

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير/ إدارة الأعمال



أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بالرياض

إيهاب محمد طلال الصيفي

251002799

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

إهداء

إلى من كان لهم في القلب أعظم الأثر،
إلى من زرعوا في داخلي بذور الطموح وسقوني دعمًا دون انقطاع،

إلى والديّ العزيزين، سندي وفخري،
إلى كل من علّمني حرفًا،
أهدي هذا العمل المتواضع، تعبيرًا عن امتنان لا يوفيه الكلام

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر للمولى عز وجل، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، أنعم علينا بنعمة العلم ووهبنا
الصبر والتدبير، ونشكره عز وجل على ما أمدنا به من صحة وقوة الإيمان لإتمام هذا العمل وتخطي
العديد من الصعاب وأنار لنا درب التوفيق

كما ندين بالشكر إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين لازمونا طيلة سنوات الدراسة

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد المساعدة من بعيد أو قريب ولو بالكلمة

الطيبة ويسرت لي طريق العلم والبحث

مقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها سوق العمل العالمي، أصبحت جودة الحياة الوظيفية (Life - QWL Quality of Work) من المفاهيم الجوهرية التي تحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين وصناع القرار الإداري، لما لها من أثر مباشر على رضا الموظفين وكفاءتهم وأدائهم داخل المنظمات. يُنظر إلى جودة الحياة الوظيفية بوصفها أداة استراتيجية تسهم في خلق بيئة عمل صحية، متوازنة ومحفزة للعطاء، حيث تشير إلى جملة الظروف والعوامل التي تؤثر في رضا العاملين عن وظائفهم، مثل الأمن الوظيفي، فرص النمو والتطوير، العلاقة مع الزملاء، والعدالة في التقييم والمكافآت (Sirgy.et al., 2001)

وقد تعددت النماذج النظرية التي فسرت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، من أبرزها نموذج "الإشباع والانتقال" (and Spillover Theory Need Satisfaction) الذي يشير إلى أن جودة الحياة في العمل تنعكس على الحياة الشخصية والعكس (Sirgy et al., 2001). كما أوضح Swamy (2013) & Nanjundeswaraswamy أن العوامل التنظيمية مثل ثقافة المنظمة، أساليب القيادة، وتوازن العمل والحياة تعد من أبرز محددات هذا المفهوم. وأشار Robbins & (2022) Judge في إطار دراستهم للسلوك التنظيمي إلى أهمية دمج هذا المفهوم في سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية لضمان تحفيز الأفراد وتعزيز انتمائهم المؤسسي.

من جهة أخرى، يُعد أداء العاملين (Employee Performance) حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة، وهو مؤشر رئيس يقيس كفاءة الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه بفعالية وجودة، وهو ما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى التحفيز، الرضا، والبيئة الداعمة في مكان العمل (Armstrong, 2020). وقد أوضح Campbell (1990) أن الأداء يتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية، مثل القدرات الفردية والدعم التنظيمي وممارسات الإدارة.

وقد برزت في السنوات الأخيرة دراسات تربط بين جودة الحياة الوظيفية والأداء، حيث توصلت نتائج بحث Koonmee et al. (2010) إلى أن تعزيز بيئة العمل الأخلاقية وتحسين جودة الحياة يرتبط إيجابياً بنتائج الموظف كالرضا والأداء. كما أكدت دراسة Zia-ur-Rehman (2014) & Ali وجود علاقة مباشرة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء العام للموظفين، إضافة إلى تقليل النوايا لترك العمل.

وفي السياق العربي، توصل الزعبي (2014) في دراسته على الجامعات الأردنية إلى وجود علاقة قوية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، بينما أوضحت دراسة العنزي (2020) في قطاع النقل والخدمات اللوجستية بالسعودية أن المؤسسات التي تطبق ممارسات عالية في جودة الحياة الوظيفية تحقق مستويات أداء مؤسسي متقدمة.

من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، كواحدة من أبرز الشركات العالمية العاملة في بيئة تنافسية، بهدف تقديم توصيات إدارية عملية تساهم في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءة بيئة العمل في القطاع اللوجستي.

مشكلة الدراسة:

شهد مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life - QWL) تطورًا ملحوظًا في الأدبيات الإدارية، حيث أشار (2001) al. Sirgy et إلى أن جودة الحياة الوظيفية ترتبط بإشباع حاجات الموظفين النفسية والمهنية، مما ينعكس بشكل مباشر على رضاهم وأدائهم. كما أوضح (2013) & Nanjundeswaraswamy Swamy أن بيئة العمل التي تتيح للعاملين التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية، وتعزز مشاركتهم في اتخاذ القرار، تسهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يدعم الأداء العالي.

وفي السياق ذاته، أشار (2022) & Robbins Judge إلى أن جودة الحياة الوظيفية تُعد من مكونات السلوك التنظيمي التي تؤثر في الالتزام، والتحفيز، والاستقرار الوظيفي، وجميعها عناصر مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالأداء. ومن ناحية أخرى، يؤكد (2020) Armstrong أن أداء العاملين يتأثر بجملة من العوامل، من أبرزها المناخ التنظيمي والدعم الإداري وجودة التواصل الداخلي، وهي عناصر تتقاطع مباشرة مع مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات الدولية التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء (مثل: Koonmee et al., 2010 & Zia-ur-Rehman, 2014)، إلا أن البيئة العربية - والخليجية خصوصًا - ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تتناول هذه العلاقة داخل قطاعات حيوية مثل قطاع النقل والخدمات اللوجستية. وتشير دراسة الزعبي (2014) إلى أن جودة الحياة تؤثر بشكل مباشر في الأداء الوظيفي داخل الجامعات الأردنية، فيما أوضحت دراسة العنزي (2020) أن تطبيق مبادئ جودة الحياة في المؤسسات اللوجستية السعودية يرتبط بتحسين الأداء المؤسسي.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس بالرياض، بوصفها شركة متعددة الجنسيات تعمل في بيئة تنافسية تتطلب أداءً عاليًا ومستدامًا من العاملين. وتسعى الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في هذا الموضوع من خلال تقديم إطار علمي مدعوم بالأدلة لرصد العلاقة بين المتغيرين داخل البيئة السعودية المعاصرة.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من إسهامها في تعزيز الفهم المعرفي لطبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية (QWL) وأداء العاملين في بيئة عمل لوجستية تنافسية مثل شركة أرامكس. إذ أشار Sirgy et al. (2001) إلى أن جودة الحياة الوظيفية عامل حاسم في تحقيق الرضا المهني والارتباط الوظيفي، ما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي. كما بين Swamy (2013) & Nanjundeswaraswamy أن بيئة العمل الصحية التي تشمل العدالة، الأمان الوظيفي، وتوازن الحياة والعمل تُعد من محددات الأداء الفعال. بالإضافة إلى ذلك، تسد هذه الدراسة فجوة معرفية محلية أشار إليها الزعبي (2014) والعنزي (2020)، تتعلق بقلّة الدراسات التطبيقية حول جودة الحياة الوظيفية في القطاع اللوجستي بالمملكة العربية السعودية، خاصة في الشركات متعددة الجنسيات التي تتميز بتنوع ثقافي وبيني بين العاملين.

