

عنوان البحث

جودة حياة العمل وتأثيرها على السلوك الابداعي للعاملين بقطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب / ة

سعيد حسين القحطاني

منيرة حسين القحطاني

إشراف/

د . الفيصل عبدالحميد

د . فايز جراد

العام الدراسي:

2024

قائمة المحتويات:

.....	مقدمة:
.....	مشكلة الدراسة:
.....	أهمية الدراسة:
.....	أهداف الدراسة:
.....	تساؤلات الدراسة:
.....	فروض الدراسة:
.....	الدراسات السابقة:
.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
.....	المنهجية وطرق البحث:
.....	أدوات الدراسة:
.....	حدود الدراسة:
.....	المراجع:

مقدمة:

تعتبر جودة حياة العمل أحد المحاور الرئيسية التي تسعى الشركات إلى تحسينها في سبيل تحقيق الأداء الأمثل وزيادة الإنتاجية. في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، تعتبر جودة حياة العمل بمثابة المحفز الأساسي لتعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين. جودة حياة العمل تعني توفير بيئة عمل مريحة ومحفزة تساهم في تحسين رفاهية الموظفين، وبالتالي، تأثيرها المباشر والإيجابي على مستويات الإبداع والابتكار في العمل (Pathak، 2023). تعتمد جودة حياة العمل على عدة عوامل تتضمن الأمان الوظيفي، توازن العمل والحياة الشخصية، العلاقات الإيجابية في مكان العمل، الفرص المتاحة للتطور المهني، وتوفير الدعم اللازم لتحقيق الأهداف. في شركات التأمين السعودية، يتم التركيز على هذه العوامل بشكل متزايد مع ازدياد المنافسة والحاجة إلى التميز من خلال الإبداع والابتكار. فالموظفون الذين يشعرون بالرضا والأمان في بيئة عملهم يكونون أكثر استعدادًا للمساهمة بأفكار جديدة وحلول إبداعية للمشكلات.

السلوك الإبداعي للعاملين هو نتاج طبيعي لبيئة العمل التي تحفز على التفكير خارج الصندوق وتقدير الأفكار الجديدة. توفر جودة حياة العمل بيئة صحية تتيح للعاملين الفرصة لاستخدام مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية بأقصى طاقاتهم. على سبيل المثال، سياسات العمل المرنة، والتشجيع على التعليم المستمر، وتوفير الموارد اللازمة للتنفيذ، كلها عوامل تساهم في تنمية الإبداع بين الموظفين (Fancha، 2024).

في قطاع التأمين، الإبداع له أهمية خاصة حيث يتعلق بتطوير منتجات جديدة، تحسين الخدمات، واستجابة أسرع وأفضل لمتطلبات العملاء المتغيرة. يتم تحقيق ذلك من خلال توفير مناخ عمل يدعم الإبداع، حيث يمكن للموظفين التعبير عن آرائهم وأفكارهم دون خوف من الفشل أو النقد السلبي. هذا يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية نحو تحسين الأداء العام للشركة.

بالمملكة العربية السعودية، يشهد قطاع التأمين تطوراً سريعاً نتيجة للإصلاحات الاقتصادية والتحول التنظيمية التي تهدف إلى تحقيق رؤية المملكة 2030. هذا التطور يتطلب من شركات التأمين تحسين جودة حياة العمل لضمان جذب والاحتفاظ بالموظفين المبدعين والمؤهلين. بفضل الاهتمام المتزايد بجودة حياة العمل، تتمكن شركات التأمين من خلق بيئة عمل محفزة للإبداع، مما يساهم في تطوير قطاع التأمين بشكل مستدام وابتكاري.

جودة حياة العمل ليست مجرد مفهوم إداري، بل هي استراتيجية حيوية لتحقيق التميز والابتكار في شركات التأمين. تأثيرها على السلوك الإبداعي للعاملين يظهر من خلال زيادة الرضا الوظيفي، تحسين الأداء، والقدرة على المنافسة في سوق متغير ومتطلب. ومن هنا، يصبح الاستثمار في جودة حياة العمل ضرورة لتحقيق النمو والتطور المستدام في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية (Piaralal، 2016).

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في فهم كيفية تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي للعاملين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. من خلال تحليل التحديات التي تواجهها الشركات في تحسين جودة حياة العمل، وكيفية تأثير هذه الجودة على سلوك الموظفين الإبداعي، يمكن تحديد استراتيجيات فعالة لتحسين البيئة العملية وتعزيز الابتكار. معالجة هذه المشكلة يمكن أن تؤدي إلى تحسين أداء الشركات، تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتعزيز قدرتها التنافسية في سوق التأمين.

• مفهوم جودة حياة العمل في سياق شركات التأمين

جودة حياة العمل تتعلق بمجموعة من العوامل التي تشكل تجربة العمل اليومية للموظفين. في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، تشمل هذه العوامل الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، بيئة العمل، والتطور المهني. الأمان الوظيفي يتضمن شعور الموظف بالاستقرار في عمله، بينما التوازن بين العمل والحياة الشخصية يشمل الوقت المخصص للأنشطة الشخصية والعائلية مقابل متطلبات العمل. بيئة العمل تتعلق بالظروف المادية والمعنوية التي يتعامل معها الموظف يومياً، في حين يشمل التطور المهني الفرص المتاحة للنمو والتعلم المستمر.

إلى جانب هذه العوامل الأساسية، فإن جودة حياة العمل تؤثر بشكل مباشر على سلوكيات الموظفين وإنتاجيتهم. في شركات التأمين، يمكن أن تكون بعض العوامل مثل الضغط العالي، ساعات العمل الطويلة، وعدم توفر فرص للتدريب والتطوير، عوامل سلبية تؤثر على جودة حياة العمل وبالتالي على الإبداع في العمل.

• التحديات المرتبطة بتحقيق جودة حياة العمل في شركات التأمين

تحقيق جودة حياة العمل في شركات التأمين يواجه مجموعة من التحديات الخاصة بهذا القطاع. من أبرز هذه التحديات هي الضغوط المرتبطة بالعمل، مثل الأهداف المبيعات الطموحة، التعامل مع مطالب العملاء المتزايدة، والالتزام بالمعايير التنظيمية الصارمة. هذه الضغوط يمكن أن تؤدي إلى شعور الموظفين بالإرهاق والاحتراق الوظيفي، مما يؤثر سلباً على قدرتهم على التفكير الإبداعي والابتكار.

تحديات أخرى تشمل الفجوة بين التوقعات والواقع، حيث قد يتوقع الموظفون بيئة عمل داعمة ومواتية للإبداع، ولكن الواقع قد يكون عكس ذلك بسبب التكاليف التشغيلية العالية والسياسات الإدارية التي تركز بشكل أكبر على النتائج المالية على حساب رفاهية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، قد تواجه الشركات صعوبة في تحقيق التوازن بين تحقيق أهداف العمل والاهتمام بجودة حياة العمل للموظفين.

• أثر جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي للموظفين

السلوك الإبداعي هو القدرة على توليد أفكار جديدة ومبتكرة وحل المشكلات بطرق غير تقليدية. عندما تكون جودة حياة العمل مرتفعة، يكون لدى الموظفين حافز أكبر للمشاركة في عمليات الابتكار وتقديم أفكار جديدة. على العكس من ذلك، عندما تكون جودة حياة العمل منخفضة، فإن الموظفين قد يشعرون بالإرهاق أو عدم الرضا، مما يقلل من استعدادهم للمشاركة في الأنشطة الإبداعية.

في قطاع التأمين، يمكن أن يؤثر ضعف جودة حياة العمل على الإبداع من خلال عدة جوانب. على سبيل المثال، عندما يشعر الموظفون بعدم التقدير لجهودهم أو عندما يكون لديهم ضغوط عمل مفرطة، فإنهم قد يفتقرون إلى الطاقة والدافع لتقديم أفكار جديدة أو تحسين العمليات. كما أن عدم توفر الفرص للتدريب والتطوير المهني يمكن أن يحد من تطوير المهارات الإبداعية للموظفين.

