

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع



أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الادارية في شركات
الاتصالات في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ابتسام الشمراني (قائدة المشروع: 221001297)

نجلاء الشمري (221001430)

أحمد هديس (221002113)

إشراف/ د. وليد سليمان / د. فاطمة الزهراء مصطفى

2023 م – 1444 هـ

الفهرس

الصفحة	العنوان
3	مقدمة البحث
5	مشكلة الدراسة
5	مبررات الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة
7	منهج الدراسة
8	الدراسات السابقة
10	مصطلحات الدراسة
10	أدوات الدراسة
10	مجالات الدراسة
11	حدود الدراسة
11	حدود البحث النظرية

الصفحة	العنوان
13	المبحث الأول: أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية
15	أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية

17	الاحتراق الوظيفي
18	المبحث الثاني: جودة القرارات الإدارية
19	المطلب الأول: مفهوم جودة القرارات الإدارية
20	المطلب الثاني: أهمية جودة القرارات الإدارية
22	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار
25	مشاكل تؤثر على اتخاذ القرار
27	المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة والوظيفية وجودة القرارات الإدارية
28	المطلب الأول: العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة القرارات
30	المطلب الثاني: العلاقة بين التوازن في الحياة الشخصية وجودة القرارات
31	المطلب الثالث: العلاقة بين الأجور والمكافآت وجودة القرارات الوظيفية
34	إثر القرارات الإدارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية:
36	الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية.
37	قائمة المراجع

المستخلص : Abstract

- هدفت هذه الدراسة بشكل رئيس إلى دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية في شركة الاتصالات الخلوية في المملكة العربية السعودية، وقد أظهرت الدراسة عددا من التوصيات أهمها:
- ضرورة تعزيز الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية حيث أكدت نتائج الدراسة أن تحسين جودة الحياة الوظيفية بدرجة واحدة سيؤدي إلى زيادة جودة القرارات الإدارية.
- ضرورة الاعتماد على التغذية الراجعة لعملية مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات؛ لأن ذلك يعزز الأداء الإيجابي لدى الموظفين داخل الشركة ويزيد اهتمامهم بتقديم آراء من شأنها أن تخدم أهداف الشركة.
- ضرورة المحافظة على الخبرات والكفاءات الموجودة لديها ومنحهم الثقة بعدم إمكانية الاستغناء عنهم؛ لأن ذلك سيزيد من شعورهم بالأمان والاستقرار الوظيفي
- ضرورة الاهتمام بتقديم التسهيلات والبرامج التدريبية المساعدة لدعم وتطوير الموظفين.

- ضرورة الاهتمام والتركيز على الأساليب المتبعة في عملية اتخاذ القرارات أن تكون أساليب علمية ومنهجية؛ لأن ذلك سيعمل على زيادة جودة القرارات المتخذة.

الفصل الأول

مقدمة البحث

لطالما أجريت العديد من الدراسات في السنوات الماضية لقياس أثر جودة الحياة الوظيفية في عدة مجالات، ولكن بحكم حجم الموضوع فإن لكل مجال من المجالات طرق دراسة مختلفة عن الآخر، فمثلاً المجال الصحي يختلف عن المجال التعليمي كذلك المجال التقني يختلف عن سابقه. لذا من المهم جداً التوسع في إجراء الدراسات العلمية والبحثية من أجل الوصول لدراسة تشكل فارقاً إيجابياً أكثر. وكون شركات الاتصالات هي ركيزة من ركائز الدول وأساس تبنى عليه جميع المجالات، فقد كرسنا هذا البحث لدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على القرارات الإدارية في شركات الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية.

وبناء على الدراسات السابقة في ذات السياق فقد واجهت الشركات تحدي إدارة جودة الحياة العملية، وغالباً ما تكون نتيجة هذا الصراع عدم إحراز تقدم بسبب الفشل في اتخاذ قرارات إدارية استراتيجية. تؤثر جودة الحياة العملية على قرارات الإدارة والاستراتيجيات التي تتبناها شركات الاتصالات. هذا مما يجعل من الضروري لهذه الشركات أن تتخذ التدابير اللازمة لتحسين نوعية الحياة العملية لموظفيها لتحقيق اتخاذ قرارات إدارية أفضل.

تدرك شركات الاتصالات ذات الإدارة الجيدة أن جودة الحياة العملية لموظفيها تؤثر بشكل مباشر على جودة قراراتهم الإدارية. على سبيل المثال، عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم، فمن المرجح أن يكون لديهم شعور بالملكية والمسؤولية تجاه عملهم، مما يؤدي إلى اتباع نهج استباقي تجاه اتخاذ القرار. علاوة على ذلك، فهم مدفوعون أكثر لتعلم المهارات والتقنيات الجديدة اللازمة للتكيف مع صناعة الاتصالات المتغيرة باستمرار. لذلك، يعد الحفاظ على جودة الحياة العملية العالية جانباً أساسياً يمكن شركات الاتصالات من البقاء في صدارة المنافسة واتخاذ قرارات إدارية مستنيرة. رفاة الموظف، والتي يشار إليها عادةً بجودة الحياة العملية، هي جانب أساسي من جوانب النجاح التنظيمي. على الرغم من أهميتها، إلا أن هذه القضية غالباً ما يتم تجاهلها في شركات الاتصالات، مما يؤدي إلى قرارات إدارية سيئة. الحفاظ على رضى الموظفين وتحفيزهم يعزز أدائهم، مما يؤدي إلى تحسين عمليات صنع

القرار. وبالتالي، فإن تحسين جودة الحياة العملية أمر بالغ الأهمية لتحسين جودة القرارات الإدارية في صناعة الاتصالات

مشكلة الدراسة:

تتمثل المشكلة البحثية في تأثير جودة الحياة الوظيفية من جودة القرارات الادارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. ولما لها من تأثير مباشر وغير مباشر على متلقي الخدمة من مواطنين وكذلك تأثيرها على الموظفين. ولما تم ملاحظته مؤخراً من كثر شكاوى ترد هيئة الاتصالات السعودية والتي بدورها تقوم بفرض غرامات مالية وأخرى تشهيرية والتي تؤثر سلباً على تقييم الشركات المشغلة.

مبررات الدراسة:

إن المبررات التي أدت بنا إلى دراسة هذا الموضوع ومحاولة إيجاد حلول هي:

- التسرب الوظيفي في قطاع الاتصالات.
- الاحتراق الوظيفي.
- تدمير العاملين في القطاع من سوء الحياة الوظيفية.
- الرغبة في معرفة الدور الذي تلعبه جودة الحياة الوظيفية في اتخاذ القرارات التي تصب في مصلحة الشركة والموظفين.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث من كونه يجمع بين متغيرين بالغين الأهمية وهي الجودة والتي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين في مجال الإدارة، حيث تعتبر جودة الحياة الوظيفية لها دور كبير في تحسين القرارات الإدارية، الذي يعد مطلب مهم لزيادة فعالية المنظمات وتحقيق التميز لها. وتندرج أهمية هذه الدراسة ضمن مجموعة من المجالات العلمية والعملية والتي نوردتها على النحو التالي:

أولاً: الأهمية العلمية:

الى اي مدى تسهم القرارات الادارية على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية. أسفر البحث العلمي حول اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بجودة الحياة العملية والعمل عن بعض النتائج المثيرة للاهتمام. على سبيل المثال، تشير الدراسات إلى أن نظام التعويض العادل يعزز الالتزام ورضا

الموظفين. وبالمثل، ترتبط مشاركة الموظف في عمليات صنع القرار ارتباطاً مباشراً بشعورهم بالسيطرة والاستقلالية والرفاهية في مكان العمل. من ناحية أخرى، فإن القرارات التي يُنظر إليها على أنها تعسفية أو غير عادلة أو غير مدروسة تخلق إحساساً بالإحباط وفك الارتباط والعداء في القوى العاملة.

ثانياً: الأهمية العملية:

- تسليط الضوء على العاملين في قطاع الاتصالات لما لهم من دور هام في رفع مستوى الخدمات التقنية.
- تتجسد أهمية الدراسة كونها تركز على فئة متخذي القرارات في مجال الاتصالات والتي تعتبر القرارات الإيجابية فيه تمثل دوراً هاماً في تنمية المجتمع.
- ما هي أهم القرارات الإدارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.
- ما هو إثر القرارات الإدارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.
- ما هي الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية.

أهداف الدراسة:

- إن من أهداف الدراسة في هذا البحث التعرف على أهم القرارات الإدارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية في ظل التوجه التقني الذي يمر به العالم ونظراً لوجود التنافس الكبير بين مقدمي الخدمة (المشغلين) ونظراً لما تم ملاحظته عبر قنوات التوظيف المختلفة ووسائل التواصل الاجتماعي من سباق لمسئولي التوظيف في استقطاب الكفاءات من الشركات المنافسة وأيضاً من استعراض لقدرات الشركات في خلق البيئات الأكثر ملائمة للعاملين بها. فعلى سبيل المثال لا الحصر المكافآت السنوية والابتعاث إلخ.
- التقليل والحد من التسرب الوظيفي للكوادر ذات القيمة.
- أيضاً من أهداف هذه الدراسة الحصول على نتائج قد يكون لها دور فعال في التعرف على أهم الخصائص التي من الممكن أن تساعد الشركات في خلق جو مهياً ومناسب للكادر الإداري وأصحاب القرار فيها.
- تقديم الدراسات والنتائج للشركات الكبيرة والناشئة في ذات القطاع.

