

عنوان المشروع

تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة "شركة الاتصالات السعودية
STC" في جدة

**The impact of the work environment on employee
satisfaction at the Saudi Telecommunications Company STC
in Jeddah**

اسم الطالب

سلطان عبدالله صالح المحميد

مشروع تخرج

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

إشراف /

د. مني مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2024

جدول المحتويات

:

الصفحة	المحتوى	التسلسل
3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
8	الفصل الثاني: الإطار النظري	2
9	الفصل الثالث: منهجية البحث	3
10	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	4
11	الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة	5
12	المراجع	6
13	الملاحق	7

مقدمة

يُعد رضا الموظفين أحد أهم العوامل المؤثرة على نجاح أي مؤسسة. حيث يشير إلى شعور الموظفين بالإيجابية تجاه وظائفهم وبيئة عملهم. ويُترجم ذلك إلى سلوكيات إيجابية مثل الإنتاجية العالية، والالتزام بالعمل، والرغبة في البقاء في المؤسسة. رضا الموظفين يُعتبر عنصراً حيوياً لأي مؤسسة ناجحة، حيث يعبر عن تقدير وتقدير الموظفين لظروف العمل والمزايا المقدمة. ينعكس هذا الرضا في سلوكيات إيجابية مثل الإنتاجية المتسارعة والالتزام الشديد بالوظيفة. تأثير رضا الموظفين يتجاوز الأثر الفردي، إذ يمتد إلى تحفيزهم للتفاعل الإيجابي مع الزملاء والزبائن، مما يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية. بالإضافة إلى ذلك، يعزز رضا الموظفين من مستوى الانخراط والتفاعل الفعال، ويشكل عاملاً أساسياً لتحقيق الاستدامة العملية والنمو المؤسسي.

أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظفين. فعلى سبيل المثال، وجدت دراسة أجراها كل من (أبو العطا وأبو الغيط، 2023) أن الصمت التنظيمي له تأثير سلبي على الرضا الوظيفي في بيئة العمل. بينما أشارت دراسة أخرى أجرتها (الهجري والخليل، 2023) إلى أن النمط القيادي يُساهم في تعزيز رضا الموظفين وولائهم للعمل.

تعتبر قلة الدراسات التي أجريت في المملكة العربية السعودية من أبرز الفجوات في الأدبيات المتعلقة بتأثير بيئة العمل على رضا الموظفين. على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول هذا الموضوع، يظهر أن معظم الاهتمام قد تم توجيهه نحو الدول الغربية، مما يترك المنطقة العربية خارج نطاق التحليل. يعكس هذا الوضع عدم توفر فهم كافٍ حول العوامل الفريدة التي قد تؤثر في بيئة العمل في المملكة العربية السعودية وكيف يمكن تحسينها لتحقيق رضا أكبر للموظفين. كما تظهر الفجوة الثانية في التركيز الضيق الذي قد تتسبب فيه بعض الدراسات، حيث يتم التركيز على جوانب محددة من بيئة العمل دون اهتمام كافٍ بجوانب أخرى قد تكون أيضاً ذات أهمية كبيرة. فعلى سبيل المثال، يتناول بعض الباحثين بشكل رئيسي جوانب بيئة العمل الجسدية أو العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، في حين يتجاهلون جوانباً أخرى مثل فرص التطوير المهني والتقدم الوظيفي.

تُظهر مشكلة البحث في عدة جوانب، حيث تتجلى أساساً في قلة الدراسات التي أجريت في المملكة العربية السعودية، خاصة في سياق شركات الاتصالات، مثل شركة "الاتصالات السعودية STC" في جدة. هذه القلة تشير إلى نقص في الفهم حول كيفية تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في هذا السياق الثقافي والمؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، تبرز مشكلة التركيز

الضيق في بعض الدراسات التي قد تغفل عن جوانب مهمة أخرى في بيئة العمل، مما يؤثر على القدرة على الحصول على رؤية شاملة حول تأثير هذه العوامل على رضا الموظفين في "STC" في جدة.

