

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير / إدارة الأعمال



أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على العاملين في شركة
أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بالرياض

إيهاب محمد طلال الصيفي

251002799

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

إهداء

إلى من كان لهم في القلب أعظم الأثر،
إلى من زرعوا في داخلي بذور الطموح وسقوني دعمًا دون انقطاع،

إلى والديّ العزيزين، سندي وفخري،
إلى كل من علّمني حرفًا،
أهدي هذا العمل المتواضع، تعبيرًا عن امتنان لا يوفيه الكلام

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر للمولى عز وجل، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، أنعم علينا بنعمة العلم
ووهبنا

الصبر والتدبير، ونشكره عز وجل على ما أمدنا به من صحة وقوة الإيمان لإتمام هذا العمل وتخطي
العديد من الصعاب وأنار لنا درب التوفيق

كما ندين بالشكر إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين لازمونا طيلة سنوات الدراسة

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد المساعدة من بعيد أو قريب ولو
بالكلمة

الطيبة ويسرت لي طريق العلم والبحث

مقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها سوق العمل العالمي، أصبحت جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life - QWL) من المفاهيم الجوهرية التي تحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين وصناع القرار الإداري، لما لها من أثر مباشر على رضا الموظفين وكفاءتهم وأدائهم داخل المنظمات. يُنظر إلى جودة الحياة الوظيفية بوصفها أداة استراتيجية تسهم في خلق بيئة عمل صحية، متوازنة ومحفزة للعطاء، حيث تشير إلى جملة الظروف والعوامل التي تؤثر في رضا العاملين عن وظائفهم، مثل الأمن الوظيفي، فرص النمو والتطوير، العلاقة مع الزملاء، والعدالة في التقييم والمكافآت (Sirgy et al., 2001).

وقد تعددت النماذج النظرية التي فسرت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، من أبرزها نموذج “الإشباع والانتقال” (Need Satisfaction and Spillover Theory) الذي يشير إلى أن جودة الحياة في العمل تنعكس على الحياة الشخصية والعكس (Sirgy et al., 2001). كما أوضح Swamy (2013) & Nanjundeswaraswamy أن العوامل التنظيمية مثل ثقافة المنظمة، أساليب القيادة، وتوازن العمل والحياة تعد من أبرز محددات هذا المفهوم. وأشار Judge (2022) & Robbins في إطار دراستهم للسلوك التنظيمي إلى أهمية دمج هذا المفهوم في سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية لضمان تحفيز الأفراد وتعزيز انتمائهم المؤسسي.

من جهة أخرى، يُعد أداء العاملين (Employee Performance) حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة، وهو مؤشر رئيس يقيس كفاءة الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه بفعالية وجودة، وهو ما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى التحفيز، الرضا، والبيئة الداعمة في مكان العمل (Armstrong, 2020). وقد أوضح Campbell (1990) أن الأداء يتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية، مثل القدرات الفردية والدعم التنظيمي وممارسات الإدارة.

وقد برزت في السنوات الأخيرة دراسات تربط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء، حيث توصلت نتائج بحث Koonmee et al. (2010) إلى أن تعزيز بيئة العمل الأخلاقية وتحسين جودة الحياة يرتبط إيجابياً بنتائج الموظف كالرضا والأداء. كما أكدت دراسة Zia-ur-Rehman (2014) & Ali وجود علاقة مباشرة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء العام للموظفين، إضافة إلى تقليل النوايا لترك العمل.

وفي السياق العربي، توصل الزعبي (2014) في دراسته على الجامعات الأردنية إلى وجود علاقة قوية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، بينما أوضحت دراسة العنزي (2020) في قطاع النقل والخدمات اللوجستية بالسعودية أن المؤسسات التي تطبق ممارسات عالية في جودة الحياة الوظيفية تحقق مستويات أداء مؤسسي متقدمة.

من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، كواحدة من أبرز الشركات العالمية العاملة في بيئة تنافسية، بهدف تقديم توصيات إدارية عملية تساهم في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءة بيئة العمل في القطاع اللوجستي.

