

جامعة الجميع الذكية - كلية العلوم الإدارية - ماجستير الإدارة

أثر جودة بيئة العمل على ولاء الموظفين في شركة موبايلى

The Impact Work Environment Quality on Employees Loyalty at Mobily

الاسم	الرقم الاكاديمي
ألين الغنيمي – قائد	20223006305
عبدالله آل سرار – عضو	20223006292
محمد الرمالي – عضو	20223006468

أثر جودة بيئة العمل على ولاء الموظفين في شركة موبايلي

المقدمة.....	٤
مشكلة الدراسة.....	٧
اهمية الدراسة.....	٧
اهداف الدراسة.....	٨
اسئلة الدراسة.....	١٠
الدراسات السابقة.....	١٠
فرضيات الدراسة.....	١٦
منهج الدراسة.....	١٧
مجتمع وعينه الدراسة.....	١٧
ادوات الدراسة.....	١٧
مجالات الدراسة.....	١٧

المقدمة

يعتبر العنصر البشري أهم مقومات نجاح المنظمات الأمر الذي جعله يحظى باهتمام الإداريين والباحثين وأرباب العمل من خلال بحث جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه، و لقد بدا الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع ولاء الموظفين منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المنظمة والمسيطرة على الموارد الأخرى المادية والفنية ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات والسبب الرئيس لدراسة ولاء الموظفين هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الراتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها.

حيث تعتبر عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة على نفسها فتتكشف لها الايجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة، وكثير من المنظمات تستخدم مسوحات واستطلاعات الرأي لتعريف وقياس اتجاهات العاملين نحو الأمور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياستها .

يتطلب نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها توافر عدد من المتغيرات التنظيمية بشكل سليم من أهمها المناخ التنظيمي، إذ يعكس المناخ التنظيمي في المنظمة شخصيتها، وكما يتصورها العاملون فيها ويعتبر أيضا من محددات السلوك التنظيمي فهو يؤثر في رضا العاملين وفي مستوى أدائهم .

وتزداد أهمية وجود مناخ تنظيمي صحي في ظل التغيرات البيئية السريعة التي تعيشها المنظمات والمنافسة الشديدة والدخول إلى العولمة والتغير التكنولوجي السريع، مما يفرض على المنظمة الإبداع والتطوير المستمرين، إذ إن الإبداع هو العملية التي يكمن وراءها أي تقدم ولما كان المناخ التنظيمي يمثل وصف خصائص بيئة العمل، لذا فلا بد من أن يتأثر سلوك الأفراد الإبداعي بالمناخ التنظيمي السائد فإما أن يكون مشجعا للإبداع أو معوقا له، فالمناخ التنظيمي الصحي يعطي الفرصة لنمو الطاقات الإبداعية ويشجع التجديد ويمنح الأفراد مجالا أوسع في العمل والاتصالات واتخاذ القرارات، ويقدم الحوافز المادية والمعنوية، فالمنظمات المبدعة هي التي توفر مناخا تنظيميا ملائما يتأصل فيه الإبداع كهدف مؤسسي متجدد، وتجعل من الإبداع مهمة أساسية وحيوية يشترك بها كافة الموظفين، فهو الأساس لنموها ووجودها وازدهارها.

ومن هنا تبرز أهمية هذا الدراسة الذي يستهدف دراسة أهم عوامل بيئة العمل والتي قد يكون لها تأثير على تحديد درجة ولاء الموظفين لدى العاملين في المنظمة

المبحوثة، وانطلق الدراسة من فرضيتين رئيسيتين انبثقت عنها عدة فرضيات فرعية تبلورت في اتجاهين عبر الأول عن طبيعة العلاقات التي تربط بين متغيرات الدراسة بينما استهدف الثاني تشخيص مديات التأثير القائمة بينها.

وموبايلي هي الشركة التجاري تابعة لشركة اتحاد اتصالات، الذي أرتبط ببداية كسر احتكار قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، عندما فازت بالرخصة الثانية على خمسة ائتلافات أخرى خلال عام ٢٠٠٤م.

بعد ٦ أشهر من التحضيرات الفنية والتجارية، أطلقت موبايلي خدماتها التجارية في عام ٢٠٠٥م، وخلال أقل من ٩٠ يوماً أعلنت موبايلي أنها تخطت عتبة المليون مشترك.

