتجاوب النفسي للفرد مع وظيفته وانغماسه في واجباتها ومسؤولياتها أصبح الآن مرتبط بمدى فاعلية برامج واستراتيجيات جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في نظر الباحثة في منح فرص النمو والترقي والتقدم الوظيفي وكذا مدى توفير بيئة عمل مادية ومعنوية مناسبة وجو تنظيمي ملائم من اشراف ورقابة وإيجابية العلاقات الاجتماعية وهذا ما يسمح للموظف بالانغماس والتجاوب أكثر مع عمله وبذل قصارى جهوده لتحقيق الأهداف العامة والخاصة بالمنظمة والمتمثلة في رفع معدلات الأداء وتحسين الانتاجية.

ومن هذا المنطلق يسعى هذا البحث إلى معرفة الدور الذي تقوم به برامج جودة الحياة الوظيفية في تنمية جودة الحياة الوظيفية في شركة STC.

أهمية البحث:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية الى أنها ترتبط بأهم مورد لدى المنظمة إلا وهو المورد البشري، وأن الاستفادة والمنافع التي يحصل عليها العاملون والتي تعطي مؤشرات ملموسة عند أداء وظائفهم بطريقة جيدة تعتبر طريقة قياس لجودة الحياة الوظيفية لدى المنظمة ويقوم هذا البحث بإثراء المكتبات العربية بالأدبيات العلمية. كما أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل أهميتها في كونها استراتيجية متكاملة لجعل المنظمة مركز جذب واستقطاب الكفاءات المميزة ويزداد فيهم الولاء والالتزام لشعورهم. وتبرز الأهمية العملية الخاصة بجودة الحياة الوظيفية بالآتي:

- العمل على تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة.
- قدرة المؤسسة على جذب الكفاءات والاحتفاظ بها والعمل على بناء قدراتهم الخاصة لخدمة أهدافها.
- زيادة الرضا للموظفين مما ينتج عنه تقليل في معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب، وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- العمل على استثمار الكفاءات والتي تُعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد، وخصوصًا بحالة زيادة معدل الرضا للموظفين مما ينتج عنه تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- توفير البيئة المناسبة للعمل، وتوفير سياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لتحقيق الزيادة الإنتاجية والولاء، وتحقيق الرغبة بالبقاء في المؤسسة، مما ينتج عنه تقدم في جودة الإنتاج والخدمات.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى (التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC).
وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC.
- استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية للشركات وتحديدًا في شركة STC.
- تحقيق ميزة تنافسية بجذب الكفاءات المتميزة.
- التفوق على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية.
- الحفاظ على رأس المال البشري وعلى العاملين ذو المهارات والخبرة.

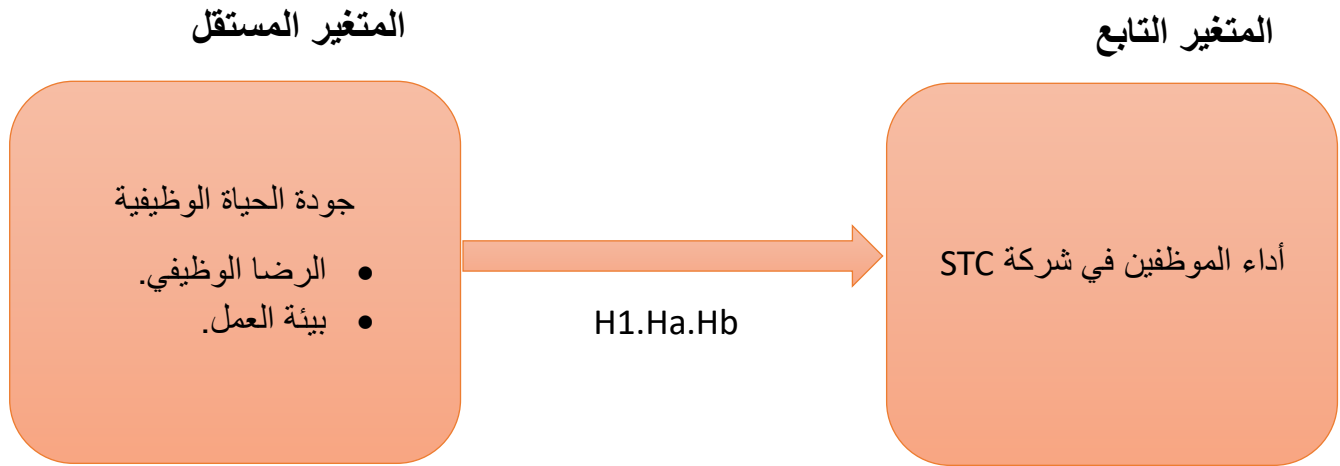
فروض البحث:

قام البحث على الفرضية الرئيسية التالية (وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC) بموجب أسئلة الاستبانة المعتمدة للبحث، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في شركة STC؟
- ما مدى ارتباط جودة الحياة الوظيفية بالإنتاجية وتحسين الأداء لدى العاملين شركة STC؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي في شركة STC؟

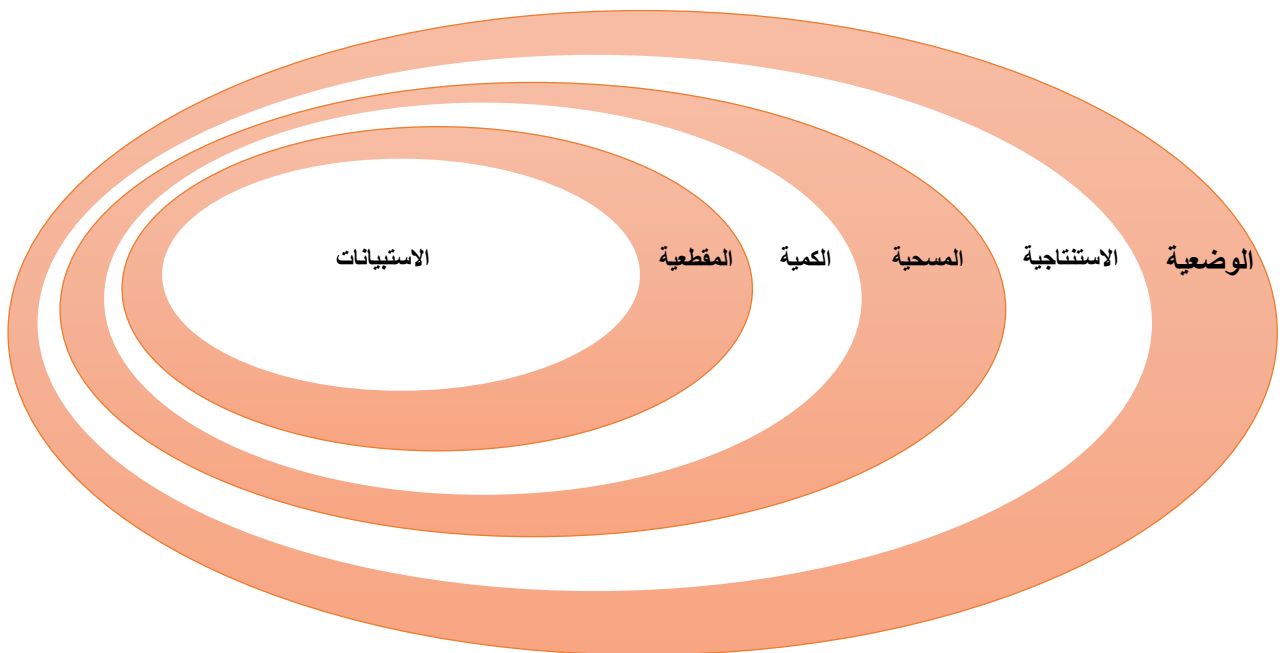
نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



منهجية البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك للكشف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين بالتطبيق على (شركة الاتصالات السعودية)



الدراسة الميدانية:

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على موظفي شركة STC.

الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على موظفي شركة STC.

الحدود المكانية: شركة STC في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في العام الدراسي ٢٠٢٤م.

مجتمع الدراسة: مجموعة STC هي شركة التحول الرقمي في المنطقة، اذ تقدم المجموعة العديد من

الحلول الرقمية المبتكرة وتساهم في قيادة التحول الرقمي على مستوى المنطقة.

هيكل البحث:

تناول البحث الفصول التالية:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري والادبيات

ماهية جودة الحياة الوظيفية

مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

أهمية جودة الحياة الوظيفية.

أهداف جودة الحياة الوظيفية.

مكونات جودة الحياة الوظيفية.

أساليب تنمية جودة الحياة.

الاتجاهات التي تفسر جودة الحياة.

العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية

ماهية جودة الحياة الوظيفية

١/٢ تمهيد:

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان فهو ميدان نشاطه المنتظم المنتج وهو ميدان أساسي بعد المدرسة تظهر فيه قدرات الفرد وكفاءاته ومهاراته وقد يكون المصدر الرئيس الذي يحصل بواسطته على المورد اللازم له للإنفاق من أجل معاشه ويشكل العمل في البيئة التي يعيش فيها جزءاً من حياته ثم إن العمل ميدان يجتمع فيه الفرد مع الآخرين كنوع من العلاقات الاجتماعية ويضاف إلى ذلك أن العمل يضع الفرد في مستوى اجتماعي اقتصادي معين ومما يزيد من أهمية العمل في حياة الفرد أنه قد يكون مصدر سعادته أو شقائه، فإذا كان العمل متناسباً مع قدراته وميوله وآماله كان مصدر سعادة له أما إذا وجد التنافر بين العمل وقدرات الفرد وآماله وميوله وطموحه كان مصدر شقائه. ويُعد العمل الوسيلة التي تلبي حاجات المجتمع من ناحية الفرد المستهلك من جهة والمنتج من جهة أخرى، ومن ثمّ لابد من تنظيم الأفراد في الأعمال التي تلزم المجتمع^(٨).

ومن أجل ذلك تهتم الدراسات الاقتصادية والاجتماعية بالبحث عن جدوى العمل في مختلف الميادين، فالعلوم التي تهتم بالعمل كثيرة ومتنوعة مثل علم النفس والفيزيولوجيا والطب والهندسة والاقتصاد والقانون وعلم الاجتماع وقد زادت هذه العناية مع تطور حياة الإنسان وتعقدها ومن ثم تطور شروط العمل ومتطلباته وتعقده. العمل اللائق، من وجهة النظر الاقتصادية هو العمل المنتج الذي تكون فيه الحقوق محمية بدر دخالاً كافياً مع توفر حماية اجتماعية كافية وهو يعني أيضاً العمل الكافي بمعنى أن تتوافر للجميع الإمكانيات التامة للوصول إلى فرص كسب الدخل وهو يفتح الطريق أمام التنمية الاقتصادية والاجتماعية أي الطريق الذي

^٨ -عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. ص ١٦١.

يمكن فيه تحقيق العمالة والدخل والحماية الاجتماعية من دون النيل من حقوق العمال ومن المعايير الاجتماعية^(٩).

أما العمل اللائق من وجهة النظر الأخلاقية فيعني بذل الجهد لغاية اجتماعية تنتفي عنها المصالح الفردية، وتتجسد فيها مصالح الآخرين لضمان حقوقهم أو دفع الأذى عنهم أو جلب المنافع المادية والمعنوية لهم الأمر الذي يجعل أفراد المجتمع في تضافر وتساند وليس في صراع وتنافر. والجودة هي المفهوم الهام والأساسي الذي يسعى كل فرد إلى الوصول إليه في جميع جوانب حياته، وقد امتد هذا المفهوم أيضًا ليشمل المهام والأنشطة والوظائف التي يعمل بها الإنسان من أجل كسب المال وتوفير حياة كريمة له ولذويه، ومن هنا ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي قد تناول عدد لا حصر له من الأبحاث والدراسات للوصول إلى توصيف هذا المفهوم بشكل دقيق^(١٠).

