

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

2026.8.14 - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

بسم الله الذي تتم بنعمته الصالحات، والحمد لله الذي أتم علي نعمته، وبلغني هذه اللحظة التي لطالما كانت إحدى غاياتي. ما هذا الإنجاز إلا ثمرة فضل الله أولاً، ثم أعوام من السعي والتعلم، وقلوب أحاطتني بالدعم والإيمان طوال الطريق.

أتقدم بخالص الامتنان والتقدير إلى الدكتور/ عبدالرحيم نادر، لما قدمه من توجيه علمي وإرشادات قيّمة أسهمت في إتمام هذا المشروع، وإلى إدارة جامعة ميدأوشن لما قدموه من دعم في مسيرتي الأكاديمية.

وبعد فضل الله، إلى زوجي ورفيق دربي يوسف؛ شكرًا لأنك لم تكن مجرد رفيق لهذه الرحلة، بل كنت أحد أسباب قدرتي على إكمالها بثبات وطمأنينة. شكرًا لأنك كنت حاضرًا في التفاصيل التي لا يراها أحد. وما كان لهذه الرحلة أن تكون بهذه الخفة لولا فضل الله ثم دعمك. لك مني امتنانٌ يتجاوز الكلمات، ومحبة يزداد معناها مع كل إنجاز أصل إليه.

وإلى عائلتي، التي كان وجودها في حياتي من أجمل النعم التي أستند إليها، شكرًا لأنكم كنتم دائمًا المساحة الآمنة التي أعود إليها، والقلوب التي تؤمن بي دون شروط. إلى أمي، شكرًا لدعواتك التي لطالما سبقتني وكانت لي طريقًا من الطمأنينة لا ينقطع. وإلى أبي، شكرًا لاهتمامك ولسؤالك الذي كان يحمل بين كلماته الكثير من الحب. وإلى إخوتي، شكرًا لوجودكم وبهجتكم ولأنكم كنتم ولا تزالون سندًا لا يميل. وإلى أختي، قدوتي ومصدر إلهامي، شكرًا لأن وجودك في حياتي كان دائمًا حافزًا لي لأن أطمح إلى المزيد وأن أكون أفضل.

وفي الختام، إلى كل من ترك في هذه الرحلة أثرًا طيبًا، ولو بكلمة أو دعوة أو موقف؛ شكرًا. فبعض الأيادي لا تظهر في صفحات الإنجاز، لكنها تكون حاضرة في كل خطوة قادت إلى تحقيقه. وهذا العمل، وإن كان يحمل اسمي، إلا أن وراءه فضلًا ومحبةً ودعمًا من أشخاص كان لهم في رحلتي أثر لا يُنسى.

مستخلص الدراسة

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، من خلال دراسة أبعاد بيئة العمل المتمثلة في البعد المادي، والتنظيمي، والاجتماعي، والنفسي، وتحليل مدى تأثير كل منها في إنتاجية الموظفين.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي، من خلال تطبيق استراتيجية المسح في إطار البحث الكمي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة بلغت (132) موظفًا من مجتمع دراسة بلغ (200) موظف من العاملين في عدد من شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، ثم حُللت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وتحديد طبيعة العلاقة بين متغيراتها.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في الشركات محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين، حيث فسرت بيئة العمل (22.0%) من التباين في إنتاجية الموظفين. كما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من البعد المادي والتنظيمي والاجتماعي والنفسي على إنتاجية الموظفين، مع تفاوت مستوى تأثير هذه الأبعاد، حيث كان البعد الاجتماعي الأكثر تأثيرًا، في حين كان البعد النفسي الأقل تأثيرًا.

التطبيقات والأهمية: أوضحت نتائج الدراسة أهمية الاهتمام ببيئة العمل بأبعادها المختلفة بوصفها أحد العوامل المرتبطة بإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة، بما يدعم توجيه جهود هذه الشركات نحو تطوير بيئة العمل وتحسين جوانبها. كما قدمت الدراسة نتائج يمكن الاستفادة منها في دعم الممارسات والقرارات الإدارية المتعلقة بتحسين أداء الموظفين وإنتاجيتهم، وأسهمت في إثراء المعرفة المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، إنتاجية الموظفين، شركات التشغيل والصيانة.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
14	1.8. الدراسة الميدانية.....
14	1.9. مخطط المشروع.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
16	2.1. المقدمة:.....
17	2.2. المتغير المستقل.....
21	2.3. المتغير التابع.....
23	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
25	2.5. الخاتمة.....
27	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
28	3.1. المقدمة.....
28	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
30	3.3. تصميم البحث.....
31	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
32	3.5. طريقة جمع البيانات.....
33	3.6. أنواع البيانات.....
34	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....

