

عنوان المشروع

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

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

أسم الطالب

حنان عبده سليمان شرف

2021203161

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

1 الشكر والتقدير

"إلى كل منسوبي هذه الجامعة الرائعين، أربح في تقديم أعمق الشكر والتقدير لكل جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة الطلاب والمجتمع. لقد قمتم بتحقيق مستويات مذهلة من التفاني والاحترافية في كل ما تقومون به، مما يسهم بشكل كبير في نجاح هذه الجامعة. إن إمامكم بمهامكم وتفانيكم في تحقيق أهداف الجامعة يشكلان نموذجاً يحتذى به للتفوق والتميز. فشكراً جزيلاً لكم على جهودكم الدؤوبة والمستمرة، وعلى التزامكم الدائم برفع مستوى التعليم والبحث والخدمة المجتمعية. أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في كل مساعيكم المستقبلية

وفي هذه الكلمة القليلة، لا يمكنني إلا أن أعبّر عن امتناني العميق لكل فرد في هذا الفريق الرائع. من الأكاديميين المتفانين إلى الموظفين الإداريين الذين يديرون العمليات بكفاءة، ومن العمال الفنيين إلى العاملين في الخدمات الطلابية، جميعكم تلعبون دوراً حاسماً في نجاح مهمتنا التعليمية والبحثية. تذكر دائماً أن عملكم له تأثير عميق ومباشر على حياة الطلاب وعلى مستقبلهم. بفضلكم، يستطيع الطلاب تحقيق أحلامهم وتطوير مهاراتهم ليصبحوا قادة ومبتكرين في مجتمعنا. لذا، أريد أن أشكركم من كل قلبي على التزامكم اللا محدود وتفانيكم في خدمة هذه الجامعة ومجتمعنا. قد تكون كلمات الشكر قليلة في مقابل ما تقدمونه، ولكن يجب أن تعلموا أن جهودكم تُقدر بشكل كبير وتترك أثراً إيجابياً يتجاوز الكلمات. فلنستمر سوياً في بناء مستقبل أفضل للجميع بتفاني وإخلاص لا حدود لهما. شكراً لكم مرة أخرى، ولنستمر في العمل المشترك نحو تحقيق النجاح والتميز في مسيرتنا الأكاديمية

والمهنية

2 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 أحمدا وأشكرك 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.

وأتوجه 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.

3 مستخلص الدراسة

الهدف:

مستخلص بحث: أثر الحياة الوظيفية على أداء الموظفين بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (STC)

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) يركز البحث على تحليل العوامل المختلفة مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مستوى الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير والترقية المهنية، وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي.

المنهجية:

استخدم البحث منهجية تحليلية تعتمد على جمع البيانات من موظفي شركة STC من خلال استبيانات ومقابلات شخصية. تم تصميم الاستبيان لقياس مختلف جوانب الحياة الوظيفية ومدى رضا الموظفين عنها، بالإضافة إلى تقييم أدائهم الوظيفي. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج موثوقة.

النتائج:

أظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة إيجابية بين الحياة الوظيفية المتوازنة والأداء الوظيفي للموظفين في شركة STC. تبين أن الرضا الوظيفي، وبيئة العمل الداعمة، وفرص التطوير المهني، تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين. على الجانب الآخر، أظهرت النتائج أن عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية يمكن أن يؤدي إلى تراجع في الأداء الوظيفي.

التطبيقات والأهمية:

توفر نتائج هذا البحث رؤى مهمة لإدارة شركة STC حول كيفية تعزيز الحياة الوظيفية لموظفيها. يمكن استخدام هذه النتائج لتطوير سياسات وبرامج تهدف إلى تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وزيادة رضا الموظفين، وتوفير بيئة عمل أكثر دعمًا وتقديرًا. من شأن هذه الإجراءات أن تعزز الأداء الوظيفي وبالتالي تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الشركة.

الكلمات المفتاحية:

الحياة الوظيفية، أداء الموظفين، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، التوازن بين العمل والحياة، التطوير المهني، شركة الاتصالات السعودية (STC)

4 جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
2	1.2. مشكلة الدراسة.....
2	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
2	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
3	1.3. أهمية الدراسة.....
3	1.3.1. على المستوى النظري:.....
4	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
5	1.4. أسئلة الدراسة.....
6	1.5. أهداف الدراسة.....
6	1.6. فرضيات الدراسة.....
7	1.7. نموذج الدراسة.....
7	1.8. الدراسة الميدانية.....
8	1.9. مخطط المشروع.....
9	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
10	2.1. المقدمة:.....
11	2.2. المتغير المستقل.....
12	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
16	2.5. الخاتمة.....
18	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
19	3.1. المقدمة.....
20	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
22	3.3. تصميم البحث.....
24	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
27	3.5. طريقة جمع البيانات.....
28	3.6. أنواع البيانات.....
29	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
30	3.8. الخاتمة.....
31	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
32	4.1. المقدمة.....
32	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....

32	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
33	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
33	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
33	4.6. الخاتمة.....
34	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
35	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
35	5.2. توصيات الدراسة:.....
35	5.3. الخاتمة:.....
36	قائمة المراجع.....
40	الملاحق.....

جدول الأشكال

الصفحة	العنوان
10	نموذج البحث
10	منهجية البحث
11	هيكل البحث

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

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 لهللاًفاق 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 (1).

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 تنسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية، ومستوى عالي من الإنتاج (2).

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 الإمكانات التامة للوصول إلى فرص كسب الدخل وهو يفتح الطريق أمام التنمية الاقتصادية والاجتماعية أي الطريق الذي يمكن فيه تحقيق العمالة والدخول الحماية الاجتماعية من دون النيل من حقوق العمال ومن المعايير الاجتماعية (3).

أما العمل اللائق من وجهة النظر الأخلاقية فيعني بذل الجهد لغاية اجتماعية تنفني 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 (4).

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 تعد الحياة الوظيفية من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين داخل المؤسسات المختلفة. فالتوازن بين العمل والحياة الشخصية، ومستوى الرضا الوظيفي، وبيئة العمل، وفرص التطوير والترقية المهنية، كلها عناصر

¹ الهاشمي، العضاليلة). 2015.

² الرميدي، أبو زيد). 2020.

³ الدرمداش). 2020.

⁴ بوجمان وآخرون). 2018.

تساهم في تعزيز الأداء الوظيفي أو تثبيطه. في هذا السياق، تأتي أهمية دراسة أثر الحياة الوظيفية على أداء الموظفين ، باعتبارها إحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في (STC) في شركة الاتصالات السعودية .المملكة العربية السعودية

في عام 1998، ومنذ ذلك الحين، لعبت دورًا محوريًا في تطوير قطاع (STC) تأسست شركة الاتصالات السعودية الاتصالات في المملكة. ومع التوسع المستمر في خدماتها وزيادة عدد موظفيها، أصبح من الضروري فهم كيف تؤثر بيئة العمل والحياة الوظيفية داخل الشركة على أداء هؤلاء الموظفين. لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين ، مع التركيز على العوامل التي تساهم في تحسين الأداء وتلك التي قد STC الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في شركة .تؤدي إلى تراجعها

سيتم في هذا البحث تحليل البيانات التي تم جمعها من موظفي الشركة من خلال استبيانات ومقابلات شخصية، بهدف تقديم توصيات عملية لإدارة الشركة لتعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم. من خلال هذه الدراسة، نأمل في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تعزيز الحياة الوظيفية لموظفي شركة الاتصالات السعودية، مما سينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات التي تقدمها الشركة وعلى رضا عملائه

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 (5).

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكاناً مميزاً في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظراً 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 (6).

في عام 1970 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 (7).

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 تتوفر فيها جميع العوامل المادية والمعنوية التي تنعكس على الموظف فيشعر بالأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد لخدمة المنظمة .
- أداء الموظفين: يشير الأداء الوظيفي إجرائياً 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 والتحول السريعة في مجال التطوير التنظيمي والنمو المهني مرتبط بمدى اهتمامها بالعنصر البشري من خلال تكوينه وتدريبه وترقيته وتحفيزه، حيث يمثل هذا العنصر

⁵عبيد). 2018.

⁶الهداب، المخلافي). 2020.

⁷معمرية). 2020. .

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

وتعزيز القدرة التنافسية والتحلي 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 التوافق 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 والترقية 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 الاهداف 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.