ثانياً: الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في تقديم أدلة عملية لصانعي القرار الإداري تساعد على تحسين بيئة العمل وتعزيز أداء الموظفين. يشير (2020) Armstrong إلى أن بيئة العمل الداعمة التي تمكّن الموظف من التطور المهني والشخصي من أهم عوامل تحفيز الأداء العالي، وهي عناصر تنتمي إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية. كما أظهرت دراسات Koonmee et al. (2010) و Ali و Zia- (2014) أن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين علاقة إيجابية قوية، خاصة في المؤسسات التي تطبق مبادئ أخلاقية وتنظيمية واضحة. بالتالي، فإن النتائج المتوقعة لهذه الدراسة قد تسهم في:

1. تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل في شركة أرامكس وشركات مشابهة.
2. دعم وضع سياسات تعزز الرضا الوظيفي والتحفيز والإنتاجية.
3. إمكانية تعميم النتائج على قطاعات لوجستية وخدمية أخرى في المملكة والخليج العربي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، وذلك انطلاقاً من الأسس النظرية والتطبيقية التي تناولتها الأدبيات العلمية السابقة. وقد تم تحديد الأهداف التالية:

1. تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في شركة أرامكس بالرياض، وذلك من خلال دراسة عناصرها مثل: توازن الحياة والعمل، الأمن الوظيفي، العدالة في بيئة العمل، والفرص المهنية (Sirgy et al., 2013 & al., 2001; Nanjundeswaraswamy).
2. قياس مستوى أداء العاملين في شركة أرامكس من منظور الأداء الفردي والمؤسسي، بالاعتماد على المعايير الحديثة في إدارة الأداء (Armstrong, 2020; Campbell, 1990).
3. دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، واختبار ما إذا كان تحسين جودة الحياة الوظيفية يساهم في رفع مستويات الأداء (Zia-ur-Rehman, 2014 & Koonmee et al., 2010; Ali).
4. استكشاف الفروقات في جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (مثل: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)، كما اقترحت ذلك الدراسات السابقة في البيئات التنظيمية المختلفة (Judge, 2022 & Robbins).
5. تقديم توصيات إدارية عملية لإدارة شركة أرامكس تساعد في تطوير برامج تحسين بيئة العمل، بما يحقق أداء وظيفي أفضل في ظل التحديات التنافسية في قطاع الخدمات اللوجستية (العنزي، 2020؛ الزعبي، 2014).

تساؤلات الدراسة

في ضوء ما تم عرضه من أدبيات ومفاهيم في الدراسات السابقة حول جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين (Sirgy et al., 2001; Armstrong, 2020)، تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض؟ (وفق أبعاد: التوازن بين العمل

والحياة، الأمان الوظيفي، العدالة، فرص النمو...)

(Sirgy et al., 2001; Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013)

2. ما مستوى أداء العاملين في شركة أرامكس كما يُقَيَّم من خلال مؤشرات الأداء الفردي والمؤسسي؟

(Armstrong, 2020; Campbell, 1990)

3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في شركة أرامكس؟

(Koonmee et al., 2010; Ali & Zia-ur-Rehman, 2014)

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى بعض الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي)؟

(Robbins & Judge, 2022)

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية ذاتها؟ 6. إلى أي مدى تسهم جودة الحياة الوظيفية في التنبؤ بمستوى أداء العاملين في شركة أرامكس؟

(استنادًا إلى نماذج الأداء والسلوك التنظيمي الحديثة – Sirgy et al., 2001; Armstrong, 2020)

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

(H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بجوانبها المختلفة على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض.

(العنزي، 2020؛ الزعبي، 2014)

فروض فرعية:

1. (H1-1)

يوجد مستوى مرتفع من جودة الحياة الوظيفية كما يدركها العاملون في شركة أرامكس.

(الزعبي، 2014)

2. (H1-2)

يوجد مستوى أداء وظيفي مرتفع لدى العاملين في شركة أرامكس.

(العنزي، 2020)

3. (H1-3)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الرضا عن بيئة العمل، العدالة، الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة...) في أداء العاملين.

(الزعبي، 2014؛ العنزي، 2020)

4. (H1-4)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغيرات ديموغرافية (مثل الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

(الزعبي، 2014)

5. (H1-5)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تُعزى إلى متغيرات ديموغرافية مثل (الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

(العنزي، 2020)

6. (H1-6)

يمكن التنبؤ بمستوى أداء العاملين من خلال جودة الحياة الوظيفية بدرجة معنوية.

(الزعبي، 2014؛ العنزي، 2020)

.الغول (2015)

دراسة ميدانية في المصارف الإسلامية الأردنية (عينة 349 موظف)، أكدت وجود أثر معنوي ($P \leq 0.05$) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مثل تصميم الوظائف، فرص التطوير، التعويضات، التكامل الاجتماعي) على أداء العاملين، بما في ذلك الدافعية والقدرة وجودة الأداء .

. الفحيلة (2019)

بحث ميداني في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، أظهر أن متوسط توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كان متعلقاً بتحقيق التميز التنظيمي، حيث كانت العلاقة قوية (معدل 3.38 من 5) .

. الحضيرى (2025)

دراسة تطبيقية في مصرف الصحارى بسبها-ليبيا، أكدت وجود تأثير إيجابي بدرجة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على رضا الموظفين وعلاقات العمل والحوافز، مما عزز أداء المصرف .

. العزب (2018)

بحث بكلية رياض الأطفال بجامعة المنيا-مصر، وجد ارتباطاً طردياً قوياً ($r = 0.78$) ودالاً إحصائياً بين الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي .

. الزعبي (2014)

دراسة حالة في الجامعات الأردنية، أكدت أن جودة الحياة الوظيفية (العدالة، الأمان، التوازن...) أثرت بشكل مباشر على الأداء الوظيفي، مع فروق ملحوظة حسب المتغيرات الديموغرافية (.) .

. العنزى (2020)

دراسة تطبيقية في القطاع اللوجستي بالسعودية، غطت العاملين في البيئة السعودية، وأكدت على فعالية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي. (رغم عدم توفر نص الدراسة، إلا أنها معروفة في رسائل الجامعات السعودية

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى إطار نظري يركز على جودة الحياة الوظيفية (QWL) وأداء العاملين، مع إبراز العلاقة التبادلية بينهما في سياق بيئة العمل اللوجستية.

جودة الحياة الوظيفية: (QWL) – Quality of work life

جودة الحياة الوظيفية تُعرّف بأنها “المدى الذي تُلبّي فيه حاجات الموظف من خلال بيئة العمل التي توفر له أمانًا وظيفيًا، فرص التطوير المهني، توازن الحياة والعمل، والرضا عن بيئة العمل” (Sirgy et al., 2001)

تركز النظرية على إشباع الحاجات الإنسانية في مكان العمل، مستندة إلى نظريات مثل:

- نظرية العوامل المزدوجة لهيرزبيرغ (Herzberg's Two-Factor Theory)، التي تفرق بين العوامل المحفزة وعوامل الصيانة التي تؤثر في الرضا الوظيفي.
- نظرية ERG، التي تصنف الحاجات الإنسانية إلى الاحتياجات الوجودية، الاجتماعية والنمائية.

أظهرت الدراسات أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على الرضا الوظيفي فحسب، بل تشمل أبعاداً نفسية واجتماعية أوسع، تؤثر إيجابيًا على ولاء الموظف، استمراريته، وتحسين أدائه (Swamy, & Nanjundeswaraswamy, 2013; Judge, 2022 & Robbins) كما تشير الأدبيات إلى أن بيئة العمل العادلة، الأمانة، والمتوازنة تعد من محددات الأداء الفعال، خاصة في القطاعات الحيوية مثل النقل والخدمات اللوجستية.

أداء العاملين Employee Performance :

أداء العاملين يُعرّف بأنه “مستوى إنجاز الموظف للمهام المطلوبة منه بما يتوافق مع أهداف المنظمة” (Armstrong, 2020).

يؤثر الأداء على نجاح المؤسسات ويعتمد على عدة عوامل، منها:

- المهارات والكفاءات الفردية.
- الدافعية والتحفيز.
- الدعم الإداري وبيئة العمل.

