

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير العمل الجماعي على الإنتاجية في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

امل سليمان الماضي

222001031

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض تحديات كبيرة في مجال رفع الإنتاجية وتحقيق الأداء الفعّال للموظفين في بيئة عمل متغيرة وديناميكية. في ظل التطور السريع في التكنولوجيا وارتفاع توقعات العملاء، أصبح من الضروري تحسين أساليب العمل الجماعي، الذي يُعتبر أحد الركائز الأساسية لتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية. ومع ذلك، تشير الملاحظات العملية إلى وجود قصور في التنسيق بين أعضاء الفرق، وغموض في توزيع المهام، بالإضافة إلى ضعف التواصل بين الأفراد في بعض الأحيان. هذه المشكلات تؤدي إلى تباطؤ سير العمل وتراجع مستويات الإنتاجية، الأمر الذي يجعل من دراسة تأثير العمل الجماعي على الأداء ضرورة ملحة. إن عدم وجود فهم واضح لكيفية تأثير العمل الجماعي على الإنتاجية يشكل فجوة مهمة تحتاج إلى استكشاف علمي مفصل لتقديم حلول عملية فعّالة تساعد على تحسين أداء الشركة.

تشير العديد من الدراسات إلى أن العمل الجماعي أو الفرق الجماعية يُعدّ من العوامل المؤثرة في إنتاجية الموظفين والمؤسسة. فعلى سبيل المثال، أكدت دراسة Teamwork Productivity & Effectiveness in an Organization لـ (Tohidi (2011 أن هناك علاقة واضحة بين خصائص الفريق (قيادة، تدريب، أهداف، تحفيز) وإنتاجية الفريق. كذلك، تجربة أجرتها Morgan وآخرون (2021) بعنوان The Effect of Team Communication Behaviors and Processes on Interdisciplinary Teams' Research Productivity وجدت أن سلوكيات الاتصال داخل الفريق (اجتماعات غير رسمية، مشاركة القيادة) ترتبط بزيادة إنتاجية الفريق. أما في السياق السعودي فقد وردت دراسات مثل Measuring Knowledge Workers' Productivity in the KSA و Enhancing Organizational Performance in the Telecom Industry و Telecommunication Industry in Saudi Arabia التي تناولت الإنتاجية في شركات الاتصالات السعودية، وإن لم تركّز بشكل مباشر على "العمل الجماعي". وبناءً على ذلك، فإن الأدبيات تدعم أن العمل الجماعي عامل مهم، لكن يبقى هناك حاجة لتحديد الآليات التأثير في السياق المحلي. بالرغم من كثرة البحوث التي تناولت العمل الجماعي أو الإنتاجية، فإن هناك فجوات واضحة:

الفجوة النظرية: معظم الدراسات ركزت على العلاقة العامة بين العمل الجماعي والإنتاجية، لكن عدد قليل منها بحث في السياق الخاص لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وبالتحديد في مدينة الرياض. كذلك، قلة الدراسات التي دمجت متغيرات مثل الثقافة التنظيمية، وضوح الأدوار، والحوافز الجماعية ضمن نموذج مفصل.

الفجوة التطبيقية (العملية): على الرغم من وجود مؤشرات إنتاجية للشركات السعودية، إلا أن تطبيقات دراسة "العمل الجماعي كمتغير مستقل يؤثر في إنتاجية الموظفين" داخل شركة الاتصالات السعودية – مدينة الرياض – لا تزال نادرة أو غير منشورة. وبالتالي، ثمة نقص في بيانات محلية ميدانية تعكس الواقع التنظيمي الفعلي والتداخل بين فرق العمل والإنتاجية في هذا القطاع.

تستهدف هذه الدراسة العاملين والقيادات الوسطى والإدارية في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، بالإضافة إلى خبراء الموارد البشرية والتطوير التنظيمي داخل القطاع. تكمن أهمية المشكلة في أن تحسين العمل الجماعي قد يؤدي إلى رفع كفاءة الأفراد، وتحسين الأداء التنظيمي، وتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية، وبالتالي دعم رؤية المملكة (رؤية 2030) في تعزيز كفاءة القطاع الخاص. كما أن هذه الدراسة يمكن أن تزود القائمين على الإدارة في الشركة بأدلة علمية تساعد في تصميم برامج تحفيز الفرق وتحسين بيئة العمل الجماعي داخلها.

