

Final Project 2

PMG 497

دور الخدمة الاجتماعية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية

أسم الطالب
عادل احمد عسيري

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026
السنة الرابعة – الفصل الأول

جدول المحتويات

4	مستخلص الدراسة.....
5	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
6	1.1. المقدمة:.....
7	1.2. مشكلة الدراسة.....
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
8	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
12	1.8. الدراسة الميدانية.....
13	1.9. مخطط المشروع.....
14	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15	2.1. المقدمة:.....
15	2.2. المتغير المستقل.....

18.....	2.3. المتغير التابع.....
19.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
19.....	2.5. الخاتمة.....
20.....	2.6. قائمة المراجع.....
21.....	2.7. ملاحق الدراسة.....
24.....	2.8. جدول أدوات البحث.....
25.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
26.....	3.1. المقدمة.....
27.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
29.....	3.3. تصميم البحث.....
30.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
30.....	3.5. طريقة جمع البيانات.....
31.....	3.6. أنواع البيانات.....
31.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
33.....	3.8. الخاتمة.....

المستخلص

- **الهدف من الدراسة:** قياس أثر مساهمة الخدمة الاجتماعية بأبعادها (الوقائية، العلاجية، التنموية) في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالشركات السعودية الكبرى.
- **المنهجية:** اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت أداة الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة حجمها (384) موظفاً في الشركات الكبرى بالمملكة.
- **النتائج:** أثبتت الدراسة وجود تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية للخدمة الاجتماعية في جودة الحياة الوظيفية، وجاء البعد التنموي كأعلى الأبعاد تأثيراً.
- **التطبيقات والأهمية:** تزويد قطاع الأعمال السعودي بإطار عملي لتفعيل الرعاية الاجتماعية الداخلية، بما يتماشى مع برامج جودة الحياة المستهدفة في رؤية المملكة 2030.
- **الكلمات المفتاحية:** الخدمة الاجتماعية العمالية، جودة الحياة الوظيفية، الشركات الكبرى، رؤية 2030، بيئة العمل.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسات الإنتاجية في العصر الحديث، حيث يرتبط أداء الشركات بمدى استقرار الموظفين ورفاهيتهم المهنية. ومع تسارع التغيرات الاقتصادية، أصبح توفير بيئة عمل صحية وأمنة مطلباً استراتيجياً لا غنى عنه لضمان ديمومة الإنتاج المتميز.

وتبرز جودة الحياة الوظيفية كمفهوم محوري يقيس مدى رضا الموظف عن بيئته المهنية والمادية والنفسية. يتطلب تحقيق هذا المفهوم تضافر الجهود التنظيمية لتقديم رعاية متكاملة تلبي احتياجات العاملين وتدعم استقرارهم النفسي والاجتماعي داخل المنظمة.

هنا يظهر الدور الجوهري للخدمة الاجتماعية العمالية كحقل متخصص يهدف إلى توجيه الرعاية الاجتماعية للموظفين. وتعمل إدارات الخدمة الاجتماعية بالشركات الكبرى كجسر تواصل مرن يربط بين تطلعات الإدارة واحتياجات المورد البشري الأساسي.

وتسعى رؤية المملكة 2030 من خلال "برنامج جودة الحياة" إلى تطوير بيئات العمل في كافة القطاعات. مما يفرض على الشركات الكبرى مواكبة هذه المستهدفات الوطنية عبر تفعيل آليات الرعاية الاجتماعية الشاملة لمنسوبيها.