- التعرف على البيئة العملية الأكثر توافقاً مع العاملين والقادة من حيث: الثقافة المؤسسية، الحجم والنطاق، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، التطوير المهني، المكافآت والمزايا المالية.
- التعرف على الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية.
- الحصول على بعض النتائج التي من الممكن أن تساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية في مجال الدراسة.

تساؤلات الدراسة:

1. ما هي أهم القرارات الادارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية؟
2. ما هو مدى تأثير القرارات الادارية على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية؟
3. ما هي الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية؟

منهج الدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة والاهداف التي تسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف وتحليل المداخل العامة لجودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على جودة القرارات الإدارية. أما من الناحية التطبيقية فقد اعتمدنا على أسلوب الدراسة الميدانية، عن طريق توزيع الاستبيان على فئة معينة من مختلف المشغلين للاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

- دراسة العفيفي، (2020)، أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية "جوال" في قطاع غزة، وقام الباحث باستخدام المنهج: الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة في جمع البيانات الأولية، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (168) موظف. وخلصت الدراسة للتالي:

1. وجود درجة موافقة كبيرة على محور جودة الحياة الوظيفية في شركة الاتصالات الخلوية "جوال" بوزن نسبي 67.8%.

2. وجود درجة موافقة كبيرة على محور جودة القرارات الإدارية في شركة الاتصالات الخلوية "جوال" بوزن نسبي 79.2%.

3. وجود أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية في شركة الاتصالات الخلوية "جوال".

• دراسة سلام شرين "2020" أثر تمكين العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات على جودة الحياة الوظيفية وفق رؤية المملكة 2030 -دراسة ميدانية.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على أثر تمكين العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات على جودة الحياة الوظيفية في المدارس محل الدراسة، وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين (تقدير إنجازات العاملين، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، إتاحة الفرص المناسبة للتقدم والتطوير والنمو الوظيفي، توفير مناخ تنظيمي وإداري مناسب وفعال للعاملين) وجودة الحياة الوظيفية في المدارس محل الدراسة، وأوصت الدراسة بالحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل المنظمات الحكومية في السعودية وتشجيعهم على ذلك لضمان تنفيذها وإشعارهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ هذه القرارات، وقد استند البحث في جانبه التطبيقي إلى تحليل نتائج استمارة الاستبانة المعدة لتحقيق هدف البحث، تمثلت العينة المختارة من العاملين بثلاث مدارس ابتدائي لذوي الاحتياجات الخاصة من صعوبات التعلم ببريدة القصم.

• دراسة سارة الحفار "2021"، أثر جودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري للعاملين الإداريين. دراسة تطبيقية على مجموعة من العاملين الإداريين في الشركات السورية.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية المتمثلة بكل من بعد الأجور والمكافآت، السلوك الإشرافي في العمل، الاستقرار والأمان الوظيفي، الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، المشاركة في اتخاذ القرارات في تشجيع الإبداع لدى المرؤوسين، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان من أجل جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS من أجل اختبار فرضيات الدراسة وتقديم التوصيات المناسبة في ضوء النتائج الاحصائية، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجمهورية العربية السورية، وبلغت عينة الدراسة (70) عاملا من القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتم تطبيق اختبار الانحدار الخطي البسيط

لاختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بجميع أبعادها على مستوى السلوك الإبداعي ومستوى القدرات الإبداعية للعاملين.

- دراسة يعلى فاروق، (2021)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بسطيف.

يهدف هذا المقال إلى إبراز أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي في بعده التميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة. ومن أجل ذلك أجريت دراسة ميدانية على عينة مكونة من (31) ممثل عن مؤسسة تنشط بالمنطقة الصناعية بمدينة سطيف، معتمدين على المنهج الوصفي والاستمارة كأداة لجمع البيانات. وخلصت الدراسة إلى: أن المؤسسات المدروسة تهتم بجودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال اهتمامها بالصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، برامج التدريب، الاستقرار والأمان الوظيفي، فرص التقدم والترقية، في حين لم توفق المؤسسات محل الدراسة في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعمال. وأن المؤسسات محل الدراسة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تحقيقها للتميز القيادي والتميز في تقديم الخدمة. وأن جودة الحياة الوظيفية تؤثر إيجاباً وبدرجة قوية جداً على التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.

دراسة مهدي عمر "2021" إثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي -دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، واشتملت مجرياتها على 68 مفردة من طاقم الإدارة العليا والوسطى لستة مؤسسات اقتصادية بولاية المسيلة. كشفت مخرجات البحث عن وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، ووجود أثر لكل من بعد ظروف العمل ونظام الحوافز كبعدين من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها مراجعة كل من نظام الترقية والتقدم وسياسة الاحتفاظ بالموظفين بما يشكل حافز نحو التميز في الأداء الوظيفي.

المصطلحات النظرية للدراسة:

أولاً: جودة الحياة: جودة الحياة هي السلامة العامة للأفراد والمجتمعات، مع تلخيص السمات السلبية والإيجابية في الحياة. ترصد جودة الحياة الرضا عن الحياة بما في ذلك كل شيء من الصحة الجسدية، والعائلة، والتعليم، والتوظيف، والثروة، والأمان، وضمان الحرية، والمعتقدات الدينية، والبيئة.

ثانياً: جودة الحياة الوظيفية: وعُرفت بأنها توافر بيئة عمل مناسبة للعاملين بمنظمة ما تساعدهم على بناء عالقات طيبة، والنهوض بصحتهم ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي، وتنمية كفاءتهم، والتوازن بين بيئة العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم، مما يؤثر على الأداء الوظيفي.

ثالثاً: القرارات الإدارية: هو قرار صادر من جهة الإدارة بالإرادة المنفردة بغرض إحداث أثر قانوني وعلى ذلك يمكن استخلاص أنه يشترط لاعتبار القرار إدارياً توافر عدة شروط هي: أن يصدر القرار من سلطة إدارية وطنية. أن يصدر بالإرادة المنفردة للإدارة. ترتيب القرار لآثار قانونية.

أدوات الدراسة:

استخدم الباحثون في هذه الدراسة أسلوب الملاحظة كون موضوع الدراسة يتناسب كثيراً مع هذه الأداة، فهناك العديد من المنصات التي يمكن من خلالها مشاهدة مجتمع الدراسة.

وقد صُنفت الملاحظة في هذه الدراسة بالملاحظة المباشرة حيث حدد الباحثون الهدف من الملاحظة وعينة ومكان الملاحظة للحصول على البيانات الدقيقة للدراسة.

مجالات الدراسة:

يختص المجال في دراسة الحياة والوظيفية وعلاقتها بالقيادة من ناحية تأثيرها على اتخاذ القرار بالشكل المناسب.

حدود الدراسة:

إن حدود الدراسة تتلخص في عدة نقاط كما يلي:

- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على موضوع أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية.
- الحدود المكانية: الدراسة اقتصرَت على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة من حيث المجال الزمني ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٢. (آخر خمس سنوات).

حدود البحث النظرية:

يقتصر هذا البحث على دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الادارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية وما يترتب عليه من أهمية في تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية وابعادها ورضى العاملين في قطاع الاتصالات السعودية.

التبويب المقترح:

المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثاني: جودة القرارات الإدارية

المطلب الأول: مفهوم جودة القرارات الإدارية

المطلب الثاني: أهمية جودة القرارات الإدارية

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار

المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة والوظيفية وجودة القرارات الإدارية

المطلب الأول: العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة القرارات.

المطلب الثاني: العلاقة بين التوازن في الحياة الشخصية وجودة القرارات.

المطلب الثالث: العلاقة بين الأجور والمكافآت وجودة القرارات الوظيفية.

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تلعب جودة الحياة العملية دورًا مهمًا في عملية صنع القرار داخل شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. إنه يؤثر بشكل مباشر على الكفاءة والإنتاجية الإجمالية للموظفين، مما يؤثر بدوره على نجاح الشركة. لا يمكن التغلب على أهمية مراعاة جودة الحياة العملية عند اتخاذ القرارات الإدارية. من خلال إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين ورضاهم، يمكن لهذه الشركات أن تخلق بيئة عمل إيجابية تعزز الإبداع والتعاون والنمو المؤسسي في نهاية المطاف.

تعد المملكة العربية السعودية موطنًا للعديد من شركات الاتصالات التي تلعب دورًا مهمًا في اقتصاد البلاد وبنيتها التحتية. تتخذ هذه الشركات قرارات إدارية مهمة بشكل يومي، والتي تؤثر بشكل مباشر على عملياتها ورضا موظفيها. في هذا السياق، من الضروري النظر في نوعية الحياة العملية داخل هذه الشركات وكيف يمكن أن تؤثر على جودة القرارات الإدارية. من خلال إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين ورضاهم، يمكن لشركات الاتصالات السلكية واللاسلكية التأكد من أن قراراتها الإدارية يتم اتخاذها بعناية فائقة وتتماشى مع المصالح الفضلى لكل من الشركة والقوى العاملة فيها.

