

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

الصفحة	الفهرس: الموضوع:
	الغلاف
1	قائمة المحتويات:
3	جدول الاشكال
3	جدول الجداول
	الشكر والتقدير:
	الاهداء:
4	الهيكل المشروع المقترح:
5	الفصل الأول: الإطار العام الدراسة
5	المقدمة:
7	مصطلحات مقدمة البحث:
8	مشكلة البحث:
9	أهمية البحث:
9	أسئلة البحث:
9	أهداف البحث:
10	فرضيات البحث:
10	نموذج البحث:
10	مكان ومجتمع البحث:
11	منهجية البحث وبصلة الباحث:
12	الدراسة الميدانية:
13	معايير البحث:
14	الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري:
14	المقدمة:
14	المباحث:
15	بيئة العمل وتأثيرها
18	تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين
20	العلاقة بين الدراسات السابقة
26	التحليل الإحصائي :
44	الخاتمة
46	التوصيات
47	المراجع:
50	الملاحق

الشكل الاول	متغيرات البحث
الشكل الثاني	بصلة البحث

جدول الجداول

الجدول الاول	الاستبانة
الجدول الثاني	التوزيع التكراري
الجدول الثالث	مقياس الفا كروخ

مستخلص البحث

مستخلص البحث:

يتناول هذا البحث تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة، حيث يسلط الضوء على أهمية فهم علاقة بيئة العمل برضا الموظفين كعنصر أساسي لتعزيز الأداء المؤسسي والنجاح. يقوم البحث بتحليل الأبعاد المختلفة لبيئة العمل، مثل جودة العلاقات الداخلية، والفرص الوظيفية المتاحة، وسياسات الشركة، وتأثيرها على رضا الموظفين. تتمثل أهمية البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل في الشركة، بما في ذلك تعزيز التواصل الداخلي، وتوفير فرص التطوير الوظيفي، وتحسين برامج المكافآت والمزايا. يؤكد البحث على أن فهم ديناميكية بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين الرضا وزيادة الولاء للشركة. تعتبر هذه الدراسة إضافة قيمة للمعرفة حول إدارة الموارد البشرية وأهميتها في تعزيز أداء الشركات والمؤسسات.

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 الفعّال، 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 (الهاجري 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 أُجريت 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 فعّالة 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 كافٍ 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 أجريت 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 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 للفاعلات 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: ستُساعد هذه الدراسة صانعي القرار في تحسين بيئة العمل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

ستُفيد هذه الدراسة المؤسسات في المملكة العربية السعودية في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين. كما ستُساهم 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 الغريبايوي 2023, et al.) 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 صناعات 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. (أبو العطا & 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:

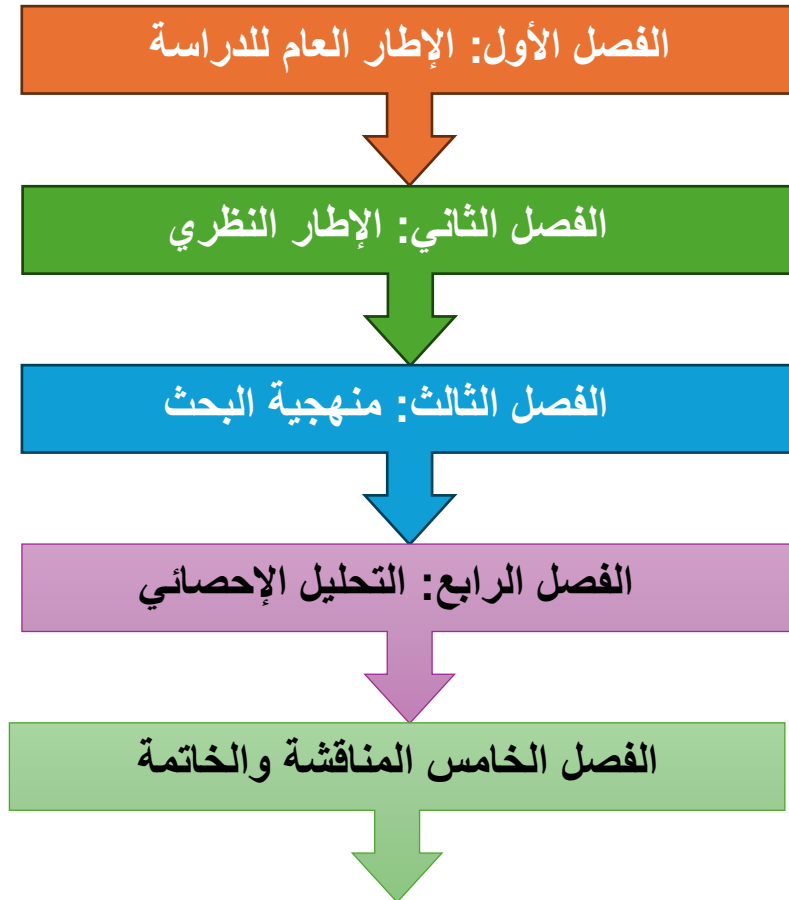
- جمع البيانات وترتيبها بشكل منهجي.
- استخدام برامج إحصائية لتحليل البيانات، مثل SPSS.
- تحويل البيانات إلى رسوم بيانية لتسهيل فهم النتائج.

5. تحليل النتائج:

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

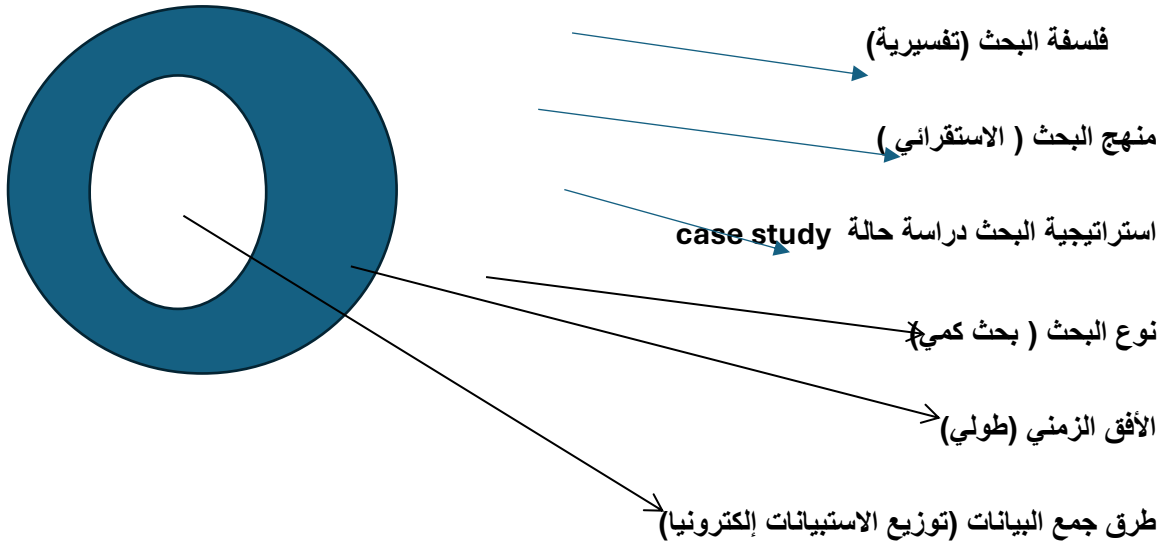
المخطط المقترح للمشروع

- 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 ارتباطاً وثيقاً ببيئة العمل.
- منهج البحث (الاستقرائي)
- استراتيجية البحث (دراسة حالة)
- نوع البحث (بحث كمي)
- الأفق الزمني (طولي)
- طرق جمع البيانات (توزيع الاستبيانات إلكترونياً)



الدراسات السابقة

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 انخراطاً وإنتاجية، بينما الموظفون غير الراضين قد يواجهون تحديات في الأداء ويكونون عرضة للرحيل. لذا، فإن فهم تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين يعد أمراً حيوياً لإدارة الشركة وتعزيز أدائها. (على شديد & مصطفى، 2021)

علاوةً على ذلك، يعتبر قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية مجالاً حيوياً وحيوياً في الاقتصاد، حيث تلعب الشركات مثل STC دوراً رئيسياً 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 2023, et al.)