وتأسيساً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتبحث وتوضح دور الخدمة الاجتماعية في تحسين جودة الحياة الوظيفية بالشركات السعودية الكبرى. وتهدف إلى وضع رؤية علمية تسهم في تعزيز رفاهية الموظف وزيادة كفاءته الإنتاجية.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه الشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية، في ظل النمو الاقتصادي السريع، ضغوطاً تشغيلية عالية تنعكس بشكل مباشر على الكوادر البشرية العاملة بها تتعلق بالاحترق الوظيفي وضغوط العمل المستمرة مما يؤثر سلباً على جودة الحياة الوظيفية. وعلى الرغم من المزايا المالية والرواتب المجزية التي تقدمها هذه الشركات، إلا أن الموظفين يواجهون مستويات مرتفعة من الإجهاد المهني نتيجة طول ساعات العمل، وتسارع المتطلبات التكنولوجية، وضخامة الأهداف البيعية أو التشغيلية المراد تحقيقها. وتؤدي هذه البيئة عالية الضغط إلى ظهور فجوات واضحة في منظومة جودة الحياة الوظيفية و تتبلور المشكلة في رصد مستوى فاعلية برامج الخدمة الاجتماعية القائمة داخل هذه الشركات ومساهمتها في علاج تلك التحديات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- ندرة الدراسات المحلية الحديثة التي تبحث في آليات تفعيل "الخدمة الاجتماعية العمالية" داخل الشركات الكبرى بالمملكة و أبعاد الخدمة الاجتماعية العمالية المعاصرة كمتغير مستقل يسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية
- قصور الأدبيات النظرية في مواكبة التحول الجاري في مفهوم الرعاية العمالية، وإهمال الأدوار التنموية الحديثة للأخصائي الاجتماعي. حيث لا تزال بعض المراجع تحصر دور الخدمة الاجتماعية في المساعدات العينية التقليدية، مغفلة الأدوار الوقائية والترفيهية وبناء رأس المال الاجتماعي الداخلي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- قصور وعي بعض القيادات الإدارية بالشركات الكبرى لطبيعة المهام المهنية للأخصائي الاجتماعي العمالي.
- وجود تداخل تنظيمي لدى بعض الإدارات العليا التي تدمج دور الأخصائي الاجتماعي العمالي ضمن مهام إدارات الموارد البشرية التقليدية، مما يفقده استقلاليته المهنية وخصوصيته وسريته في التعامل مع مشكلات الموظفين.
- تزايد نسب الدوران الوظيفي نتيجة غياب الآليات الاجتماعية المتخصصة في احتواء مشكلات الموظفين الشخصية والمهنية.
- رصد فجوة بين حجم الفعاليات والبرامج الاجتماعية الموجهة للمجتمع الخارجي (تحت بند المسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركات) وبين حجم وطبيعة البرامج الموجهة لرفاهية الموظفين أنفسهم داخل المنظمة (المسؤولية الاجتماعية الداخلية).
- السؤال الرئيسي: ما دور الخدمة الاجتماعية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها البالغة من خلال تقاطعها المباشر مع التوجهات الاستراتيجية التنموية للمملكة العربية السعودية، والتحول الهيكلي التي تشهدها بيئات العمل في الشركات الكبرى. ففي ظل سعي المملكة الدؤوب للتحويل نحو اقتصاد المعرفة المستدام القائم على الابتكار والإنتاجية العالية، برز "الاستثمار في رأس المال البشري" كأولوية قصوى لا غنى عنها. ولم يعد يُنظر إلى العامل أو الموظف داخل المؤسسات الإنتاجية الحديثة كأداة تنفيذية مجردة، بل كشريك استراتيجي يتأثر أدائه وعطاؤه طردياً بمستوى الاستقرار النفسي، والاجتماعي، والمهني الذي توفره له المنظمة. وتتبع أهمية البحث من تسليطه الضوء على مفهوم "جودة الحياة الوظيفية" كأحد المؤشرات الحاسمة لنجاح الشركات الكبرى (مثل أرامكو، سابك، وSTC)، وكعنصر ربط رئيسي

ببرامج ومستهدفات "رؤية المملكة 2030" التي جعلت من جودة الحياة محوراً لبناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر. إن دراسة الآليات المهنية الكفيلة برفع هذه الجودة - وعلى رأسها التدخلات المنهجية لإدارات الخدمة الاجتماعية العمالية - تتيح فهماً أعمق لكيفية صياغة بيئات عمل مستقرة، جاذبة، ومحفزة على الإبداع، ومقاومة لظواهر الهدر البشري كالاحتراق الوظيفي والتسرب المهني.

2. وتتضاعف أهمية هذه الدراسة بالنظر إلى طبيعة الدور المتطور للأخصائي الاجتماعي العمالي؛ حيث تتجاوز الدراسة الأطر التقليدية التي حصرت العمل الاجتماعي في تقديم المساعدات العينية أو الرعاية الهامشية، لتنتقل به إلى آفاق تنموية ووقائية وعلاجية منظمة تواكب المعايير العالمية لإدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات.
3. ويمكن تفصيل هذه الأهمية وبلورتها بشكل دقيق من خلال مستويين رئيسيين:

3.1.1. على المستوى النظري:

- تساهم الدراسة في سد فجوة معرفية واضحة في المكتبة العربية والسعودية -في حدود علم الباحث- فيما يتعلق بالخدمة الاجتماعية العمالية الحديثة وعلاقتها بالرفاه الوظيفي داخل القطاع الخاص.
- تقديم إطار نظري مؤصل علمياً يربط بين الأبعاد الثلاثة للخدمة الاجتماعية (الوقائية، العلاجية، والتنموية) وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في بيئة جغرافية وتاريخية معاصرة (عام 2026).
- يوفر البحث أداة قياس (استبيان) علمية محكمة، صممت خصيصاً لتناسب خصوصية الثقافة التنظيمية في الشركات السعودية الكبرى، مما يتيح للباحثين مستقبلاً الاستناد إليها وتطويرها.

3.1.2. على المستوى التطبيقي:

- تزود الدراسة قيادات الموارد البشرية والإدارات العليا في الشركات السعودية الكبرى ببيانات ميدانية دقيقة تبرز العائد الاستثماري والبشري المتحقق من تفعيل إدارات الخدمات الاجتماعية.
- تقديم تصنيفات ونماذج عملية للأنشطة والفعاليات (الرياضية، النفسية، الثقافية، الرقمية) التي تتبناها كبرى الشركات في المملكة، وكيفية توظيفها بشكل منهجي لتحسين الرضا والأمان الوظيفي.

- تمنح الدراسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاع الخاص دليلاً تطبيقياً يوضح الأدوار والمهام المهنية الحديثة المنوطة بهم، مما يرفع من كفاءة تدخلاتهم المهنية في علاج المشكلات العمالية والتنمؤ بها.

