

أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض

سهر عبدالله جربوع

233000433

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026.6.19 - الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

4	الشكر والتقدير.....
5	الإهداء.....
6	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
11	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
15	1.9. مخطط المشروع.....
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
22	2.3. المتغير التابع.....
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
26	2.5. الخاتمة.....
28	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
29	3.1. المقدمة.....
29	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
29	3.3. تصميم البحث.....
29	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
30	3.5. طريقة جمع البيانات.....
31	3.6. أنواع البيانات.....

31	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
32	3.8. الخاتمة
33	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
34	4.1. المقدمة
34	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
34	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
35	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
35	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
35	4.6. الخاتمة
36	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
37	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
37	5.2. توصيات الدراسة
37	5.3. الخاتمة
38	قائمة المراجع
39	الملاحق

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	14

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
1	أدوات البحث	30

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد بيئة العمل من أهم العوامل التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في سلوك الموظفين ومستوى أدائهم داخل المنظمات، إذ تمثل الإطار الذي تُمارَس فيه الأنشطة الوظيفية اليومية وتشمل الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية للعمل. وفي ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها منظمات الأعمال، أصبحت المؤسسات تدرك أن تحسين بيئة العمل لم يعد خيارًا ثانويًا، بل ضرورة إستراتيجية تسهم في رفع كفاءة الموارد البشرية وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية.

وتكتسب شركات التشغيل والصيانة أهمية خاصة في هذا السياق، نظرًا لطبيعة أعمالها التي تتطلب دقة في الأداء، والتزامًا بالوقت، وتعاونًا مستمرًا بين العاملين، إضافة إلى اعتمادها الكبير على الجهد البشري في تنفيذ المهام التشغيلية. إلا أن هذه الشركات تواجه في كثير من الأحيان تحديات متعلقة ببيئة العمل، مثل ضغط العمل، وطبيعة المواقع التشغيلية، وأساليب الإشراف، مما قد ينعكس سلبًا على إنتاجية الموظفين ويؤثر في جودة الخدمات المقدمة.

وانطلاقًا من ذلك، تأتي هذه الدراسة لبحث أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، من خلال تسليط الضوء على ابعاد بيئة العمل المختلفة ومدى انعكاسها على مستوى الإنتاجية. وتسعى الدراسة إلى تقديم فهم علمي أعمق لهذه العلاقة بما يسهم في دعم صناع القرار والإدارات العليا في تبني ممارسات تنظيمية فعالة تُحسِّن بيئة العمل وتعزز من أداء الموظفين وإنتاجيتهم.

وتزداد أهمية تناول هذا الموضوع في ظل ما تواجهه شركات التشغيل والصيانة من تحديات تنظيمية وتشغيلية متزايدة، الأمر الذي يجعل من تحسين بيئة العمل مطلبًا أساسيًا للحفاظ على استقرار الأداء ورفع مستوى الإنتاجية. كما أن الاعتماد على الاجتهادات الفردية أو الحلول غير المبنية على أسس علمية قد لا يحقق النتائج المرجوة، مما يستدعي الحاجة إلى تبني حلول علمية وتطبيقية مدروسة تستند إلى دراسات ميدانية وتحليل منهجي للعوامل المؤثرة في بيئة العمل، وبما يسهم في دعم كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية لهذه الشركات.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بدور الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمات، إلا أن كثيرًا من شركات التشغيل والصيانة لا تزال تواجه تحديات تتعلق ببيئة العمل، سواء من حيث الجوانب المادية أو التنظيمية أو النفسية والاجتماعية. وتؤدي هذه التحديات في بعض الحالات إلى انخفاض مستوى إنتاجية الموظفين، وظهور مظاهر مثل ضعف الحافزية، وتدني جودة الأداء، وزيادة الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس سلبيًا على كفاءة الشركة وقدرتها على تحقيق أهدافها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات الإدارية إلى وجود دراسات متعددة تناولت مفهوم بيئة العمل وأثرها على أداء الموظفين بشكل عام، إلا أن هناك نقصًا نسبيًا في الدراسات التي ركزت بشكل مباشر على العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة، خصوصًا في البيئة المحلية. كما أن بعض الدراسات تناولت بيئة العمل بصورة عامة دون التعمق في أبعادها المختلفة وربطها بشكل واضح بمفهوم الإنتاجية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تعاني شركات التشغيل والصيانة في مدينة الرياض من تفاوت واضح في مستوى بيئة العمل المقدمة للموظفين، نتيجة اختلاف سياسات الإدارة، وطبيعة المواقع التشغيلية، وأساليب الإشراف والتنظيم. ورغم أهمية الإنتاجية في هذا النوع من الشركات، إلا أن القرارات الإدارية المتعلقة بتحسين بيئة العمل غالبًا ما تُتخذ دون الاعتماد على دراسات علمية ميدانية توضح مدى تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظفين.