• التأثيرات طويلة المدى لجودة حياة العمل على الأداء المؤسسي

تأثير جودة حياة العمل لا يقتصر فقط على السلوك الإبداعي الحالي للموظفين، بل يمتد أيضاً إلى الأداء المؤسسي على المدى الطويل. الشركات التي تستثمر في تحسين جودة حياة العمل يمكن أن تشهد تحسينات في مستويات الإبداع، والابتكار، والاحتفاظ بالموظفين. على العكس، الإخفاق في تحسين جودة حياة العمل قد يؤدي إلى ارتفاع معدلات دوران الموظفين، انخفاض مستويات الرضا الوظيفي، وتدهور الأداء المؤسسي.

في شركات التأمين، تحسين جودة حياة العمل يمكن أن يساهم في تحقيق نتائج إيجابية على المدى البعيد، مثل تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة القدرة التنافسية في السوق. الاستثمار في بيئة عمل صحية ومشجعة على الإبداع يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام للشركة وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

• الاستراتيجية الممكنة لتحسين جودة حياة العمل وتعزيز الإبداع

لتجاوز التحديات المرتبطة بجودة حياة العمل وتعزيز الإبداع، تحتاج شركات التأمين إلى تبني استراتيجيات فعالة. من بين هذه الاستراتيجيات: تحسين بيئة العمل، تقديم برامج دعم نفسي وصحي للموظفين، توفير فرص للتدريب والتطوير المهني، وتعزيز التقدير والاعتراف بالجهود الإبداعية للموظفين.

تحسين بيئة العمل يتضمن تحديث المرافق وتوفير أدوات ومعدات مناسبة للعمل. برامج الدعم النفسي والصحي تشمل تقديم استشارات نفسية، برامج للياقة البدنية، وخلق بيئة عمل صحية خالية من الضغوط غير الضرورية. توفير فرص التدريب والتطوير يشمل تقديم ورش عمل، دورات تدريبية، وفرص للتعليم المستمر. تعزيز التقدير والاعتراف يتضمن إنشاء أنظمة مكافآت، وتقدير الإسهامات الإبداعية للموظفين.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية دراسة جودة حياة العمل وتأثيرها على السلوك الإبداعي للعاملين بقطاع شركات التأمين في المملكة العربية السعودية من الحاجة الملحة لتعزيز التنافسية، تحقيق رؤية المملكة 2030، زيادة رضا الموظفين وولائهم، تحسين الأداء والإنتاجية، وتقليل التكاليف المرتبطة بالاحتراق الوظيفي. هذه الدراسة تساهم في فهم العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي، مما يمكن الشركات من تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز بيئة العمل، الابتكار، وتحقيق التنمية المستدامة.

✓ تعزيز التنافسية في قطاع التأمين

تعد دراسة جودة حياة العمل وتأثيرها على السلوك الإبداعي للعاملين في قطاع التأمين ذات أهمية بالغة لتعزيز التنافسية في هذا القطاع الحيوي. في ظل التغيرات الاقتصادية السريعة والتطورات التقنية المستمرة، أصبحت القدرة على الابتكار والإبداع من أهم العوامل التي تميز الشركات الناجحة عن غيرها. توفر بيئة عمل عالية الجودة

تسهم في تحفيز الموظفين على تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات، مما يعزز من قدرة الشركات على المنافسة وتحقيق النجاح المستدام.

✓ تحقيق رؤية المملكة 2030

تأتي هذه الدراسة في سياق الجهود المبذولة لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز القطاعات غير النفطية. قطاع التأمين يُعد من القطاعات الواعدة التي تسهم في تحقيق هذا الهدف. من خلال التركيز على جودة حياة العمل، يمكن للشركات في هذا القطاع تعزيز مستويات الابتكار والإبداع، مما يسهم في تحقيق أهداف الرؤية وتطوير الاقتصاد الوطني.

✓ زيادة رضا الموظفين وولائهم

إن تحسين جودة حياة العمل له تأثير مباشر على رضا الموظفين وولائهم للشركة. عندما يشعر الموظفون بأن بيئة العمل تدعم رفاهيتهم وتلبي احتياجاتهم، فإنهم يكونون أكثر التزامًا وولاءً لشركاتهم. هذا الولاء ينعكس إيجابيًا على أداء الشركة بشكل عام، حيث يقلل من معدلات دوران الموظفين ويزيد من استمرارية المعرفة والخبرات داخل الشركة. دراسة هذه العلاقة يمكن أن تساعد الشركات على تطوير سياسات وممارسات تضمن رضا الموظفين وتساهم في استدامة النمو.

✓ تحسين الأداء والإنتاجية

تؤدي جودة حياة العمل إلى تحسين الأداء والإنتاجية في بيئة العمل. الموظفون الذين يعملون في بيئة عمل مريحة ومحفزة يكونون أكثر قدرة على التركيز والإنجاز. هذا التحسن في الأداء لا ينعكس فقط على الأهداف الفردية للموظفين، بل يسهم أيضًا في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة. من خلال دراسة تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي، يمكن للشركات التعرف على العوامل التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والابتكار.

✓ تقليل التكاليف المرتبطة بالاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي يمثل تحديًا كبيرًا للشركات، حيث يؤدي إلى تقليل الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وتكاليف الرعاية الصحية. تحسين جودة حياة العمل يمكن أن يكون حلاً فعالاً للتقليل من هذه التكاليف. بيئة العمل التي تدعم رفاهية الموظفين تساهم في تقليل مستويات التوتر والإجهاد، مما يقلل من احتمالات الاحتراق الوظيفي. هذا يعني أن الشركات يمكن أن تستفيد من تخفيض التكاليف المرتبطة بالمشكلات الصحية والنفسية للموظفين.

✓ تعزيز الابتكار المؤسسي

الابتكار المؤسسي يتطلب بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي وتقدير الأفكار الجديدة. من خلال تحسين جودة حياة العمل، يمكن للشركات توفير بيئة ملائمة للإبداع حيث يشعر الموظفون بالحرية والتشجيع على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم. دراسة هذه العلاقة تساهم في فهم كيفية تعزيز الابتكار من خلال السياسات والممارسات التي تدعم رفاهية الموظفين وتقدير إسهاماتهم الإبداعية.

✓ الاستجابة للتحديات التنظيمية

قطاع التأمين يخضع للعديد من اللوائح والتنظيمات التي تتطلب التكيف المستمر. تحسين جودة حياة العمل يمكن أن يساعد الشركات في الاستجابة لهذه التحديات بشكل أكثر فعالية. عندما يشعر الموظفون بالرضا والدعم في بيئة عملهم، فإنهم يكونون أكثر استعدادًا للتكيف مع التغيرات التنظيمية والمشاركة في تطوير حلول مبتكرة للتحديات التي تواجهها الشركة.

✓ تعزيز سمعة الشركة وجذب المواهب

الشركات التي تهتم بجودة حياة العمل وتحسين بيئة العمل تكون أكثر قدرة على جذب المواهب والاحتفاظ بها. الموظفون اليوم يبحثون عن بيئات عمل تدعم رفاهيتهم وتقدر إسهاماتهم. من خلال تحسين جودة حياة العمل، يمكن للشركات تعزيز سمعتها كأماكن عمل مفضلة، مما يساهم في جذب الكفاءات المتميزة التي تساهم في نمو الشركة ونجاحها.

✓ تحقيق التنمية المستدامة

تحسين جودة حياة العمل يساهم في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى المؤسسي والمجتمعي. الشركات التي تستثمر في رفاهية موظفيها تساهم في بناء مجتمع عمل صحي ومستدام. هذه الاستدامة لا تقتصر على الجانب الاقتصادي فقط، بل تشمل أيضاً الجوانب الاجتماعية والنفسية، حيث تساهم بيئة العمل الداعمة في تحسين جودة الحياة بشكل عام.