أهمية البحث تتجلى في تقديم فهم أعمق لتأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة "STC" في جدة، مما يساهم في تعزيز التحليل الثقافي والمؤسسي لسياق الشركات في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، يوفر البحث تحليلاً شاملاً يسلط الضوء على مختلف جوانب بيئة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين، مما يساعد في تحديد العوامل المؤثرة بشكل كبير على أداء ورضا الموظفين. كما يُعتبر البحث منصة لتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل في الشركة، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة ويعكس التفاعل البناء بين البحث الأكاديمي واحتياجات الصناعة. في الختام، يساهم البحث في سد الفجوات الحالية في الأدبيات العلمية حول هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية، ويعزز المعرفة المتاحة حول تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين.

مشكلة البحث

في ميدان إدارة المشاريع، تعد الفجوات النظرية والتجريبية حجر الزاوية للتحقيق الأكثر أهمية. تتطلب التقنيات الحديثة والمفاهيم المتطورة في إدارة المشاريع استكمال النقائص الحالية في الأدبيات العلمية. في سياق الفجوات النظرية، يتساءل الباحثون عن الأسس النظرية التي تدعم القرارات الإدارية في مشاريع معقدة. أما في الفجوات التجريبية، تتمثل التحديات في توصيل التطبيقات النظرية إلى الواقع العملي للمشاريع، مما يتيح فهمًا أفضل للسياقات الفعلية وتحسين أداء الفرق الإدارية. من خلال تحديد وحل هذه الفجوات، يمكن للباحثين تقديم مساهمات فعالة لتطوير إدارة المشاريع وتعزيز فعاليتها في مجالات متنوعة.

2.1 الفجوات النظرية

على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين، إلا أن هناك بعض الفجوات في هذا المجال. أولاً، يظهر أن هناك قلة في الدراسات التي أجريت في المملكة العربية السعودية. فمعظم الأبحاث تركز على الدول الغربية، مما يخلق نقصاً في الفهم الشامل لتأثير بيئة العمل في السعودية على رضا الموظفين. يعكس هذا النقص عدم توفر فهم كاف حول التحديات والديناميات الفريدة التي قد تؤثر في بيئة العمل في المملكة العربية السعودية.

ثانياً، يتجلى نقص آخر في التركيز الضيق الذي قد تتسبب فيه بعض الدراسات. حيث يتم التركيز بشكل رئيسي على جوانب محددة من بيئة العمل، مثل الجوانب الجسدية أو العلاقات بين الموظفين. في الوقت نفسه، تتجاهل تلك الدراسات جوانباً أخرى ذات أهمية كبيرة، مثل فرص التطوير المهني والتقدم الوظيفي.

2.2 الفجوات العملية

على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين، إلا أن هناك فجوات بحثية تُلاحظ في سياق شركة الاتصالات السعودية STC في جدة. تُركز معظم الدراسات على الدول الغربية، مما يُعنى بقلّة البحوث التي أُجريت في المملكة العربية السعودية. هذا الفارق الجغرافي يسهم في ضياع الفرص لفهم التحديات والديناميات الفريدة التي تواجهها مؤسسات محلية مثل STC.

من جهة أخرى، يظهر أن بعض الدراسات تتجاهل جوانب بيئة العمل المهمة في شركات الاتصالات، مثل فرص التطوير والتقدم الوظيفي. يعزز الفهم المحدود لهذه الجوانب من صعوبة تلبية احتياجات وتطلعات موظفي STC في جدة. الحاجة ملحة لفهم أفضل لتلك الجوانب المهمة وكيف يمكن تحسينها لتحقيق رضا أكبر بين الموظفين.

أهمية البحث

تعتبر أهمية هذا البحث ذات أبعاد عديدة تسهم في تعزيز المعرفة وتحسين الممارسات في ميدانه. يسعى البحث إلى حل مشكلة هامة تتعلق بتأثير بيئة العمل على رضا الموظفين، وهو أمر ذو أهمية بالغة في ظل تزايد أهمية رضا الموظفين على الأداء المؤسسي. يأتي هذا البحث لتقديم رؤى جديدة وحلاً فعالاً لتحسين الظروف العملية وتعزيز رضا الموظفين في سياق معين.

