

Final Project 2
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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-2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إعداد:

وعد عادل العزي الشريف

221002091

إشراف: د/عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنزل الخيرات والبركات ويتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات. الحمد لله الذي بحمده
تدوم النعم، الحمد لله على كل حال، ربنا لك الحمد كما ينبغي
لجلال وجهك وعظيم سلطانك، اللهم أحمداً وأشكرك أن يسرت لي هذا الأمر وكنبت لي هذا الشيء، وفي كل وقت
وحين الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.
اللهم إن أحسنت فمن الله، وإن أسأت فمن نفسي والشيطان.

وأتوجه بشكري الخالص إلى أستاذي الدكتور : د/ عبدالرحيم نادر..... من أجل ما بذله معي من مجهود وما قمت به من
جهود توجيهيه وإرشادية لإتمام هذه البحث.

جدول المحتويات

6	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
7	1.1. المقدمة:
8	1.2. مشكلة الدراسة.....
8	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
13	1.8. منهجية الدراسة.....
14	1.9. الدراسة الميدانية.....
14	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15	2.1. المقدمة:
15	2.2. المتغير المستقل.....
16	2.3. المتغير التابع.....
16	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
17	2.5. الخاتمة.....
18	قائمة المراجع.....
19	الفصل الثالث، 3. الفصل الثالث : منهجية الدراسة.....

3.1.	المقدمة	21
3.2.	التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث	21
3.3.	تصميم البحث	22
3.4.	مجتمع البحث و طرق و تقنيات أخذ العينات	23
3.5.	طرق جمع البيانات	23
3.6.	انواع البيانات	23
3.7.	اجراءات التحليل الاحصائي	24
3.8.	الخاتمة	24
4.	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج	25
4.1.	المقدمة	25
4.2.	توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة البحث)	25
4.3.	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	26
4.4.	الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث	26
4.5.	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	27
4.6.	الخاتمة	27
5.	الفصل الخامس : حدود البحث و التوصيات والاستنتاجات	28
5.1.	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	28
5.2.	توصيات الدراسة	28
5.3.	الخاتمة	29
	الملاحق	30
	قائمة المراجع	31
	الاستبيان	32

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تُعد جودة الحياة الوظيفية أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في بيئات العمل، لما لها من أثر مباشر على أداء الموظفين واستقرارهم الوظيفي وولائهم المؤسسي. ويزداد هذا الاهتمام في ظل التغيرات التنظيمية والتقنية المتسارعة، وحرص المنظمات على التميز وتحقيق ميزة تنافسية. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين، بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (STC)، باعتبارها من أكبر الشركات الوطنية التي تنتهج سياسات حديثة في إدارة مواردها البشرية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير برامج جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء، وتحديد الجوانب الأكثر تأثيراً، مثل بيئة العمل، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية، الرضا الوظيفي، الأمان الوظيفي، والحوافز. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات علمية تساعد في تطوير بيئة العمل بما يضمن تحقيق أعلى معدلات الإنتاجية والاستقرار.

تُبنى الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي شركة STC، وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية للوصول إلى نتائج دقيقة تساهم في إثراء المعرفة وتدعيم اتخاذ القرار الإداري.

1.1. مقدمة:

يشكّل العمل ركيزة أساسية في حياة الإنسان، ليس فقط كمصدر دخل، بل كأداة لتحقيق الذات والاستقرار الاجتماعي والنفسي. ومع تطور المنظمات الحديثة وتزايد التنافسية، أصبح العنصر البشري هو العامل الأهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع كفاءتها. ومن هذا المنطلق، برز مفهوم "جودة الحياة الوظيفية" كأحد المفاهيم الإدارية التي تهتم بتهيئة بيئة عمل صحية ومحفزة، تساعد الموظف على العطاء وتحقيق أعلى مستويات الأداء.