✓ دعم البحث والتطوير

دراسة جودة حياة العمل وتأثيرها على السلوك الإبداعي تساهم في تعزيز البحث والتطوير في هذا المجال. من خلال فهم العوامل التي تؤثر على رفاهية الموظفين وإبداعهم، يمكن للشركات والباحثين تطوير نظريات ونماذج جديدة تساهم في تحسين بيئات العمل. هذا البحث المستمر يساهم في تطوير المعرفة وتحقيق الابتكار المستدام في قطاع التأمين.

أهداف الدراسة:

تهدف دراسة جودة حياة العمل وتأثيرها على السلوك الإبداعي للعاملين في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الحيوية. تشمل هذه الأهداف تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل والإبداع، تحديد العوامل المؤثرة، تقييم تأثير الضغوط الوظيفية، استكشاف تأثير برامج التطوير المهني، تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل، ودراسة الفروق بين الجنسين والفئات العمرية. من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي، مما يساهم في تحقيق النجاح والتنافسية المستدامة.

✓ تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للموظفين

أحد الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة هو تحليل العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للموظفين في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن تحديد العوامل التي تساهم في تعزيز أو تثبيط الإبداع لدى الموظفين. سيساعد هذا التحليل الشركات على تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل، وبالتالي تعزيز السلوك الإبداعي.

✓ تحديد العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل

تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة حياة العمل في قطاع التأمين. تشمل هذه العوامل الأمان الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، بيئة العمل، والتطور المهني. من خلال تحديد هذه العوامل، يمكن للشركات العمل على تحسين جوانب محددة من بيئة العمل لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل، مما يساهم في تعزيز رفاهيتهم وإنتاجيتهم.

✓ تقييم تأثير الضغوط الوظيفية على الإبداع

الضغوط الوظيفية تمثل تحديًا كبيرًا يمكن أن يؤثر سلبيًا على السلوك الإبداعي للموظفين. تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تأثير الضغوط الوظيفية المختلفة، مثل الأهداف المبيعات الطموحة والتعامل مع مطالب العملاء المتزايدة، على الإبداع. سيساعد هذا التقييم في تطوير استراتيجيات للتخفيف من هذه الضغوط، مما يمكن أن يعزز من القدرة الإبداعية للموظفين.

✓ استكشاف تأثير برامج التطوير المهني على الإبداع

التطور المهني هو أحد العوامل المهمة التي تؤثر على جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي. تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير برامج التدريب والتطوير المهني على الإبداع لدى الموظفين في قطاع التأمين. من خلال هذا الاستكشاف، يمكن للشركات تحديد البرامج الأكثر فعالية في تعزيز المهارات الإبداعية والابتكارية للموظفين.

✓ تقديم توصيات لتحسين جودة حياة العمل

من الأهداف الأساسية للدراسة هو تقديم توصيات عملية لتحسين جودة حياة العمل في شركات التأمين. هذه التوصيات ستستند إلى نتائج التحليل والتقييمات المختلفة التي يتم إجراؤها خلال الدراسة. من خلال تقديم هذه التوصيات، يمكن للشركات العمل على تحسين بيئة العمل بشكل شامل، مما يعزز من رفاهية الموظفين ويحفز السلوك الإبداعي.

✓ دراسة تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي والإبداع

تهدف الدراسة إلى فهم كيف تؤثر بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي والإبداع لدى الموظفين. بيئة العمل التي تدعم الابتكار والتعاون والتقدير يمكن أن تؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والإبداع. من خلال دراسة هذه العلاقة، يمكن للشركات تحديد الطرق الفعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي.

✓ تحديد استراتيجيات لتقليل الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو أحد العوامل التي تؤثر سلبًا على الإبداع والإنتاجية. تهدف الدراسة إلى تحديد استراتيجيات فعالة لتقليل الاحتراق الوظيفي من خلال تحسين جودة حياة العمل. من خلال تنفيذ هذه الاستراتيجيات، يمكن للشركات الحفاظ على مستويات عالية من الطاقة والحافز لدى الموظفين، مما يعزز من قدرتهم على الإبداع.

✓ تحليل الفروق بين الجنسين والفئات العمرية في تأثير جودة حياة العمل

تسعى الدراسة إلى تحليل الفروق المحتملة بين الجنسين والفئات العمرية المختلفة في تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي. من خلال فهم هذه الفروق، يمكن للشركات تطوير سياسات وبرامج تستهدف تلبية احتياجات مختلف الفئات بشكل أكثر دقة وفعالية، مما يعزز من الإبداع والابتكار.

✓ تقديم إطار نظري لتحسين جودة حياة العمل في قطاع التأمين

أحد الأهداف الأكاديمية لهذه الدراسة هو تقديم إطار نظري يمكن استخدامه لتحسين جودة حياة العمل في قطاع التأمين. هذا الإطار سيساعد الباحثين والممارسين على فهم العوامل المؤثرة وتطوير استراتيجيات مبنية على الأدلة لتحسين بيئة العمل وتعزيز السلوك الإبداعي.

✓ تعزيز البحث في مجال جودة حياة العمل والإبداع

تهدف الدراسة إلى تعزيز البحث في مجال جودة حياة العمل والإبداع، خصوصًا في سياق شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم نتائج وتوصيات مبنية على البحث العلمي، يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في إثراء المعرفة الأكاديمية والممارسات العملية في هذا المجال المهم، مما يدعم تطوير بيئات عمل أكثر إبداعًا ورفاهية.

تساؤلات الدراسة:

سؤال الدراسة الرئيسي:

- ما هو تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي للعاملين في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي العوامل التي تؤثر على جودة حياة العمل في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية؟
- كيف تؤثر الضغوط الوظيفية على السلوك الإبداعي للموظفين في قطاع التأمين؟
- ما هو تأثير برامج التطوير المهني على السلوك الإبداعي للموظفين في شركات التأمين؟
- كيف تؤثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي والإبداع في شركات التأمين؟
- ما هي الفروق بين الجنسين والفئات العمرية في تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي؟
- ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتقليل الاحتراق الوظيفي في قطاع التأمين؟
- ما هي العوامل الأكثر تأثيراً في تعزيز الإبداع المؤسسي في شركات التأمين؟
- ما هي العلاقة بين الأمان الوظيفي والإبداع في بيئة العمل في شركات التأمين؟
- كيف يمكن للشركات تحسين جودة حياة العمل لتحقيق التنمية المستدامة في قطاع التأمين؟
- ما هو تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على السلوك الإبداعي في قطاع التأمين؟

فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للعاملين في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين العوامل المؤثرة في جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للموظفين في قطاع التأمين.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الضغوط الوظيفية والسلوك الإبداعي للموظفين في قطاع التأمين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين برامج التطوير المهني والسلوك الإبداعي للموظفين في شركات التأمين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين بيئة العمل والرضا الوظيفي والإبداع في شركات التأمين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الجنسين والفئات العمرية في تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استراتيجيات تقليل الاحتراق الوظيفي والسلوك الإبداعي في قطاع التأمين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين العوامل الأكثر تأثيرًا في تعزيز الإبداع المؤسسي والسلوك الإبداعي في شركات التأمين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأمان الوظيفي والإبداع في بيئة العمل في شركات التأمين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تحسين جودة حياة العمل وتحقيق التنمية المستدامة في قطاع التأمين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية والسلوك الإبداعي في قطاع التأمين.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (الشميمري، 2022) إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى والتعرف على مستوى جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى. ومعرفة ما اذا كان مستوى جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي يختلف تبعاً لمتغير النوع (ذكور – اناث) ، وتكونت عينة الدراسة من (96) من

أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى ، وتمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج SPSS من خلال حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط والانحدار الخطي ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها : وجود مستويات متباينة من جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الطلاب الذكور والاناث على أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي لصالح الذكور بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة في السلوك الإبداعي، وجود اثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى .

تتناول دراسة (خليفه، 2023) بيان الدور الوسيط للاستغراق الوظيفي وتأثيره في العلاقة التفاعلية بين الارتباط الوظيفي وإبداع العاملين بالتطبيق على مستشفيات جامعة المنصورة، وكذلك الكشف عن العلاقة بين أبعاد الارتباط الوظيفي والاستغراق الوظيفي، والتعرف على العلاقة بين أبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين، التعرف على العلاقة بين الاستغراق الوظيفي وإبداع العاملين، وتحديد التأثيرات المباشرة لأبعاد الارتباط الوظيفي على الاستغراق الوظيفي، وتحديد التأثيرات المباشرة لأبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين، تحديد التأثيرات المباشرة لأبعاد الاستغراق الوظيفي على إبداع العاملين، تحديد التأثيرات غير المباشرة لأبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين من خلال توسيط الاستغراق الوظيفي بمستشفيات جامعة المنصورة. وقام الباحث بحصر مجتمع الدراسة، ويشمل مجتمع هذه الدراسة بمستشفيات جامعة المنصورة، وكانت حجم العينة (360) مفردة. بازرة (1996). حيث بلغ عدد استمارات الاستقصاء الصالحة للتحليل (312) استمارة بما يمثل نسبة استجابة (96.6%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، وذلك بعد استبعاد الاستمارات غير المستردة والاستمارات التي لم تستوفي بالكامل. وقد توصلت الدراسة إلى وجود توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الارتباط الوظيفي والاستغراق الوظيفي، توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين، توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستغراق الوظيفي وإبداع العاملين، يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد الارتباط الوظيفي على الاستغراق الوظيفي، يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين، يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين، يقل التأثير المعنوي لأبعاد الارتباط الوظيفي على إبداع العاملين من خلال توسيط الاستغراق الوظيفي .

تبحث دراسة (Al-Otaibi، 2020) في أثر جودة الحياة العملية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين في مستشفى الدوامي العام. تم تقييم النموذج بناءً على إجابات المستجيبين من خلال تقييم الصلاحية الظاهرية للمسح، وصلاحية التقارب، والاتساق الداخلي، واتساق البنية، وصلاحية الاعتراف، وذلك للتأكد من ملاءمة بيانات المسح للنموذج قبل إجراء التحليل الهيكلي واختبارات الفرضيات. ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات، استخدمنا أساليب إحصائية مختلفة. أظهرت النتائج التجريبية وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة العملية (الرواتب والأجور، الصحة والأمن المهني، الرضا الوظيفي، فرص التقدم والتقدم الوظيفي، أسلوب القيادة السائد، وبيئة العمل) وأداء الموظفين. في مستشفى الدوامي. كما أظهرت التأثير المعنوي لأبعاد جودة الحياة العملية على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرأي حول جميع أبعادها بين عينة الدراسة سواء حسب النوع أو العمر أو المستوى التعليمي أو نوع الوظيفة أو عدد سنوات الخدمة أو الراتب.

إن جودة حياة العمل (QWL)، والرضا الوظيفي، وأداء العمل الفردي هي الركائز الأساسية للأداء التنظيمي ونمو الأعمال المستدام (SBG). لقد أدرك العديد من الباحثين وجود علاقة بين QWL و SBG. تضمن أبعاد QWL الإيجابية التزام القوى العاملة تجاه SBG. مثل جودة الخدمة، فإن جودة العمل لها عدة أبعاد، وأكثرها شيوعاً هي: (1) الرضا الوظيفي، (2) الاستقلالية، (3) بيئة العمل المادية، (4) المكافآت، (5) النمو الوظيفي، (6) العلاقات الجماعية، و (7) العلاقة مع الإدارة. لطالما اعتبرت الحياة المهنية في القطاع المصرفي رمزاً للمكانة والازدهار والأمن الوظيفي والرضا الوظيفي. لفهم ذلك، نقدم نموذج WRKLFQUAL لقياس جودة العمل (QWL) وتأثيرها على الأمن الوظيفي والرضا (JSS) وأداء العمل الفردي (IWP). تختلف الأبعاد والأبعاد الفرعية لـ WRKLFQUAL عن الأبعاد والأبعاد الفرعية لـ SERVQUAL؛ ومع ذلك، فإن آليات قياس جودة الخدمة وجودة العمل لها أساليب مماثلة. وبناءً على ذلك، طبقت هذه الدراسة تحليل الفجوات لمعرفة ما تتوقعه القوى العاملة من بيانات عملهم، وكذلك ما مروا به بالفعل. يرى العديد من الباحثين أن الفجوات في جودة الخدمة تؤثر بشكل كبير على أداء الأعمال. في هذا الصدد، وجد بحثنا أن جميع أبعاد WRKLFQUAL تقريباً بها فجوات سلبية، مما يعني أن ضعف جودة العمل (QWL) يسبب عدم الرضا الوظيفي ويعوق IWP. ويبين تحليل الانحدار أيضاً أن متوسط الفجوات له علاقة كبيرة بالرضا الوظيفي. وأخيراً، تثبت الأبحاث أن الأمن الوظيفي والرضا الوظيفي يلعبان دوراً وسيطاً في متوسط درجات الفجوة وأداء العمل الفردي. أجريت هذه الدراسة حول أداء القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، وذلك على النحو التالي. وتشير درجة

كروناخ ألفا إلى أن 95% من العينة خالية من الأخطاء. لتطبيق WRKLFQUAL على نفس خطوط SERVQUAL، قمنا بتطوير سبعة أبعاد و28 بُعداً فرعياً. وبناءً على هذه الأبعاد، تم استخلاص سبعة عوامل، جميعها ذات تحميل عامل يتراوح بين 0.745 و0.835، مما يؤكد أن جميع المكونات لديها مستوى عالٍ من التباين المشترك. وفقاً لذلك، فإن الفجوات في QWL، التي تتراوح من 90.997 إلى 1.149، تُظهر أيضاً أن جميع الأبعاد والأبعاد الفرعية تقريباً تحتاج إلى تحسينات. ومن خلال المضي قدماً في هذا التحليل، قمنا أيضاً بمقارنة جودة العمل (QWL) بين البنوك السعودية وغير السعودية متعددة الجنسيات ووجدنا أن جودة العمل (QWL) للنظام المصرفي السعودي لها ميزة طفيفة على البنوك متعددة الجنسيات غير السعودية. يشير الارتباط بين سبعة متنبئين، يتراوح من 0.625 إلى 0.812، إلى أن جميع المتنبئين السبعة مرتبطون بشكل كبير. وبالمثل، يوضح تحليل الانحدار باستخدام $R^2 = 0.704$ أن لدينا نموذجاً مناسباً. ومن ثم، فإننا نرى أن JSS يعتمد على QWL ونستنتج أن QWL السلبية تسبب عدم الرضا الوظيفي وانعدام الأمن. لقد قمنا أيضاً بفحص التأثير الوسيط لـ JSS على QWL و IWP وخلصنا إلى أن اختبار Sobel، في معظم الحالات، قدم نتائج أعلى من 1.98، وهو الحد الأدنى من معيار أن يكون Sobel مهماً وفعالاً. ومن ثم، نثبت أن JSS له دور وسيط في QWL و IWP. وأخيراً، نستنتج أن ضعف جودة العمل (QWL) يسبب عدم الرضا الوظيفي ويقلل في النهاية من الكفاءة التنظيمية (Ishfaq, 2022).