34	3.8. الخاتمة.....
35	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
36	4.1. المقدمة.....
36	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
43	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
45	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
48	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
52	4.6. الخاتمة.....
53	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
54	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
56	5.2. توصيات الدراسة:.....
57	5.3. الخاتمة:.....
58	قائمة المراجع.....
59	الملاحق.....

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
13	نموذج الدراسة	1
30	تصميم البحث	2
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	3
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	4
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	5
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	6
42	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	7

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
31	حجم مجتمع وعينة الدراسة	1
32	مقياس المتغير المستقل	2
33	مقياس المتغير التابع	3
37	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة	4
43	نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي	5
45	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	6
46	معيار تفسير المتوسطات الحسابية وفق مقياس ليكرت الخماسي	7
46	نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل	8
47	نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير التابع	9
48	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى	10
49	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	11
50	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	12
50	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	13
51	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية	14

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 أبعاد 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 فجوات نظرية وتطبيقية، 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:

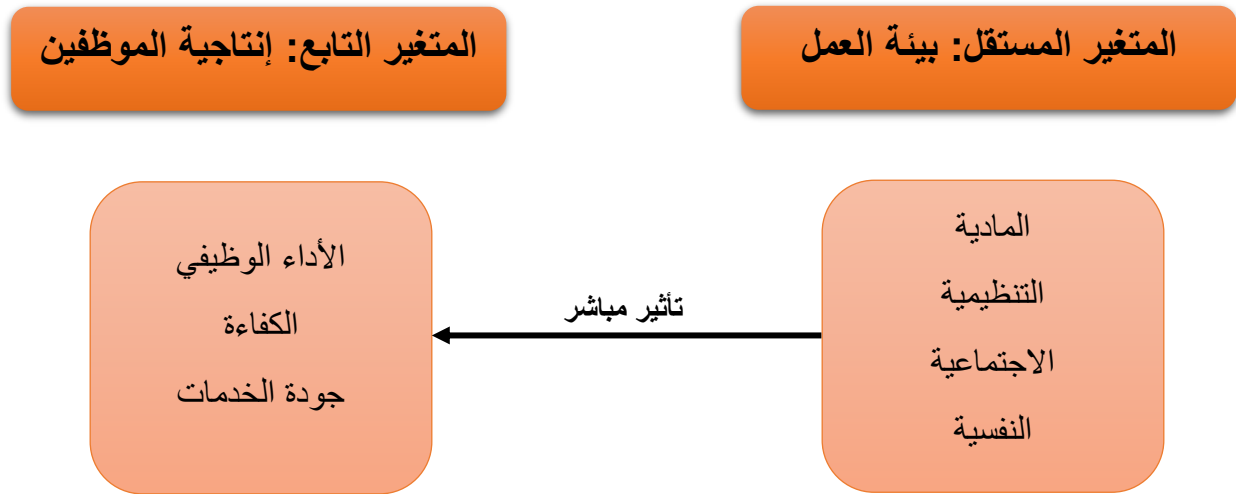
تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية الآتية:

- 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 ويُسهم 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 رضا 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. ومن 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 الأبعاد المؤثرة 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 الاجتماعية 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 وال نفسية 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 والمرسي، 2004).

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, 2012).

فكلما كانت بيئة العمل مناسبة وتدعم احتياجات الموظفين، سواء من الناحية المادية أو التنظيمية أو الاجتماعية أو النفسية، زاد مستوى رضاهم الوظيفي (أبو النصر، 2007)، 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.

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، بل أصبح ضرورة تسهم في 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

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته. ويشمل الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث والمنهج المستخدم، ومجتمع الدراسة والعينة، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات، إضافة إلى إجراءات التحليل الإحصائي المستخدمة في معالجة البيانات واستخلاص النتائج المتعلقة بآثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض. وبذلك يوفر هذا الفصل إطاراً منهجياً واضحاً للإجراءات العلمية المتبعة في تنفيذ الدراسة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تهدف التعريفات الإجرائية إلى توضيح المقصود بمتغيرات الدراسة وأبعادها بصورة قابلة للقياس والتطبيق الميداني، وذلك بما يتناسب مع أهداف الدراسة وأداة جمع البيانات المستخدمة. واعتمدت الدراسة على تعريف المتغيرات إجرائياً من خلال الأبعاد التي تم تضمينها في الاستبانة، والتي سيتم قياسها من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

3.2.1. المتغير المستقل: بيئة العمل

يقصد ببيئة العمل في هذه الدراسة مجموعة الظروف والعوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تحيط بالموظف داخل بيئة العمل، والتي قد تؤثر في مستوى أدائه وإنتاجيته. وسيتم قياس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة الموزعة على أربعة أبعاد رئيسية هي:

- **البعد المادي:** ويقصد به توافر التجهيزات والمعدات والإمكانات المادية وظروف العمل المناسبة التي تساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة.

- **البعد التنظيمي:** ويقصد به السياسات والإجراءات التنظيمية وتوزيع المسؤوليات ووضوح التعليمات وآليات التنسيق داخل المنظمة.