لا يمكن المبالغة في أهمية تطبيق جودة الحياة العملية على جودة القرارات الإدارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. جودة الحياة العملية، التي تشمل عوامل مثل التوازن بين العمل والحياة، والأمن الوظيفي، ورفاهية الموظف، لها تأثير مباشر على النجاح والأداء العام لأي مؤسسة. في سياق شركات الاتصالات، حيث تتطور التكنولوجيا بسرعة وتكون المنافسة شرسية، فإن اتخاذ قرارات إدارية فعالة أمر بالغ الأهمية للحفاظ على ميزة تنافسية في السوق. من خلال إعطاء الأولوية لجودة الحياة العملية للموظفين، لا يمكن لشركات الاتصالات جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها فحسب، بل يمكنها أيضًا تعزيز ثقافة العمل الإيجابية التي تشجع الابتكار والإنتاجية.

في عالم اليوم الحديث، تلعب شركات الاتصالات دورًا حاسمًا في ربط الناس وتسهيل التواصل الفعال. في المملكة العربية السعودية، نمت هذه الشركات بسرعة وأصبحت حيوية لتنمية البلاد. ومع ذلك، يمكن أن تؤثر جودة القرارات الإدارية داخل هذه الشركات بشكل كبير على نجاحها وفعاليتها بشكل عام. لذلك، من الضروري التأكيد على أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة العملية (QWL) على القرارات الإدارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

لا يمكن المبالغة في أهمية تطبيق جودة الحياة العملية على جودة القرارات الإدارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. من خلال إعطاء الأولوية لرفاهية ورضا الموظفين، يمكن لهذه الشركات

أن تعزز بشكل كبير أدائها العام ونجاحها. عندما يكون الموظفون سعداء ومرتاحين في بيئة عملهم، فإنهم يكونون أكثر تحفيزاً وانخراطاً وإنتاجية. وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين عمليات صنع القرار والنتائج داخل الشركة.

أولاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية

إن أبعاد جودة الحياة العملية لها تأثير كبير على جودة القرارات الإدارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. يمكن لرضا الموظفين عن بيئة العمل والأمن الوظيفي وفرص التقدم الوظيفي أن يؤثر بشكل كبير على التزامهم وتحفيزهم لأداء واجباتهم بفعالية. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم من قبل مؤسستهم، فمن المرجح أن يساهموا بأفكار جديدة، وأخذ زمام المبادرة، واتخاذ قرارات مستنيرة تؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام للشركة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لثقافة العمل الإيجابية التي تعزز التوازن بين العمل والحياة ورفاهية الموظفين أن تعزز الرضا الوظيفي وتقليل معدل دوران الموظفين، مما يؤدي إلى مزيد من الاستقرار والنجاح على المدى الطويل لشركات الاتصالات.

إن أبعاد جودة الحياة العملية لها تأثير عميق على جودة القرارات الإدارية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. عندما يتم تزويد الموظفين ببيئة عمل إيجابية تعطي الأولوية لرفاههم ورضاهم، فمن المرجح أن يتخذوا قرارات مستنيرة وفعالة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الإنتاجية والابتكار ورضا العملاء داخل الشركة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تعزز جودة الحياة العملية مشاركة الموظفين واستبقائهم، مما يضمن قوة عاملة مستقرة وماهرة لتحقيق النجاح طويل الأجل لصناعة الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

إن بيئة العمل الإيجابية التي تعزز رضا الموظفين ومشاركتهم تعزز الشعور بالملكية والمسؤولية بين الموظفين، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارة وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم من قبل مؤسستهم، فمن المرجح أن يساهموا بإمكانياتهم الكاملة ويقدمون أفكارًا مبتكرة إلى الطاولة. وهذا بدوره يعزز جودة القرارات الإدارية حيث يتم أخذ وجهات النظر المتنوعة في الاعتبار.

تباين الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية فلم يتم الاتفاق بشكل كامل على أبعاد محددة لهذا المفهوم. حيث يرى «أكوو» وآخرون (Ukko et al., 2008: 88) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية هي: التحفيز في العمل، وفرص التعلم والنمو، والارتياح الوظيفي، ومناخ العمل، والصحة والأمان، والمشاركة في صنع القرار، وتحقيق الأهداف الشخصية وأهداف فريق العمل، ونظام المكافآت.

و اما «والتون» (Walton) فقد اقترح ثمانية ابعاد لجودة الحياة الوظيفية، وهي: كفاية وعدالة نظم الأجور والتعويضات، وتوافر ظروف عمل صحية وأمنة، والفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين، وفرص النمو وتحقيق الأمان الوظيفي، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، وحقوق العاملين الدستورية في المنظمة، كالخصوصية

والمساواة والتعبير عن الرأي، والتوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية، والتزام المنظمة بمسئولياتها الاجتماعية (Tabassum, 2012: 80).

وأما «إيستون» و«فان لار» (Easton & Van Laar, 2012) فقد اعتمدا في دراستهما على ستة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، وهي على النحو التالي:

● الرضا عن المسار الوظيفي Job and Career Satisfaction

المسار الوظيفي هو «سلسلة من المراكز الوظيفية التي يشغلها الفرد بشكل متوالٍ في مهنة معينة ويتحقق اهتمام المنظمة بمواردها البشرية من خلال تخطيط المسار الوظيفي الذي يتم فيه تحقيق التوافق بين متطلبات الوظيفة وإمكانات الفرد، وذلك بتحريك الفرد في المناصب والتجارب والخبرات المختلفة بما يخدم المنظمة ويحقق أهدافها، وفي الوقت نفسه يخدم الفرد، حيث يحقق طموحه، ويرفع من قدرته على أداء مهامه بنجاح، ويجعله أكثر رضا وسعادة.

● التحكم والتأثير في العمل Control at Work:

يقيس هذا البعد مدى تحكم العاملين وقدراتهم على التأثير في محيط عملهم، من خلال مشاركتهم في القرارات التي تخصهم، أو تؤثر على مجال العمل بشكل عام، والأخذ بأرائهم ومقترحاتهم.

● الرفاهية في العمل General Well-Being

تمثل الرفاهية في العمل حالة الرضا والسعادة التي يشعر بها الموظف داخل العمل. وقد عرفت منظمة العمل العالمية رفاهية العمل بأنها «التسهيلات الخدمية والمرافق المقدمة، كالمطاعم، ووسائل الترفيه والاستجمام، وتوفير وسائل نقل الموظفين من العمل وإليه، وتوفير مكان

لمبيت الموظفين الذين تكون أماكن سكنهم بعيدة عن مكان العمل» (Reddy, 2004: 3).

● التوازن بين العمل والمنزل Home-Work Interface (HWI)

للتوازن بين العمل والمنزل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين، فهو يؤدي للالتزام التنظيمي، وتقليل معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع، وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية ويعتبر نظام العمل المرن من الأساليب التي تحقق للموظفين المواءمة بين وقت العمل والأوقات الشخصية لهم، وتكثيف عملهم ليتناسب مع طريقة الحياة التي يعيشونها؛ ونتيجة لذلك يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

• ضغوط العمل Stress at Work:

ضغوط العمل هي: حالة تنشأ داخل الفرد نتيجة لعدم التوافق بين الموقف الذي يتعرض له، وبين قدرته على مواجهة ذلك الموقف؛ مما يتسبب في حدوث اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية عند الفرد، تُشعره بالضيق والآنزعاج. ومعظم الضغوط في العمل تنتج اما من مصادر تنظيمية مرتبطة بالعمل نفسه، أو بالمنظمة، أو من مصادر خارج بيئة العمل تنتقل مع الفرد الى داخل البيئة.

• ظروف العمل Working Condition

: تتمثل ظروف العمل الملائمة في بيئة صحية آمنة، وتصميم جيد لمكان العمل، وتوفير المعدات وتوزيعها بشكل جيد، وتوفير سبل الراحة للموظفين. وهذه الأبعاد الستة لجودة الحياة الوظيفية هي ما سوف نتناوله الدراسة الحالية.

ثانياً- الاحتراق الوظيفي

• مفهوم الاحتراق الوظيفي:

بدا الاهتمام بمفهوم الاحتراق الوظيفي نتيجة للدراسات التي أجريت على الانفعالات والاستثارات النفسية، ويعتبر Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي هو أول من ادخل مصطلح الاحتراق إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وناقش تجاربه التي جاءت نتيجة علاجه وتعامله مع المترددين على عيادته النفسية في نيويورك، ولكن إعمال أستاذة علم النفس بجامعة «بيركلي» الأمريكية «كرستينا ماسلاك» Maslach مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق.

لقد تباينت آراء الباحثين حول ماهية مفهوم الاحتراق الوظيفي، ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه، فمنهم من استند تعريفه الى وصف الأعراض، والبعض الآخر استند تعريفه الى ذكر أسباب الاحتراق أو أثاره، ومنهم من اجمله بذكر أبعاده.

ومن اكثر التعريفات العلمية قبولا واستخدماً لمفهوم الاحتراق، تعريف «ماسلاك» و«جاكسون» الذي مفاده بانه «إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبльд المشاعر، وانخفاض

الإنجاز الشخصي». (Maslach & Jackson, 1981: 99). ويُعرفه (Pedrabissi, 1993: 529) et al) بأنه «حالة تتسم باللامبالاة والانعزال والتجرد والسلبية في العلاقات الشخصية الناجمة عن الشعور بالضغط النفسية التي يتعرض لها الفرد في عمله». كذلك يبدو الاحتراق الوظيفي في تصور (Freudenberger, 1974: 160) مصطلحا مساوياً لضغوط العمل، ويرتبط بالعديد من الآثار الصحية الضارة، ويحدث للأفراد بسبب جهودهم المضنية نحو النجاح. وقد تقدم الكلابي ورشيد (2001) بتعريف شامل للاحتراق الوظيفي بأنه «حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني؛ نتيجة استجابة الفرد للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمدة في عمله، فيشعر باستنزاف لعواطفه وتدني كفاءته في العمل، والتقييم السلبي لذاته، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، وفقدان التعامل الإنساني مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها».