1.2. مشكلة الدراسة

تلعب الحياة الوظيفية دورًا حاسمًا في تحديد أداء الموظفين في المؤسسات المختلفة، بما في ذلك شركات الاتصالات. ورغم الاعتراف بأهمية هذا الموضوع، لا تزال هناك فجوات على المستويين النظري والتطبيقي تحتاج إلى استكشاف وفهم أعمق.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1. تحديد العوامل المؤثرة بدقة:
- هناك نقص في الدراسات التي تحدد بشكل دقيق كافة العوامل التي تشكل الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. معظم الدراسات تركز على جوانب محددة دون تقديم صورة شاملة.
2. العلاقات بين المتغيرات:
- تفتقر الأبحاث إلى تحليل عميق للعلاقات التفاعلية بين مختلف جوانب الحياة الوظيفية (مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير) وكيفية تأثيرها المتداخل على الأداء.
3. النماذج النظرية:
- هناك حاجة لتطوير نماذج نظرية جديدة أو تحسين النماذج القائمة لتفسير العلاقة بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في سياقات ثقافية ومؤسسية مختلفة، مثل السياق السعودي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1. الدراسات المحلية:
- بالرغم من وجود دراسات عديدة على المستوى العالمي، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التطبيقية التي تركز على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية بشكل عام، وعلى شركة STC بشكل خاص.
2. تحليل بيئة العمل المحلية:
- تحتاج الأبحاث إلى فهم أفضل لخصوصيات بيئة العمل في شركة STC وكيفية تأثير العوامل المحلية (الثقافية، الاقتصادية، والتنظيمية) على الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.
3. تطبيقات عملية للنتائج:
- بالرغم من توفر بعض النتائج المتعلقة بالحياة الوظيفية، إلا أن هناك فجوة في تحويل هذه النتائج إلى سياسات وبرامج فعالة تطبق داخل الشركات لتحسين أداء الموظفين. هناك حاجة ماسة لتوصيات عملية قابلة للتنفيذ بناءً على البيانات المستخلصة من داخل الشركة.

ما هو تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) ؟

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية الى أنها ترتبط بأهم مورد لدى المنظمة إلا وهو المورد البشري، وألأستفادة 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 تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد، وخصوصاً 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.

1.3.1. على المستوى النظري:

1. تطوير الفهم العلمي:

- يساهم البحث في توسيع المعرفة العلمية حول العوامل المختلفة التي تؤثر على الحياة الوظيفية وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين.

2. سد الفجوات النظرية:

- يساعد في سد الفجوات القائمة في الأدبيات الحالية من خلال تقديم تحليل شامل للعلاقات التفاعلية بين جوانب الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، مع التركيز على السياق السعودي.

3. النماذج النظرية:

- يساهم في تطوير أو تحسين النماذج النظرية الموجودة لتفسير العلاقة بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، مما يمكن أن -

يكون مرجعاً للباحثين في المستقبل

4. التخصص الثقافي:

يضيف قيمة من خلال تقديم رؤية معمقة حول كيفية تأثير العوامل الثقافية والمحلية في المملكة العربية السعودية على الحياة - الوظيفية، مما يمكن أن يستخدم في مقارنة نتائج هذا البحث مع نتائج أبحاث مشابهة في سياقات مختلفة

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1. تحسين السياسات الإدارية:

-يقدم توصيات عملية لإدارة شركة STC حول كيفية تحسين الحياة الوظيفية لموظفيها، مما يمكن أن ينعكس إيجابياً على أدائهم وإنتاجيتهم.

2. تطوير برامج تدريبية:

-يمكن استخدام نتائج البحث لتطوير برامج تدريبية وتعليمية تستهدف تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين.

3.زيادة رضا الموظفين:

-من خلال تطبيق التوصيات، يمكن للشركة تعزيز رضا الموظفين مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي ويزيد من الولاء المؤسسي.

4.تحسين جودة الخدمات:

-عبر تحسين أداء الموظفين، يمكن أن تتحسن جودة الخدمات المقدمة من شركة STC ، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وتحسين سمعة الشركة في السوق.

5.إثراء السياسات العامة:

-قد تستفيد مؤسسات أخرى داخل المملكة العربية السعودية وخارجها من نتائج هذا البحث لتطوير سياساتها الخاصة بالحياة الوظيفية وتحسين أداء موظفيها.

تعد هذه الدراسة مهمة لأنها تسد الفجوات النظرية والتطبيقية حول تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في السياق السعودي، مما يقدم فهماً أعمق ويساعد في تحسين ممارسات الإدارة وبيئة العمل داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) ومؤسسات أخرى مشابهة

1.4. أسئلة الدراسة

####السؤال الرئيسي للبحث

ما هو تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) ؟

####الأسئلة الفرعية للبحث

1. ما مدى تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على أداء الموظفين في شركة STC ؟
 - هل هناك ارتباط بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية ومستوى الرضا الوظيفي؟
2. كيف يؤثر مستوى الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في شركة STC ؟
 - ما هي العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وكيف تنعكس على أدائهم؟
3. ما هو دور بيئة العمل في تحسين أو تقليل أداء الموظفين في شركة STC ؟
 - ما هي مكونات بيئة العمل التي تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على الأداء؟
4. كيف تؤثر فرص التطوير المهني والترقية على أداء الموظفين في شركة STC ؟
 - هل توجد علاقة بين توفر فرص التطوير المهني والترقية ومستوى أداء الموظفين؟
5. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه الموظفين في تحقيق حياة وظيفية متوازنة في شركة STC ؟
 - ما هي العوامل التي تعيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية في الشركة؟
6. ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لإدارة شركة STC لتحسين الحياة الوظيفية للموظفين؟
 - ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن تبنيها لتعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم؟

1.5. أهداف الدراسة

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 وتحديداً 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 .

1.6. فرضيات الدراسة

تفترض البحث أن هناك علاقة إيجابية بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية.(STC)

####الفرضيات الفرعية:

1.فرضية 1:

- هناك علاقة إيجابية بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وأداء الموظفين في STC.

2.فرضية 2:

- يوجد تأثير إيجابي لمستوى الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في STC.

3.فرضية 3:

- بيئة العمل الداعمة للموظفين تسهم في تحسين أداءهم في STC.

4.فرضية 4:

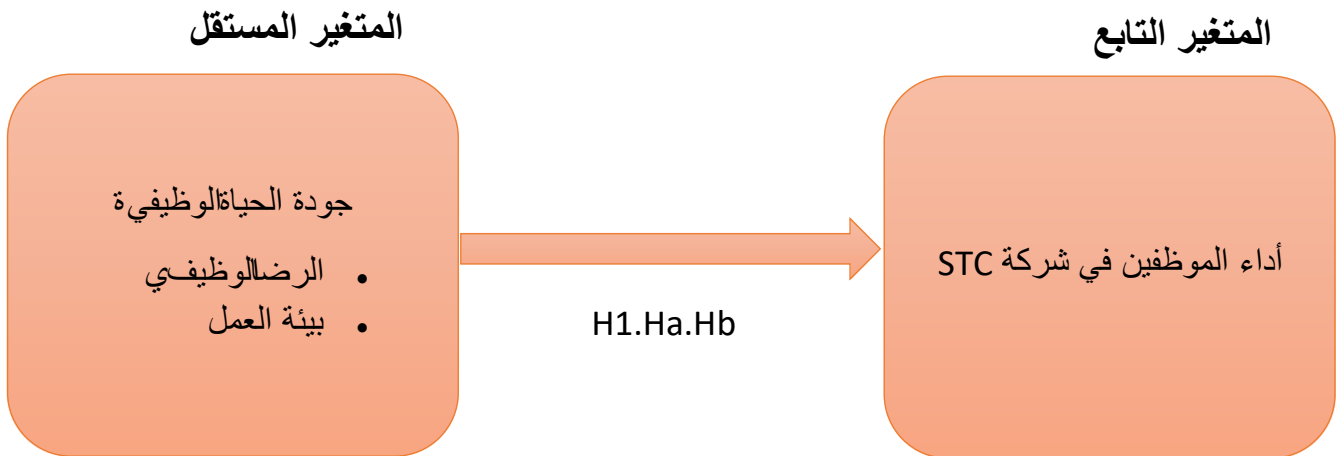
- وجود فرص تطوير مهني وترقية يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين في STC.

5.فرضية 5:

- التحديات التي تواجه الموظفين في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية تؤثر سلباً على أدائهم في STC.

1.7. نموذج الدراسة

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



1.8. 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.

1.9. مخطط المشروع

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:

مقدمة عن الدراسات السابقة

يشكل البحث في تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين مجالاً مهماً يلقي اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والأكاديميين في مجالات الإدارة والتنظيم. تستعرض هذه المقدمة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جوانب الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، مركزة على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. التوازن بين العمل والحياة الشخصية أظهرت العديد من الدراسات أن التوازن بين العمل والحياة الشخصية يعد من العوامل الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين. فقد وجدت الأبحاث أن تحقيق هذا التوازن يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتقليل مستويات الإجهاد الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي. دراسات مثل دراسة Greenhaus و Beutell (1985) أكدت على أن التوازن الجيد بين العمل والحياة يقلل من الصراعات الداخلية ويعزز من الإنتاجية.