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 (الهاجري 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 يساهم في تعزيز النجاح التنظيمي وتحقيق الأهداف المؤسسية. بالإضافة إلى ذلك، ناقشت الدراسة أيضاً أهمية توجيه القيادة نحو تعزيز العوامل النفسية والاجتماعية للموظفين، مثل الشعور بالانتماء والتقدير والثقة، وكيف يمكن أن تؤثر هذه العوامل على رضا الموظفين وولائهم للعمل. بالتركيز على توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة، يمكن للقيادة في قطاع وزارة الداخلية أن يشجعوا على بناء علاقات قوية مع الموظفين وتقديم الدعم والتمكين اللازمين لهم، مما يؤدي إلى زيادة الولاء للمنظمة وتحسين رضا الموظفين وأدائهم.

علاوة على ذلك، أبرزت الدراسة أهمية تبني نهج قيادي يركز على تنمية مهارات وقدرات الموظفين، وتشجيعهم على المشاركة الفعالة في صنع القرارات وتحقيق الأهداف المؤسسية. فبناءً على الثقة والتواصل الفعال، يمكن للقادة في قطاع وزارة الداخلية أن يعززوا الروح الفريقية والتعاون بين الموظفين، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة تعزز من رضا الموظفين وولائهم للعمل. بشكل عام، تقدم الدراسة توجيهات قيمة للقادة في قطاع وزارة الداخلية لتعزيز فهمهم لدور القيادة في تحقيق رضا الموظفين وولائهم للعمل، وتقديم استراتيجيات عملية لتحسين الممارسات القيادية وتعزيز النجاح التنظيمي.

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 توسيط رضا العاملين وجودة الخدمة الصحية. بالنظر إلى نتائج الدراسة، يمكن التأكيد على أهمية تحسين جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات الحكومية، حيث يساهم ذلك في تعزيز رضا العاملين وبالتالي تحسين خدمة المرضى ورضاهم. تبرز أهمية تعزيز التنسيق والتكامل بين الأنشطة داخل المستشفى، بالإضافة إلى تعزيز روح

الفريق وخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة للموظفين. فعندما يشعرون الموظفون بالرضا والتقدير ويكونون جزءًا من فريق متكامل، فإنهم يعملون بكفاءة ويقدمون خدمات متميزة للمرضى.

علاوة على ذلك، يجب أن تولي المستشفيات اهتمامًا خاصًا لرضا الموظفين وتوفير الدعم والتمكين لهم من خلال تطوير بيئة عمل تشجع على التعلم والنمو المستمر. كما ينبغي أن تعمل المستشفيات على تعزيز التواصل الفعال وبناء الثقة بين الإدارة والموظفين، وتشجيع المشاركة الفعالة في صنع القرارات وتحقيق الأهداف المؤسسية. بشكل عام، تساهم تحسين جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات في تعزيز جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، مما يعزز سمعة المؤسسة ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية وتحقيق التميز في مجال الرعاية 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. إذاً، يُظهر التحليل الذي قام به غانم وزملاؤه (2023) أهمية تبني القيادة القائمة على القيمة في الفنادق الخمس نجوم في القاهرة، حيث يمكن لهذا النوع من القيادة أن يسهم في تعزيز أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي. ومن الملاحظ أن القيادة القائمة على القيمة لها تأثير إيجابي على جودة بيئة العمل وضغوط العمل داخل المؤسسة، مما يعزز تحقيق أهداف الأداء ويقلل من معدل

دوران الموظفين. إن فهم هذا الأثر يمكن أن يساعد القادة في تحسين ممارساتهم وتطوير مهاراتهم القيادية للتأكد من تحقيق النتائج المرجوة وبناء بيئة عمل إيجابية ومثمرة.

ومن الواضح أيضاً أن القيادة القائمة على القيمة لا تعتبر مجرد استراتيجية إدارية، بل تعتبر أسلوب حياة للقادة في المؤسسات الفندقية، حيث يتعين عليهم توجيه الجهود نحو تعزيز القيم والثقافة التنظيمية بشكل دائم. في النهاية، يمكن أن تكون القيادة القائمة على القيم عنصراً رئيسياً في بناء الهوية التنظيمية وتحسين الأداء ورضا الموظفين، مما يجعلها استراتيجية مهمة للمؤسسات الفندقية في تحقيق التميز والنجاح في السوق. بالإضافة إلى ذلك، يظهر البحث الذي أجراه غانم وزملاؤه أهمية تطوير مهارات القيادة وتحسين التواصل بين القادة والموظفين في الفنادق الخمس نجوم، حيث يعزز ذلك فهم الموظفين للرؤية والقيم التنظيمية ويعزز الثقة والتعاون داخل الفرق العمل. من خلال تطوير قدرات القيادة الاستراتيجية والتفكير الابتكاري، يمكن للقادة في هذه الفنادق تحفيز الابتكار وتحسين الأداء وتحقيق التميز التنافسي في السوق.

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

ولائهم للمنظمة، مما ينعكس إيجابًا 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.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المنهجية البحثية

مقدمة

يُعدّ هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، إذ يوضّح الإجراءات والخطوات المُتَّبعة لتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته. وسيتمّ في هذا الفصل شرح تصميم البحث، والتعريفات الإجرائية، وأدوات البحث، ومجتمع الدراسة، وطرق أخذ العينات، وأنواع البيانات، وإجراءات التحليل الإحصائي.

تصميم البحث

يعتمد هذا البحث على **المنهج الوصفي التحليلي** لدراسة تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) بجدة. ويهدف هذا التصميم إلى وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها من خلال جمع البيانات وتحليلها بطرق علمية منظمة.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- **بيئة العمل:** تشمل الظروف المحيطة بالموظفين أثناء أداء عملهم، مثل المساحة الفيزيائية، والأدوات والمعدات، والعلاقات بين الزملاء، وإدارة الشركة.
- **رضا الموظفين:** هو الشعور العام الذي ينتاب الموظف تجاه عمله ومكان عمله ويشمل الرضا عن الأجر، والظروف، والتقدير، والتطور الوظيفي.

أدوات البحث

تم استخدام **استبيان** كأداة رئيسية لجمع البيانات. يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة التي تقيس مختلف جوانب بيئة العمل ورضا الموظفين. تم تصميم الاستبيان بناءً على الدراسات السابقة ومعايير علمية دقيقة.

جدول توزيع الأسئلة في الاستبيان

**المتغير الأول الأبعاد عدد البيانات التي تم المصادر
جمعها**

بيئة العمل	بيئة العمل	3	قرني (2022)
	العلاقة مع الزملاء	4	الهجري (2023)
	التحفيز والتقدير	2	أحمد وآخرون (2021)

القيادة والدعم الإداري	1	مصطفى (2024)
التوازن بين العمل والحياة	1	الإمام ومحمود (2021)

المتغير الأبعاد عدد البيانات التي تم جمعها المصادر

رضا الموظفين	مستوى الأداء	1	غانم وآخرون (2023)
	جودة العمل	1	محمد عباس أبو الغيط (2021)
	الابتكار والإبداع	1	علي شديد (2021)
	الرضا الوظيفي	1	موسى وصادقي (2022)
	التواصل الفعال	1	حسين متولي (2021)

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في شركة الاتصالات السعودية (STC) بجدة. تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لأهميته في فهم تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في قطاع الاتصالات.

طرق وتقنيات أخذ العينات

تم استخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة ممثلة من مجتمع الدراسة. تم توزيع الاستبيانات على 200 موظف بطريقة تضمن تمثيل مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية داخل الشركة.

أنواع البيانات

شملت البيانات نوعين رئيسيين:

- بيانات كمية: تم جمعها من خلال الأسئلة المغلقة في الاستبيان والتي تم تحليلها إحصائياً.
- بيانات نوعية: تم جمعها من خلال الأسئلة المفتوحة في الاستبيان والتي تم تحليلها باستخدام تقنيات تحليل المحتوى.

إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج **SPSS** لتحليل البيانات. تضمنت إجراءات التحليل الإحصائي ما يلي:

- التوزيعات التكرارية: لفهم التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة.
- اختبار **T** للعينات المستقلة: لاختبار الفروق بين مجموعات مختلفة.
- تحليل الانحدار: لدراسة العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين.

خاتمة

لقد تم شرح المنهجية البحثية المتبعة في هذا البحث بشكل مفصل، بدءاً بتصميم البحث، مروراً بالتعريفات الإجرائية، وأدوات البحث، ومجتمع الدراسة، وطرق أخذ العينات، وأنواع البيانات، وصولاً إلى إجراءات التحليل الإحصائي.

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 مرجعًا هامًا 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. يتناول هذا البحث تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة، حيث يسلط الضوء على أهمية فهم علاقة بيئة العمل برضا الموظفين كعنصر أساسي لتعزيز الأداء المؤسسي والنجاح. يقوم البحث بتحليل الأبعاد المختلفة لبيئة العمل، مثل جودة العلاقات الداخلية، والفرص الوظيفية المتاحة، وسياسات الشركة، وتأثيرها على رضا الموظفين. تتمثل أهمية البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل في الشركة، بما في ذلك تعزيز التواصل الداخلي، وتوفير فرص التطوير الوظيفي، وتحسين برامج المكافآت والمزايا. يؤكد البحث على أن فهم ديناميكية بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الرضا وزيادة الولاء للشركة. تعتبر هذه الدراسة إضافة قيمة للمعرفة حول إدارة الموارد البشرية وأهميتها في تعزيز أداء الشركات والمؤسسات. 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.

التحليل الإحصائي

مقدمة

يعتبر التحليل الإحصائي من الأدوات الأساسية التي تُستخدم في العديد من المجالات العلمية والاجتماعية والاقتصادية لفهم الظواهر المختلفة وتحليل البيانات بشكل موضوعي. من خلال التحليل الإحصائي، يمكن للباحثين والمتخصصين استخراج المعلومات القيمة من البيانات الكبيرة والمعقدة، وتحويلها إلى نتائج قابلة للتفسير واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة. يُعد التحليل الإحصائي عنصراً حاسماً في تطوير الدراسات والأبحاث، حيث يتيح لنا فهم الأنماط والعلاقات بين المتغيرات المختلفة.

فهم الإحصاء

الإحصاء هو العلم الذي يهتم بجمع البيانات وتصنيفها، وتحليلها، وتفسيرها، للوصول إلى استنتاجات حول الظواهر المدروسة. يعتبر فهم الإحصاء ضرورياً ليس فقط للباحثين ولكن أيضاً لصانعي القرار الذين يعتمدون على البيانات لتوجيه السياسات وتحسين العمليات. في هذا السياق، يُمكن للإحصاء أن يقدم نظرة شاملة وعميقة حول الموضوعات المدروسة من خلال تقديم تقارير دقيقة وتحليلات مبنية على البيانات. يساعدنا فهم الإحصاء على تقدير مدى الثقة في النتائج المستخلصة، وكيفية التعامل مع عدم اليقين وتحقيق الفهم الأفضل للعالم من حولنا.

اختبار المصدقية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	13

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
هناك فرص للنمو المهني.	46.56	125.491	.794	.947
منظمتي مكرسة للتطوير المهني الخاص بي.	46.70	128.216	.563	.954
تقدم منظمتي تدريباً متعلقاً بالوظيفة.	46.47	127.540	.774	.948
هناك فرص بالنسبة لي لتطبيق موهبتي وخبراتي.	46.51	126.827	.702	.949
لدي ثقة في فريق القيادة العليا لهذه الشركة.	46.49	123.399	.806	.947
أسمع اتصالات كافية من فريق القيادة العليا حول ما يحدث في الشركة.	46.42	127.440	.779	.948
لقد نقل فريق القيادة العليا رؤية للمستقبل تحفزني.	46.44	124.729	.798	.947
أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به.	46.84	118.854	.805	.947
أشعر أن راتبي عادل مقارنة بأشخاص في أدوار مماثلة في منظمات أخرى.	46.79	120.550	.843	.945

راتبي مرتبط بأدائي.	46.70	122.502	.837	.946
هناك اتصال ثنائي الاتجاه مفتوح وصادق في هذه الشركة.	46.49	125.065	.838	.946
أتلقي اتصالات منتظمة من مديري حول ما يحدث في هذه الشركة.	46.53	128.874	.669	.950
أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة.	46.65	124.423	.701	.950

تشير نتائج اختبار الثبات (كرونباخ ألفا) إلى درجة عالية من الثبات الداخلي للمقياس المستخدم في هذه الدراسة، حيث بلغت قيمة كرونباخ ألفا 0.952، وهو ما يتجاوز القيمة المقبولة عادة والتي تبلغ 0.70. هذا يشير إلى أن البنود الـ 13 في المقياس مترابطة بشكل جيد وأنها تقيس نفس المفهوم بشكل متسق.

عند النظر في إحصائيات البنود الفردية، نجد أن حذف أي بند من البنود لا يؤدي إلى زيادة كبيرة في قيمة كرونباخ ألفا، مما يعزز من أهمية كل بند ضمن المقياس. على سبيل المثال، إذا تم حذف البند المتعلق بـ "منظمتي مكرسة للتطوير المهني الخاص بي"، فإن كرونباخ ألفا سيصبح 0.954، وهو قريب جدًا من القيمة الأصلية، مما يشير إلى أن هذا البند ليس ضعيفًا بدرجة كبيرة، ولكنه قد يكون أقل ارتباطًا بالبقية مقارنة ببعض البنود الأخرى.

من الجدير بالذكر أن البنود التي تتعلق بالأجر والشعور بالعدالة في الراتب لديها أعلى ارتباط بين البنود وأقل تأثير على كرونباخ ألفا عند حذفها، حيث أن حذف البند المتعلق بـ "أشعر أن راتبي عادل مقارنة بأشخاص في أدوار مماثلة في منظمات أخرى" سيؤدي إلى انخفاض طفيف في كرونباخ ألفا إلى 0.945، مما يبرز أهمية هذه البنود في قياس المفهوم الكلي للمقياس.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج جودة المقياس من حيث الثبات الداخلي، مما يعزز من موثوقية النتائج التي سيتم الحصول عليها من هذا المقياس في الدراسة. هذا الثبات العالي يشير إلى أن المشاركين في الدراسة يتفقون بشكل كبير في استجاباتهم على البنود المختلفة، مما يجعل المقياس أداة موثوقة لقياس المفهوم المستهدف.

الإحصاء الوصفي

البيانات الديموغرافية

الجنس ؟		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	انثى	13	29.5	29.5	29.5
	ذكر	31	70.5	70.5	100.0

	Total	44	100.0	100.0	
--	--------------	-----------	--------------	--------------	--

مستوى التعليم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	6	13.6	13.6	13.6
	جامعي	38	86.4	86.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

ما دورك الوظيفي؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الكبير التنفيذي	3	6.8	6.8	6.8
	المدير	3	6.8	6.8	13.6
	طالب	1	2.3	2.3	15.9
	قائد الفريق	15	34.1	34.1	50.0
	لاشي	1	2.3	2.3	52.3
	مساهم فردي	21	47.7	47.7	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية ؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	6	13.6	13.6	13.6
	متزوج	38	86.4	86.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

منذ متى وانت في المنظمة؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-2 سنوات	3	6.8	6.8	6.8
	4-3 سنوات	8	18.2	18.2	25.0
	5-4 سنوات	3	6.8	6.8	31.8

	أقل من سنة	13	29.5	29.5	61.4
	أكثر من 5 سنوات	9	20.5	20.5	81.8
	من 1-2 سنوات	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

