البيئة المادية وأثرها في تحقيق القيمة العالية 18

لخدمات المجمعات التجارية من وجهة نظر العاملين

في مدينة عمان : دراسة ميدانية

سامي فياض \* ممدوح زيادات\*\* جمال جودة\*\*

تاريخ تقديم البحث 8/5/2008 تاريخ قبوله للنشر 22/10/2009

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على البيئة المادية وأثرها على تحقيق القيمة العالية لخدمات

المجمعات التجارية في مدينة عمان من وجهة نظر العاملين فيها , إذ تضمن البحث متغيرين الأول

تمثل بالبيئة المادية بأبعادها (الداخلية والخارجية) , والثاني تمثل بقيمة الخدمات بأبعادها (خفض

التكاليف , تحسين الجودة ورضا الزبون , تمكين العاملين ,الدعم التقني) , اختيار عينة عشوائية

منظمة بلغ حجمها (204)موظفا ممن يعملون في (3) مجمعات تجارية ولغايات جمع البيانات تم

تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد مجتمع الدراسة .

تم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لإختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية بإعتماد

معامل الإنحدار المتعدد . وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها :

-أظهرت الدراسة بأن الوسط الحسابي العام لمتغير (البيئة المادية) (3.50) وهو مرتفع

نسبيا .

بينت الدراسة بأن الوسط الحسابي لمتغير القيمة العالية لخدمات المجمعات (3,38) وهو مرتفع

نسبيا أيضا .

أفصحت الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة معنوية لعناصر البيئة المادية (الداخلية والخارجية) في

القيمة العالية لخدمات المجمعات التجارية .

وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة التصميم الداخلي للمجمعات التجارية (عينة الدراسة).

وإجراء التحديثات عليها ,وإدخال التحسينات كمدعمات تجعل العاملين فيها أكثر رضا . مما ينعكس

إيجابا على الزبائن الذين يرتادوها يشعرون بالأجواء المريحة أثناء التسوق . فضلا عن قوة جذبهم

وقد يعزى ذلك إلى ما تحققه القيمة العالية لخدمات تلك المجمعات التجارية لهم . كمؤسسات تسويقية

فاعلة .

مفتاح الكلمات البيئة المادية ,القيمة العالية للخدمات ,الدعم التقني , الجودة , تمكين العاملين ,

المجمعات.

Abstract

The physical environment impact on the high value of services

of shopping centers in Amman city from employees> viewpoint:

Field study

The study aims to identify the impact of physical environment

on achieving high value services provided by

Shopping centers in amman city as perceived by the employees

of these centers . environmental factors included internal

and external dimensions, while the value of services include reducing

cost improving quality. customers satisfaction as well

as empowerment and technical support. A convenient sample of

(204)

employees was selected from (3) shopping centers in Amman

A questionnaire was developed for this

Study. Among the statistical analyses used were multiple linear

regression. The main findings showed:

-the mean of envoirnmental factors Independent variable, was

calculated as 305crather high and for

- the dependent variable Service value was(3.38) which is also

rather high

- the environment alfactors Internal and external) had a significant

impact on services value of shopping centers

The study provided a number of recommandations including

:redesign of internet envoironment by introducing

neccassary improvement to increase employees satisfaction ,

Which in turn would attract More customers.

Key Words Physical Environment , high value services , technical

Support Quality , empowerment Shopping Centers .