وفي ضوء ما سبق من هذه الفجوات النظرية والتطبيقية، تتمحور مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:
ما أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إسهامها في إثراء الأدبيات الإدارية المتعلقة ببيئة العمل وإنتاجية الموظفين، من خلال توضيح العلاقة بين أبعاد بيئة العمل المختلفة ومستوى إنتاجية العاملين في شركات التشغيل والصيانة. كما تُسهم الدراسة في تقديم إطار معرفي يربط بين المفاهيم النظرية لبيئة العمل ومفهوم الإنتاجية في سياق إداري تطبيقي، الأمر الذي يساعد في سد بعض الفجوات المعرفية التي أشارت إليها الدراسات السابقة، خاصة تلك المتعلقة بالبيئة المحلية. وتعد هذه الدراسة إضافة علمية يمكن أن يستفيد منها الباحثون والدارسون في مجالات إدارة الأعمال والموارد البشرية، كما تشكل مرجعًا يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية تتناول موضوعات مشابهة، وتسهم هذه الدراسة أيضًا في إثراء المكتبة العربية بدراسات حديثة تربط بين بيئة العمل والإنتاجية في قطاع التشغيل والصيانة، وهو من القطاعات التي لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم نتائج عملية قابلة للتطبيق في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، من خلال تحديد الجوانب الأكثر تأثيرًا في بيئة العمل وانعكاسها على إنتاجية الموظفين. كما تساعد نتائج الدراسة الإدارات العليا وصناع القرار على تبني سياسات وممارسات تنظيمية فعالة تُسهم في تحسين بيئة العمل، بما ينعكس إيجابًا على مستوى الأداء والإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تستفيد إدارات الموارد البشرية من نتائج الدراسة في تطوير برامج تحسين بيئة العمل، وتقليل المشكلات التنظيمية، وتعزيز استقرار الموظفين ورفع كفاءتهم، الأمر الذي يُسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية لهذه الشركات. كما يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة صناع القرار في تطوير سياسات فعالة لإدارة الموارد البشرية، بما يسهم في تحسين بيئة العمل وتحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي.

1.4. أسئلة الدراسة

تنبثق مشكلة الدراسة من التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة في مدينة الرياض؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما واقع بيئة العمل في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض؟
- ما مستوى إنتاجية الموظفين في هذه الشركات؟
- ما أثر أبعاد بيئة العمل (المادية، التنظيمية، الاجتماعية، النفسية) على إنتاجية الموظفين؟
- ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع إنتاجية الموظفين؟

1.5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:

- التعرف على أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي:

- التعرف على واقع بيئة العمل في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.
- قياس مستوى إنتاجية الموظفين في هذه الشركات.
- تحليل أثر أبعاد بيئة العمل (المادية، التنظيمية، الاجتماعية، النفسية) على إنتاجية الموظفين.
- تقديم مجموعة من المقترحات التي تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع إنتاجية الموظفين.

1.6. فرضيات الدراسة:

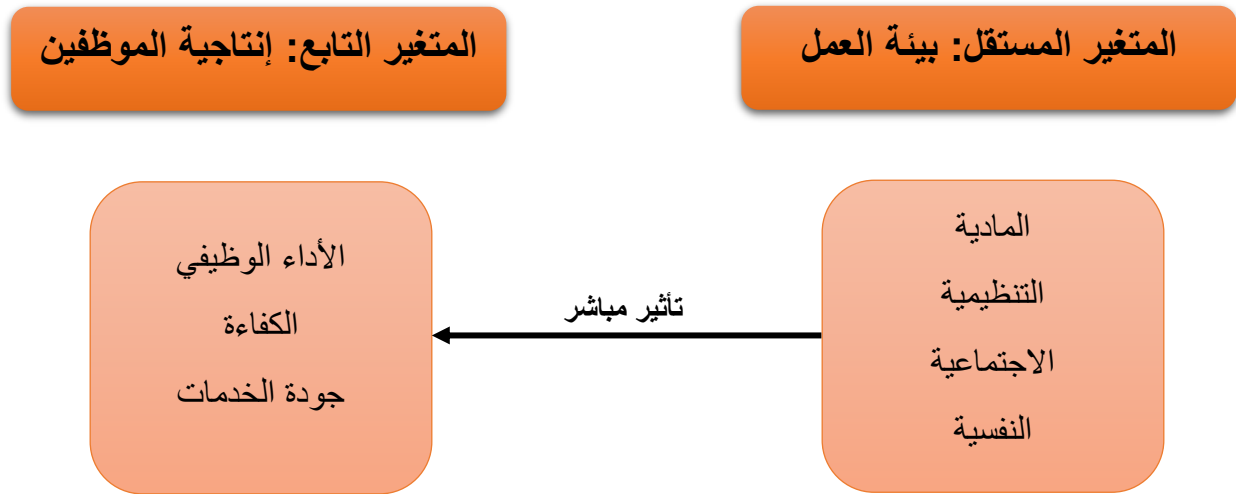
تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية الآتية:

- تفترض الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية عدد من الفرضيات الفرعية، وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المادي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التنظيمي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد النفسي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين.

1.7. نموذج الدراسة



الشكل (1): نموذج الدراسة، إعداد: الباحثة

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين بيئة العمل كمتغير مستقل بأبعادها (المادية، التنظيمية، الاجتماعية، النفسية) وإنتاجية الموظفين كمتغير تابع، والتي تُقاس من خلال الأداء الوظيفي والكفاءة وجودة الخدمات. ويفترض النموذج وجود تأثير مباشر لبيئة العمل على مستوى إنتاجية العاملين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

1.8. الدراسة الميدانية:

سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على بعض شركات التشغيل والصيانة في مدينة الرياض، نظرًا لأهمية هذا القطاع واعتماده الكبير على الموارد البشرية في تنفيذ الأعمال التشغيلية. وتُعد هذه الشركات بيئة مناسبة لدراسة أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين، في ظل ما تواجهه من تحديات تنظيمية ومهنية تؤثر على مستوى الأداء. كما أن تنوع طبيعة الأعمال داخل هذه الشركات يتيح فهمًا أعمق للعوامل المؤثرة في بيئة العمل وانعكاسها على الإنتاجية.