- **البعد الاجتماعي:** ويقصد به طبيعة العلاقات الإنسانية بين الموظفين ومستوى التعاون والتواصل والدعم المتبادل داخل بيئة العمل.
- **البعد النفسي:** ويقصد به شعور الموظف بالراحة والرضا والأمان الوظيفي والدافعية أثناء أداء العمل.

3.2.2. المتغير التابع: إنتاجية الموظفين

- يقصد بإنتاجية الموظفين في هذه الدراسة مستوى قدرة الموظفين على إنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية وتحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة. وسيتم قياس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة الموزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية هي:
- **الأداء الوظيفي:** ويقصد به مستوى إنجاز الموظف للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه وفق المعايير المحددة وفي الوقت المناسب.
 - **الكفاءة:** ويقصد بها قدرة الموظف على استثمار الموارد المتاحة وإنجاز الأعمال بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة.
 - **جودة الخدمات:** ويقصد بها مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى توافقها مع متطلبات المستفيدين وتحقيق رضاهم.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث: الوضعية

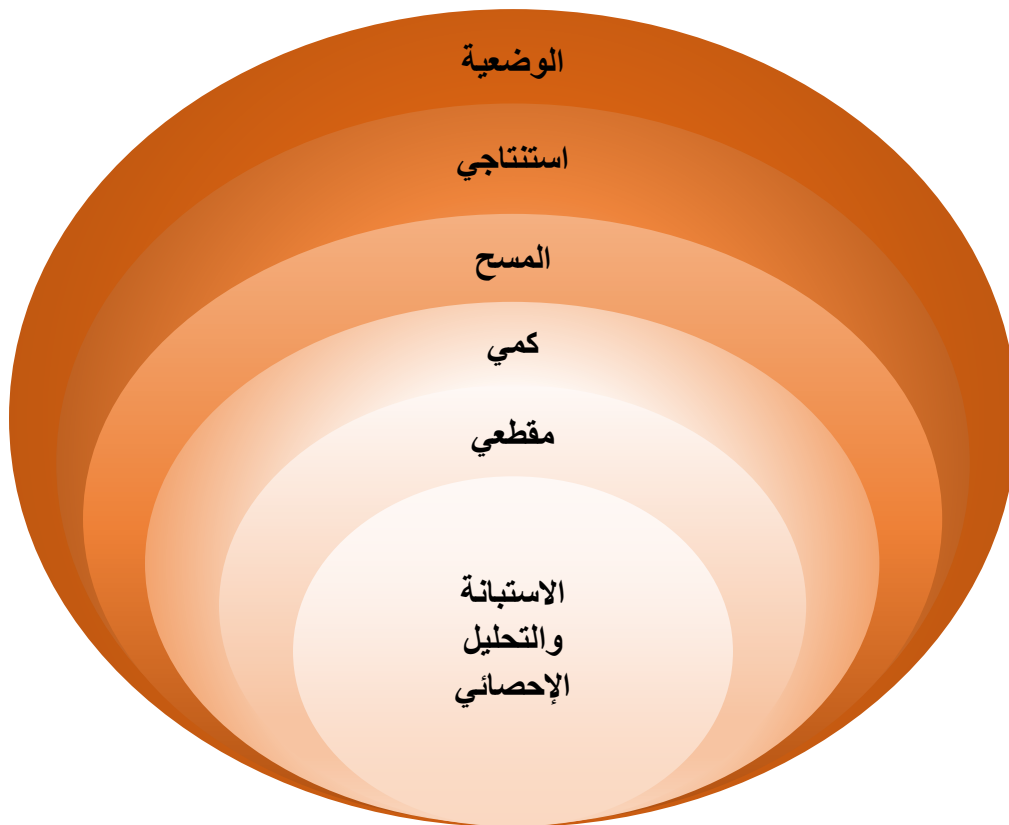
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: المسح

نوع البحث: كمي

الأفق الزمني: مقطعي

أدوات جمع البيانات وتحليلها: الاستبانة والتحليل الإحصائي



الشكل (2): تصميم البحث، إعداد: الباحثة

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يستعرض هذا الجزء مجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى الأسلوب المتبع في اختيار العينة وحجمها بما يتناسب مع أهداف الدراسة وطبيعة مجتمع البحث.

3.4.1. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين في عدد من شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، باعتبارهم الفئة المستهدفة للدراسة نظرًا لارتباطهم المباشر ببيئة العمل وتأثر مستوى إنتاجيتهم بالعوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية السائدة في بيئة العمل. ونظرًا لاتساع مجتمع الدراسة وصعوبة الحصول على بيانات دقيقة وشاملة عن جميع العاملين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، فقد تم تحديد مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في عدد من الشركات التي أمكن الوصول إليها والتنسيق معها، حيث بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (200).

