

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص

**أثر الالتزام التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين بشركة
الاتصالات السعودية stc**

إعداد الطالب:

حمد صالح ال عباس

إشراف:

عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

مقدمة

يشهد عالم الأعمال المعاصر تحولات متسارعة تفرض على المنظمات، وبخاصة المنظمات الخدمية الكبرى كشركات الاتصالات، إعادة النظر في طبيعة العلاقة التي تربط العامل بمنظمتها، وفي الأسس التي تقوم عليها هذه العلاقة من حيث الاستقرار والاستمرارية والإنتاجية. ويأتي الالتزام التنظيمي في صدارة المفاهيم التي تعبر عن عمق هذه العلاقة، لما له من آثار مختلفة على اتجاهات وسلوكيات العاملين، ولما له من انعكاس مباشر على الفرد والمنظمة التي يعمل بها. فالالتزام التنظيمي يؤثر على كفاءة وفعالية المنظمات، حيث يجنبها الكثير من التكاليف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية على مستوى الفرد والمجموعات؛ فعلى سبيل المثال، يُعزى النمو الاقتصادي الذي حققته كل من ألمانيا واليابان إلى قوة عمل ملتزمة، بينما يترتب على ضعف الالتزام التنظيمي تحمّل تكلفة الغياب، وفقدان الإبداع، وترك العمل، وانخفاض الدافعية (زين الدين، 2020).

ويُعد الالتزام التنظيمي من المواضيع الهامة التي تناولتها الأبحاث والدراسات نظراً لدوره البارز في زيادة الكفاءة والفعالية، فهو بمثابة نوع من الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته، وهي العملية التي تصبح فيها أهداف المنظمة وقيمتها والأفراد أكثر اندماجاً وتطابقاً. وعليه، فإن الفرد في المنظمة كلما تطابقت أهدافه مع أهداف منظمته، كلما تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله وبذل أعلى درجات الجهد للبقاء فيه، ويظهر ذلك جلياً من خلال أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه؛ فالالتزام

التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله ويقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل أو الغياب وترك العمل، بينما يؤثر ضعف الالتزام لدى الفرد وعدم إحساسه بالمسؤولية سلباً على سلوكه وعلاقته بزملائه ورؤسائه (أمبارك وجمعة، 2023).

وفي السياق ذاته، أصبحت جودة الحياة الوظيفية في العقود الأخيرة من أبرز القضايا الإدارية التي تحظى باهتمام واسع في أدبيات الإدارة والموارد البشرية، إذ يُنظر إليها كإطار متكامل يسعى إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات العاملين؛ فهي لا تقتصر على تهيئة بيئة تنظيمية فعالة، بل تمتد لتشمل عوامل الرضا الوظيفي، والأمان المهني، والمشاركة في صنع القرار، وتطوير المهارات، مما يجعلها مدخلاً استراتيجياً لتحسين الأداء الفردي والمؤسسي (ضيف وضيف، 2025).

وبالتالي، تُعد جودة الحياة الوظيفية من العوامل المؤثرة على الروح المعنوية للعاملين، حيث تسهم في رفع مستويات الرضا المهني والإنتاجية، وتُمكن المؤسسة من استثمار طاقات موظفيها بكفاءة أكبر؛ وتتجلى أهمية جودة الحياة الوظيفية في كونها أداة لاستقطاب الكفاءات والحفاظ عليها، بما يسهم في استدامة الأداء المؤسسي وتعزيز ميزته التنافسية على المدى الطويل. فالمؤسسات القادرة على ربط أهدافها التنظيمية بالأهداف الشخصية للعاملين تخلق حالة من التوازن تؤدي إلى رفع مستويات الرضا، وتقليل معدلات الدوران الوظيفي، وتحقيق جودة أعلى في المنتجات والخدمات (علي، 2025).