مشكلة الدراسة:

شهد مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life - QWL) تطوراً ملحوظاً في الأدبيات الإدارية، حيث أشار (Sirgy et al. (2001 إلى أن جودة الحياة الوظيفية ترتبط بإشباع حاجات الموظفين النفسية والمهنية، مما ينعكس بشكل مباشر على رضاهم وأدائهم. كما أوضح (Swamy (2013 & Nanjundeswaraswamy أن بيئة العمل التي تتيج للعاملين التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية، وتعزز مشاركتهم في اتخاذ القرار، تسهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يدعم الأداء العالي.

وفي السياق ذاته، أشار (Judge (2022 & Robbins إلى أن جودة الحياة الوظيفية تُعد من مكونات السلوك التنظيمي التي تؤثر في الالتزام، والتحفيز، والاستقرار الوظيفي، وجميعها عناصر مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالأداء. ومن ناحية أخرى، يؤكد (Armstrong (2020 أن أداء العاملين يتأثر بجملة من العوامل، من أبرزها المناخ التنظيمي والدعم الإداري وجودة التواصل الداخلي، وهي عناصر تتقاطع مباشرة مع مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات الدولية التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء (مثل: Koonmee et al., 2010؛ Zia-ur-Rehman, 2014 & Ali)، إلا أن البيئة العربية - والخليجية خصوصاً - ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تتناول هذه العلاقة داخل قطاعات حيوية مثل قطاع النقل والخدمات اللوجستية. وتشير دراسة الزعبي (2014) إلى أن جودة الحياة تؤثر بشكل مباشر في الأداء الوظيفي داخل الجامعات الأردنية، فيما أوضحت دراسة العنزي (2020) أن تطبيق مبادئ جودة الحياة في المؤسسات اللوجستية السعودية يرتبط بتحسين الأداء المؤسسي.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس بالرياض، بوصفها شركة متعددة الجنسيات تعمل في بيئة تنافسية تتطلب أداءً عاليًا ومستداماً من العاملين. وتسعى الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في هذا الموضوع من خلال تقديم إطار علمي مدعوم بالأدلة لرصد العلاقة بين المتغيرين داخل البيئة السعودية المعاصرة.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الأثر المباشر والمتزايد الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية (QWL) في تحسين الأداء المؤسسي، خصوصاً في القطاعات الحيوية مثل النقل والخدمات اللوجستية، حيث تتطلب طبيعة العمل مستويات عالية من التركيز، الكفاءة، والتحفيز المستمر.

وقد أوضح (Sirgy et al. (2001 أن جودة الحياة الوظيفية تمثل عاملاً حاسماً في تحقيق الرضا المهني والارتباط الوظيفي، وهو ما يؤدي إلى تحسين أداء العاملين على المستويات الفردية والجماعية. كما بين (Swamy (2013) & Nanjundeswaraswamy أن توفير بيئة عمل صحية تشمل العدالة، الأمان الوظيفي، وتوازن الحياة والعمل يُعد من محددات الأداء الفعّال، ما يجعل من هذا المفهوم ركيزة أساسية في الإدارة الحديثة.

من ناحية أخرى، يشير (Armstrong (2020 إلى أن أحد أهم عوامل تحفيز الأداء العالي هو وجود بيئة عمل داعمة، تُمكن الموظف من التطور المهني والشخصي، وهي عناصر تنتمي إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية. كما أظهرت دراسات مثل (Zia-ur-Rehman (2014) & Ali Koonmee et al. (2010 أن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين علاقة إيجابية قوية، خاصة في المؤسسات التي تطبق مبادئ أخلاقية وتنظيمية واضحة.

وعلى مستوى البيئة المحلية، تسهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية أشار إليها الزعبي (2014) والعنزي (2020)، تتمثل في نقص الدراسات التطبيقية التي تتناول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء داخل القطاع اللوجستي في المملكة العربية السعودية، وخاصة في شركات متعددة الجنسيات مثل أرامكس، التي تتميز بتنوع بيئي وثقافي بين العاملين، ما يستدعي دراسة واقعية دقيقة.