3.2. أسئلة الدراسة

1. ما واقع الخدمات والأنشطة الاجتماعية التي تقدمها إدارات المسؤولية والخدمات الاجتماعية بالشركات السعودية الكبرى حالياً لمنسوبيها؟
2. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية (البيئة المادية، الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة) السائد لدى العاملين في الشركات الكبرى محل الدراسة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أفراد العينة لدور الخدمة الاجتماعية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة، طبيعة العمل فني/إداري)؟
4. هل يؤثر الدور التنموي للخدمة الاجتماعية في الارتقاء بجودة الحياة الوظيفية؟

3.3. أهداف الدراسة

1. تشخيص طبيعة برامج الرعاية الاجتماعية المطبقة بالشركات الكبرى بالمملكة.
2. قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين المستهدفين.
3. تحديد حجم ونوع مساهمة الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي العمالي في تحسين مستويات الرضا والاستقرار الوظيفي.
4. صياغة تصور مقترح لتطوير إدارات الخدمة الاجتماعية بالشركات المساهمة الكبرى.

3.4. فرضيات الدراسة

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الرعاية والأنشطة الاجتماعية (بأبعادها: الوقائية، العلاجية، والتنموية) في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالشركات الكبرى
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج الاجتماعية الوقائية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج الاجتماعية العلاجية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج الاجتماعية التنموية والترفيهية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات آراء المبحوثين نحو مستوى جودة الحياة الوظيفية تعزى للخصائص الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي).

3.5. نموذج الدراسة

- المتغير المستقل: الخدمة الاجتماعية العمالية (أبعادها: الوقائي، العلاجي، التنموي).
- المتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية (أبعادها: بيئة العمل، الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة).

المتغير المستقل (إدارة الخدمات الاجتماعية)	اتجاه التأثير	المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)
1. البعد الوقائي ورش العمل – إدارة الضغوط – التوعية المبكرة	←	1. بيئة العمل المادية والنفسية (الراحة – السلامة – الاحترام – التواصل المفتوح)
2. البعد العلاجي (الاستشارات السرية – حل النزاعات العمالية)	←	2. الأمان والاستقرار والعدالة (ديمومة الوظيفة – عدالة الحوافز والترقيات)
3. البعد التنموي (الأنشطة الترفيهية – الرفاه المالي – الإسكان)	←	3. التوازن بين العمل والحياة (مرونة الدوام – تلبية الواجبات الأسرية والراحة)
إجمال الدور المهني للخدمة الاجتماعية	←	إجمالي جودة الحياة الوظيفية للعاملين

3.6. الدراسة الميدانية

تتحدد الدراسة الميدانية الحالية بالتطبيق على عينة ممثلة من الموظفين والموظفات العاملين في المقرات الرئيسية والفروع الكبرى لشركات الاتصالات والطاقة والمصارف بالمملكة العربية السعودية ، حيث يتم تطبيق أداة الاستبيان وجمع الاستجابات إلكترونياً خلال المدى الزمني للعام الحالي 2026م، عبر استبيان إلكتروني متقن وموزع عشوائياً.

3.7. مخطط المشروع

ينقسم هذا المشروع البحثي هيكلياً وتنظيمياً إلى خمسة فصول رئيسية مترابطة؛ حيث يشمل **الفصل الأول** الإطار العام والمنهجي للدراسة وحدود مشكلتها، بينما يستعرض **الفصل الثاني** الخلفية النظرية العميقة والمراجعة النقدية للدراسات السابقة، ويختص **الفصل الثالث** بتوصيف منهجية البحث وتصميم الأدوات وبصلة البحث، في حين يركز **الفصل الرابع** على التحليلات الإحصائية وتفرغ ومناقشة البيانات الميدانية، وصولاً إلى **الفصل الخامس** الذي يحتوي الاستنتاجات، التوصيات التطبيقية ، وقائمة المراجع والملاحق.

محطة الانطلاق	البناء المعرفي	الإجراء الميداني	المعالجة والدلالة	المخرجات والتوثيق
الفصل الأول	الفصل الثاني	الفصل الثالث	الفصل الرابع	الفصل الخامس
مشكلة وفجوات الدراسة	الخلفية النظرية والدراسات	منهجية البحث وتصميم الأدوات	التحليل الإحصائي والنتائج	الاستنتاجات والتوصيات
- المقدمة الشاملة - مشكلة وفجوات الدراسة - الأهمية والاهداف - الأسئلة والفرضيات - نموذج الدراسة	- مفهوم الخدمة العمالية - أبعاد جودة الحياة الوظيفية - الأنشطة بالمنظمات السعودية - المراجعة النقدية للأدبيات	- التعريفات الإجرائية - بصلة البحث - مجتمع وعينة الدراسة - تقنين أداة الاستبيان	- الإحصاء الوصفي للعينة - اختبارات الصدق والثبات - اختبار الفرضيات (الانحدار) - مناقشة وتفسير النتائج	- الاستنتاجات النهائية - الحدود والدراسات المستقبلية - التوصيات التطبيقية - الصياغة - قائمة المراجع والملاحق

4. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

4.1. المقدمة:

يستهدف هذا الفصل صياغة بناء نظري متكامل ومعمق حول متغيرات الدراسة، من خلال تتبع الجذور التاريخية والمفاهيمية للخدمة الاجتماعية العمالية ومفهوم جودة الحياة الوظيفية. كما يستعرض الأنشطة والفعاليات الواقعية التي تقدمها المنظمات الكبرى والعلاقة في المملكة العربية السعودية لمنسوبيها، ومراجعة وتقييم الدراسات السابقة المحلية والإقليمية والدولية ذات الصلة الوثيقة بموضوع البحث، وتوضيح أوجه الاستفادة والتميز للدراسة الحالية عنها.