ورغم الأهمية المتزايدة لهذا المفهوم، إلا أن الكثير من المؤسسات لا تزال تُعاني من ضعف في تطبيق برامج فعالة لجودة الحياة الوظيفية، مما ينعكس سلبيًا على أداء العاملين ورضاهم واستقرارهم المهني. ويُلاحظ أن هذا الموضوع لم يحظَ بالدراسة الكافية داخل بيئات العمل السعودية، خصوصًا في المؤسسات الكبرى التي تمثل نموذجًا يُحتذى به على مستوى القطاعين العام والخاص، مثل شركة الاتصالات السعودية (STC).

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى فهم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في واحدة من أبرز المؤسسات السعودية، بما يفتح المجال أمام تطبيق سياسات إدارية فعالة تُحسن من بيئة العمل وتزيد من الولاء الوظيفي والفاعلية التنظيمية. كما أنها تساهم في سد الفجوة في الأدبيات العربية حول هذا الموضوع، من خلال دراسة ميدانية مبنية على بيانات حقيقية من موظفي STC.

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، مع التركيز على عدد من الأبعاد مثل الرضا، الأمان، الحوافز، وتوازن الحياة. وتحاول الإجابة على أسئلة رئيسية تتعلق بمستوى تأثير هذه الأبعاد على إنتاجية الموظف ومدى اندماجه في العمل.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة STC، وتحليل النتائج باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، وذلك للخروج بنتائج دقيقة وتوصيات قابلة للتطبيق العملي.

1.2. مشكلة الدراسة

أصبح تحسين جودة الحياة الوظيفية من المواضيع البارزة في علم الإدارة، لما له من دور كبير في تعزيز رضا الموظف وزيادة أدائه وولائه للمنظمة. ورغم الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم في الأدبيات الإدارية، إلا أن هناك فجوة نظرية تتمثل في محدودية الدراسات العربية التي تناولت هذا المفهوم بتطبيق مباشر على شركات وطنية كبرى. وفي المقابل، توجد فجوة عملية داخل بيئات العمل من خلال ملاحظة بعض التحديات المرتبطة برضا الموظفين، مثل ضغوط العمل، وعدم كفاية الحوافز، وضعف التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية. من هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، ومحاولة تقديم توصيات تدعم تطوير بيئة العمل وتحقيق أداء وظيفي أعلى.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

رغم تعدد الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية، إلا أن أغلبها ركز على بيئات عمل أجنبية أو على قطاعات حكومية وتعليمية، مما يُشكل فجوة نظرية تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت هذا المفهوم في بيئة العمل السعودية، وخصوصاً في قطاع الاتصالات بوصفه من القطاعات الحيوية والديناميكية. كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب واحد فقط من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، مثل الأمان الوظيفي أو الحوافز، دون تناول شامل لمجموعة الأبعاد المؤثرة في الأداء

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :

هناك نقص واضح في رصد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين داخل شركات كبرى مثل شركة الاتصالات السعودية (STC)، رغم أنها تُعد من الشركات الرائدة التي تعتمد سياسات تنظيمية حديثة. إلا أن التحديات المستمرة المرتبطة برضا الموظفين، وبيئة العمل، وتوازن الحياة، تشير إلى الحاجة لتقييم فعلي لتأثير جودة الحياة الوظيفية على أدائهم.

ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع بشكل متكامل يربط بين الجانبين النظري والتطبيقي، من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول أحد المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وهو “جودة الحياة الوظيفية”، وعلاقته المباشرة بأداء الموظفين، وهو ما يجعلها مساهمة في إثراء الأدبيات الإدارية، خصوصاً في ظل قلة الدراسات التي ربطت بين هذين المتغيرين في بيئة العمل السعودية. كما تزداد أهمية البحث بتطبيقه على شركة الاتصالات السعودية (STC) التي تُعد من أكبر الشركات الوطنية وأكثرها تطوراً في القطاع، مما يجعل النتائج ذات قيمة عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات الإدارية.