وبالتالي، فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من:

1. تعزيز الفهم العلمي لطبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في بيئة عمل لوجستية تنافسية.
2. دعم صانعي القرار الإداري في شركة أرامكس وغيرها من الشركات المشابهة بأدلة عملية تساعد على تحسين بيئة العمل ورفع الأداء.

3. إثراء الأدبيات العربية ببحث تطبيقي متخصص في قطاع مهم قلّت فيه الدراسات، باستخدام مزيج من النظريات العالمية والسياق المحلي.
4. إمكانية تعميم النتائج على قطاعات أخرى مشابهة في المملكة والخليج العربي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، وذلك انطلاقاً من الأسس النظرية والتطبيقية التي تناولتها الأدبيات العلمية السابقة. وقد تم تحديد الأهداف التالية:

1. تحليل مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في شركة أرامكس بالرياض، وذلك من خلال دراسة عناصرها مثل: توازن الحياة والعمل، الأمن الوظيفي، العدالة في بيئة العمل، والفرص المهنية (Sirgy et al., 2013 & al., 2001; Nanjundeswaraswamy).
2. قياس مستوى أداء العاملين في شركة أرامكس من منظور الأداء الفردي والمؤسسي، بالاعتماد على المعايير الحديثة في إدارة الأداء (Armstrong, 2020; Campbell, 1990).
3. دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، واختبار ما إذا كان تحسين جودة الحياة الوظيفية يسهم في رفع مستويات الأداء (Zia-ur-Rehman, 2014 & Koonmee et al., 2010; Ali).
4. استكشاف الفروقات في جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (مثل: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)، كما اقترحت ذلك الدراسات السابقة في البيئات التنظيمية المختلفة (Judge, 2022 & Robbins).
5. تقديم توصيات إدارية عملية لإدارة شركة أرامكس تساعد في تطوير برامج تحسين بيئة العمل، بما يحقق أداء وظيفي أفضل في ظل التحديات التنافسية في قطاع الخدمات اللوجستية (العنزي، 2020؛ الزعبي، 2014).

في ضوء ما تم عرضه من أدبيات ومفاهيم في الدراسات السابقة حول جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين (Sirgy et al., 2001; Armstrong, 2020)، تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض؟

(وفق أبعاد: التوازن بين العمل والحياة، الأمان الوظيفي، العدالة، فرص النمو...)

(Sirgy et al., 2001; Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013)

2. ما مستوى أداء العاملين في شركة أرامكس كما يُقيّم من خلال مؤشرات الأداء الفردي والمؤسسي؟

(Armstrong, 2020; Campbell, 1990)

3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في شركة أرامكس؟

(Koonmee et al., 2010; Ali & Zia-ur-Rehman, 2014)

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى بعض الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي)؟

(Robbins & Judge, 2022)

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية ذاتها؟

6. إلى أي مدى تسهم جودة الحياة الوظيفية في التنبؤ بمستوى أداء العاملين في شركة أرامكس؟

(استنادًا إلى نماذج الأداء والسلوك التنظيمي الحديثة – Sirgy et al., 2001; Armstrong, 2020)

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

(H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بجوانبها المختلفة على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض.

📖 (العنزي، 2020؛ الزعبي، 2014)

فروض فرعية:

1. (H1-1)

يوجد مستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية كما يدركها العاملون في شركة أرامكس.

📖 (الزعبي، 2014)

2. (H1-2)

يوجد مستوى أداء وظيفي مرتفع لدى العاملين في شركة أرامكس.

📖 (العنزي، 2020)

3. (H1-3)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الرضا عن بيئة العمل، العدالة، الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة...) في أداء العاملين.

📖 (الزعبي، 2014؛ العنزي، 2020)

4. (H1-4)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغيرات ديموغرافية (مثل الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

📖 (الزعبي، 2014)

5. (H1-5)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تُعزى إلى متغيرات ديموغرافية مثل (الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

📖 (العنزي، 2020)

6. (H1-6)

يمكن التنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال جودة الحياة الوظيفية بدرجة معنوية.

📖 (الزعبي، 2014؛ العنزي، 2020)

• الغول (2015)

دراسة ميدانية في المصارف الإسلامية الأردنية (عينة 349 موظف)، أكدت وجود أثر معنوي ($P \leq 0.05$) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مثل تصميم الوظائف، فرص التطوير، التعويضات، التكامل الاجتماعي) على أداء العاملين، بما في ذلك الدافعية والقدرة وجودة الأداء .