كما سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في هذه الشركات، بما يُسهم في الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الدراسة وتساعد في تحقيق أهدافها.

1.9. مخطط المشروع المقترح:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: منهجية البحث.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.
- الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يعد الإطار النظري من الركائز الأساسية في البحث العلمي، حيث يمثل الأساس الذي يستند إليه الباحث في تفسير الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وذلك من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة والنظريات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة ويُسهّم هذا الإطار في بناء تصور علمي متكامل يساعد على فهم مشكلة البحث بشكل أعمق، ويُعزز من دقة النتائج التي يتم التوصل إليها لاحقًا.

وفي ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، أصبحت المنظمات تسعى بشكل متزايد إلى تحسين كفاءة مواردها البشرية، باعتبارها العنصر الأهم في تحقيق الميزة التنافسية. ويبرز في هذا السياق مفهوم بيئة العمل كأحد العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على سلوك الموظفين ومستوى أدائهم وإنتاجيتهم، حيث لم يُعد الاهتمام ببيئة العمل مجرد جانب تنظيمي ثانوي بل أصبح ضرورة استراتيجية تُسهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

وتكتسب دراسة بيئة العمل أهمية خاصة في قطاع التشغيل والصيانة، نظرًا لطبيعة هذا القطاع التي تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري في تنفيذ الأعمال التشغيلية المختلفة، والتي غالبًا ما تتسم بالتعقيد والتنوع وضغوط العمل المستمرة. كما أن تعدد مواقع العمل واختلاف ظروفه يزيد من أهمية توفير بيئة عمل مناسبة تضمن تحقيق الأداء المطلوب بكفاءة عالية.

ولا تقتصر بيئة العمل على الجوانب المادية فقط، بل تشمل مجموعة متكاملة من العوامل التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تؤثر بشكل مباشر على دافعية الموظف وسلوكه داخل المنظمة. وقد أشار (Armstrong, 2020) إلى أن بيئة العمل تُعد من المحددات الرئيسية لكفاءة الأداء، في حين أكد (Dessler, 2020) أن تحسين البيئة التنظيمية يؤدي إلى تعزيز رضى الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

كما أن التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية تؤكد على أن تحسين بيئة العمل لم يعد خيارًا، بل أصبح ضرورة إستراتيجية تُسهم في تحقيق التميز المؤسسي، حيث تسعى المؤسسات الناجحة إلى توفير بيئة عمل محفزة تدعم الابتكار وتعزز من مستوى الأداء (Robbins & Judge, 2019).

كما أن الاهتمام بالإطار النظري لا يقتصر على عرض المفاهيم فقط، بل يتعدى ذلك إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات بشكل يساهم في تفسير الظواهر التنظيمية داخل بيئة العمل. ويساعد هذا التحليل في بناء تصور علمي واضح يمكن الاعتماد عليه في تفسير نتائج الدراسة وربطها بالواقع العملي في منظمات الأعمال، خاصة في القطاعات التي تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري.

وانطلاقاً من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل حول متغيرات الدراسة، من خلال استعراض مفهوم بيئة العمل كمتغير مستقل، ومفهوم إنتاجية الموظفين كمتغير تابع، إضافة إلى تحليل العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات الإدارية الحديثة، بما يساهم في بناء أساس علمي يدعم الدراسة الحالية ويعزز من قدرتها على تفسير النتائج.

وتزداد أهمية تناول هذا الموضوع نظرياً في ضوء خصوصية قطاع التشغيل والصيانة، الذي يتسم بتعدد المهام، وتنوع مواقع العمل، وارتفاع الحاجة إلى التنسيق المستمر بين العاملين والإدارات المختلفة. فهذه الخصائص تجعل تأثير بيئة العمل أكثر وضوحاً مقارنة ببعض القطاعات الأخرى، لأن أي قصور في الجوانب التنظيمية أو المادية أو الاجتماعية أو النفسية قد ينعكس مباشرة على جودة التنفيذ، وسرعة الإنجاز، ومستوى الانضباط في أداء المهام. زمن ثم فإن بناء أساس نظري واضح لهذا الموضوع لا يقتصر على إثراء الجانب العلمي، بل يساعد أيضاً في فهم طبيعة التحديات العملية التي تواجه العاملين في هذا القطاع.

ويأتي هذا الفصل ليقدم طرحاً نظرياً متكاملًا يساعد في فهم طبيعة العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين، من خلال استعراض أبرز المفاهيم والنظريات المرتبطة بكل من المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحليل أبعاد كل منهما في ضوء الأدبيات الإدارية الحديثة. كما يسهم هذا الطرح في توضيح كيفية تفاعل هذه المتغيرات داخل بيئات العمل المختلفة، بما يعزز من القدرة على تفسير السلوك التنظيمي ومستوى الأداء الوظيفي. ويساعد في بناء تصور علمي يدعم أهداف الدراسة ويعزز من دقة نتائجها.

2.2. المتغير المستقل: بيئة العمل

تُعد بيئة العمل من المفاهيم الأساسية في مجال الإدارة، حيث تشير إلى مجموعة الظروف والعوامل التي تحيط بالموظف أثناء تأديته لعمله، والتي تؤثر بشكل مباشر على سلوكه الوظيفي ومستوى أدائه. وتشمل هذه البيئة الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية، والتي تتكامل معًا لتشكل الإطار العام الذي يعمل ضمنه الفرد داخل المنظمة (Saunders et al., 2019).