1.3.1. على المستوى النظري :

- تساهم الدراسة في توسيع الإطار المعرفي المرتبط بجودة الحياة الوظيفية، من خلال تقديم رؤية علمية توضح العلاقة بين هذا المفهوم ومستوى الأداء الوظيفي.
- تساهم في سد النقص في الدراسات العربية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية ضمن بيئات القطاع الخاص، وخاصة في شركات الاتصالات.
- تقدم نموذجاً نظرياً يمكن الرجوع إليه في دراسات لاحقة لفحص نفس العلاقة أو علاقات مشابهة في قطاعات مختلفة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي :

- تساعد نتائج الدراسة في دعم صُنّاع القرار داخل شركة STC من خلال توفير بيانات وتحليلات علمية حول واقع جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أداء الموظفين.
- تقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساهم في تحسين بيئة العمل، ورفع مستوى الرضا والإنتاجية، وتقليل دوران الموظفين.
- تمكّن الشركات الأخرى من الاستفادة من التجربة وتطبيق نتائجها لتطوير استراتيجيات فعالة تعزز من أداء العاملين وتضمن استدامة رأس المال البشري.

1.4. أسئلة الدراسة

ينبثق من السؤال الرئيسي للدراسة عدد من الأسئلة الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي:

- 1- ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC)؟
- 2- إلى أي مدى تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في الشركة؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي (الاندماج والتفاعل مع العمل) لدى العاملين؟
- 3- هل توجد علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ودرجة الولاء المؤسسي لدى موظفي STC؟
- ما هي أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيراً على أداء الموظفين من وجهة نظرهم؟
- 4- ما الفروق بين آراء الموظفين حول جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى الخصائص الشخصية (مثل: الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- 2- تحديد مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء والإنتاجية داخل الشركة.
- 3- الكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الاستغراق الوظيفي والاندماج في بيئة العمل.
- 4- التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تنمية الولاء والانتماء المؤسسي.

1.6. فرضيات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

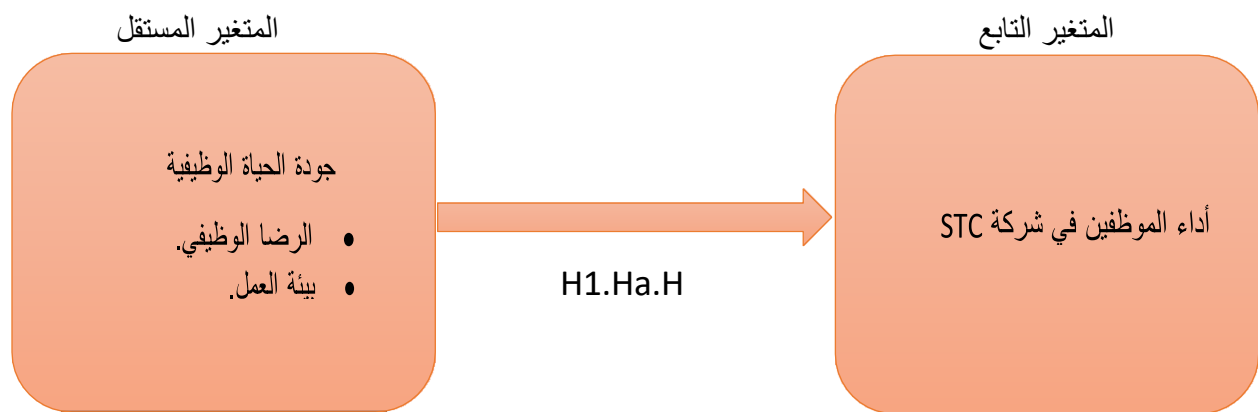
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC).

ويتفرع من هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية، حيث:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي STC.