الرضا الوظيفي

تمت دراسة الرضا الوظيفي بشكل موسع في الأدبيات الأكاديمية، حيث يعد من المؤشرات الهامة على الأداء الوظيفي الجيد. أظهرت الأبحاث أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يميلون إلى الأداء بشكل أفضل ويكون لديهم ولاء أكبر للمؤسسة. دراسة Herzberg و Mausner و Snyderman (1959) عن نظرية الدوافع أظهرت أن العوامل التحفيزية تساهم بشكل كبير في زيادة الرضا الوظيفي، مما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء.

بيئة العمل

تلعب بيئة العمل دوراً مهماً في تحديد مستوى أداء الموظفين. أظهرت الدراسات أن بيئة العمل الإيجابية التي تتسم بالدعم والتعاون تؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الابتكار والإبداع بين الموظفين. دراسة Oldham و Hackman (1980) حول تصميم الوظائف بينت أن بيئة العمل المصممة بشكل جيد تعزز من رضا الموظفين وتؤدي إلى أداء وظيفي أعلى.

فرص التطوير المهني

تعتبر فرص التطوير المهني والترقية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين. أظهرت الأبحاث أن المؤسسات التي

توفر فرصاً للتدريب والتطوير المهني تمكن موظفيها من تحسين مهاراتهم ومعرفتهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء. دراسة Tharenou و Saks و Moore (2007) بينت أن التدريب المهني المستمر يرتبط بشكل إيجابي مع الأداء الوظيفي والنمو الوظيفي للموظفين.

خلاصة

تلخص هذه الدراسات السابقة أن هناك علاقة وثيقة بين جوانب الحياة الوظيفية المختلفة وأداء الموظفين. ستستفيد هذه الدراسة من نتائج تلك الدراسات لتقديم تحليل معمق حول تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، مع التركيز على الخصوصيات الثقافية والمؤسسية التي تميز هذه الشركة.

2.2. المتغير المستقل

نبذة عن المتغير المستقل: الحياة الوظيفية

تعريف الحياة الوظيفية
الحياة الوظيفية تشير إلى مجموعة الظروف والعوامل التي تحيط بموظف في مكان العمل، وتشمل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. تعتبر الحياة الوظيفية أحد العوامل الحاسمة التي تؤثر على مستوى إنتاجية وأداء الموظفين.

أبعاد الحياة الوظيفية

1. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- يقصد به القدرة على تحقيق توازن صحي بين المتطلبات المهنية والحياة الشخصية للموظف. هذا التوازن يؤثر بشكل كبير على مستوى الإجهاد والرضا الوظيفي.

2. الرضا الوظيفي:

- يعبر عن مدى رضا الموظف عن وظيفته ومكوناتها المختلفة مثل الأجر، طبيعة العمل، العلاقات مع الزملاء، وفرص التقدم المهني.

3. بيئة العمل:

- تشمل الظروف المادية والمعنوية في مكان العمل، مثل التصميم الداخلي للمكتب، الأدوات المتاحة، العلاقات بين الموظفين، والدعم الإداري.

4. فرص التطوير المهني:

- تشير إلى الفرص التي تتيحها المؤسسة للموظفين لتطوير مهاراتهم ومعرفتهم من خلال التدريب، التعليم المستمر، والترقية.

نظريات الحياة الوظيفية

1. نظرية الدوافع-النظافة (هرزبرج):

- تقترح هذه النظرية أن العوامل التحفيزية (مثل الاعتراف، الإنجاز، المسؤولية) والعوامل النظيفة (مثل الأجر، شروط العمل) تساهم في رضا الموظفين وحياتهم الوظيفية. العوامل التحفيزية تعزز الرضا الوظيفي والأداء، بينما العوامل النظيفة تمنع عدم الرضا.

2. نظرية التوازن بين العمل والحياة: (Greenhaus & Beutell)

-تركز هذه النظرية على كيفية تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على رضا الموظفين وأدائهم. تشير إلى أن عدم التوازن يمكن أن يؤدي إلى صراعات داخلية تؤثر سلباً على الأداء.

3. نظرية تصميم الوظائف: (Hackman & Oldham)

-تركز هذه النظرية على كيفية تصميم الوظائف لتعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم. تشير إلى أن وظائف مصممة بشكل جيد تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

تطور مفهوم الحياة الوظيفية

على مر السنوات، تطور مفهوم الحياة الوظيفية ليشمل جوانب متعددة من بيئة العمل وتأثيرها على الموظفين. في البداية، ركزت الأبحاث على الأجور وظروف العمل المادية، ولكن مع مرور الوقت، توسعت لتشمل الجوانب النفسية والاجتماعية للعمل، مثل التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي والتطوير المهني.

أصبحت الحياة الوظيفية مفهوماً شاملاً يعكس العديد من الجوانب التي تؤثر على تجربة الموظف في مكان العمل. مع تزايد التحديات المعاصرة مثل التقدم التكنولوجي وزيادة المنافسة العالمية، أصبحت المؤسسات تولي اهتماماً أكبر لتحسين حياة موظفيها الوظيفية كجزء من استراتيجياتها لتعزيز الأداء والاحتفاظ بالمواهب.

الخلاصة

الحياة الوظيفية هي متغير مستقل معقد يشمل عدة أبعاد مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. تتأثر هذه الأبعاد بمجموعة من النظريات المختلفة التي تساعد على فهم كيفية تحسين حياة الموظفين في العمل وبالتالي تعزيز أدائهم.

2.3. المتغير التابع

نبذة عن المتغير المستقل: الحياة الوظيفية

تعريف الحياة الوظيفية

الحياة الوظيفية تشير إلى كافة الجوانب المتعلقة بالعمل التي تؤثر على الموظف، بما في ذلك التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مستوى الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. تعكس الحياة الوظيفية كيفية تجربة الموظف لعمله وكيفية تأثير العمل على جوانب حياته المختلفة.

تطور مفهوم الحياة الوظيفية

تطور مفهوم الحياة الوظيفية على مر الزمن ليشمل مجموعة واسعة من العوامل التي تؤثر على تجربة الموظف في العمل. في البداية، ركزت الأبحاث على الأجور وشروط العمل المادية، ولكن مع مرور الوقت، توسع الاهتمام ليشمل الجوانب النفسية والاجتماعية للعمل، مثل التوازن بين الحياة والعمل، الرضا الوظيفي، والفرص التطويرية.

نظريات الحياة الوظيفية

1.نظرية الدوافع-النظافة (هرزبرج):

-تقسم العوامل المؤثرة على الحياة الوظيفية إلى دوافع (مثل الإنجاز والاعتراف) وعوامل نظافة (مثل الأجر وظروف العمل).
تحسن العوامل الدافعة الرضا الوظيفي والأداء، بينما تمنع عوامل النظافة عدم الرضا.

2.نظرية التوازن بين العمل والحياة:(Greenhaus & Beutell)

-تركز على أهمية تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. تشير إلى أن عدم التوازن يمكن أن يؤدي إلى صراعات داخلية تؤثر سلباً على الأداء والرضا.

3.نظرية تصميم الوظائف:(Hackman & Oldham)

-تؤكد على أن تصميم العمل بشكل جيد يعزز من رضا الموظفين وأدائهم. تشمل هذه النظرية عناصر مثل تنوع المهام، تحديد الأهداف، وتوفير التغذية الراجعة.

أبعاد الحياة الوظيفية

1.التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

-يشير إلى القدرة على تحقيق توازن صحي بين المتطلبات المهنية والمسؤوليات الشخصية. التوازن الجيد يساهم في تقليل الإجهاد وزيادة الرضا الوظيفي.

2.الرضا الوظيفي:

-يعكس مدى رضا الموظف عن وظيفته بشكل عام. يتضمن الرضا عن الأجر، طبيعة العمل، العلاقات مع الزملاء، وفرص التقدم.

3.بيئة العمل:

-تشمل الظروف المادية والمعنوية في مكان العمل. تتضمن بيئة العمل الفعالة عناصر مثل الأمان، الدعم من الزملاء والإدارة، ووجود ثقافة تنظيمية إيجابية.

4.فرص التطوير المهني:

-تعني الفرص التي توفرها المؤسسة للموظفين لتطوير مهاراتهم ومعرفتهم. تشمل التدريب المستمر، فرص الترقية، وبرامج التنمية المهنية.