٢/٢ الاتجاهات التي تفسر جودة الحياة:

- الاتجاه الطبي.
- الاتجاه الاجتماعي.
- الاتجاه النفسي.
- الاتجاه الثقافي.
- الاتجاه الفلسفي.

تعددت الاتجاهات النظرية التي حاولت تفسير جودة الحياة كمفهوم حديث من مفاهيم علم النفس الإيجابي، فبينما ربط علماء النفس بين جودة الحياة وإشباع الحاجات كمكون أساسي لها،

^٩ - بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. ص ٤٩.
^{١٠} - حسام، مريم. (٢٠١٧). حق الإنسان في جودة الحياة. ص ٣٤.

فإن علماء الاجتماع ركزوا على ضغوط العمل والعلاقات الأسرية خاصة العلاقة بين الرجل والمرأة، والأزمات والحروب، وتشكيل كل هذا لنوعية وجودة الحياة، أما علماء الطب فقد اهتموا بالخدمات الصحية والأنشطة الرياضية ودورها في تحسين جودة الحياة. اختلف الباحثون على اختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم البحثية حول مفهوم جودة الحياة ولذلك ظهرت وجهات نظر متعددة كل حسب تخصصه كما اختلفت الترجمات الخاصة بمصطلح Quality of life ما بين جودة الحياة ونوعية الحياة وطيب الحياة وسوف تتبنى الباحثة مصطلح جودة الحياة مع الإشارة للترجمات الأخرى^(١١).

يشير ذونا وترنبل وسمرز إلى أن تعريف مفهوم جودة الحياة من الناحية التاريخية فإن جودة الحياة مجالا للدراسة استحوذ على اهتمام العديد من الفلاسفة و الباحثين وفي الحقيقة أن التفكير في مجال جودة الحياة يرجع الى زمن الفلاسفة الإغريق القدماء مثل أفلاطون وأرسطو. والفحص المعاصر لقضايا جودة الحياة يغطي مجالات عديدة تشمل الصحة ، التوظيف، التخطيط المدني، المشروعات (الأشغال-الأعمال) والاقتصاد ويخاطب كل الفئات العمرية من الطفولة إلى الشيخوخة^(١٢). ولقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا في مجال علم النفس و الإدارة بدراسة مفهوم جودة الحياة Quality of life والمتغيرات المرتبطة به مثل الرضا عن الحياة، والسعادة، ومعنى الحياة، وفعالية الذات، واشباع الحاجات وذلك في إطار علم النفس الإيجابي، الذي يبحث في الجوانب الإيجابية في حياة الفرد والمجتمع ليصل بهما إلى الرفاهية، بعد أن تجاهل علماء النفس لفترات طويلة الجوانب الايجابية لدى الانسان وكان كل اهتمامهم بالجوانب السلبية، كما عدت استخدامات مفهوم جودة الحياة في كثير من المجالات منها جودة الحياة وجودة التعليم وجودة الإنتاج وجودة المستقبل.. وغيرها من المجالات، وأصبحت الجودة هدفا لأي

١١ -معمرية، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. ص ١٤.

١٢ -عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. ص ٢٨.

برنامج من برامج الخدمات المقدمة للفرد. إلى أن تعريف جودة الحياة أصبح خلال العقدين الماضيين محل اهتمام للبحث والتطبيق في مجالات التربية والتربية الخاصة والرعاية الصحية (البدنية والسلوكية) والخدمات الاجتماعية (ذوى الاحتياجات الخاصة والمسنين) وكذلك الأسر. وتعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لعدة اعتبارات منها^(١٣):

- ١- حداثة المفهوم على مستوى التناول العلمى الدقيق.
- ٢- أن المتخصصين في كل مجال من المجالات العلمية المختلفة اعتبروا دراسة هذا المفهوم خاص بهم، وعرفوه من وجهة نظرهم المتخصصة، ولذا ظهرت وجهات نظر متعددة وغير متفقة على تعريف محدد له، فاستخدام المفهوم لا يرتبط بمجال محدد من مجالات الحياة، او بفرع محدد من فروع العلم بل إن المفهوم موزع بين الباحثين والعلماء على اختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم البحثية، فقد استخدمه البعض لمعرفة جدوى برامج الخدمات الطبية والاجتماعية أو للتعبير عن الرقي والتقدم، واستخدمه آخرون لتحديد إدراك الفرد لمدى قدرة الخدمات المقدمة إليه على تلبية حاجاته الأساسية .
- ٣- إن مفهوم جودة الحياة من المفاهيم المحيرة، نظرا لاستخدامه في كثير من المواقف المختلفة وفروع العلم المتعددة ، فيمكن أن يشير إلى الصحة أو السعادة أو الرضا عن الحياة أو فعالية الذات، ولذا تتعدد وجهات النظر حول الطريقة التى يمكن أن يقاس بها.
- ٤- أن مفهوم جودة الحياة يتغير بتغير الزمن وبتغير حالة الفرد النفسية، والمرحلة العمرية التى يمر بها، فالسعادة مثلا تحمل معانى متعددة للفرد نفسه فى المواقف المختلفة، فالمرضى يرى السعادة فى الصحة، والفقير يرى السعادة فى المال، وهكذا تتغير المفاهيم مع تغير الظروف المحيطة بالفرد.

١٣ _ بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين ٦٥ .

٥- إن معظم الدراسات التي تناولت جودة الحياة افتقدت المنهج الواضح في قياس هذا المفهوم، مما جعل العديد من الدراسات تتناول التعريف دون تحديد إجرائي محدد له، واكتفت بتحديد المؤشرات الدالة عليه.

٦- أنه لا توجد نظرية محددة لجودة الحياة ينطلق منها هذا التعريف، مما جعل العديد من الدراسات تتناول جودة الحياة دون تحديد إجرائي محدد لها واكتفت بتحديد المؤشرات الدالة عليها، كما اكتفت دراسات أخرى باعتبار المفهوم مؤشرًا لمفاهيم أخرى مثل الصحة النفسية.

٧- يتفق الباحثون في أن مفهوم جودة الحياة تحدده بعض المتغيرات الثقافية لكل مجتمع، حيث يتأثر بها، مما يجعل هناك فروقا في التعريف بين الثقافات المختلفة، ومن ثم تبدو أهمية البعد الثقافي والقيمي في تحديد مؤشرات جودة الحياة في كل مجتمع.

و هناك عدة اتجاهات رئيسية في تفسير جودة الحياة المهنية كأحد مرتكزات جودة الحياة وهي^(١٤):

- الاتجاه الفلسفي: يشير عبد القادر بو عرفة (٢٠٠٩) إلى أنه تمتاز الفلسفة الأنجلوسكسونية في مطلع الألفية الثالثة بانتهاج نوع من التفكير الفلسفي الخاص، والمتمثل في التنظير لجودة الحياة . ووصف آرن نايس (١٩٨٩) ذلك على أنه "حق متكافئ في الحياة والازدهار". ومرجعية هذا الاتجاه المتنامي في التبلور والانتشار، إن جوهر الطبيعة يخفق في إدراك أن الأخلاق قيمة بشرية مرتبطة بتحسين الحسن وتقبيح القبيح من منظور العقل والوحي . وأن المدنية المعاصرة لا بد أن تجعل الإنسان هو الموضوع والغاية. والمسألة قبل أن تلج إلى خضم الفلسفة التحليلية أثرت ضمن موضوعات البيئة والتنمية المستدامة. وإذا كان علماء البيئة ينظرون لجودة الحياة من خلال بيئة نظيفة وغير ملوثة ، وغابات

^{١٤} -حسام، مريم. (٢٠١٧). حق الإنسان في جودة الحياة. ص ٣٦.

ومحيطات مراقبة من كل ما من شأنه أن يقوض مقومات الوجود . فإن الفلاسفة عالجوا

مشكلة جودة الحياة من خلال :

١- الحق في جودة العيش .

٢- الحق في جودة الدخل.

٣- الحق في جودة الصحة.

٤- الحق في جودة المشاركة السياسية.

٥- الحق في جودة الثقافة.

٦- الحق في جودة المحيط.

٧- الحق في جودة البيئة.

ويؤكد الاتجاه الفلسفي على أن جودة الحياة " حق متكافئ في الحياة والازدهار"، وهناك كثير من المواطنين التي تتطلب الجودة حتى يحصل الإنسان على "جودة حياة". فمفهوم جودة الحياة حسب المنظور الفلسفي جاء من أجل وضع مفاهيم السعادة ضمن الثلاثية البراجماتية المشهورة، والمتمثلة في أن الفكرة لا يمكن أن تتحول إلى اعتقاد إلا إذا أثبتت نجاحها على المستوى العملي أو القيمة الفورية وليست المرجأة (النفعية) والمستوى العملي أقرب إلى مفهوم السعادة والرفاهية الشخصية منه إلى أي مفهوم آخر. وينظر إلى جودة الحياة من منظور فلسفي آخر على أن هذه السعادة المأمولة لا يمكن للإنسان الحصول عليها إلا إذ حرر نفسه من أسر الواقع وحلق في فضاء مثالية تدفع بالإنسان إلى التسامي على ذلك الواقع الخانق وترك العنان للحظات من خيال إبداعي ثرٍ، وبالتالي فجودة الحياة من هذا المنظور "مفارقة للواقع تلمسًا لسعادة متخيلة حاملة يعيش فيها الإنسان حالة من التجاهل التام لآلام ومصاعب الحياة والذوبان في صفاء روحي مفارق لكل قيمة

مادية". وعلى الرغم من وجاهة مضامين الاتجاه الفلسفي في توصيفه لمفهوم جودة الحياة، إلا أن أي قراءة منصفة لواقع الإنسان في عالمنا المعاصر ينبئ بأن الاندفاع في مسار الحصول على السعادة وفقاً لهذا المنظور ببعديه المشار إليهما لم يستطع أن يحقق للإنسان سوى تباشير أمل واه في رحم اليوطوبيا الحاملة، وبالتالي ظل الإنسان ينشد السعادة لكنه في المقابل لم يحصل سوى على البؤس والتعاسة.

- الاتجاه الاجتماعي:

يعرف أصحاب الاتجاه الاجتماعي "جودة الحياة" من منظور يركز على الأسرة والمجتمع، وعلاقات الأفراد والمتطلبات الحضارية والسكان والدخل والعمل، وضغوط الوظيفة والمتغيرات الاجتماعية الأخرى^(١٥). كما تتبنى جودة الحياة أيضاً بالعديد من المؤشرات الذاتية للأفراد في المجتمع مثل:

١- السعادة.

٢- الرضا عن الذات وعن الآخرين.

٣- العلاقات الاجتماعية الإيجابية.

٤- الوعي بمشاعر الآخرين.

٥- ضبط الانفعالات.

٦- الضبط الداخلي للسلوك

٧- المسؤولية الشخصية والمسؤولية الاجتماعية.

٨- المشاركة في الأعمال التعاونية.

^{١٥} -بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. ص ٣٨.

٩- والولاء والانتماء للأسرة والمدينة والوطن.

١٠- التوافق الشخصي والاجتماعي والصحي والأسري والمهني.

١١- التفاؤل.