المبحث الثاني: جودة القرارات الإدارية:

إن المنافسة الشرسة بين الشركات الإقليمية والمحلية بشكل عام والعالمية - العملاقة العابرة للقارات، ومتعددة الجنسيات - بشكل خاص فرضت منذ عقود زمنية قليلة - وتحديداً بعد ظهور مصطلح العولمة للوجود - على هذه الشركات الاهتمام بالاستثمار في تنمية الموارد البشرية، إذ أصبح يقينا لديها أن العنصر البشري لا يمكن أن يستبدل بالتكنولوجيا مهما تطورت وتقدمت، فالعنصر البشري هو المفكر، وهو المبدع، وهو المبتكر، وهو المطور ولكي تتمكن هذه الشركات من زيادة حصتها في الأسواق، أو المحافظة على حصتها السوقية - على أقل تقدير - فلا بد لها من الاعتناء بجودة تقديم منتجات ذات جودة عالية وميزات خاصة، تُرضي من خلالها طموح المستهلكين. (خليل، 2020)

وتعتبر جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي تولي إدارة الموارد البشرية لها اهتمام كبيراً وذلك من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية، وتوفير الاستقرار والأمان الوظيفي، وكذلك الموازنة بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، مما ينعكس على تحقيق أهداف المنظمة ويزد من جودة القرارات الإدارية المتخذة. (سمر، 2018)

المطلب الأول: مفهوم جودة القرارات الإدارية:

تعد عملية اتخاذ القرارات العنصر الرئيسي والفعال في العملية الإدارية والتي لا تتكامل هذه العملية بدونها، فوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لن يتحقق وجودها وتنفيذها إلا إذا تم اتخاذ قرارات بشأنها وبشأن جميع النشاطات الأخرى في المنظمة والأفراد العاملين فيها والمتعاملين معها ومع البيئة

الخارجية التي تحيط بها، ويمكن القول بصفة عامة إن كل فعل يسبقه قرار، وفي نطاق منظمات الأعمال نجد أن هناك من يعرف القرار بأنه تخصيص غير راجع للموارد وهو غير مردود لأنه من المستحيل عمليا، أو أنه مكلف للغاية التراجع إلى النقطة قبل اتخاذ القرار وتنفيذه، ومن هنا ندرك أهمية عملية اتخاذ القرارات في المنظمة، وفي الحقيقة إن عملية اتخاذ القرار تبدأ بتجميع البيانات ومعالجتها واستخلاص المعلومات والتي بناء عليها سيتم اتخاذ القرار، ولهذا كان هناك اهتمام كبير بالقرارات وجودتها. (خالد، 2018)

تعرف جودة القرارات الإدارية بأنها مجموعة من المؤشرات التي تستخدم للحكم على عملية اتخاذ القرارات وتتضمن العديد من الأبعاد كتحقيق آلية اتخاذ القرار ومدى توافر التفكير المنطقي والعقلاني في دراسة البدائل المتاحة وضرورة اختيار البديل المناسب لحل المشكلة في الوقت الملائم بالإضافة لتقييم تكلفة القرار وجودة المعلومات باتخاذها. (خليل، 2020)

كما عرفت (سمر، 2018) جودة القرارات بأنها استخدام المعلومات الدقيقة والموثوق بها وذات الصلة بالمشكلة للوصول إلى اتخاذ القرار الجيد في مختلف المستويات الإدارية في المنظمة، فإن كل قرار يحمل في طياته قدرا كبيرا من المخاطر، وحتى يتجنب متخذ القرار أو يحد من أثر هذه المخاطر لابد من أن يعتمد على معلومات جيدة لاتخاذ القرار الجيد.

ويعرف اتخاذ القرار: بأنه عملية عقلية تعتمد على اختيار أفضل البدائل المتاحة على أساس عدد من المعايير لبديل واحد من بدلين أو أكثر في موقف حياتي، أو المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة موقف محدد ومن ثم اختيار الحل الأمثل بينها". (الأستاذ، 2015)

ويعرف بأن اتخاذ القرارات الإدارية: "هي قدرة المسؤولين الإداريين على توفير المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة، وتقييم البديل الأفضل على تحقيق الهدف المرغوب، مع مراعاة جودة القرار، وزمن اتخاذ القرار، والسرعة والسهولة في تنفيذه مع تحقيق أقصى عائد" كما أن عملية اتخاذ القرار هي نشاط ذهني فكري موضوعي يسعى إلى اختيار البديل الأنسب للمشكلة على أساس مجموعة من الخطوات". (خالد، 2018)

وحسب (الأستاذ، 2015) فإن اتخاذ القرار عملية رشيدة بعيدة كل البعد عن العواطف وأن أي قرار يتخذه الفرد يجب أن يكون مستندا إلى قواعد ذهبية تتمثل بالمعلومات الكافية، وتحديد الأهداف، وتخصيص الوقت الكافي للتعرف إلى القرارات البديلة المتاحة".

المطلب الثاني: أهمية جودة القرارات الإدارية

تتبع أهمية القرارات الإدارية في المؤسسات الإدارية من تحقيق أهداف هذه المؤسسات، واتخاذ القرار هو العمود الفقري للإدارة، فالأجهزة الإدارية وجدت لتحقيق أهداف محددة لها، ولا يمكن تحديد هذه الأهداف بدون إصدار قرارات داخل الجهاز الإداري.

ومما زاد من أهمية وخطورة القرارات ودورها في تحقيق أهداف المنظمة، ما تعانيه التنظيمات الإدارية الحديثة من مشكلة تعدد أهدافها وتعددتها. إذ لم يعد التنظيم الإداري يسعى لتحقيق هدف واحد، وإنما يسعى لتحقيق العديد من الأهداف المعقدة والمتشابكة مما زاد من حدة المشاكل التي تواجه الإداريين في هذه المنظمات. (هلال، 2020)

وتبرز أهمية عملية اتخاذ القرار على مستوى المنظمات الإدارية إذ تعد القرارات الإدارية جوهر عمل القيادة الإدارية، وهي نقطة الانطلاق بالنسبة لجميع النشاطات والتصرفات التي تتم داخل المؤسسة، بل وفي علاقاتها وتفاعلها مع بيئتها الخارجية، كما أن توقف اتخاذ القرارات مهما كان نوعها يؤدي إلى تعطيل العمل، وتوقف النشاطات والتصرفات يؤدي إلى اضمحلال المؤسسة وزوالها. (خالد، 2018)

ويشير الفضل أن عملية اتخاذ القرارات من العمليات المهمة والمعقدة لكونها تتعلق بالمستقبل الذي لا يمكن التنبؤ به بشكل دقيق، وهناك توجه نحو اعتبار وظيفة المدير هي عملية اتخاذ القرارات، حيث أن المدير يتخذ قرارا عندما يخطط وينظم ويراقب ويوجه.

وتكمن أهمية عملية اتخاذ القرارات أيضا في تداخلها بجميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط فإنها تتخذ قرارات معينة في كل مراحل من وضع الخطة، وعندما تضع الإدارة التنظيم المناسب لمهامها وأنشطتها المختلفة فإنها تتخذ قرارات بشأن هيكلها التنظيمي، أما عندما يباشر المدير وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات لتوجيه مروضيه وتنسيق مجهوداتهم وتحفيزهم على الأداء الجيد وحل مشكلاتهم، وعندما تؤدي الإدارة وظيفة الرقابة فإنها أيضا تتخذ قرارات بشأن تحديد المعايير الملائمة الإدارية في دورة مستمرة مع استمرار العملية الإدارية نفسها. (هلال، 2020)

حيث أن عملية اتخاذ القرارات عملية مستمرة ومتغلغلة في الوظائف الأساسية للإدارة كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وكذلك نشاطات التسويق والإنتاج، أنها تنتشر في جميع المستويات الإدارية ويقوم بها كل قائد أو مدير أو مشرف ويتعامل مع كل موضوع محتمل في المؤسسة. (خليل، 2020)

يتوقف مقدار النجاح الذي تحققه أية منظمة على قدرة وكفاءة المسؤولين الإداريين على اتخاذ القرارات الإدارية وفهمهم لها ولأساليب اتخاذها، وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفعاليتها، وإدراك أهمية وضوحها ووقتها، ومتابعة تنفيذها وتقويمها. وتعتبر اتخاذ القرارات محور العملية الإدارية، ذلك أنها عملية متداخلة في جميع وظائف الإدارة ونشاطاتها، حيث يتم اتخاذ قرارات عند ممارسة كل الوظائف

الإدارية، وهكذا تجري عملية اتخاذ القرارات في دورة مستمرة مع استمرار العملية الإدارية نفسها، سواء
تعلق الأمر بوظيفة التخطيط أو التنظيم أو الرقابة. (سمر، 2018)

كما أن عملية اتخاذ القرار لا تقف عند النقطة التي يتم فيها تحديد الهدف العام للمنظمة. ذلك أن مهمة
اتخاذ القرار تعم جميع نواحي المنظمة الإدارية كما هو الحال تماما وبنفس القدر بالنسبة للفعل أو التنفيذ
- وفي الواقع فإن مهمة اتخاذ القرار مرتبطة بشكل تام مع المهمة الأخيرة وقد أصبحت عملية اتخاذ
القرار تمثل إطارا من النظم المتداخلة، بحيث يتطلب وضع إطار متكامل لاتخاذ القرارات الاستعانة
بالعديد من النظم والعلوم الأخرى وذلك في ظل اعتبارات عدم التأكد والمتغيرات المتشابكة والديناميكية.
(الأستاذ، 2015)