تعتبر دراسة بيانات العمل مهمة للغاية لأنها قد تفرق بين ذوي الأداء العالي والمنخفض بين المنظمات. ومع ذلك، هناك فجوة كبيرة في الدراسات المتعلقة باستكشاف نوعية هذه الحياة العملية في المملكة العربية السعودية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى جودة الحياة العملية في الصناعة الواقعة في مدينة ينبع الصناعية بالمملكة العربية السعودية. كما يدرس العلاقات بين العوامل البيئية والرضا الوظيفي. وتكشف النتيجة أن مستوى جودة الحياة العملية للسكان مرتفع. يتمتع غالبية الموظفين بالثقة الكافية فيما يتعلق بمهاراتهم وخصائص وظائفهم وفرص المشاركة في صنع القرار والعلاقات. إلا أن بعضهم اشتكى من مستويات أجورهم. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين العوامل البيئية والرضا الوظيفي. تساهم هذه الدراسة في فهم جودة الحياة العملية والرضا الوظيفي في منطقة مهمة في المملكة العربية السعودية، وهي بين موظفي المنظمات في مدينة ينبع الصناعية (Alzalabani, 2017).

تهدف دراسة (AlAmri، 2017) إلى التعرف على أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء موظفي الخدمة المدنية وقياس الفروق بين بعض العوامل الديموغرافية وهي: الأداء العام، تقييم الأداء، الرضا الوظيفي، العلاقة بين الموظف ورؤسائه وزملائه، والحوافز المالية وغير المالية، وبيئة العمل. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة وزعت على (2500) موظف في الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية. أظهرت البيانات أن أكثر العوامل المؤثرة في جودة الحياة العملية على الأداء هي: العلاقة بين الموظف ورؤسائه وزملائه، الرضا الوظيفي، الحوافز المالية، تقييم الأداء. كما وجدت البيانات وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والعلاقة بين الموظف ورؤسائه وزملائه، والحوافز المالية وغير المالية وبيئة العمل وبعض العوامل الديموغرافية: المنصب الوظيفي، العمر، التعليم، السنوات. الخبرة والحالة الاجتماعية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. نظرية التحفيز والإثارة (Arousal and Motivation Theory)

هذه النظرية تفترض أن العوامل التي تزيد من التحفيز والإثارة لدى الأفراد تؤدي إلى تحفيزهم لتحقيق أداء أفضل وأكثر إبداعاً. في سياق جودة حياة العمل في شركات التأمين، تشير هذه النظرية إلى أن إدارة بيئة العمل بشكل يزيد من التحفيز والمنافسة الإيجابية قد تعزز السلوك الإبداعي للموظفين.

نظرية التحفيز والإثارة هي إطار نظري في علم النفس يشرح كيفية تأثير مستويات التحفيز والإثارة على الأداء والسلوك البشري. تعني "الإثارة" هنا حالة النشاط الجسدي والعقلي التي يمكن أن تتراوح من مستويات منخفضة من الإثارة (مثل الشعور بالنعاس أو الملل) إلى مستويات عالية من الإثارة (مثل القلق أو الاستثارة الشديدة). بينما يشير "التحفيز" إلى القوة الداخلية التي تدفع الأفراد لتحقيق أهداف معينة أو القيام بسلوكيات محددة (Dagher، 2023).

جودة حياة العمل وفقاً لنظرية التحفيز والإثارة

يمكن النظر إلى جودة حياة العمل من خلال نظرية التحفيز والإثارة على أنها مجموعة من العوامل التي تساهم في تحقيق مستوى مثالي من الإثارة والتحفيز، مما يعزز من الأداء والإبداع لدى العاملين. تشمل جودة حياة العمل عدة جوانب مثل بيئة العمل المادية، الرضا الوظيفي، التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، والدعم المهني.

✓ بيئة العمل المادية؛ تشمل تجهيزات المكتب، الإضاءة، درجة الحرارة، وغيرها من العوامل التي تؤثر على راحة العاملين وقدرتهم على التركيز.

✓ الرضا الوظيفي؛ يرتبط مباشرة بمستوى التحفيز الذي يشعر به الموظف. عندما يكون الموظف راضياً عن وظيفته، يكون لديه دافع أكبر للعمل بجدية وللإبداع.

✓ التوازن بين الحياة المهنية والشخصية؛ يساهم في تقليل الإجهاد وزيادة الرضا العام، مما يحافظ على مستوى متوازن من الإثارة يمنع الشعور بالإرهاق أو الملل.

✓ الدعم المهني؛ يشمل التدريب والتطوير المستمر، والتوجيه والإرشاد، الذي يعزز من ثقة العاملين في قدراتهم ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم.

تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي

وفقاً لنظرية التحفيز والإثارة، يمكن لجودة حياة العمل أن تؤثر بشكل كبير على السلوك الإبداعي للعاملين. يتمثل السلوك الإبداعي في القدرة على التفكير بطرق جديدة ومبتكرة وحل المشكلات بطرق غير تقليدية. يمكن تحليل هذا التأثير من خلال الجوانب التالية:

✓ تحقيق التوازن الأمثل بين الإثارة والراحة؛ عندما تكون بيئة العمل مريحة وتدعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، فإنها تساعد في تحقيق مستوى مناسب من الإثارة الذي يعزز الإبداع. مستويات الإثارة المرتفعة جداً قد تؤدي إلى التوتر والقلق، مما يعيق التفكير الإبداعي. في المقابل، فإن مستويات الإثارة المنخفضة جداً قد تؤدي إلى الملل وعدم الاهتمام، مما يقلل من الدافع للإبداع.

✓ زيادة التحفيز الداخلي؛ عندما يشعر العاملون بالرضا والتقدير والدعم في عملهم، فإنهم يكونون أكثر تحفيزاً داخلياً. هذا النوع من التحفيز يكون أكثر فعالية في تعزيز الإبداع، لأنه ينبع من رغبة داخلية في تحقيق النجاح والتفوق، بدلاً من الاعتماد على المكافآت الخارجية فقط.

✓ تحسين القدرات العقلية والمعرفية؛ جودة حياة العمل تؤثر بشكل مباشر على الصحة العقلية والبدنية للعاملين. عندما يكون العاملون في حالة صحية جيدة جسدياً وعقلياً، فإنهم يكونون أكثر قدرة على التفكير بوضوح والتركيز لفترات أطول، مما يعزز قدرتهم على توليد أفكار جديدة ومبتكرة.

تطبيق النظرية في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية

في سياق قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، يمكن أن تساهم جودة حياة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين من خلال تطبيق مبادئ نظرية التحفيز والإثارة على النحو التالي:

- ✓ تحسين بيئة العمل؛ يجب على شركات التأمين التركيز على تحسين بيئة العمل المادية وتوفير التجهيزات المناسبة التي تساهم في راحة العاملين وزيادة تركيزهم.
- ✓ تعزيز الرضا الوظيفي؛ من خلال سياسات إدارية تحفز العاملين وتشجعهم على المشاركة الفعالة في العمل، مثل توفير الفرص للتدريب والتطوير المهني، وتقديم الحوافز والمكافآت بناءً على الأداء.
- ✓ دعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية؛ يمكن للشركات تقديم برامج لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مثل ساعات العمل المرنة، وإجازات مدفوعة الأجر، وبرامج الصحة النفسية.
- ✓ تقديم الدعم المهني والنفسي؛ توفير برامج للتوجيه والإرشاد المهني، بالإضافة إلى الدعم النفسي لتعزيز ثقة العاملين بأنفسهم وقدراتهم على الإبداع.

2. نظرية التأثير الاجتماعي (Social Influence Theory)

نظرية التأثير الاجتماعي هي إطار نظري في علم النفس الاجتماعي يشرح كيفية تأثير الآخرين على أفكار الفرد ومشاعره وسلوكياته. تنص النظرية على أن السلوك الإنساني يتأثر بشكل كبير بالعلاقات الاجتماعية والتفاعلات مع الآخرين في البيئة المحيطة. يمكن تقسيم التأثير الاجتماعي إلى ثلاثة أنواع رئيسية: الامتثال، والتطابق، والتأثير الإرشادي (Alshebami، 2021).