وهذه المؤشرات تؤدي إلى إحساس الفرد (شعوره) بجودة المعيشة وإحساسه بالرضا عن شتى مجالات الحياة، ويترتب على ذلك إحساسه بالرضا عن حياته ومن ثم تحقيق سعادته. ونظرًا لأهمية جودة الحياة كهدف تسعى إلى تحقيقه كل المجتمعات أعدت منظمة الصحة العالمية (WHO) بعض مؤشرات جودة الحياة ووضعت لذلك معايير لهذه الجودة يجب أن تكون ضمن الجهود العالمية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية. وتجدر الإشارة إلى أن تحسين جودة الحياة يعد هدفًا من أهداف التنمية الاجتماعية لأي مجتمع، كما أن تحقيق الجودة في كافة مجالات الحياة من الأهداف التي تسعى إليها الدول لتحقيق أعلى معدلات من الرقي والرفاهية.

- الاتجاه الطبي:

لقد استخدم مصطلح جودة الحياة لأول مرة في وصف الحالات الصحية. وبدأ الاهتمام بفهوم جودة الحياة في المجال الطبي حيث لاحظ الأطباء العلاقة بين الحالة الصحية للفرد وجودة الحياة من خلال معايير الجودة في الرعاية الصحية، وضرورة الاهتمام بقضايا الحياة لدى المرضى حيث يدرك المرضى جودة الحياة بصورة تختلف عن الأسوياء، والعمل على تنمية شبكة العلاقات الاجتماعية لديهم من خلال تدخلات واستراتيجيات، وقد تطور مفهوم جودة الحياة خلال الخمسين سنة الماضية في المجالات الصحية وعرفه الأطباء بأنه المسافة الفاصلة بين توقعات المريض خلال العلاج والإنجازات التي يحققها له العلاج وكلما صغرت هذه المسافة كلما تحققت النوعية الجيدة لحياة المريض وتعكس جودة الحياة المرتبطة بالصحة إدراك المرضى لتأثير المرض

وعلاجه على حياتهم ولقد أصبح مفهوم نوعية الحياة QOL موضوعا هاما في مجال الصحة والخدمات الاجتماعية والجدل السياسى، فكثير من الأطباء والمتخصصين في الشؤون الاجتماعية والسياسية، ومديري المستشفيات والباحثون في مجال العلوم الاجتماعية، يهتمون بتعزيز ودفع نوعية الحياة لتصبح هدفا واقعا في التعامل مع المرضى، وتوفير الدعم النفسى والاجتماعي لهم. وسمة دليل متزايد على ان المرض يرتبط ارتباطا وثيقا بكيفية تصور الفرد إلى أى حد يتمتع بحياة جيدة^(١٦).

لا يبتعد الجانب الطبي لجودة الحياة كثيراً عن الجانبين النفسى والاجتماعي بل يلتقي بهما، ولا تكتمل صورة جودة الحياة إلا بالنظرة الشمولية للاتجاهات الثلاثة، والاتجاه الطبي يركز على الجانب البيولوجي ويقصد به سلامة الجسم من العيوب الخلقية وسلامته من الأمراض الحادة والمزمنة. وقد اعتمد الاتجاه الطبي على تحديد مؤشرات جودة الحياة، ولم يحدد تعريفاً واضحاً لهذا المفهوم وأوضح مارجورى كاجاوا سنجران مفهوم جودة الحياة المرتبط بالصحة هو مفهوم ذاتى متعدد الأبعاد يتضمن تقييما لمجموعة من الخصائص الايجابية والسلبية مثل الظروف الصحية والمرض كما أنه يتضمن تلبية ثلاثة احتياجات عامة.^(١٧) مثل:

١ - الأمان والسلامة

٢- الشعور بالوحدة (الكمال) ومعنى وهدف الحياة.

٣- الشعور بالانتماء كعضو لا يتجزأ من الشبكة (الوحدة) الاجتماعية. كما أكد ايضا على أن هناك إجماع متزايد بين باحثي الرعاية الصحية على أن جودة الحياة أصبحت نتيجة ومخرجا هاما في

^{١٦} -معمرية، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. ص ٧٣-٧٤.
^{١٧} -عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. ص ٦٠.

مجال مقدمي الرعاية الأسرية وضرورة تحديد أي البرامج المقدمة أكثر نفعًا وفعالية لأفراد الأسرة من أجل تحسين جودة الحياة.

- الاتجاه النفسي:

وعلى الرغم من الصعوبة في الوصول إلى تعريف محدد لجودة الحياة يتفق عليه الجميع في كافة مجالات العلم، إلا أنه توجد محاولات عديدة، والتراث السيكلوجي يحمل لنا الكثير في مجال تعريف هذا المفهوم وفقا لتخصص واهتمام كل باحث، فالبعض ينظر إلى المفهوم باعتباره الرضا عن الحياة أو السعادة أو الصحة النفسية أو الرفاهية. فتعرف موسوعة علم النفس جودة الحياة على أنها مفهوم ذو أبعاد عديدة وتم تلخيصها إلى سبعة محاور تمثل في مجموعها جودة الحياة وهي:

١-التوازن الانفعالي حيث يتمثل في ضبط الانفعالات الإيجابية والانفعالات السلبية مثل الحزن والكآبة والقلق والضغوط النفسية.....إلخ.

٢-الحالة الصحية للجسم.

٣-الاستقرار المهني حيث يمثل الرضا عن العمل أو الدراسة بعدًا هامًا في جودة الحياة.

٤- الاستقرار الأسري وتواصل العلاقات داخل البناء العائلي.

٥- استمرارية وتواصل العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العائلة.

٦- الاستقرار الاقتصادي وهو ما يرتبط بداخل الفرد الذي يعينه على مواجهة الحياة.

٨- التواءم الجنسي ويرتبط ذلك بما يتعلق بصورة الجسم وحالة الرضا عن المظهر والشكل

العام.

- الاتجاه الفني والإبداعي:

توجد علاقة طردية إيجابية بين جودة الحياة والقدرة الإبداعية، فكلما تحسنت جودة الحياة لدى الأفراد كلما تم خلق منافذ جيدة للقدرة الإبداعية، والعكس صحيح فإن تنمية المهارات والقدرات الإبداعية يزيد من نجاح الفرد وفاعليته وبالتالي يزداد رضاه عن حياته.

- الاتجاه الديني:

حيث يعبر الوجود الروحي عن المعنى والأهداف والأحداث التي ترتبط بحياة الفرد وتفسيره لها بصورة موضوعية، وحل الصراعات، بما يحقق له الرضا عن الحياة والسعادة مع الله ومع وقد توصلت الدراسات إلى أن الوجود الروحي يساهم في تحقيق الوجود النفسي الأفضل والرضا عن الحياة^(١٨). وقد فسّر الباحثون تأثير التدين على رضا الفرد عن الحياة في الآتي^(١٩):

١- تمثل العقيدة إطاراً مرجعياً يجعل حياة الفرد ذات معنى، وتعبر عن نظرة تفاؤلية، مما يزيد رضا الفرد عن حياته.

٢- يساعد التدين على التخفيف من أثر الضغوط النفسية، وأحداث الحياة السالبة، مما يزيد ورضا الفرد عن حياته.

٣- يساعد التدين على التكامل الاجتماعي، مما يحقق الإحساس بالانتماء، ورضا الفرد عن حياته. مما سبق يتضح أن جودة الحياة مفهوم متعدد الأبعاد يختلف من فرد لآخر وفقاً لأسلوب إدراكه لجوانب الحياة، ويتضمن أبعاداً دينية ونفسية وطبية واجتماعية وكل ذلك يشكل أساساً لجودة الحياة الوظيفية والمهنية كونها أحد عناصر جودة الحياة التي تؤثر بشكل مباشر على الفرد.

ثانياً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

^{١٨} -الدمرداش، أحمد. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. ص ٥٧.
^{١٩} -الشكره، شابع عبد الله. (٢٠٢١). الحياة الوظيفية. ص ٦٢.

مفهوم الجودة: المقصود بالجودة هو الوصول إلى أفضل إنتاج وإتمام المهام المختلفة بأعلى قدر من الإتقان والكفاءة من اتباع مجموعة من الطرق والوسائل التي تختلف وفقًا لطبيعة الهدف المراد الوصول إليه؛ وبالتالي يتم إطلاق لفظ الجودة على المهام التي قد تم تحقيقها إذا كان متوافقة مع معايير الجودة التي تحكم كل مهمة، وقد أشار بعض علماء علم النفس إلى أن النفس البشرية بطبيعتها تميل دائمًا إلى الحصول على الجودة وعلى أفضل أداء وأجود منتج سواء كانت هي الطرف المنتج أو الطرف المستهلك (٢٠).

الحياة الوظيفية: أما الحياة الوظيفية فهي لا تعني المسميات الوظيفية فقط، وإنما هي تتعمق أكثر في وصف المفهوم الوظيفي الذي يعتبر جزء أساسي من حياة كل موظف؛ ولا سيما أن الكثير من الأشخاص يقضون الجزء الأكبر من يومهم في مقر عملهم سواء في المؤسسات العامة أو الخاصة، وبالتالي فإن بيئة العمل وأسلوب ونظام الإدارة وتطبيق معايير الجودة والسلامة داخل مؤسسة العمل وغيرها تأتي ضمن مفهوم واحد شامل وهو مفهوم الحياة الوظيفية (٢١).

٣/٢ جودة الحياة الوظيفية:

يشير الخبراء إلى أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية هو توصيف لعملية مدروسة ومحكمة وواعية قد تكون طويلة أو قصيرة الأجل، ويتم تطبيقها عبر منظومة جماعية ديناميكية وتشاركية تهدف بشكل أساسي إلى رفع مستوى مهارة وقدرات الموظفين وتعزز من دور ومشاركة العاملين في عملية التنظيم الوظيفي ومن جهة أخرى تهدف إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى أفراد العمل (٢٢).

٢٠ - الرميدي، بسام، أبو زيد، رضا. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية. ص ٢٥.

٢١ - الحربي، أفراح. (٢٠٢٢). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية. ص ٣٩.

٢٢ - الدمرداش، أحمد. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. ص ٤٢.

وتعرف منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها "إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته ومستوى اهتمامه". ولجودة الحياة ثلاثة أبعاد، هي (٢٣):

١. جودة الحياة الموضوعية: وتعني ما يوفره المجتمع لأفراده من إمكانيات مادية، إلى جانب الحياة الاجتماعية للفرد.

٢. جودة الحياة الذاتية: وتعني مدى الرضا الشخصي بالحياة، وشعور الفرد بجودة الحياة.

٣. جودة الحياة الوجودية: وتمثل الحد المثالي لإشباع حاجات الفرد واستطاعته العيش بتوافق روحي ونفسي مع ذاته ومع مجتمعه.

وتعرف الباحثة جودة الحياة الوظيفية بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

٤/٢ أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

هناك مجموعة من الأبعاد التي يعتمد عليها مفهوم الجودة، مثل (٢٤):

- تحقيق ونشر مبادئ الجودة الوظيفية في جميع المؤسسات ومنشآت العمل الصغيرة أو المتوسطة أو الكبيرة.

٢٣ - الرميدي، بسام، أبو زيد، رضا. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية. ص ٢٦.

٢٤ - الهداب، تغريد، المخلافي، عبد الملك. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي. ص ٨٧.