وقامت "موبايلي" بتنفيذ مجموعة من التقنيات الشاملة والمتكاملة من منتجات شركة بي إم سي العالمية التي تُعد واحدة من المؤسسات المشهورة في مجال تأكيد جودة خدمات تقنية المعلومات وإدارة المشاريع المؤسسية وتمكنت من توفير الأساليب الاستباقية لتشغيل البنية التحتية لتوفير الدعم اللازم لعملاء شركة موبايلي.

مشكلة الدراسة

يعد ولاء الموظفين من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى وذلك لكونه من الموضوعات الهامة في مجال عملنا وحالة متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالعاملين فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً.

وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغيير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل وبالنظر لبرامج الإصلاح والتطوير الإداري والتنمية السياسية التي تقوم بها الحكومة من خلال تركيزها على بناء الإنسان الفعال القادر على التجاوب مع مختلف المتغيرات المحيطة به من هنا تبرز مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى ولاء الموظفين لدى الأفراد العاملين في المنظمة موضوع الدراسة ، وعلى العوامل الفاعلة في تحديد هذه المستويات.

اهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهو رضا العاملين عن وظيفتهم إذ يعد ولاء الموظفين من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة والمشرفين الإداريين، وماهي العوامل التي تزيد من مستوى هذا الرضا وما يترتب على هذا الموضوع من تأثيرات ايجابية وسلبية على أداء العاملين في المنظمة ، علاوة على ما يأتي:

- تساعد المسؤولين والمختصين من خلال ما تتضمنه من حقائق وما تنتهي إليه من نتائج وتوصيات في التعرف على واقع رضا العاملين وواقع رؤيتهم للعوامل التي تساعد على زيادته ، كما تمكن المسؤولين من التعرف على أكثر العوامل المؤثرة ايجابيا على العاملين.
- يساعد هذا الدراسة من خلال ما يقدمه من توصيات ومقترحات لهؤلاء المسؤولين على تعزيز هذه الجوانب بما يؤدي إلى زيادة رضاهم وبالتالي زيادة إنتاجيتهم.
- الخروج بتوصيات لدراسات استكمالية في مجال السلوك البشري للعاملين في منظماتهم.
- التعرف على الدوافع الرئيسية المختلفة للجودة بيئة العمل المدركة من قبل العملاء للخدمات التي تقدمها شركة موبيلي.
- قاعدة البيانات والمعلومات التي من الممكن تقديمها على قاعدة علمية لإدارات الشركات التي تنوي دخول سوق المنافسة في مجال الاتصالات في المملكة لتتمكن من الاستفادة منها في وضع الخطط المختلفة اللازمة.

اهداف الدراسة

- التعرف على مستوى رضا العاملين في شركة موبيلي.

- التعرف على رؤيا أفراد العينة نحو العوامل المؤثرة على ولاء الموظفين لديهم في شركة موبايلي.
- التعرف على أي العوامل أكثر تأثيرا على ولاء الموظفين لأفراد العينة في شركة موبايلي.
- الكشف عن المنافع والفوائد التي يمكن أن تحصل عليها شركة موبايلي من اجراء قياس جودة بيئة العمل والعمل على تطوير تلك الخدمات وصولا لهدف أساسي ألا وهو الحصول على رضا العملاء والاحتفاظ بهم في ظل المنافسة المتوقعة من شركات اخرى.
- تقديم قاعدة بيانات لإدارة شركة موبايلي لأجل تصويب أوضاعها فيما يتعلق بجودة بيئة العمل ، ومن ثم مساعدتها لمعالجة نقاط الضعف في جودة تلك الخدمات، وتوجيه قرارات الإدارة نحو تطوير وتحسين تلك الخدمات بما يساهم في تطوير أعمال الشركة.
- معرفة توجهات الزبائن نحو خدمات شركة موبايلي، لتقويم تلك الخدمات للأفضل.

اسئلة الدراسة

وانطلاقاً من ذلك يحاول الباحث من خلال هذا الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما مدى رضا أفراد العينة عن وظيفتهم ؟
- ماهي رؤيا أفراد العينة للعوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم ؟
- ما هو ترتيب العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا لأفراد العينة المبحوثة ؟