كما تساهم جودة الحياة الوظيفية في خلق بيئة عمل إيجابية تُحفز الإبداع والالتزام؛ فكلما زاد شعور العاملين بالعدالة في نظم الحوافز والتقدير والاعتراف بجهودهم، ارتفع مستوى رغبتهم في البقاء بالمؤسسة، وهو ما يعزز قدرتها على المنافسة محلياً ودولياً (العزب، 2025)؛ وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Budur et al., 2024) من أن جودة الحياة الوظيفية تسهم في خلق بيئة عمل تفاعلية تعزز ثقافة الابتكار والإبداع، مما يدعم الأداء الجماعي والتنافسية. ومن هنا، لا يقتصر الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية على تحسين بيئة العمل أو رفع معدلات الرضا الوظيفي فحسب، بل يُعد مدخلاً أساسياً لتعزيز السلوكيات الإيجابية للعاملين وعلى رأسها الالتزام التنظيمي والسلوك الإبداعي (Mohammed, 2024).

وعلى صعيد قطاع الاتصالات بوجه خاص، فإن شركة الاتصالات السعودية (STC)، بوصفها العلامة التجارية الأعلى قيمة في قطاع الاتصالات بمنطقة الشرق الأوسط للعام الرابع على التوالي، والمرتبطة استراتيجياً بتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في التحول الرقمي وبناء اقتصاد المعرفة، تواجه تحديات متجددة في إدارة رأسمالها البشري في بيئة عمل سريعة التحول تقنياً ومؤسسياً. فطبيعة قطاع الاتصالات التنافسية، وما يفرضه من ضغوط عمل وساعات طويلة ووتيرة تغير تقني متسارعة، يجعل من جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين فيها مسألة ذات أولوية استراتيجية تنعكس مباشرة على استدامة الأداء وتحقيق رضا العملاء، خصوصاً أن الأدلة البحثية في قطاع

الاتصالات تشير إلى أن تحسن جودة الحياة الوظيفية للعاملين قد يرفع من مستوى الالتزام التنظيمي والانخراط الوظيفي على المستوى الفردي.

ومن هذا المنطلق، تتبع أهمية الدراسة الحالية في محاولتها الكشف عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) .

مشكلة الدراسة

يُعد الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من المداخل الإدارية الحديثة التي تسعى إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة للعاملين، من خلال تعزيز مشاركتهم في عمليات الإدارة واتخاذ القرارات، والاهتمام بمتطلباتهم المهنية والأسرية على حد سواء، كما تعكس جودة الحياة الوظيفية مجموعة السياسات والممارسات التي تتبناها الإدارة بهدف تحقيق رضا العاملين ورفع مستوى سعادتهم الوظيفية، بما يعزز شعورهم بالأمان والثقة والاستقرار، وينعكس إيجاباً على كفاءتهم وقدرتهم على أداء مهامهم بفاعلية، الأمر الذي يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة ورفع مستوى أدائها (الشهري، 2021).

وانطلاقاً من ذلك، لا يقتصر أثر جودة الحياة الوظيفية على تحسين ظروف العمل فحسب، بل يمتد ليؤثر في العديد من السلوكيات التنظيمية الإيجابية، وفي مقدمتها الالتزام التنظيمي الذي يُعد أحد أهم العوامل المؤثرة في استقرار القوى العاملة وتحقيق التميز المؤسسي، وفي ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة والانتقال نحو اقتصاد المعرفة والتقنيات الرقمية، أصبحت المؤسسات

مطالبة بتعزيز جودة الحياة الوظيفية بما يدعم مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي لدى العاملين(مطرية وآخرون، 2024).

وتكتسب هذه العلاقة أهمية متزايدة في قطاع الاتصالات الذي يتميز بالديناميكية والتنافسية العالية، حيث يسهم ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي الناتج عن تحسين جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وعلى الرغم من ذلك فإنه من خلال مراجعة الباحث للدراسات والادبيات السابقة - على حد علم الباحث- تبين أن الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين الالتزام التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، وعلى وجه التحديد لدى العاملين بشركة الاتصالات السعودية (STC) ، تظل محدودة نسبياً مقارنة بما تتطلبه طبيعة هذا القطاع الاستراتيجي من بحث معمق؛ وهو ما يخلق فجوة بحثية تستدعي الدراسة والتحليل، خاصة في ضوء ما تشهده الشركة من تحولات تقنية ومؤسسية متسارعة تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