الأهمية النظرية:

إثراء المعرفة: ستساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في المملكة العربية السعودية. **سد الفجوات:** ستساعد هذه الدراسة في سد الفجوات الموجودة في البحث حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين، خاصة في المملكة العربية السعودية.

تطوير النظرية: ستقدم هذه الدراسة أفكاراً جديدة لتطوير النظرية حول رضا الموظفين. علاوة على ذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم أفكار جديدة ومبتكرة تساهم في تطوير النظرية المرتبطة برضا الموظفين. بفهم أعمق للتفاعلات التي تحدث في بيئة العمل، يمكن أن تساهم الدراسة في توجيه البحث النظري نحو اتجاهات جديدة وأكثر تطوراً. بهذه الطريقة، تكمن أهمية هذه الدراسة في توفير إسهام ملموس وقيم في مجال بحث رضا الموظفين، مما يعزز فهمنا لهذا الجانب المهم في سياق العمل السعودي ويعمل على توسيع آفاق المعرفة في هذا المجال.

الأهمية العملية:

تحسين بيئة العمل: ستقدم هذه الدراسة توصيات للمؤسسات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

زيادة الإنتاجية: ستساهم هذه الدراسة في زيادة الإنتاجية من خلال زيادة رضا الموظفين.

تحسين أداء المؤسسات: ستساهم هذه الدراسة في تحسين أداء المؤسسات من خلال زيادة رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

مساعدة صانعي القرار: ستساعد هذه الدراسة صانعي القرار في تحسين بيئة العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

ستفيد هذه الدراسة المؤسسات في المملكة العربية السعودية في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين. كما ستساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، يُنظر إلى هذه الدراسة على أنها محاولة لسد الفجوات الموجودة في مجال البحث حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين، خاصة في السياق الثقافي والمؤسسي السعودي. ستقدم النتائج التي تحصل عليها الدراسة رؤى جديدة وفريدة، مما يعزز الفهم العام حول هذا الموضوع ويقدم إسهامات ملموسة لتطوير النظريات المرتبطة برضا الموظفين. توفير توصيات عملية للمؤسسات لتحسين بيئة العمل سيكون لها تأثير إيجابي مباشر على زيادة إنتاجية الموظفين وتعزيز أداء المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، ستساعد في توجيه صناع القرار إلى استراتيجيات فعالة لتعزيز الرضا في البيئة الوظيفية. وبما أن المملكة العربية السعودية تشهد تطورات اقتصادية واجتماعية مستدامة، ستقدم هذه الدراسة إسهامات قيمة لتعزيز الجوانب الإدارية والبشرية في هذا السياق.

سؤال البحث الرئيسي:

ما هو تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

الأسئلة البحثية الفرعية:

1. ما هي أهم جوانب بيئة العمل التي تؤثر على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

2. ما هو مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

3. ما هي العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

فرضيات وأهداف لكل سؤال بحثي:

1. ما هي أهم جوانب بيئة العمل التي تؤثر على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

- **الفرضية:** تفترض أن جوانب بيئة العمل مثل التواصل الداخلي، والتقنيات المستخدمة، والسياسات تلعب دورًا حاسمًا

في تحديد مستوى رضا الموظفين.

- **الهدف:** قياس وتحليل أهم جوانب بيئة العمل التي ترتبط برضا الموظفين وتحديد مدى تأثيرها على تلبية احتياجات وتوقعات الموظفين.

2. ما هو مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

- **الفرضية:** تفترض أن هناك مستوى عالٍ من رضا الموظفين يعكس بيئة عمل إيجابية وفعالة.
- **الهدف:** قياس مستوى رضا الموظفين باستخدام استبيانات ومقابلات للحصول على رؤية شاملة حول تجارب الموظفين في بيئة العمل.

3. ما هي العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

- **الفرضية:** تفترض أن هناك علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين.
- **الهدف:** تحليل البيانات لتحديد مدى تأثير جوانب بيئة العمل على رضا الموظفين وتحديد العلاقات الرئيسية بين هذه العوامل.