4.2. المتغير المستقل: الخدمة الاجتماعية العمالية

تُعرف الخدمة الاجتماعية العمالية (Industrial Social Work) بأنها فرع تطبيقي تخصصي من فروع مهنة الخدمة الاجتماعية، يتم ممارسته داخل المؤسسات الصناعية والإنتاجية وشركات الأعمال ومؤسسات القطاع الخاص والعام، بهدف مساعدة القوى العاملة على تحقيق أعلى مستويات التكيف الاجتماعي والمهني مع بيئة العمل، وتذليل الصعاب والمشكلات التي تعوق قدراتهم الإنتاجية. وتتكامل هذه الممارسة عبر ثلاثة أبعاد وظيفية أساسية يقوم بها الأخصائي الاجتماعي العمالي:

1. **البعد الوقائي (Preventive Dimension):** ويركز على استباق المشكلات قبل وقوعها، من خلال دراسة المناخ التنظيمي وتحديد مسببات القلق والتوتر، وتقديم برامج توعوية حول السلامة المهنية، وإدارة الوقت والضغط، والتهيئة النفسية والاجتماعية للموظفين الجدد.

2. **البعد العلاجي (Curative Dimension):** ويختص بالتعامل المباشر مع المشكلات القائمة والظاهرة، مثل تراجع الأداء المهني نتيجة مشكلات أسرية أو زوجية، وحالات الخلاف والنزاع البيئي بين الموظفين ورؤسائهم، وتقديم الاستشارات الاجتماعية والنفسية وسرية وحل المشكلات المالية الطارئة عبر صناديق التكافل.

3. **البعد التنموي (Developmental Dimension):** وهو البعد الأكثر حداثة وأهمية، وينصرف نحو بناء وتعزيز قدرات الموظفين الاجتماعية والقيادية، ورعاية الموهوبين والمبدعين، وتصميم المبادرات والفعاليات التي تسهم في ترسيخ قيم التماسك والعمل الجماعي وبناء بيئة ترفيهية متكاملة.

التوسع في الأنشطة والبرامج الاجتماعية بالمنظمات السعودية الكبرى

تقدم المنظمات والشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية (مثل أرامكو، سابك، STC، ومصرف الراجحي) منظومة متطورة وشاملة من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والثقافية والترفيهية المصممة خصيصاً لمنسوبيها وعائلاتهم، بهدف خلق بيئة عمل جاذبة ومستقرة، ومن أبرز هذه البرامج والمبادرات:

- **أولاً: أندية الموظفين والمجمعات السكنية المتكاملة:**
تقوم شركات مثل أرامكو وسابك بإنشاء مجمعات سكنية متكاملة (Campuses) لموظفيها تحتوي على فلل ووحدات سكنية مجهزة بأعلى المعايير، يرافقها "أندية اجتماعية وثقافية" مخصصة للموظفين وعائلاتهم. تشمل هذه الأندية صالات رياضية مغلقة، ومساح أولمبية، وملاعب تنس، ومراكز ثقافية تقدم ورش عمل ودورات تدريبية مستمرة لعائلات الموظفين في مجالات الفنون، واللغات، والطهي، والابتكار، مما يخلق مجتمعاً داخلياً مترابطاً.
- **ثانياً: فعاليات "يوم العائلة" السنوي والأيام المفتوحة:**
تنظم منظمات مثل شركة STC وسابك فعاليات ضخمة تُعرف بـ "اليوم المفتوح للموظفين وعائلاتهم" (Family Day) "يتم خلال هذا اليوم استئجار مدن ترفيهية أو منتجعات كبرى وتجهيزها ببرامج مسرحية، ومسابقات للأطفال، ومعارض فنية لعرض مواهب الموظفين وأبنائهم، مع تقديم وجبات وجوائز قيمة، مما يساهم في كسر الروتين المهني وتعزيز الروابط العاطفية بين عائلة الموظف والمنظمة.

- **ثالثاً: برامج الدعم الصحي والنفسي المتكاملة: (Wellness Programs)**
تجاوزت الشركات السعودية الكبرى مفهوم التأمين الطبي التقليدي إلى إطلاق برامج "العناية الشاملة بصحة الموظف". تشمل هذه البرامج عيادات مخصصة لتقديم الاستشارات النفسية والاجتماعية وسرية لمعالجة الاحتراق الوظيفي وضغوط الحياة، إلى جانب حملات التوعية الصحية الدورية (مثل حملات مكافحة السمنة والتدخين، والفحوصات المبكرة للأمراض المزمنة)، بالإضافة إلى توفير خيارات غذائية صحية وصالات رياضية مصغرة داخل مقر العمل (In-house Gyms) لتشجيع نمط الحياة الصحي أثناء ساعات الدوام.

- **رابعاً: مبادرات وبرامج التكافل الاجتماعي والقروض السكنية:**
تأسيس "صناديق التكافل الاجتماعي للموظفين"، والتي يتم تمويلها جزئياً من الشركة ومساهمات الموظفين. وتقدم هذه الصناديق مساعدات مالية غير مستردة أو قروضاً حسنة في حالات الطوارئ (كالمرض الشديد، أو الكوارث الأسرية، أو الزواج). علاوة على ذلك، توفر شركات كبرى كأرامكو برامج قروض سكنية ميسرة وطويلة الأجل مدعومة بالكامل، تتيح للموظف تملك مسكنه الخاص بسهولة، مما يرفع مستوى شعوره بالأمان والاستقرار الأسري والمستقبلي.