ويمكن النظر إلى بيئة العمل على أنها نظام متكامل تتفاعل فيه مجموعة من العناصر بشكل مستمر، حيث يؤثر كل عنصر في الآخر، مما ينعكس على سلوك الموظف وأدائه. فكلما كانت هذه العناصر منسجمة ومتكاملة، ساهم ذلك في خلق بيئة عمل إيجابية تدعم الإبداع والابتكار.

وتتضمن بيئة العمل المادية عناصر مثل مكان العمل، والإضاءة، والتهوية، ودرجة الحرارة، وتوفر الأدوات والمعدات اللازمة لأداء العمل، حيث تلعب هذه العوامل دورًا مهمًا في توفير بيئة مريحة تساعد الموظف على أداء مهامه بكفاءة. كما أن ضعف هذه الجوانب قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء وزيادة الأخطاء التشغيلية.

وفي التطبيق العملي، يظهر أثر البعد المادي بصورة واضحة في الأعمال التشغيلية والميدانية، حيث تؤدي ظروف العمل غير المناسبة، مثل ضعف الإضاءة أو عدم توفر المعدات اللازمة أو سوء التهوية، إلى زيادة الجهد البدني والذهني على الموظف، مما ينعكس سلبًا على قدرته على التركيز ودقة التنفيذ. وفي المقابل، فإن توفير بيئة مادية مناسبة يساهم في خلق ظروف عمل أكثر راحة وأمانًا، ويزيد من قدرة الموظف على أداء مهامه بصورة منتظمة، وهو ما ينعكس في النهاية على مستوى الإنتاجية وجودة العمل المنجز.

أما البيئة التنظيمية، فتشمل السياسات والإجراءات المتبعة داخل المنظمة، ونمط القيادة، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى مستوى التواصل بين الإدارات المختلفة. ويُعد وجود هيكل تنظيمي واضح ونظام إداري فعال من العوامل التي تساهم في تحسين الأداء وتقليل التداخل في المهام.

كما يتضح أثر البعد التنظيمي في مدى وضوح السياسات والإجراءات داخل المنظمة، إذ يسهم وضوح التعليمات وتحديد خطوط السلطة والمسؤولية في تقليل الغموض الوظيفي، ويمنح الموظف تصورًا أكثر دقة عن المطلوب منه. كما أن وجود نظام إداري عادل في المتابعة والتقييم والحوافز يعزز من شعور الموظف بالإنصاف، ويدفعه إلى رفع مستوى أدائه، في حين أن ضعف التنظيم قد يؤدي إلى تكرار العمل أو تضارب القرارات أو بطء إنجاز المهام، وهو ما ينعكس سلبيًا على الإنتاجية.

وفيما يتعلق بالبيئة الاجتماعية، فإنها تشير إلى طبيعة العلاقات بين الموظفين داخل المنظمة، ومدى التعاون والتفاعل بينهم، حيث يسهم وجود علاقات إيجابية قائمة على الاحترام والثقة في تعزيز روح الفريق وتحقيق الأهداف المشتركة.

وفي بيئات العمل التي تعتمد على التنسيق والتعاون المستمر، تزداد أهمية البعد الاجتماعي بصورة أكبر، حيث إن جودة العلاقات بين الموظفين تؤثر على سرعة تبادل المعلومات، وعلى قدرة الفرق على التعامل مع المشكلات اليومية بكفاءة. كما أن العلاقات الإيجابية المبنية على الاحترام والتقدير المتبادل تساعد في تقليل النزاعات الداخلية، وترفع من مستوى الانسجام بين العاملين، الأمر الذي ينعكس في النهاية على جودة الأداء الجماعي واستقرار العمل داخل المنظمة.

كما تشمل البيئة النفسية مشاعر الموظف تجاه عمله، مثل الرضا الوظيفي، والشعور بالأمان، والانتماء للمنظمة، حيث تلعب هذه العوامل دورًا حاسمًا في تحفيز الموظف وزيادة إنتاجيته.

ويُعد البعد النفسي من أكثر الأبعاد تأثيرًا على سلوك الموظف، لأنه يرتبط بمشاعره الداخلية تجاه العمل والبيئة المحيطة به. فالموظف الذي يشعر بالأمان الوظيفي والدعم والتقدير يكون أكثر قدرة على التركيز والالتزام، وأكثر استعدادًا لبذل جهد إضافي عند الحاجة. أما إذا سادت مشاعر القلق أو الضغط المستمر أو عدم التقدير، فإن ذلك قد يؤدي إلى انخفاض الدافعية وارتفاع معدلات الإجهاد، ومن ثم تراجع مستوى الأداء والإنتاجية.

كما تختلف أهمية هذه الأبعاد باختلاف طبيعة العمل والقطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، حيث تزداد أهمية الجوانب التنظيمية والاجتماعية في القطاعات الخدمية، بينما تبرز الجوانب المادية بشكل أكبر في الأعمال التشغيلية والميدانية.

ومن ثم، فإن التعامل مع بيئة العمل ينبغي ألا يكون من منظور جزئي يركز على بعد واحد فقط، بل من منظور تكاملي يراعي ترابط هذه الأبعاد وتأثيرها المتبادل. فنجاح المنظمة في تحسين بيئة العمل لا يتحقق بمجرد تطوير الجوانب المادية، إذا كانت الجوانب التنظيمية أو الاجتماعية أو النفسية تعاني من ضعف واضح. ولذلك، فإن المنظمات الأكثر نجاحًا هي تلك التي تنظر إلى بيئة العمل بوصفها منظومة متكاملة تؤثر مباشرة في الأداء الفردي والجماعي.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن بيئة العمل الجيدة تؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، في حين أن البيئة غير المناسبة قد تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وارتفاع معدل دوران العمل (Armstrong, 2020).