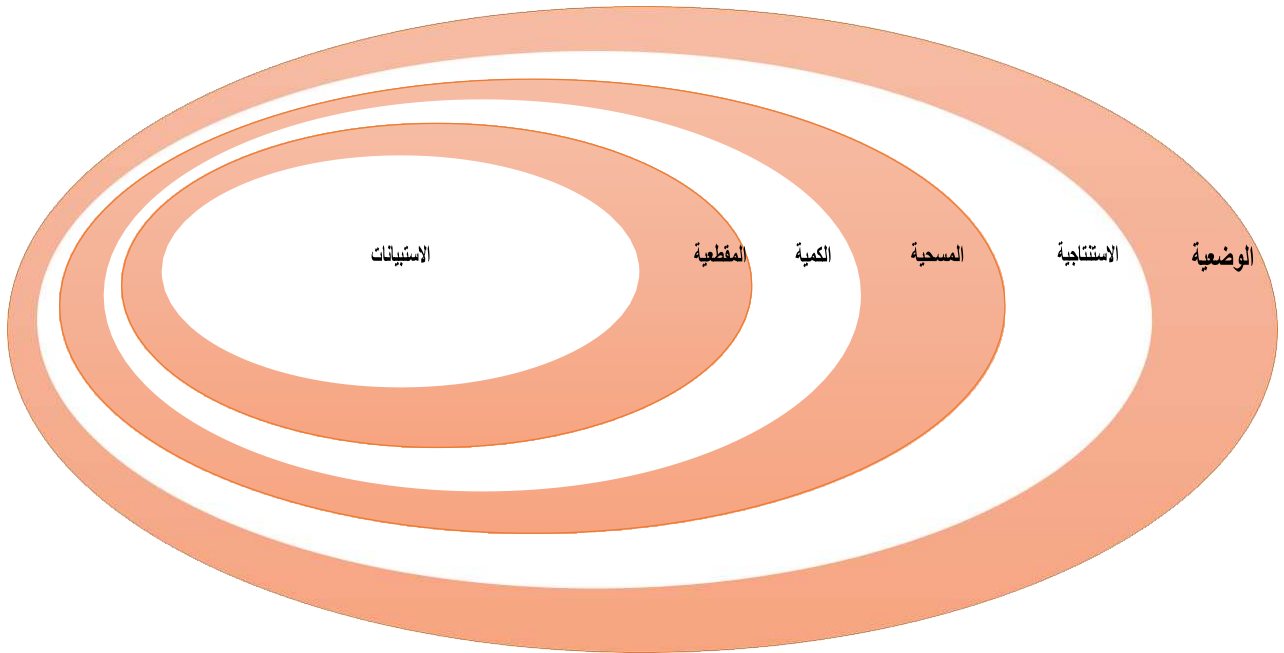
1.7. نموذج البحث

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



1.8. منهجية البحث

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



1.9. 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 2024م.
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.

1.10. مخطط المشروع المقترح

تناول البحث الفصول التالية:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة

2.1. المقدمة :

تُعد الدراسات السابقة مرجعًا أساسيًا لأي بحث علمي، حيث تساهم في توضيح ما تم التوصل إليه في نفس الموضوع، وتكشف عن الفجوات التي يمكن أن يُبنى عليها البحث الحالي. وفي هذا الجزء، سيتم استعراض عدد من الدراسات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية وأثرها على أداء الموظفين، سواء في البيئة العربية أو الأجنبية

2.2. المتغير المستقل

جودة الحياة الوظيفية

يُعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ويشير إلى مجموعة السياسات والإجراءات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز راحة الموظف ورضاه. ويشمل هذا المفهوم عدة أبعاد أساسية، منها:

- الرضا الوظيفي
- الأمان الوظيفي
- بيئة العمل
- الحوافز المادية والمعنوية
- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
- فرص النمو والتطور المهني
- وتكمن أهمية هذا المتغير في تأثيره المباشر على سلوك الموظف داخل المنظمة، ومدى ارتباطه العاطفي والمهني بها، مما ينعكس على الأداء العام.