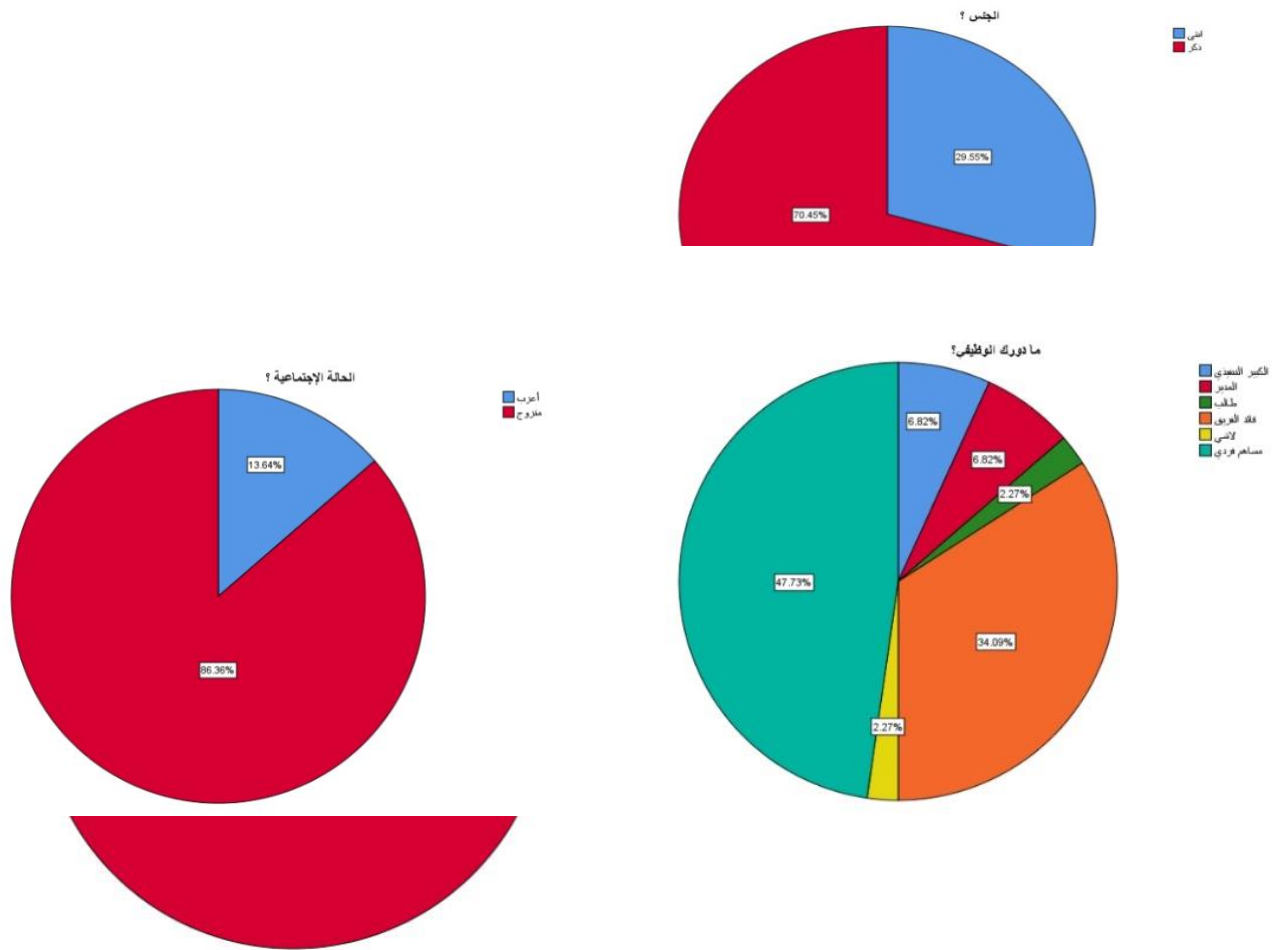
ما هي مجموعتك العمرية؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31-39	1	2.3	2.3	2.3
	31-40	16	36.4	36.4	38.6
	41-50	5	11.4	11.4	50.0
	41-51	1	2.3	2.3	52.3
	41-52	1	2.3	2.3	54.5
	51-60	2	4.5	4.5	59.1
	أكثر من 60	2	4.5	4.5	63.6
	تحت 30	16	36.4	36.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

بشكل عام، ما مدى رضاك عن صاحب العمل الحالي؟

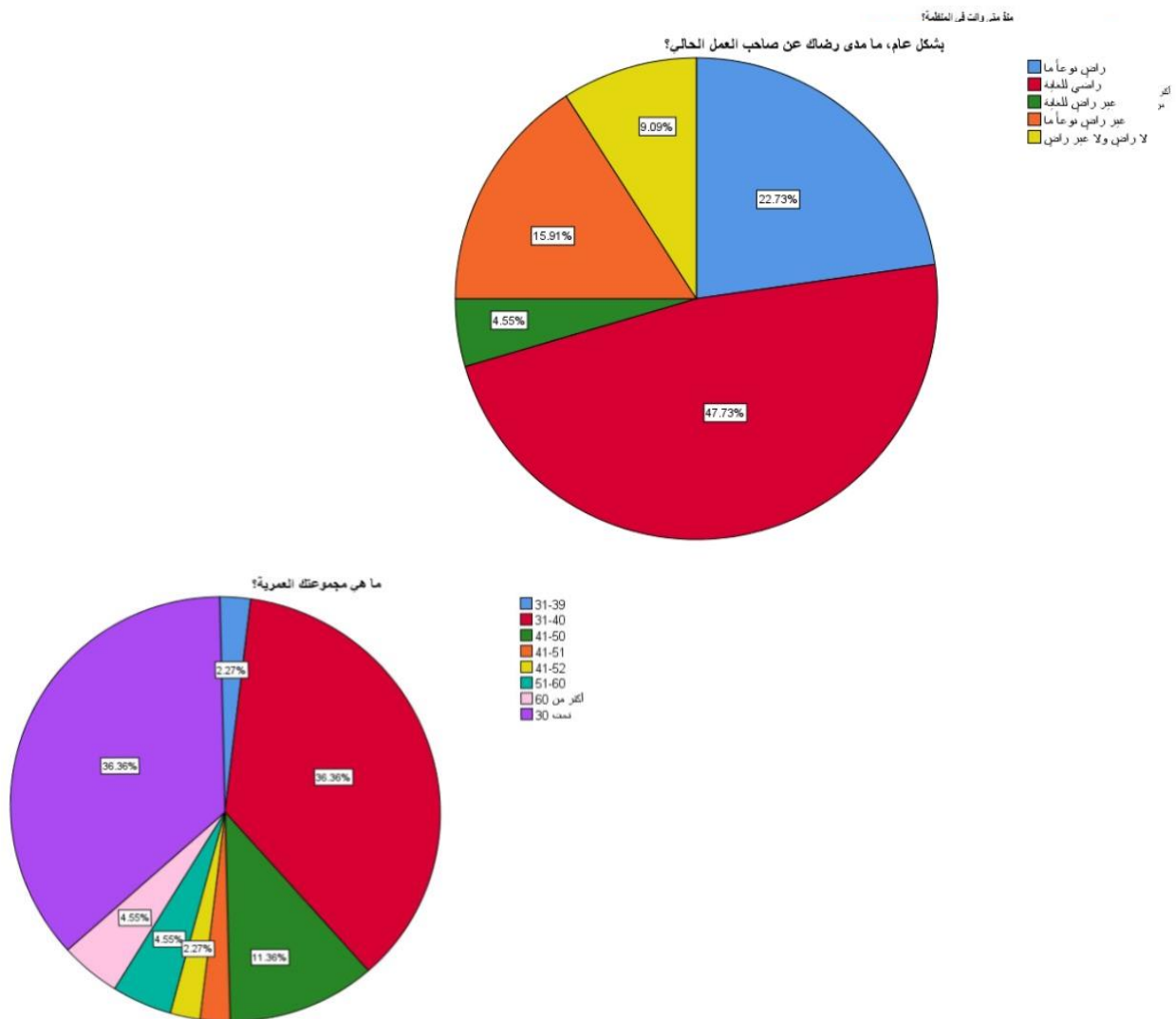
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	راضٍ نوعاً ما	10	22.7	22.7	22.7
	راضٍ للغاية	21	47.7	47.7	70.5
	غير راضٍ للغاية	2	4.5	4.5	75.0
	غير راضٍ نوعاً ما	7	15.9	15.9	90.9
	لا راضٍ ولا غير راضٍ	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

في الجدول الأول الخاص بتوزيع العينة حسب الجنس، نلاحظ أن غالبية العينة من الذكور بنسبة 70.5% (31 فرداً)، في حين بلغت نسبة الإناث 29.5% (13 فرداً). هذه التوزيعات تشير إلى أن العينة غير متساوية بين الجنسين، مما قد يؤثر على تمثيل النتائج المتعلقة بالجنس.