وتزداد أهمية بيئة العمل بشكل خاص في قطاع شركات التشغيل والصيانة، نظرًا لطبيعة هذا القطاع الذي يعتمد بدرجة كبيرة على العنصر البشري في تنفيذ الأعمال التشغيلية. حيث يعمل الموظفون في بيئات عمل متعددة ومختلفة من حيث الظروف والتجهيزات، الأمر الذي يجعل توفير بيئة عمل مناسبة ومتوازنة أمرًا ضروريًا لضمان استمرارية الأداء بكفاءة عالية. كما أن طبيعة العمل في هذا القطاع تتطلب مستوى عالٍ من التنسيق بين الفرق والإدارات المختلفة، مما يعزز من أهمية الجوانب التنظيمية والاجتماعية في بيئة العمل. وفي هذا السياق، فإن أي إخلال في عناصر بيئة العمل، سواء المادية أو التنظيمية أو النفسية، قد ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة ومستوى الإنتاجية، وهو ما يبرز الدور الحيوي لبيئة العمل في دعم كفاءة الأداء داخل شركات التشغيل.

وفي ضوء ما سبق، تشير الأدبيات الحديثة إلى أن بيئة العمل أصبحت تمثل عنصرًا استراتيجيًا في تحقيق التميز المؤسسي، حيث تسعى المنظمات إلى تطوير بيئات عمل مرنة ومحفزة تدعم الابتكار وتعزز من كفاءة الموارد البشرية (Robbins & Judge, 2019).

2.3. المتغير التابع: إنتاجية الموظفين

تُعد إنتاجية الموظفين من المؤشرات الأساسية التي تعكس كفاءة الأداء داخل المنظمة، حيث يتم تقييمها من خلال قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المطلوبة منه باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية. كما تُعد إنتاجية الموظفين مؤشرًا استراتيجيًا تعتمد عليه المنظمات في تقييم مستوى تحقيق أهدافها التشغيلية، حيث يعكس هذا المفهوم مدى قدرة المؤسسة على تحويل مواردها البشرية إلى نتائج ملموسة تسهم في تعزيز كفاءتها التنافسية.. وتُقاس الإنتاجية عادة من خلال مجموعة من المؤشرات مثل جودة الأداء، وسرعة الإنجاز، ومستوى الكفاءة في تنفيذ المهام.

ولا تقتصر إنتاجية الموظفين على حجم الجهد المبذول فقط، بل تشمل أيضًا مدى حسن استثمار الوقت والموارد المتاحة بطريقة فعالة، وهو ما يعكس قدرة المنظمة على تحقيق أقصى استفادة من مواردها البشرية. لذلك، فإن مفهوم الإنتاجية في المنظمات الحديثة أصبح يرتبط بمقدار القيمة التي يضيفها الموظف إلى العمل، وليس فقط بعدد المهام التي ينفذها.

وتُعتبر إنتاجية الموظفين عنصرًا حيويًا في نجاح المنظمات، حيث تعتمد قدرتها على تحقيق أهدافها بشكل كبير على مستوى الأداء الذي يقدمه موظفوها. وكلما ارتفعت إنتاجية الموظفين، زادت قدرة المنظمة على تحسين جودة خدماتها وتحقيق رضا العملاء.

كما أن ارتفاع إنتاجية الموظفين ينعكس بشكل مباشر على القدرة التنافسية للمنظمة، حيث تتمكن من تقديم خدمات أكثر جودة وبسرعة أعلى وبتكلفة تشغيلية أقل. وهذا يعني أن الإنتاجية لا تمثل مجرد مؤشر داخلي للأداء، بل تُعد أيضًا عاملاً مهماً في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة، وتعزيز قدرتها على الاستمرار والنمو في بيئة عمل تتسم بالتنافسية المتزايدة.

كما أن إنتاجية الموظفين لا تعتمد فقط على مهاراتهم وقدراتهم الفردية، بل تتأثر بشكل كبير بالبيئة التي يعملون فيها، حيث تلعب العوامل التنظيمية والنفسية دورًا مهمًا في تحديد مستوى الأداء. وقد أشار Dessler (2020) إلى أن تحفيز الموظفين وتوفير بيئة عمل مناسبة يسهم بشكل مباشر في تحسين إنتاجيتهم.

وتبرز أهمية إنتاجية الموظفين بشكل أكبر في قطاع شركات التشغيل والصيانة، نظرًا لاعتماد هذا القطاع على كفاءة الأداء البشري في تنفيذ الأعمال التشغيلية. وترتبط الإنتاجية بعوامل مثل سرعة إنجاز المهام، ودقة التنفيذ، والقدرة على التعامل مع المشكلات التشغيلية بكفاءة. كما أن طبيعة العمل، التي تتطلب التنقل بين مواقع متعددة والعمل تحت ضغوط زمنية، تعزز من أهمية تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية. وفي هذا السياق، فإن أي انخفاض في إنتاجية الموظفين ينعكس سلبيًا على جودة الخدمات المقدمة، ويؤدي إلى زيادة التكاليف التشغيلية وتأخر إنجاز الأعمال، مما يؤكد الدور المحوري للإنتاجية في نجاح شركات التشغيل والصيانة.