2.3. المتغير التابع

أداء الموظفين

يُقصد بأداء الموظف مدى قيامه بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية، ويُقاس من خلال عدة مؤشرات مثل:

- جودة الإنجاز
- الإنتاجية
- الالتزام الوظيفي
- الإبداع والابتكار
- الاندماج في بيئة العمل

ويعتبر الأداء الوظيفي من أهم مخرجات جودة الحياة الوظيفية، إذ أن توفير بيئة عمل محفزة وصحية من شأنه أن يزيد من قدرة الموظف على الإنجاز، ويقلل من مشكلات التسرب أو التراخي الوظيفي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين:

تُعد جودة الحياة الوظيفية من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين داخل المؤسسات. فكلما شعر الموظف بالرضا والاستقرار والأمان في بيئة عمله، زادت قدرته على التركيز والإنجاز والإبداع. وتُظهر العديد من الدراسات وجود علاقة طردية قوية بين جودة الحياة الوظيفية وتحسن الأداء؛ حيث إن توفير بيئة عمل داعمة يشجّع الموظفين على الالتزام، ويحفّزهم على بذل المزيد من الجهد.

وتتجسد هذه العلاقة في عدة جوانب، منها أن الموظف الذي يشعر بتوازن بين حياته الشخصية والمهنية يكون أكثر إنتاجية، والموظف الذي يحصل على حوافز وتقدير يشعر بانتماء أقوى للمنظمة، مما ينعكس في جودة أدائه وسرعة إنجازه. كما أن الأمان الوظيفي والدعم الإداري يُسهمان في تقليل التوتر والضغط النفسي، مما يساعد على تحسين أداء الفرد بشكل ملحوظ.

بالتالي، فإن أي تطوير في أبعاد جودة الحياة الوظيفية من شأنه أن ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين، سواء من حيث الكفاءة، أو الالتزام، أو الإبداع، أو حتى تقليل السلوكيات السلبية مثل الغياب أو التسرب الوظيفي. وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تأكيده من خلال التطبيق على موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC).

2.5. الخاتمة

يتّضح من خلال هذا الفصل أن جودة الحياة الوظيفية أصبحت من المفاهيم الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الناجحة لتحقيق التميز في الأداء وتعزيز استقرار الكوادر البشرية. كما تبيّن أن هناك علاقة قوية بين مستوى جودة بيئة العمل ومدى كفاءة الموظف في أداء مهامه، حيث تؤثر الأبعاد المختلفة مثل الرضا، الأمان، الحوافز، والتوازن بين الحياة والعمل بشكل مباشر على الأداء العام.

وقد تمّ من خلال هذا الفصل استعراض الخلفية النظرية للمتغيرين الرئيسيين في الدراسة، إلى جانب عرض أبرز الدراسات السابقة التي دعمت هذه العلاقة. وسيساهم هذا الإطار في بناء تصور واضح يساعد على اختبار فرضيات الدراسة وتحليل البيانات في الفصول القادمة، من أجل الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تساهم في تحسين بيئة العمل داخل شركة الاتصالات السعودية (STC).

قائمة المراجع :

المطيري، سارة. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة الإدارة العامة، 45(2)، 101-128.

الشمري، ليلي. (2022). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء المؤسسي لدى موظفي شركة خاصة سعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 38(1)، 55-78.

Ahmed, R., & Khan, M. (2020). Work Life Quality and Employee Performance in Telecommunication Sector. International Journal of Business and Management, 15(6), 45-59

فرحات، نوال. (2019). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تحسين أداء العاملين في المنظمات. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education

3. الفصل الثالث : منهجية الدراسة

3.1. المقدمة :

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة المتبعة في بحث "أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (STC)"، حيث يتناول هذا الفصل الأسس والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة.