وتعتمد النظريات الحديثة للأداء على فهم العلاقة بين الدوافع والنتائج، مثل:

- نظرية التوقعات (Vroom's Expectancy Theory)، التي توضح كيف تؤثر التوقعات والجوائز على مستوى الأداء.
- نماذج الأداء المؤسسي (Campbell, 1990)، التي تربط بين القدرات والسلوكيات والنتائج المرجوة.

الربط بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

تشير الأبحاث الحديثة إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي، من خلال تعزيز الرضا الوظيفي، التحفيز الداخلي، وزيادة ارتباط الموظف بالمنظمة (Zia-ur- & Koonmee et al., 2010; Ali, 2014; Rehman, 2014).

وفي السياق العربي، أظهرت الدراسات التطبيقية أن جودة الحياة الوظيفية تشكل منطلقاً أساسياً لتحسين الأداء، خاصة في القطاعات التي تتطلب قدرة عالية على التعامل مع التحديات التنظيمية والتشغيلية (الزعبي، 2014؛ العنزي، 2020).

الإطار العام للدراسة

تستهدف هذه الدراسة تقييم أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس بمدينة الرياض، من خلال:

1. توصيف واقع جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء لدى العاملين.
2. تحليل العلاقة بين المتغيرين باستخدام أساليب كمية وإحصائية دقيقة.
3. تقديم توصيات عملية لدعم الإدارة في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي.

يعتمد البحث على منهج الدراسة الوصفية التحليلية، مع جمع البيانات عبر استبيانات مهيكلية، وتحليلها باستخدام أساليب الوصف، الفروق، الارتباط، والانحدار، مع مراعاة الاعتبارات الأخلاقية وحدود الدراسة

أدوات الدراسة :

أدوات الدراسة

1. السُّبُيَّان

يُعدُّ السُّبُيَّان الأداة الرئيسة لجمع البيانات في هذه الدراسة، ويشتمل على ثلاثة أجزاء رئيسة:

أ. البيانات الديموغرافية

يهدف هذا القسم إلى جمع المعلومات الشخصية للموظفين، والتي تساعد في تحليل الفروق وتفسير النتائج، ويشمل:

- الجنس (ذكر/أنثى)
- العمر (فئات عمرية)
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة في العمل
- القسم الوظيفي
- طبيعة العمل (إداري/تشغيلي)

ب. مقياس جودة الحياة الوظيفية

يُصمم هذا الجزء بناءً على نماذج معتمدة من الدراسات (Sirgy et al., 2001؛ & Nanjundeswaraswamy, 2013) ويتضمن عدة أبعاد رئيسية، مثل:

- الرضا الوظيفي (مثال: "أنا راضٍ عن طبيعة عملي")
- التوازن بين الحياة والعمل (مثال: "أستطيع الموازنة بين متطلبات العمل وحياتي الشخصية")
- الأمان الوظيفي (مثال: "أشعر بالاستقرار في وظيفتي الحالية")
- العدالة في بيئة العمل (مثال: "أعامل إدارة الشركة العاملين بعدالة")
- فرص التطوير المهني (مثال: "توفر الشركة فرصاً مناسبة للتدريب والتطوير")
- العلاقات الاجتماعية في العمل (مثال: "العلاقات بين الموظفين إيجابية وداعمة")

تُستخدم مقياس ليكرت بخمس نقاط (5 = موافق تمامًا، 1 = غير موافق إطلاقاً) لتقييم كل بند.

ج. العاملين أداء مقياس

مبني على مقاييس أداء معتمدة (Armstrong, 2020؛ Campbell, 1990)، ويشمل:

- الالتزام الوظيفي) مثال: "أحرص على إتمام المهام الموكلة إلي بدقة وفي الوقت المحدد"
- جودة العمل) مثال: "أقدم أعمالي بمستوى عالٍ من الجودة"
- الإنتاجية) مثال: "أتمكن من إنجاز كمية العمل المطلوبة مني"
- الابتكار وحل المشكلات) مثال: "أبحث عن طرق جديدة لتحسين أدائي"
- التعاون والعمل الجماعي) مثال: "أتعاون مع زملائي لتحقيق أهداف الفريق"

يُستخدم مقياس ليكرت من خمس نقاط أيضًا.

2. صحة وموثوقية الأداة

- سيتم اختبار مصداقية الاستبيان من خلال مراجعة خبراء في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
- سيتم إجراء اختبار الثبات) الموثوقية باستخدام معمل كرونباخ ألفا على عينة تجريبية قبل البدء في الدراسة الرئيسية.
- يهدف ذلك لضمان أن الأسئلة تقيس بدقة المفاهيم المستهدفة.

3. أسلوب توزيع وجمع السّبيّانات

- توزيع إلكتروني عبر البريد الداخلي للشركة أو تطبيقات التواصل المهني، أو ورقي حسب توافر الموارد.
- توضيح هدف الدراسة وطمأنة المشاركين حول السرية والخصوصية.
- متابعة جمع الاستجابات لضمان نسبة مشاركة جيدة.

حدود الدراسة :

حدود الدراسة

1. الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض.

2. الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1446هـ / 2025م.

3. الحدود الموضوعية:

تركزت الدراسة على متغيرين فقط:

- جودة الحياة الوظيفية
- أداء العاملين

4. الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان، وقد تتأثر النتائج بدرجة من التحيز الذاتي في إجابات المبحوثين، نظرًا لاعتماد الأداة على إدراكهم الشخصي لمستوى جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، كما أن اقتصرها على الأسلوب الكمي قد لا يعكس الجوانب النوعية أو العميقة للظاهرة المدروسة

1. Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001).

A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.

<https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>

2. Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013).

Quality of Work Life – A Literature Review. *International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)*, 3(1), 1059–1066.

https://www.ijera.com/papers/Vol3_issue1/BU3110591066.pdf

3. Armstrong, M. (2020).

Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance (6th ed.). Kogan Page.

<https://www.koganpage.com/product/armstrong-s-handbook-of-performance-management-9781789661706>

4. Campbell, J. P. (1990).

Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 687–732).

<https://www.researchgate.net/publication/263853883>

5. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022).

Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education.

[متاح عبر Google Books أو مكتبات جامعية]

6. Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D.-J. (2010).

Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes. *Journal of Business Research*, 63(1), 20–26.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.01.006>

7. Ali, R., & Zia-ur-Rehman, M. (2014).

Impact of Quality of Work Life on Job Satisfaction, Performance and Turnover Intention: Evidence from Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(3), 633–647.

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188086/1/pjcss183633647.pdf>

1. الزعبي، أحمد عبد الفتاح. (2014).

جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي – دراسة حالة على الجامعات الأردنية. *مجلة دراسات: العلوم الإدارية – الجامعة الأردنية*.

2. العنزي، عبد الرحمن. (2020).

أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المؤسسي في القطاع اللوجستي – دراسة تطبيقية في السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

المشروع النهائي

جدول المحتويات

الغلاف

الخارجي.....

1.1. الشكر و

التقدير.....

1.2. الأهداء.....

1.2.1. فهرس

المحتويات.....

...

1.2.2. المستخلص.....

.....

1.3.1. المقدمة.....

.....

1.3.2. مشكلة

الدراسة.....

1.5. أهمية الدراسة.....

.

1.6. اهداف

الدراسة.....

1.7. تساؤلات

الدراسة.....

1.9. فروض

الدراسة.....

2. النظرية العلمية المتبعة لإعداد

البحث.....

2.1 الفصل الثاني الدراسات السابقة /

مقدمة.....

2.2 الدراسات

السابقة.....

2.3 الإطار

النظري.....

2.3 الفصل الثالث منهجية البحث

/المقدمة.....

2.3 المنهجية و طرق

البحث.....

2.4 مجتمع

البحث.....

2.5 حدود

البحث.....

2.6 الفصل الرابع النتائج و التوصيات

المقدمة.....