مكان تطبيق البحث

تأسست شركة الاتصالات السعودية (STC KSA) كفرع رئيسي لمجموعة إس تي سي في المملكة العربية السعودية، وتُعرف أيضًا باسم "شركة الاتصالات السعودية". تعتبر STC KSA المشغل الرائد لخدمات الاتصالات في المملكة، وقد تأسست بناءً على قرار مجلس الوزراء في سبتمبر 2002، مع اعتماد نظام الشركة الأساسي بموجب المرسوم الملكي في أبريل 1998. في عام 2003، قامت الشركة بطرح 30% من أسهمها في البورصة السعودية في إطار أكبر عملية اكتتاب شهدتها الأسواق العربية حينها. تم تخصيص نسبة من الأسهم للمواطنين السعوديين وجهاز المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، مما أدى إلى تعزيز ملكية المواطنين في الشركة. في عام 2004، فقدت الشركة احتكارها لخدمات الهاتف المحمول بعد منح رخصة ثانية لشركة اتحاد اتصالات، وفي أبريل 2007، انتهى احتكارها لخدمات الهاتف الثابت بعد منح رخصة ثانية لتحالف قادته شركة بتلكو البحرينية. تعكس هذه التطورات الاستراتيجية في السوق الاتصالات السعودية والجهود المستمرة لتوسيع نطاق الخدمات وتعزيز التنافسية. يظهر التاريخ الطويل للشركة ومشاركتها العامة في البورصة تفانيها في تلبية احتياجات المستهلكين وتحقيق أهدافها كمشغل رئيسي في صناعة الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

منهجية البحث المتوقعة

1. تصميم الاستبيان:

- تحديد الأهداف الرئيسية للاستبيان.
- تحديد المتغيرات المراد قياسها (عوامل بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين).
- صياغة أسئلة الاستبيان بشكل واضح ودقيق.

2. اختيار العينة:

- تحديد الفئة المستهدفة من الموظفين في شركة STC في جدة.
- اعتماد أسلوب عينة عشوائية لضمان تمثيل جيد لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

3. تنفيذ الاستبيان:

- توزيع الاستبيان بوسائل فعالة، مثل البريد الإلكتروني أو النماذج الورقية.
- توفير توجيه وتعليمات واضحة حول كيفية تعبئة الاستبيان.
- تحديد مدة زمنية محددة لاستكمال الاستبيان.

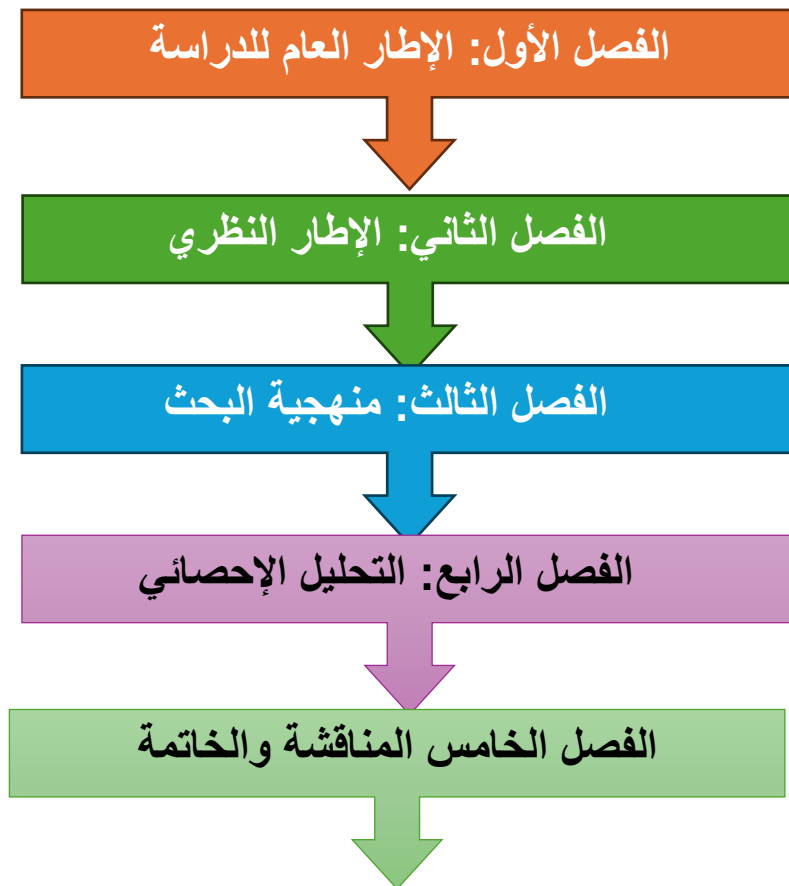
4. تحليل البيانات:

- جمع البيانات وترتيبها بشكل منهجي.
- استخدام برامج إحصائية لتحليل البيانات، مثل SPSS.
- تحويل البيانات إلى رسوم بيانية لتسهيل فهم النتائج.

5. تحليل النتائج:

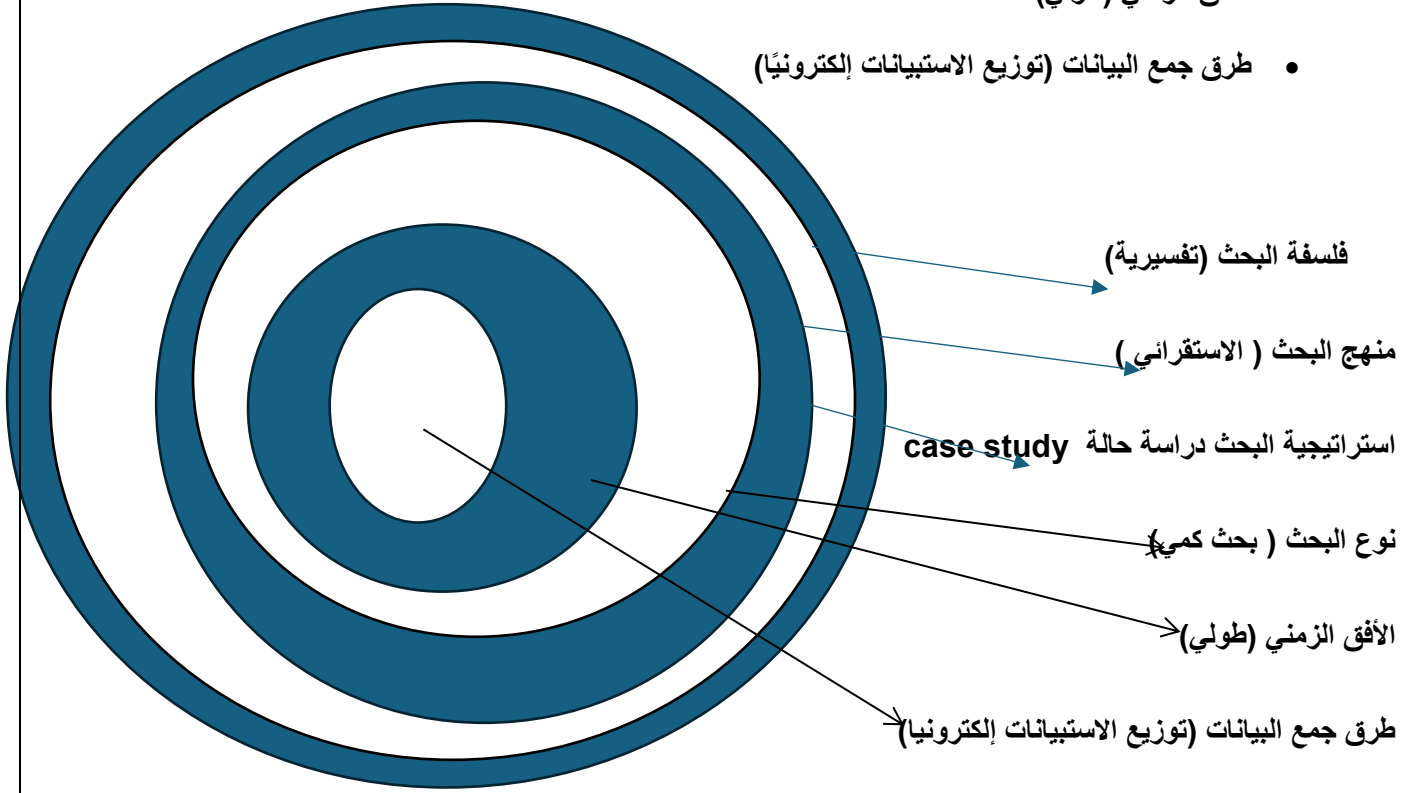
- تقديم إحصائيات وتحليلات مفصلة للنتائج.
- تحديد العلاقات بين عوامل بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين.