تمثل منهجية البحث الإطار الذي يحدد طريقة سير الدراسة من حيث نوع المنهج المستخدم، وطبيعة البيانات، وأسلوب جمعها وتحليلها، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة والعينة وأدوات البحث.

وتهدف هذه المنهجية إلى ضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تُسهم في تحقيق أهداف البحث، وتُمكن من اختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC)

3.2. المتغيرات الاجرائية لمتغيرات البحث :

تناول هذا الجزء تحديد المتغيرات الرئيسية في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها بشكل إجرائي، بما يسهل عملية التطبيق والتحليل الإحصائي.

ينقسم البحث إلى متغيرين رئيسيين هما:

أولاً: المتغير المستقل – جودة الحياة الوظيفية

ويقصد بها مجموعة العوامل والممارسات التي تسهم في تحسين بيئة العمل وتحقيق رضا الموظفين، بما ينعكس إيجاباً على أدائهم.

ويتم قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مجموعة من الأبعاد، من أبرزها:

1. الأجور والمكافآت العادلة.
2. بيئة العمل الصحية والأمنة.
3. فرص التطوير والتدريب.
4. التوازن بين الحياة العملية والشخصية.
5. مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار.

وسيتم قياس كل بعد من خلال مجموعة من العبارات في استبانة البحث باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = أوافق بشدة إلى 5 = لا أوافق بشدة).

ثانياً: المتغير التابع – أداء الموظفين

ويقصد به مستوى الكفاءة والإنتاجية التي يظهرها الموظفون في أداء مهامهم داخل الشركة.

ويتم قياس أداء الموظفين من خلال الأبعاد التالية:

1. الإنتاجية وجودة العمل.
2. الالتزام بساعات العمل والأنظمة.
3. التعاون مع الزملاء والرؤساء.
4. القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرار.

وسيتم قياس الأداء أيضاً باستخدام مقياس ليكرت الخماسي بنفس أسلوب المتغير المستقل

3.3. تصميم البحث :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، بهدف وصف العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC).

تم جمع البيانات بواسطة استبانة، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الكمية عبر برنامج SPSS لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج

3.4. مجتمع البحث وطرق و تقنيات اخذ العينات :

يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي شركة الاتصالات السعودية (STC) في فروعها المختلفة. تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الموظفين لتمثيل المجتمع بشكل مناسب، وذلك لتوفير الوقت والجهد وضمان دقة النتائج. بلغ حجم العينة التقريبي (مثلاً 100 موظف) وتم توزيع الاستبانة عليهم إلكترونياً لجمع البيانات

3.5. طريقة جمع البيانات :

تم جمع البيانات من مصدرين رئيسيين
البيانات الثانوية: من الكتب، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.
(STC) ، البيانات الأولية: من خلال الاستبانة التي وُزعت على موظفي شركة الاتصالات السعودية لقياس آراءهم حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على أدائهم

3.6. أنواع البيانات .

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات
البيانات الكمية: وهي النتائج الرقمية المستخلصة من إجابات الاستبانة، وتم تحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات البحث
البيانات النوعية: وهي المعلومات الوصفية المستفادة من الكتب والمراجع والدراسات السابقة، لدعم الجانب النظري للدراسة

3.7. . : إجراءات التحليل الإحصائي

في هذا البحث، تم استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها من استبيانات: تشمل الإجراءات .STC الموظفين في شركة

1. تنظيف البيانات: التأكد من خلو الاستبيانات من القيم المفقودة أو الأخطاء.
2. التحليل الوصفي: استخدام المتوسطات، والانحراف المعياري، والنسب المئوية.
3. لوصف خصائص العينة ومستوى جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.
4. اختبارات الارتباط: لفحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين.
5. تحليل الانحدار: لتحديد مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين، ومعرفة المتغيرات الأكثر تأثيراً.

لإجراء الحسابات والعرض Excel أو SPSS استخدام برامج إحصائية: مثل.