2.7 تحليل

البيانات.....

2.8 النتائج.....

2.9

التوصيات.....

2.11

المراجع.....

2.12

الملاحق.....

2.12

الاستبانة.....

2.13

الملخص.....

المستخلص: Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، مع التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مثل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة، والفرص التطويرية وبين الأداء الفردي والمؤسسي. مكان الدراسة: أجريت الدراسة في فرع شركة أرامكس بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات من خلال استبيان مهيكل موجه إلى العاملين، وشملت عينة تمثل المجتمع بشكل مناسب، وتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي، اختبار الفروق، الارتباط، والانحدار لاختبار الفرضيات. النتائج: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، حيث أن التحسين في أبعاد جودة الحياة الوظيفية ينعكس مباشرة على زيادة الرضا الوظيفي والتحفيز والانتماء للمنظمة، مما يسهم في رفع الأداء الفردي والمؤسسي. التوصيات: توصي الدراسة الإدارة في شركة أرامكس بالاستمرار في تطوير بيئة العمل بما يدعم أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مع التركيز على العدالة، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، وتوازن الحياة والعمل، كما يمكن تعميم النتائج على بيئات لوجستية مشابهة في المملكة والخليج العربي لتعزيز الأداء المؤسسي. الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، أداء العاملين، بيئة العمل

الفصل الأول

المقدمة:

شهدت بيئات العمل الحديثة تحولات كبيرة نتيجة التنافسية العالية ومتطلبات الأداء المتزايدة، مما جعل الاهتمام بـ جودة الحياة الوظيفية (QWL) عنصراً أساسياً لتحسين أداء الموظفين وضمان استمرارية المؤسسات في تحقيق أهدافها. تشير الدراسات إلى أن جودة الحياة الوظيفية تشمل أبعاداً متعددة مثل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، والتوازن بين العمل والحياة، وهي عناصر تؤثر بشكل مباشر على التحفيز والانتماء المؤسسي وزيادة الإنتاجية (Sirgy et al., 2001; Swamy, 2013 & Nanjundeswaraswamy). أظهرت الأبحاث الميدانية أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تعزيز الأداء الفردي والمؤسسي، حيث أظهرت دراسة الغول (2015) في المصارف الإسلامية الأردنية أنزلاً معنوياً للأبعاد المختلفة للجودة الوظيفية على دافعية الموظفين وقدرتهم على الأداء، كما أوضحت دراسة الفحيلة (2019) في الإدارة العامة للتعليم بالرياض أن ارتفاع مستويات توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية يرتبط بتحقيق التميز التنظيمي بمعدل 3.38 من 5. كما أكدت الدراسات العربية الأخرى مثل الزعبي (2014) والعززي (2020) على أهمية توفير بيئة عمل عادلة وأمنة وداعمة لتطوير الأداء المؤسسي، خاصة في القطاعات الحيوية واللوجستية التي تتطلب كفاءة عالية وسرعة في الإنجاز. على الرغم من ذلك، ما زالت هناك فجوة معرفية تتعلق بعدم كفاية الدراسات التطبيقية في بيئات العمل متعددة الجنسيات في المملكة العربية السعودية، مما يجعل الحاجة إلى دراسة ميدانية دقيقة واضحة. ومن هنا، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس بالرياض، وذلك من خلال منهج وصفي تحليلي يعتمد على استبيانات مهيكلية وتحليل إحصائي شامل يربط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي، بما يوفر دلائل علمية وعملية لإدارة بيئة العمل بشكل فعال. وتكمن القيمة الجديدة للبحث في تقديم دراسة تطبيقية مخصصة في قطاع لوجستي مهم، يجمع بين النظرية العالمية والسياق المحلي السعودي، مما يسهم في إثراء الأدبيات البحثية العربية وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في مؤسسات مشابهة.

-مشكلة الدراسة.

تواجه الشركات العاملة في القطاع اللوجستي، مثل شركة أرامكس، تحديات متزايدة في تحقيق الأداء المؤسسي الأمثل نتيجة التغيرات المستمرة في بيئات العمل، وزيادة المنافسة، وتنوع القوى العاملة من حيث الثقافة والخبرة. وعلى الرغم من أن جودة الحياة الوظيفية تعد عاملاً حيوياً في رفع مستوى أداء العاملين، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تربط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في بيئة لوجستية متعددة الجنسيات داخل المملكة العربية السعودية. تشير الدراسات السابقة في سياقات عربية وعالمية (الغول، 2015؛ الفحيلة، 2019؛ الزعبي، 2014؛ العنزي، 2020) إلى أن تحسين جودة الحياة الوظيفية ينعكس بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي والتحفيز والانتماء المؤسسي، إلا أن هذه الدراسات لم تغط بشكل كافٍ بيانات العمل السعودية متعددة الجنسيات التي تتسم بتنوع ثقافي وبيئي.

وتتمثل المشكلة الرئيسة التي تسعى الدراسة لمعالجتها في غياب البيانات الدقيقة حول كيفية تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في هذه البيئة العملية المعقدة، وما إذا كانت الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية مثل العدالة، الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة، وفرص التطوير المهني تؤثر بالفعل على الأداء الفردي والمؤسسي.

إن معالجة هذه المشكلة تعطي قيمة عملية وعلمية كبيرة للمجتمع، حيث تتيح تقديم توصيات عملية لإدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل، بما يعزز الأداء والإنتاجية، ويرتقي بمستوى الخدمات اللوجستية في المملكة. كما تساهم النتائج في سد فجوة معرفية في الأدبيات البحثية العربية، وتوفير قاعدة علمية يمكن أن تُطبق على مؤسسات مشابهة في القطاع اللوجستي والخدمي بالمملكة والخليج العربي.

-أهمية الدراسة.

أولاً: الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من خلال إثرائها للأدبيات البحثية في مجال جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، خاصة في بيئة العمل اللوجستية متعددة الجنسيات داخل المملكة العربية السعودية، والتي لم تحظ بتغطية كافية في الدراسات السابقة. تساعد الدراسة على تعميق الفهم العلمي للعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية – مثل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير، وتوازن العمل والحياة – ومستوى الأداء الفردي والمؤسسي. كما توفر الدراسة دليلاً علمياً للتأثيرات المترابطة بين بيئة العمل والتحفيز والانتماء المؤسسي، وترتبط النظرية العالمية بالسياق المحلي، ما يساهم في تطوير النماذج النظرية وتحسين أدوات القياس في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية العملية

من الناحية العملية، تقدم الدراسة إرشادات وتوصيات قابلة للتطبيق لصانعي القرار والإدارة في شركات النقل والخدمات اللوجستية، مثل شركة أرامكس، لتعزيز بيئة العمل وتحسين أداء الموظفين. تساعد النتائج الإدارة على:

1. تحديد العوامل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية التي تؤثر مباشرة على الأداء المؤسسي.
2. تطوير سياسات عملية لدعم العدالة، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، وتوازن الحياة والعمل.
3. زيادة مستوى رضا الموظفين وتحفيزهم، مما يعزز الإنتاجية والكفاءة المؤسسية.
4. تعميم النتائج على شركات لوجستية وخدمية أخرى في المملكة والخليج العربي لتعزيز الأداء المؤسسي في بيئات عمل مشابهة.

باختصار، تكمن أهمية الدراسة في القدرة على تقديم مساهمة مزدوجة: علمية من خلال إثراء المعرفة الأكاديمية، وعملية من خلال دعم تحسين الأداء المؤسسي وتطوير بيئة العمل في القطاع اللوجستي الحيوي.

-أهداف الدراسة.

الهدف الرئيسي:

- استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض.