وبناءً على ماسبق، تتمحور مشكلة الدراسة الحالية حول التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر الالتزام التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية (STC)؟

أهمية الدراسة

أ) الأهمية النظرية:

1. الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية والمعرفة النظرية المتعلقة بمفهوم الالتزام التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، وتوضيح طبيعة العلاقة بينهما في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية.
2. سد فجوة بحثية في الدراسات العربية التي تناولت أثر الالتزام التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية، خاصة في ظل محدودية الدراسات التي أجريت على العاملين في شركات الاتصالات الكبرى.
3. تقديم إطار نظري متكامل يربط بين أبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي، والاستمراري، والمعياري) وأبعاد جودة الحياة الوظيفية، بما يدعم الباحثين والمهتمين في مجالات الإدارة والموارد البشرية.
4. توفير أساس علمي يمكن أن تستند إليه الدراسات المستقبلية التي تتناول متغيرات تنظيمية أخرى مرتبطة بجودة الحياة الوظيفية.

ب) الأهمية التطبيقية:

1. تزويد القيادات الإدارية بشركة الاتصالات السعودية STC بمؤشرات علمية حول مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين وأثره في تحسين جودة الحياة الوظيفية.
2. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية التي تسهم في تحسين بيئة العمل وتطوير برامج التحفيز والدعم الوظيفي بما ينعكس إيجاباً على جودة الحياة الوظيفية.

3. دعم صناع القرار في الشركة بالمعلومات اللازمة لتبني استراتيجيات إدارية تسهم في تعزيز الانتماء المؤسسي والحد من معدلات دوران العمل والتسرب الوظيفي.
4. توفير أداة قياس يمكن الاستفادة منها في تقييم مستوى الالتزام التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين، بما يدعم جهود التحسين والتطوير المستمر.

المراجع

أمبارك المبروك عبد الجواد، جمعة، سليمان سالم. (2023). الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين بمصنع أعلاف البيضاء. مجلة البيان العلمية، (9) ، 201-172.

زين الدين، نشأت عبد الله (2020) أثر القيادة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في مستشفى المنوفية العام، مجلة الدراسات والبحوث البيئية، 10(1)، 27-38.

الشهري، مريم محمد فضل. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأمير سلطان بالرياض. مجلة كلية التربية. بنها، 32(127)، 271-294 .

ضيف، سعيدة، و ضيف، أحمد. (2025). نحو تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تبني أبعاد جودة الحياة الوظيفية: دراسة استطلاعية لآراء موظفي شركة سونلغاز. مجلة الإبداع، 15(1) . 257 - 278 .

العزب، لمياء عيد عطا إبراهيم. (2025). تأثير القيادة الرقمية على جوده الحياة الوظيفية الدور الوسيط للتفكير التسويقي الرشيق: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بمحافظة الدقهلية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، 4(12)، 811 - 886 .

علي، أحمد محمد يس. (2025). الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى بعض العاملين بالأندية الرياضية بمحافظة القليوبية. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، 35(6). 1 - 38 .

مطرية، خليل عبدالمجيد محمد، الحراشنة، محمد عبود موسى، و الصرايرة، خالد أحمد سلامة. (2024). مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء. المجلة التربوية الأردنية، 9، ملحق، 176 - 199 .

Budur, T., Demirer, H., & Rashid, C. A. (2024). The effects of knowledge sharing on innovative behaviours of academicians, mediating effect of innovative organization culture and quality of work life. Journal of Applied Research in Higher Education, 16 (2), 405–426.

Mohammed, Doaa Ramadan Ali (2024). The relationship between quality of work life and organizational commitment: An analysis of the

mediating role of job satisfaction applied to the employees of the Central Administration of Customs of the Red Sea and the Southern Region. The Scientific Journal of Commercial Research (Menoufia University), 53(2), 143–206..