البياني للنتائج

3.8. الخاتمة

خلص البحث إلى أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين في شركة .كلما كانت بيئة العمل أفضل وتوافرت المزايا والدعم، زاد التزام الموظفين وكفاءتهم .STC البحث يؤكد أهمية تحسين بيئة العمل ورضا الموظفين لرفع مستوى الأداء العام، ويوصي الإدارة بوضع استراتيجيات مستمرة لتطوير جودة الحياة الوظيفية.

4.4. الفصل الرابع : التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج.

4.1. المقدمة :

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف التحقق من صحة فرضيات البحث وفهم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء (STC) الموظفين في شركة الاتصالات السعودية .

4.2. وصف عينة الدراسة (الاحصاءات الوصفية لعينة البحث) :

بمستويات وظيفية مختلفة. تم توزيع الاستبيانات عليهم STC تكونت عينة الدراسة من مجموعة من موظفي شركة وُجِّعت البيانات بشكل سليم. تم تحليل الخصائص الديموغرافية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة باستخدام الإحصاءات الوصفية (النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)

4.3. تجريب الفرضيات و الارتباط بين المتغيرات :

تم استخدام اختبار الارتباط (بيرسون) لتحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين. وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية دالة إحصائياً، مما يعني أن ارتفاع جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تحسن أداء الموظفين

4.4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

أظهرت النتائج أن متوسطات محاور جودة الحياة الوظيفية (مثل بيئة العمل، الرضا الوظيفي، العدالة، وفرص النمو) كانت مرتفعة نسبياً، مما يشير إلى رضا عام لدى الموظفين عن بيئة عملهم في STC.

كما تبين أن مستوى الأداء الوظيفي كان جيداً، خصوصاً في الالتزام بالمهام وتحقيق الأهداف

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج :

تمت مقارنة النتائج النظرية مع نتائج الدراسات السابقة، واتضح أن النتائج الحالية تتفق مع كثير من البحوث التي أكدت تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي. وبذلك تم قبول الفرضيات الرئيسة والفرعية التي تنص على وجود تأثير إيجابي معنوي بين جودة الحياة الوظيفية وأداء الموظفين

4.6. الخاتمة :

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة في هذا الفصل، يتضح أن جودة الحياة الوظيفية تمثل أحد أهم العوامل فقد (STC) المؤثرة بشكل مباشر على أداء الموظفين داخل المنظمات، وبالأخص في شركة الاتصالات السعودية أظهرت التحليلات الإحصائية وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها (بيئة العمل، العدالة الوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرار، الحوافز، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية) وبين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين.

كما تبين أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن بيئة عملهم ويجدون الدعم والتحفيز من إدارتهم يكون لديهم دافع أكبر للعمل وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية. وتشير النتائج أيضاً إلى أن الاستثمار في تحسين جودة الحياة الوظيفية لا ينعكس فقط على أداء الفرد، بل يسهم في تعزيز الإنتاجية العامة ورفع مستوى الولاء والانتماء للمنظمة.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نجاح المنظمات الحديثة يعتمد بدرجة كبيرة على مدى اهتمامها بجودة الحياة الوظيفية للعاملين لديها، إذ تمثل هذه الجودة الأساس لتحقيق التوازن بين احتياجات الموظفين ومتطلبات العمل. وتوصي الباحثة بضرورة أن تستمر شركة الاتصالات السعودية في تطوير برامج وممارسات تهدف إلى تحسين بيئة العمل ودعم الموظفين نفسياً ومهنياً، بما يضمن استدامة الأداء المتميز وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

4. الفصل الخامس : حدود البحث و التوصيات و الاستنتاجات :

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية :

اقتصر هذا البحث على دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض خلال عام 2025، مما يعني أن نتائجه قد لا تنطبق على بقية القطاعات أو الشركات (STC) الأخرى. كما أن أداة البحث اقتصرت على الاستبيان فقط، ولم تُستخدم أدوات أخرى مثل المقابلات أو الملاحظة المباشرة.