يمكن النظر إلى إنتاجية الموظفين من منظور حديث لا يقتصر على كمية الإنجاز فقط، بل يشمل جودة الأداء ومستوى الابتكار في تنفيذ المهام، حيث أصبح التركيز في المنظمات الحديثة على تحقيق قيمة مضافة من خلال تحسين أساليب العمل وتبني الممارسات الإبداعية. ويساهم ذلك في تعزيز كفاءة الأداء وتحقيق نتائج أكثر استدامة، خاصة في البيئات التي تتسم بالتنافسية العالية.

وتتجلى إنتاجية الموظفين من خلال عدة أبعاد، من أهمها الأداء الوظيفي، والذي يعكس مدى قدرة الموظف على تنفيذ مهامه بكفاءة، والكفاءة التشغيلية التي تشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد، بالإضافة إلى جودة الخدمات المقدمة والتي تمثل أحد أهم مؤشرات نجاح المنظمات.

كما يمكن قياس إنتاجية الموظفين من خلال مؤشرات أخرى مساندة، مثل الالتزام بالمواعيد، والقدرة على حل المشكلات، ومستوى المبادرة في العمل، ومدى الالتزام بمعايير الجودة. وتعد هذه المؤشرات ذات أهمية خاصة في الأعمال التشغيلية، حيث لا يقتصر النجاح على إنجاز المهمة فقط، بل يمتد إلى طريقة تنفيذها ومستوى الدقة والانضباط المصاحب لها.

كما أن ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين ينعكس بشكل مباشر على القدرة التنافسية للمنظمة، حيث يمكنها من تقديم خدمات ذات جودة أعلى، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحقيق رضا العملاء بشكل أفضل. كما ترتبط إنتاجية الموظفين بشكل وثيق بمستوى الرضا الوظيفي والدافعية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى زيادة الالتزام الوظيفي وتحسين الأداء العام، في حين أن انخفاضه قد يؤدي إلى تراجع الإنتاجية وزيادة الأخطاء.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

تُعد العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين من العلاقات الجوهرية التي حظيت باهتمام كبير في الأدبيات الإدارية، حيث تشير معظم الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل ومستوى إنتاجية الموظفين (إدريس، 2018).

وتُعد هذه العلاقة من العلاقات الديناميكية التي لا تتسم بالثبات المطلق، بل تختلف باختلاف طبيعة الأفراد، وخصائص الوظائف، ومستوى إدراك الموظفين لبيئة العمل المحيطة بهم. فبعض الموظفين قد يتأثرون بشكل أكبر بالعوامل النفسية والتنظيمية، في حين يتأثر آخرون بصورة أكبر بالجوانب المادية والاجتماعية، وهو ما يتفق مع ما تشير إليه أدبيات السلوك التنظيمي حول تأثير بيئة العمل على سلوك الموظفين (Kreitner & Kinicki, 2018).

فكلما كانت بيئة العمل مناسبة وتدعم احتياجات الموظفين، سواء من الناحية المادية أو التنظيمية أو النفسية، زاد مستوى رضاهم الوظيفي (أبو النصر، 2019)، مما ينعكس على أدائهم وإنتاجيتهم. وعلى العكس من ذلك، فإن ضعف بيئة العمل قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء وزيادة معدلات الغياب ودوران العمل، وهو ما تؤكد دراسات إدارة الأداء (Aguinis, 2019).

كما أن العلاقة بين بيئة العمل والإنتاجية لا تقتصر على التأثير المباشر فقط، بل تشمل تأثيرات غير مباشرة من خلال مجموعة من العوامل الوسيطة مثل الدافعية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث تعمل هذه العوامل كحلقة وصل تعزز من تأثير بيئة العمل على الأداء الفعلي للموظفين (Armstrong, 2020).

وتتجلى هذه العلاقة بصورة أوضح في قطاع شركات التشغيل والصيانة، نظرًا لاعتماد هذا القطاع على التنسيق المستمر بين الفرق والعمل في بيئات تشغيلية متعددة ومتغيرة. ويؤكد ذلك أن طبيعة الأعمال التشغيلية تتطلب مستوى عالٍ من التنسيق والتكامل بين مختلف عناصر بيئة العمل، بما يضمن تحقيق الأداء بكفاءة واستمرارية.

كما يمكن تفسير العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في ضوء الفكر الإداري الحديث، الذي يرى أن الأداء الوظيفي لا يتشكل بمعزل عن البيئة المحيطة بالموظف، بل هو نتيجة تفاعل مستمر بين الفرد والتنظيم والظروف التي يعمل فيها. ومن هذا المنطلق، فإن تحسين بيئة العمل يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والدافعية والالتزام التنظيمي، وهي عوامل وسيطة تعزز من أثر البيئة على مستوى الإنتاجية الفعلية.

وقد أظهرت الدراسات أن توفير بيئة عمل محفزة يسهم في تعزيز الابتكار وتحسين جودة الأداء، كما يساعد في تقليل الضغوط النفسية وزيادة قدرة الموظفين على التكيف مع متطلبات العمل المختلفة.

وقد أثبتت العديد من الممارسات التنظيمية أن الاستثمار في تحسين بيئة العمل يحقق نتائج أفضل في الجودة والاستقرار الوظيفي والقدرة على التكيف، ويسهم في تقليل الأخطاء وتحسين التنسيق بين العاملين، مما ينعكس على كفاءة الأداء الفردي والجماعي.

