

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 كاف 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 تلاحظ في سياق شركة الاتصالات السعودية STC في جدة. تُركز معظم الدراسات على الدول الغربية، مما يُعنى بقلة 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: ستُساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في المملكة العربية السعودية. **سد الفجوات:** ستُساعد هذه الدراسة في سد الفجوات الموجودة في البحث حول تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين، خاصة في المملكة العربية السعودية.

تطوير النظرية: ستُقدم هذه الدراسة أفكارًا 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: ستُقدم هذه الدراسة توصيات للمؤسسات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

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

تحسين أداء المؤسسات: ستُساهم 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. (نور نعيم رضا الغريبوي et al., 2023) 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. (محمد عباس أبو الغيط & أميره, 2021)

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. (أبوالعطا & أميرة محمد عباس ابوالغيط, 2023)

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.

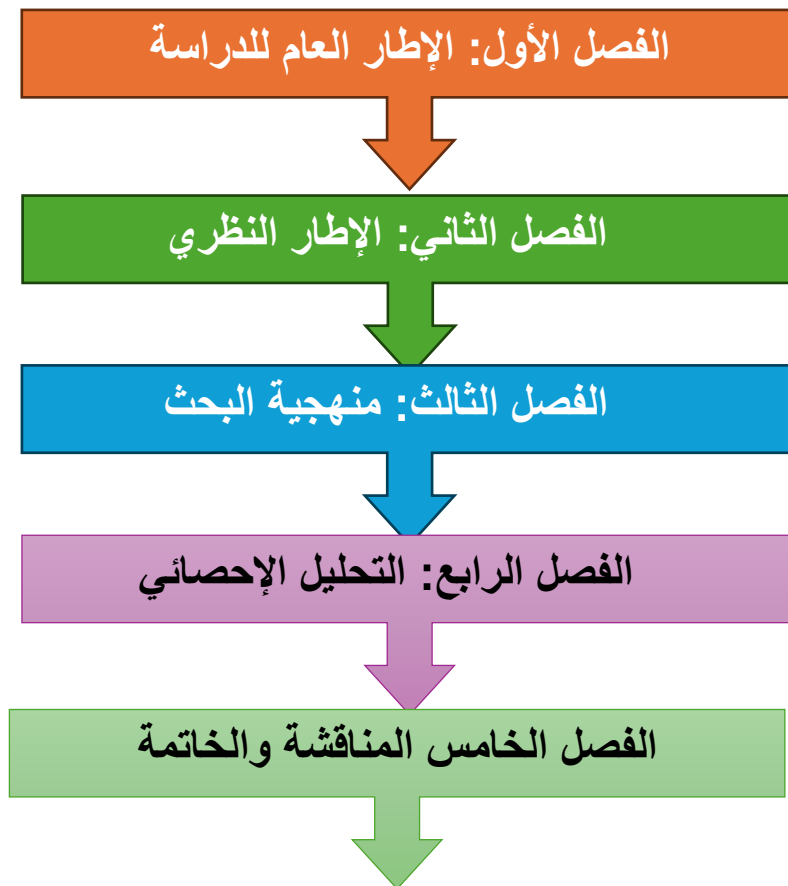
4. تحليل البيانات:

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

5. تحليل النتائج:

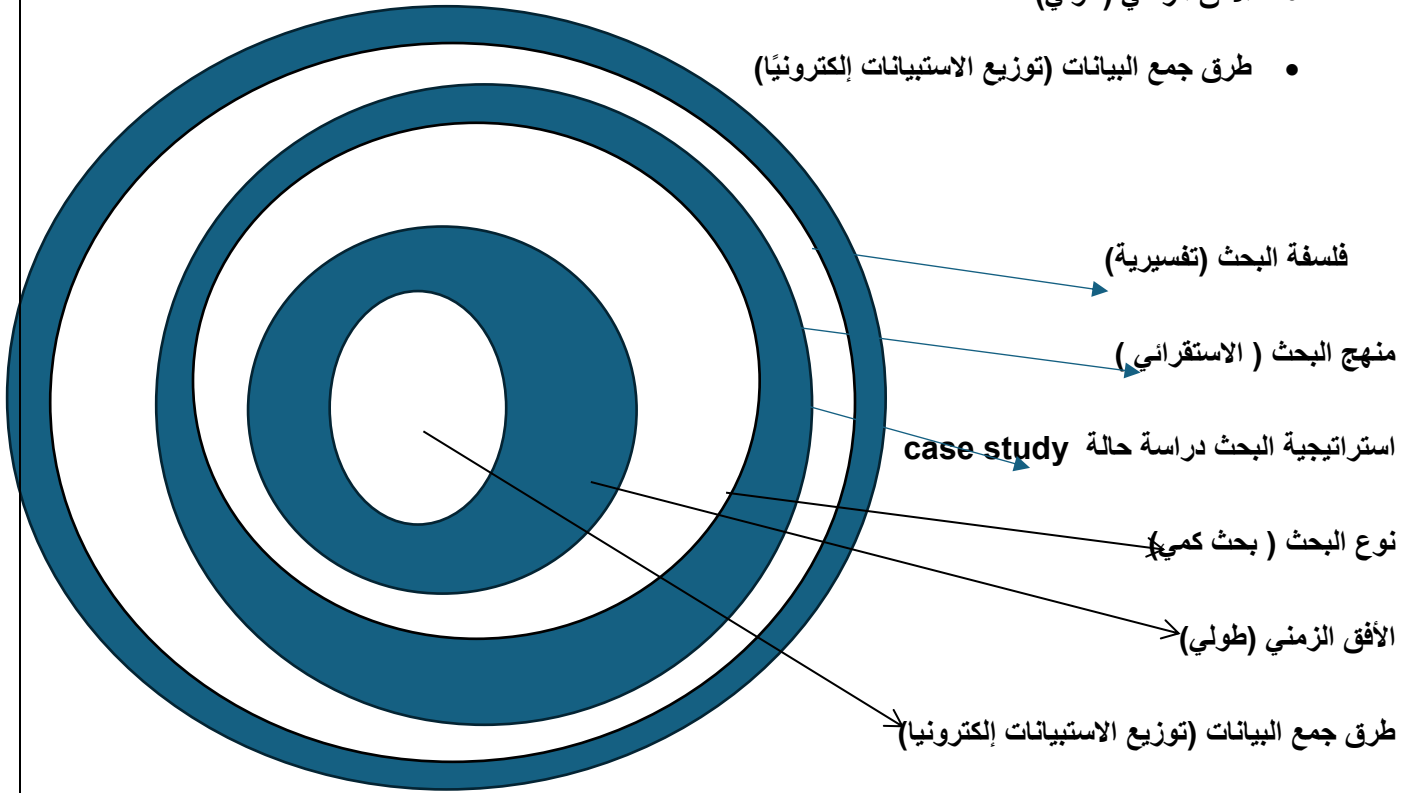
- تقديم إحصائيات وتحليلات مفصلة للنتائج.
- تحديد العلاقات بين عوامل بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين.

- 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)



مقدمة

في عصر اليوم الذي يشهد تحولات هائلة في مجال التكنولوجيا والاتصالات، تعتبر شركات الاتصالات من أهم القطاعات الاقتصادية في أي دولة. ومن بين هذه الشركات الرائدة تبرز "شركة الاتصالات السعودية STC" كواحدة من أبرز الرواد في مجال الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تُعد STC ليست فقط مقدمًا للخدمات في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، بل هي أيضًا جهة عمل كبيرة تستوطن مئات الآلاف من الموظفين. يعتبر رضا الموظفين عن بيئة العمل من العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الشركة واستمراريتها. فالموظفون الراضون يكونون أكثر انخراطًا وإنتاجية، بينما الموظفون غير الراضين قد يواجهون تحديات في الأداء ويكونون عرضة للرحيل. لذا، فإن فهم تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين يعد أمرًا حيويًا لإدارة الشركة وتعزيز أدائها. (على شديد & مصطفى، 2021)

علاوةً على ذلك، يعتبر قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية مجالًا حيويًا وحيويًا في الاقتصاد، حيث تلعب الشركات مثل STC دورًا رئيسيًا في دعم التنمية وتحقيق التقدم التكنولوجي. لذلك، فإن فهم تجربة الموظفين ورضاهم في هذا القطاع يمكن أن يساهم في تحديد الممارسات الأفضل وتطوير السياسات التي تعزز الإنتاجية والرفاهية في مؤسسات القطاع. (قرني، 2022) في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تعزيز الفهم المتعمق لتجربة الموظفين والعوامل التي تؤثر على رضاهم في بيئة عمل STC، مما يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة. تستند هذه الدراسة إلى مراجع سابقة تتعلق بتأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في سياقات مختلفة. ستركز هذه المقدمة على استعراض الأبحاث السابقة التي تناولت مواضيع مماثلة، مع التركيز على الدراسات التي أجريت في الشركات الكبيرة مثل STC، وذلك بهدف فهم السياق الحالي للدراسة وإبراز الفرص المتاحة لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا الموظفين فيها. (غانم كامل غانم et al., 2023)