- التأكيد على أهم المهارات التي لا بُد أن تتوفر في قادة مؤسسات العمل وتفعيل قدرتهم على تحقيق الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية سواء كانت مؤسسات عامة أو خاصة.
- توضيح حق الموظف في أن ينعم بحياة وظيفية مُريحة وعدم إثقاله بالأعباء الكثيرة التي تحول دون قدرته على الموازنة بين الحياة العملية والحياة الاجتماعية؛ لأن ذلك من شأنه أن يُساعده على تجديد نشاطه والإقبال على العمل بتفاؤل.
- كما يُعد توفير بيئة عمل هادئة وخالية من الصراع الوظيفي هو أحد أهم أبعاد تحقيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة وخالية من التوتر.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع مثل مشاركة الهيئات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين.
- العدالة الاجتماعية والبناء والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- توفير متطلبات الاستقرار والامان الوظيفي.
- إعادة تصميم واثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات ومهارات العاملين.
- عدالة نظم الاجور والمكافأة والحوافز المادية والمعنوية، وإتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية.

٥/٢ أهداف جودة الحياة الوظيفية:

لتحقيق مبدأ جودة الحياة الوظيفية يهدف بشكل أساسي إلى تحقيق مجموعة من الأغراض المهمة التي ينتج عنها تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم تحسين الإنتاج ورفع شأن مؤسسة العمل ككل، ومن هذه الأهداف، ما يلي^(٢٥):

- الحرص على تحسين الظروف المادية في مؤسسة العمل ولا سيما في المؤسسات الأهلية وغير الحكومية، من خلال توفير بيئة عمل أكثر راحة للموظف، ومن الأمثلة على ذلك تصميم مكاتب مريحة ودرجة إضاءة وتهوية جيدة وتوفير المكيفات واستخدام طلاء مناسب وتوفير كل أدوات العمل التي تجعل تنفيذ المهمة أكثر سهولة، لأن ذلك سوف ينعكس على نفسية الموظف ويُساعده على إتمام عمله على أكمل وجه.
- مراعاة معايير الصحة والسلامة المهنية للموظفين، من خلال توفير نظام وقاية ضد الحرائق وضد انتشار الأمراض عبر الكشف الدوري على الموظفين من أجل الحد من إصابات العمل قدر الإمكان.
- حث القائمين على شؤون وإدارة مؤسسة العمل على التخطيط الجيد للمهام الوظيفية والربط بين مهام الوظيفة وطاقة وقدرات كل موظف، وإعطاء الموظف مساحة من الحرية حتى يتمكن من الإبداع في تنفيذ مهمته، حتى تتمكن المؤسسة من أن تحصل على أعلى إنتاجية وأفضل أداء لموظفيها.
- كما أن الأمان الوظيفي يُعتبر من أهم وأبرز مبادئ وأسس وأهداف جودة الحياة الوظيفية؛ وبالتالي، يجب على جميع مؤسسات العمل أن تحرص على توفير الاستقرار والأمان الوظيفي

^{٢٥} -الدمرداش، أحمد. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. ص ٤٦.

لكل العاملين بها وعدم تهديدهم بالفصل أو الاستغناء عنهم طوال الوقت؛ لأن ذلك من شأنه أن يخلق نوعاً من القلق والتوتر الذي يؤثر لا محالة على أداء ومعدل إنتاجية الموظف.

- مراعاة المساواة وعدم تمييز موظف على الآخر؛ إلى جانب أهمية توفير بيئة عمل شفافة وصادقة ونظام ترقيات وفقاً لمهارات وخبرات وقدرات كل موظف والابتعاد تماماً عن التمييز والمحسوبية التي تؤدي إلى ظهور الضغينة والصراع بين الموظفين وتؤدي في نهاية الأمر إلى التأثير السلبي على سير العمل وعلى جودة الإنتاجية الخاصة بالشركة.

- تقديم يد العون إلى جميع الموظفين من أجل مساعدة كل منهم على تطوير قدراته المهنية والعملية عبر تقديم الدورات التدريبية المجانية المكثفة على أيدي خبراء ومتخصصين في المجال من أجل رفع كفاءتهم وقدرتهم على الإنجاز في العمل، ولا سيما إذا تمكنت مؤسسة العمل من توفير بعثات تدريبية لموظفيها في بعض البلدان الخارجية.

- تهدف جودة الحياة العملية كذلك إلى وضع جداول محددة لإنجاز المهام المختلفة؛ حتى يتمكن الموظف من التعرف على الوقت الخاص بتنفيذ كل مهمة على حدى؛ حيث أن تنظيم الوقت من شأنه أن يُساعد الموظف على الإنجاز دون أن يشعر بعبء وثقل المهام الموكلة إليه، وينعكس ذلك دون شك على معدل الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

- تفعيل دور ومشاركة الموظفين في صنع القرار داخل الشركة؛ حيث أن إتاحة الفرصة لكل موظف للتعبير عن رأيه وأفكاره تجاه أي قضية أو موضوع يتم مناقشته داخل الشركة وخصوصاً إذا كان صاحب تخصص سوف يُساعد على الوصول إلى أفضل الآراء ومن ثم تطبيقها والوصول إلى أفضل وضع عمل داخل المؤسسة.

- الحرص على إعطاء الموظف وقت مستقطع من الراحة خلال يوم العمل؛ حيث أن الكثير من الدراسات والأبحاث قد أشارت إلى أن العقل البشري يحتاج إلى فاصل زمني كل مدة قدرها ٤٥ دقيقة حتى يستعيد نشاطه وتركيزه، وبالتالي من الصعب أن يستمر الموظف على نفس الدرجة من التركيز خلال يوم عمل ودوام كلي أو جزئي، مما يوضح ضرورة إعطاء الموظف وقت يتراوح بين ٣٠ إلى ٤٥ دقيقة من الراحة مرة واحدة يوميًا في حالة الدوام الجزئي ومرة في حالة الدوام الكلي دون الاستقطاع من راتب الموظف.

٦/٢ مكونات جودة الحياة الوظيفية:

يمكن تلخيص مكونات جودة الحياة الوظيفية إلى مايلي^(٢٦):

- تعويض مناسب للعاملين في صورة عوائد مادية.
- ظروف صحية وأمنة في العمل.
- تصميم العمل ليستفيد بمهارات وطموحات واستقلالية العاملين.
- ظروف تشجع على نمو الفرد وتوفر له الأمن الوظيفي.
- التحرر من العنصرية والتفرقة وإيجاد الفرص نحو التقدم.
- حقوق واضحة وضمنية لكل عامل في قيادة حياته خارج المنظمة.

٧/٢ أساليب تنمية جودة الحياة الوظيفية:

وهي الإمكانيات المتاحة للأفراد في المجتمع من توافر فرص العمل ومستويات الدخل لتلبية الاحتياجات الأساسية، ومتوسط هذا الدخل للفرد، فرص العمل والوظائف المتاحة، توفير

^{٢٦} - الهاشمي، رياض، العضائلة، حسن. (٢٠١٥). أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية. ص ٥٧.

الإسكان الملائم والصحي، مستوى التعليم ونسب الأمية ومدى ملائمة التعليم، إتاحة الرعاية الصحية التي تعكس متوسط عمر الفرد ونسبة انتشار الأوبئة والأمراض المزمنة ومعدلات وفيات الأطفال. وهي عن طريق^(٢٧):

- بناء علاقات اجتماعية.
- ممارسة الرياضة.
- الأنشطة الترفيهية.
- تطوير المهارات الشخصية.
- التغذية الجيدة.
- اليقظة الذهنية.

و ترى الباحثة أن استمرار تطبيق جودة الحياة الوظيفية يتطلب القيام بعمل تقارير دورية عن مستوى أداء الموظفين ومعدل الإنتاجية داخل الشركة والتعرف على أهم معوقات العمل ومشاكل الموظفين والعمل على إيجاد حلول لها قبل أن تتفاقم وتؤثر سلباً على معدل تقدم مؤسسة العمل وتعرقل تحقيق أهدافها. وبضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية من خلال التركيز على الأمان الوظيفي، وفرض الترقية والتقدم، والأجور، والمكافآت والتعويضات، ورفاهية العاملين، وتقويم المظالم داخل المنظمات غير الحكومية، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بإصدار التقارير الأداء بصفة دورية لمعالجة مواطن الخلل على وجه السرعة.

٨/٢ العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية:

أصبحت المنظمات الحديثة تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمة، وتعطي أهمية كبيرة لجهد الفرد في العمل والإعتراف بهذه الجهود من خلال تمكين الموظف في المشاركة الإيجابية في صنع القرار،

^{٢٧} -حسام، مريم. (٢٠١٧). حق الإنسان في جودة الحياة. ص ٢٧.

لذلك جودة حياة العمل مهمة للعاملين، لأنها توفر لهم الارتياح النفسي والمادي، وتجعل العامل أكثر انتماءً للمنظمة، وتزيد من المشاركة الفعالة والحد من السلوك السلبي أو العدواني، والرضا النفسي، والوظيفي، وزيادة الثقة، وتحسين العلاقات بين العاملين و الإدارة، بالإضافة إلى تقليل التوتر والقلق الناتج عن ضغوط العمل، والحد من الصراع وتحسين الإنتاجية وتعزيز موقف المنظمة التنافسي (٢٨).

وفي المقابل تسعى المنظمات إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية، ومستوى عالي من الإنتاج. يرغب جميع العاملين في الحياة أن تكون لديهم جميع العوامل التي تساعدهم في الشعور بالرضا والقبول للجانب التخصصي والمهني الذي يسعون له، ويريدون بناء مستقبل ناجح بالارتكاز عليه، بحيث يسعى الشخص إلى إيجاد التوافق مهني مع العمل الذي يقوم به وينتمي إليه، من خلال التنسيق والربط بين الحياة الشخصية للفرد والحياة المهنية (٢٩). ومن العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية مايلي:

١/٨/٢ التوافق المهني:

يعتبر التوافق المهني عن تناسق وارتباط بين التخصص الذي يتميز به الفرد والعمل الذي يقوم به، بحيث يقوم بإنجاز مهام مهنية ضمن تخصصه، ومنها فهناك العديد من الأشخاص الذين قاموا بتوضيح وتفسير مفهوم التوافق المهني كلاً من وجهة نظره، حيث يمكن تعريف مفهوم التوافق المهني بأنه عملية مهنية فعّالة مستمرة يقوم بها الموظف؛ من أجل الحصول على التناسق والترابط بينه

^{٢٨} عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. ص ١٧٠.
^{٢٩} معمريّة، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. ص ٣٠.

وبين البيئة المهنية الخاصة بوظيفته والمحافظة على النتائج الحاصل عليها^(٣٠). ومن العوامل المؤثرة على التوافق المهني:

- فرص الترقى والامتيازات.
- التدريب والتطوير.
- الأدوار والمهام
- خصائص بيئة العمل (المكان والزمان)
- السمات الشخصية.
- العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء.

أبرز مظاهر التوافق المهني^(٣١):

- القدرة على الحفاظ على العلاقات مع الآخرين سواء مع الإدارة المهنية أو المسؤولين أو الموظفين، وتنميتها بالشكل الصحيح.
- القدرة على التعامل بذكاء ومرونة مع المشكلات المهنية والأزمات التي يواجهها الموظف في عمله.
- القدرة على تقبل الموظف لقدراته ومهاراته المهنية والقدرة على تقبل رأي زملائه به وتقييم الإدارة له، مع معرفة نقاط القوة والضعف في شخصيته.
- القدرة على المساهمة في صنع واتخاذ القرارات المهنية الصحيحة.
- القدرة على الالتزام بالقواعد والقوانين المهنية، مثل الالتزام بمواعيد العمل وحضور الاجتماعات المهمة.

٣٠ بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين ص ٤٢.

٣١ عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. ص ١٧٨.

- القيام بالأداء المهني بالشكل المطلوب والمدة الزمنية المحددة.

- الاستقرار النفسي و البدني في بيئة العمل .