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على جودة اتخاذ القرار

إن عملية اتخاذ القرار تعتبر واحدة من الأسس للعملية الإدارية، حيث أن اتخاذ القرار يعتبر من أهم
استراتيجيات التفكير، كما أن عملية اتخاذ القرار تحتاج إلى مهارة في التفكير وفي التحليل، وأيضا في
تقويم الفكرة، ويتم تصنيف مهارة اتخاذ القرار على أنها عملية تفكير مركبة، وهي من أهم المهارات التي
يمكن للفرد أن يقوم بها، وذلك لأن الإنسان يتعرض للكثير من المواقف التي تحتاج إلى التفكير السليم
حتى يصل في النهاية إلى القدرة على اتخاذ القرار المناسب، وبذلك يستطيع أن يصل إلى أفضل قرار
بين عدد كبير من البدائل، ولكن تظل هناك بعض العوامل التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار كما علمنا
أنه من الممكن أن نجد أن هناك عدد كبير من العوامل التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار وتعيق تنفيذ
ذلك القرار بشكل كبير، ومن أهم تلك العوامل هي:

العامل النفسي والشخصي، حيث أن ذلك العامل يتعلق بالشخص متخذ القرار، وأيضا كل الأشخاص
المشاركين في عملية اتخاذ القرار، وهي تنقسم إلى نوعان: (المصري، 2017)

1. عوامل نفسية، وهي التي تتمثل في المحيط النفسي للشخص متخذ القرار، وردة فعله النفسية في
أي مشكلة من الممكن أن يواجهها.

2. شخصية متخذ القرار، حيث أن الشخص متخذ القرار لابد من أن يكون متصف بصفة القائد
الإداري، ولابد من أن يتصف بالحكمة والخبرة، ويكون قادر بشكل كبير على تجاهل كل الحلول
الفاشلة، وأيضا الاستعانة بكل التجارب الجيدة التي مرت عليه.

التوقيت الخاص باتخاذ القرار، إن الوقت واحد من أهم العناصر الهامة في عملية اتخاذ القرار، ولا بد من اختيار التوقيت المناسب للإعلان عن ذلك القرار الذي تم اتخاذه، وخاصة إذا كان ذلك القرار سيقوم بإلغاء قرار سابق، كما أنه لا بد من اتخاذ رأي الخبراء. (خالد، 2018)

التشاركية في عملية اتخاذ القرار، إن فكرة التشاركية في عملية اتخاذ القرار من الأشياء التي تضمن نجاح القرار المتخذ، ولكن عليك توخي الحذر من الدخول في نمط المنظمة في عملية اتخاذ القرار. (المصري، 2017)

بيئة القرار: إن البيئة التي يوجهها صانع القرار في أي مؤسسة لها أهمية حاسمة في صنع القرار، فبدون وجود المنظمة لا توجد حاجة أصلاً لاتخاذ القرار، ولكن في نفس الوقت الذي تولد فيه المنظمة الحاجة إلى القرار فإنها تنتج مناخاً يجب أن يعمل المسؤولون داخله، هذا المناخ إما أن يسهل أو يعوق فعالية اتخاذ القرار. (خليل، 2020)

إن المناخ المحيط بالمنظمة هو متغير متداخل بين أهداف المنظمة من ناحية وبين أنشطة صانعي القرار من ناحية أخرى، وإذا لم يكن المناخ يعضد ويشجع فقد لا تحدث عمليات صنع القرار التي هي جوهرية بالنسبة لصالح المنظمة أو جوهرية لبقائها. وكما يؤثر المناخ الداخلي في سلوك القرار وسلوك العاملين، فإن المناخ أيضاً يتأثر بشكل عام بالعوامل التنظيمية أو الهيكلية مثل السياسات والقواعد والنظم والإجراءات، كذلك يتأثر بعواقب القرار وسلوك الأفراد في كل من أنشطتهم الرسمية وغير الرسمية. وقد عرف Petit البيئة على أنها " الظروف الكلية مهما كان نوعها التي تعمل فيها المنظمة، وكل شيء خارج حدود المنظمة هو جزء من بيئتها ولكنها لا تتفاعل مع كل أجزاء البيئة المحيطة بها في نفس الوقت أو بنفس الطريقة. (سلام، 2020)

فقد تكون لبعض العوامل البيئية دوراً رئيسياً تلعبه في خلق وتشكيل أي قرار، ولكن قد يكون لبعض العوامل البيئية الأخرى أدواراً ثانوية غير فعالة وتتفرع البيئة إلى بيئة داخلية وأخرى خارجية، والبيئة الخارجية هي تلك المؤثرات التي تأتي من خارج المنظمة مثل البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجيا وغيرها. (سمر، 2018)

أما البيئة الداخلية فيقتصر تأثيرها على المنظمة من الداخل، وتشمل الناحية الفنية والإجرائية لأداء الأعمال مثل: طرق أداء العمل والآلات والمعدات والأدوات المستخدمة، كما يدخل فيها النظم والقوانين واللوائح والتعليمات الخاصة، بما فيها الهيكل التنظيمي والتنظيم الرسمي وغير الرسمي.

وتتأثر عملية اتخاذ القرارات بالأوضاع والعوامل والمتغيرات الخاصة بالبيئة الداخلية والخارجية منها، وتتفاعل معها باستمرار، وفهم هذا التفاعل أمر ضروري لمتخذي القرارات، ذلك لما تمثله البيئة الخارجية

من فرص وقيود لهم، وفهم تلك الفرص يعطي الإمكانية للاستفادة منها وتوسيعها، ومعرفة القيود يساعد على حصر تأثيراتها والمعوقات التي تواجههم. (سلام، 2020)

التأثر بالبيئة الخارجية، من الممكن أن نجد أن عملية اتخاذ القرار تتأثر بالبيئة الخارجية المحيطة بك، حيث أنه من الممكن أن تتأثر بالعوامل السياسية أو حتى الاقتصادية والثقافية، وغيرها من العوامل المؤثرة الأخرى.

التأثر بالبيئة الداخلية، من الممكن أن يتأثر القرار بعدد عوامل الداخلية، مثل الموارد البشرية مثلاً أو حتى المالية وغيرها من العوامل.

القيود المعرفية يعد العقل البشري مصدرًا للإبداع والتفكير، والذي يساعد بدوره في اتخاذ القرارات، ويتمتع بعض الأشخاص بذاكرة قوية، وتركيز عالٍ، الأمر الذي يساعدهم في اتخاذ القرارات على نحو أسرع، وفي المقابل يعاني البعض من ضعف في التركيز والتردد في اتخاذ القرارات، وهذا يعود للكثير من الأسباب لعل من أهمها الناحية النفسية للفرد.

من هنا يتضح أن عملية اتخاذ القرارات حيلة جهد جماعي مشترك، يتعاون فيه المدير مع المرؤوسين، مما يتطلب جمع المعلومات والبيانات، وتحليلها، وتقديم الآراء والأفكار الممكنة، وتحقيق الاتصالات الفردية لضمان نجاح خط سير القرار، بمعنى أن المشاركة في عمليات اتخاذ القرارات هي اختيار جماعة من الأفراد بشكل مشترك حلاً من بين بدائل الحلول المتاحة لمشكلة ما واتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ ذلك الحل.

العوامل الاقتصادية تتمثل في المستوى العام للنشاط الاقتصادي العالمي من حيث موقف الدورات الاقتصادية والاتفاقات والتكتلات العالمية ومعدلات التبادل، وحالات التضخم والانكماش ومستويات القدرة الشرائية للنقود والسياسات المالية والنقدية للدولة.

العوامل السياسية: المتمثلة في درجة الاستقرار السياسي الذي يساعد على التنبؤ بالنتائج المتوقعة لمختلف البدائل، والاتجاهات الإيديولوجية للحكومة، ومدى تدخل الدولة في النشاط السياسي وفي نشاط المنظمات. (خالد، 2018)

العوامل التكنولوجية: وجود نظام فعال للاتصالات وشبكة معلومات على المستوى الوطني تساعد على تدفق المعلومات بين المنظمات. (خالد، 2018)

العوامل الاجتماعية: تشمل الاتجاهات والقيم وأنماط السلوك السائدة في المجتمع والتي تؤثر في مستوى الأفراد.

العوامل الواقعية: تتمثل في الحقيقة والواقع المحيط بعملية اتخاذ القرار وما ترجحه تلك الحقيقة من وسيلة أو بديل على بديل. (خالد، 2018)

حيث أن التنظيم الإداري أساس يقوم على اتخاذ القرار وان اتخاذ القرار هو قلب الإدارة وأن النشاط الإداري ما هو إلا سلسلة من اتخاذ القرارات الجيدة لذا يمكن القول أن القرارات الناجحة تتميز بالغرضية والمعقولية والاختيار الصحيح لأنسب الاحتمالات الممكنة وهذا يستدعي أن يكون القرار قائم على مجموعة من الحقائق والبيانات وليس على التحيز والتعصب أو الرأي الشخصي.