الخلاصة

الحياة الوظيفية كمتغير مستقل تشمل مجموعة واسعة من العوامل التي تؤثر على تجربة الموظف في العمل. هذه العوامل، بما في ذلك التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني، تمثل جوانب حاسمة لتحسين أداء الموظفين. تتأثر الحياة الوظيفية بنظريات متعددة تفسر كيفية تأثير هذه العوامل على الأداء والرضا، مما يساعد المؤسسات على تبني استراتيجيات لتحسين بيئة العمل وتعزيز إنتاجية الموظفين.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين الحياة الوظيفية (المتغير المستقل) وأداء الموظفين (المتغير التابع)

مقدمة

العلاقة بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين هي علاقة متداخلة ومعقدة تتأثر بعدة عوامل وأبعاد. تحسين الحياة الوظيفية يؤدي بشكل مباشر إلى تحسين أداء الموظفين، والعكس صحيح. هذه العلاقة مدعومة بالعديد من النظريات والنماذج التي توضح كيفية تأثير كل بعد من أبعاد الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.

الأبعاد الرئيسية للعلاقة

1. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- تأثيره على الأداء: تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية يقلل من الإجهاد ويزيد من الرضا الوظيفي، مما يعزز من تركيز الموظفين وإنتاجيتهم.

- النظرية الداعمة: نظرية التوازن بين العمل والحياة (Greenhaus & Beutell) تؤكد أن التوازن الجيد يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليل الصراعات.

2. الرضا الوظيفي:

- تأثيره على الأداء: رضا الموظف عن وظيفته يساهم في زيادة الولاء للمؤسسة، تقليل معدل الغياب، وتحسين الأداء الوظيفي بشكل عام.

- النظرية الداعمة: نظرية الدوافع-النظافة (هرزبرج) تفترض أن العوامل المحفزة مثل الإنجاز والاعتراف تحسن الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابياً على الأداء.

3. بيئة العمل:

-تأثيرها على الأداء :بيئة العمل الداعمة والمحفزة تعزز من الروح المعنوية للموظفين وتزيد من إنتاجيتهم وإبداعهم.
-النظرية الداعمة :نظرية تصميم الوظائف (Hackman & Oldham) تبرز أهمية بيئة العمل المصممة بشكل جيد في تحسين الرضا والأداء الوظيفي.

4. فرص التطوير المهني:

-تأثيرها على الأداء :توفير فرص للتطوير المهني يعزز من مهارات الموظفين ومعرفتهم، مما يزيد من كفاءتهم وإنتاجيتهم.
-النظرية الداعمة :نموذج النمو الوظيفي (Career Growth Model) يشير إلى أن فرص التطوير المهني ترتبط بشكل مباشر مع تحسين الأداء الوظيفي والرضا.

####تطورات العلاقة

-الزيادة في التركيز على التوازن بين العمل والحياة الشخصية :أدت التطورات التكنولوجية وزيادة الوعي بأهمية الصحة النفسية إلى زيادة التركيز على تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية.
-الاهتمام المتزايد ببيئة العمل :المؤسسات الحديثة أصبحت تهتم بشكل أكبر ببيئة العمل وتوفير مساحات عمل مريحة ومشجعة.
-الاستثمار في التطوير المهني :هناك توجه متزايد نحو الاستثمار في برامج التدريب والتطوير المهني كجزء من استراتيجيات الحفاظ على الموظفين وتحسين الأداء.

####جدول يوضح العلاقة بين أبعاد الحياة الوظيفية وأداء الموظفين

البعد	التأثير على الأداء	النظرية الداعمة
----- ----- -----		

التوازن بين العمل والحياة الشخصية تقليل الإجهاد، زيادة التركيز، تحسين الإنتاجية نظرية التوازن بين العمل والحياة (Greenhaus & Beutell)		
الرضا الوظيفي	زيادة الولاء، تقليل الغياب، تحسين	نظرية الدوافع-النظافة (هرزبرج)
بيئة العمل	تحسين الروح المعنوية، زيادة الإنتاجية والإبداع	نظرية تصميم الوظائف (Hackman & Oldham)
فرص التطوير المهني	تعزيز المهارات، زيادة الكفاءة والإنتاجية	نموذج النمو الوظيفي

الخلاصة

توضح العلاقة بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين أن تحسين جوانب الحياة الوظيفية يؤدي إلى تحسين الأداء. هذا التأثير متبادل ومعقد، ويتطلب من المؤسسات تبني استراتيجيات متكاملة لتحسين بيئة العمل، دعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتعزيز الرضا الوظيفي وتوفير فرص التطوير المهني.

ملاحظة: قد تحتاج إلى إدراج الصورة يدوياً إذا لم يتم تحميلها بشكل صحيح في هذا النص.

2.5. الخاتمة

خاتمة عن الدراسات السابقة وأهميتها لهذا البحث

خلاصة الدراسات السابقة

استعرضت الدراسات السابقة جوانب متعددة من تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين. شملت هذه الجوانب التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. أظهرت الأبحاث أن تحقيق توازن جيد بين العمل والحياة يقلل من الإجهاد ويزيد من الرضا، مما ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي. كما أظهرت أن الرضا الوظيفي، المتأثر بعوامل مثل الأجر والعلاقات في مكان العمل، يرتبط بشكل وثيق بتحسين الأداء. بيئة العمل الجيدة والداعمة تعزز من الروح المعنوية والإبداع بين الموظفين، بينما توفر فرص التطوير المهني تساهم في زيادة الكفاءة والإنتاجية.

أهمية الدراسات السابقة لهذا البحث

تعد الدراسات السابقة أساسية لفهم العلاقة المعقدة بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين. توفر هذه الدراسات قاعدة نظرية قوية تمكن الباحثين من بناء إطار عمل منهجي لفهم العوامل المؤثرة على الأداء في سياق شركة الاتصالات السعودية (STC) من خلال تحليل النتائج السابقة، يمكن تصميم أدوات جمع البيانات والاستبيانات بشكل يتيح تقييم دقيق لمختلف جوانب الحياة الوظيفية وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين.

نقاط القوة في الدراسات السابقة:

- 1.شمولية العوامل المدروسة :تناولت العديد من الدراسات جوانب متعددة من الحياة الوظيفية، مما يتيح فهماً شاملاً.
- 2.تنوع السياقات :توفر الدراسات السابقة رؤى من سياقات مختلفة يمكن مقارنتها بالسياق المحلي لشركة STC.
- 3.تأكيد النظريات :دعمت النتائج مجموعة من النظريات التي تفسر تأثير الحياة الوظيفية على الأداء، مما يوفر إطاراً نظرياً قوياً للبحث الحالي.

نقاط الضعف في الدراسات السابقة:

- 1.نقص الدراسات المحلية :هناك نقص في الأبحاث التي تركز تحديداً على السياق السعودي، مما يبرز الحاجة لدراسة محلية معمقة.
- 2.تطبيق النتائج :بالرغم من توفر العديد من النتائج، إلا أن تطبيقها العملي في سياقات محددة قد يكون محدوداً.

الخلاصة

تشكل الدراسات السابقة حجر الزاوية لهذا البحث، حيث توفر الأسس النظرية والعملية لفهم تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين. من خلال تحليل النتائج السابقة وتحديد الفجوات القائمة، يساهم البحث الحالي في تقديم إضافة نوعية للمجال، خاصة في سياق شركة الاتصالات السعودية (STC). سيساعد هذا البحث في تطوير استراتيجيات إدارية تعزز من جودة الحياة الوظيفية، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين ويعزز من تنافسية الشركة في السوق.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

المقدمة

تعد منهجية البحث العمود الفقري لأي دراسة علمية، حيث توفر الأدوات والإجراءات اللازمة لجمع وتحليل البيانات بطريقة منظمة ومنهجية. في هذا البحث، الذي يهدف إلى دراسة تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، تم تبني منهجية شاملة لضمان جمع وتحليل البيانات بدقة وموثوقية.

تصميم البحث

يعتمد هذا البحث على التصميم الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقة بين المتغيرات المختلفة. يتمثل الهدف الأساسي في استكشاف تأثير الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة (التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني) على أداء الموظفين.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) لضمان تمثيل شامل ودقيق لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية داخل الشركة. تم تحديد حجم العينة بناءً على أسس إحصائية تضمن تمثيلاً كافياً وتقلل من احتمالية التحيز.

أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لكفاءته وقدرته على جمع كميات كبيرة من المعلومات في وقت قصير. يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس أبعاد الحياة الوظيفية وتأثيرها على أداء الموظفين. تم تقسيم الأسئلة إلى أقسام تغطي الجوانب التالية:

1. البيانات الديموغرافية: لجمع معلومات أساسية عن المشاركين مثل العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة.
2. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: لقياس مدى قدرة الموظفين على تحقيق توازن بين التزاماتهم المهنية والشخصية.
3. الرضا الوظيفي: لتقييم مستوى رضا الموظفين عن وظيفتهم من جوانب مختلفة مثل الأجر، بيئة العمل، والعلاقات مع

الزملاء.ظ) والمتغير التابع (أداء الموظفين).