يهدف هذا البحث إلى بيان أثر العمل الجماعي على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وبشكل أكثر تحديداً، يسعى إلى تحليل مدى تأثير متغيرات العمل الجماعي (مثل التعاون داخل الفريق، وضوح الأدوار، والتواصل الجماعي، وتحفيز الفريق) على مؤشرات الإنتاجية لدى الموظفين في الشركة، واقتراح توصيات تطبيقية لتحسين بيئة العمل الجماعي لدى الشركة المشار إليها.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض تحديات عملية واضحة تتعلق بتحقيق الأداء العالي للإنتاجية في ظل بيئة عمل متغيرة وسريعة. فبينما أصبحت فرق العمل الجماعية جزءاً لا يتجزأ من هيكل العمل في الشركة، إلا أن التنسيق الفعلي بين أعضاء هذه الفرق، وتحديد الأدوار بدقة، والاتصال بين الأفراد، ودوافعهم للتعاون قد لا تكون على النحو الأمثل. هذا النقص في التفاعل الجماعي المنظم قد يؤدي إلى تخفيض معدلات الإنتاجية الفردية والجماعية، وبالتالي قد يعيق تحقيق الأهداف المؤسسية المنشودة. ومن ثم، فإن الموضوع يستحق الدراسة لتمكين الشركة من فهم ديناميكيات العمل الجماعي وتطويرها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على مستوى النظرية، هناك نقص في نماذج مفصلة تربط بين العمل الجماعي والإنتاجية في قطاع الاتصالات السعودي، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصائص المحلية مثل الثقافة التنظيمية السعودية، وطبيعة العمل في شركة الاتصالات السعودية، والممارسات الإدارية في المملكة. كذلك، قليل من الدراسات تناولت متغيرات وسيطة أو تعديلية مثل الاتصال الجماعي، والثقة بين أعضاء الفريق، والتحفيز الجماعي في السياق السعودي لقطاع الاتصالات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، لا توجد – أو نادر ما توجد – دراسات ميدانية منشورة تقيم العمل الجماعي وتأثيره المباشر على الإنتاجية داخل شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وهذا يعني أن هناك نقصاً في البيانات التطبيقية التي تخص هذا الموقع المحدد (الرياض) وهذه المؤسسة الخاصة. كما أن تطبيق توصيات العمل الجماعي وتحليل تأثيرها داخل هذه الشركة لا يزال محدوداً أو غير موثق علمياً.

يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة كما يلي:

إلى أي مدى يؤثر العمل الجماعي على إنتاجية الموظفين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

تكمّن أهمية هذه الدراسة في توفير فهم علمي وتطبيقي لكيفية تحسين فعالية فرق العمل والجماعات داخل مؤسسة خدمات اتصالات كبرى في المملكة، وهو ما قد ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي والاقتصادي. كذلك، تساعد هذه الدراسة في سد جزء من الفجوة البحثية في سياق المملكة، وتوفّر دلائل ميدانية يمكن أن تستند إليها الإدارة في تحسين بيئة العمل الجماعي وتحفيز الموظفين.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الخاصة بإدارة الفرق والعمل الجماعي في سياق المؤسسات السعودية، وتقديم نموذج يمكن أن يُعمّم في قطاع الاتصالات أو غيره من القطاعات الخدمية. كما أنها تضيف إلى المعرفة حول متغيرات العمل الجماعي وتأثيرها في بيئة أعمال ذات خصائص محلية (ثقافية، تنظيمية) مميزة، ما يعزّز الإطار النظري لحقل "سلوك المنظمات" و"إدارة الموارد البشرية".

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الجانب التطبيقي، فإن نتائج هذه الدراسة قد تُقدّم توصيات عملية لإدارة شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض فيما يخص تصميم برامج تعزيز العمل الجماعي (مثل ورش تدريب الفرق، تحسين التواصل بين الأعضاء، وضوح الأدوار، برامج تحفيز جماعي)، مما قد يؤدي إلى رفع الإنتاجية، خفض التكاليف، وتحسين جودة الخدمة. كذلك فإنها تمكّن مدراء الموارد البشرية والقادة في الشركة من اتخاذ قرارات قائمة على أدلة حول كيفية تحسين العمل الجماعي داخل فرقهم.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- Tohidi, H. (2011). Teamwork productivity & effectiveness in an organization: based on rewards, leadership, training, goals, wage size, motivation, *measurement and information technology*. Procedia Computer Science, 3(2), 1137-1146. doi:10.1016/j.procs.2010.12.185 Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/220307706_Teamwork_productivity_effectiveness_in_an_organization_base_on_rewards_leadership_training_goals_wage_size_motivation_measurement_and_information_technology
- Alanazi, T. A. (2014). The impact of teamwork quality on new product development (NPD) cycle time: The case of Malaysian manufacturing firms. International Journal on Advanced Science, *Engineering and Information Technology*. Retrieved from <https://etd.uum.edu.my/4359/1/s92598.pdf>
- Al-Attas, M., & Kang, K. (2016). The Relationship between Organization Culture and Knowledge *Sharing towards Business System Success*. Journal of Enterprise Information Management. Retrieved from <https://arxiv.org/abs/1606.02460>
- Jones, A. H., & Alshammari, H. K. (2017). Measuring Knowledge Workers' Productivity in the *Kingdom of Saudi Arabia Telecom Industry*. Asian Business Review, (...) Retrieved from <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ABR/article/view/3786>
- Aldoghan, M. A. (2020). Employees Work Stress in Saudi Telecom Sector: Examining the Role of Long Working Hours, Empowerment, Work-Life

Balance and Work Environment. *Journal of Emerging Markets and Technology*, 26(2), 81-91. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340507173_Employees_Work_Stress_in_Saudi_Telecom_Sector_Examining_the_Role_of_Long_Working_Hours_Empowerment_Work_Life_Balance_and_Work_Environment

- Setiawan, A., Maulana, R., & Sugiarti, G. (2024). Influence Communication and Teamwork on *Employee Performance with Motivation Work as Intervening Variables*. *Saudi Journal of Economics & Finance*, 8(12), 405-416. doi:10.36348/sjef.2024.v08i12.003 Retrieved from https://saudijournals.com/media/articles/SJEF_812_405-416.pdf