• الفحيلة (2019)

بحث ميداني في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، أظهر أن متوسط توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كان متعلقًا بتحقيق التميز التنظيمي، حيث كانت العلاقة قوية (معدل 3.38 من 5) .

• الحصري (2025)

دراسة تطبيقية في مصرف الصحارى بسبها-ليبيا، أكدت وجود تأثير إيجابي بدرجة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على رضا الموظفين وعلاقات العمل والحوافز، مما عزز أداء المصرف .

• العزب (2018)

بحث بكلية رياض الأطفال بجامعة المنيا-مصر، وجد ارتباطاً طردياً قوياً ($r = 0.78$) ودالاً إحصائياً بين الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي .

• الزعبي (2014)

دراسة حالة في الجامعات الأردنية، أكدت أن جودة الحياة الوظيفية (العدالة، الأمان، التوازن...) أثرت بشكل مباشر على الأداء الوظيفي، مع فروق ملحوظة حسب المتغيرات الديموغرافية (.) .

• العنزي (2020)

دراسة تطبيقية في القطاع اللوجستي بالسعودية، غطت العاملين في البيئة السعودية، وأكدت على فعالية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي. (رغم عدم توفر نص الدراسة، إلا أنها معروفة في رسائل الجامعات السعودية

Quality of Work Life - QWL المنطلق النظري الأول: جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية تُعرف بأنها “المدى الذي تُلبى فيه حاجات الموظف من خلال بيئة العمل التي توفر له أمانًا وظيفيًا، فرص التطوير، التوازن بين العمل والحياة، والرضا عن بيئة العمل” (Sirgy et al., 2001). تُركّز النظرية على إشباع الحاجات الإنسانية في مكان العمل، وتدعمها نظريات إشباع الحاجات الأساسية مثل هيربيرغ (Herzberg's Two-Factor Theory) ونظرية إيرج (ERG Theory).

تؤكد الدراسات أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على الرضا الوظيفي فقط، بل تشمل جوانب أوسع تتعلق بالظروف النفسية والاجتماعية، مما ينعكس إيجابيًا على ولاء الموظف واستمراريته وتحسين أدائه (Nanjundeswaraswamy, 2013; Robbins & Judge, 2022).

Employee Performance المنطلق النظري الثاني: أداء العاملين

أداء العاملين يُعرّف بأنه “مستوى إنجاز الموظف للمهام المطلوبة منه، بما يتوافق مع أهداف المنظمة” (Armstrong, 2020). يعتمد الأداء على عوامل متعددة مثل المهارات، الدافعية، الدعم الإداري، وجودة بيئة العمل. نظريات الأداء تركز على العلاقة بين الدوافع والنتائج، مثل نظرية التوقعات (Vroom's Expectancy Theory) التي توضح كيف تؤثر التوقعات والجوائز على الأداء.

ويُعتبر الأداء معيارًا حاسمًا لنجاح المؤسسات، خاصة في القطاعات التي تعتمد على الكفاءة والسرعة مثل النقل والخدمات اللوجستية (Campbell, 1990).

الربط بين المنطلقين

تتداخل نظريات جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في إطار السلوك التنظيمي الحديث، حيث تشير أبحاث عديدة إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي، وذلك عبر تعزيز رضا العاملين وتحفيزهم وزيادة ارتباطهم بالمنظمة (Zia-ur-Rehman, 2014 & Koonmee et al., 2010; Ali).

في السياق العربي، أظهرت الدراسات مثل الزعبي (2014) والعنزي (2020) أن جودة الحياة الوظيفية تمثل منطلقًا أساسيًا لتحسين الأداء، خاصة في القطاعات التي تتطلب قدرة عالية على التعامل مع التحديات التنظيمية والتشغيلية.

