

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

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

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إعداد:

حنان عبده سليمان شرف

٢٠٢١٢٠٣١٦١

إشراف:

د/ منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤ م

قائمة المحتويات

المقدمة.....	٣
مصطلحات البحث.....	٤
مشكلة البحث.....	٤
أهمية البحث.....	٥
أسئلة البحث.....	٥
أهداف البحث.....	٦
فرضيات البحث.....	٦
نموذج البحث.....	٧
منهجية البحث.....	٧
الدراسة الميدانية.....	٨
هيكل البحث.....	٨
المراجع.....	٩

مقدمة:

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان فهو ميدان نشاطه المنتظم المنتج وهو ميدان أساسي بعد المدرسة تظهر فيه قدرات الفرد وكفاءاته ومهاراته وقد يكون المصدر الرئيس الذي يحصل بواسطته على المورد اللازم له للإنفاق من أجل معاشه ويشكل العمل في البيئة التي يعيش فيها جزءاً من حياته ثم إن العمل ميدان يجتمع فيه الفرد مع الآخرين كنوع من العلاقات الاجتماعية ويضاف إلى ذلك أن العمل يضع الفرد في مستوى اجتماعي اقتصادي معين ومما يزيد من أهمية العمل في حياة الفرد أنه قد يكون مصدر سعادته أو شقائه، فإذا كان العمل متناسباً مع قدراته وميوله وآماله كان مصدر سعادة له أما إذا وجد التنافر بين العمل وقدرات الفرد وآماله وميوله وطموحه كان مصدر شقائه^(١).

وتعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على أداء المؤسسة. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية مميزة يكون لديهم أداء عالي، وفي المقابل المؤسسات التي تسعى إلى الاهتمام بالعنصر البشري كونه يمثل أحد المؤثرات القوية التي تقوم عليها الميزة التنافسية بين تلك المؤسسات من خلال توفير برامج جودة حياة وظيفية تتسم بالجودة والفاعلية للعاملين فإنها تمتلك الأدوات القادرة على تحقيق الميزة التنافسية، ومستوى عالي من الإنتاج^(٢).

ومن أجل ذلك تهتم الدراسات الاقتصادية والاجتماعية بالبحث عن جدوى العمل في مختلف الميادين، فالعلوم التي تهتم بالعمل كثيرة ومتنوعة مثل علم النفس والفيزيولوجيا والطب والهندسة والاقتصاد والقانون وعلم الاجتماع وقد زادت هذه العناية مع تطور حياة الإنسان وتعبدها ومن ثم تطور شروط العمل ومتطلباته وتعبده. العمل اللائق، من وجهة النظر الاقتصادية هو العمل المنتج الذي تكون فيه الحقوق محمية يدر دخلاً كافياً مع توفر حماية اجتماعية كافية وهو يعني أيضاً العمل الكافي بمعنى أن تتوافر للجميع الإمكانات التامة للوصول إلى فرص كسب الدخل وهو يفتح الطريق أمام التنمية الاقتصادية والاجتماعية أي الطريق الذي يمكن فيه تحقيق العمالة والدخل والحماية الاجتماعية من دون النيل من حقوق العمال ومن المعايير الاجتماعية^(٣).

أما العمل اللائق من وجهة النظر الأخلاقية فيعني بذل الجهد لغاية اجتماعية تنتفي عنها المصالح الفردية، وتتجسد فيها مصالح الآخرين لضمان حقوقهم أو دفع الأذى عنهم أو جلب المنافع المادية والمعنوية لهم الأمر الذي يجعل أفراد المجتمع في تضافر وتساند وليس في صراع وتنافر^(٤).

والجودة هي المفهوم الهام والأساسي الذي يسعى كل فرد إلى الوصول إليه في جميع جوانب حياته، وقد امتد هذا المفهوم أيضاً ليشمل المهام والأنشطة والوظائف التي يعمل بها الإنسان من أجل كسب المال وتوفير حياة كريمة

^١ الهاشمي، العضائيلة. (٢٠١٥).

^٢ الرميدي، أبو زيد. (٢٠٢٠).

^٣ الدمرداش. (٢٠٢٠).

^٤ بوجمان وآخرون. (٢٠١٨).

له ولذويه، ومن هنا ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي قد تناول عدد لا حصر له من الأبحاث والدراسات للوصول إلى توصيف هذا المفهوم بشكل دقيق^(٥).