٢/٨/٢ الرضا الوظيفي:

يعبر مصطلح الرضا الوظيفي تعبير عن الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، بسبب تحقيق احتياجاته، ورغباته في العمل، إذ إنه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم^(٣٢).

عوامل الرضا الوظيفي:

يعتمد الرضا الوظيفي على عدد من العوامل التي تساهم في تحقيق رضا الموظفين عن وظائفهم، وهي^(٣٣):

- الظروف المثلى للعمل: إذ إنّ بيئة العمل تعتبر بمثابة منزل ثانٍ للموظف نظراً لقضائه وقت طويل فيها يومياً، وعند تطويرها وتحسينها يزداد شعور الموظف بالرضا مما ينعكس على إنتاجيته.

- فرصة التقدم: تشجع وجود فرص للتقدم والترقيات من أداء الموظف وتساهم في شعوره بالرضا، عبر اكتساب مهارات جديدة تكون وسيلة لحصوله على ترقية.

- تقليل الأعباء والإجهاد: لما لها من أثر سلبي على الرضا الوظيفي، والتي تحدث غالباً بسبب سوء الإدارة والتنظيم.

- الاحترام المتبادل بين الموظفين: يحقق احترام الموظفين لزملائهم بتوفير بيئة عمل ودية بعيدة عن العداوات، مما يساهم في شعور الموظفين بالرضا.

٣٢ بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين ٨٤.

٣٣ معمريّة، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. ص ٣٦.

- العلاقات الجيدة مع المدراء: إنّ شعور الموظف بوجود المدراء في حال الحاجة إليهم لمناقشة أي أمور تتعلق بالوظيفة أمر يساهم في شعوره بالسعادة والرضا من الوظيفة.
- المكافآت المادية: من أكثر وسائل التحفيز والتشجيع؛ تقديم مكافآت للموظفين كتعبير عن تقدير الأداء، ويساهم بشكل كبير في الرضا الوظيفي. الرضا الوظيفي ينجم عن شعور الموظفين بالرضا الوظيفي عدد من الآثار التي تنعكس بشكل إيجابي على كل من الموظفين والمؤسسة على حدٍ سواء وهي:
- التحفيز: يلعب شعور الموظف بالرضا والسرور من الوظيفة دوراً هاماً في تشجيع الموظف وزيادة دوافعه نحو العمل.
- المشاركة الوظيفية: يقصد بها مدى مشاركة الوظيفة للحياة الشخصية لديه، عبر الشعور بالانتماء لها.
- الانتماء الوظيفي: يتم التعبير عنه بمواطنة الموظف، عبر قيامه بعدد من السلوكيات مثل، الالتزام بالمواعيد، تقديم الاقتراحات لتطوير العمل، والاهتمام بشؤون الموظفين الآخرين.
- الالتزام: ينعكس الالتزام بالوظيفة وتقليل التغيب بزيادة الإنتاجية.
- رفع الأداء الوظيفي: الذي يعد كردة فعل طبيعية إيجابية عن مدى شعور الموظف بالرضا من الوظيفة.
- الحفاظ على الصحة: عن طريق تقليل الإجهاد والإصابة بأمراض القلب والشرابين، إضافةً للوقاية من الالتهابات الفيروسية.

٣/٨/٢ الإحتراق الوظيفي:

يعتبر الاحتراق الوظيفي (Job Burnout) نوعاً خاصاً من الضغط العصبي المرتبط بالعمل، وهو حالة من الإجهاد البدني أو النفسي تتضمن إحساساً بتراجع الإنتاجية وفقدان الهوية الشخصية، نتيجة ضغوط العمل طويلة الأمد التي لم يتم التعرف عليها ومعالجتها. ينطوي هذا النوع من الاحتراق على إرهاق عقلي أو عاطفي أو جسدي، مصحوباً في كثير من الأحيان بإحساس بالتشاؤم واليأس^(٣٤). وهو رد فعل على ضغوط العمل الطويلة أو المزمدة ويتميز بثلاثة أبعاد رئيسية: الإرهاق، والتشاؤم، والإحساس بضعف القدرة المهنية، وهو ما قد يدفع الشخص إلى كره وظيفته، وضعف طاقته الإنتاجية في العمل. يمكن أن يزيد من هذا الضغط؛ نمط الحياة العام، وأنماط التفكير كالبحث عن الكمال أو التشاؤم. ولا يعد الاحتراق الوظيفي في حد ذاته، ليس تشخيصاً طبياً. لكن، يعتقد بعض الخبراء أن الحالات النفسية، مثل الاكتئاب هي المسؤولة عن الاحتراق، وهو عملية تدريجية تبدأ بالتوتر المزمن وتتطور وتتفاقم مع مرور الوقت ما لم يتم اتخاذ تدابير صحية للتخفيف من حدتها^(٣٥).

أعراض الاحتراق الوظيفي:

يعد الشعور بالقلق من أحد أبرز مظاهر الاحتراق المرتبط بالعمل، و فيما يلي بعض الأعراض الأخرى الأكثر شيوعاً^(٣٦):

- الإرهاق الجسدي والعاطفي والإحساس بالتعب معظم الوقت.
- فقدان الاهتمام بالأنشطة الاعتيادية.

^{٣٤} بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين ٧٠.

^{٣٥} معمريّة، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. ص ٤٩.

^{٣٦} عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. ص ١٧٧.

- العزلة وتجنب التفاعل مع زملاء العمل أو مع الأشخاص في حياتك اليومية.
- سرعة الغضب والانفعال والانتقاد، والمبالغة في ردود الفعل.
- تغير عادات النوم، نتيجة المعاناة مع الأرق أو النوم لساعات طوال.
- تغير عادات الأكل؛ كفقدان الشهية أو الأكل كثيرًا.
- كثرة النسيان وعدم القدرة على التركيز.
- انخفاض الأداء الوظيفي نتيجة صعوبة التركيز وقلة الحس الإبداعي.
- الاكتئاب والنظر إلى مختلف جوانب الحياة العملية وغيرها بسلبية.

طرق الوقاية من الاحتراق الوظيفي:

قد يساعد اتباع هذه الخطوات على التخفيف من حدة التوتر، وتشمل^(٣٧):

- ممارسة الرياضة : لا تعتبر التمارين مفيدة لصحتنا الجسدية وحسب، بل يمكن أن تمدنا بدفعة نفسية وعاطفية أيضًا. ليس من الضروري قضاء ساعات في صالة الألعاب الرياضية، يمكن للتدريبات القصيرة والمشي بشكل يومي، إن أمكن، المساعدة على التخفيف من حدة التوتر.
- اتباع نظام غذائي متوازن : يمكن أن يكون اتباع نظام غذائي صحي مشبع بأحماض أوميغا-٣ الدهنية مضادا طبيعيا للاكتئاب. قد تساعد إضافة الأطعمة الغنية بأحماض أوميغا-٣ مثل زيت بذور الكتان والجوز والأسماك على تعزيز المزاج.

٣٧ بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين ٦٩.

- تنظيم عادات النوم : يحتاج الجسم إلى وقت للراحة لإعادة تجديد الطاقة، وهذا هو السبب في أن عادات النوم الصحية ضرورية للحفاظ على الانتاجية. وحسب مؤسسة النوم الأمريكية الوطنية، فإن تجنب الكافيين قبل النوم، وإتباع طقوس مريحة قبل وقت النوم، والتوقف عن استعمال الأجهزة الإلكترونية يساعد على الاستفادة من نوم صحي.
- الحصول على المساعدة : خلال الأوقات العصيبة، من المهم طلب المساعدة، من خلال التواصل مع الأصدقاء المقربين، أو من خلال إخبار المشرف بالمشاكل المرتبطة بالعمل لإحداث تغييرات وخلق بيئة عمل صحية.
- تغيير الوظيفة : في بعض الحالات، قد يكون من الضروري تغيير الوظيفة تماما لوضع حد للإرهاق. يمكن أن يؤدي التعرض لضغط مستمر إلى الإرهاق، لكن يمكن تجنبه عن طريق جعل الرعاية الذاتية جزءًا من الروتين اليومي، حتى لو كان الموظف يعمل لساعات طويلة، فإنه من الضروري تخصيص وقت للذات.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة واجراءاتها

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

تناول الفصل السابق الإطار العام للبحث، وسيتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً لمنهجية الدراسة الميدانية، وإجراءاتها التي استخدمت لتنفيذ الدراسة، وتحقيق أهدافها، بدءاً من توضيح المنهج الذي اعتمدت عليه الدراسة، ومن ثم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وما تميزت به من خصائص، بالإضافة إلى توضيح كيفية تصميم أداة جمع البيانات، واستخراج النتائج، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك:

١/٣ منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، والقائم على جمع المعلومات والبيانات من مصادرها الثانوية من الكتب والمراجع والبحوث السابقة وشبكة الانترنت، كما تم الاستعانة بالمصادر الأولية المتمثلة في الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة من موظفي الأقسام وصانعي القرار في شركة STC.

- منهج البحث: المنهج الوصفي المسحي، عبر تحليل البيانات.
- مجتمع البحث: جميع العاملين في شركة STC وقد بلغ عددهم (١٧٠٠٠) موظف.
- عينة البحث: تم اختيار العينة بالطريقة الطبقية العشوائية من العاملين في شركة STC وبلغ عددهم (٣٠) موظف.

٢/٣ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة STC، وقد بلغ عددهم (١٧٠٠٠) موظف.

تمت الدراسة على موظفي شركة STC:

نبذة عن STC :

إس تي سي السعودية أيضًا تُعرف باسم: شركة الاتصالات السعودية هي الفرع الرئيس لمجموعة إس تي سي السعودية، والمشغل الأول لخدمات الاتصالات في السعودية. تأسست الشركة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٩ سبتمبر ٢٠٠٢، والمرسوم الملكي رقم م/٣٥ بتاريخ ٢١ أبريل ١٩٩٨، كشركة مساهمة سعودية طبقًا لقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٣ وتاريخ ٢٠ أبريل ١٩٩٨، الذي اعتمد نظام الشركة الأساسي. سنة ٢٠٠٣ أدرجت الشركة ٣٠٪ من أسهمها في البورصة السعودية في أكبر اكتتاب عرفته الأسواق العربية في ذلك الوقت. خصص ٢٠٪ من الأسهم المكتتبة للمواطنين السعوديين بصفتهم الشخصية وخصصت ٥٪ للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية و ٥٪ أخرى لمصلحة معاشات التقاعد. سنة ٢٠٠٤ فقدت الشركة احتكارها لخدمات الهاتف المحمول بعد إسناد رخصة ثانية لشركة اتحاد اتصالات. في أبريل 2007 انتهى احتكارها لخدمات الهاتف الثابت بعد فوز تحالف تقوده شركة بتلكو البحرينية بالرخصة الثانية التي طرحتها الحكومة.

في اواخر ٢٠١٩ أطلقت الشركة هوية جديدة لها وقنواتها الرقمية وايضا تطبيق MY STC في ٢٠٢٠ أطلقت الشركة لأول مرة في المملكة تقنية 5G الجيل الخامس (والشريحة الالكترونية (ESIM)، وتم تغيير أسماء فروعها في البحرين والكويت إلى stc في العام ٢٠٢٠ أطلقت

محفظتها إس تي سي باي.(STC Pay)

٣/٣ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية، قوامها (٣٠) من العاملين في شركة STC، ويوضح الجدول التالي نسبة العينة إلى المجتمع الأصلي.

جدول (١): نسبة عينة العاملين في شركة STC بالنسبة إلى المجتمع الأصلي.