كما يمكن حصر عوامل أخرى وهي:

- الأساس الذي يقوم عليه القرار.
- الوسط المحيط باتخاذ القرار.
- النواحي السيكولوجية (النفسية) لمتخذ القرار.
- توقيت القرار.
- إشراك المعنيين وذوي الاختصاص في اتخاذ القرار.
- كفاءة الإداري في اتخاذ القرار.
- الطريقة التي يتخذ بها القرار.
- قنوات الاتصال

حيث يتم الحكم في النهاية على جودة القرار وفقاً لطريقتين:

الأولى: آلية اتخاذ القرار أي يتم تقييم القرارات بناء على الآلية التي اتخذت بها في فترة اتخاذ القرار، والطريقة التي تم بها تقييم البدائل المتاحة بالإضافة للفهم الكامل لمشكلة القرار والمتغيرات البيئية المحيطة بها، وجودة المعلومات التي تم جمعها قبل اتخاذ القرار من نظم المعلومات المختلفة (التسويقية والتنافسية والمالية... الخ) واتخذ القرار بناء عليها والتحليل والتفكير المنطقي والسليم لمتخذ القرار.

الثانية: نتائج القرار: وتعني الحكم عليه من خلال مؤشر القيمة السوقية الإجمالية للمنظمة في السوق في فترة زمنية معينة ومكان معين بعد اتخاذ القرار، بالإضافة لحساب إنتاجية كل وحدة نقدية تم إنفاقها على القرار المتخذ والعديد من المؤشرات الكمية والنوعية التي تعكس نتيجة التنفيذ، كما يقيم القرار من وجهة اتفاه مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. ومدى مساهمته في تحقيق هذه الأهداف. (إبراهيم، 2015)

مشاكل تؤثر على اتخاذ القرار وهي:

أولاً: التسرب الوظيفي

يعرّف التسرب الوظيفي بأنه ترك الموظف لعمله في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً سواء باختياره أو بدون ذلك باستثناء حالات الترك العادية كالتقاعد أو المرض وغيره، ويؤدي هذا التسرب لآثار سلبية على المنظمات كونها تبذل وقتاً وجهداً ومالاً ليس بالقليل لتدريب الموظفين وإكسابهم المهارات اللازمة لأداء المنظمة لمهامها ولتطوير عملها، وبالتالي فإن نزف الخبرات والكفاءات الوظيفية يؤدي لخسائر مالية باهظة تتكبدها الشركات والمؤسسات، ناهيك عن الوقت الطويل اللازم لتدريب الكادر البديل.

وتتمثل أسباب التسرب الوظيفي في التالي: (إبراهيم، 2015)

- عدم توفر مسار وظيفي واضح يبين المعايير الدقيقة للترقية ويوفر سبل المنافسة الشريفة بين الموظفين لشغل المناصب الأعلى.
- انخفاض الدخل وعجز نظام الحوافز عن جذب الكفاءات والخبرات والكوادر المتميزة، التي تساهم في توطيد الخبرات المميزة واستقطابها.
- افتقار بعض المؤسسات لآليات عمل محددة وواضحة، الأمر الذي يؤدي لتكليف الموظف بعمل لا يتناسب مع خبرته واهتماماته وطموحاته الوظيفية، مما يؤدي إلى صعوبة اندماجه في المؤسسة ويزيد من ضغوط العمل على الموظف.

ويتم الحد من هذه الظاهرة من خلال التالي: (سمر، 2018)

- وضع سُلّم واقعي للأجور يلبي الاحتياجات ويتناسب مع العمل ويكون مدعوماً بنظام حوافز يؤدي إلى جذب ذوي الكفاءات والخبرات والكوادر المتميزة.
- تبني برامج تهدف للتنمية الوظيفية تتضمن تخطيط المسار الوظيفي، وتحديد المهارات والشروط المطلوبة للترقية الوظيفية، وبما يحقق مبدأ تكافؤ الفرص ويخلق بيئة عمل تنافسية بين مختلف العاملين.
- تحسين شروط بيئة العمل من خلال الاهتمام بآليات تشكيل فرق العمل وتسهيل التواصل بين العاملين على اختلاف مستوياتهم الإدارية وإجراء اللقاءات الدورية مع العاملين للاطلاع على ظروف عملهم ومقترحاتهم لتطوير العمل وفتح باب المبادرة والابتكار والإبداع أمامهم.

- تحقيق أكبر قدر من التشاركية في معالجة المشكلات واتخاذ القرار وتنفيذه بغرض زيادة القدرة على تحمل المسؤولية من قبل الموظفين، وشعورهم بالانتماء إلى المؤسسة مما يسهم في زيادة الرضا الوظيفي.

ثانياً: الاحتراق الوظيفي

وللتخلص من الاحتراق الوظيفي في شركات الاتصالات يلزم السير على الخطوات التالية وتطبيقها:
(خالد، 2018)

- ابحث عن القيمة التي يضيفها إليك عملك.
- ابحث عن سعادتك الخاصة.
- احصل على إجازة.
- أعد تقييم أولوياتك.
- ابتعد عن الأجهزة الذكية لفترة من الوقت.
- أطلق العنان لطاقتك الإبداعية.
- احصل على قسط كافٍ من النوم.
- حافظ على ممارسة الرياضة.

المبحث الثالث: العلاقة بين جودة الحياة والوظيفية وجودة القرارات الإدارية

حين أن هناك علاقة قوية بين جودة الحياة الوظيفية وعملية اتخاذ القرارات باعتبار أن جودة الحياة الوظيفية تشير إلى كل الأفعال والتصرفات والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا في المنظمة والتي أهمها اتخاذ القرارات والتي من شأنها أن تؤدي إلى: (سمر، 2018)

- اسعاد ورضا العاملين عن منظماتهم والفخر بأعمالهم.
- الشعور بالثقة وبالاطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية. جعل العاملين أكثر قدرة وسلطة ومرونة في أداء مهامهم.
- تحقيق أفضل النتائج على مستوى المنظمة.

- زيادة درجة استقرار وولاء وإخلاص العاملين.
- تخفيض معدلات الحوادث ودوران العمل ومعدلات الغياب.
- الاتجاه نحو التحسين المستمر، وتحقيق التميز التنافسي.

المطلب الأول: العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات وجودة القرارات.

إن مشاركة أكثر من شخص في عملية صنع واتخاذ القرارات يعني أن هناك أفكار واقتراحات عديدة مما يتيح الفرصة لتقديم حلول أفضل وأكثر فعالية لكثير من المشكلات.

إن بعد الموظف عن اتخاذ القرار يؤدي إلى شعوره بأنه مهمش ومشاركته غير هامة، ولا قيمة لرأيه في المسائل والأحداث التي ترتبط بوظيفته، مما يضيف عليه الشعور بالاغتراب والصراع الداخلي لعدم الاقتناع بالقرارات المتخذة، مما ينعكس سلباً على ردود أفعاله وإهماله وعدم اهتمامه بالقرارات المتخذة وقلة تحمسه لتنفيذها ورفضه للتعاون مع الإدارة لذلك يجب على المديرين والرؤساء أن يحرصوا على تفعيل نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اللجان وبرامج الشكاوى وبرامج المشاركة، وتفويض جزء من سلطاتهم لمروؤوسيههم فذلك يشعر المرؤوسين بقيمتهم وأهميتهم. (العفيفي، 2020)

حيث أن مشاركة الموظفين في عملية صنع واتخاذ القرارات تجعل لديهم دافعية أكبر لإنجاز ما تم الاتفاق عليه، ويتحمل المسؤولية كذلك كونه جزء من القرار، بالإضافة إلى أنها تقلل من مقاومة عملية تطبيق القرار وتنفيذه حيث أن من يشارك في عملية صنع القرار واتخاذها يؤيده ولا يقف ضده، وكذلك من خلال المشاركة يمكن الحصول على أفضل البدائل والتي من خلالها يتم اختيار القرار الأنسب لحل المشكلة. (العفيفي، 2020)

كما وتعتبر مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تعد من أهم الوسائل لتحقيق الفعالية في المؤسسة فبإشراك العاملين في هاته العملية نضمن تقبلهم للقرارات ونخلق جواً من الثقة المتبادلة بينهم وبين إدارة المؤسسة. وتتميز القرارات التي تتخذ عن طريق المشاركة بالتالي: (العفيفي، 2020)

- تساعد على تحسين نوعية القرار، وجعل القرار المتخذ أكثر ثباتاً وقبولاً لدى العاملين، فيعملون على تنفيذه بحماس شديد ورغبة صادقة.
- كما تؤدي المشاركة إلى تحقيق الثقة المتبادلة بين المدير وبين أفراد المؤسسة من ناحية، وبين المؤسسة والجمهور الذي يتعامل معه من ناحية أخرى.

