

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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-1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إعداد:

وعد عادل العزي الشريف

221002091

إشراف: د/عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2025م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنزل الخيرات والبركات ويتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات. الحمد لله الذي بحمده
تدوم النعم، الحمد لله على كل حال، ربنا لك الحمد كما ينبغي
لجلال وجهك وعظيم سلطانك، اللهم أحمداً وأشكرك أن يسرت لي هذا الأمر وكنبت لي هذا الشيء، وفي كل وقت
وحين الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.
اللهم إن أحسنت فمن الله، وإن أسأت فمن نفسي والشيطان.

وأتوجه بشكري الخالص إلى أستاذي الدكتور : د/ عبدالرحيم نادر..... من أجل ما بذله معي من مجهود وما قمت به من
جهود توجيهيه وإرشادية لإتمام هذه البحث.

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	6
1.1. المقدمة:	7
1.2. مشكلة الدراسة	8
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:	9
1.4. أسئلة الدراسة	10
1.5. أهداف الدراسة	10
1.6. فرضيات الدراسة	11
1.7. نموذج الدراسة	12
1.8. منهجية الدراسة	13
1.9. الدراسة الميدانية	14
1.10. مخطط المشروع المقترح	14
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	15
2.1. المقدمة:	15
2.2. المتغير المستقل	15
2.3. المتغير التابع	16
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	16
2.5. الخاتمة	17
قائمة المراجع	18

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تُعد جودة الحياة الوظيفية أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في بيئات العمل، لما لها من أثر مباشر على أداء الموظفين واستقرارهم الوظيفي وولائهم المؤسسي. ويزداد هذا الاهتمام في ظل التغيرات التنظيمية والتقنية المتسارعة، وحرص المنظمات على التميز وتحقيق ميزة تنافسية. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (STC)، باعتبارها من أكبر الشركات الوطنية التي تنتهج سياسات حديثة في إدارة مواردها البشرية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير برامج جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء، وتحديد الجوانب الأكثر تأثيراً، مثل بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، والحوافز. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات علمية تساعد في تطوير بيئة العمل بما يضمن تحقيق أعلى معدلات الإنتاجية والاستقرار.

تُبنى الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي شركة STC، وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية للوصول إلى نتائج دقيقة تساهم في إثراء المعرفة وتدعيم اتخاذ القرار الإداري.

1.1. مقدمة:

يشكّل العمل ركيزة أساسية في حياة الإنسان، ليس فقط كمصدر دخل، بل كأداة لتحقيق الذات والاستقرار الاجتماعي والنفسي. ومع تطور المنظمات الحديثة وتزايد التنافسية، أصبح العنصر البشري هو العامل الأهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع كفاءتها. ومن هذا المنطلق، برز مفهوم "جودة الحياة الوظيفية" كأحد المفاهيم الإدارية التي تهتم بتهيئة بيئة عمل صحية ومحفزة، تساعد الموظف على العطاء وتحقيق أعلى مستويات الأداء.

ورغم الأهمية المتزايدة لهذا المفهوم، إلا أن الكثير من المؤسسات لا تزال تُعاني من ضعف في تطبيق برامج فعالة لجودة الحياة الوظيفية، مما ينعكس سلبيًا على أداء العاملين ورضاهم واستقرارهم المهني. ويُلاحظ أن هذا الموضوع لم يحظَ بالدراسة الكافية داخل بيئات العمل السعودية، خصوصًا في المؤسسات الكبرى التي تمثل نموذجًا يُحتذى به على مستوى القطاعين العام والخاص، مثل شركة الاتصالات السعودية (STC).

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى فهم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في واحدة من أبرز المؤسسات السعودية، بما يفتح المجال أمام تطبيق سياسات إدارية فعالة تُحسن من بيئة العمل وتزيد من الولاء الوظيفي والفاعلية التنظيمية. كما أنها تساهم في سد الفجوة في الأدبيات العربية حول هذا الموضوع، من خلال دراسة ميدانية مبنية على بيانات حقيقية من موظفي STC.

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، مع التركيز على عدد من الأبعاد مثل الرضا، الأمان، الحوافز، وتوازن الحياة. وتحاول الإجابة على أسئلة رئيسية تتعلق بمستوى تأثير هذه الأبعاد على إنتاجية الموظف ومدى اندماجه في العمل.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة STC، وتحليل النتائج باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، وذلك للخروج بنتائج دقيقة وتوصيات قابلة للتطبيق العملي.