ضمانات الموثوقية والصحة

تم استخدام تقنيات متعددة لضمان موثوقية وصحة البيانات، مثل اختبار العينة القبلية لتحسين تصميم الاستبيان وضمان فهم المشاركين للأسئلة. كما تم استخدام مؤشرات إحصائية مثل معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي للاستبيان.

توفر هذه المنهجية إطاراً شاملاً لجمع وتحليل البيانات بطريقة دقيقة وموثوقة. من خلال استخدام الاستبيان كأداة رئيسية، والسعي لضمان تمثيل شامل للعينة، والتحليل الإحصائي المتقدم، يهدف هذا البحث إلى تقديم نتائج موثوقة تساهم في فهم أفضل لتأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية.(STC)

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير التابع: أداء الموظفين

التعريف الإجرائي لأداء الموظفين:

أداء الموظفين يقاس من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الإنتاجية، جودة العمل، الالتزام بالمواعيد، والتفاعل الإيجابي مع زملاء العمل والعملاء. سيتم جمع البيانات المتعلقة بأداء الموظفين عبر تقييمات الأداء السنوية وتقارير المشرفين المباشرين، بالإضافة إلى استبيانات تقيس رضا الموظفين عن أدائهم الشخصي وإحساسهم بالإنجاز.

أبعاد الأداء الوظيفي:

1. الإنتاجية: كمية العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة.
2. جودة العمل: دقة العمل وخلوه من الأخطاء.
3. الالتزام بالمواعيد: الالتزام بالمواعيد التسليم والدوام.
4. التفاعل الاجتماعي: التعاون والتواصل الفعال مع الزملاء والعملاء.

المتغير المستقل: الحياة الوظيفية

التعريف الإجرائي للحياة الوظيفية:

الحياة الوظيفية تتضمن كافة العوامل والظروف التي تؤثر على تجربة الموظف في مكان العمل، بما في ذلك التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. سيتم جمع البيانات المتعلقة بالحياة الوظيفية من خلال استبيانات مصممة لقياس هذه الأبعاد بشكل دقيق.

أبعاد الحياة الوظيفية:

1. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

-التعريف الإجرائي :قدرة الموظف على تحقيق توازن صحي بين التزامات العمل والحياة الشخصية. يقاس من خلال أسئلة استبيان حول مدى رضا الموظف عن توازن حياته الشخصية والمهنية وتأثير العمل على حياته الشخصية والعكس.

-الأمثلة على الأسئلة:

-ما مدى رضاك عن التوازن بين عملك وحياتك الشخصية؟
-هل تشعر أن عملك يؤثر سلباً على حياتك الشخصية؟

2. الرضا الوظيفي:

-التعريف الإجرائي :مستوى رضا الموظف عن مختلف جوانب وظيفته مثل الأجر، بيئة العمل، والعلاقات مع الزملاء. يقاس من خلال أسئلة استبيان تتعلق بمدى الرضا عن هذه الجوانب.

-الأمثلة على الأسئلة:

-ما مدى رضاك عن وظيفتك الحالية بشكل عام؟
-هل تشعر بالرضا عن الأجر والمزايا التي تتلقاها؟

3. بيئة العمل:

-التعريف الإجرائي :جودة الظروف المادية والمعنوية في مكان العمل، مثل تصميم المكتب، الأدوات المتاحة، والعلاقات بين الموظفين. يقاس من خلال أسئلة استبيان تتعلق بمدى رضا الموظف عن بيئة العمل.

-الأمثلة على الأسئلة:

-ما مدى رضاك عن بيئة العمل في شركتك؟
-كيف تقيم دعم الشركة لتحقيق بيئة عمل إيجابية؟

4. فرص التطوير المهني:

-التعريف الإجرائي :مدى توفر الفرص لتطوير المهارات والمعرفة المهنية من خلال التدريب والتعليم المستمر وفرص الترقية. يقاس من خلال أسئلة استبيان تتعلق بمدى رضا الموظف عن فرص التطوير المهني المتاحة.

-الأمثلة على الأسئلة:

-هل تشعر بأنك تحصل على فرص كافية للتقدم المهني في شركتك؟
-هل توفر الشركة برامج تدريبية تساعدك على تطوير مهاراتك؟

تتضمن التعريفات الإجرائية لهذه الدراسة تعريفاً دقيقاً لمتغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع، وكذلك لأبعاد الحياة الوظيفية كمتغيرات مستقلة. يتم قياس هذه المتغيرات من خلال استبيانات مفصلة ومؤشرات أداء محددة، مما يضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة تساهم في تحليل شامل وفعل لتأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC).

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تصميم البحث

1. فلسفة البحث

فلسفة البحث المستخدمة في هذا المشروع تعتمد على البراجماتية (Pragmatism) وتركز هذه الفلسفة على استخدام الأساليب التي تكون أكثر فعالية في تحقيق أهداف البحث، مما يسمح بتطبيق مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات الكمية والنوعية حسب ما تقتضيه الحاجة لجمع البيانات وتحليلها.

2. منهج البحث

تم تبني **المنهج الوصفي التحليلي**، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. هذا المنهج مناسب لدراسة تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين لأنه يوفر فهماً شاملاً للعوامل المؤثرة وكيفية تفاعلها.

3. استراتيجية البحث

استراتيجية البحث تعتمد على دراسة الحالة (Case Study) لشركة الاتصالات السعودية (STC) يتيح هذا النوع من الاستراتيجيات فحص الظواهر في سياقها الواقعي، مما يسمح بتحليل دقيق وشامل للعلاقات بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين داخل بيئة عمل محددة.

4. اختيار البحث

يعتمد البحث على الاختيار العشوائي البسيط لعينة من موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) هذا الاختيار يضمن تمثيلاً شاملاً لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية، مما يزيد من مصداقية النتائج ويقلل من التحيز.

5. الأفق الزمني

يتبع البحث **أفق زمني عرضي** (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة. هذا الأفق مناسب لجمع بيانات حول الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في الفترة الحالية، مما يوفر صورة واضحة عن الوضع الحالي ويعزز من إمكانية تقديم توصيات فعالة.

6. تقنيات جمع البيانات

يتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، نظراً لكفاءته وقدرته على جمع كميات كبيرة من المعلومات بسرعة نسبية. يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة المصممة لقياس أبعاد الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.

تفاصيل تقنيات جمع البيانات تشمل:

- الاستبيانات المغلقة: لقياس الرضا الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني.
- الاستبيانات المفتوحة: للحصول على ملاحظات نوعية تعزز من فهم العوامل المؤثرة على الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.

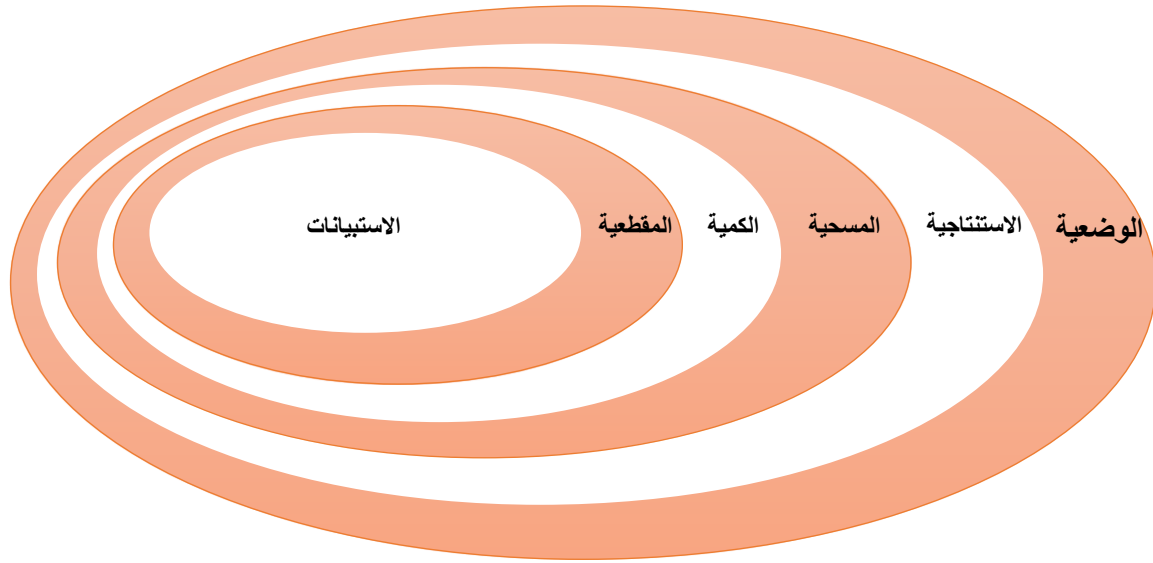
7. تقنيات تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل النتائج باستخدام برامج مثل SPSS أو R. تشمل تقنيات التحليل المستخدمة:

- التحليل الوصفي: لتقديم ملخصات عن البيانات، مثل التوزيعات التكرارية، المتوسطات، والانحرافات المعيارية.
- تحليل التباين (ANOVA): لفحص الفروقات بين المجموعات المختلفة.
- تحليل الانحدار: لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد الحياة الوظيفية) والمتغير التابع (أداء الموظفين).
- التحليل النوعي: لتحليل الردود المفتوحة واستخلاص الأفكار الرئيسية.