الدراسات السابقة

دراسة (جرادات، ٢٠٠٨) بعنوان "جودة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي" دراسة اتجاهات العاملين في المؤسسات العامة المستقلة في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة العمل بجميع عناصره (تنوع المهارات، ووحدة المهام، وأهمية المهام، واستقلالية المهام، والتعذية العكسية) والرضا الوظيفي والمتمثلة في العناصر التالية بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، العلاقة مع الزملاء، النمو المهني والترقيات، والاستقرار الوظيفي). تكونت عينة الدراسة من ٢٥٦ موظفاً من ثلاثة مستويات إدارية في ثماني مرسسات عامة مستقلة في الأردن، حيث تم استرد من العينة ٢٠٦ استبيان، وقد خلصت الدراسة إلى وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة العمل وعناصر الرضا الوظيفي، وإلى وجود رضا بنسبة متوسطة لدى الموظفين، وإلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين جودة العمل والرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمركز الوظيفي. وقد أوصت الدراسة إلى الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية للموظفين والعمل على تحسين مستواها، وإلى الاهتمام بالنمو المهني والوظيفي للعاملين ومراجعة أنظمة الترقية، وإلى تحسين بيئة العمل المادية.

دراسة (العواودة، ٢٠١٤) بعنوان "العوامل التنظيمية المؤثرة في التفويض الإداري: تصورات الموظفين (المديرين) في مراكز الوزارات الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العوامل التنظيمية (الهيكل التنظيمي، النمط الإداري، مهارة ورغبة المرؤوسين في تحمل مسؤوليات جديدة، انسياب المعلومات، ثقافة المنظمة، تقييم الموظفين) التي تؤثر في آراء الموظفين حول التفويض الإداري في مراكز الوزارات الأردنية. وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٢٩٤) موظف، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (الهيكل التنظيمي، النمط الإداري، انسياب المعلومات، مهارة ورغبة المرؤوسين في تحمل مسؤوليات جديدة، وتصورات

الموظفين نحو التفويض الإداري في مراكز الوزارات الأردنية)، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو التفويض الإداري تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين للعوامل المؤثرة في التفويض الإداري في مراكز الوزارات الأردنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة على أهمية تشخيص العوائق التنظيمية التي قد تحد من نشر ثقافة وسياسة التفويض للمديرين والموظفين على حد سواء، كما أوصت على العمل على غرس ثقافة تنظيمية تعزز ثقة العاملين بعمليات التفويض الإداري وأهميته في تطوير أدائهم ويعكس ثقة الإدارة بهم.

دراسة "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الإنتاجية بالقطاع الصناعي السوداني" توصل الباحثان (عبدالقادر وأبو سن، ٢٠١٢)

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الإنتاجية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وإنتاجية العاملين، وهنالك علاقة بين عدم اقتران الحوافز المادية والمعنوية (ومن ضمنها جودة العمل) وانخفاض إنتاجية الأفراد، فإن اقتران الحوافز المادية والمعنوية هو الذي يحقق مستويات عالية من الرضا وبالتالي زيادة الإنتاجية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الربط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وفعالية أداء الموارد البشرية مما سيمكن المديرين من تصميم البرامج التي من شأنها تحقيق أفضل نتائج للعمليات لتحقيق أعلى إنتاجية للمنظمات

دراسة (Vijay & Indradevi, 2015) بعنوان:

**“A Study on Job Enrichment and Individual Performance Among
Faculties With Special Reference to a Private University”**

" دراسة جودة العمل والأداء الفردي في الكليات، بإشارة خاصة إلى جامعة من
القطاع الخاص "

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى عوامل جودة العمل ولفهم العلاقة بين جودة العمل والأداء الفردي، حيث تم توزيع استبانة على عينة المجتمع المكونة من الأكاديميين في جامعة خاصة لمعرفة مدى تأثير جودة العمل على الأداء الفردي في العمل، وقد أثبتت الدراسة العلاقة ما بين جودة العمل والأداء، وقد كانت هوية الهمة من أكثر عوامل جودة العمل مساهمة في تحسين أداء الموظفين، وبالتالي أوصت الدراسة على إعطاء حرية للأكاديميين لإعطاءهم القدرة على استخدام مهاراتهم وقدراتهم.

دراسة (Asl et al, 2015) بعنوان:

“Examining the Relationship Between Job Enrichment and Performance: A Case Study of Nurses”

"دراسة العلاقة ما بين جودة العمل والأداء: حالة دراسية عن الممرضين:"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة العمل في أداء الممرضين الذين يلعبون دوراً مهماً في تحسين خدمات العناية الصحية، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة من ١٦٠ ممرضاً في جامعة حكومية في طهران، وبناءً على المعلومات المستخرجة من تحليل الاستبانات التي تم توزيعها على عينة الدراسة، فقد توصلت الدراسة إلى أنه من ضمن أبعاد جودة العمل، وُجد أن استقلالية العمل حصلت على أقل نسبة في التأثير على الأداء، بينما حصل التفاعل على أعلى نسبة، وبالنتيجة العامة، استخلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين أداء العاملين وجودة العمل.