- للمشاركة في عملية صنع القرارات أثرها في تنمية القيادات الإدارية في المستويات الدنيا من التنظيم، وتزيد من إحساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف التنظيم، وتجعلهم أكثر استعدادًا لتقبل.
 - علاج المشكلات وتنفيذ القرارات التي اشتركوا في صنعها.
 - كما تساعد المشاركة في اتخاذ القرارات على رفع الروح المعنوية لأفراد التنظيم وإشباع حاجة الاحترام وتأكيد الذات.
- ولكن يجب ان يكون هناك بعض الاحتياطات عند مشاركة الأفراد في صنع القرار وهي كالتالي: (خالد، 2018)
- إشراك العاملين في الموضوعات التي تدخل في نطاق عملهم والتي يملكون قدرات ومهارات تمكنهم من المساهمة فيها.
 - تهيئة المناخ الصالح والملائم من الصراحة والتفاهم وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة حتى يتمكن الأفراد من دراستها وتحليلها وتحديد البدائل على أساسها.
 - وأخيرا اعطاء الفرصة المناسبة لعملية المشاركة مثل الأخذ بالآراء التي يدلي بها الأفراد إذا كانت ملائمة وذات فائدة عملية ويترتب على تطبيقها نتائج ايجابية تنعكس على فعالية ورشد القرار الذي يتم اتخاذه عن طريق المشاركة.
- ومن اهم الاسباب التي تدعو شركات الاتصال للأخذ بالأسلوب الجماعي في اتخاذ القرارات: المعلومات، الالتزام بالتنفيذ، الابداع، التطور. (خالد، 2018)

المطلب الثاني: العلاقة بين التوازن في الحياة الشخصية وجودة القرارات

تعتبر الموازنة بين الحياة الشخصية والوظيفية من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات، حيث أن الموظف يجب ، أن يكون بكامل تركيزه لأداء واجباته الخاصة بالعمل أثناء العمل مع مراعاة تلبية التزاماته الشخصية في حياته اليومية دون تقصير في مسؤوليات العمل، ويشار إلى أن للتوازن بين العمل والحياة تأثيرا إيجابيا على المنظمة والموظفين على حد سواء، حيث أنه يجب العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل في المنظمة، لكي يتمتع العاملين بحياة أسرية هادئة سعيدة، مما يؤثر إيجابا على منويات العاملين، وأدائهم في العمل. (العفيفي، 2020)

كما أن التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية يؤثر بشكل كبير على عملية صنع واتخاذ القرارات الإدارية، حيث أن التوازن يعمل على زيادة رضا العاملين داخل المنظمة ويحسن من أدائهم مما ينعكس على جودة القرارات الإدارية وسرعة تجاوب الموظفين معها وتطبيقها بما يخدم أهداف وغايات المنظمة. لذلك نوصي بالعمل على تحقيق هذه المتطلبات في شركات الاتصال للربط بين جودة الحياة الشخصية وتحسين اتخاذ القرار:

- تدعيم الأسس النفسية لمتخذي القرار من أعضاء الهيئات الإدارية لشركات الاتصالات يعمل على تنمية مهاراتهم الشخصية، ويساهم في عملية اتخاذ القرار.
- تدعيم الأسس النظرية لعملية اتخاذ القرار من تحديد المشكلة، وتوفير قاعدة بيانات، والتعامل مع أي مشكلة بشكل موضوعي وملائم ومرن يساهم في تسهيل عملية اتخاذ القرار لشركات الاتصالات.
- العمل على حل المشكلات التي تواجه الهيئات الإدارية لشركات الاتصالات أولاً بأول حتى لا تتحول إلى أزمات وذلك من خلال التأكيد على أن معالجة الأخطاء أفضل من تجاهلها.
- توفير الإمكانيات والأدوات والمستلزمات والوسائل المتاحة التي تحتاج إليها شركات الاتصالات لغرض نجاح العملية الإدارية.
- ضرورة توصيف طبيعة مهام العاملين لشركات الاتصالات وإصدار كتيب بذلك لاطلاع العاملين عليه، والتعرف على طبيعة كل عامل بمهامه.
- ضرورة التنسيق والتعاون بين شركات الاتصالات والكليات المتخصصة في المجال التقني لإجراء الدراسات العلمية في جميع المجالات التي تخدم النهوض بعمل الشركات. (العفيفي، 2020)

- ضرورة رعاية شركات الاتصالات وتوفير الدعم المالي المناسب.
- التدريب في جميع المجالات لكل العاملين في شركات الاتصالات.

المطلب الثالث: العلاقة بين الأجور والمكافآت وجودة القرارات الوظيفية.

تعتبر الأجور بمثابة التعويض الذي يحصل عليه الأفراد مقابل القيام بنشاط معين أو لقاء أداء محدد، خلال فترة زمنية محددة "، أما بالنسبة للمكافآت فهي " بمثابة أداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها شركات الاتصالات في تحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز والتميز ، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية أو المعنوية، ويختلف نظام المكافآت عن الأجور في أن الأجور هي المقابل الذي يستحقه العامل من صاحب العمل مقابل عمل محدد في حين أن المكافأة هي المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير قيامه بعمل يتميز فيه عن الآخرين.

إن المنظمات التي تهدف لدمج أكبر للعاملين فيها تحتاج إلى نظم متنوعة من المكافآت عن المنظمات التقليدية ومنها: الأجر المعتمد على المهارات والأجر المرتبط بتقييم الأداء، والمشاركة في المكاسب، وتبرز أهمية الأجور في المجتمعات الرأسمالية بدرجة أكبر من المجتمعات النامية نظراً إلى أهمية الجانب الاقتصادي في حياة الأفراد في المجتمعات، وأنها تعد إحدى المشعبات لحاجات تختلف عن الحاجات الاقتصادية مثل الحاجة للتميز وأنها رمز للتفوق والنجاح.

تعتبر الأجور والمكافآت أمراً أساسياً في جودة الحياة الوظيفية ولذلك فإن نجاح باقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية يتوقف على تحقيق الأجور العادلة والكافية، وكذلك فإن التعويضات والمكافآت المقدمة يجب أن تكون كافية ومناسبة مع العمل بحيث يكون هناك تناسق بين مرتبات الموظفين جميعاً، وذلك يعني المساواة في العمل والأجر وذلك وفقاً للمعايير والظروف الاجتماعية للموظفين. (سمر، 2018)

حيث أن الأجور والمكافآت من أكثر الأمور التي تؤثر على جودة القرارات الإدارية، حيث أن حصول الموظف على أجر عادل ومكافآت مرضية تؤثر على أدائهم لوظائفهم وتقلل معدل الدوران وتحسن من أدائهم وإنتاجيتهم وبالتالي يكون لديهم القدرة والحافزية اللازمة للخروج بأفضل وأنسب القرارات الإدارية وكذلك تقبل القرارات بصدر رجب وقناعة تامة. (إبراهيم، 2015)

حيث تلعب الأجور والمكافآت والمشاركة باتخاذ القرارات دوراً كبيراً في استقطاب الكفاءات البشرية الناجحة في شركات الاتصال، وتعتبر مصدر جذب للعاملين المتميزين وأصحاب المهارات والخبرات الكبيرة ، ومما لا شك فيه فإن توافر مجموعة من الأنظمة المختلفة للأجور والمكافآت لكل مستوى تنظيمي أو إداري بالمنظمة ومستويات متقدمة في درجة المشاركة والشفافية في صنع القرارات سوف يؤدي ويساهم في تطوير سلوك العاملين وتطوير قدراتهم، ومن ثم تحسين المقومات الأساسية للأداء من كمية الإنتاج، والسرعة، والمهارة وغيرها من معدلات الأداء المختلفة.

كما ان الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات هو حصيللة استثمار حقيقي من قبل المنظمة لقدرات ومهارات ومعارف ودافعية العاملين داخل المنظمة وخارجها، ومما لا شك فيه أن الأداء للعاملين والمنظمة على حدٍ سواء يمثل مقياس حقيقي لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق ميزة تنافسية قوية وراسخة ترتكز على الابتكار والابداع في الاداء، وتؤدي بالنهاية إلى تحقيق اهداف المنظمة والعاملين معاً. (سمر، 2018)

أهم القرارات الادارية في شركات الاتصالات التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية:

وتبين أن الترابط بين تقدير إنجازات العاملين، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، إتاحة الفرص المناسبة للتقدم والتطوير والنمو الوظيفي، توفير مناخ تنظيمي وإداري مناسب وفعال للعاملين) وجودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات، وأوصت الدراسة بالحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل المنظمات الحكومية في السعودية وتشجيعهم على ذلك لضمان تنفيذها وإشعارهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ هذه القرارات،

كما ان هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على مساهمة تمكين العاملين في تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة إلى الزبائن بهدف كسب رضاهم وولائهم، حيث تم الاعتماد على تجارب رائدة شركات الاتصالات انتهجت أسلوب تمكين العاملين بهدف تحقيق جودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن، ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب في هذه الدراسة. توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق أسلوب تمكين العاملين يعطي طابعاً مميزاً في قطاع شركات الاتصالات لأن العامل في قطاع شركات الاتصالات يكون على احتكاك مباشر مع الزبون، وبالتالي فإذا كان العامل له صلاحيات واسعة فإن هذا سينعكس إيجاباً على أدائه وهذا بدوره سينعكس على رضا الزبون عن الخدمات المقدمة. أوصت هذه الدراسة إلى ضرورة تفعيل أسلوب تمكين العاملين في شركات الاتصالات، وكذلك تحسين جانب الملموسية كتحسين مظهر المؤسسة وتحسين أماكن الاستقبال ومكاتب العاملين والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة.

كما ان هناك العديد من الأسباب التي تدفع المنظمات بشكل عام إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من بينها:

1. الحرص على خلق موظف مستقر، وزبون دائم في المنظمة.

2. شدة المنافسة، وارتفاع معدل نمو الجودة.

3. مشاكل ترك الموظفين للوظيفة؛ سواء أكان جسميا ام نفسيا.

4. التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل.

إثر القرارات الادارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية:

يتطلب تحقيق فهم شامل للتحديات التي يواجهها الموظفون في البيئة العملية. فقد تتراوح هذه التحديات بين ضغوط العمل الزائدة، وعدم التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وعدم الاعتراف بالإنجازات والمساهمات. إلى جانب ذلك، تلعب الثقافة التنظيمية ونظام الإدارة دورًا حاسمًا في تأثيرها على جودة الحياة الوظيفية. وبالتالي، من المهم دراسة هذه القضايا وإيجاد الحلول المناسبة لتحسين الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.