كما تشير العديد من الدراسات إلى أن العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين لا تعتمد فقط على توفر العوامل المناسبة، بل على مدى استمرارية الاهتمام بها وتطويرها بشكل مستمر. فبيئة العمل التي يتم تحسينها بشكل دوري وتتكيف مع متطلبات العمل المتغيرة تكون أكثر قدرة على دعم الموظفين وتحفيزهم، مقارنة بالبيئات التي تفقر إلى التحديث والتطوير، مما يعزز من استدامة الأداء المرتفع داخل المنظمة.

كما أن استدامة تحسين بيئة العمل تضمن استمرار تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية، حيث إن المنظمات التي تتبنى نهج التحسين المستمر تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التنظيمية والتشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء واستقرار القوى العاملة، ويعزز من تحقيق الأهداف الاستراتيجية على المدى الطويل.

وفي قطاع التشغيل والصيانة، تزداد أهمية هذه العلاقة لاعتماد الأعمال على التنسيق المستمر بين الموظفين والعمل في بيئات تشغيلية متعددة ومتغيرة، مما يجعل بيئة العمل عاملاً حاسماً في تحقيق الكفاءة التشغيلية واستدامة الأداء، وهو ما أكدته الدراسات التطبيقية بهذا المجال (الزعيبي، 2018).

2.5. الخاتمة:

في ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن بيئة العمل تمثل أحد أهم العوامل المؤثرة على إنتاجية الموظفين، حيث تتكامل أبعادها المختلفة لتشكل الإطار العام الذي يعمل ضمنه الفرد داخل المنظمة. وقد تبين أن تحسين بيئة العمل لا يقتصر على الجوانب المادية فقط، بل يشمل أيضًا الجوانب التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تؤثر بشكل مباشر على سلوك الموظف وأدائه.

كما أظهر الإطار النظري أن إنتاجية الموظفين تُعد عنصرًا محوريًا في تحقيق الأهداف التنظيمية، حيث ترتبط بشكل وثيق بكفاءة استخدام الموارد البشرية وجودة الأداء. ويؤكد ذلك أهمية التركيز على تطوير بيئة العمل كوسيلة أساسية لتحسين مستوى الإنتاجية.

وقد أكدت الأدبيات الإدارية وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين، حيث يؤدي تحسين البيئة التنظيمية إلى زيادة الرضا الوظيفي وتعزيز الدافعية، مما ينعكس بشكل مباشر على مستوى الأداء.

كما يتضح أن تحقيق بيئة عمل فعالة لا يقتصر على توفير الموارد فقط، بل يتطلب تكامل الجوانب التنظيمية والإدارية والتقنية، بما يضمن خلق بيئة عمل مرنة وقادرة على دعم الأداء المستمر، وهو ما يعزز من قدرة الموظفين على تحقيق مستويات إنتاجية أعلى.

وفي سياق شركات التشغيل والصيانة، تبرز أهمية هذه العلاقة بشكل أكبر، نظرًا لطبيعة العمل التي تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري، مما يجعل توفير بيئة عمل مناسبة عاملاً حاسماً في تحقيق الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

كما يتضح من العرض النظري أن تحسين بيئة العمل لا يُعد مسؤولية الإدارة وحدها، بل هو عملية تكاملية تتطلب مشاركة مختلف الأطراف داخل المنظمة، من خلال تطوير السياسات والإجراءات، وتعزيز ثقافة العمل الإيجابية، وتوفير الدعم اللازم للعاملين. كما أن التركيز على بيئة العمل من منظور شامل يساهم في رفع جودة الحياة الوظيفية للموظفين، ويعزز من قدرتهم على التكيف مع المتغيرات وتحقيق مستويات أداء أكثر استقرارًا واستدامة.

وفي ضوء ذلك، يتضح أن تحسين بيئة العمل يمثل أحد المحاور الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها المنظمات الراغبة في رفع مستوى إنتاجية موظفيها، حيث إن الاستثمار في الجوانب التنظيمية والنفسية والاجتماعية لا يقل أهمية عن الاستثمار في الجوانب المادية، بل يُعد مكملاً لها في تحقيق الأداء المتوازن والمستدام.

كما يتضح أن الاهتمام ببيئة العمل لم يعد خياراً تنظيمياً، وذلك من خلال توفير بيئة داعمة ومحفزة تلبي احتياجات الموظفين وتساعدهم على تحقيق أفضل أداء ممكن.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن العلاقة بين بيئة العمل (كمتغير مستقل) وإنتاجية الموظفين (كمتغير تابع) تمثل محوراً أساسياً في تحقيق كفاءة الأداء داخل المنظمات، وخاصة في شركات التشغيل والصيانة التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة العنصر البشري. وعليه، فإن تحسين بيئة العمل بمختلف أبعادها يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الإنتاجية وتعزيز جودة الخدمات التشغيلية.

كما تؤكد نتائج الأدبيات أن الاستثمار في بيئة العمل يعد من العوامل طويلة الأجل التي تنعكس إيجاباً على استدامة الأداء، حيث يسهم في تقليل المشكلات التشغيلية وتحسين جودة المخرجات، مما يعزز من قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها بكفاءة واستمرارية.

كما يتضح أن بيئة العمل تسهم في دعم الابتكار وتحسين أساليب الأداء داخل المنظمات، حيث تسهم البيئة التنظيمية الإيجابية في تحفيز الموظفين على تقديم حلول فعالة للتحديات التشغيلية، وهو ما يعد عنصراً مهماً في بيئات العمل التي تتسم بالتغير المستمر، مثل قطاع التشغيل والصيانة.