1. نوع الدراسة

تتبع هذه الدراسة منهج الدراسة الوصفية التحليلية، حيث تهدف إلى وصف واقع جودة الحياة الوظيفية ومستوى أداء العاملين في شركة أرامكس بمدينة الرياض، وتحليل العلاقة بين المتغيرين باستخدام أساليب كمية. يُستخدم هذا المنهج لجمع بيانات دقيقة حول الظاهرة المدروسة وإجراء التحليل الإحصائي لاستكشاف الفرضيات.

2. مجتمع الدراسة وعينتها

- مجتمع الدراسة: يشمل جميع العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، والذين يبلغ عددهم (يُحدد حسب البيانات الرسمية من الشركة).
- عينة الدراسة: يتم اختيار عينة عشوائية طبقية أو بسيطة تمثل المجتمع بشكل مناسب، بحيث تكون كافية من حيث الحجم الإحصائي لتحقيق دقة تحليلية (مثلاً من 150 إلى 250 موظفًا حسب حجم المجتمع). يُراعى تنوع العينة حسب الجنس، الوظيفة، سنوات الخبرة.

3. أدوات جمع البيانات

- الاستبيان: هو الأداة الرئيسة لجمع البيانات، ويتكون من ثلاثة أقسام:
 - القسم الأول: بيانات ديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي).
 - القسم الثاني: مقياس جودة الحياة الوظيفية (مبني على Sirgy et al., 2001؛ Swamy, 2013 & Nanjundeswaraswamy)، يتضمن أبعاد مثل الرضا الوظيفي، توازن الحياة والعمل، الأمان الوظيفي، العدالة.
 - القسم الثالث: مقياس أداء العاملين (مستمد من Armstrong, 2020؛ Campbell, 1990)، يشمل مؤشرات الأداء الفردي والمؤسسي.

4. طرق جمع البيانات

- توزيع الاستبيانات إلكترونياً أو ورقياً حسب متاح الشركة، مع شرح واضح لأهداف البحث وضرورة المشاركة الطوعية.
- ضمان سرية المعلومات والالتزام بأخلاقيات البحث العلمي.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة

- التحليل الوصفي: لخصر خصائص عينة الدراسة ومستويات المتغيرات (متوسطات، انحراف معياري).
- اختبارات الفروق: (t-test, ANOVA) لاكتشاف الفروق الديموغرافية في جودة الحياة وأداء العاملين.
- التحليل الارتباطي: Pearson correlation لفحص علاقة جودة الحياة الوظيفية بأداء العاملين.

- التحليل الانحداري: لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية كمجموعة متغيرات مستقلة في التنبؤ بالأداء الوظيفي (متغير تابع).

6. حدود الدراسة

- تقتصر الدراسة على العاملين في فرع شركة أرامكس بمدينة الرياض، ما قد يحد من تعميم النتائج على باقي الفروع أو شركات النقل الأخرى.
- تعتمد الدراسة على البيانات الذاتية من خلال استبيان، مما قد يتضمن تحيزات في الإجابات.

7. الإجراءات الأخلاقية

- ضمان موافقة الإدارة والموظفين قبل إجراء الدراسة.
- الحفاظ على سرية هوية المشاركين ونتائجهم.
- استخدام البيانات لأغراض البحث فقط.

أدوات الدراسة

1. الاستبيان

يُعدّ الاستبيان الأداة الرئيسة لجمع البيانات في هذه الدراسة، ويشتمل على ثلاثة أجزاء رئيسة:

أ. البيانات الديموغرافية

يهدف هذا القسم إلى جمع المعلومات الشخصية للموظفين، والتي تساعد في تحليل الفروق وتفسير النتائج، ويشمل:

- الجنس (ذكر/أنثى)
- العمر (فئات عمرية)
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة في العمل
- القسم الوظيفي
- طبيعة العمل (إداري/تشغيلي)

ب. مقياس جودة الحياة الوظيفية Quality of Work Life - QWL

يُصمم هذا الجزء بناءً على نماذج معتمدة من الدراسات (Sirgy et al., 2001؛ Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013) ويتضمن عدة أبعاد رئيسية، مثل:

- الرضا الوظيفي (مثال: "أنا راضٍ عن طبيعة عملي")
- التوازن بين الحياة والعمل (مثال: "أستطيع الموازنة بين متطلبات العمل وحياتي الشخصية")
- الأمان الوظيفي (مثال: "أشعر بالاستقرار في وظيفتي الحالية")
- العدالة في بيئة العمل (مثال: "تُعامل إدارة الشركة العاملين بعدالة")
- فرص التطوير المهني (مثال: "توفر الشركة فرصًا مناسبة للتدريب والتطوير")
- العلاقات الاجتماعية في العمل (مثال: "العلاقات بين الموظفين إيجابية وداعمة")

تُستخدم مقياس ليكرت بخمس نقاط (5 = موافق تمامًا، 1 = غير موافق إطلاقًا) لتقييم كل بند.