بيئة العمل وتأثيرها

تناولت دراسة (أحمد، رضا وآخرون ، 2021) دور الخصائص الثقافية في تنمية بيئة العمل، حيث قامت الدراسة بتحليل كيفية تأثير الخصائص الثقافية على بيئة العمل في مؤسسات القطاع الخاص. وقد قام الباحثون بتطبيق صحيفة استبيان وإجراء مقابلات متعمقة مع عينة من الموظفين لفهم تجاربهم وآرائهم بشأن الخصائص الثقافية وتأثيرها على بيئة العمل. تم ربط متغيرات البحث بالعلاقات الاجتماعية والثقافية بين الموظفين والرؤساء، وتم التركيز على كيفية تأثير هذه العلاقات على الأداء الوظيفي ورضا الموظفين. توضح النتائج أن الخصائص الثقافية لها تأثير قوي على بيئة العمل، حيث يؤدي التقارب الاجتماعي الثقافي بين الموظفين والرؤساء إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضا الموظفين. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة وضع خطة لتطوير بيئة العمل وتقديم خدمات صحية واجتماعية وثقافية وتعليمية للعاملين بهدف تحسين جودة الحياة العملية وتعزيز رضا الموظفين.

تناولت دراسة (الهجري وزايد ذيب عبدالله الخليل، 2023) دور النمط القيادي في تعزيز رضا الموظفين وولائهم للعمل في قطاع وزارة الداخلية، حيث استهدفت الدراسة فهم كيفية تأثير أنماط القيادة على تحقيق رضا الموظفين وولائهم لمنظمات القطاع العام. تم تحليل العلاقة بين أنماط القيادة وتحقيق الرضا الوظيفي باعتبارها عاملاً أساسياً في تحسين الأداء التنظيمي والرفاهية الوظيفية. تطرقت الدراسة إلى كيفية تأثير أنماط القيادة على عوامل مثل أداء الموظفين والإنتاجية والرفاهية، مع التركيز على كيفية دعم القيادة لتنمية علاقات قوية بين الموظفين والمديرين. كما ركزت الدراسة على أهمية فهم نظرية القيادة في مواجهة التحديات التي تواجه العمل بروح الفريق الواحد، ودعم تنمية العلاقات القوية بين الموظف والمدير بشكل عام. تقدم الدراسة رؤية قابلة للتنفيذ حول كيفية تحسين الممارسات القيادية لتعزيز رضا الموظفين وولائهم للعمل من خلال بناء

بيئة عمل إيجابية وتوفير دعم وتمكين للموظفين، مما يسهم في تعزيز النجاح التنظيمي وتحقيق الأهداف المؤسسية.

تناولت دراسة (الامام ومحمود، 2021) أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعملاء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. بدأت الدراسة بتسليط الضوء على أهمية دور العاملين في المستشفيات في تقديم خدمة جيدة للمرضى، وأشارت إلى أن تحسين مستوى جودة الخدمة يتطلب استكشاف مفاهيم جديدة مثل جودة الخدمة الداخلية. استعرضت الدراسة الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة الداخلية مثل التنسيق والتكامل بين الأنشطة وروح الفريق وبيئة العمل الداخلية. أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لأبعاد جودة الخدمة الداخلية على رضا العاملين، مثل التنسيق والتكامل بين الأنشطة وروح الفريق وبيئة العمل الداخلية. ورغم ذلك، فإن الدراسة لم تثبت تأثيراً معنوياً للتمكين على رضا العاملين. كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي مباشر لرضا العاملين على جودة الخدمة، وتأثير مباشر لجودة الخدمة على رضا العملاء. وأشارت الدراسة أيضاً إلى أن هناك تأثيراً معنوياً متزايداً لأبعاد جودة الخدمة الداخلية على رضا العملاء عندما يتم توسط رضا العاملين وجودة الخدمة الصحية.

تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين

مصطفى (2024) قد تناول في دراسته "أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (BNQ) أهمية فهم تأثير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، حيث يؤثر تقليل هذه الضغوط بشكل إيجابي على رضا العاملين وولائهم للمنظمة، ويعزز إنتاجيتها وربحياتها، مما يساهم في إحداث توازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين ببنك قطر الوطني الأهلي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان لجمع البيانات. أظهرت

نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل، مثل الهيكل التنظيمي ونمط القيادة التنظيمية والأجور والمكافآت وعبء العمل، وبين جودة الحياة الوظيفية، التي تشمل الجوانب الوظيفية والتنظيمية وبيئة العمل المادية والمعنوية. كما أظهرت الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، حيث تؤدي زيادة ضغوط العمل إلى تقليل جودة الحياة الوظيفية. أوضحت الباحثة أيضاً أن الهيكل التنظيمي ونمط القيادة التنظيمية والأجور والمكافآت يؤثران سلباً على جودة الحياة الوظيفية، بينما لم تثبت الدراسة أن عبء العمل له تأثير معنوي على جودة الحياة الوظيفية. واختتمت الدراسة بتقديم عدد من التوصيات التي يمكن اتخاذها بناءً على النتائج المستنتجة.