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكانا مميزا في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظرا لأنه مفهوم يحوي على العديد من المؤشرات التي تعزز الأداء المؤسسي وتوفر الأمان الوظيفي للعامل، وهذا من أجل تطوير رأس المال البشري وتحسين بيئة العمل والحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية من منظور إيجابي هذا كله من أجل تحقيق التنمية المهنية المستدامة^(٦).

في عام ١٩٧٠ بدء الاهتمام بجودة حياة العمل. وبدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل، والتأثيرات التنظيمية وجودة حياة العمل، بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومة والجامعات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة - ساعات العمل - ظروف العمل - ومشاكل التعب والسأم والرقابة^(٧).

وقام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها، وعموماً فإن دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة حياة العمل في المنظمات وبدء يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات والمنظمات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة حياة العمل في المنظمات العامة والخاصة.

مصطلحات البحث:

- جودة الحياة الوظيفية: هي بيئة العمل التي تتوافر فيها جميع العوامل المادية والمعنوية التي تنعكس على الموظف فيشعر بالأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد لخدمة المنظمة.
- أداء الموظفين: يشير الأداء الوظيفي اجرائياً إلى الطريقة التي يؤدي بها أي موظف مهامه ومسؤولياته الوظيفية. ولأنه عامل هام في نجاح أي منظمة لتأثيره المباشر في الإنتاجية والإنتاج الكلي، تجد المنظمات والمؤسسات نفسها بحاجة مستمرة إلى تقييمه وتحسينه بهدف رفع مستويات أداء جميع من يعملون فيها.

مشكلة البحث:

إن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها في الوقت الراهن في ظل التطورات والتحولات السريعة في مجال التطوير التنظيمي والنمو المهني مرتبط بمدى اهتمامها بالعنصر البشري من خلال تكوينه وتدريبه وترقيته وتحفيزه، حيث يمثل هذا العنصر في الوقت الراهن أساس قيامها وبقائها، وبالتالي يعتبر كأحد العوامل الأساسية في نجاحها وفشلها في تحقيق أهدافها، لذا فإن الاهتمام به أصبح ضرورة ملحة من قبل المنظمات وذلك من خلال جودة برامج عملها اتجاه هذا المورد. وفي هذا السياق فإن العديد من الدراسات والأبحاث في الآونة الأخيرة اهتمت بقياس جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها لتحفيز طاقات الافراد الابداعية

^٥ عبيد. (٢٠١٨).

^٦ الهداب، المخلافي. (٢٠٢٠).

^٧ معمريه. (٢٠٢٠).

وتعزيز القدرة التنافسية والتخلي بثقافة الابتكار والإبداع بغية دمج المورد البشري وانغماسه في وظيفته وتجاوبه معها وتعزيز اندماجه بما يتوافق والأهداف المسطرة وهذا ما يسمى بالاستغراق الوظيفي.

تلعب جودة الحياة الوظيفية دورًا هامًا في المنظمات في بيئة العمل، حيث يسهم الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين مما يسهم في زيادة الفاعلية التنظيمية، والقدرة التنافسية في المنظمات، وهي تعبر عن مدى تجاوب العاملين مع جودة حياة العمل داخل المنظمة التي يعملون بها وعن مدى اندماجه فيها ما يضمن تحقيق أهداف المنظمة والسعي من أجل افتكاك رضا العاملين عن أدائهم للأعمال بدرجة عالية من الاستحقاق وتنمية ذلك الاندماج بالقدر الذي يحقق الاستغراق الايجابي والفعال هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن حدوث التطابق والتجاوب النفسي للفرد مع وظيفته وانغماسه في واجباتها ومسؤولياتها أصبح الآن مرتبط بمدى فاعلية برامج واستراتيجيات جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في نظر الباحثان في منح فرص النمو والترقي والتقدم الوظيفي وكذا مدى توفير بيئة عمل مادية ومعنوية مناسبة وجو تنظيمي ملائم من اشراف ورقابة وإيجابية العلاقات الاجتماعية وهذا ما يسمح للموظف بالانغماس والتجاوب أكثر مع عمله وبذل قصارى جهوده لتحقيق الأهداف العامة والخاصة بالمنظمة والمتمثلة في رفع معدلات الأداء وتحسين الانتاجية.