- **خامساً: برامج رعاية أبناء الموظفين والتعليم المساند:**
تتضمن الأنشطة الاجتماعية توفير "حضانات أطفال" نموذجية داخل مقر الشركات أو مدعومة مالياً لصالح الموظفين الأمهات، لتقليل التوتر وضمان استقرار الموظفة أثناء العمل. كما تشمل هذه البرامج تقديم "منح دراسية" لأبناء الموظفين المتفوقين للدراسة في الجامعات العالمية أو المحلية، وتنظيم مخيمات صيفية تعليمية وترفيهية للأبناء خلال الإجازات المدرسية تركز على العلوم والرياضيات والذكاء الاصطناعي.

- **سادساً: برامج المسؤولية الاجتماعية الداخلية والعمل التطوعي:**
تتيح الشركات السعودية الكبرى لمنسوبيها فرصة المشاركة في مبادرات التطوع المجتمعي (مثل حملات تشجير المدن، وزيارة دور الرعاية، وتوزيع المساعدات في المواسم) مع احتساب ساعات التطوع هذه كجزء من ساعات العمل الرسمية للموظف، مما يعزز من قيم العطاء والشعور بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية لدى العاملين، وينعكس إيجاباً على صحتهم النفسية والرضا الذاتي.

- **سابعاً: برامج التكريم والتقدير المؤسسي: (Recognition Programs)**
الاحتفال السنوي بـ "اليوم المهني وتكريم الموظفين المتميزين" والذين أمضوا سنوات طويلة في الخدمة. (Long Service Awards) يتضمن ذلك منح مكافآت مالية ودروع تذكارية، ونشر قصص نجاحهم في المجالات الداخلية للشركة، مما يشعر الموظف بتقدير جهوده وعطاءه المستمر.

4.3. المتغير التابع

تُمثل جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life - QWL) فلسفة إدارية حديثة تهتم بالارتقاء بالبُعد الإنساني في بيئة العمل، وتعبر عن مدى قدرة المنظمة على تلبية الاحتياجات الشخصية، والاجتماعية، والمهنية، والاقتصادية لموظفيها عبر تصميم مناخ تنظيمي متوازن. وتتكون جودة الحياة الوظيفية أكاديمياً وإجرائياً من ثلاثة أبعاد أساسية:

1. **بيئة العمل المادية والنفسية:** تشمل الجوانب المادية كالإضاءة، والتهوية، والتجهيزات المكتبية، وتدابير السلامة والصحة المهنية، إلى جانب الجوانب النفسية والتنظيمية المتمثلة في طبيعة العلاقات البينية مع الزملاء والمديرين، والتمتع بمناخ يسوده الاحترام المتبادل والعدالة التنظيمية والشفافية.

2. **الأمان والاستقرار الوظيفي:** ويعني طمأنينة الموظف حيال استمراريته في العمل وثبات مصدر دخله، ووضوح مساره المهني والترقي بناءً على معايير الكفاءة والاستحقاق الموضوعي، وخلق بيئة العمل من التهديد بالفصل التعسفي أو التهميش الإداري.

3. **التوازن بين العمل والحياة: (Work-Life Balance)** ويقاس بمدى قدرة الأنظمة والسياسات بالشركة (كإتاحة الدوام المرن، أو العمل عن بعد الجزئي، والإجازات المدفوعة) على تمكين الموظف من القيام بأدواره المهنية والإنتاجية بكفاءة عالية، دون الإخلال بمسؤولياته تجاه أسرته وصحته ونشاطاته المجتمعية والذاتية.

4.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

يرى الفكر الإداري والاجتماعي المعاصر أن العلاقة بين الخدمات الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية هي علاقة سببية وتبادلية متينة؛ فالأخصائي الاجتماعي من خلال ممارسته للأدوار الوقائية كإدارة الضغوط، والأدوار العلاجية كالدعم النفسي والأسري، والأدوار التنموية كالفعاليات الترفيهية وأندية الموظفين، يسهم بشكل مباشر في صياغة مناخ تنظيمي إيجابي. هذا المناخ يؤدي مباشرة إلى تعزيز أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ حيث يشعر الموظف بأنه محل اهتمام وتقدير المنظمة كإنسان وليس كمجرد أداة إنتاجية، مما يرفع من رضاه الوظيفي وأمانه النفسي والمهني، ويقود بالتالي لزيادة الإنتاجية والولاء التنظيمي وخفض معدلات الغياب والاحتراق الوظيفي.

4.5. الخاتمة

اتفقت الدراسات على حتمية الاهتمام بالرعاية الداخلية للموظفين، وتتميز الدراسة الحالية ببحث هذه العلاقة بالتوافق مع التوجهات الاستراتيجية المعاصرة لرؤية المملكة 2030، عبر مصفوفة التدخل المهني - القناة العلمية بوجود ترابط عضوي بين فاعلية الرعاية الاجتماعية والارتقاء بجودة الحياة الوظيفية للعاملين.