1.2. مشكلة الدراسة

أصبح تحسين جودة الحياة الوظيفية من المواضيع البارزة في علم الإدارة، لما له من دور كبير في تعزيز رضا الموظف وزيادة أدائه وولائه للمنظمة. ورغم الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم في الأدبيات الإدارية، إلا أن هناك فجوة نظرية تتمثل في محدودية الدراسات العربية التي تناولت هذا المفهوم بتطبيق مباشر على شركات وطنية كبرى. وفي المقابل، توجد فجوة عملية داخل بيئات العمل من خلال ملاحظة بعض التحديات المرتبطة برضا الموظفين، مثل ضغوط العمل، وعدم كفاية الحوافز، وضعف التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية. من هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، ومحاولة تقديم توصيات تدعم تطوير بيئة العمل وتحقيق أداء وظيفي أعلى.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

رغم تعدد الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، إلا أن أغلبها ركز على بيئات عمل أجنبية أو على قطاعات حكومية وتعليمية، مما يُشكل فجوة نظرية تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت هذا المفهوم في بيئة العمل السعودية، وخصوصاً في قطاع الاتصالات بوصفه من القطاعات الحيوية والديناميكية. كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب واحد فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مثل الأمان الوظيفي أو الحوافز، دون تناول شامل لمجموعة الأبعاد المؤثرة في الأداء

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :

هناك نقص واضح في رصد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين داخل شركات كبرى مثل شركة الاتصالات السعودية (STC)، رغم أنها تُعد من الشركات الرائدة التي تعتمد سياسات تنظيمية حديثة. إلا أن التحديات المستمرة المرتبطة برضا الموظفين، وبيئة العمل، وتوازن الحياة، تشير إلى الحاجة لتقييم فعلي لتأثير جودة الحياة الوظيفية على أدائهم.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع بشكل متكامل يربط بين الجانبين النظري والتطبيقي، من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول أحد المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وهو “جودة الحياة الوظيفية”، وعلاقته المباشرة بأداء الموظفين، وهو ما يجعلها مساهمة في إثراء الأدبيات الإدارية، خصوصاً في ظل قلة الدراسات التي ربطت بين هذين المتغيرين في بيئة العمل السعودية. كما تزداد أهمية البحث بتطبيقه على شركة الاتصالات السعودية (STC) التي تُعد من أكبر الشركات الوطنية وأكثرها تطوراً في القطاع، مما يجعل النتائج ذات قيمة عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات الإدارية.

1.3.1. على المستوى النظري :

- تساهم الدراسة في توسيع الإطار المعرفي المرتبط بجودة الحياة الوظيفية، من خلال تقديم رؤية علمية توضح العلاقة بين هذا المفهوم ومستوى الأداء الوظيفي.
- تساهم في سد النقص في الدراسات العربية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية ضمن بيئات القطاع الخاص، وخاصة في شركات الاتصالات.
- تقدم نموذجاً نظرياً يمكن الرجوع إليه في دراسات لاحقة لفحص نفس العلاقة أو علاقات مشابهة في قطاعات مختلفة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي :

- تساعد نتائج الدراسة في دعم صُنَّاع القرار داخل شركة STC من خلال توفير بيانات وتحليلات علمية حول واقع جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أداء الموظفين.
- تقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساهم في تحسين بيئة العمل، ورفع مستوى الرضا والإنتاجية، وتقليل دوران الموظفين.
- تمكّن الشركات الأخرى من الاستفادة من التجربة وتطبيق نتائجها لتطوير استراتيجيات فعالة تعزز من أداء العاملين وتضمن استدامة رأس المال البشري.

1.4. أسئلة الدراسة

ينبثق من السؤال الرئيسي للدراسة عدد من الأسئلة الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي:

- 1- ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC)؟
- 2- إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في الشركة؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي (الاندماج والتفاعل مع العمل) لدى العاملين؟
- 3- هل توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ودرجة الولاء المؤسسي لدى موظفي STC؟
- ما هي أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً على أداء الموظفين من وجهة نظرهم؟
- 4- ما الفروق بين آراء الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى الخصائص الشخصية (مثل: الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- 2- تحديد مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء والإنتاجية داخل الشركة.
- 3- الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الاستغراق الوظيفي والاندماج في بيئة العمل.
- 4- التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية الولاء والانتماء المؤسسي.