3.4.2. عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من الموظفين العاملين في عدد من شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، والذين تم اختيارهم لتمثيل مجتمع الدراسة والإجابة عن فقرات الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات. وقد تم تحديد حجم العينة بالاعتماد على جدول (Krejcie & Morgan 1970)، حيث بلغ حجم العينة المناسبة للدراسة (132) موظفًا من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ (200) موظف.

الجدول (1): حجم مجتمع وعينة الدراسة

البيان	العدد	المستهدف
مجتمع الدراسة	200	الموظفون العاملون في عدد من شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض
عينة الدراسة	132	الرياض

إعداد: الباحثة

3.4.3. طرق وتقنيات أخذ العينة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب أخذ العينات الاحتمالية، وذلك لمنح فرصة متساوية لأفراد مجتمع الدراسة للمشاركة في الدراسة. وفي إطار هذا الأسلوب، تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة لاختيار أفراد العينة من مجتمع الدراسة، بما يساهم في تحقيق تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة وتقليل احتمالية التحيز في اختيار أفراد العينة.

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أداة البحث المستخدمة لجمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها. واعتمدت الباحثة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولقدرتها على جمع البيانات الكمية بصورة منظمة. وقد صُممت الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تمثل درجة (1) غير موافق بشدة، وتمثل درجة (5) موافق بشدة. وتعرض الأقسام التالية مكونات أداة الدراسة المستخدمة في قياس متغيرات البحث.

3.5.1. المتغير المستقل (بيئة العمل)

اعتمدت الباحثة على الاستبانة لقياس المتغير المستقل (بيئة العمل)، والذي يتكون من أربعة أبعاد هي: البعد المادي، والبعد التنظيمي، والبعد الاجتماعي، والبعد النفسي، بإجمالي (16) عبارة. وقد استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي، حيث تمثل درجة (1) غير موافق بشدة، وتمثل درجة (5) موافق بشدة.

الجدول (2): مقياس المتغير المستقل

متغير الدراسة	أبعاد المتغير	عدد العبارات	المصدر
بيئة العمل (المتغير المستقل)	البعد المادي	4	إدريس والمرسي (2004)، أبو النصر (2007)
	البعد التنظيمي	4	
	البعد الاجتماعي	4	
	البعد النفسي	4	
الإجمالي	4 أبعاد	16 عبارة	-

إعداد: الباحثة

3.5.2. المتغير التابع (إنتاجية الموظفين)

اعتمدت الباحثة على الاستبانة لقياس المتغير التابع (إنتاجية الموظفين)، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي: الأداء الوظيفي، والكفاءة، وجودة الخدمات، بإجمالي (12) عبارة. وقد استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي، حيث تمثل درجة (1) غير موافق بشدة، وتمثل درجة (5) موافق بشدة.

الجدول (3): مقياس المتغير التابع

متغير الدراسة	أبعاد المتغير	عدد العبارات	المصدر
إنتاجية الموظفين (المتغير التابع)	الأداء الوظيفي	4	Aguinis (2019), Dessler (2020)
	الكفاءة	4	
	جودة الخدمات	4	
الإجمالي	3 أبعاد	12 عبارة	-

إعداد: الباحثة

3.6. أنواع البيانات

استندت هذه الدراسة إلى مصدرين رئيسيين للبيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك لتوفير المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها بصورة شاملة.

3.6.1. البيانات الأولية

تم الحصول على البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي أعدها الباحثة، حيث وُزعت على أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، وجمعت استجاباتهم بغرض تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

3.6.2. البيانات الثانوية

تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الكتب والمراجع العلمية، والدوريات العلمية، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك لدعم الإطار النظري وبناء أداة الدراسة وتفسير النتائج.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (28)، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة على النحو الآتي:

- **التحليل الوصفي:** استخدم لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتحليل استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة، وذلك من خلال حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- **اختبار الصدق:** استخدم للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك للتأكد من صلاحية أداة الدراسة في قياس متغيرات الدراسة.
- **اختبار الثبات كرونباخ ألفا:** استخدم للتحقق من مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، والتأكد من ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على نتائجها.
- **تحليل الانحدار الخطي البسيط:** استخدم لاختبار أثر المتغير المستقل (بيئة العمل) على المتغير التابع (إنتاجية الموظفين) واختبار فرضيات الدراسة الرئيسية.

3.8. الخاتمة

اختتم هذا الفصل بعرض منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته. كما استعرض الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات، بالإضافة إلى إجراءات التحليل الإحصائي المستخدمة. وتُعد هذه الإجراءات الأساس المنهجي الذي سيُبنى عليه الفصل الرابع، والذي يتناول عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يختص هذا الفصل بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها بعد معالجة بيانات الاستبانة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (28). ويستعرض الفصل الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ونتائج اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة، إلى جانب نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، ثم اختبار فرضيات الدراسة، ومناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة والإطار النظري.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يتناول هذا القسم وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف تقديم وصف عام للعينة التي استندت إليها الدراسة. وقد تم الاعتماد على أسلوب التكرارات والنسب المئوية في وصف أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية الرئيسية والتي شملت:

- 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).