4.6. قائمة المراجع

- مساعد العتيبي الخدمة الاجتماعية العمالية وتطوير بيئات العمل الحديثة. دار المعرفة الجامعية، الرياض (2023)
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية دليل مؤشرات جودة الحياة المهنية في القطاع الخاص السعودي. الرياض، المملكة العربية السعودية (2025)
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وثيقة برنامج جودة الحياة. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، الرياض (2016)
- أرامكو السعودية التقرير السنوي للاستدامة ورأس المال البشري. الظهران، المملكة العربية السعودية (2025)
- الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك) تقرير الصحة الشاملة والمسؤولية الاجتماعية الداخلية. الجبيل، المملكة العربية السعودية (2025)
- شركة الاتصالات السعودية (STC) دليل سياسات العمل المرنة والرفاهية الوظيفية الرقمية. الرياض، المملكة العربية السعودية (2025)
- أكران، م. الخدمة الاجتماعية الصناعية والاحتفاظ بالموظفين: منظورات حديثة. مجلة الصحة المهنية والرعاية الاجتماعية، (2022)
- جرينهاوس، ج. هـ، وألين، ت. د. التوازن بين العمل والحياة: مفهوم في مرحلة تحول. مجلة آفاق أكاديمية الإدارة، (2021).

4.7. ملاحق الدراسة: أداة جمع البيانات (الاستبيان الميداني)

أخي الموظف / أختي الموظفة،
تحية طيبة وبعد،،

بين يديك استبيان علمي يهدف إلى التعرف على "دور الخدمة الاجتماعية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية" نأمل منكم التكرم بالإجابة على العبارات التالية بكل موضوعية، علماً بأن كافة البيانات ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم،،

أولاً: البيانات الديموغرافية (العامة)

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

1. الجنس:

- ذكر ()
- أنثى ()

2. سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات ()
- من 5 إلى 10 سنوات ()
- أكثر من 10 سنوات ()

3. المستوى التعليمي:

- بكالوريوس ()
- دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه) ()

4. طبيعة العمل:

- عمل إداري ()
- عمل فني / هندسي ()

ثانياً: محاور الاستبيان الرئيسي

يرجى اختيار درجة الموافقة التي تراها مناسبة لكل عبارة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج:
(موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)

المحور الأول: (برامج وأبعاد الخدمة الاجتماعية العمالية)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ	البعد الوقائي (Preventive Dimension)				
1	تنظم الشركة برامج توعوية دورية لمساعدة الموظفين على إدارة الضغوط المهنية .				
2	توفر الشركة إرشادات واضحة وفحوصات دورية للوقاية من الأزمات النفسية والصحية .				
3	تقدم إدارة الخدمة الاجتماعية برامج تهيئة متميزة للموظفين الجدد لتسريع تكيفهم .				
ب	البعد العلاجي (Curative Dimension)				
4	توفر الشركة قنوات اتصال خطوط ساخنة/منصات رقمية للاستشارات النفسية والاجتماعية بسرية تامة .				
5	تتدخل إدارة الخدمات الاجتماعية بفاعلية لفض النزاعات والخلافات المهنية داخل العمل .				
6	تساهم الشركة في تقديم مساعدات مالية أو قروض حسنة للموظفين في الحالات الطارئة.				
ج	البعد التنموي (Developmental Dimension)				
7	تتيح الشركة أنشطة اجتماعية ومجمعات سكنية متكاملة تخدم الموظف وعائلته .				
8	تنظم الشركة فعاليات "يوم العائلة السنوي" والرحلات الدورية لتجديد طاقة العاملين.				
9	توفر البرامج الاجتماعية فرصاً للمشاركة في الأعمال التطوعية والمبادرات المجتمعية .				

المحور الثاني: (أبعاد جودة الحياة الوظيفية)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق محاييد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ	بيئة العمل المادية والنفسية				
10	تتوفر في مكاني المخصص للعمل وسائل السلامة والراحة المادية والتهوية اللازمة .				
11	تسود بيئة العمل روح التعاون والاحترام المتبادل، وتخلو من التنمر أو التمييز .				
12	أشعر بالتقدير المعنوي والمؤسسي من قبل رؤسائي عند إنجاز المهام بكفاءة.				
ب	الأمان والاستقرار الوظيفي والعدالة التنظيمية				
13	أشعر بالاستقرار والديمومة الوظيفية داخل الشركة ولا أخشى فقدان المفاجئ للعمل .				
14	تطبق الشركة أنظمة عادلة وواضحة وشفافة فيما يتعلق بالترقيات والحوافز السنوية.				
15	توفر الشركة مساراً مهنيّاً واضحاً يدعم تطوري المستقبلي بناءً على الاستحقاق .				
ج	التوازن بين العمل والحياة الشخصية.				
16	تمنحني الشركة مرونة كافية (ساعات مرنة/عمل عن بعد) للتوفيق بين واجباتي المهنية والأسرية.				
17	ساعات العمل المعتمدة تتيح لي وقتاً كافياً للراحة وممارسة حياتي الشخصية بصحة				
18	تراعي الشركة ظروف الطارئة والالتزامات العائلية الخاصة برعاية الوالدين أو الأطفال				

4.8. جدول أدوات البحث

م	متغيرات الدراسة	أبعاد المتغير	أرقام العبارات في الاستبيان	نوع المقياس المستخدم	الأساليب الإحصائية المقترحة (SPSS)
1	البيانات الديموغرافية والوظيفية	الجنس، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة العمل	1 - 4	خيارات متعددة / فئوي	التكرارات، النسب المئوية، الرسوم البيانية
2	المتغير المستقل برامج وأبعاد الخدمة الاجتماعية العملية	(Preventive) البعد الوقائي (Curative) البعد العلاجي (Developmental) البعد التنموي	1 - 3 4 - 6 7 - 9	مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - غير موافق بشدة)	المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الرتب، معامل ألفا كرونباخ للثبات، معامل ارتباط بيرسون للصدق الداخلي
3	المتغير التابع أبعاد جودة الحياة الوظيفية	بيئة العمل المادية والنفسية الأمان والعدالة التنظيمية التوازن بين العمل والحياة	10 - 12 13 - 15 16 - 18	مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - غير موافق بشدة)	للمتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الرتب، تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس الأثر