يظهر الجدول الثاني توزيع مستوى التعليم بين المشاركين، حيث أن الغالبية العظمى (86.4%) من العينة يحملون شهادة جامعية، بينما 13.6% فقط يحملون شهادة ثانوية. هذه النتيجة تعكس مستوى تعليم مرتفع بشكل عام في العينة المدروسة، مما قد يؤثر على نتائج الدراسة التي تعتمد على الفهم والتعليم.

الجدول الثالث يعرض توزيع الأدوار الوظيفية للمشاركين، حيث يظهر أن 47.7% من العينة يشاركون كـ "مساهم فردي"، وهي أكبر نسبة. يليهم "قائد الفريق" بنسبة 34.1%. في حين أن الفئات الوظيفية الأخرى مثل "الكبير التنفيذي" و"المدير" تشكل نسباً صغيرة نسبياً. هذه التوزيعات قد تؤثر على النتائج إذا كانت بعض الأدوار ممثلة بشكل ضعيف.



وفقاً للجدول الرابع، فإن غالبية العينة (86.4%) من المتزوجين، بينما 13.6% منهم عزاب. هذه النتيجة تشير إلى أن الدراسة تشمل غالبية من المتزوجين، مما قد يعكس تأثيرات معينة تتعلق بالحالة الاجتماعية على النتائج.

الجدول الخامس يوضح مدة بقاء المشاركين في المنظمة، حيث أن 29.5% من العينة كانوا في المنظمة لأقل من سنة، و20.5% أكثر من 5 سنوات. التوزيع يظهر تنوعاً جيداً في مدة العمل داخل المنظمة، مما قد يساهم في تقديم رؤية شاملة حول تجارب العاملين بناءً على مدة الخدمة.

في الجدول السادس الخاص بالفئات العمرية، نجد أن الفئتين العمرية "تحت 30" و"31-40" تشكلان أكبر نسب في العينة، بنسبة 36.4% لكل منهما. هذا يشير إلى أن العينة مكونة بشكل أساسي من فئة الشباب ومتوسطي العمر، مع تمثيل ضعيف للفئات العمرية الأكبر.

الجدول السابع والأخير يعرض مدى رضا المشاركين عن صاحب العمل الحالي، حيث أن 47.7% منهم "راضون للغاية"، و22.7% "راضون نوعاً ما". بينما 20.4% من العينة غير راضين بدرجات متفاوتة. هذه التوزيعات تشير إلى أن هناك مستوى عالٍ من الرضا بين المشاركين، مع وجود نسبة صغيرة تعبر عن عدم الرضا.

الاستبيان

		Count	Subtable Total N %	Mean	Standard Deviation
هناك فرص للنمو المهني.	غير موافق	1	2.3%		
	غير موافق بشدة	6	13.6%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	16	36.4%		
	موافق بشدة	15	34.1%		
	Total			(3.86)	1.11
منظمتي مكرسة للتطوير المهني الخاص بي.	غير موافق	4	9.1%		
	غير موافق بشدة	5	11.4%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	4	9.1%		
	موافق	17	38.6%		
	موافق بشدة	14	31.8%		

	Total			(3.73)	1.28
تقدم منظمتي تدريباً متعلقاً بالوظيفة.	غير موافق	1	2.3%		
	غير موافق بشدة	3	6.8%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	18	40.9%		
	موافق بشدة	15	34.1%		
	Total			(4.00)	1.00
هناك فرص بالنسبة لي لتطبيق موهبتي وخبراتي.	غير موافق	4	9.1%		
	غير موافق بشدة	1	2.3%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	7	15.9%		
	موافق	16	36.4%		
	موافق بشدة	16	36.4%		
	Total			(3.89)	1.20
لدي ثقة في فريق القيادة العليا لهذه الشركة.	غير موافق	3	6.8%		
	غير موافق بشدة	2	4.5%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	7	15.9%		
	موافق	14	31.8%		
	موافق بشدة	18	40.9%		
	Total			(3.95)	1.18
أسمع اتصالات كافية من فريق القيادة العليا حول ما يحدث في الشركة.	غير موافق	2	4.5%		
	غير موافق بشدة	1	2.3%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	20	45.5%		
	موافق بشدة	15	34.1%		

	Total			(4.02)	1.00
لقد نقل فريق القيادة العليا رؤية للمستقبل تحفزني.	غير موافق	2	4.5%		
	غير موافق بشدة	3	6.8%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	15	34.1%		
	موافق بشدة	18	40.9%		
	Total			(4.00)	1.12
أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به.	غير موافق	7	15.9%		
	غير موافق بشدة	2	4.5%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	13	29.5%		
	موافق بشدة	16	36.4%		
	Total			(3.66)	1.43
أشعر أن راتبي عادل مقارنة بأشخاص في أدوار مماثلة في منظمات أخرى.	غير موافق	5	11.4%		
	غير موافق بشدة	4	9.1%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	8	18.2%		
	موافق	13	29.5%		
	موافق بشدة	14	31.8%		
	Total			(3.61)	1.33
راتبي مرتبط بأدائي.	غير موافق	4	9.1%		
	غير موافق بشدة	4	9.1%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	17	38.6%		
	موافق بشدة	13	29.5%		
	Total			(3.70)	1.25
	غير موافق	3	6.8%		

هناك اتصال ثنائي الاتجاه مفتوح وصادق في هذه الشركة.	غير موافق بشدة	2	4.5%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	6	13.6%		
	موافق	18	40.9%		
	موافق بشدة	15	34.1%		
	Total			(3.91)	1.14
أتلقي اتصالات منتظمة من مديري حول ما يحدث في هذه الشركة.	غير موافق	2	4.5%		
	غير موافق بشدة	2	4.5%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	8	18.2%		
	موافق	18	40.9%		
	موافق بشدة	14	31.8%		
	Total			(3.91)	1.05
أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة.	غير موافق	4	9.1%		
	غير موافق بشدة	4	9.1%		
	لست موافقاً ولا غير موافق	3	6.8%		
	موافق	17	38.6%		
	موافق بشدة	16	36.4%		
	Total			(3.84)	1.27

تشير نتائج الجدول إلى توزيع استجابات المشاركين على مختلف البنود المتعلقة بفرص النمو المهني، التطوير المهني، التدريب الوظيفي، والثقة في القيادة العليا، وغيرها من الجوانب المرتبطة بالرضا عن بيئة العمل.

بالنسبة للبند "هناك فرص للنمو المهني"، أظهرت النتائج أن معظم المشاركين كانوا موافقين أو موافقين بشدة، حيث بلغ المتوسط (3.86) مع انحراف معياري قدره 1.11، مما يشير إلى أن الغالبية تعتقد بوجود فرص للنمو المهني داخل المنظمة.

أما بالنسبة للبند "منظمتي مكرسة للتطوير المهني الخاص بي"، فقد كان المتوسط (3.73) مع انحراف معياري قدره 1.28، مما يدل على أن المشاركين لديهم مواقف إيجابية تجاه التزام المنظمة بتطويرهم المهني، وإن كانت أقل وضوحاً مقارنة بالبند السابق.