يوفر هذا التصميم الشامل للبحث إطاراً منهجياً ومنظماً لدراسة تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) من خلال تبني فلسفة البراجماتية، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستراتيجية دراسة الحالة، وتقنيات جمع وتحليل البيانات الكمية والنوعية، يسعى البحث إلى تقديم نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق تساعد في تحسين بيئة العمل وأداء الموظفين.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك للكشف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين



بالتطبيق على (شركة الاتصالات السعودية)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

4.1.1 مجتمع البحث :

القطاع، اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
الاتصالات، شركة الاتصالات السعودية (STC)،	قسم المبيعات	500
	قسم التسويق	300
	قسم خدمة العملاء	700
	قسم التقنية،	400
	قسم الموارد البشرية	200
	قسم المالية	150
	قسم العمليات	250
	إدارات العليا والإدارة التنفيذية	100
	المجموع	2600

لمصدر: الباحث (2024)

4.1.2 عينة البحث :

القسم و الإدارة	عدد الموظفين	حجم العينة المقترح	نسبة العينة المنوية
قسم والإدارة	500	50	10%
القسم التسويق	300	30	10%
قسم خدمة العملاء	700	70	10%
قسم التقنية,	400	40	10%
قسم الموارد البشرية	200	20	10%
قسم المالية	150	15	10%
قسم العمليات	250	25	10%
إدارات العليا والإدارة التنفيذية	100	10	10%
المجموع	2600	260	10%

4.1.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة :

1. طريقة أخذ العينة

في هذا البحث، سيتم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) هذه الطريقة تضمن تمثيلاً عادلاً لمختلف الأقسام والإدارات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) ، مما يعزز من دقة النتائج ويقلل من التحيز.

2. خطوات وتقنيات أخذ العينة

1. تحديد المجتمع المستهدف:

-يشمل المجتمع المستهدف جميع الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) ، والذين يبلغ عددهم 2600 موظف موزعين على عدة أقسام وإدارات.

2. تقسيم المجتمع إلى طبقات: (Strata)

-سيتم تقسيم المجتمع المستهدف إلى طبقات بناءً على الأقسام والإدارات المختلفة مثل قسم المبيعات، قسم التسويق، قسم خدمة العملاء، قسم التقنية، قسم الموارد البشرية، قسم المالية، قسم العمليات، والإدارات العليا والإدارة التنفيذية.

3. تحديد حجم العينة لكل طبقة:

-سيتم تحديد حجم العينة لكل طبقة بناءً على نسبة محددة (في هذا البحث، تم اختيار 10% من إجمالي عدد الموظفين في

كل قسم). هذا يضمن تمثيلاً مناسباً لكل قسم ويقلل من احتمالية التحيز.

4. اختيار العينة العشوائية من كل طبقة:

- سيتم استخدام التقنية العشوائية البسيطة لاختيار العينة من كل طبقة. يمكن تحقيق ذلك باستخدام جداول الأرقام العشوائية أو برامج الكمبيوتر التي تولد أرقاماً عشوائية.

5. جمع البيانات من العينة المختارة:

- سيتم توزيع الاستبيانات على الموظفين الذين تم اختيارهم في العينة. يمكن توزيع الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني أو من خلال اللقاءات المباشرة في بيئة العمل.

3. مزايا العينة العشوائية الطبقية

- تمثيل شامل: تضمن هذه الطريقة تمثيل جميع الأقسام والإدارات داخل الشركة، مما يعزز من شمولية ودقة النتائج.
- تقليل التحيز: يقلل الاختيار العشوائي للعينة من احتمالية التحيز ويعزز من موثوقية البيانات.
- تحليل أكثر دقة: يسمح بتقديم نتائج وتحليلات دقيقة لكل قسم على حدة، مما يوفر فهماً أعمق للعوامل المؤثرة على الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في كل قسم.

4. تطبيق التقنية

1. تحديد نسبة العينة:

- تم اختيار نسبة 10% كحجم العينة من كل قسم، مما يعني أنه من بين 2600 موظف سيتم اختيار 260 موظفاً.

2. استخدام الأدوات التكنولوجية:

- يمكن استخدام برامج إحصائية مثل SPSS أو Excel لتوليد الأرقام العشوائية وتحديد الأفراد الذين سيتم تضمينهم في العينة.

3. ضمان التواصل الفعال:

- التواصل مع الموظفين المختارين لضمان مشاركتهم الفعالة وتقديم التوجيهات اللازمة لملء الاستبيانات بدقة وموضوعية.

تعتمد طريقة وتقنيات أخذ العينة في هذا البحث على استخدام العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل شامل ودقيق لمختلف الأقسام والإدارات داخل شركة الاتصالات السعودية (STC) من خلال تحديد نسبة 10% من إجمالي الموظفين في كل قسم واختيار العينة بشكل عشوائي، يتم تعزيز موثوقية ودقة البيانات المجمعة، مما يساهم في تقديم نتائج وتحليلات شاملة تساهم في فهم تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين.

3.5. طريقة جمع البيانات

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الأول	1	ما مدى رضاك عن التوازن بين عملك وحياتك الشخصية؟	1	الرضا عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية	(Greenhaus & Beutell, 1985)
	2	هل تشعر أن عملك يؤثر سلباً على حياتك الشخصية؟	1	التوازن بين العمل والحياة الشخصية	الباحث العلمي
	3	هل تشعر أن حياتك الشخصية تؤثر على أدائك في العمل؟	1	التوازن بين العمل والحياة الشخصية	2024
	4	هل توفر الشركة دعماً كافياً لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟	1	التوازن بين العمل والحياة الشخصية	
	5	كيف تقيم قدرتك على إدارة وقتك بين العمل والحياة الشخصية؟	1	التوازن بين العمل والحياة الشخصية	

لمصدر: الباحث (2024)

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
	1	ما مدى رضاك عن وظيفتك الحالية بشكل عام؟	1	الرضا العام عن الوظيفة	

(Hackman & Oldham, 1980) الباحث العلمي 2024	الرضا عن الأجر والمزايا	1	هل تشعر بالرضا عن الأجر والمزايا التي تتلقاها؟	2	المتغير الثاني
	الرضا عن بيئة العمل	1	ما مدى رضاك عن بيئة العمل في شركتك؟	3	
	الرضا عن العلاقات مع الزملاء	1	كيف تقيم علاقاتك مع زملائك في العمل	4	
	الرضا عن التقدم المهني	1	هل تشعر بأنك تحصل على فرص كافية للتقدم المهني في شركتك؟	5	
	الرضا عن التوازن بين العمل والحياة	1	ما مدى رضاك عن التوازن بين عملك وحياتك الشخصية؟	6	

لمصدر: الباحث (2024)

3.6. أنواع البيانات

أنواع البيانات في البحث: البيانات الأولية والبيانات الثانوية

1. البيانات الأولية (Primary Data)

البيانات الأولية هي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من المصادر الأساسية لأول مرة لغرض محدد من البحث. تشمل في هذا البحث:

1. الاستبيانات:

-توزيع استبيانات على عينة مختارة من موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) لجمع المعلومات حول أبعاد الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.

-تتضمن الاستبيانات أسئلة مغلقة (مثلاً باستخدام مقياس ليكرت 1-5) وأسئلة مفتوحة للحصول على ردود نوعية.

2. المقابلات الشخصية:

-إجراء مقابلات شخصية مع بعض الموظفين أو المسؤولين في الشركة للحصول على رؤى أعمق وتفاصيل إضافية حول الحياة الوظيفية وأدائهم.

-يمكن أن تكون المقابلات هيكلية أو شبه هيكلية، حسب الحاجة.

3. الملاحظات المباشرة:

-مراقبة بيئة العمل وسلوك الموظفين يمكن أن توفر بيانات قيمة حول تفاعلهم مع زملائهم وبيئة العمل.

2. البيانات الثانوية (Secondary Data)

البيانات الثانوية هي البيانات التي تم جمعها سابقاً لأغراض أخرى وتكون متاحة للاستخدام في البحث الحالي. تشمل في هذا

البحث:

1. التقارير السنوية وتقارير الأداء:

-تقارير الأداء السنوية للموظفين التي تصدرها إدارة الموارد البشرية في شركة STC يمكن استخدامها لتحليل الأداء الوظيفي للموظفين.