- ✓ الامتثال؛ يحدث عندما يغير الأفراد سلوكهم لتلبية توقعات الآخرين أو لتجنب العقاب.
- ✓ التطابق؛ يحدث عندما يتبنى الأفراد سلوكيات أو معتقدات تتوافق مع المجموعة الاجتماعية التي ينتمون إليها.
- ✓ التأثير الإرشادي؛ يحدث عندما يعتمد الأفراد على معلومات وآراء الآخرين لتوجيه سلوكهم واتخاذ قراراتهم.

جودة حياة العمل وفقاً لنظرية التأثير الاجتماعي

تعد جودة حياة العمل مفهوماً متعدد الأبعاد يشمل العوامل التي تؤثر على رفاهية الموظفين ورضاهم عن العمل. في ضوء نظرية التأثير الاجتماعي، يمكن تحليل جودة حياة العمل من خلال تأثير العلاقات والتفاعلات الاجتماعية داخل بيئة العمل على السلوك الإبداعي للعاملين.

تعزز بيئة العمل التي تشجع على التعاون والتفاعل بين الزملاء من روح الفريق وتزيد من مستويات الرضا والرفاهية. عندما يشعر العاملون بأنهم جزء من فريق مترابط، فإنهم يكونون أكثر تحفيزاً للمشاركة في الأنشطة الإبداعية والمبادرات الجديدة.

✓ يشمل الدعم الذي يتلقاه الموظفون من زملائهم ومديرهم. هذا الدعم يمكن أن يكون عاطفياً أو مهنيًا، ويسهم في تعزيز الثقة بالنفس والقدرة على التفكير الإبداعي.

✓ تتضمن التفاعلات اليومية بين العاملين وأثرها على مستوى الراحة النفسية والإثارة العقلية. عندما تكون التفاعلات الاجتماعية إيجابية، فإنها تحفز التفكير الإبداعي وتزيد من رضا العاملين.

تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي من منظور التأثير الاجتماعي

تؤثر جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي من خلال التأثيرات الاجتماعية المتعددة داخل بيئة العمل. يمكن فهم هذا التأثير من خلال النقاط التالية:

- ✓ التشجيع على التعاون؛ عندما تكون بيئة العمل مشجعة على التعاون، فإن العاملين يكونون أكثر ميلاً لتبادل الأفكار والخبرات. هذا التبادل يعزز من الإبداع الجماعي ويؤدي إلى تطوير حلول مبتكرة للمشكلات.
- ✓ الدعم الاجتماعي والإبداع؛ يقدم الدعم الاجتماعي من الزملاء والمديرين دعماً نفسياً ومعنوياً للعاملين، مما يزيد من شعورهم بالأمان والانتماء. هذا الإحساس يعزز من قدرة العاملين على المخاطرة بتقديم أفكار جديدة دون الخوف من الفشل أو النقد.
- ✓ النماذج الإيجابية؛ وجود نماذج إيجابية وقيادات داعمة في بيئة العمل يمكن أن يلهم العاملين لتبني سلوكيات إبداعية. عندما يرى العاملون زملاءهم أو مديريهم يتبنون أفكاراً جديدة ويحققون نجاحات، فإنهم يكونون أكثر تحفيزاً للمحاولة والابتكار بأنفسهم.

تطبيق نظرية التأثير الاجتماعي في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية

يمكن تطبيق مفاهيم نظرية التأثير الاجتماعي على قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية من خلال استراتيجيات متعددة لتعزيز جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي:

- ✓ تشجيع فرق العمل التعاونية والمشاريع الجماعية التي تتطلب من العاملين التعاون وتبادل الأفكار. يمكن تنظيم ورش عمل وجلسات عصف ذهني لتعزيز التفاعل الإبداعي.
- ✓ إنشاء برامج دعم مثل التوجيه والإرشاد المهني، حيث يمكن للعاملين الحصول على نصائح ودعم من زملائهم ومديرهم. يمكن أيضاً تقديم برامج لتطوير المهارات الشخصية والاجتماعية لتعزيز الثقة بالنفس والإبداع.
- ✓ خلق ثقافة عمل تعتمد على التواصل المفتوح والإيجابي بين جميع المستويات الوظيفية. يمكن استخدام أدوات التواصل الحديثة مثل التطبيقات والمنصات الرقمية لتعزيز التفاعل الفوري والمستمر بين العاملين.
- ✓ تعيين قادة ومديرين يتمتعون بروح الابتكار والإبداع ويمكنهم نقل هذه الروح إلى فرق العمل. يمكن تنظيم مسابقات للإبداع والابتكار وتقديم جوائز تقديرية للأفكار المميزة لتحفيز العاملين على المشاركة الإبداعية.

3. نظرية السلوك التنظيمي (Organizational Behavior Theory)

نظرية السلوك التنظيمي تهتم بدراسة السلوك البشري في المنظمات وكيفية تفاعل الأفراد والجماعات داخل بيئات العمل. تركز النظرية على عدة محاور رئيسية مثل الدوافع، القيادة، ديناميكيات المجموعة، الثقافة التنظيمية، والتواصل. الهدف من دراسة السلوك التنظيمي هو تحسين فعالية المنظمة من خلال فهم سلوك الأفراد والجماعات وكيفية تأثير هذا السلوك على الأداء العام (Alhasheedi، 2020).

جودة حياة العمل وفقاً لنظرية السلوك التنظيمي

- جودة حياة العمل تتعلق بالعديد من العوامل التي تساهم في تحقيق الرضا والرفاهية للموظفين داخل بيئة العمل. من منظور نظرية السلوك التنظيمي، يمكن تحليل جودة حياة العمل من خلال العناصر التالية:
- ✓ يمثل الرضا عن العمل والمواقف الإيجابية تجاه الوظيفة والعلاقات المهنية. عندما يكون الموظفون راضين عن عملهم، فإنهم يكونون أكثر تحفيزاً وإنتاجية.
 - ✓ التوازن بين العمل والحياة الشخصية، يشير إلى قدرة الموظفين على تحقيق توازن صحي بين متطلبات العمل وحياتهم الشخصية. التوازن الجيد يساهم في تقليل التوتر وزيادة السعادة العامة.

تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي من منظور السلوك التنظيمي

السلوك الإبداعي في بيئة العمل يعبر عن قدرة الأفراد على توليد أفكار جديدة ومبتكرة وتطبيقها لحل المشكلات وتحسين العمليات. من منظور نظرية السلوك التنظيمي، يمكن فهم تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي من خلال النقاط التالية:

- ✓ جودة حياة العمل تلعب دوراً كبيراً في تعزيز الدوافع الداخلية للموظفين. عندما يشعر الموظفون بأنهم مقدرين ومحبوبين في مكان العمل، فإن ذلك يزيد من تحفيزهم للإبداع والابتكار. التحفيز الإيجابي يأتي من الشعور بالرضا الوظيفي والبيئة الداعمة.
- ✓ الثقافة التنظيمية التي تشجع على الابتكار والمخاطرة المحسوبة تساهم في تعزيز السلوك الإبداعي. عندما تكون جودة حياة العمل عالية، يكون الموظفون أكثر استعداداً للمشاركة في ثقافة العمل الابتكارية والمساهمة بأفكارهم الجديدة.
- ✓ بيئة العمل التي تدعم التواصل المفتوح والتعاون بين الموظفين تساهم في تعزيز السلوك الإبداعي. عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من فريق وأن أفكارهم مسموعة، فإنهم يكونون أكثر ميلاً للمشاركة بأفكار إبداعية.
- ✓ جودة حياة العمل التي توفر فرصاً للتعليم والتطوير المهني تعزز من السلوك الإبداعي. الموظفون الذين يتمتعون بفرص تدريب وتطوير مستمر يكونون أكثر قدرة على التفكير بطرق جديدة وتطبيق مهاراتهم بطرق مبتكرة.