ومن هذا المنطلق يسعى هذا البحث إلى معرفة الدور الذي تقوم به برامج جودة الحياة الوظيفية في تنمية جودة الحياة الوظيفية في شركة STC.

أهمية البحث:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية الى أنها ترتبط بأهم مورد لدى المنظمة إلا وهو المورد البشري، وأن الاستفادة والمنافع التي يحصل عليها العاملون والتي تعطي مؤشرات ملموسة عند أداء وظائفهم بطريقة جيدة تعتبر طريقة قياس لجودة الحياة الوظيفية لدى المنظمة ويقوم هذا البحث بإثراء المكتبات العربية بالأدبيات العلمية. كما أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل أهميتها في كونها استراتيجية متكاملة لجعل المنظمة مركز جذب واستقطاب الكفاءات المميزة ويزداد فيهم الولاء والالتزام لشعورهم. وتبرز الأهمية العملية الخاصة بجودة الحياة الوظيفية بالآتي:

- العمل على تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة.
- قدرة المؤسسة على جذب الكفاءات والاحتفاظ بها والعمل على بناء قدراتهم الخاصة لخدمة أهدافها.
- زيادة الرضا للموظفين مما ينتج عنه تقليل في معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب، وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- العمل على استثمار الكفاءات والتي تُعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد، وخصوصًا بحالة زيادة معدل الرضا للموظفين مما ينتج عنه تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- توفير البيئة المناسبة للعمل، وتوفير سياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لتحقيق الزيادة الإنتاجية والولاء، وتحقيق الرغبة بالبقاء في المؤسسة، مما ينتج عنه تقدم في جودة الإنتاج والخدمات.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى (التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC).
وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC.
- استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية للشركات وتحديدًا في شركة STC.
- تحقيق ميزة تنافسية بجذب الكفاءات المتميزة.
- التفوق على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية.
- الحفاظ على رأس المال البشري وعلى العاملين ذو المهارات والخبرة.

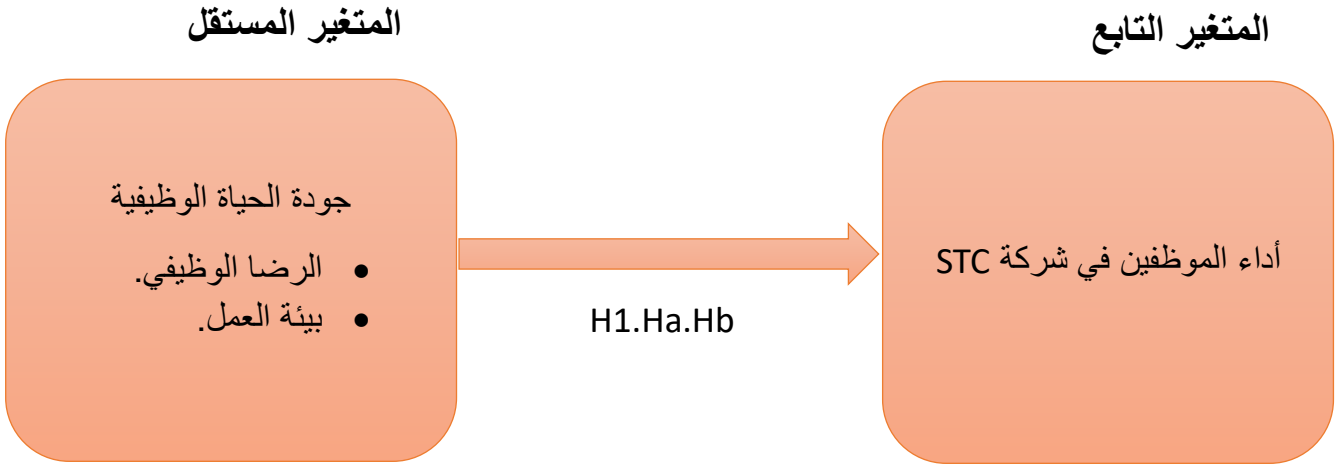
فروض البحث:

قام البحث على الفرضية الرئيسية التالية (وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركة STC) بموجب أسئلة الاستبانة المعتمدة للبحث، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في شركة STC؟
- ما مدى ارتباط جودة الحياة الوظيفية بالإنتاجية وتحسين الأداء لدى العاملين شركة STC؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي في شركة STC؟