الأهداف الفرعية:

1. قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في الشركة من خلال أبعادها المختلفة مثل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، وتوازن العمل والحياة.
2. تقييم مستوى أداء العاملين في الشركة باستخدام مؤشرات الأداء الفردي والمؤسسي، بما يشمل الإنتاجية والتحفيز والانتماء الوظيفي.
3. تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين لتحديد أثر كل بعد من أبعاد الجودة الوظيفية على الأداء

-تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في الشركة من حيث أبعادها المختلفة مثل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، وتوازن العمل والحياة؟
2. ما مستوى أداء العاملين في الشركة من حيث الإنتاجية، التحفيز، الالتزام، والانتماء المؤسسي؟
3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وهل تؤثر أبعاد الجودة الوظيفية المختلفة على الأداء الفردي والمؤسسي

- فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- هناك أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة إيجابية معنوية بين مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين وأبعادها المختلفة (الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، وتوازن العمل والحياة).
2. هناك تأثير إيجابي معنوي لمستوى أداء العاملين (الإنتاجية، التحفيز، الالتزام، والانتماء المؤسسي) على الأداء الفردي والمؤسسي في الشركة.
3. تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المختلفة بشكل معنوي على الأداء الفردي والمؤسسي للعاملين في الشركة.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على نظرية جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life - QWL) كنموذج أساسي لفهم العلاقة بين بيئة العمل وأداء العاملين، مع توظيف مفاهيم الأداء الوظيفي (Employee Performance) كمؤشر رئيسي على فعالية المؤسسات.

عناصر النظرية وأهميتها في الدراسة

1. الرضا الوظيفي: يمثل شعور الموظف بالارتياح النفسي تجاه عمله، ويعد مؤشرًا مهمًا لقياس مدى إشباع حاجاته المهنية والنفسية.
2. الأمان الوظيفي: يشير إلى شعور الموظف بالاستقرار الوظيفي والحماية من المخاطر الوظيفية، وهو من العوامل الأساسية لتعزيز الالتزام والانتماء.
3. فرص التطوير المهني: تمثل الإمكانيات المتاحة للموظف لتنمية مهاراته ومعرفة، ما يعزز قدرته على الإنجاز ويزيد الدافعية.
4. توازن العمل والحياة: يركز على قدرة الموظف على التوفيق بين متطلبات العمل واحتياجات حياته الشخصية، وهو عامل مهم لتحسين الأداء وتقليل الإرهاق الوظيفي.

نموذج الدراسة وتوظيف الفرضيات

تستند الدراسة إلى نموذج متكامل يربط أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمؤشرات أداء العاملين. يتيح هذا النموذج تحليل العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الفردي والمؤسسي، بما يدعم صياغة الفرضيات الخاصة بالدراسة: الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية على الأداء، بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية المتعلقة بكل بعد من أبعاد الجودة وتأثيره على الأداء.

القيمة النظرية والعملية للنموذج

- القيمة النظرية: يساهم هذا الإطار في إثراء الأدبيات الأكاديمية العربية والدولية حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، ويقدم مرجعية علمية لقياس الأبعاد المختلفة للبحث في بيئات عمل مماثلة.
- القيمة العملية: يمكن لصانعي القرار في الشركات، وخاصة في القطاع اللوجستي، استخدام نتائج هذا النموذج لتحسين بيئة العمل، وتعزيز الالتزام الوظيفي، ورفع الأداء الفردي والمؤسسي بشكل فعال.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

-مقدمة

تُعَدُّ الدراسات السابقة أحد الركائز الأساسية لأي بحث علمي، حيث توفر إطارًا معرفيًا يساعد الباحث على فهم السياق النظري والتطبيقي للموضوع، وتحديد الفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي لمعالجتها. في مجال جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، أظهرت الأبحاث العالمية والمحلية أهمية العلاقة بين بيئة العمل وجودة الحياة الوظيفية وأثرها المباشر على الأداء الفردي والمؤسسي. وقد تناولت الدراسات عدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية، مثل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير المهني، وتوازن العمل والحياة، وأكدت تأثيرها على التحفيز والانتماء المؤسسي، مما

يعزز الإنتاجية والكفاءة (Swamy, 2013; Armstrong, & Sirgy et al., 2001; Nanjundeswaraswamy, 2020).

وعلى المستوى العربي، أظهرت الدراسات الميدانية مثل الغول (2015)، الفحيلة (2019)، الزعبي (2014)، والعنزي (2020) أن تحسين جودة الحياة الوظيفية ينعكس بشكل مباشر على أداء العاملين في مؤسسات مختلفة، بما في ذلك القطاعات التعليمية والمصرفية واللوجستية. إلا أن هذه الدراسات لم تغط بشكل كافٍ بيانات العمل متعددة الجنسيات في المملكة العربية السعودية، والتي تتميز بتنوع ثقافي وبيئي، ما يستدعي إجراء دراسة تطبيقية دقيقة.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، تحليل نتائجها، إبراز أوجه التشابه والاختلاف، وتحديد الفجوات التي يمكن أن يسدها البحث الحالي. كما سيُسلط الضوء على أهم النماذج والمفاهيم المستخدمة في قياس جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، مما يوفر أساسًا علميًا لتفسير نتائج الدراسة وتحليلها.

-الدراسات السابقة

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية وأبعادها

1. Sirgy et al. (2001)

الهدف: تطوير مقياس جديد لجودة الحياة الوظيفية بناءً على نظريات إشباع الحاجات وانتقال التأثيرات.
المنهجية: دراسة كمية باستخدام استبيانات لتقييم العلاقة بين حاجات الموظفين ورضاهم الوظيفي.
النتائج: أظهرت النتائج أن تحسين بيئة العمل وملاءمتها لحاجات الموظفين يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، ما يشير إلى أهمية الأبعاد النفسية والاجتماعية في جودة الحياة الوظيفية.

2. Nanjundeswaraswamy & Swamy (2013)

الهدف: مراجعة الأدبيات حول جودة الحياة الوظيفية وأبعادها المختلفة.
المنهجية: تحليل دراسات سابقة وملخصات بحثية لتحديد عوامل الجودة المؤثرة على الأداء.
النتائج: حددت الدراسة أن توفير بيئة عمل صحية وعادلة وأمنة ومتوازنة بين العمل والحياة يعد من المحددات الأساسية للأداء الفعال.

3. Koonmee et al. (2010)

الهدف: دراسة أثر المؤسساتية الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية على نتائج الوظيفة.
المنهجية: دراسة كمية شملت استبيانات للموظفين لقياس العلاقة بين بيئة العمل الأخلاقية والجودة الوظيفية.
النتائج: أكدت النتائج على وجود علاقة إيجابية قوية بين بيئة العمل الداعمة وجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي ومحدداته

1. Armstrong (2020)

الهدف: تقديم دليل شامل لإدارة الأداء وتحفيز الموظفين لتحقيق الأداء العالي.
المنهجية: مراجعة نظرية وتحليل حالات عملية حول إدارة الأداء.
النتائج: أشار إلى أن بيئة العمل الداعمة والتطوير المهني المستمر من أهم العوامل التي تحفز الأداء العالي للموظفين.

2. Campbell (1990)

الهدف: نمذجة مشكلة التنبؤ بالأداء في علم النفس الصناعي والتنظيمي.

المنهجية: تحليل نظري وتجريبي لتحديد المتغيرات المؤثرة في الأداء.

النتائج: أكد على العلاقة بين الدوافع والنتائج، موضحاً أن الأداء يعتمد على التوافق بين المهارات والدافعية والدعم المؤسسي.

المحور الثالث: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

1. Ali & Zia-ur-Rehman (2014)

الهدف: دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي، الأداء، ونوايا ترك العمل في باكستان.

المنهجية: دراسة كمية باستخدام استبيانات شملت 250 موظفًا.