ويوضح الجدول (4) التوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة وفقاً لهذه المتغيرات.

الجدول (4): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	80	60.6
	أنثى	52	39.4
العمر	أقل من 30 سنة	18	13.6
	30 – أقل من 40 سنة	52	39.4
	40 – أقل من 50 سنة	42	31.8
	50 سنة فأكثر	20	15.2
	ثانوي أو أقل	18	13.6
المؤهل العلمي	دبلوم	31	23.5
	بكالوريوس	70	53.0
	دراسات عليا	13	9.8
	موظف	85	64.4
المسمى الوظيفي	مشرف	29	22.0
	مدير	14	10.6
	أخرى	4	3.0
	أقل من 5 سنوات	20	15.2
سنوات الخبرة	5 – أقل من 10 سنوات	42	31.8
	10 – أقل من 15 سنة	38	28.8
	15 سنة فأكثر	32	24.2

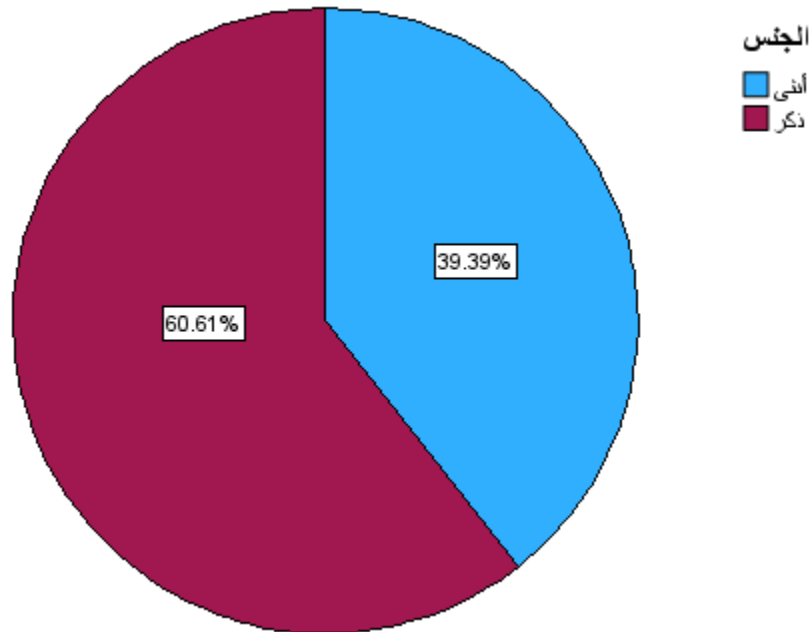
إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

(ن = 132 مفردة)

بعد استعراض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في الجدول (4)، يتم فيما يلي تحليل توزيع أفراد العينة لكل متغير ديموغرافي على حدة، مع الاستعانة بالأشكال البيانية لتوضيح النتائج بصورة أكثر دقة.

• الجنس

يوضح الشكل (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (80) مشاركاً بنسبة (60.6%)، في حين بلغ عدد الإناث (52) مشاركة بنسبة (39.4%)، وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور.