العاملين	العدد	النسبة المئوية %
المجتمع	١٧٠٠٠	%١٠٠
العينة	٣٠	%١

يتضح من الجدول (١) أن نسبة المئوية للعينة على المجتمع هي (١٪)، وفيما يلي وصف لعينة الدراسة طبقاً للمتغيرات:

أولاً: البيانات الديموغرافية

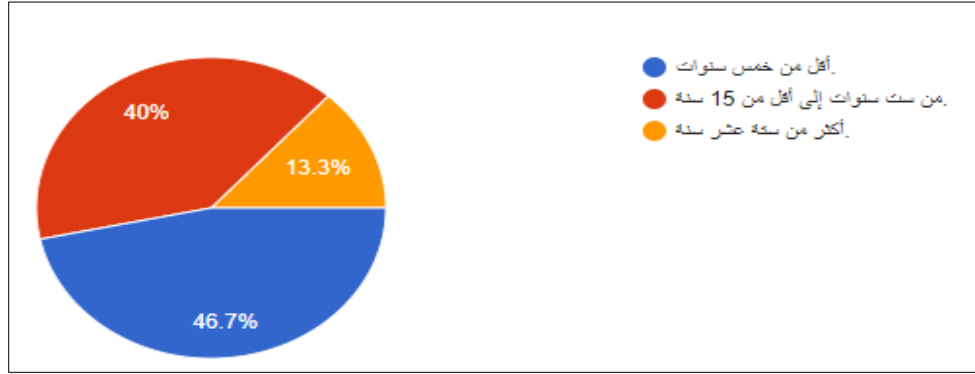
١- متغير الخبرة العملية:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الخبرة العملية:

جدول (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير: الخبرة العملية.

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من خمس سنوات	١٤	%٤٦,٧
من ست سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	١٢	%٤٠
أكثر من ١٦ عام	٤	%١٣,٣

النسبة المئوية %	العدد	العمر
٪١٠٠	٣٠	المجموع



يتضح من الجدول (٢) أنه بلغت نسبة أفراد العينة من العاملين في شركة STC ممن تبلغ خبرتهم أقل من خمس سنوات (٤٦,٧٪)، ثم يليهم من كانت خبرتهم (من ست سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) وذلك بنسبة مئوية (٤٠٪)، وأخيراً من كانت مجموع خبراتهم أكثر من (١٦ عاماً) وذلك بنسبة مئوية (١٣,٣٪) وهذا يدل على تجديد الخبرات والموظفين بشكل دائم وإضافة طابع الحيوية إلى شركة STC.

ب- متغير المؤهل الدراسي:

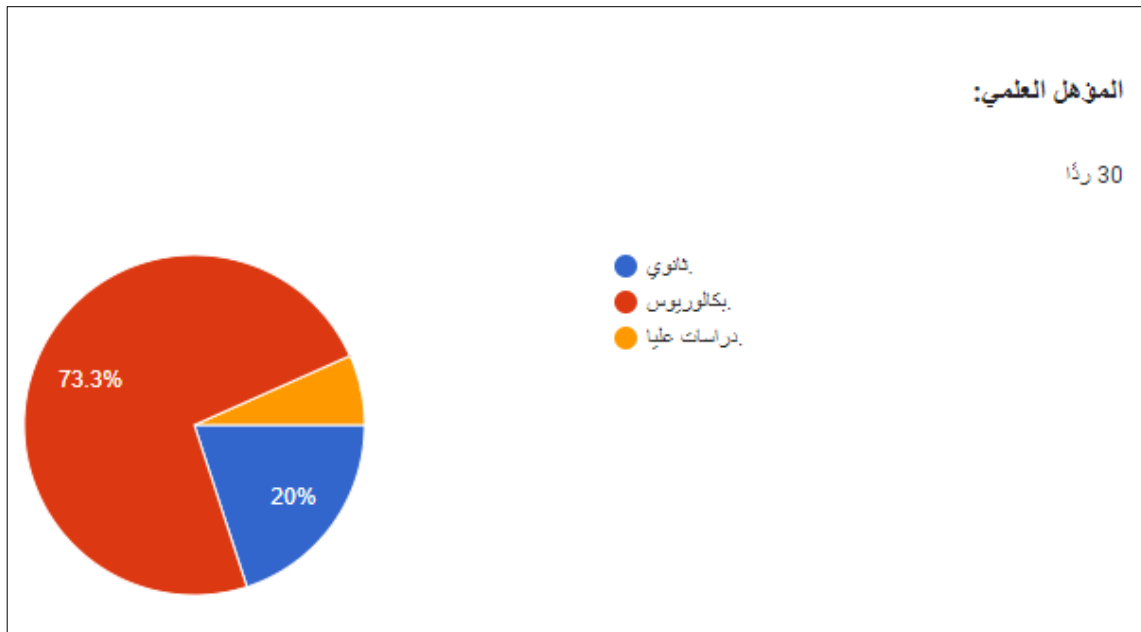
يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المؤهل الدراسي:

جدول (٣): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير: المؤهل الدراسي.

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل الدراسي
٪٧٣,٣	٢٢	البكالوريوس
٪٢٠	٦	الثانوي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل الدراسي
٦,٧٪	٢	الدراسات العليا
١٠٠٪	٣٠	المجموع

يتضح من الجدول (٣) أن المؤهل الدراسي لمعظم أفراد العينة من العاملين في شركة STC (بكالوريوس) حيث بلغت نسبتهم المئوية (٧٣,٣٪)، ثم يأتي من مؤهلهم الدراسي يأتي من مؤهلهم الدراسي (الثانوي) بنسبة مئوية (٢٠٪). وأخيراً يأتي من مؤهلهم الدراسي (الدراسات العليا) وذلك بنسبة مئوية (٦,٧٪).



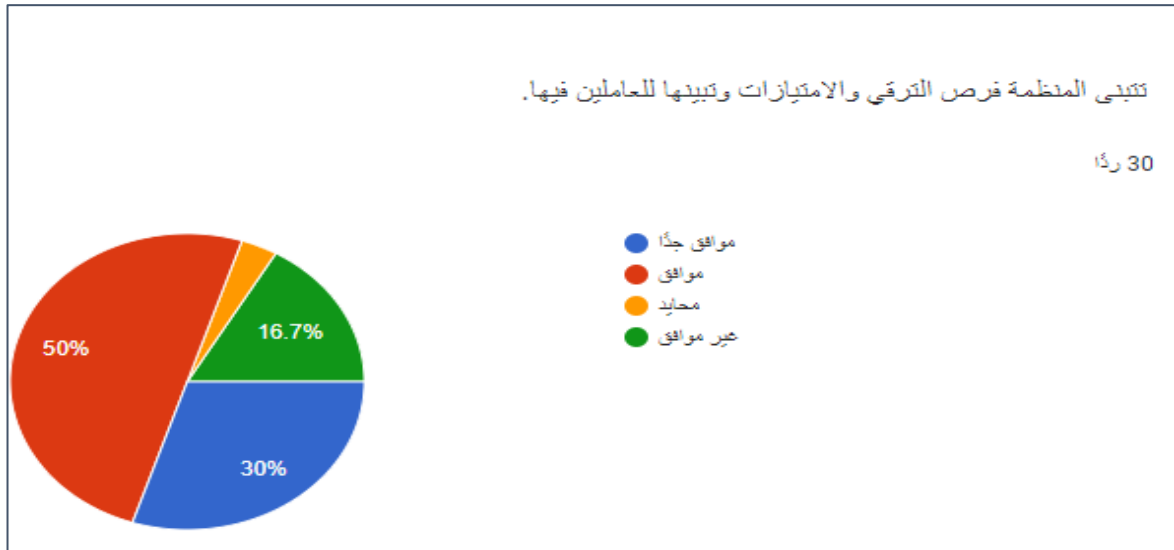
١ - أداة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات، وذلك نظراً لمُناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة عن تساؤلاتها.

وتم بناء الاستبانة:

القسم لأول: يحتوي على البيانات الأولية وتسمى بالبيانات الديموغرافية في الاستبانة وهي الخاصة بأفراد عينة الدراسة من العاملين في الشركة والمتمثلة في: (الخبرة العملية، المؤهل الدراسي).

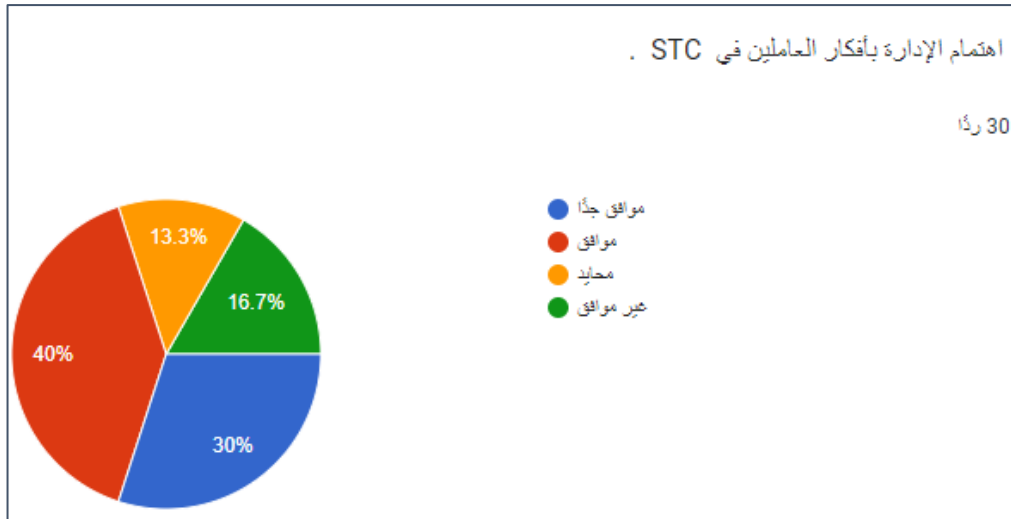
- القسم الثاني: يتناول موضوع: جودة الحياة الوظيفية في شركة STC.



- تتبنى المنظمة فرص الترقى والامتيازات وتبينها للعاملين فيها.