غانم كامل غانم وآخرون (2023) قد استهدفوا في دراستهم تحليل طبيعة العلاقة بين القيادة القائمة على القيمة ورضا الموظفين في الفنادق الخمس نجوم في القاهرة. من خلال تحليل استبانة تم توزيعها على العاملين في عينة من الفنادق الفاخرة، تبين أن القيادة القائمة على القيمة لها تأثير إيجابي يعزز أداء الموظفين في هذه الفنادق، مما يعني أن هذا النوع من القيادة يمكن أن يحسن أداء الموظفين ويزيد من رضاهم الوظيفي. ويشير الباحثون إلى أهمية فهم كيفية تأثير سلوك المديرين على النتائج التنظيمية والتحكم في العوامل التي تؤثر على الأداء ورضا الموظفين. وتشير الدراسة أيضاً إلى أن القيادة القائمة على القيمة قد تقلل من ضغوط العمل داخل المؤسسة الفندقية، وتسهم في خلق بيئة تنظيمية تزيد من أداء الموظفين وتقلل من معدل دورانهم، مما يجعلها مصدراً للميزة التنافسية في هذا القطاع. ويشير الباحثون أيضاً إلى أهمية تطوير مهارات القيادة في المؤسسات الفندقية، نظراً للتحديات المتزايدة التي تواجهها هذه الصناعة، والتي تتطلب استخدام الموارد البشرية بشكل فعال وتحسين الأداء والرضا الوظيفي.

العلاقة بين الدراسات السابقة

العلاقة بين الدراسات السابقة يمكن تلخيصها في عدة نقاط:

1. التأثير الإيجابي للعوامل الإدارية والتنظيمية: تشير الدراسات الخمس إلى أن العوامل الإدارية والتنظيمية مثل القيادة القائمة على القيمة وجودة الخدمة الداخلية تؤثر بشكل إيجابي على جودة الحياة الوظيفية ورضا الموظفين.
2. أهمية البيئة العملية: يؤكد الباحثون على أهمية بيئة العمل في تحقيق رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، حيث يعتبرونها عاملاً رئيسياً يجب مراعاته وتطويره.
3. التركيز على تحسين الأداء: تشير الدراسات إلى أن تحسين الأداء الوظيفي للموظفين يعزز رضاهم وولائهم للمنظمة، مما ينعكس إيجاباً على أدائها وربحياتها.
4. أثر ضغوط العمل: تظهر دراسة ضغوط العمل أن العوامل النفسية والاجتماعية التي يواجهها الموظفون تؤثر على جودة حياتهم الوظيفية، ومن ثم يجب إدارة هذه الضغوط بشكل فعال للحفاظ على رضاهم.
5. القدرة على التأقلم والتطور: يشير الباحثون إلى أهمية تطوير مهارات القيادة وتحسين بيئة العمل للتكيف مع التغيرات المتسارعة في البيئة العملية، مما يسهم في زيادة إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي.

مساهمة البحث في المجال

يساهم البحث في مجال تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة "شركة الاتصالات السعودية STC" في جدة بعدة طرق:

1. فهم العوامل المؤثرة: يقدم البحث فهماً أعمق للعوامل التي تؤثر على رضا الموظفين في بيئة العمل، مثل جودة الخدمة الداخلية، وضغوط العمل، وأساليب القيادة، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.
 2. تحديد نقاط القوة والضعف: من خلال تحليل البيانات والنتائج، يمكن تحديد نقاط القوة التي يمكن تعزيزها في بيئة العمل لزيادة رضا الموظفين، بالإضافة إلى تحديد الضعف التي يجب التركيز عليها لتحسين البيئة العملية.
 3. تقديم التوصيات: يمكن للبحث تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها في شركة "شركة الاتصالات السعودية STC" في جدة لتعزيز رضا الموظفين، وبالتالي تحسين الأداء العام للشركة وزيادة كفاءتها.
- بشكل عام، يعتبر هذا البحث مرجعاً هاماً يمكن الاستفادة منه في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل في شركة "شركة الاتصالات السعودية STC" في جدة، مما يساهم في تعزيز رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية والأداء العام للشركة.