فيما يتعلق بالتدريب المتعلق بالوظيفة، أشار البند "تقدم منظمتي تدريباً متعلقاً بالوظيفة" إلى متوسط قدره (4.00) مع انحراف معياري قدره 1.00، مما يعكس رضا عالي بين المشاركين حول هذا الجانب، حيث أن الغالبية كانوا موافقين أو موافقين بشدة.

عند الحديث عن "فرص تطبيق المواهب والخبرات"، أظهر المتوسط (3.89) مع انحراف معياري قدره 1.20 أن المشاركين يرون بشكل عام أن لديهم فرصاً لتطبيق مواهبهم وخبراتهم في بيئة العمل.

الثقة في فريق القيادة العليا كانت واضحة من خلال البند "لدي ثقة في فريق القيادة العليا لهذه الشركة"، حيث بلغ المتوسط (3.95) مع انحراف معياري قدره 1.18، مما يعكس مستوى مرتفعاً من الثقة بين الموظفين تجاه القيادة العليا.

بالنسبة للبند "أسمع اتصالات كافية من فريق القيادة العليا حول ما يحدث في الشركة"، بلغ المتوسط (4.02) مع انحراف معياري قدره 1.00، مما يدل على أن هناك شعوراً قوياً بين المشاركين بأن الاتصالات من القيادة العليا كافية وفعالة.

فيما يتعلق بالبند "لقد نقل فريق القيادة العليا رؤية للمستقبل تحفزي"، أظهر المتوسط (4.00) مع انحراف معياري قدره 1.12 أن الرؤية المستقبلية التي تنقلها القيادة العليا تعتبر محفزة بالنسبة لمعظم المشاركين.

أما فيما يتعلق بالأجر والعدالة في الأجور، أظهر البند "أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به" متوسطاً قدره (3.66) مع انحراف معياري قدره 1.43، مما يشير إلى تفاوت في الرضا بين المشاركين حول عدالة الأجر، وإن كان هناك ميل عام نحو الرضا.

فيما يتعلق بمقارنة الرواتب مع المنظمات الأخرى، أظهر البند "أشعر أن راتبي عادل مقارنة بأشخاص في أدوار مماثلة في منظمات أخرى" متوسطاً قدره (3.61) مع انحراف معياري قدره 1.33، مما يشير إلى رضا معتدل حول عدالة الراتب مقارنة بالمنظمات الأخرى.

البند "راتبي مرتبط بأدائي" أظهر متوسطاً قدره (3.70) مع انحراف معياري قدره 1.25، مما يعكس اعتقاداً لدى معظم المشاركين بأن هناك علاقة بين أدائهم ورواتبهم.

فيما يتعلق بالاتصال ثنائي الاتجاه داخل الشركة، أشار البند "هناك اتصال ثنائي الاتجاه مفتوح وصادق في هذه الشركة" إلى متوسط قدره (3.91) مع انحراف معياري قدره 1.14، مما يعكس رضا عاماً جيداً حول الاتصالات الداخلية في الشركة.

البند "ألتقي اتصالات منتظمة من مديري حول ما يحدث في هذه الشركة" أظهر متوسطاً قدره (3.91) مع انحراف معياري قدره 1.05، مما يشير إلى أن الاتصالات من المديرين تعتبر منتظمة وجيدة.

أخيراً، البند "أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة" أظهر متوسطاً قدره (3.84) مع انحراف معياري قدره 1.27، مما يعكس شعوراً جيداً بالقدرة على التواصل بحرية، رغم وجود بعض التحفظات.

إجابة اسئلة البحث

Correlations		بشكل عام، ما مدى رضاك عن صاحب العمل الحالي؟
هناك فرص للنمو المهني.		-.224
	Sig. (2-tailed)	.143
منظمتي مكرسة للتطوير المهني الخاص بي.		-.102
	Sig. (2-tailed)	.511
تقدم منظمتي تدريباً متعلقاً بالوظيفة.		-.224

	Sig. (2-tailed)	.149
هناك فرص بالنسبة لي لتطبيق موهبتي وخبراتي.		-.213
	Sig. (2-tailed)	.165
لدي ثقة في فريق القيادة العليا لهذه الشركة.		-.268
	Sig. (2-tailed)	.079
أسمع اتصالات كافية من فريق القيادة العليا حول ما يحدث في الشركة.		-.210
	Sig. (2-tailed)	.171
لقد نقل فريق القيادة العليا رؤية للمستقبل تحفزني.		-.361
	Sig. (2-tailed)	.016
أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به.		-.359
	Sig. (2-tailed)	.017
أشعر أن راتبي عادل مقارنة بأشخاص في أدوار مماثلة في منظمات أخرى.		-.346
	Sig. (2-tailed)	.021
راتبي مرتبط بأدائي.		-.187
	Sig. (2-tailed)	.225
هناك اتصال ثنائي الاتجاه مفتوح وصادق في هذه الشركة.		-.281
	Sig. (2-tailed)	.065
أتلقي اتصالات منتظمة من مديري حول ما يحدث في هذه الشركة.		-.129
	Sig. (2-tailed)	.405
أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة.		-.392
	Sig. (2-tailed)	.009

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

في هذا التحليل، تم استعراض العلاقات الارتباطية بين عدة جوانب من بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين عن صاحب العمل الحالي. من خلال الجدول الارتباطي المقدم، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات مهمة للإجابة على الأسئلة البحثية المطروحة.

1. أهم جوانب بيئة العمل التي تؤثر على رضا الموظفين:

أظهرت النتائج أن هناك جوانب معينة من بيئة العمل لها تأثير ملحوظ على رضا الموظفين. على سبيل المثال:

- نقل فريق القيادة العليا رؤية للمستقبل تحفزني أظهر ارتباطاً سالباً مع رضا الموظفين بقيمة -361 عند مستوى

دلالة 016. يشير هذا إلى أن عدم تحفيز الرؤية المستقبلية يمكن أن يقلل من رضا الموظفين.

- أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به كان له أيضاً ارتباط سالب بقيمة -359 عند مستوى دلالة 017،

مما يشير إلى أن الموظفين الذين يشعرون بعدم العدل في الأجر يكونون أقل رضاً عن صاحب العمل.

2. مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل:

يمكن القول بأن مستوى رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة يتأثر بشكل كبير بعدة عوامل، خاصة تلك المتعلقة بالقيادة والتواصل والمكافآت. على سبيل المثال:

- الارتباط السالب مع الثقة في فريق القيادة العليا بقيمة -268 يشير إلى وجود شكوك بين الموظفين تجاه القيادة.
- الشعور بعدم وجود اتصال ثنائي الاتجاه مفتوح وصادق، كما يظهر في الارتباط السالب بقيمة -281 عند مستوى دلالة 065، يدل على وجود فجوة في التواصل داخل الشركة.

3. العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين:

العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين تظهر بشكل واضح من خلال الارتباطات السالبة المتعددة في الجدول. هذه النتائج تدل على أن هناك تأثيرات سلبية لبعض جوانب بيئة العمل على رضا الموظفين. على سبيل المثال:

- أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة أظهر ارتباطاً سالباً قوياً بقيمة -392 عند مستوى دلالة 009، مما يشير إلى أن قلة القدرة على التواصل الحر ترتبط بشكل كبير بانخفاض الرضا.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن تحسين جوانب مثل القيادة، والتواصل، والعدالة في الأجور يمكن أن يسهم بشكل كبير في زيادة رضا الموظفين في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة.