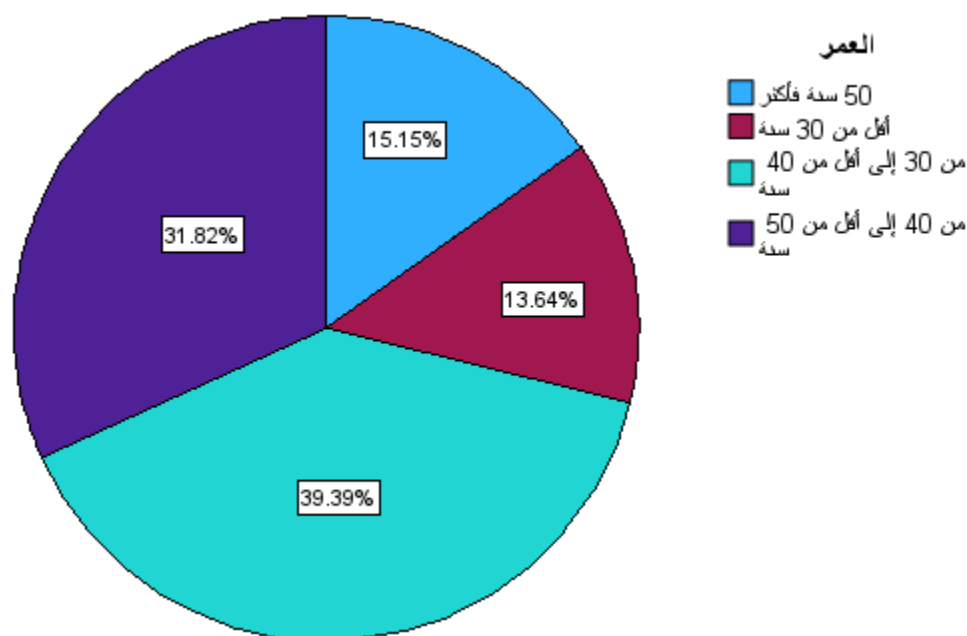


الشكل (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

• العمر

يوضح الشكل (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر، حيث أظهرت النتائج أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة جاءت في المرتبة الأولى بعدد (52) مشاركًا بنسبة (39.4%)، تلتها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بعدد (42) مشاركًا بنسبة (31.8%)، تلتها فئة 50 سنة فأكثر بعدد (20) مشاركًا بنسبة (15.2%)، في حين جاءت الفئة العمرية أقل من 30 سنة في المرتبة الأخيرة بعدد (18) مشاركًا بنسبة (13.6%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة، مما يعكس تمثيلًا جيدًا للعاملين ذوي الخبرة العملية في بيئة العمل.

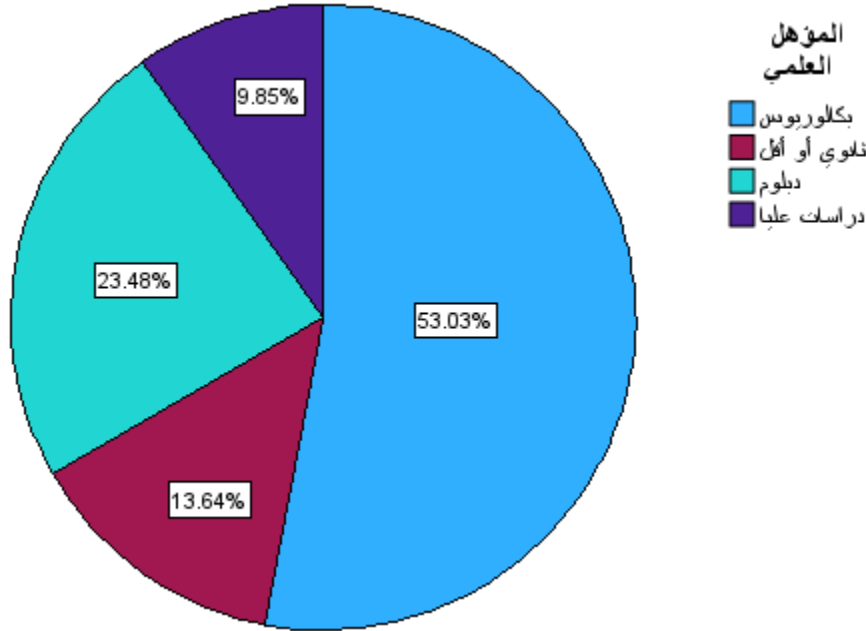


الشكل (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

• المؤهل العلمي

يوضح الشكل (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، حيث أظهرت النتائج أن حملة درجة البكالوريوس شكلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة بعدد (70) مشاركًا بنسبة (53.0%)، يليهم حملة الدبلوم بعدد (31) مشاركًا بنسبة (23.5%)، ثم فئة الثانوي أو أقل بعدد (18) مشاركًا بنسبة (13.6%)، في حين جاءت فئة الدراسات العليا في المرتبة الأخيرة بعدد (13) مشاركًا بنسبة (9.8%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل البكالوريوس، ويعكس ذلك ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة.