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى فهم تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة. استخدم البحث منهجية دراسة حالة، حيث جمع البيانات من موظفي الشركة باستخدام استبيان. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظفين، حيث كانت جوانب مثل التواصل الداخلي والفرص الوظيفية وعلاقات العمل تؤثر بشكل كبير على رضاهم. بناءً على النتائج، قدمت الدراسة توصيات لتحسين بيئة العمل في الشركة، مما يساهم في تعزيز رضا الموظفين وتحسين الأداء العام للشركة. يعتبر هذا البحث إضافة مهمة للأدبيات المتعلقة بتأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في المملكة العربية السعودية.

خاتمة

في ختام الدراسة، تبنت البحث منهجاً علمياً دقيقاً لاستكشاف تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة. أظهرت النتائج بوضوح أن هناك علاقة إيجابية قوية بين بيئة العمل ورضا الموظفين، حيث تباينت مستويات الرضا وفقاً لمختلف جوانب البيئة العملية. يعتبر تحقيق الرضا للموظفين أمراً حيوياً لاستمرارية نجاح الشركة وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، ولذلك فإن فهم جوانب بيئة العمل التي تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين يعتبر أمراً ضرورياً لإدارة الشركات. بناءً على هذه النتائج، فإن توجيه الجهود نحو تحسين بيئة العمل في الشركة، مثل تعزيز التواصل الداخلي وتوفير فرص التطوير الوظيفي وتحسين علاقات العمل، يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى رضا الموظفين وبالتالي تعزيز الأداء العام للشركة وزيادة فعاليتها التنافسية في سوق العمل. بالإضافة إلى ذلك، فإن استمرارية تطوير بيئة العمل وتطبيق التوصيات المقترحة يجب أن تكون جزءاً من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الشركة لضمان استمرارية تحقيق الرضا للموظفين والمحافظة على مستوى الأداء المتميز للشركة في المستقبل.

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.
3. الهاجري, & زايد ذيب عبدالله الخليل. (2023). دور النمط القيادي في تعزيز رضا الموظفين وولائهم للعمل في قطاع وزارة الداخلية (Master's thesis).
4. أحمد, ر. م. ع. رضا محمد عبده, شاهين, صبري إبراهيم منصور, كمال الدين, & منى محمد مدحت. (2021). دور الخصائص الثقافية في تنمية بيئة العمل. Journal of Environmental Studies and Researches, 11(1), 268-276.
5. مصطفى. (2024). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (BNQ). المجلة العربية للإدارة, 18-1.
6. الامام, م. م. & محمود. (2021). أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعلاء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. مجلة البحوث المالية والتجارية, 22(4), 379-357.
7. 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.

8. محمد عباس أبو الغيط, أ. & أميره. (2021). أثر الصمت التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الشباب والرياضة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, 12(2), 170-145.
9. ابو العطا, أ. م. ع. ا. & أميرة محمد عباس ابو الغيط. (2023). أثر الصمت التنظيمي على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مراكز التعليم المدني التابعة لوزارة الشباب والرياضة. المجلة العلمية للبحوث التطبيقية في المجال الرياضي, 3(1), 118-89.
10. على شديد, م. & مصطفى. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية, 22(4), 226-193.
11. قرني, ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد, 15(14), 33-1.
12. 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.
13. موسى, & صادقي. (2022). دور الاتصال التنظيمي في تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسة العمومية الجزائرية.
14. حسين متولي, ع. ا. & محمد تهامي, م. (2021). تطبيق فنية فلسفة السمك Fish! Philosophy لبناء بيئة عمل محفزة في المكتبات. Journal of Information Studies and Technology, 2021(1), 4.

15. نور نعيم رضا الغريباوي, 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.

16. Aly, A. F. (2022). Pengaruh iklim organisasi dan lingkungan kerja

terhadap kepuasan kerja karyawan PR. Gagak Hitam Bondowoso

(Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik

Ibrahim).

المذكرات و الاطروحات

17. الهاجري, & زايد ذيب عبدالله الخليل. (2023). دور النمط القيادي في تعزيز رضا

الموظفين وولائهم للعمل في قطاع وزارة الداخلية. اطروحة ماجستير

18. الامام, م., & محمود. (2021). أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعلماء

في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. مجلة البحوث المالية والتجارية, 22(4), 379-357.

19. 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.

20. نور نعيم رضا الغريباوي, 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