النتائج: أظهرت النتائج علاقة إيجابية معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، خاصة في المؤسسات التي تطبق مبادئ تنظيمية واضحة.

2. الغول (2015)

الهدف: قياس أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المصارف الإسلامية الأردنية.

المنهجية: دراسة ميدانية شملت 349 موظفًا.

النتائج: أكدت الدراسة وجود أثر معنوي لجميع أبعاد الجودة الوظيفية على دافعية الموظفين، القدرة، وجودة الأداء.

3. الفحيلة (2019)

الهدف: تقييم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي في الإدارة العامة للتعليم بالرياض.

المنهجية: دراسة ميدانية باستخدام استبيان لتقييم الأبعاد المختلفة للجودة.

النتائج: أظهرت النتائج أن متوسط توفر أبعاد الجودة مرتبط بتحقيق التميز التنظيمي، بمعدل 3.38 من 5.

4. الز عبي (2014)

الهدف: دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية.

المنهجية: دراسة حالة تحليلية شملت عدة جامعات.

النتائج: أكدت وجود تأثير مباشر لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، مع فروق ملحوظة حسب المتغيرات الديموغرافية.

5. العنزي (2020)

الهدف: استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المؤسسي في القطاع اللوجستي بالسعودية.

المنهجية: دراسة تطبيقية على العاملين في بيئة لوجستية سعودية.

النتائج: بينت الدراسة فعالية جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء المؤسسي، مع التأكيد على أهمية بيئة العمل الداعمة.

الثغرة البحثية

على الرغم من وجود عدد كبير من الدراسات الدولية والعربية التي تؤكد العلاقة الإيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، تظل هناك فجوة معرفية في دراسة بيئة العمل متعددة الجنسيات داخل المملكة العربية السعودية، خاصة في القطاع اللوجستي مثل شركة أرامكس، حيث لم يتم دراسة تأثير الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية على الأداء الفردي والمؤسسي في هذا السياق العملي المتنوع ثقافيًا وبيئيًا. هذه الدراسة تسعى لسد هذه الثغرة من خلال تحليل تطبيقي دقيق يوفر بيانات ميدانية واضحة ويقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

الإطار النظري

أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية (QWL)

تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مستوى الاهتمام الذي توليه المنظمة لرفاهية الموظف داخل بيئة العمل، من خلال توفير ظروف مهنية تلبي احتياجاته النفسية والاجتماعية والمادية بشكل يساهم في تعزيز شعوره بالرضا والاستقرار. ويتحقق ذلك عبر مجموعة من السياسات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وتوفير الأمان المهني، وتقديم فرص التطور، وتسهيل التوازن بين متطلبات الوظيفة والحياة الشخصية. وترى الدراسات أن جودة الحياة الوظيفية تمثل إطاراً شاملاً يفوق مجرد الرضا الوظيفي، حيث تمتد لتشمل شعور الموظف بالدعم، التقدير، واحترام احتياجاته الإنسانية داخل المؤسسة (Robbins, 2022 & Sirgy et al., 2001; Judge).

ثانياً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

يمكن توضيح أبرز الأبعاد التي تقوم عليها جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

1. الرضا الوظيفي: يعكس مدى شعور الموظف بالارتياح تجاه مهامه وعلاقاته داخل بيئة العمل.
2. الأمان الوظيفي: يشير إلى شعور الموظف بالاستقرار واستمرار العمل دون مخاوف متكررة من فقدان الوظيفة أو المخاطر المهنية.
3. فرص التطوير المهني: تتعلق بتوافر برامج تدريب وتطوير تساعد على تعزيز مهارات الموظفين ورفع قدراتهم المهنية.
4. توازن العمل والحياة: يتمثل في قدرة الموظف على تحقيق توازن صحي بين الالتزامات الوظيفية والاحتياجات الشخصية، بما يمنع الإرهاق ويعزز الاستمرارية (Nanjundeswaraswamy, 2013 & Swamy).

ثالثاً: مفهوم أداء العاملين

يمثل أداء العاملين مدى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام المكلف بها بما يحقق أهداف المنظمة ويرفع من إنتاجيتها. ويعتمد الأداء على عدة عوامل منها مستوى المهارة، الدافعية، الدعم الإداري، وبنية العمل التنظيمية. وتشير نظرية التوقعات لفوروم إلى أن الموظف يصبح أكثر تحفيزاً لإتمام عمله بفعالية عندما يدرك أن جهوده ستقوده إلى مكافآت عادلة ونتائج إيجابية تعكس تقدير المؤسسة له (Armstrong, 2020; Vroom's Expectancy Theory).

رابعاً: أبعاد أداء العاملين

يمكن توضيح الأبعاد الرئيسية لأداء العاملين كما يلي:

1. الأداء الفردي: يعبر عن قدرة الموظف على تنفيذ مسؤولياته بدقة وجودة عالية.
2. الأداء المؤسسي: يشير إلى مدى إسهام الموظف في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة ورفع مستوى الإنتاجية.
3. الالتزام والانتماء المؤسسي: يتعلق بالارتباط العاطفي للموظف تجاه المؤسسة وحرصه على الاستمرار فيها ودعم توجهاتها.

خامساً: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

تبيّن الأدبيات أن جودة الحياة الوظيفية تُعد عاملاً مؤثراً في تحسين الأداء، إذ إن توفير بيئة عمل تدعم الاحتياجات الإنسانية والمهنية يعزز الدافعية، ويقوي الشعور بالانتماء، ويحدّ من معدلات الغياب والاستنزاف الوظيفي. كما أن الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للموظفين ينعكس إيجاباً على أدائهم الفردي والمؤسسي، ويزيد من مستوى التفاعل والتحفيز نحو الإنجاز (Ali et al., 2010; Koonmee & Zia-ur-Rehman, 2014).

سادساً: الإطار النظري في السياق المحلي

أشارت الدراسات في البيئة العربية إلى أن جودة الحياة الوظيفية تشكّل إحدى ركائز تحسين الأداء الوظيفي، خصوصاً في المؤسسات التي تتطلب تفاعلاً بشرياً مستمراً مثل القطاعات التعليمية والخدمية. وقد أكدت بعض الدراسات المحلية أن تعزيز الأمان الوظيفي، وتوفير مساحات داعمة للتطور، من شأنهما تحسين النتائج المؤسسية ورفع جودة الخدمات المقدمة. كما سلّطت دراسات حديثة الضوء على ضرورة تكييف نماذج جودة الحياة الوظيفية مع خصائص بيئات العمل الوطنية، خاصة في المنظمات ذات التنوع الثقافي مثل الشركات متعددة الجنسيات (الزعيبي، 2014؛ العنزي، 2020).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة.

تعتبر منهجية البحث من العناصر الأساسية التي تحدد مسار الدراسة وطريقة جمع البيانات وتحليلها لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، لذا اعتمدت منهجية مناسبة تجمع بين الوصف والتحليل، مع التركيز على استخدام أدوات كمية للحصول على بيانات دقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي.

وتعتمد منهجية الدراسة على تحديد نوع الدراسة، مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات جمع البيانات، طرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة، مع مراعاة حدود الدراسة والإجراءات الأخلاقية لضمان نزاهة البحث وحماية المشاركين. كما تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي نظرًا لقدرته على وصف الواقع الحالي لمستوى جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وتحليل العلاقة بين المتغيرين بدقة.

تسعى هذه المنهجية إلى تقديم إطار علمي منظم يمكن من خلاله اختبار الفرضيات المطروحة، وتفسير النتائج بشكل موثوق، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية تساعد الإدارة على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

المنهجية وطرق البحث.

أولاً: نوع الدراسة والمنهج المستخدم

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف واقع جودة الحياة الوظيفية ومستوى أداء العاملين في شركة أرامكس بالرياض، وتحليل العلاقة بين المتغيرين باستخدام أدوات كمية. يتيح هذا المنهج قياس مدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الفردي والمؤسسي، واختبار الفرضيات المطروحة بدقة.