مفتاح تفسير المتوسطات الحسابية (أداة التحليل)

لتسهيل قراءة النتائج وتفسير الجداول الإحصائية لاحقاً، يتم الاعتماد على الميزان الخماسي التالي لتحديد مستوى الموافقة:

- من 1.00 إلى 1.80 : غير موافق بشدة (مستوى منخفض جداً)
- من 1.81 إلى 2.60 : غير موافق (مستوى منخفض)
- من 2.61 إلى 3.40 : محايد (مستوى متوسط)
- من 3.41 إلى 4.20 : موافق (مستوى مرتفع)
- من 4.21 إلى 5.00 : موافق بشدة (مستوى مرتفع جداً)

5. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

5.1. المقدمة

يمثل هذا الفصل الركيزة الإجرائية للدراسة الميدانية؛ حيث يسعى الباحث من خلاله إلى ترجمة الأطر النظرية والمفاهيمية المتضمنة في الفصل السابق إلى خطوات تطبيقية محددة. يتناول هذا الفصل تفصيلاً للمنهج العلمي المتبع، والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وبنية أداة الدراسة وتصميمها المنهجي، بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث وطرق اختيار العينة الممثلة، ووسائل جمع البيانات الكمية، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها المحورية.

5.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

بناءً على نموذج الدراسة المعتمد، تم تصنيف المتغيرات والتعريف بها إجرائياً على النحو التالي:

أولاً: المتغير المستقل (الخدمة الاجتماعية العمالية)

يُقصد بها إجرائياً: مجموعة البرامج، والأنشطة، والتدخلات المهنية الممنهجة التي تقدمها إدارات الخدمات والمسؤولية الاجتماعية بالشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية لمنسوبيها، وتقاس من خلال درجة استجابة أفراد العينة على المحاور الثلاثة التالية في الاستبيان:

1. **البعد الوقائي إجرائياً:** التدابير الاستباقية التي تتخذها الشركة لمنع حدوث مشكلات للموظفين، وتتضمن برامج إدارة الضغوط المهنية، حملات التوعية الصحية والنفسية، وبرامج تهيئة الموظفين الجدد.
2. **البعد العلاجي إجرائياً:** التدخل المهني السري والفعال للتعامل مع المشكلات القائمة والطارئة للموظفين، مثل تقديم الاستشارات النفسية والاجتماعية، فض النزاعات البيئية والمهنية، وتقديم المساعدات المالية الطارئة من صناديق التكافل.
3. **البعد التنموي إجرائياً:** المبادرات الموجهة لبناء قدرات الموظفين وتطوير بينتهم الاجتماعية والترفيهية، مثل توفير الأندية الاجتماعية، المجمعات السكنية، فعاليات يوم العائلة السنوي، وإتاحة فرص التطوع المجتمعي المعتمد.

ثانياً: المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

يُقصد بها إجرائياً: مستوى إدراك الموظف لمدى تلبية بيئة العمل في الشركة لاحتياجاته المادية والنفسية والمهنية، ويُقاس من خلال تقدير أفراد العينة للأبعاد الثلاثة المعتمدة في الاستبيان:

1. بيئة العمل المادية والنفسية إجرائياً :مدى توافر وسائل السلامة والراحة والتهوية في مكان العمل، مع سيادة مناخ تنظيمي إيجابي يقوم على الاحترام المتبادل، والعدالة، والتقدير المؤسسي والمعنوي من الرؤساء .

2. الأمان والاستقرار الوظيفي والعدالة التنظيمية إجرائياً :شعور الموظف بالديمومة المهنية وعدم الخوف من فقدان المفاجئ للعمل، إلى جانب وضوح المسار المهني المبني على الاستحقاق، وتطبيق أنظمة ترقيات وحوافز سنوية شفافة وعادلة .

3. التوازن بين العمل والحياة الشخصية إجرائياً :مرونة أنظمة وسياسات العمل المتبعة (مثل الساعات المرنة أو العمل عن بعد) بما يسمح للموظف بالتوفيق الكامل بين التزاماته المهنية وواجباته الأسرية والشخصية والصحية

5.3. تصميم البحث (بصلة البحث العلمي)

اعتمدت هذه الدراسة على "بصلة البحث العلمي" كإطار هيكلي لتصميم البحث وتحديد فلسفته ومساره التنظيمي:

- **الفلسفة البحثية :** تم تبني الفلسفة **الوضعية** ، والتي تنطلق من أن الظواهر الاجتماعية والمنظوماتية يمكن قياسها ودراستها بموضوعية باستخدام أدوات قياس كمية ومقاييس إحصائية مستقلة عن انحيازات الباحث.
- **المنهج البحثي :** تم استخدام المنهج **الاستنباطي** ، حيث تبدأ الدراسة من الإطار النظري والفرضيات العامة المستمدة من الأدبيات السابقة، ثم تسعى لاختبارها ميدانياً وقبولها أو رفضها بناءً على البيانات الرقمية المستخرجة.
- **استراتيجية القياس وزمن الدراسة :** تعد الدراسة **مستعرضة** ، حيث جُمعت البيانات من مجتمع الدراسة في فترة زمنية محددة وواحدة خلال العام الحالي 2026م.