كما ان القرارات الادارية تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية، حيث يتعين علينا أن نتفكر في التأثير الذي يمكن أن يكون لهذه القرارات على حياة العاملين. فمن المعروف أن القرارات الإدارية قد تشمل تغييرات في السياسات والإجراءات الوظيفية، وتوزيع المسؤوليات، وتعديلات في المرتبات والمكافآت. وبالتالي، فإن تلك القرارات يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على جودة الحياة الوظيفية للموظفين، ما قد يؤدي في بعض الحالات إلى زيادة الإجهاد وتراجع الرضا الوظيفي.

ويعتبر تحسين جودة الحياة الوظيفية أمرًا حيويًا لكل فرد يعمل في سوق العمل السعودي على نحو متزايد، قد أدركت الحكومة السعودية أن جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير على إنتاجية العاملين ورضاهم العام. ولذلك، قامت باتخاذ قرارات إدارية تهدف إلى تعزيز جودة الحياة الوظيفية في المملكة حيث أصبح تأثير القرارات الإدارية على جودة الحياة العملية في المملكة العربية السعودية موضوع ذو أهمية كبيرة. هذه القرارات لديها القدرة على التأثير بشكل كبير على رفاهية ورضا الموظفين في مختلف الصناعات والقطاعات. إن فهم تأثيرات مثل هذه القرارات أمر بالغ الأهمية للمؤسسات لخلق بيئة عمل مواتية وإيجابية. في هذه الفقرة، سوف نتعمق أكثر في العلاقة المعقدة بين القرارات الإدارية ونوعية الحياة العملية، واستكشاف الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات كما ان العلاقة المعقدة بين القرارات الإدارية ونوعية الحياة العملية هي موضوع يتطلب المزيد من الاستكشاف. من المهم فحص كل من الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات. يمكن أن يوفر فهم هذه الديناميكية رؤى حول كيفية قيام المؤسسات بإنشاء بيئة عمل مواتية تعزز الإنتاجية ورفاهية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فإن التعرف على تأثير القرارات الإدارية على الحياة العملية يمكن أن يساعد في تحديد مجالات التحسين والحلول المحتملة لتعزيز تجربة العمل بشكل عام. من المهم أن نفهم تمامًا الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات. من خلال القيام بذلك، يمكننا إجراء تقييمات مستنيرة وتحسين تجربة العمل الإجمالية للموظفين. لا يمكن المبالغة في تأثير القرارات الإدارية على التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي والإنتاجية يمكن أن يؤدي تطوير وتنفيذ سياسات واستراتيجيات فعالة إلى تحسينات في جوانب مختلفة من حياة العمل، مثل الرضا الوظيفي والإنتاجية ورفاهية الموظف. من ناحية

أخرى، يمكن أن يؤدي اتخاذ القرار السيئ إلى نتائج سلبية، بما في ذلك زيادة مستويات التوتر، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض الأداء الوظيفي بشكل عام.

العلاقة المعقدة بين القرارات الإدارية ونوعية الحياة العملية هي موضوع اهتمام وأهمية كبيرة. يمكن أن يساعد فهم الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات المنظمات على خلق بيئة عمل أكثر صحة وإنتاجية. في هذه الفقرة، سوف نتعمق في تعقيدات هذه العلاقة ونستكشف العوامل المختلفة التي تساهم في نتائجها. من خلال دراسة أمثلة من الحياة الواقعية والأبحاث ذات الصلة، سنكتسب رؤى قيمة حول تأثير القرارات الإدارية على رفاهية الموظفين والنجاح العام للمؤسسة.

الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية:

تعتبر هذه الحوافز جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركة لجذب ورفع كفاءة وأداء الموظفين. تهدف الحوافز المعنوية إلى تعزيز رضا العاملين عن عملهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف المحددة، مما يؤثر بشكل إيجابي على الإنتاجية والابتكار. قد تشمل هذه الحوافز المعنوية التقدير والاعتراف بالجهود المبذولة، فضلاً عن فرص التطوير المهني والترقيات الداخلية.

تلعب الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين في المملكة العربية السعودية دوراً مهماً في تحفيز الموظفين ومكافأتهم على عملهم الجاد وتقانيهم. هذه الحوافز هي نتيجة لقرارات إدارية مدروسة تعترف بقيمة المحتوى والقوى العاملة المحفزة. تهدف الحكومة السعودية من خلال توفير الحوافز المعنوية إلى تعزيز ثقافة العمل الإيجابية التي تشجع الموظفين على تجاوز واجباتهم المعتادة. يمكن أن تتخذ هذه الحوافز أشكالاً مختلفة، بما في ذلك برامج التقدير ومكافآت الأداء وفرص التطوير الوظيفي.

كما ان العلاقة المعقدة بين القرارات الإدارية ونوعية الحياة العملية هي موضوع يتطلب المزيد من الاستكشاف. من المهم فحص كل من الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات. يمكن أن يوفر فهم هذه الديناميكية رؤى حول كيفية قيام المؤسسات بإنشاء بيئة عمل مواتية تعزز الإنتاجية ورفاهية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، فإن التعرف على تأثير القرارات الإدارية على الحياة العملية يمكن أن يساعد في تحديد مجالات التحسين والحلول المحتملة لتعزيز تجربة العمل بشكل عام. من المهم أن نفهم تمامًا الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات. من خلال القيام بذلك، يمكننا إجراء تقييمات مستنيرة وتحسين تجربة العمل الإجمالية للموظفين. لا يمكن المبالغة في تأثير القرارات الإدارية على التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي والإنتاجية يمكن أن يؤدي تطوير وتنفيذ سياسات واستراتيجيات فعالة إلى تحسينات في جوانب مختلفة من حياة العمل، مثل الرضا الوظيفي والإنتاجية

ورفاهية الموظف. من ناحية أخرى، يمكن أن يؤدي اتخاذ القرار السيئ إلى نتائج سلبية، بما في ذلك زيادة مستويات التوتر، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض الأداء الوظيفي بشكل عام.

العلاقة المعقدة بين القرارات الإدارية ونوعية الحياة العملية هي موضوع اهتمام وأهمية كبيرة. يمكن أن يساعد فهم الآثار الإيجابية والسلبية التي تنشأ عن هذه القرارات المنظمات على خلق بيئة عمل أكثر صحة وإنتاجية. في هذه الفقرة، سوف نتعمق في تعقيدات هذه العلاقة ونستكشف العوامل المختلفة التي تساهم في نتائجها. من خلال دراسة أمثلة من الحياة الواقعية والأبحاث ذات الصلة، سنكتسب رؤى قيمة حول تأثير القرارات الإدارية على رفاهية الموظفين والنجاح العام للمؤسسة.

الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية.

تعتبر هذه الحوافز جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركة لجذب ورفع كفاءة وأداء الموظفين. تهدف الحوافز المعنوية إلى تعزيز رضا العاملين عن عملهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف المحددة، مما يؤثر بشكل إيجابي على الإنتاجية والابتكار. قد تشمل هذه الحوافز المعنوية التقدير والاعتراف بالجهود المبذولة، فضلاً عن فرص التطوير المهني والترقيات الداخلية.

تلعب الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين في المملكة العربية السعودية دوراً مهماً في تحفيز الموظفين ومكافأتهم على عملهم الجاد وتفانيهم. هذه الحوافز هي نتيجة لقرارات إدارية مدروسة تعترف بقيمة المحتوى والقوى العاملة المحفزة. تهدف الحكومة السعودية من خلال توفير الحوافز المعنوية إلى تعزيز ثقافة العمل الإيجابية التي تشجع الموظفين على تجاوز واجباتهم المعتادة. يمكن أن تتخذ هذه الحوافز أشكالاً مختلفة، بما في ذلك برامج التقدير ومكافآت الأداء وفرص التطوير الوظيفي.

قائمة المراجع:

- سمر البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي، جامعة الأزهر، 2018.
- خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، جامعة محمد خضير، 2018.
- إبراهيم السر (2015): أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية اتخاذ القرار: دراسة حالة شركة سوداني للاتصالات جامعة البحر الأحمر، السودان.
- أبو حميد المصري. (2017): أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الأقصى - غزة الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.

- أبو شمالة، ناصر. (2018): واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية"، الجامعة الإسلامية، غزة. (ناصر، 2018)



- أبو عودة، محمد (2018) أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني"، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين. (عودة، 2018)
- الأستاذ (2015): جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين: دراسة ميدانية شركة الاتصالات الخلوية، مصر.
- العفيفي، (2020)، أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة القرارات الإدارية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال في قطاع غزة.
- سلام شرين "2020" أثر تمكين العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات على جودة الحياة الوظيفية وفق رؤية المملكة 2030 -دراسة ميدانية.
- سارة الحفار "2021"، أثر جودة الحياة الوظيفية على الإبداع الإداري للعاملين الإداريين.

Midocean University

College of Management

Department of Project Management

The Impact of the Quality of Work Life on the Quality of Administrative Decisions in Telecommunications Companies in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

Ibtesam Alshamrani (Leader 221001297)

Najlaa Alshammari (221001430)

Ahmad Hudais (221002113)

Supervised by:

Dr. Waleed Suliman/Dr.Fatimah Mustafa

Year:2023