اختبار الفرضيات

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
هناك فرص للنمو المهني.	Between Groups	8.439	4	2.110	1.839	.141
	Within Groups	44.743	39	1.147		
	Total	53.182	43			
منظمتي مكرسة للتطوير المهني الخاص بي.	Between Groups	10.639	4	2.660	1.726	.164
	Within Groups	60.088	39	1.541		
	Total	70.727	43			
تقدم منظمتي تدريباً متعلقاً بالوظيفة.	Between Groups	14.450	4	3.612	4.983	.002
	Within Groups	27.550	38	.725		
	Total	42.000	42			
هناك فرص بالنسبة لي لتطبيق موهبتي وخبراتي.	Between Groups	12.575	4	3.144	2.459	.061
	Within Groups	49.857	39	1.278		
	Total	62.432	43			
لدي ثقة في فريق القيادة العليا لهذه الشركة.	Between Groups	22.385	4	5.596	5.816	.001
	Within Groups	37.524	39	.962		
	Total	59.909	43			
أسمع اتصالات كافية من فريق القيادة العليا حول ما يحدث في الشركة.	Between Groups	12.220	4	3.055	3.874	.010
	Within Groups	30.757	39	.789		
	Total	42.977	43			

لقد نقل فريق القيادة العليا رؤية للمستقبل تحفزي.	Between Groups	19.876	4	4.969	5.679	.001
	Within Groups	34.124	39	.875		
	Total	54.000	43			
أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به.	Between Groups	34.084	4	8.521	6.177	.001
	Within Groups	53.802	39	1.380		
	Total	87.886	43			
أشعر أن راتبي عادل مقارنة بأشخاص في أدوار مماثلة في منظمات أخرى.	Between Groups	20.115	4	5.029	3.482	.016
	Within Groups	56.317	39	1.444		
	Total	76.432	43			
راتبي مرتبط بأدائي.	Between Groups	10.271	4	2.568	1.760	.156
	Within Groups	56.888	39	1.459		
	Total	67.159	43			
هناك اتصال ثنائي الاتجاه مفتوح وصادق في هذه الشركة.	Between Groups	11.584	4	2.896	2.564	.053
	Within Groups	44.052	39	1.130		
	Total	55.636	43			
أتلقي اتصالات منتظمة من مديري حول ما يحدث في هذه الشركة.	Between Groups	10.879	4	2.720	2.886	.035
	Within Groups	36.757	39	.942		
	Total	47.636	43			
أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة.	Between Groups	24.334	4	6.083	5.208	.002
	Within Groups	45.552	39	1.168		
	Total	69.886	43			

التحليل باستخدام اختبار ANOVA يظهر نتائج مهمة تتعلق بالفرضية التي تفترض أن جوانب بيئة العمل مثل التواصل الداخلي، والتقنيات المستخدمة، والسياسات تلعب دورًا حاسمًا في تحديد مستوى رضا الموظفين. فيما يلي تعليق على هذه النتائج:

النتائج الرئيسية:

1. التواصل الداخلي:

- أظهر عنصر "أسمع اتصالات كافية من فريق القيادة العليا حول ما يحدث في الشركة" دلالة إحصائية عند مستوى 010. مع قيمة F بلغت 3.874. يشير هذا إلى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة، مما يؤكد أن التواصل الداخلي له تأثير واضح على رضا الموظفين.
- كما أن عنصر "أتلقي اتصالات منتظمة من مديري حول ما يحدث في هذه الشركة" أظهر أيضًا دلالة إحصائية عند مستوى 035. مع قيمة F بلغت 2.886، مما يعزز هذه النتيجة.

2. التقنيات المستخدمة والتدريب:

- بالنسبة لعنصر "تقدم منظمتي تدريباً متعلقاً بالوظيفة"، كان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى .002 مع قيمة F بلغت 4.983. هذا يشير إلى أن الموظفين الذين يحصلون على تدريب متعلق بالوظيفة يشعرون برضا أعلى، مما يعزز الفرضية بأن التقنيات والتدريب تلعب دوراً مهماً.

3. السياسات:

- عنصر "أحصل على أجر عادل مقابل العمل الذي أقوم به" كان له دلالة إحصائية قوية عند مستوى .001 مع قيمة F بلغت 6.177. هذا يشير إلى أن السياسات المتعلقة بالأجور تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين.
- عنصر "أشعر أنني قادر على التواصل بحرية في سلسلة الإدارة، حتى عندما لا تكون الأخبار جيدة" أظهر أيضاً دلالة إحصائية عند مستوى .002 مع قيمة F بلغت 5.208، مما يؤكد أهمية السياسات المتعلقة بالتواصل المفتوح والصريح.

استنتاج:

تدعم هذه النتائج الفرضية القائلة بأن جوانب بيئة العمل مثل التواصل الداخلي، والتقنيات المستخدمة، والسياسات تلعب دوراً حاسماً في تحديد مستوى رضا الموظفين. تم تحديد أن هذه العوامل تؤثر بشكل ملحوظ على رضا الموظفين بناءً على القيم الدالة إحصائياً في التحليل. لتحسين رضا الموظفين، ينبغي على الشركات التركيز على تعزيز هذه الجوانب من بيئة العمل.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بشكل عام، ما مدى رضاك عن صاحب العمل الحالي؟	44	4.00	1.263	.190

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
بشكل عام، ما مدى رضاك عن صاحب العمل الحالي؟	12.648	43	.000	2.409	2.02	2.79

بشكل عام، ما مدى رضاك عن صاحب العمل الحالي؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid راضٍ نوعاً ما	10	22.7	22.7	22.7

راضي للغاية	21	47.7	47.7	70.5
غير راضٍ للغاية	2	4.5	4.5	75.0
غير راضٍ نوعاً ما	7	15.9	15.9	90.9
لا راضٍ ولا غير راضٍ	4	9.1	9.1	100.0
Total	44	100.0	100.0	

الفرضية الثانية: مستوى رضا الموظفين يعكس بيئة عمل إيجابية وفعالة

لفحص هذه الفرضية، تم استخدام التحليل الوصفي والاختبار الإحصائي لمستوى رضا الموظفين عن صاحب العمل الحالي. وفقاً لبيانات "إحصائيات العينة الواحدة"، كان متوسط الرضا عن صاحب العمل 4.00 (على مقياس من 5)، مع انحراف معياري قدره 1.263. يوضح اختبار العينة الواحدة أن قيمة t بلغت 12.648 عند درجة حرية 43، مع مستوى دلالة 0.000، مما يدل على أن الرضا عن صاحب العمل كان مرتفعاً بشكل ملحوظ وله دلالة إحصائية كبيرة.

يشير هذا إلى أن غالبية الموظفين يشعرون بالرضا عن بيئة العمل الحالية، مما يعزز الفرضية الثانية بأن بيئة العمل في شركة الاتصالات السعودية STC بجدة إيجابية وفعالة. إذ إن هذا المستوى المرتفع من الرضا يمكن تفسيره من خلال سياسات الشركة الفعالة في تقديم الدعم المهني والقيادة التحفيزية.

الفرضية الثالثة: وجود علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين

لفحص العلاقة بين جودة بيئة العمل ورضا الموظفين، تم تحليل مجموعة متنوعة من جوانب بيئة العمل مثل التدريب، والتواصل الداخلي، والعدالة في الأجور. أظهرت النتائج وجود ارتباطات دالة إحصائية بين هذه الجوانب ومستوى الرضا. على سبيل المثال:

- التدريب المتعلق بالوظيفة أظهر دلالة إحصائية عند مستوى 0.002، مما يشير إلى تأثير كبير لجودة التدريب على رضا الموظفين.
- الثقة في فريق القيادة العليا كان لها تأثير دال إحصائي أيضاً عند مستوى 0.001، مما يعكس دور القيادة في تعزيز رضا الموظفين.

تدعم هذه النتائج الفرضية الثالثة بأن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة بيئة العمل ومستوى رضا الموظفين. إن تحسين جوانب مثل التدريب، والتواصل، والعدالة في الأجور يمكن أن يساهم في تعزيز رضا الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للشركة.

الخلاصة

تشير النتائج إلى أن بيئة العمل في شركة الاتصالات السعودية STC تلعب دوراً حاسماً في تحديد مستوى رضا الموظفين. تدعم البيانات بقوة الفرضية بأن جودة بيئة العمل لها تأثير إيجابي ملحوظ على رضا الموظفين، مما يعزز من فعالية واستدامة الأداء التنظيمي في الشركة.