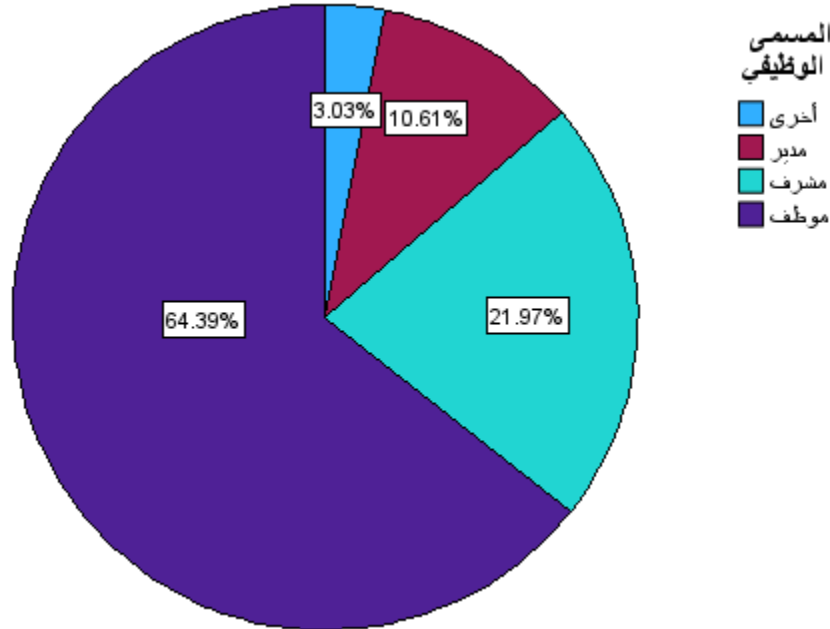


الشكل (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

• المسمى الوظيفي

يوضح الشكل (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن فئة الموظفين شكلت النسبة الأكبر من أفراد العينة بعدد (85) مشاركًا بنسبة (64.4%)، تلتها فئة المشرفين بعدد (29) مشاركًا بنسبة (22.0%)، تلتها فئة المديرين بعدد (14) مشاركًا بنسبة (10.6%)، في حين جاءت فئة أخرى في المرتبة الأخيرة بعدد (4) مشاركين بنسبة (3.0%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة "موظف"، وهو ما يعكس تمثيلًا مناسبًا لمختلف المستويات الوظيفية داخل الشركات محل الدراسة.

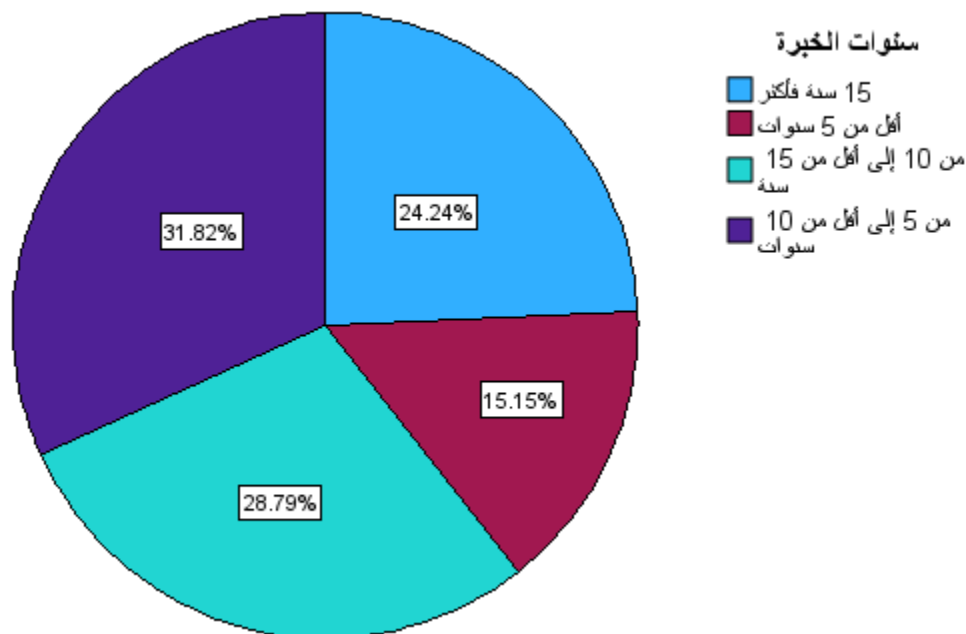


الشكل (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

• سنوات الخبرة

يوضح الشكل (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث أظهرت النتائج أن الفئة التي تمتلك من 5 إلى أقل من 10 سنوات من الخبرة شكلت النسبة الأكبر من أفراد العينة بعدد (42) مشاركًا بنسبة (31.8%)، تلتها الفئة التي تمتلك من 10 إلى أقل من 15 سنة بعدد (38) مشاركًا بنسبة (28.8%)، ثم فئة 15 سنة فأكثر بعدد (32) مشاركًا بنسبة (24.2%)، في حين جاءت فئة أقل من 5 سنوات في المرتبة الأخيرة بعدد (20) مشاركًا بنسبة (15.2%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرات عملية متنوعة، مع تركيز النسبة الأكبر في الفئات ذات الخبرة المتوسطة، مما يعزز ملائمة العينة لتحقيق أهداف الدراسة.