تطبيق نظرية السلوك التنظيمي في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية

يمكن تطبيق مفاهيم نظرية السلوك التنظيمي على قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية من خلال استراتيجيات متعددة لتحسين جودة حياة العمل وتعزيز السلوك الإبداعي:

- ✓ تحسين بيئة العمل حيث يجب على شركات التأمين توفير بيئة عمل مريحة ومجهزة بأحدث التقنيات التي تساهم في تحسين تجربة الموظفين. الاهتمام بالعوامل المادية مثل الإضاءة والتهوية، بالإضافة إلى توفير مساحات عمل مشتركة تشجع على التفاعل الاجتماعي.

✓ تعزيز الرضا الوظيفي حيث يمكن تحقيق ذلك من خلال سياسات إدارية تشجع على المشاركة الفعالة وتقدير الجهود. يمكن تقديم مكافآت وحوافز تستند إلى الأداء، بالإضافة إلى فرص للترقية والنمو المهني.

✓ دعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية حيث يمكن للشركات تقديم برامج دعم مثل العمل من المنزل، وساعات العمل المرنة، وإجازات مدفوعة الأجر. تساهم هذه السياسات في تقليل الإجهاد وزيادة الرضا العام للموظفين.

✓ تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية حيث يمكن إنشاء ثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار والتجريب من خلال تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة وتوفير بيئة آمنة لتجربة الأفكار دون خوف من الفشل.

✓ تطوير مهارات الموظفين حيث يمكن للشركات تقديم برامج تدريبية مستمرة وفرص للتعليم والتطوير المهني. يساعد ذلك في تعزيز مهارات الموظفين وزيادة قدرتهم على التفكير بطرق مبتكرة.

4. نظرية الرضا الوظيفي والتحفيز (Job Satisfaction and Motivation Theory)

تركز هذه النظرية على كيفية تأثير الرضا الوظيفي ومستويات التحفيز على أداء العاملين وسلوكهم في بيئة العمل. العامل الذي يشعر برضا عالٍ ومستوى تحفيز مرتفع قد يكون أكثر عرضة للإبداع والابتكار، نظراً لشعوره بالاستقرار والتحفيز داخل الشركة.

نظرية الرضا الوظيفي والتحفيز هي إطار نظري يركز على العوامل التي تؤثر على مستوى رضا الموظفين وتحفيزهم في بيئة العمل. ترتبط هذه النظرية بعدة نماذج نفسية وإدارية مثل نظرية هيرزبرج للعوامل المحفزة والعوامل الصحية (Herzberg's Two-Factor Theory)، ونظرية ماسلو للحاجات (Maslow's Hierarchy of Needs)، ونظرية التوقع (Expectancy Theory). تهدف هذه النظريات إلى فهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على رضا الموظفين وتحفيزهم، وبالتالي على أدائهم وسلوكهم في العمل (Obaid، 2022).

✓ الشعور بالأمان والاستقرار في الوظيفة يعتبر عاملاً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي. عندما يشعر الموظفون بالأمان، يكونون أكثر تحفيزاً للإبداع والابتكار.

✓ تلعب المكافآت المعنوية والمادية دوراً كبيراً في تحفيز الموظفين. التقدير والاعتراف بجهود الموظفين يعزز من شعورهم بالرضا والتحفيز.

✓ فرص التدريب والتطوير المهني تساهم في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم. الموظفون الذين يرون فرصاً للنمو والتطور يكونون أكثر التزاماً وإبداعاً في عملهم.

تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي من منظور الرضا الوظيفي والتحفيز

السلوك الإبداعي في العمل يعبر عن قدرة الأفراد على التفكير بطرق جديدة ومبتكرة وتطبيق أفكارهم لحل المشكلات وتحسين العمليات. من منظور نظرية الرضا الوظيفي والتحفيز، تحقيق الرضا الوظيفي، عندما يشعر الموظفون بالرضا عن بيئة العمل وظروفها، فإنهم يكونون أكثر استعداداً للإبداع. الرضا الوظيفي يعزز من الالتزام والشعور بالانتماء، مما يدفع الموظفين للمشاركة بفعالية في الأنشطة الإبداعية.

➤ التواصل بين النظريات

في دراسة تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي في قطاع شركات التأمين، يعد التفاعل بين هذه النظريات المختلفة مهماً لفهم الآليات والعوامل التي تشكل البيئة العملية وتؤثر على سلوك الموظفين. على سبيل المثال، تأثير نظرية التحفيز والإثارة قد يكون واضحاً في تعزيز مستويات الإبداع بواسطة تحفيز الموظفين لتحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية، بينما يمكن لنظرية السلوك التنظيمي أن توفر الإطار لفهم كيفية تنظيم بيئة العمل بشكل يدعم الابتكار والتفكير الإبداعي.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على منهجية كمية شاملة ومفصلة لفحص تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي للعاملين في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. من خلال استخدام استبيان مصمم بعناية وتحليل إحصائي دقيق، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة يمكن استخدامها لتحسين سياسات العمل وزيادة الإبداع بين العاملين في هذا القطاع الحيوي.

✓ تصميم الدراسة

تعتبر هذه الدراسة دراسة كمية تهدف إلى استكشاف العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للعاملين في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. تم اختيار المنهج الكمي لأنه يتيح للباحث قياس المتغيرات بدقة وتطبيق التحليلات الإحصائية للوصول إلى استنتاجات عامة وقابلة للتعميم.

✓ عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في شركات التأمين المختلفة في المملكة العربية السعودية. لضمان تنوع العينة وشمولها لجميع فئات العاملين، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية. يتوقع أن تتراوح حجم العينة بين 300 إلى 500 مشارك لضمان قوة إحصائية كافية وقدرة على تعميم النتائج على جميع العاملين في القطاع.

✓ أداة جمع البيانات

تم استخدام استبيان كمي كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم تصميم الاستبيان بعناية ليشمل أسئلة تقيس كل من جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي. شملت محاور الاستبيان العناصر التالية:

- شملت الأسئلة جوانب مثل بيئة العمل، الرضا الوظيفي، التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، والتطوير المهني.

- شملت الأسئلة مدى تبني العاملين للأفكار الجديدة، وقدرتهم على حل المشكلات بطرق مبتكرة، واستعدادهم للتغيير.

✓ صدق وثبات الأداة

تم اختبار صدق وثبات الاستبيان من خلال إجراء دراسة تجريبية على عينة صغيرة من العاملين في شركات التأمين. تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي للمحاور المختلفة، حيث يجب أن تكون القيمة أكبر من 0.70 لتكون مقبولة. كما تم استخدام تحليل العوامل الاستكشافي للتحقق من صدق البناء.

✓ إجراءات جمع البيانات

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان، تم توزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة عبر البريد الإلكتروني ونظام إدارة الموارد البشرية في الشركات المشاركة. تم توجيه المشاركين ملء الاستبيان بشكل كامل وصحيح، وضمان سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

✓ تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للإحصاء. شملت التحليلات الإحصائية المستخدمة ما يلي:

- الإحصاءات الوصفية لتحديد متوسطات وانحرافات المقاييس المختلفة.
- التحليل التمييزي لفحص الفروق بين المجموعات المختلفة داخل العينة.
- التحليل العاملي لتحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.
- الانحدار اللوجستي لفحص العلاقة التنبؤية بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.

✓ الاعتبارات الأخلاقية

تم الحصول على موافقة الشركات المشاركة والمشاركين أنفسهم قبل جمع البيانات. تم ضمان سرية البيانات والحفاظ على خصوصية المشاركين، وتم إبلاغهم بأن مشاركتهم طوعية ويمكنهم الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

أدوات الدراسة:

✓ تصميم الاستبيان

الاستبيان هو الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة الكمية التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للعاملين في قطاع شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية. تم تصميم الاستبيان بعناية ليشمل جميع الأبعاد الهامة لجودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.