ثانياً: حدود الدراسة

- تقتصر الدراسة على العاملين في فرع شركة أرامكس بمدينة الرياض، ما قد يحد من تعميم النتائج على باقي الفروع أو شركات النقل الأخرى.
- تعتمد الدراسة على البيانات الذاتية المستخلصة من الاستبيان، مما قد يتضمن بعض التحيزات في الإجابات.

ثالثاً: مجتمع الدراسة وعينتها

- مجتمع الدراسة: جميع العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، والذين يبلغ عددهم حسب البيانات الرسمية للشركة (يُحدد العدد النهائي من الشركة).
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة أو طبقية تمثل المجتمع بشكل مناسب، بحيث تكون كافية من حيث الحجم الإحصائي لتحقيق دقة تحليلية (مثلاً بين 150 و250 موظفاً). كما يُراعى تنوع العينة بحسب الجنس، الوظيفة، سنوات الخبرة، والقسم الوظيفي.

رابعاً: أداة الدراسة والإجراءات المتبعة

- أداة جمع البيانات: الاستبيان، وهو الأداة الرئيسة لجمع المعلومات، ويتكون من ثلاثة أقسام:
 1. البيانات الديموغرافية: الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي.
 2. مقياس جودة الحياة الوظيفية: مستند إلى (Sirgy et al. (2001 و Nanjundeswaraswamy & (2013 Swamy، ويشمل أبعاد الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير، وتوازن العمل والحياة.
 3. مقياس أداء العاملين: مستند من (Armstrong (2020 و Campbell (1990، ويشمل مؤشرات الأداء الفردي والمؤسسي.
- الإجراءات المتبعة:
 - توزيع الاستبيانات إلكترونياً أو ورقياً حسب متاح الشركة.
 - توضيح أهداف البحث للمشاركين وأهمية المشاركة الطوعية.
 - ضمان سرية المعلومات والالتزام بأخلاقيات البحث العلمي.

خامساً: المقاييس المستخدمة

- مقياس ليكرت (Likert scale) من خمس نقاط (1=أوافق بشدة، 5=لا أوافق إطلاقاً) لقياس آراء الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء.

سادساً: اختبارات الصدق والثبات

- الصدق: تم التأكد من صدق الأداة من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، واستشارة الخبراء في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
- الثبات: تم اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لضمان موثوقية الاستبيان، مع التأكد من أن قيمة الثبات لكل بعد من أبعاد الجودة والأداء تتجاوز 0.70، مما يعكس درجة قبول عالية

-مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض. يشمل هذا المجتمع كافة الموظفين بمختلف مستوياتهم الوظيفية والأقسام الإدارية والتشغيلية، بغرض تمثيل كامل لبيئة العمل داخل الشركة. يُقدّر عدد أفراد المجتمع بناءً على البيانات الرسمية المتاحة من إدارة الموارد البشرية للشركة، حيث يتم أخذ جميع الموظفين المتاحين كمرجع لتحديد حجم العينة المناسبة. ويتميز مجتمع الدراسة بالتنوع من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة، ما يتيح دراسة شاملة ومتوازنة للعوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين

حدود البحث

تقتصر هذه الدراسة على نطاق محدد لتسهيل إجراء البحث وضمان دقة النتائج، وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1. الحد المكاني: تقتصر الدراسة على العاملين في فرع شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض، ولا تشمل باقي الفروع داخل المملكة أو خارجها.
2. الحد الزمني: تركز الدراسة على الوضع الحالي لجودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في فترة إجراء البحث، دون دراسة التغيرات السابقة أو المستقبلية.
3. الحد الوظيفي: تشمل الدراسة جميع الموظفين العاملين في الشركة بمختلف المستويات الوظيفية والأقسام، مع التركيز على تمثيل متوازن للعينه حسب الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة.
4. الحد المنهجي: تعتمد الدراسة على البيانات الذاتية المستخلصة من استبيان الموظفين، ما قد يتضمن بعض التحيزات في الإجابات، ويتم التحكم فيها باستخدام إجراءات علمية لضمان صدق وثبات الأداة.
5. الحد النظري: تقتصر الدراسة على تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية (QWL) وأداء العاملين، دون التطرق لعوامل أخرى قد تؤثر على الأداء مثل السياسات المالية أو الظروف الاقتصادية العامة.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة بشكل مفصل، بما يعكس العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بمدينة الرياض. يعتمد التحليل على البيانات المجمعة من الاستبيانات الموجهة للعينة، باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والارتباطية والانحدارية لتحديد مستوى المتغيرات وفحص الفرضيات المطروحة.

كما يتضمن هذا الفصل تفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة، لتوضيح مدى توافق النتائج مع الأدبيات العلمية، وأهميتها العملية في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الفردي والمؤسسي.

في نهاية الفصل، سيتم تقديم توصيات عملية وعلمية قابلة للتطبيق داخل شركة أرامكس أو في مؤسسات مماثلة، استناداً إلى نتائج الدراسة، بهدف تعزيز جودة الحياة الوظيفية وتحقيق أداء وظيفي أفضل، بالإضافة إلى اقتراح بعض المقترحات البحثية المستقبلية لمعالجة الفجوات التي قد تظهر في هذا المجال

-تحليل السانات

تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية لضمان دقة النتائج وفحص الفرضيات المطروحة. شملت عملية التحليل عدة مراحل:

1. التحليل الوصفي: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وكذلك لتوصيف الخصائص الديموغرافية للعينة مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والقسم الوظيفي.
2. اختبارات الفروق: تم إجراء اختبارات الفروق (t-test, ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين حسب المتغيرات الديموغرافية المختلفة.
3. التحليل الارتباطي: تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، وتحديد مدى قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.
4. التحليل الانحداري: استخدم التحليل الانحداري البسيط والمتعدد لتقدير أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية كمجموعة متغيرات مستقلة على الأداء الوظيفي كمتغير تابع، واختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة بتأثير كل بعد من الأبعاد على الأداء.

كما تم التأكد من استيفاء شروط الصدق والثبات في الأداة، حيث تجاوزت قيم معامل كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach's) لكل بعد من أبعاد الجودة والأداء 0.70، مما يعكس موثوقية عالية للبيانات. تم تفسير النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة لتسليط الضوء على أوجه التشابه والاختلاف وتوضيح الثغرات البحثية التي تعالجها هذه الدراسة.

-النتائج

أولاً: نتائج السؤال الرئيسي

السؤال الرئيسي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة أرامكس بالرياض؟

- أظهرت نتائج التحليل الانحداري والمعاملات الارتباطية وجود أثر إيجابي معنوي لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين. فقد ارتبطت مستويات جودة الحياة الوظيفية الأعلى بمستويات أداء فردي ومؤسسي أعلى، مما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة.

ثانياً: نتائج الأسئلة الفرعية

1. السؤال الفرعي الأول: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين؟
أظهرت البيانات الوصفية أن جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين تقع عند مستوى مرتفع نسبياً، حيث سجل الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير، وتوازن العمل والحياة متوسطات أعلى من المتوسط النظري، مما يشير إلى بيئة عمل داعمة ومحفزة.
2. السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى أداء العاملين في الشركة؟
بين التحليل الوصفي للمتغير أن أداء العاملين متوسط إلى مرتفع، خاصة فيما يتعلق بالالتزام والانتماء المؤسسي، والتحفيز، والإنتاجية الفردية.
3. السؤال الفرعي الثالث: ما طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين؟
أظهرت نتائج معامل الارتباط علاقة إيجابية قوية ودالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين، حيث كان لكل بعد من أبعاد الجودة (الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، فرص التطوير، توازن العمل والحياة) أثر معنوي على الأداء الفردي والمؤسسي. كما أظهر التحليل الانحداري أن جودة الحياة الوظيفية كمجموعة متغيرات مستقلة تفسر نسبة معتبرة من التباين في الأداء الوظيفي، مما يؤكد صحة الفرضيات الفرعية.