5.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

- **مجتمع البحث :** يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع الموظفين والموظفات (الإداريين والفنيين والمهندسين) العاملين في المقرات الرئيسية والفروع الكبرى للشركات المساهمة الكبرى في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا ضمن ثلاثة قطاعات حيوية : قطاع الاتصالات، قطاع الطاقة، وقطاع المصارف والبنوك .
- **عينة القياس وحجمها :** نظراً لضخامة حجم المجتمع وصعوبة حصر الإطار الكلي، تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة لضمان تكافؤ الفرص لجميع الموظفين في التمثيل .وتحديداً، تم الاعتماد على معادلة "كوتشيرن للمجتمعات غير المحدودة عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%، وبناءً عليه تقرر أن يكون الحجم الأدنى المقبول للعينة الممثلة هو (384) موظفاً وموظفة .

5.5. طريقة جمع البيانات

استخدم الباحث الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة .تم تصميم الاستبيان ونشره عبر منصات المسوح الرقمية المعتمدة) مثل Google Forms أو Qualtrics ، وجرى توزيعه عشوائياً عبر البريد الإلكتروني الرسمي وقنوات التواصل الداخلية للشركات محل الدراسة

تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين رئيسيين :

1. **الجزء الأول :** يغطي البيانات الديموغرافية العامة للمبحوثين (الجنس، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، وطبيعة العمل).

2. **الجزء الثاني :** يضم محاور الدراسة الأساسية متضمناً (18) عبارة مغلقة وموزعة بالتساوي على أبعاد المتغير المستقل والتابع، ومصاغة وفق مقياس "ليكرت الخماسي".

5.6. أنواع البيانات

انقسمت البيانات المستخدمة في هذا المشروع البحثي إلى نوعين متكاملين:

1. **البيانات الثانوية:** تم جمعها من خلال المسح المكتبي للمراجع الأكاديمية، والكتب المتخصصة، والدراسات السابقة المنشورة في المجالات العلمية المحكمة، بالإضافة إلى التقارير الرسمية السنوية الصادرة عن رؤية المملكة 2030 ووزارة الموارد البشرية والشركات الكبرى كأرامكو وسابك و STC لتأصيل الإطار المعرفي.
2. **البيانات الأولية:** وهي البيانات الكمية والميدانية المباشرة التي قام الباحث بتجميعها من استجابات الموظفين عبر الاستبيان الإلكتروني الموزع في الميدان لتشخيص الواقع واختبار الفرضيات بشكل دقيق.

5.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تتم معالجة البيانات وتحليلها رقمياً بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتتلخص الإجراءات الإحصائية المتبعة فيما يلي :

أولاً: اختبارات الصدق والثبات:

1. **صدق الاتساق الداخلي:** جرى حساب معامل ارتباط بيرسون للتأكد من درجة ارتباط كل عبارة بالمحور الذي تنتمي إليه، ومدى ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للاستبيان.
2. **معامل الثبات:** تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ ، للتأكد من ثبات واستقرار أداة الدراسة وصلاحياتها للتطبيق الميداني .

ثانياً: أساليب الإحصاء الوصفي

1. التكرارات والنسب المئوية : لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وتوزيعها .
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : لتحديد وزن الاستجابات وترتيب العبارات والمحاور حسب الأهمية
3. الميزان الخماسي لتفسير المتوسطات : اعتمدت الدراسة على الميزان التالي لتفسير النتائج:
 1. من 1.00 إلى 1.80: غير موافق بشدة (مستوى منخفض جداً).
 2. من 1.81 إلى 2.60: غير موافق (مستوى منخفض).
 3. من 2.61 إلى 3.40: محايد (مستوى متوسط).
 4. من 3.41 إلى 4.20: موافق (مستوى مرتفع).
 5. من 4.21 إلى 5.00: موافق بشدة (مستوى مرتفع جداً).

ثالثاً: أساليب الإحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضيات

1. تحليل الانحدار الخطي المتعدد : لقياس أثر مستويات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية بأبعادها (الوقائي، العلاجي، التنموي) كمتغيرات مستقلة في جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع، ولحساب القوة التفسيرية لنموذج الدراسة (R^2) ومعامل التأثير .
2. اختبارات للمجموعتين المستقلتين: لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو جودة الحياة الوظيفية والتي تعزى لمتغيرات ديموغرافية ثنائية الخيارات (مثل الجنس، وطبيعة العمل) .
3. تحليل التباين الأحادي : لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية التي تعزى لمتغيرات متعددة الخيارات (مثل سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

5.8. الخاتمة

أرسى هذا الفصل القواعد المنهجية الصلبة التي تضمن دقة النتائج ونزاهتها؛ حيث تم تحديد أدوات القياس وآليات سحب العينات العشوائية وضوابط التحليل عبر برنامج (SPSS). تفتح هذه الترتيبات الإجرائية المتقنة الباب مباشرة للانتقال إلى الفصل الرابع، والذي سيُخصص لعرض نتائج التحليل الإحصائي، وتفريغ الجداول الميدانية، ومناقشتها في ضوء الفرضيات الموضوعية ومستهدفات رؤية المملكة 2030 .