دراسة (Saleem et al, 2012) بعنوان:

“The Impact of Job Enrichment and Job Enlargement on Employee Satisfaction Keeping Employee Performance as Intervening Variable: A Correlational Study From Pakistan.”

"أثر جودة العمل وتوسيع الوظيفة على الرضا الوظيفي من خلال أداء الموظفين

كمتغير وسيط:"

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين كل من جودة العمل وتوسيع الوظيفة والرضا الوظيفي وأداء الموظفين، وفي هذه الدراسة فالرضا الوظيفي هو المتغير التابع، الأداء الوظيفي هو المتغير الوسيط، بينما جودة العمل وتوسيع الوظائف هما المتغيرين المستقلين. وقد كانت فكرة الدراسة تحديد عما إذا كان الرضا الوظيفي يتأثر بجودة العمل أو بتوسيع الوظيفة، وهل هذا التأثير يمكن تعزيزه من خلال أداء العاملين الإيجابي. ولتحقيق هذا الهدف، تم جمع البيانات من موظفي القطاع العام والخاص في لاهور، حيث كان مجموع الذين استجابوا للدراسة (٢٤٢) من أصل (٢٥٠). وقد استنتجت الدراسة أنه هناك ترابط بمستوى متوسط ما بين جودة العمل وتوسيع الوظائف والرضا الوظيفي وأداء العاملين، أما النتيجة النهائية هي أنه للإثراء الوظيفي وتوسيع الوظائف تأثير مباشر على الرضا الوظيفي من خلال أداء العاملين كمتغير وسيط.

دراسة (Azeez & Abimbola, 2016) بعنوان:

"Job Enrichment and Work-Related Attitudes of Non-Academic Staff of Selected Public Universities in Lagos State."

"جودة العمل واتجاهات الموظفين المتعلقة بالعمل لموظفين غير أكاديميين في جامعات حكومية مختارة في ولاية لاغوس."

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة العمل اتجاهات الموظفين المتعلقة عملهم، حيث كشفت الدراسة الارتباط ما بين جودة العمل ووالرضا، والدافع، وأداء الموظفين من خلال دراسة وصفية، حيث تم اختيار العينة من موظفين غير أكاديميين في جامعات في لاغوس، وقد نتجت الدراسة إلى أن جودة العمل هو متنبئ قوي لاتجاهات الموظفين تجاه عملهم مثل الرضا الوظيفي ووالدافع والأداء، كما استخلصت الدراسة أن جودة العمل يوفر تنوع المهارات، هوية الوظيفة، الشعور بالأهمية في عيون الآخرين، المسؤولية، التحدي، الحرية، المشاركة في اتخاذ القرارات، التغذية الراجعة من أداء العمل، النمو والشعور بالإنجاز مما يؤدي إلى خلق دافع ذاتي ورضا وأداء عالٍ.

فرضيات الدراسة

في ضوء أهداف الدراسة صيغت الفرضيات الآتية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العوامل الوظيفية و تعزيز ولاء الموظفين لأفراد عينة الدراسة وجود علاقة تأثير معنوية بين ظروف العمل المادية وبين تعزيز ولاء الموظفين لأفراد العينة في المنظمة، ووجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل الوظيفية وتعزيز ولاء الموظفين لأفراد عينة الدراسة.

منهج الدراسة

استخدم في هذا الدراسة المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات على 50 موظفا مجالات هي (محور أسلوب القيادة والإشراف ، محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ، محور ثقافة المنظمة ، محور ظروف العمل المادية ، و محور ولاء الموظفين)، واستعان الباحث ببعض المقاييس الجاهزة والتي تم اعتمادها في دراسات وبحوث سابقة وأظهرت النتائج إن هناك رضا وظيفي الى حد ما لدى الموظفين.

مجتمع وعينه الدراسة

يضم مجتمع الدراسة العاملين في شركة موبايلي، إذ اختيرت عينة من الموظفين وهم 50 موظفا.

ادوات الدراسة

سوف يتم استخدام برنامج الجوجل الفورم في تجميع الاجابات وتحليلها عبر برنامج التحليل الاحصائي ال spss.

مجالات الدراسة

نطاق الدراسة: سوف تتم الدراسة على مجتمع شركة موبايلي

المجال البشري: تتم الدراسة على عينه من ٥٠ موظف من شركة موبايلي

المنطقة الزمنية: تتم الدراسة خلال شهر اذار من عام ٢٠٢٣