

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

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

مشروع تخرج

إعداد :

ابتسام الشمراني (قائدة المشروع: 221001297)

نجلاء الشمري ((221001430

أحمد هديس (221002113)

إشراف

د. وليد سليمان / د. فاطمة الزهراء مصطفى

2023/1444

## 1.1 المقدمة :

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 فمثلا المجال الصحي يختلف عن المجال التعليمي كذلك المجال التقني يختلف عن سابقه. لذا من المهم جدا التوسع في اجراء الدراسات العلمية والبحثية من أجل الوصول لدراسة تشكل فارقا ايجابياً 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. وغالبًا 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. رفاهية الموظف ، والتي يشار إليها عادة بجودة الحياة العملية ، هي جانب أساسي من جوانب النجاح التنظيمي. على الرغم من أهميتها ، إلا أن هذه القضية غالبًا 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

## 1.2 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 مؤخرا من كثر شكاوي ترد هيئة الاتصالات السعودية والتي بدورها تقوم بفرض غرامات مالية وأخرى تشهيرية والتي تؤثر سلبا 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.

## 1.2 أهمية الدراسة

تتجلى أهمية البحث من كونه يجمع بين متغيرين بالغى 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.

اسفر 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 دورا هاما في تنمية المجتمع.
- ما هي أهم القرارات الادارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.
- ما هو إثر القرارات الادارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.
- ما هي الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية.

## 1.4 أهداف الدراسة :

- التعرف على أهم القرارات الادارية التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على مدى تأثير القرارات الادارية على جودة الحياة الوظيفية في المملكة العربية السعودية.
- 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.

#### 1.5 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 هو الحوافز المعنوية التي تقدم للعاملين في المملكة العربية السعودية نتيجة القرارات الإدارية؟

#### 1.6 منهج الدراسة

نظرا 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.

#### 1.7 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 رئيس 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 هلال عبد الله "2020"، أثر جودة الحياة الوظيفية في معدل دوران العمل

بالتطبيق على العاملين في بنك التضامن الإسلامي (الرئاسة).

سعت الدراسة لتحقيق عدد من الأهداف منها ، التعرف على إيجابيات توفر جودة في الحياة الوظيفية، التعرف على الآثار السلبية لزيادة معدل دوران العمل بالمنظمة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (100) مفردة من مجمل العاملين ببنك التضامن الإسلامي - فرع الخرطوم، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج منها، وجود هيكل أجور جيد يساهم في استقرار العاملين وبالتالي تقليل معدل دوران العمل، وجود بيئة عمل جيدة بالبنك ساهم في استقرار العاملين بالبنك، ووضعت الدراسة بعض التوصيات منها ضرورة وضع نظام عادل للأجور يرضي جميع العاملين ويتناسب مع المهام والمسؤوليات الموكلة اليهم ضرورة الاهتمام بأخذ آراء العاملين وتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات ، يجب أن تحدد الاحتياجات التدريبية بدقة بما يساهم في حل المشكلات التي تواجه العاملين والقيام بالعمل بكفاءة .

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 لأثار قانونية.

## 1.8 أدوات الدراسة

سيتم العمل على استخدام الاستبان كأداة للدراسة من خلال اعداد استبان مقسم لأقسام بناء على العلاقة بين متغيرات الدراسة.

## 1.9 مجالات الدراسة

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

## 1.10 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).

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 والمكافئات وجودة القرارات الوظيفية.

## 1.12 قائمة المراجع

- 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.
- أبو عودة، محمد (2018) أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني"، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- 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.
- هلال عبد الله "2020"، أثر جودة الحياة الوظيفية في معدل دوران العمل بالتطبيق على العاملين في بنك التضامن الإسلامي(الرئاسة).
- 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. دراسة تطبيقية على مجموعة من العاملين الإداريين في الشركات السورية.