وختاماً، يتضح أن تحسين بيئة العمل لا يقتصر أثره على رفع الإنتاجية فحسب، بل يمتد ليشمل استدامة الأداء وتحسين جودة المخرجات، بما يعزز الكفاءة التشغيلية داخل المنظمات، خاصة في قطاع التشغيل والصيانة الذي يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العنصر البشري، الأمر الذي يجعل الاستثمار في بيئة العمل خياراً استراتيجياً لضمان التميز التشغيلي.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على استبيان صُمم لقياس متغيرات البحث وأبعاده المختلفة، وذلك بهدف جمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. ويوضح الجدول الآتي مجالات الدراسة، وأبعاد كل متغير، وعدد العبارات المخصصة لقياس كل بعد، بالإضافة إلى المصادر العلمية التي تم الاستناد إليها عند إعداد أداة الدراسة.

الجدول (1): أدوات البحث ومجالات الدراسة، إعداد: الباحثة

المصدر	عدد العبارات	أبعاد المتغير	مجالات الدراسة
إدريس (2018)، أبو النصر (2019)	4	البعد المادي	بيئة العمل (المتغير المستقل)
	4	البعد التنظيمي	
	4	البعد الاجتماعي	
	4	البعد النفسي	
Aguinis (2019), Dessler (2020)	4	الأداء الوظيفي	إنتاجية الموظفين (المتغير التابع)
	4	الكفاءة	
	4	جودة الخدمات	
-	28 عبارة	7 أبعاد	الإجمالي

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2018). السلوك التنظيمي: المفاهيم والتطبيقات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2019). إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والاتجاهات الحديثة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الزعبي، علي حسين. (2020). أثر بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 85-100.
- Aguinis, H. (2019). *Performance management (4th ed.)*. Chicago Business Press.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.)*. Kogan Page.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2018). *Organizational behavior (12th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students (8th ed.)*. Pearson Education.

ملحق (أ) استبيان الدراسة

عزيزي/عزيزتي المشارك،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

"أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تأثير بيئة العمل بأبعادها المختلفة على إنتاجية الموظفين، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات علمية تدعم تطوير بيئات العمل ورفع مستوى الأداء والإنتاجية في شركات التشغيل والصيانة.

وستستخدم البيانات التي يتم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، مع التأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها لأي أغراض أخرى، كما أن الإجابة على جميع الفقرات بكل دقة وموضوعية ستسهم في تعزيز موثوقية نتائج الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

أولاً: المعلومات الديموغرافية

يرجى وضع إشارة (✓) بمحاذاة الإجابة المناسبة:

الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ أقل من 30 سنة ☐ 30 – أقل من 40 سنة ☐ 40 – أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	☐ ثانوي أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
المسمى الوظيفي	☐ موظف ☐ مشرف ☐ مدير ☐ أخرى
سنوات الخبرة	☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 – أقل من 10 سنوات ☐ 10 – أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر

ثانيًا: عبارات الاستبانة

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل: بيئة العمل						
البعد الأول: البعد المادي						
1	تتوفر في بيئة العمل تجهيزات ومعدات مناسبة لأداء المهام بكفاءة.					
2	تتميز بيئة العمل بمستوى مناسب من الإضاءة والتهوية.					
3	توفر الشركة وسائل وتقنيات تساعد على إنجاز العمل بفعالية.					
4	يسهم تنظيم مكان العمل في تسهيل أداء المهام اليومية.					
البعد الثاني: البعد التنظيمي						
5	تتسم السياسات والإجراءات داخل الشركة بالوضوح.					
6	يتم توزيع المهام والمسؤوليات بشكل عادل بين الموظفين.					
7	توفر الإدارة التوجيه اللازم لإنجاز الأعمال المطلوبة.					
8	يوجد تنسيق فعال بين الإدارات والأقسام المختلفة.					
البعد الثالث: البعد الاجتماعي						
9	تسود روح التعاون بين الموظفين في الشركة.					
10	توجد علاقات عمل إيجابية بين الزملاء.					
11	يتم التعامل مع الموظفين باحترام وتقدير.					
12	تشجع الشركة العمل الجماعي وتبادل الخبرات.					
البعد الرابع: البعد النفسي						
13	أشعر بالرضا عن بيئة العمل الحالية.					
14	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي داخل الشركة.					
15	تحفزني بيئة العمل على بذل المزيد من الجهد.					
16	تساعد بيئة العمل على تقليل ضغوط العمل.					
المتغير التابع: إنتاجية الموظفين						
البعد الأول: الأداء الوظيفي						
17	أتمكن من إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد.					
18	أحرص على تقديم العمل وفق المعايير المطلوبة.					
19	ألتزم بالإجراءات والتعليمات الخاصة بالعمل.					
20	أعمل على تحسين مستوى أدائي بشكل مستمر.					

البعد الثاني: الكفاءة					
					21
يتم تنفيذ الأعمال بأقل قدر ممكن من الأخطاء.					
					22
يتم استثمار الموارد المتاحة بكفاءة أثناء تقديم الخدمة.					
					23
تسهم خبرات العاملين في رفع مستوى كفاءه الخدمات المقدمة.					
					24
تتم معالجة المشكلات التشغيلية بسرعة وكفاءة.					
البعد الثالث: جودة الخدمات					
					25
تلبى الخدمات المقدمة احتياجات العملاء بشكل فعال.					
					26
تتميز الخدمات المقدمة بالدقة والموثوقية.					
					27
يتم تقديم الخدمات في الوقت المناسب للعملاء.					
					28
تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين جودة خدماتها.					