

أثر جودة بيئة العمل على ولاء الموظفين في شركة موبايلى

The Impact of Work Environment Quality on Employee's Loyalty at Mobily

اعداد الطلاب:

الاسم	الرقم الأكاديمي
خالد آل الحارث - قائد	232001662
ابتسام سليمان آل عبدالله - عضو	232001218

مشرفي البحث:

د. وليد عبد الجواد سليمان الصديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

2024

الفهرس

3 المقدمة

5 مشكلة الدراسة

6 اهمية الدراسة

6 اهداف الدراسة

7 أسئلة الدراسة

8 الدراسات السابقة

14 فرضيات الدراسة

15 منهج الدراسة

15 مجتمع وعينة الدراسة

15 ادوات الدراسة

16 مجالات الدراسة

المقدمة

في ظل التطور التكنولوجي السريع وتنافس الشركات في سوق الاتصالات، أصبحت جودة بيئة العمل أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين وبالتالي على أداء الشركة بشكل عام وجودة بيئة العمل تشير إلى المجموعة الشاملة من الظروف والعوامل التي تؤثر على تجربة العاملين داخل منظمة ما أثناء أداء وظائفهم. وتشمل هذه الظروف والعوامل العديد من الجوانب المتعلقة بالمكان والمنشأة العملية، والعلاقات بين الموظفين والإدارة، والثقافة العامة للمؤسسة، وسياسات العمل، والدعم الاجتماعي والنفسي المتاح، وغيرها.

تتطلب شركة موبايلي للاتصالات، مثل غيرها من الشركات في هذا القطاع، موظفين متميزين وملتزمين لتحقيق أهدافها وتفوقها في السوق ويعتبر موظفو الشركة عمودها الفقري، حيث يؤثر أدائهم بشكل مباشر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة. ولذا، يعتبر فهم وتحسين جودة بيئة العمل ضرورياً لضمان استمرارية الشركة وتحقيق أهدافها.

بينما تتزايد أهمية الجوانب الفنية والتكنولوجية في بيئة العمل، يجب على الشركات أن تولي اهتماماً كبيراً لجوانب البيئة الاجتماعية والنفسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء

الموظفين. فالموظفون ليسوا مجرد أدوات لإنتاج الأرباح، بل هم عناصر حيوية يتأثرون بالظروف التي يعملون فيها. وبالتالي، يمثل فهم وتحسين جودة بيئة العمل تحدٍ رئيسيًا أمام الشركات الراغبة في تحقيق النجاح والاستمرارية في السوق.

ومن خلال استكشاف أثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين في شركة موبايلي للاتصالات، سنتمكن من تحليل العوامل التي تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة، وكذلك تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز أداء ورضا الموظفين. يأتي ذلك في إطار توجيه الشركة نحو مستقبل أكثر استدامة ونجاحًا، حيث تعتبر راحة وسعادة الموظفين جزءًا أساسيًا من استراتيجية الأعمال الشاملة ورؤية الشركة المستقبلية.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين في شركة موبايلي للاتصالات، من خلال تحليل مجموعة من العوامل المؤثرة على جودة البيئة العملية، وكيفية تأثيرها على مستوى أداء الموظفين ورضاهم في العمل.

من خلال دراسة هذا الموضوع، يمكن للشركة الاستفادة من النتائج لتحسين بيئة العمل وبالتالي تعزيز أداء موظفيها ورفع مستوى رضاهم، مما ينعكس إيجاباً على أداء الشركة ونجاحها في سوق الاتصالات.

مشكلة الدراسة

تتعلق مشكلة هذه الدراسة بالحاجة إلى فهم أثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين في شركة موبايلي للاتصالات بشكل أكبر وأعمق. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تبين أهمية جودة بيئة العمل، فإن تطبيق هذا المفهوم على الشركات الفردية يمكن أن يواجه تحديات محددة ويتطلب دراسة دقيقة.

تحديدًا في حالة شركة موبايلي للاتصالات فقد تواجه الدراسة تحديًا في تحديد العوامل المحددة التي تؤثر على جودة بيئة العمل في الشركة، وهذا يمكن أن يؤثر على قدرتها على اقتراح توصيات فعّالة لتحسين الأداء وقد تحتاج الدراسة إلى الاعتماد على بيانات دقيقة وموثوقة من موظفي الشركة، وهذا قد يكون تحديًا نظرًا لاحتمالية عدم رغبة بعض الموظفين في الإفصاح عن آرائهم بشكل صريح أو تجربتهم في العمل وقد تواجه الدراسة تحديات في تحديد تأثير العوامل الخارجية مثل التطورات الاقتصادية أو التغيرات في السوق على جودة بيئة العمل وأداء الموظفين، وهذا يمكن أن يشوش على النتائج والتفسيرات ومن خلال تحديد هذه المشكلة ومعالجتها بشكل فعّال، يمكن للدراسة أن تساهم في توفير رؤى قيمة تساعد شركة موبايلي للاتصالات على تحسين بيئة العمل وزيادة أداء موظفيها بشكل مستمر ومستدام.

وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو أثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين في شركة موبايلي؟

اهمية الدراسة

- تساهم هذه الدراسة في فهم أثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين في شركة موبايلي للاتصالات، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى الإنتاجية والكفاءة لديهم.
- بوجود بيئة عمل محفزة ومريحة، من المرجح أن يكون لدى الموظفين مزيد من الرضا والتفاعل الإيجابي مع العمل والشركة بشكل عام.
- بفهم العوامل التي تؤثر على جودة بيئة العمل وتأثيرها على أداء الموظفين، يمكن للشركة تحديد التحسينات اللازمة لبناء بيئة عمل مستدامة وجاذبة للموظفين.
- تحسين جودة بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين، يمكن أن ترتبط سمعة الشركة بصورة إيجابية، مما يؤدي إلى جذب المواهب والمحافظة عليها.
- من خلال تحسين جودة بيئة العمل وزيادة أداء الموظفين، يمكن لشركة موبايلي للاتصالات تحقيق تنافسية أفضل في سوق الاتصالات، وبالتالي تحقيق مزيد من النجاح والاستمرارية.

اهداف الدراسة

يهدف البحث الى:

- دراسة وتحليل عوامل جودة بيئة العمل في شركة موبايلي للاتصالات، بما في ذلك الجوانب الاجتماعية، والنفسية، والتنظيمية، والفنية.
- فهم أثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين: تحديد كيفية تأثير جودة بيئة العمل على مختلف جوانب أداء الموظفين، بما في ذلك الإنتاجية، والكفاءة، والإبداع، والرضا الوظيفي.
- تحديد الجوانب التي يمكن تحسينها في بيئة العمل لتعزيز أداء الموظفين ورضاهم.
- استنتاج توصيات مبنية على النتائج والتحليلات، تهدف إلى تحسين جودة بيئة العمل وتعزيز أداء الموظفين في شركة موبايلي للاتصالات.
- توفير إضافة قيمة للأبحاث السابقة في مجال جودة بيئة العمل وأثرها على أداء الموظفين، من خلال إثراء الأدبيات العلمية بهذه الدراسة ونتائجها..

اسئلة الدراسة

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

1. ما هي العوامل التي تؤثر على جودة بيئة العمل في شركة موبايلي للاتصالات؟
2. كيف يؤثر الدعم الاجتماعي داخل العمل على رضا وأداء الموظفين في الشركة؟

3. ما هو تأثير الشفافية والاتصال الفعال بين الإدارة والموظفين على جودة بيئة العمل وأدائهم؟

4. كيف يمكن تحسين الفرص التطويرية والتدريبية في الشركة لزيادة رضا وأداء الموظفين؟

5. كيف يمكن قياس أداء الموظفين بعد تطبيق التحسينات في بيئة العمل؟

10. ما هي العوامل الرئيسية التي يجب التركيز عليها لتحقيق تحسينات فعّالة في بيئة العمل وأداء الموظفين؟

الدراسات السابقة

دراسة (جرادات، 2008) 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، والتغذية العكسية) والرضا الوظيفي والمتمثلة في العناصر التالية بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، العلاقة مع الزملاء، النمو المهني والترقيات، والاستقرار الوظيفي). تكونت عينة الدراسة من 256 موظفاً من ثلاثة مستويات إدارية في ثماني مؤسسات عامة مستقلة في الأردن،

حيث تم استرد من العينة 206 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 (العواوده، 2014) 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 (294) 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، 2012)

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، وهناك 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 160 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 (242) من أصل (250). 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 والرضا، 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 والدافع 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 وتعزيز أداء الموظفين لأفراد عينة الدراسة وجود علاقة تأثير معنوية بين ظروف العمل المادية وبين تعزيز أداء الموظفين لأفراد العينة في المنظمة، ووجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل الوظيفية وتعزيز أداء الموظفين لأفراد عينة الدراسة.

منهج الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تركز على مواضيع إدارية، وتستخدم مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي المناسبة لنوع الدراسة ومنهجيتها. تتناول الدراسة طبيعة البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بهدف وصف الظاهرة المدروسة وفهم الآثار المترتبة على المتغيرات ذات الصلة. يعتبر هذا المنهج ملائمًا تمامًا لطبيعة الدراسة الحالية، حيث يُمكن من تقديم تفسيرات شاملة لأثر جودة بيئة العمل على أداء الموظفين في شركة موبايلى.

مجتمع وعينه الدراسة

يضم مجتمع الدراسة العاملين في شركة موبايلى، إذ اختيرت عينة من الموظفين وهم 50 موظفاً.

ادوات الدراسة

تكونت أداة الدراسة من جزأين الجزء الأول عرض المعلومات الديموغرافية للموظفين ممثلة بالمتغيرات المستقلة مثل الجنس والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة، أما الجزء الثاني فكان عبارة عن فقرات ومحاوّر حسب الدراسات السابقة وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي وسوف يتم استخدام برنامج الجوجل الفورم في تجميع الاجابات وتحليلها عبر برنامج التحليل الاحصائي ال spss.

مجالات الدراسة

نطاق الدراسة: سوف تتم الدراسة على موظفين شركة موبايلي

المجال البشري: تتم الدراسة على عينه من 50 موظف من شركة موبايلي

المنطقة الزمنية: تتم الدراسة خلال شهرين شباط واذار من عام 2024