✓ محاور الاستبيان

تم تقسيم الاستبيان إلى محاور رئيسية تغطي الأبعاد المختلفة لكل من جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي، وذلك على النحو التالي:

محور جودة حياة العمل حيث شمل هذا المحور أسئلة تتعلق بعدة جوانب مثل:

- بيئة العمل من حيث جودة المرافق والتجهيزات، الظروف الصحية والأمان في مكان العمل.
- الرضا الوظيفي من حيث مدى رضا العاملين عن وظائفهم، الرضا عن السياسات الإدارية والتطوير المهني.
- التوازن بين الحياة المهنية والشخصية من حيث مدى قدرة العاملين على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- التطوير المهني من حيث فرص التدريب والتطوير، الدعم المهني المتاح للعاملين.
- محور السلوك الإبداعي حيث شمل هذا المحور أسئلة تتعلق بعدة جوانب مثل:
- حل المشكلات بطرق مبتكرة من حيث قدرة العاملين على التفكير بطرق غير تقليدية لحل المشكلات.
- الاستعداد للتغيير من حيث مدى استعداد العاملين لتقبل التغييرات والتكيف معها.

✓ نوع الأسئلة

تم استخدام نوعين من الأسئلة في الاستبيان:

الأسئلة المغلقة حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة) لقياس استجابات المشاركين على العبارات المختلفة المتعلقة بجودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.

✓ تقييم صدق وثبات الأداة

لضمان جودة البيانات المجمعة، تم إجراء تقييم دقيق لصدق وثبات الاستبيان:

- تم اختبار صدق الاستبيان من خلال عرض محتواه على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية والتأمين، حيث تم تعديل الأسئلة بناءً على ملاحظاتهم لضمان تغطية شاملة ودقيقة للموضوع.

- تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي للاستبيان. كانت القيم المقبولة لهذا المعامل فوق 0.70، مما يدل على ثبات مقبول لأداة البحث.

✓ إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبيانات على المشاركين من خلال البريد الإلكتروني ومنصات إدارة الموارد البشرية داخل شركات التأمين. تم توفير إرشادات واضحة للمشاركين حول كيفية ملء الاستبيان لضمان الدقة والاكتمال. كما تم التأكيد على سرية البيانات وحفظ خصوصية المشاركين، مع ضمان استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.

✓ تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. شملت التحليلات:

- الإحصاءات الوصفية وذلك لتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة ومتوسطات محاور الاستبيان.
- تحليل الانحدار وذلك لفحص العلاقة بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.
- تحليل التباين وذلك لفحص الفروق بين المجموعات المختلفة داخل العينة.

حدود الدراسة:

✓ الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في العاملين بقطاع شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. يتم التركيز على هذه الفئة لما لها من دور حيوي في هذا القطاع المهم الذي يشهد تطوراً ونموً مستمراً.

- العينة المستهدفة: تتضمن الدراسة العاملين من مختلف المستويات الوظيفية داخل شركات التأمين، بما في ذلك الموظفين التنفيذيين، والإداريين، والفنيين. يتيح هذا التنوع فهماً شاملاً لتأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي من خلال وجهات نظر مختلفة وخبرات متنوعة.
- اختيار العينة: تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل متوازن لجميع الفئات الوظيفية والشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة في قطاع التأمين. يساهم هذا الأسلوب في تحقيق تمثيل دقيق للعينة ويمكن من تعميم النتائج على العاملين في هذا القطاع بشكل أوسع.

✓ الحدود الزمانية:

تغطي هذه الدراسة فترة زمنية محددة تتراوح بين ستة إلى اثني عشر شهراً خلال 2023 - 2024، وهي الفترة الزمنية اللازمة لجمع البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائج موثوقة.

✓ الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية لهذه الدراسة على المملكة العربية السعودية، مع التركيز على شركات التأمين المنتشرة في مختلف مناطق المملكة.

المناطق الجغرافية: تشمل الدراسة شركات التأمين في المدن الكبرى مثل الرياض، جدة، والدمام، بالإضافة إلى الشركات الموجودة في المناطق الريفية. يساهم هذا التنوع الجغرافي في تقديم صورة شاملة عن تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي في مختلف البيئات.

شمولية الشركات: تشمل الدراسة مختلف أنواع شركات التأمين، سواء كانت شركات تأمين عامة أو خاصة، كبيرة أو صغيرة. يتيح هذا التنوع في العينة فهم الفروق المحتملة بين الشركات المختلفة في تأثير جودة حياة العمل على السلوك الإبداعي.

- AlAmri, M. (2017). Impact of Elements of Quality of Work Life: Applied Study on Civil Service Employees in Saudi Arabia. *13*(1). Retrieved from <https://archives.ju.edu.jo/index.php/JJBA/article/view/15085>
- Alhasheedi, A. (2020). The effect of transformational leadership behavior on organizational performance in gold industry of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/343624309_The_effect_of_transformational_leadership_behavior_on_organizational_performance_in_gold_industry_of_Saudi_Arabia
- Al-Otaibi, R. G.-H. (2020). The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadmi Public Hospital, Saudi Arabia. *8*(2). Retrieved from <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=100349>
- Alshebami, A. (2021). The Influence of Psychological Capital on Employees' Innovative Behavior: Mediating Role of Employees' Innovative Intention and Employees' Job Satisfaction. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/353946167_The_Influence_of_Psychological_Capital_on_Employees'_Innovative_Behavior_Mediating_Role_of_Employees'_Innovative_Intention_and_Employees'_Job_Satisfaction
- Alzalabani, A. H. (2017). A Study on Perception of Quality of Work Life and Job Satisfaction: Evidence from Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/88386053/a-study-on-perception-of-quality-of-work-life-and-job-satisfaction-evidence-from-saudi-arabia-.pdf>
- Dagher, J. (2023). Unlocking HRM Challenges: Exploring Motivation and Job Satisfaction within Military Service (LAF). *14*(4). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2076-3387/14/4/63>
- Fancha, R. F. (2024). The effect of quality of worklife, work motivation and employee engagement on employee performance. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/377946667_The_effect_of_quality_of_worklife_work_motivation_and_employee_engagement_on_employee_performance
- Ishfaq, M. (2022). Quality of Work Life (QWL) and Its Impact on the Performance of the Banking Industry in Saudi Arabia. *10*(3). Retrieved from <https://www.mdpi.com/2227-7072/10/3/61>
- Obaid, F. A. (2022). MOTIVATION FACTORS' IMPACT ON CONSTRUCTION EMPLOYEES' PERFORMANCE AT A SAUDI COMPANY. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/372940753_MOTIVATION_FACTORS'_IMPACT_ON_CONSTRUCTION_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_AT_A_SAUDI_COMPANY
- Pathak, A. (2023). Quality of Work Life and Job Satisfaction among Employees in Insurance Sector. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/369146873_Quality_of_Work_Life_and_Job_Satisfaction_among_Employees_in_Insurance_Sector
- Piaralal, S. K. (2016). Factors affecting service recovery performance and customer service employees: A study of Malaysian life insurance industry. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/307981398_Factors_affecting_service_recovery

y_performance_and_customer_service_employees_A_study_of_Malaysian_life_insurance
_industry

جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس. (2022). الشميمري, ه. ص
ب. بالجامعات السعودية. Retrieved from https://journals.ekb.eg/article_236468.html

الإستغراق الوظيفي كمتغير وسيط فى العلاقة التفاعلية بين الإرتباط الوظيفي وإبداع للعاملين (دراسة). (2023). خليفه, ه. ع
47(3). تطبيقية بمستشفيات جامعة المنصورة. Retrieved from
https://alat.journals.ekb.eg/article_298398.html

Midocean University

Management College

Specialization in Project Management



Research Title

The quality of work life and its impact on the creative behavior of employees in the insurance
companies sector in the Kingdom of Saudi Arabia

Year:

2024