1.6. فرضيات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

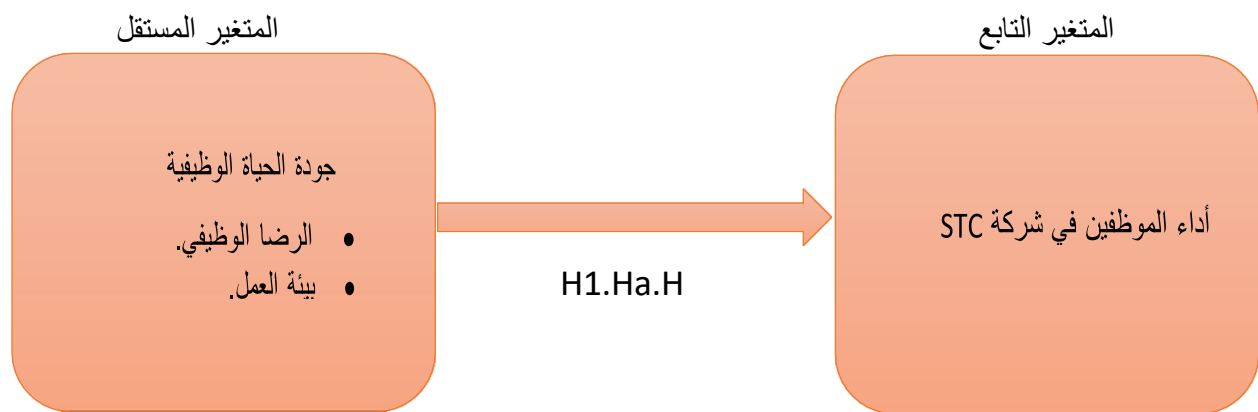
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC).

ويتفرع من هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية، حيث:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي STC.

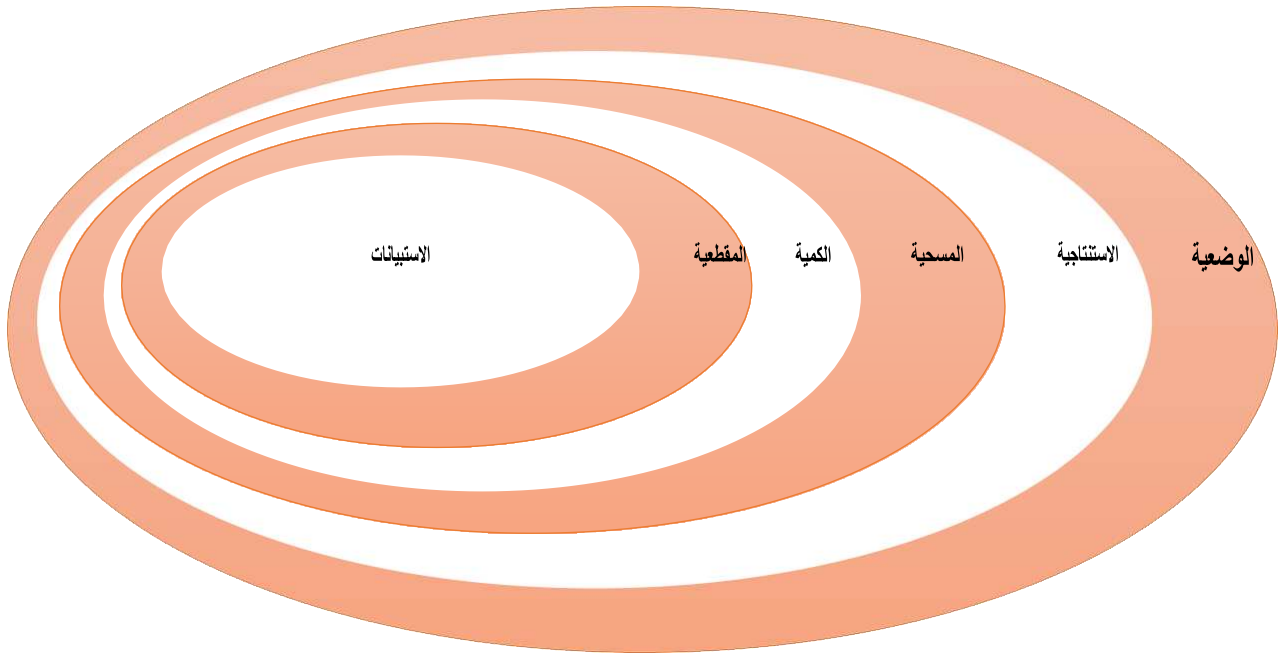
1.7. نموذج البحث

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



1.8. منهجية البحث

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



1.9. 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 2024م.
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.