-تقارير الموارد البشرية الأخرى التي تتضمن معلومات عن الحضور والغياب، الترقيات، والتدريبات.

2. الدراسات السابقة والأدبيات العلمية:

-الاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مشابهة مثل الحياة الوظيفية، الرضا الوظيفي، وأداء الموظفين في قطاع الاتصالات أو الصناعات المماثلة.
-الاستفادة من الأطر النظرية والنماذج المستخدمة في هذه الدراسات لتوجيه البحث الحالي.

3.قواعد البيانات والتقارير الإحصائية:

-استخدام قواعد البيانات الإحصائية الوطنية أو الدولية التي تتعلق بقطاع الاتصالات أو الرضا الوظيفي.
-تقارير وإحصاءات من الهيئات الحكومية أو المنظمات المهنية التي توفر بيانات عن سوق العمل وظروف العمل في المملكة العربية السعودية.

4.المجلات والتقارير الصناعية:

-الاطلاع على المجلات الصناعية وتقارير السوق التي تصدر عن مؤسسات بحثية أو شركات استشارية متخصصة في قطاع الاتصالات.

جمع البيانات الأولية والثانوية يعد أمراً أساسياً لتحقيق أهداف البحث بشكل شامل ودقيق. البيانات الأولية مثل الاستبيانات والمقابلات توفر معلومات مخصصة ومباشرة حول موضوع البحث، بينما توفر البيانات الثانوية سياقاً أوسع وتدعم التحليل بمعلومات تم التحقق منها سابقاً. الجمع بين هذين النوعين من البيانات يساهم في بناء قاعدة بيانات قوية تعزز من مصداقية ودقة النتائج المستخلصة من البحث.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها الستخلص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية وتحديدًا 28 لتحليل البيانات المجمعة. للعلوم الاجتماعية (SPSS) الصادر تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث

تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص م

3.8. الخاتمة

في هذا البحث، تم استخدام منهجية شاملة وموثوقة لدراسة تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC). اعتماداً على فلسفة البراجماتية، تم تصميم البحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واستراتيجية دراسة الحالة. من خلال اختيار العينة العشوائية الطبقية وجمع البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات والملاحظات المباشرة، تم تحقيق تمثيل دقيق وشامل لمختلف الأقسام والإدارات داخل الشركة. كما تم استخدام تقنيات تحليل البيانات الإحصائية لضمان دقة وموثوقية النتائج.

النتائج التي توصل لها الطالب

من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها، توصل الطالب إلى النتائج التالية:

1. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:
- أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وأداء الموظفين. الموظفون الذين يتمتعون بتوازن جيد بين حياتهم الشخصية والمهنية يظهرون أداءً أعلى ويكونون أكثر رضا عن وظائفهم.
2. الرضا الوظيفي:
- تم العثور على أن الرضا الوظيفي يعد من العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين. الموظفون الراضون عن جوانب مثل الأجر، بيئة العمل، والعلاقات مع الزملاء يميلون إلى تحقيق أداء أفضل.
3. بيئة العمل:
- كشفت النتائج أن بيئة العمل الإيجابية والداعمة تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين. بيئة العمل التي توفر الدعم والتعاون بين الزملاء تحفز الموظفين على الأداء بأفضل ما لديهم.
4. فرص التطوير المهني:
- أظهرت النتائج أن توفير فرص التطوير المهني والترقية يعزز من أداء الموظفين. الموظفون الذين يشعرون بأن لديهم فرصاً للنمو والتقدم المهني يظهرون مستوى أعلى من الأداء والالتزام.
5. العمل الإضافي والمرونة في ساعات العمل:
- تم العثور على أن العمل الإضافي المستمر يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للموظفين، بينما توفر المرونة في ساعات العمل يساعد على تحسين الأداء من خلال تقليل الضغوطات وتحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية.

توفر هذه النتائج رؤى مهمة لإدارة شركة الاتصالات السعودية (STC) حول كيفية تحسين الحياة الوظيفية لموظفيها لتعزيز أدائهم. يمكن استخدام هذه النتائج لتطوير سياسات وبرامج تهدف إلى تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية، زيادة الرضا الوظيفي، تحسين بيئة العمل، وتوفير فرص التطوير المهني. من خلال تبني هذه الاستراتيجيات، يمكن لشركة STC تعزيز رضا موظفيها وأدائهم، مما سينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- الهاشمي، رياض، العضائيلة، حسن. (2015). أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية في مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.
- الرميدي، بسام، أبو زيد، رضا. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط .
- بوجمان، عادل وآخرون. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة .
- الدمرداش، أحمد. (2020). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي .
- الهداب، تغريد، المخلافي، عبد الملك. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض .
- الحربي، أفراح. (2022). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.
- شنافي، نوال. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي.
- معمري، بشير. (2020). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. الملتقى الوطني في الجزائر.
- عبيد، عائشة. (2018). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. مجلة تاريخ العلوم، ع6 .

- بكر، جوان إسماعيل (2013). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. دار الحامد للنشر والتوزيع: الأردن، عمان.
- بختاوي، زهرة. (2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات.
- الشكره، شايع عبد الله (2021). الحياة الوظيفية.
- حسام، مريم (2017). حق الإنسان في جودة الحياة. جامعة باتنة .
- بكر، جوان إسماعيل (2013). جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعيين. دار الحامد للنشر والتوزيع: عمان.
- الدمرداش، أحمد محمد (2018). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي. دار الحكمة: الجزائر.
- برامج جودة الحياة- رؤية 2030: المملكة العربية السعودية.
- نصر، عزة جلال (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية. مجلة الإدارة التربوية: مصر.

المراجع

1. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). **Sources of Conflict Between Work and Family Roles**. Academy of Management Review, 10(1), 76-88.
2. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley & Sons.
3. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). **Work Redesign**. Reading, MA: Addison-Wesley.
4. Tharenou, P., Saks, A. M., & Moore, C. (2007). **A Review and Critique of Research on Training and Organizational-Level Outcomes**. Human Resource Management Review, 17(3), 251-273.
5. Oldham, G. R., & Hackman, J. R. (1980). **Work Redesign and Motivation**. Professional

Psychology, 11(3), 445-455.

6. Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). **When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment.** *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.

7. Casper, W. J., Harris, C. M., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). **Work-Family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational Commitment among Brazilian Professionals.** *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640-652.

8. Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). **Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research.** *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.

9. Burke, R. J., & Cooper, C. L. (Eds.). (2008). **The Long Work Hours Culture: Causes, Consequences and Choices.** Bingley, UK: Emerald Group Publishing.

10. Noor, K. M. (2011). **Work-Life Balance and Job Satisfaction: A Study among Academics in Malaysian Higher Education Institutions.** *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 2222-6990.

11. Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). **Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research.** *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.

12. Rothbard, N. P. (2001). **Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles.** *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.

هذه المراجع تم اختيارها لتغطية الجوانب المختلفة للعلاقة بين الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، وتوفير قاعدة نظرية قوية للبحث الحالي.

المصادر الاستيعابية للمتغير الأول:

1. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). **Sources of Conflict Between Work and Family Roles.** *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

2. Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). **Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research.** *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.

المصادر:

1. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). **Sources of Conflict Between Work and Family Roles.** *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

2. Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). **Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research.** *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.

3. Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
4. Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
5. Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15.
6. Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
7. Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.

المصادر الاستنباطية للمتغير الثاني:

1. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
2. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
3. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

فصل الملاحق

5 الملاحق

مقدمة الاستبيان

عزيزي المشارك،

نشكرك على تخصيص وقتك للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة تأثير الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC). نحن نقدر مساهمتك القيمة في هذا البحث الذي يهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي.

الهدف من الاستبيان

الغرض من هذا الاستبيان هو جمع بيانات حول الجوانب المختلفة للحياة الوظيفية، مثل التوازن بين العمل والحياة الشخصية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، وفرص التطوير المهني. سنقوم بتحليل هذه البيانات لفهم كيف تؤثر هذه العوامل على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC).

أهمية مشاركتك

مشاركتك في هذا الاستبيان ضرورية لنا للحصول على صورة شاملة ودقيقة حول تجارب الموظفين وآرائهم. ستساعد نتائج هذا البحث في تقديم توصيات لتحسين الحياة الوظيفية في الشركة، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل وأداء الموظفين.

سرية البيانات

نود أن نؤكد لك أن جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة، وستستخدم لأغراض البحث فقط. لن يتم الكشف عن هويتك أو استخدام أي معلومات تحدد شخصيتك في أي مرحلة من مراحل البحث.