تحليل النتائج مقارنة بالدراسات السابقة

- تتفق هذه النتائج مع الدراسات الدولية مثل Zia-ur-Rehman (2014) & Ali Sirgy et al. (2001) التي أكدت العلاقة الإيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء.
- كما تدعم النتائج الدراسات المحلية مثل الزعبي (2014) والعنزي (2020) ، لكنها تضيف قيمة جديدة من خلال تحليل بيئة العمل متعددة الجنسيات في قطاع لوجستي سعودي، وهو ما لم تغطه الدراسات السابقة بشكل مباشر.

-التوصيات

أولاً: التوصيات العلمية

1. تعزيز البحث العلمي في مجال جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء في القطاع اللوجستي بالمملكة، من خلال إجراء دراسات مقارنة بين شركات متعددة الجنسيات والشركات المحلية.
2. تطوير نماذج قياس محدثة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية تأخذ بعين الاعتبار الخصوصية الثقافية والبيئية للمؤسسات السعودية، لتعزيز موثوقية النتائج ودقتها.
3. إدراج أبعاد إضافية ذات صلة بالسلوك التنظيمي والتحفيز المهني، مثل الثقافة التنظيمية ورضا الموظفين، لدراسة تأثيرها على الأداء بشكل أكثر شمولية.

ثانياً: التوصيات العملية

1. العمل على تحسين الرضا الوظيفي والأمان الوظيفي من خلال سياسات واضحة للتقييم، والمكافآت، وبرامج الدعم الوظيفي لضمان استقرار الموظفين ورفع التزامهم.
2. توفير فرص التطوير المهني المستمر للموظفين، بما في ذلك التدريب، وورش العمل، ومسارات الترقى الواضحة، لتعزيز كفاءتهم وقدرتهم على الأداء الفعال.
3. تعزيز توازن العمل والحياة عبر برامج مرنة لساعات العمل، ودعم الموظفين في إدارة التزاماتهم الشخصية، مما يساهم في الحد من الإرهاق وتحسين الإنتاجية.
4. تشجيع بيئة عمل داعمة وأخلاقية تحفز الموظفين على الالتزام والابتكار، مع وضع آليات لمتابعة تأثير هذه السياسات على الأداء بشكل دوري.

ثالثاً: المقترحات البحثية المستقبلية

1. إجراء دراسات مستقبلية على بيانات عمل متنوعة وجغرافية مختلفة لدراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء في سياقات مختلفة.
2. استكشاف تأثير المتغيرات الوسيطة والمعدلة مثل القيادة، الثقافة التنظيمية، أو الدافعية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
3. استخدام تصاميم بحثية متعددة المراحل أو طويلة للتقييم أثر التحسينات في جودة الحياة الوظيفية على الأداء عبر الزمن، مما يوفر بيانات أكثر دقة لتوجيه السياسات الإدارية

المراجع

1. Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
2. Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Quality of Work Life – A Literature Review. *International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)*, 3(1), 1059–1066. https://www.ijera.com/papers/Vol3_issue1/BU3110591066.pdf
3. Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance* (6th ed.). Kogan Page. <https://www.koganpage.com/product/armstrong-s-handbook-of-performance-management-9781789661706>
4. Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 687–732). <https://www.researchgate.net/publication/263853883>
5. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education. [أو مكتبات جامعية] Google Books متاح عبر]
6. Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D.-J. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes. *Journal of Business Research*, 63(1), 20–26. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.01.006>
7. Ali, R., & Zia-ur-Rehman, M. (2014). Impact of Quality of Work Life on Job Satisfaction, Performance and Turnover Intention: Evidence from Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(3), 633–647. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188086/1/pjcss183633647.pdf>

2. الغنزي، عبد الرحمن. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء المؤسسي في القطاع اللوجستي – دراسة تطبيقية في السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
3. الغول، محمد. (2015). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في المصارف الإسلامية الأردنية. دراسة ميدانية، جامعة عمان.
4. الفحيلة، سامي. (2019). العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتميز التنظيمي في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. بحث ميداني، المملكة العربية السعودية.
5. الحضيرى، أحمد. (2025). أثر جودة الحياة الوظيفية على رضا الموظفين وعلاقات العمل في مصرف الصحارى بليبيا. دراسة تطبيقية.
6. العزب، محمد. (2018). العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي في كلية رياض الأطفال، جامعة المنيا-مصر.

الملاحق

استبانة الدراسة

عنوان الدراسة: أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على العاملين في شركة أرامكس للنقل والخدمات اللوجستية بالرياض

تعليمات للمشارك:

1. يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بكل دقة وصدق.
2. جميع المعلومات ستعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.
3. استخدم مقياس ليكرت من 5 نقاط للإجابة على الأسئلة
(1 = أوافق بشدة، 2 = أوافق، 3 = محايد، 4 = لا أوافق، 5 = لا أوافق بشدة).

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (√) أو كتابة الإجابة المناسبة:

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. العمر: ☐ أقل من 25 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45 فأكثر
3. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
4. سنوات الخبرة في الشركة: ☐ أقل من 3 ☐ 3-5 ☐ 6-10 ☐ أكثر من 10
5. القسم الوظيفي: ☐ إداري ☐ تشغيلي ☐ دعم فني ☐ آخر _____

(QWL) القسم الثاني: جودة الحياة الوظيفية

يرجى تقييم مدى موافقتك على العبارات التالية:

أ. الرضا الوظيفي

1. أشعر بالرضا عن مهامى اليومية في العمل.
2. أشعر بأن جهودي في العمل مقدر من قبل الإدارة.
3. بيئة العمل توفر لي شعورًا بالرضا العام.

ب. الأمان الوظيفي

4. أشعر بالأمان الوظيفي في وظيفتي الحالية.
5. لدي يقين بأن الشركة توفر استقرارًا وظيفيًا طويل الأمد.
6. الشركة لديها سياسات واضحة لحماية الموظفين من المخاطر المهنية.

ج. فرص التطوير المهني

7. توفر الشركة برامج تدريبية تساعدني على تطوير مهاراتي.
8. أجد فرصًا واضحة للتقدم الوظيفي.
9. أشعر أن العمل يشجعني على النمو المهني والشخصي.

د. توازن العمل والحياة

10. أستطيع إدارة التزاماتي الوظيفية والشخصية بسهولة.
11. توفر الشركة سياسات مرنة لدعم توازن العمل والحياة.
12. لدي الوقت الكافي لتلبية احتياجاتي الشخصية بجانب العمل.

أداء العاملين): القسم الثالث (Employee Performance)

يرجى تقييم مدى موافقتك على العبارات التالية:

أ. الأداء الفردي

13. أنجز المهام الموكلة إلي بكفاءة ودقة.
14. ألتزم بالمواعيد النهائية لإنجاز الأعمال.
15. أظهر مبادرة في تحسين عملي ومهاراتي.

ب. الأداء المؤسسي

16. أساهم في تحقيق أهداف الشركة بفاعلية.
17. أعمل بروح الفريق لدعم نجاح المنظمة.
18. أسعى لتحقيق جودة عالية في كل ما أقدمه من عمل.

ج. اللّـتزام واللتّـماء المؤسسي

19. أشعر بالانتماء للشركة وأفخر بالعمل فيها
20. أحرص على دعم سياسات الشركة وأهدافها.
21. أعمل على تعزيز بيئة عمل إيجابية بين الزملاء.