ولذلك يُقترح على الباحثين في المستقبل توسيع نطاق الدراسات لتشمل قطاعات مختلفة في المملكة، وإضافة متغيرات أخرى مثل الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، أو بيئة العمل الرقمية، للحصول على نتائج أشمل وأدق.

5.2. توصيات الدراسة :

استناداً إلى نتائج البحث، توصي الباحثة بما يلي :

1. ضرورة اهتمام إدارة شركة الاتصالات السعودية بتطوير برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.
2. العمل على رفع مستوى العدالة في توزيع المهام والحوافز بما يعزز شعور الموظفين بالرضا والانتماء.
3. توفير فرص تدريب وتطوير مهني مستمرة تساعد الموظفين على تنمية مهاراتهم وتحسين أدائهم.
4. دعم التوازن بين الحياة الشخصية والعملية من خلال سياسات مرنة تراعي احتياجات الموظفين.
5. تشجيع الدراسات المستقبلية التي تتناول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومؤشرات الأداء التنظيمي في مؤسسات مختلفة.

5.3. الخاتمة :

خلصت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية تُعد من أبرز العوامل المؤثرة في تحسين أداء الموظفين، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية.

وقد أثبتت النتائج أن توفير بيئة عمل محفزة وعادلة، وتبني سياسات تنظيمية تراعي احتياجات العاملين، يؤدي إلى رفع الإنتاجية وتعزيز الولاء المؤسسي.

وتؤكد الباحثة أن الاستثمار في العنصر البشري هو المفتاح الحقيقي لنجاح أي منظمة، وأن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية لا يُعد ترفاً، بل هو ضرورة استراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة ورفع مستوى التميز المؤسسي.

الملاحق :

تتضمن الملاحق جميع الأدوات والوثائق المساندة التي تم استخدامها في هذه الدراسة، والتي تساعد في توضيح منهجية البحث ودعمه بالبيانات اللازمة للتحليل. وتشمل هذه الملاحق :

• (STC) نسخة من أداة الاستبيان المستخدمة في جمع البيانات من موظفي شركة الاتصالات السعودية.

• الجداول الإحصائية التفصيلية التي توضح نتائج التحليل الكمي لكل محور من محاور الدراسة.

• أي خطابات أو موافقات رسمية تم الحصول عليها من جهة الدراسة أو المشاركين.

• وتهدف هذه الملاحق إلى تعزيز مصداقية البحث وتسهيل الرجوع إلى البيانات الأصلية عند الحاجة.

المراجع :

احتوت قائمة المراجع على مجموعة من المصادر العلمية العربية والأجنبية التي تم الاستعانة بها في إعداد هذا البحث، والتي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بأداء الموظفين

.

تم تنسيق المراجع وفقاً للأسلوب الأكاديمي المعتمد في كلية الإدارة بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز،

: وشملت

. كتب ودراسات سابقة تناولت مفهوم جودة الحياة الوظيفية•

.بحوث ومقالات علمية نُشرت في مجلات أكاديمية متخصصة•

.وغيرها من الجهات ذات الصلة (STC) مواقع إلكترونية وتقارير رسمية لشركة الاتصالات السعودية•

وتم الاعتماد على هذه المراجع لبناء الإطار النظري للبحث، ودعم التحليل والمناقشة بالأسس العلمية الدقيقة

الاستبيان :

استبيان بحث تخرج 🎓

أرجو منكم التكرم بالمشاركة في تعبئة هذا الاستبيان، والذي يأتي ضمن مشروع تخرجي في تخصص إدارة الأعمال وبعنوان (أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظفين بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية وشاكره لكم (STC)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfa7HWF2vrbQi60sEhqgyLqLGiiWWMVL3IlbeGePQpencCRYg/viewform?usp=publish-editor>