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



بصلة البحث / هيكل البحث

- فلسفة البحث (تفسيرية) حيث يرتبط رضا الموظفين ارتباطًا وثيقًا ببيئة العمل.
- منهج البحث (الاستقرائي)
- استراتيجية البحث (دراسة حالة)
- نوع البحث (بحث كمي)
- الأفق الزمني (طولي)
- طرق جمع البيانات (توزيع الاستبيانات إلكترونياً)



قائمة المراجع

الكتب

1. الطائي, الدكتور طارق محمد ذنون. (2021). الوجيز في ما وراء التغيير السياسي في العالم العربي ((دراسة في البيئة الإستراتيجية الداخلية والإقليمية والدولية) دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.

المجلات

2. قرني, ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد, 15(14), 33-1.

المذكرات و الاطروحات

3. الهاجري, & زايد ذيب عبدالله الخليل. (2023). دور النمط القيادي في تعزيز رضا الموظفين وولائهم للعمل في قطاع وزارة الداخلية. اطروحة ماجستير
4. الامام, م., & محمود. (2021). أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعملاء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. مجلة البحوث المالية والتجارية, 22(4), 379-357.
5. غانم كامل غانم, كامل, نبيل أحمد, سيد أبو قمر, محمود, & مختار دراز. (2023). تأثير القيادة القائمة على القيمة على رضا الموظفين في الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة. مجلة كلية السياحة والفنادق- جامعة مدينة السادات, 7(1), 156-134.
6. نور نعيم رضا الغريبلاوي, أ. د محمود فهد الدليمي, & أ. د عادل عباس عبد حسين الجنابي. (2023). دور جودة حياة العمل في تعزيز جودة المنتج. Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences, 15(47), 69-92.

Homepage.

Whoa,

who

[Www.stc.com.sa](http://www.stc.com.sa).

<https://www.stc.com.sa/content/stc/sa/ar/personal/home.html>

الاستبيان

المعلومات الشخصية:

4. الاسم:

5. الوظيفة:

6. مدة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية (STC):

أسئلة حول بيئة العمل:

1. كيف تقيّم بيئة العمل في شركة الاتصالات السعودية (STC) في جدة؟

a. رائعة

b. جيدة

c. مقبولة

d. غير مقبولة

2. هل تشعر بأن هناك تواصل فعال بين إدارة الشركة والموظفين؟

a. نعم

b. لا

c. لا أعلم

3. هل تتاح للموظفين الفرص لتقديم مقترحاتهم وآرائهم بشكل منتظم؟

a. نعم

b. لا

c. لا أعلم

4. كيف تقيّم مستوى الدعم الذي تحصل عليه من إدارتك في بيئة العمل؟

a. ممتاز

b. جيد

c. مقبول

d. ضعيف

أسئلة حول رضا الموظفين:

1. هل تشعر برضاك عند أداء الأنشطة المهنية في شركة الاتصالات السعودية ((STC)؟

a. نعم

b. لا

c. لا أعلم

2. هل يؤثر مستوى رضاك في بيئة العمل على أدائك الوظيفي؟

a. نعم

b. لا

c. لا أعلم

3. هل تتوفر لديك فرص للتطوير المهني والتدريب في الشركة؟

a. نعم

b. لا

c. لا أعلم

4. هل يشعر الموظفون بأن هناك توازن بين الحياة الشخصية والعمل في شركة الاتصالات السعودية ((STC)؟

a. نعم

b. لا