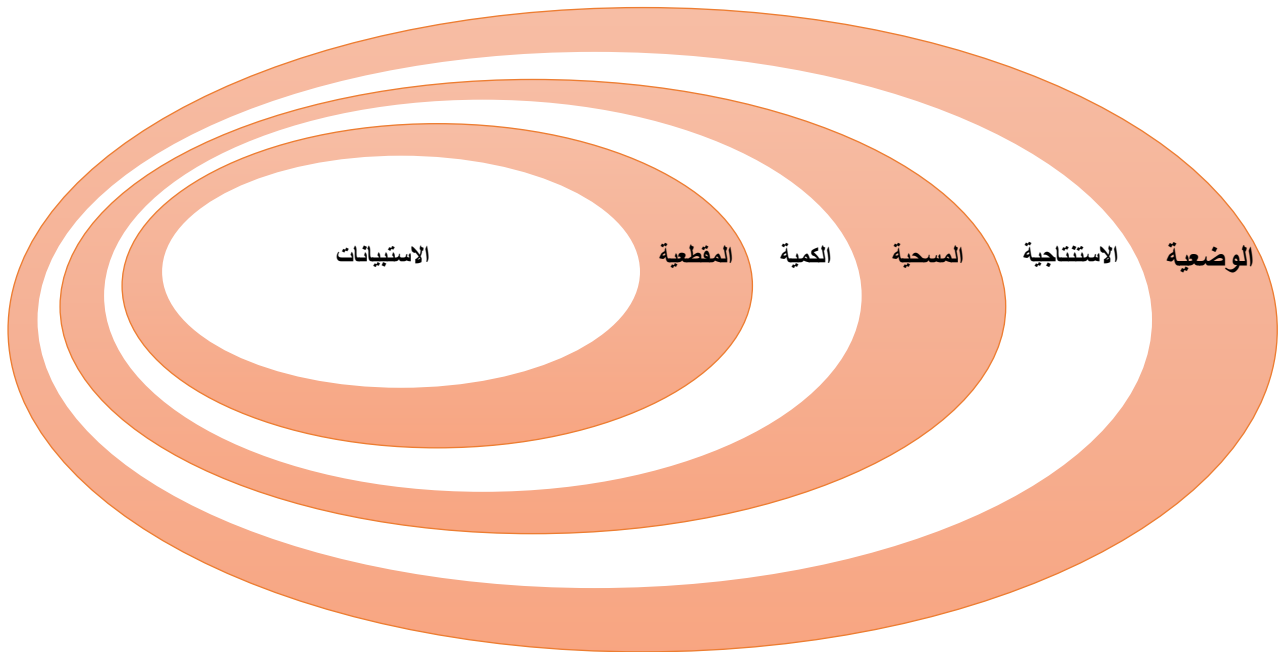
نموذج البحث:

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



منهجية البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك للكشف أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين بالتطبيق على (شركة الاتصالات السعودية)



الدراسة الميدانية:

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على موظفي شركة STC.

الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على موظفي شركة STC.

الحدود المكانية: شركة STC في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في العام الدراسي ٢٠٢٤م.

مجتمع الدراسة: مجموعة stc هي شركة التحول الرقمي في المنطقة، اذ تقدم المجموعة العديد من

الحلول الرقمية المبتكرة وتساهم في قيادة التحول الرقمي على مستوى المنطقة.

هيكل البحث:

تناول البحث الفصول التالية:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع:

- الهاشمي، رياض، العضائيلة، حسن. (٢٠١٥). أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية في مدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.
- الرميدي، بسام، أبو زيد، رضا. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.
- بوجمان، عادل وآخرون. (٢٠١٨). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بكرة.
- الدمرداش، أحمد. (٢٠٢٠). جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
- الهداب، تغريد، المخلافي، عبد الملك. (٢٠٢٠). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.
- الحربي، أفراح. (٢٠٢٢). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة.
- شنافي، نوال. (٢٠٢١). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي.
- معمريّة، بشير. (٢٠٢٠). جودة الحياة تعريفاتها ومحدداتها ومظاهرها وأبعادها. الملتقى الوطني في الجزائر.
- عبيد، عائشة. (٢٠١٨). جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي. مجلة تاريخ العلوم، ٦٤.