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. يتطلب تحقيق الرضا للموظفين النظر إلى العوامل المتعددة التي تؤثر على بيئة العمل، بما في ذلك الثقافة التنظيمية، وسياسات الشركة، والعلاقات الداخلية، وفرص التطوير الوظيفي، وبرامج المكافآت والمزايا. ينبغي أن تكون جميع هذه العوامل محور اهتمام إدارة الموارد البشرية في الشركة، حيث يمكنها توجيه الجهود نحو تطوير سياسات وإجراءات تعكس احتياجات وتطلعات الموظفين، وتعزز من رضاهم وولائهم للشركة.

بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الشركة الاستمرار في إجراء البحوث والاستطلاعات الدورية لقياس مستوى رضا الموظفين وتقييم أثر التحسينات التي تُطبق على بيئة العمل. يساعد هذا النهج على تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين وتحديد الخطط العمل لتحقيق التحسين المستمر.

أخيرًا، يجب أن تكون مسؤولية تحقيق الرضا للموظفين مشتركة بين الإدارة العليا والمديرين وجميع أفراد الشركة. يتطلب تحقيق بيئة عمل ملائمة ومحفزة تعاونًا وتواصلًا فعالًا بين جميع أعضاء الفريق. بالتالي، يجب أن تشجع الشركة على تبني ثقافة تشاركية ومفتوحة حيث يتم سماع آراء وملاحظات الموظفين بشكل منتظم وتطبيقها في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاهم والمساهمة في تحقيق أهداف الشركة بنجاح. يتطلب تحقيق الرضا للموظفين النظر إلى العوامل المتعددة التي تؤثر على بيئة العمل، بما في ذلك الثقافة التنظيمية، وسياسات الشركة، والعلاقات الداخلية، وفرص التطوير الوظيفي، وبرامج المكافآت والمزايا. ينبغي أن تكون جميع هذه العوامل محور اهتمام إدارة الموارد البشرية في الشركة، حيث يمكنها توجيه الجهود نحو تطوير سياسات وإجراءات تعكس احتياجات وتطلعات الموظفين، وتعزز من رضاهم وولائهم للشركة. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الشركة الاستمرار في إجراء البحوث والاستطلاعات الدورية لقياس مستوى رضا الموظفين وتقييم أثر التحسينات التي تُطبق على بيئة العمل. يساعد هذا النهج على تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين وتحديد الخطط العمل لتحقيق التحسين المستمر. أخيرًا، يجب أن تكون مسؤولية تحقيق الرضا للموظفين مشتركة بين الإدارة العليا والمديرين وجميع أفراد الشركة. يتطلب تحقيق بيئة عمل ملائمة ومحفزة تعاونًا وتواصلًا فعالًا بين جميع أعضاء الفريق. بالتالي، يجب أن تشجع الشركة على تبني ثقافة تشاركية ومفتوحة حيث يتم سماع آراء وملاحظات الموظفين بشكل منتظم وتطبيقها في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاهم والمساهمة في تحقيق أهداف الشركة بنجاح.

التوصيات

1. تعزيز التواصل الداخلي: يُوصى بتعزيز قنوات التواصل داخل الشركة من خلال تنظيم اجتماعات دورية وورش عمل تشاركية، واستخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية لتبادل المعلومات بين الإدارات والموظفين.
2. توفير فرص التطوير الوظيفي: يجب على الشركة تقديم برامج تدريبية متنوعة ومناسبة لاحتياجات الموظفين، بما في ذلك الدورات التقنية والمهارات الإدارية واللغوية، لتعزيز تطويرهم المهني وتحفيزهم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية.
3. تحسين برامج المكافآت والمزايا: ينبغي على الشركة إعادة النظر في برامج المكافآت والمزايا لتكون أكثر جاذبية وتناسب احتياجات وتطلعات الموظفين، بما في ذلك تقديم مزايا إضافية مثل التأمين الطبي الشامل والإجازات الإضافية.
4. إجراء دراسات استقصائية دورية: ينبغي على الشركة إجراء استطلاعات رضا الموظفين بانتظام لفهم تطلعاتهم وملاحظاتهم حول بيئة العمل، واستخدام النتائج في تحسين السياسات والإجراءات الداخلية.
5. تعزيز ثقافة الابتكار والمشاركة: يجب على الشركة تشجيع ثقافة الابتكار والمشاركة بين الموظفين من خلال تقديم منصات لتقديم الأفكار والمقترحات، وتكريم الإنجازات والإسهامات الإبداعية.
6. تطوير برامج الرعاية الصحية والعافية: يُنصح بتوفير خدمات الرعاية الصحية الشاملة وبرامج العافية للموظفين، بما في ذلك الفحوصات الطبية الدورية والمساج والنشاطات الرياضية، لتعزيز صحة وسعادة الموظفين.

تنفيذ هذه التوصيات سيسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة في شركة الاتصالات السعودية STC في جدة، وسيعزز رضا وولاء الموظفين للشركة.

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., & محمود. (2021). أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعملاء 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), 134-156.
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), 145-170.
9. ابوالعطا, أ. م. ع. ا., & أميرة محمد عباس ابوالغيط. (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), 89-118.
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), 193-226.
11. قرني, ح. (2022). أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين. مجلة السياسة والاقتصاد, 15(14), 1-33.
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), 134-156.
13. موسى, & صادق. (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 الغريباي, 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 الغريباي, 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.

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

الملاحق

الاستبيان لمتغيرات البحث

مقدمة

نشكرك على مشاركتك في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى تقييم تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين في شركة "شركة الاتصالات السعودية" STC في جدة.

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العوامل التي تساهم في بيئة عمل إيجابية وإنتاجية، وكيف تؤثر هذه العوامل على رضا الموظفين.

ستساعدنا نتائج هذا الاستبيان في تحسين بيئة العمل في شركة "شركة الاتصالات السعودية" STC وتعزيز رضا الموظفين.

الجدول للمتغير الأول:

المتغير الأول الأبعاد عدد البيانات التي تم جمعها المصادر

بيئة العمل	بيئة العمل	3	قرني (2022)
	العلاقة مع الزملاء	4	الهجري (2023)
	التحفيز والتقدير	2	أحمد وآخرون (2021)
	القيادة والدعم الإداري	1	مصطفى (2024)
	التوازن بين العمل والحياة	1	الإمام ومحمود (2021)

جدول المتغير الثاني

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات التي تم جمعها	المصادر
رضا الموظفين	مستوى الأداء	1	غانم وآخرون (2023)
	جودة العمل	1	محمد عباس أبو الغيط (2021)
	الابتكار والإبداع	1	علي شديد (2021)
	الرضا الوظيفي	1	موسى وصادقي (2022)
	التواصل الفعال	1	حسين متولي (2021)

المعلومات الشخصية:

4. الاسم:

5. الوظيفة:

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

2. المتغير الأول: بيئة العمل

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أشعر بالراحة والأمان في مكان العمل.					
أجد بيئة العمل إيجابية ومحفزة.					
أملك الأدوات والموارد اللازمة للقيام بعمل جيد.					
أشعر بالتقدير من قبل رؤسائي وزملائي في العمل.					

					أجد فرصاً كافية للتطوير والتقدم في مسيرتي المهنية.
					أشعر بالضغط والإجهاد في العمل.
					أشعر أنني لا أحصل على الدعم الكافي من رؤسائي وزملائي في العمل.
					لا أجد فرصاً كافية للمشاركة في صنع القرار.
					أشعر أنني لا أحصل على مكافآت عادلة مقابل عملي.
					لا أجد التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

3. المتغير الثاني: رضا الموظفين

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					أنا راضٍ عن وظيفتي في شركة الاتصالات السعودية STC.
					أشعر أن عملي ذو معنى ومهم.
					أعتقد أنني أقدم مساهمة قيمة للشركة.
					أشعر بالتفاؤل بشأن مستقبلي في الشركة.
					أوصي بالعمل في شركة الاتصالات السعودية STC للآخرين.

رابط الاستبيان

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAA
AAAAAAAYAAALu6UNBUQUY1RVowUUxCTkNRNkU0QkVNRjMxNkVDTi4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAA
AAAAAAAYAAALu6UNBUQUY1RVowUUxCTkNRNkU0QkVNRjMxNkVDTi4u)