تعليمات الإجابة

- يرجى قراءة كل سؤال بعناية والإجابة بصدق وموضوعية.
- لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة؛ نود معرفة رأيك وتجربتك الشخصية.
- إذا كان لديك أي استفسار حول أي سؤال، فلا تتردد في طلب المساعدة.

الشكر والتقدير

نشكر لك وقتك وجهدك في إكمال هذا الاستبيان. مساهمتك تعتبر خطوة مهمة نحو تحقيق أهداف البحث وتحسين بيئة العمل في شركة الاتصالات السعودية.(STC)

مع جزيل الشكر والتقدير،

حنان عبده

جامعة ميدأوشن

الأسئلة الشخصية للاستبيان

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

1.العمر:

- ☐ -أقل من 25 سنة
- ☐ 25-34 سنة
- ☐ 35-44 سنة
- ☐ 45-54 سنة
- ☐ 55 سنة فأكثر

2.الجنس:

- ☐ -ذكر
- ☐ -أنثى

3. الحالة الاجتماعية:

☐ - أعزب

☐ - متزوج

☐ - مطلق

☐ - أرمل

4. المستوى التعليمي:

☐ - الثانوية العامة أو أقل

☐ - دبلوم

☐ - بكالوريوس

☐ - دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

5. عدد سنوات الخبرة في العمل:

☐ - أقل من 1 سنة

☐ 1-5 - سنوات

☐ 6-10 - سنوات

☐ 11-15 - سنة

☐ - أكثر من 15 سنة

6. المسمى الوظيفي:

☐ - موظف عادي

☐ - مشرف

☐ - مدير قسم

☐ - مدير إدارة

☐ - مسؤول تنفيذي

7. القسم/الإدارة التي تعمل بها:

☐ - قسم المبيعات

☐ - قسم التسويق

☐ - قسم خدمة العملاء

☐ - قسم التقنية

☐ - قسم الموارد البشرية

☐ - قسم المالية

☐ - قسم العمليات

☐ - قسم آخر (يرجى التحديد): _____ :

8. مدة العمل في شركة الاتصالات السعودية (STC):

☐ - أقل من 1 سنة

☐ 1-3 - سنوات

- ☐ 4-6 -سنوات
☐ 7-10 -سنوات
☐ -أكثر من 10 سنوات

9.نظام العمل:

- ☐ -دوام كامل
☐ -دوام جزئي
☐ -عقد مؤقت
☐ -عمل عن بُعد

القسم الثاني: الأسئلة المتعلقة بالحياة الوظيفية وأداء الموظفين

(يتم إدراج هذه الأسئلة لاحقاً بعد القسم الأول المتعلق بالمعلومات الديموغرافية لضمان هيكلة الاستبيان بشكل منظم).

شكراً لك على مشاركتك. نرجو أن تساهم إجاباتك في تحقيق أهداف البحث.

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان : المتغير الأول

المتغير الأول: التوازن بين العمل والحياة الشخصية

التعريف بالمتغير:

-التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يقصد به قدرة الموظف على تحقيق توازن صحي بين متطلبات وظيفته والتزاماته الشخصية والعائلية.

الأبعاد:

- 1.الرضا عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية:مدى رضا الموظف عن تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
 - 2.تأثير العمل على الحياة الشخصية:مدى تأثير متطلبات العمل على الحياة الشخصية للموظف.
 - 3.تأثير الحياة الشخصية على العمل:مدى تأثير التزامات الحياة الشخصية على أداء الموظف في العمل.
 - 4.الدعم التنظيمي للتوازن:مدى توفير الشركة لسياسات وبرامج تدعم تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
 - 5.إدارة الوقت:قدرة الموظف على تنظيم وقته لتحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية.
- خلاصة:

هذا الجدول يوفر تعريفاً واضحاً ومفصلاً للأسئلة المتعلقة بالمتغير الأول في الاستبيان، ويشمل الأبعاد المختلفة لهذا المتغير، المصادر المستخدمة، وعدد البيانات المجمعة لكل سؤال.

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان : المتغير الثاني

المتغير الثاني: الرضا الوظيفي

التعريف بالمتغير:

-الرضا الوظيفي: يقصد به مدى رضا الموظف عن مختلف جوانب وظيفته، بما في ذلك الأجر، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء، التقدم المهني، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.

الأبعاد:

- 1.الرضا العام عن الوظيفة:مدى رضا الموظف عن وظيفته بشكل عام.
 - 2.الرضا عن الأجر والمزايا:رضا الموظف عن التعويضات المالية والمزايا التي يحصل عليها.
 - 3.الرضا عن بيئة العمل:مدى رضا الموظف عن بيئة العمل المحيطة به، بما في ذلك المكان والمعدات والظروف المادية.
 - 4.الرضا عن العلاقات مع الزملاء:جودة العلاقات والتفاعل بين الموظف وزملائه في العمل.
 - 5.الرضا عن التقدم المهني:مدى شعور الموظف بوجود فرص للتقدم والتطور في مسيرته المهنية.
 - 6.الرضا عن التوازن بين العمل والحياة:مدى رضا الموظف عن توازن الالتزامات الوظيفية مع الحياة الشخصية.
- خلاصة:

هذا الجدول يوفر تعريفاً واضحاً ومفصلاً للأسئلة المتعلقة بالمتغير الثاني في الاستبيان، ويشمل الأبعاد المختلفة لهذا المتغير،

المصادر المستخدمة، وعدد البيانات المجمعة لكل سؤال. يساعد هذا الجدول في تنظيم الاستبيان وضمان تغطيته لجميع الجوانب المهمة للرضا الوظيفي.

جدول أدوات البحث :

نموذج أسئلة الاستبيان للمتغير الأول:

المحور الأول : التوازن بين العمل والحياة الشخصية					موافق لدرجة
		راضٍ تمامًا / أوافق بشدة	غير راضٍ تمامًا / لا أوافق بشدة	محايد	راضٍ / أوافق
1	الرضا عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية: - ما مدى رضاك عن التوازن بين عملك وحياتك الشخصية؟				
2	تأثير العمل على الحياة الشخصية: - هل تشعر أن عملك يؤثر سلباً على حياتك الشخصية؟				
3	تأثير الحياة الشخصية على العمل: - هل تشعر أن حياتك الشخصية تؤثر على أدائك في العمل؟				
4	الدعم التنظيمي للتوازن: - هل توفر الشركة دعماً كافياً لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
5	إدارة الوقت: - كيف تقيم قدرتك على إدارة وقتك بين العمل والحياة الشخصية؟				
6	العمل الإضافي: - هل تجد نفسك مضطراً للعمل ساعات إضافية بشكل متكرر؟				
7	إجازات العمل: - هل تحصل على إجازات كافية تمكنك من تحقيق توازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
8	الدعم العائلي: - هل تتلقى دعماً كافياً من عائلتك لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
9	الضغوطات الوظيفية: - هل تشعر بضغوطات وظيفية تؤثر على حياتك الشخصية؟				
10	المرونة في ساعات العمل: - هل تتوفر لك مرونة في ساعات العمل تساعدك على التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟				

يتم تقديم هذا الاستبيان للموظفين لجمع البيانات الضرورية حول تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على أدائهم
الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية (STC)

نموذج أسئلة الاستبيان للمتغير الثاني :

المحور الثاني : الرضا الوظيفي					موافق لدرجة
		راضٍ / تماماً / أوافق بشدة	غير راضٍ / تماماً / لا أوافق بشدة	محايد	راضٍ / أوافق
1	المرونة في ساعات العمل: • هل تتوفر لك مرونة في ساعات العمل تساعدك على التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
2	الضغوطات الوظيفية: • هل تشعر بضغوطات وظيفية تؤثر على حياتك الشخصية؟				
3	الدعم العائلي: • هل تتلقى دعماً كافياً من عائلتك لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
4	إجازات العمل: • هل تحصل على إجازات كافية تمكنك من تحقيق توازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
5	العمل الإضافي: • هل تجد نفسك مضطراً للعمل ساعات إضافية بشكل متكرر؟				
6	الرضا عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية: • مما مدى رضاك عن التوازن بين عملك وحياتك الشخصية؟				
7	إدارة الوقت: • كيف تقيم قدرتك على إدارة وقتك بين العمل والحياة الشخصية؟				
8	الدعم التنظيمي للتوازن: • هل توفر الشركة دعماً كافياً لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟				
9	تأثير الحياة الشخصية على العمل: • هل تشعر أن حياتك الشخصية تؤثر على أدائك في العمل؟				
10	تأثير العمل على الحياة الشخصية: • هل تشعر أن عملك يؤثر سلباً على حياتك الشخصية؟				

يتم تقديم هذا الاستبيان للموظفين لجمع البيانات الضرورية حول تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على أدائهم
الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية (STC)