يتضح اتفاق استجابات أفراد عينة البحث على تبني شركة STC لخطط الترقيات والامتيازات وظهورها بشكل واضح للموظفين، ويمكن سردها تنازليًا كما يأتي

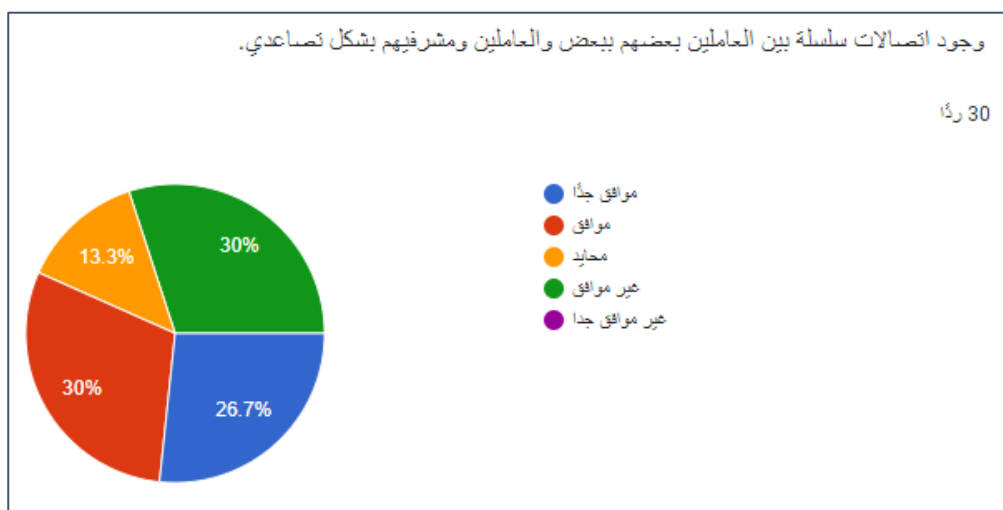
- اهتمام الإدارة بأفكار العاملين في STC:



يتضح من خلال استجابات أفراد عينة البحث بأن شركة STC تشجع على اهتمام الشركة وتشجيعها للأفكار الإبداعية، ويمكن سردها تنازليًا كما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
40%	موافق
30%	موافق جدًا
16,7%	غير موافق
13,3%	محايد

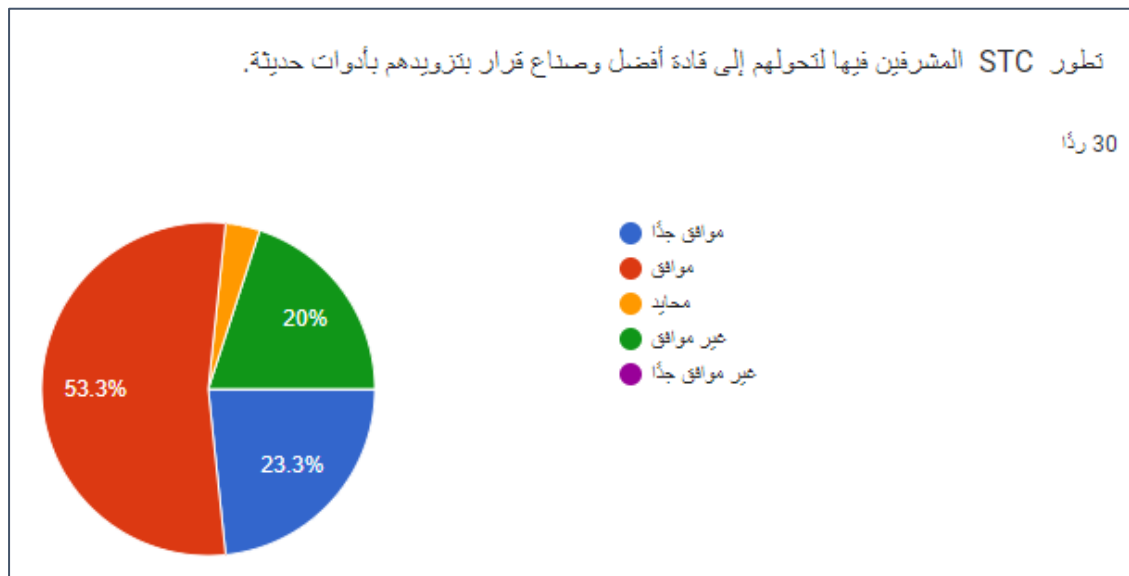
- وجود اتصالات سلسلة بين العاملين بعضهم ببعض والعاملين ومشرفيهم بشكل تصاعدي.



يتضح من خلال استجابات أفراد عينة البحث بأن شركة STC تتسم بوجود شبكة اتصالات سلسلة بين العاملين بعضهم ببعض والعاملين ومشرفيهم بشكل تصاعدي، ويمكن سردها تنازليًا كما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
30%	موافق
30%	موافق جدًا
13,3%	محايد
26%	غير موافق

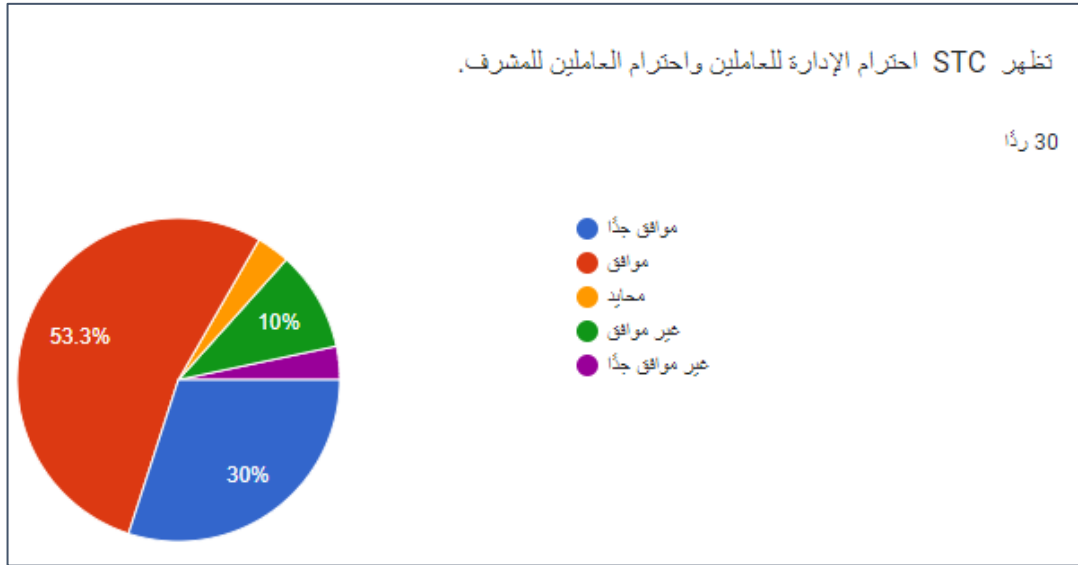
- تطور STC المشرفين فيها لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة.



يتضح من خلال استجابات أفراد عينة البحث اتفاق آراء العينة حيث بلغت نسبة الموافقة (٧٦,٦٪) لترفيهم إلى مشرفين فيما بعد، ويمكن ويتضح من خلال ذلك اهتمام الشركة بوضع وإعداد الخطط والبرامج التي تطور من أداء الموظفين سردها تنازليًا ما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
٥٣,٣٪	موافق
٣٠٪	موافق جدًا
١٠٪	غير موافق
٣,٣٪	محايد
٣,٣٪	غير موافق جدًا

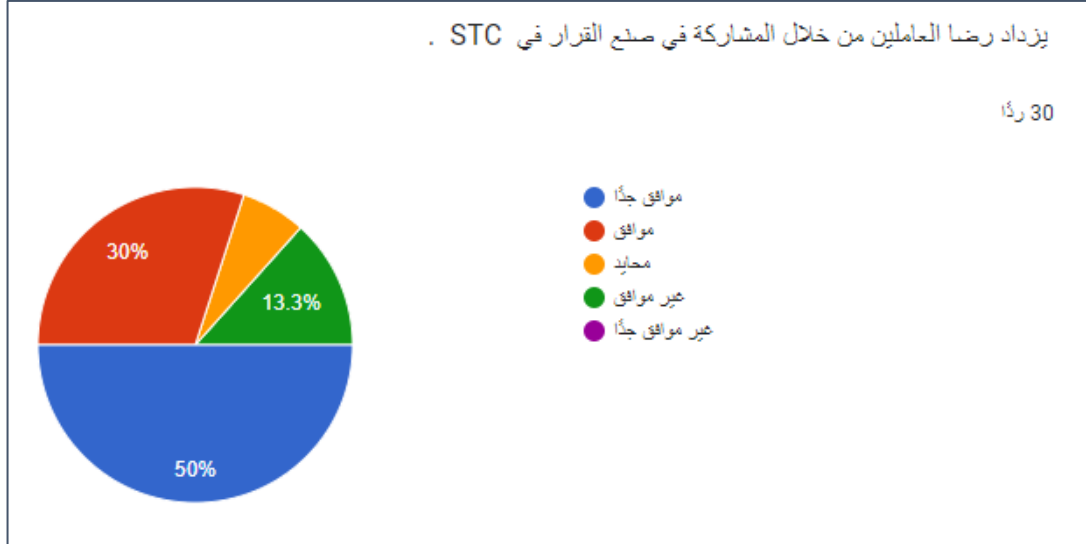
- تظهر STC احترام الإدارة للعاملين واحترام العاملين للمشرف.



يتضح مما سبق أن العاملين في شركة STC على احترام الشركة لموظفيها ومراعاة الجوانب الإنسانية والاحترافية في العمل، وهو ما تؤكد استجابات أفراد عينة البحث، ويمكن سردها تنازليًا كما يأتي:

المعيار	النسبة المئوية
موافق	53,3%
موافق جدًا	30%
غير موافق	10%
محايد	3,3%
غير موافق جدًا	3,3%

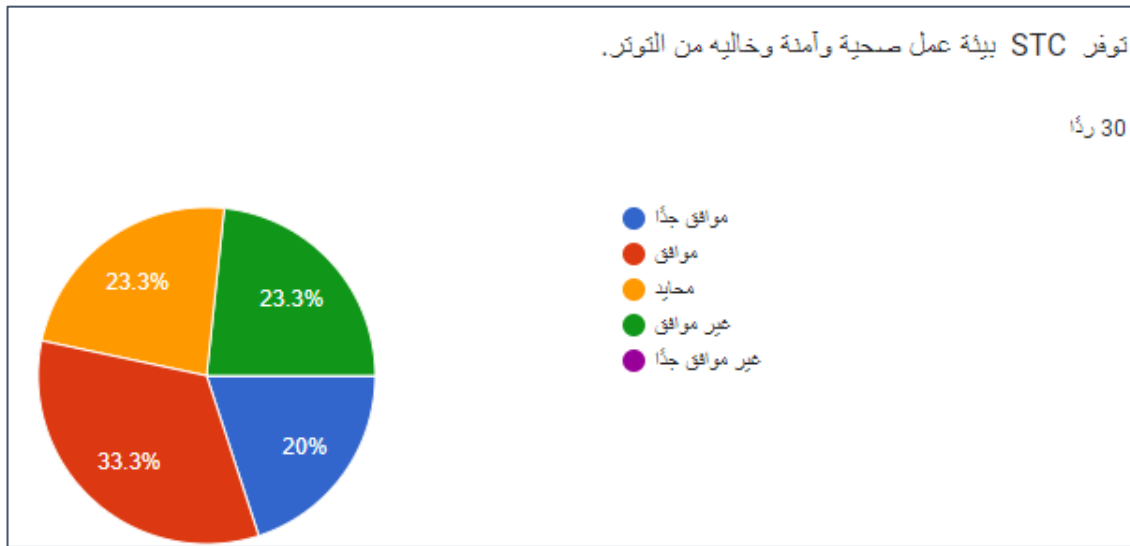
- يزداد رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار في STC.