1.10. مخطط المشروع المقترح

تناول البحث الفصول التالية:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة

2.1. المقدمة :

تُعد الدراسات السابقة مرجعًا أساسيًا لأي بحث علمي، حيث تساهم في توضيح ما تم التوصل إليه في نفس الموضوع، وتكشف عن الفجوات التي يمكن أن يُبنى عليها البحث الحالي. وفي هذا الجزء، سيتم استعراض عدد من الدراسات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموظفين، سواء في البيئة العربية أو الأجنبية

2.2. المتغير المستقل

جودة الحياة الوظيفية

يُعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ويشير إلى مجموعة السياسات والإجراءات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز راحة الموظف ورضاه. ويشمل هذا المفهوم عدة أبعاد أساسية، منها:

- الرضا الوظيفي
- الأمان الوظيفي
- بيئة العمل
- الحوافز المادية والمعنوية
- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
- فرص النمو والتطور المهني
- وتكمن أهمية هذا المتغير في تأثيره المباشر على سلوك الموظف داخل المنظمة، ومدى ارتباطه العاطفي والمهني بها، مما ينعكس على الأداء العام.

2.3. المتغير التابع

أداء الموظفين

يُقصد بأداء الموظف مدى قيامه بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية، ويُقاس من خلال عدة مؤشرات مثل:

- جودة الإنجاز
- الإنتاجية
- الالتزام الوظيفي
- الإبداع والابتكار
- الاندماج في بيئة العمل

ويعتبر الأداء الوظيفي من أهم مخرجات جودة الحياة الوظيفية، إذ أن توفير بيئة عمل محفزة وصحية من شأنه أن يزيد من قدرة الموظف على الإنجاز، ويقلل من مشكلات التسرب أو التراخي الوظيفي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين:

تُعد جودة الحياة الوظيفية من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين داخل المؤسسات. فكلما شعر الموظف بالرضا والاستقرار والأمان في بيئة عمله، زادت قدرته على التركيز والإنجاز والإبداع. وتُظهر العديد من الدراسات وجود علاقة طردية قوية بين جودة الحياة الوظيفية وتحسن الأداء؛ حيث إن توفير بيئة عمل داعمة يشجّع الموظفين على الالتزام، ويحفّزهم على بذل المزيد من الجهد.

وتتجسد هذه العلاقة في عدة جوانب، منها أن الموظف الذي يشعر بتوازن بين حياته الشخصية والمهنية يكون أكثر إنتاجية، والموظف الذي يحصل على حوافز وتقدير يشعر بانتماء أقوى للمنظمة، مما ينعكس في جودة أدائه وسرعة إنجازه. كما أن الأمان الوظيفي والدعم الإداري يُسهمان في تقليل التوتر والضغط النفسي، مما يساعد على تحسين أداء الفرد بشكل ملحوظ.

بالتالي، فإن أي تطوير في أبعاد جودة الحياة الوظيفية من شأنه أن ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين، سواء من حيث الكفاءة، أو الالتزام، أو الإبداع، أو حتى تقليل السلوكيات السلبية مثل الغياب أو التسرب الوظيفي. وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تأكيده من خلال التطبيق على موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC).

2.5. الخاتمة

يتّضح من خلال هذا الفصل أن جودة الحياة الوظيفية أصبحت من المفاهيم الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الناجحة لتحقيق التميز في الأداء وتعزيز استقرار الكوادر البشرية. كما تبيّن أن هناك علاقة قوية بين مستوى جودة بيئة العمل ومدى كفاءة الموظف في أداء مهامه، حيث تؤثر الأبعاد المختلفة مثل الرضا، الأمان، الحوافز، والتوازن بين الحياة والعمل بشكل مباشر على الأداء العام.

وقد تمّ من خلال هذا الفصل استعراض الخلفية النظرية للمتغيرين الرئيسيين في الدراسة، إلى جانب عرض أبرز الدراسات السابقة التي دعمت هذه العلاقة. وسيساهم هذا الإطار في بناء تصور واضح يساعد على اختبار فرضيات الدراسة وتحليل البيانات في الفصول القادمة، من أجل الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تساهم في تحسين بيئة العمل داخل شركة الاتصالات السعودية (STC).

قائمة المراجع :

المطيري، سارة. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة الإدارة العامة، 45(2)، 101-128.

الشمري، ليلي. (2022). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء المؤسسي لدى موظفي شركة خاصة سعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 38(1)، 55-78.

Ahmed, R., & Khan, M. (2020). Work Life Quality and Employee Performance in Telecommunication Sector. International Journal of Business and Management, 15(6), 45-59

فرحات، نوال. (2019). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين أداء العاملين في المنظمات. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education