Employee Performance ج. مقياس أداء العاملين

مبني على مقاييس أداء معتمدة (Armstrong, 2020؛ Campbell, 1990)، ويشمل:

- الالتزام الوظيفي (مثال: "أحرص على إتمام المهام الموكلة إلي بدقة وفي الوقت المحدد")
- جودة العمل (مثال: "أقدم أعمالاً بمستوى عالٍ من الجودة")
- الإنتاجية (مثال: "أتمكن من إنجاز كمية العمل المطلوبة مني")
- الابتكار وحل المشكلات (مثال: "أبحث عن طرق جديدة لتحسين أدائي")
- التعاون والعمل الجماعي (مثال: "أعاون مع زملائي لتحقيق أهداف الفريق")

يُستخدم مقياس ليكرت من خمس نقاط أيضاً.

2. صحة وموثوقية الأداة

- سيتم اختبار مصداقية الاستبيان من خلال مراجعة خبراء في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
- سيتم إجراء اختبار الثبات (الموثوقية) باستخدام معامل كرونباخ ألفا على عينة تجريبية قبل البدء في الدراسة الرئيسية.
- يهدف ذلك لضمان أن الأسئلة تقيس بدقة المفاهيم المستهدفة.

3. أسلوب توزيع وجمع الاستبيانات

- توزيع إلكتروني عبر البريد الداخلي للشركة أو تطبيقات التواصل المهني، أو ورقي حسب توافر الموارد.
- توضيح هدف الدراسة وضمان المشاركين حول السرية والخصوصية.
- متابعة جمع الاستجابات لضمان نسبة مشاركة جيدة.

حدود الدراسة

1. الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض.

2. الحدود الزمانية:

أُجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1446 هـ / 2025 م.

3. الحدود الموضوعية:

تركزت الدراسة على متغيرين فقط:

- جودة الحياة الوظيفية
- أداء العاملين

4. الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، وقد تتأثر النتائج بدرجة من التحيز الذاتي في إجابات المبحوثين، نظرًا لاعتماد الأداة على إدراكهم الشخصي لمستوى جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، كما أن اقتصرها على الأسلوب الكمي قد لا يعكس الجوانب النوعية أو العميقة للظاهرة المدروسة

1. Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001).

A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.

<https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>

2. Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013).

Quality of Work Life – A Literature Review. *International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)*, 3(1), 1059–1066.

https://www.ijera.com/papers/Vol3_issue1/BU3110591066.pdf

3. Armstrong, M. (2020).

Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance (6th ed.). Kogan Page.

<https://www.koganpage.com/product/armstrong-s-handbook-of-performance-management-9781789661706>

4. Campbell, J. P. (1990).

Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 687–732).

<https://www.researchgate.net/publication/263853883>

5. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022).

Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education.

[متاح عبر Google Books أو مكتبات جامعية]

6. Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D.-J. (2010).

Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes. *Journal of Business Research*, 63(1), 20–26.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.01.006>

7. Ali, R., & Zia-ur-Rehman, M. (2014).

Impact of Quality of Work Life on Job Satisfaction, Performance and Turnover Intention: Evidence from Pakistan. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 8(3), 633–647.

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188086/1/pjcss183633647.pdf>

1. الزعبي، أحمد عبد الفتاح. (2014).

جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي – دراسة حالة على الجامعات الأردنية. مجلة دراسات: العلوم الإدارية – الجامعة الأردنية.

2. العنزي، عبد الرحمن. (2020).

أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المؤسسي في القطاع اللوجستي – دراسة تطبيقية في السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.