يتضح من خلال استجابات أفراد عينة البحث اتفاقهم على أهمية مشاركة الموظفين في صنع القرارات في الشركة وذلك من خلال خبراتهم اليومية في خدمة العملاء وغيرها. ويمكن سردها تنازليًا كما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
50%	موافق جدًا
30%	موافق
13,3%	غير موافق
6,7%	محايد

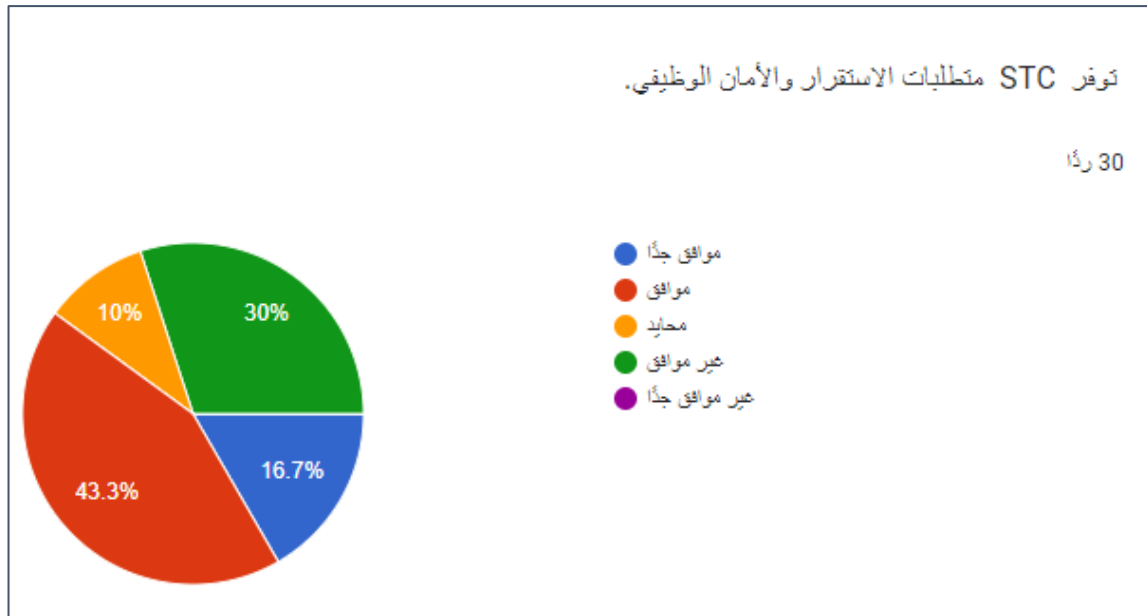
- توفر STC بيئة عمل صحية وأمنة وخالية من التوتر.



تتفاوت استجابات أفراد عينة البحث في سؤال التوتر في العمل والأمان الوظيفي في شركة STC وذلك بسبب كثرة العملاء وتفاوت التغذية الراجعة منهم واعتماد العمل في الشركة على رضا العميل، ويمكن سردها تنازليًا ما يأتي:

المعيار	النسبة المئوية
موافق	33,3%
محايد	23,3%
غير موافق	23,3%
موافق جدًا	20%

- توفر STC متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.

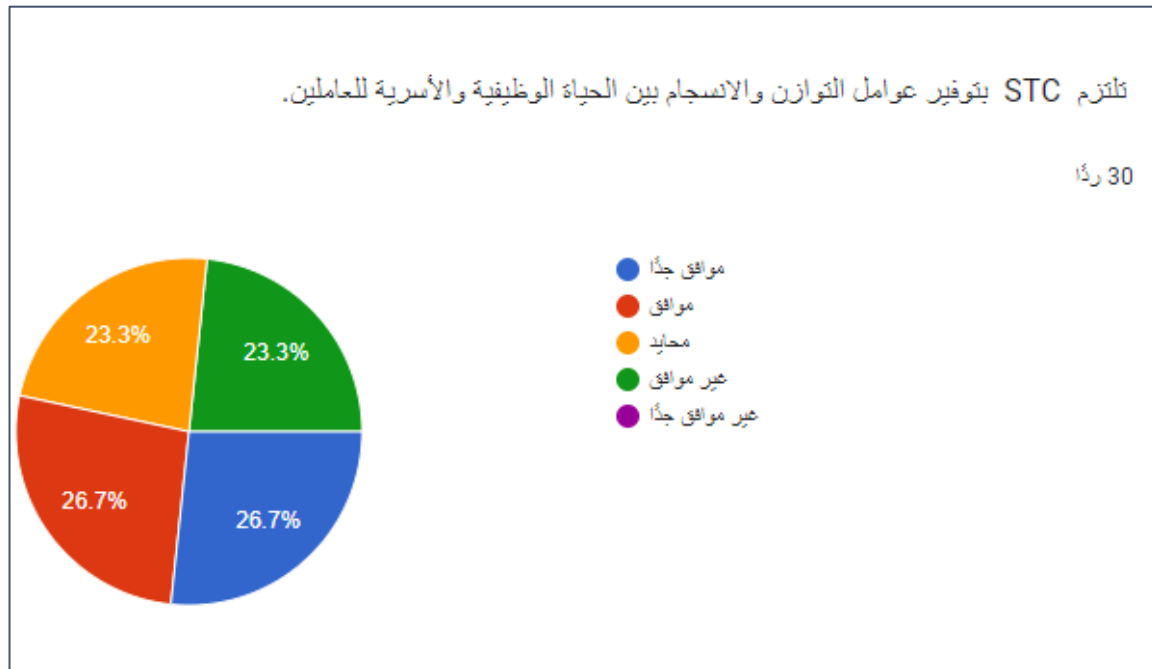


تتباين استجابات أفراد عينة البحث في سؤال مدى توافر متطلبات الأمان الوظيفي في شركة STC ،

ويمكن سردها تنازليًا ما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
43,3%	موافق
30%	غير موافق
16,7%	موافق جدًا
10%	محايد

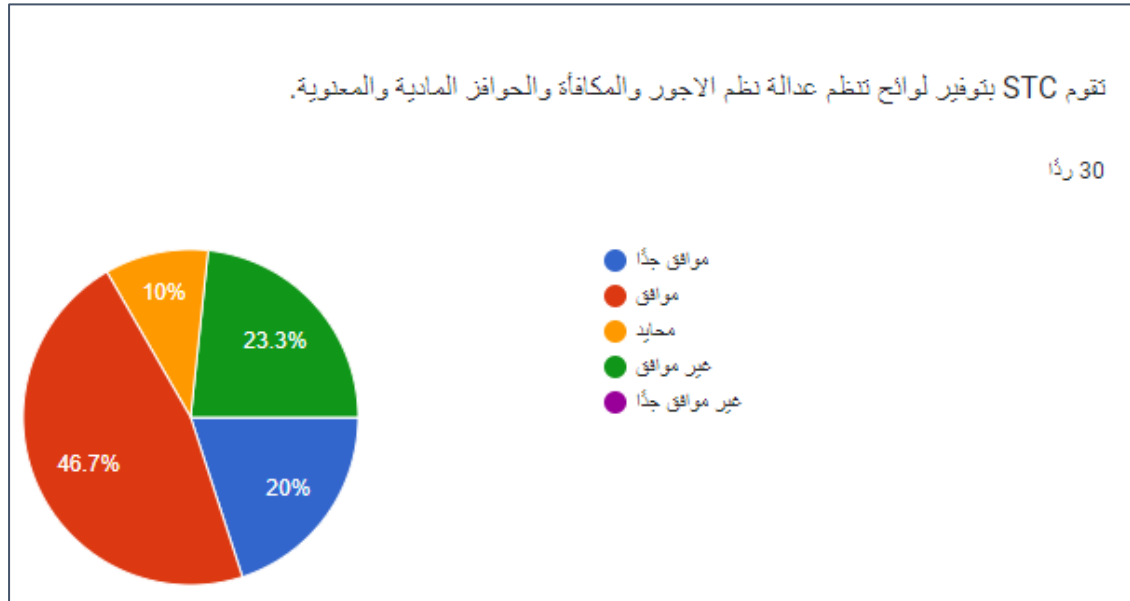
- تلتزم STC بتوفير عوامل التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين.



تتباين استجابات أفراد عينة البحث في سؤال مدى مساهمة شركة STC في دعم الجوانب الأسرية وتحقيق الانسجام فيما بينها وبين الحياة العملية، ويمكن سردها تنازليًا ما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
٢٦,٧٪	موافق جدًا
٢٦,٧٪	موافق
٢٣,٣٪	محايد
٢٣,٣٪	غير موافق

- تقوم STC بتوفير لوائح تنظم عدالة نظم الاجور والمكافأة والحوافز المادية والمعنوية.



تتفق استجابات أفراد عينة البحث في توفير الشركة للعدل في نظام الأجور والمكافآت والحوافز، ويمكن سردها تنازليًا ما يأتي:

النسبة المئوية	المعيار
٤٦,٧%	موافق
٢٠%	موافق جدًا
٢٣,٣%	غير موافق
١٠%	محايد

الفصل الرابع: الخاتمة

النتائج والتوصيات

يتناول الفصل الحالي استعراضاً لخلاصة نتائج الدراسة النظرية التي توصل إليها البحث، إلى جانب تقديم عددًا من التوصيات والمقترحات المستقبلية.

١/٤ النتائج:

توصلت الباحثة من خلال البحث إلى عدة نتائج هي:

- القدرة على الابتكار في شركة STC ، يعتمد بالتأكيد على وجود عملية الابتكار، ولكن قبل كل شيء فإن رأس المال البشري المتاح لها، من شأنه أن يؤثر حقا على بيئة الابتكار.
- يؤثر التنظيم الداخلي في شركة STC وتحفيز الموظفين على خلق الأفكار وزيادة المهارات.
- يقع رأس المال البشري على عاتق شركة STC التي تستثمر خدمة لعملية الابتكار.
- وجود بيئة محفزة ذات جودة أتاح للموظفين أن يصبحوا أكثر إنتاجية، على افتراض أن كل موظف هو قوة مبتكرة، مما يتيح للجميع فوائد بغض النظر عن المستوى الهرمي لكل واحد في تنظيم السلطة.
- جودة الحياة الوظيفية تحفز وتنشط الجماعة ويشجعهم على فضاء واسع فيه إبداع يتجاوز الإطار الضيق الخاص بهم.
- وجود علاقة طردية من متوسطة إلى جيدة بين كل من آليات تطوير الكفاءات وآليات تحسين الجودة الوظيفية.

٢/٤ التوصيات:

في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج ، توصي الباحثة بما يلي:

- وضع نظام يحسن من بيئة العمل ويوفر حوافز للعاملين في شركة STC.
- إيجاد نظام واضح يتسم بالمرونة في ساعات العمل وبما يسمح عدم التداخل بين العمل والمنزل.
- إيجاد السبل الكفيلة بتخفيف الأسباب المؤدية إلى ضغوط العمل، وجعل بيئة وظروف العمل أكثر جاذبية.
- زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وذلك بتصميم وظائف محفزة على الأداء واعتماد أحدث الأساليب لتطوير قدرات العاملين.
- اعتماد مقاييس جودة الحياة الوظيفية مثل مقياس جودة حياة الوظيفة (لعبد الفتاح المغربي، ٢٠٠٤) ومقياس التفكير الإيجابي لإنجرام وويسنكي، وترجمة الوقاد (٢٠١٢).
- حديد أفضل الآليات والمتغيرات المطلوبة لتطوير الكفاءات البشرية بغرض تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

المراجع والمصادر

المراجع:

- الهاشمي، رياض، العضيلة، حسن. (٢٠١٥). أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية في مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.
- الرميدي، بسام، أبو زيد، رضا. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.
- بوجمان، عادل وآخرون. (٢٠١٨). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.
- الدمرداش، أحمد. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
- الهداب، تغريد، المخلافي، عبد الملك. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.
- الحربي، أفراح. (٢٠٢٢). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.
- شنافي، نوال. (٢٠٢١). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي.
- معمري، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. الملتقى الوطني في الجزائر.

- عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. مجلة تاريخ العلوم، ٦ع.
- بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. دار الحامد للنشر والتوزيع: الأردن، عمان.
- بختاوي، زهرة. (٢٠٢٠). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات.
- الشكره، شايع عبد الله. (٢٠٢١). الحياة الوظيفية.
- حسام، مريم. (٢٠١٧). حق الإنسان في جودة الحياة. جامعة باتنة.
- بكر، جوان إسماعيل. (٢٠١٣). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. دار الحامد للنشر والتوزيع: عمان.
- الدمرداش، أحمد محمد. (٢٠١٨). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. دار الحكمة: الجزائر.
- برامج جودة الحياة- رؤية ٢٠٣٠: المملكة العربية السعودية.
- نصر، عزة جلال. (٢٠٢٠). تحسين جودة الحياة الوظيفية. مجلة الإدارة التربوية: مصر.