الشكل (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

يهدف هذا القسم إلى التحقق من مدى صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك للتأكد من صلاحيتها لقياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها. ولتحقيق ذلك، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (28)، حيث تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، كما تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

4.3.1. اختبار الصدق (صدق الاتساق الداخلي)

الجدول (5): نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي

البعد	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المتغير المستقل: بيئة العمل			
البعد المادي	س1	0.855	<0.001
	س2	0.828	<0.001
	س3	0.852	<0.001
	س4	0.858	<0.001
البعد التنظيمي	س5	0.857	<0.001
	س6	0.846	<0.001
	س7	0.855	<0.001
	س8	0.867	<0.001
البعد الاجتماعي	س9	0.825	<0.001
	س10	0.828	<0.001
	س11	0.866	<0.001
	س12	0.874	<0.001

البعد	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المتغير المستقل: بيئة العمل			
البعد النفسي	س13	0.730	<0.001
	س14	0.812	<0.001
	س15	0.793	<0.001
	س16	0.804	<0.001
المتغير التابع: إنتاجية الموظفين			
الأداء الوظيفي	س17	0.839	<0.001
	س18	0.858	<0.001
	س19	0.838	<0.001
	س20	0.893	<0.001
الكفاءة	س21	0.870	<0.001
	س22	0.792	<0.001
	س23	0.846	<0.001
	س24	0.870	<0.001
جودة الخدمات	س25	0.821	<0.001
	س26	0.833	<0.001
	س27	0.868	<0.001
	س28	0.860	<0.001

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول أن جميع معاملات ارتباط فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها جاءت موجبة ومرتفعة، إذ تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.730) و (0.893)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\text{Sig} < 0.001$)، مما يدل على تمتع جميع فقرات الاستبانة بدرجة مرتفعة من صدق الاتساق الداخلي، وعدم الحاجة إلى حذف أو تعديل أي فقرة، الأمر الذي يؤكد صلاحية أداة الدراسة لقياس متغيراتها والاعتماد عليها في التحليلات الإحصائية اللاحقة.

4.3.2. اختبار الثبات

الجدول (6): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

المتغير	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: بيئة العمل	البعد المادي	4	0.869
	البعد التنظيمي	4	0.878
	البعد الاجتماعي	4	0.870
	البعد النفسي	4	0.791
المتغير التابع: إنتاجية الموظفين	الأداء الوظيفي	4	0.879
	الكفاءة	4	0.866
	جودة الخدمات	4	0.866

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول أن معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد متغيرات الدراسة جاءت مرتفعة، حيث تراوحت قيمها بين (0.791) و (0.879)، وهي جميعها أعلى من الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، ويؤكد إمكانية الاعتماد عليها في قياس متغيرات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة واختبار فرضيات الدراسة.

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

يهدف هذا القسم إلى التعرف على مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه متغيرات الدراسة وأبعادها، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة. ولغرض تفسير المتوسطات الحسابية، يوضح الجدول الآتي معيار التصنيف المعتمد وفق مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (7): معيار تفسير المتوسطات الحسابية وفق مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	مستوى التقدير
1.00 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدًا
1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	منخفض
2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسط
3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفع
4.20 إلى 5.00	موافق بشدة	مرتفع جدًا

إعداد: الباحثة

• المتغير المستقل (بيئة العمل)

يعرض الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد متغير بيئة العمل، من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيب الأبعاد وفقًا لقيم المتوسطات الحسابية، مع بيان مستوى التقدير لكل بُعد.

الجدول (8): نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير	الترتيب
البعد الاجتماعي	3.22	1.06	متوسط	1
البعد النفسي	3.21	0.90	متوسط	2
البعد المادي	3.14	1.10	متوسط	3
البعد التنظيمي	3.09	1.13	متوسط	4
المتغير ككل	3.17	0.78	متوسط	-

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (8) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير بيئة العمل بلغ (3.17) بانحراف معياري قدره (0.78)، وبمستوى تقدير (متوسط)، مما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مستوى بيئة العمل في الشركات محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت النتائج أن البعد الاجتماعي احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.22) وانحراف معياري (1.06)، يليه البعد النفسي بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (0.90)، ثم البعد المادي بمتوسط حسابي (3.14) وانحراف معياري (1.10)، في حين جاء البعد التنظيمي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (1.13). وبصفة عامة، تشير النتائج إلى أن جميع أبعاد بيئة العمل جاءت ضمن مستوى تقدير (متوسط)، مما يعكس تقارب مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه مختلف أبعاد متغير بيئة العمل.

• المتغير التابع (إنتاجية الموظفين)

يعرض الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد متغير إنتاجية الموظفين، من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيب الأبعاد وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية، مع بيان مستوى التقدير لكل بُعد.

الجدول (9): نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير التابع

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير	البعد
1	3.38	1.11	متوسط	الأداء الوظيفي
2	3.30	1.08	متوسط	جودة الخدمات
3	3.28	1.08	متوسط	الكفاءة
-	3.32	0.90	متوسط	المتغير ككل

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير إنتاجية الموظفين بلغ (3.32) بانحراف معياري قدره (0.90)، وبمستوى تقدير (متوسط)، مما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مستوى إنتاجية الموظفين في الشركات محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت النتائج أن بعد الأداء الوظيفي احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.38) وانحراف معياري (1.11)، يليه بعد جودة الخدمات بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.08)، ثم بعد الكفاءة بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (1.08). وبصفة عامة، تشير النتائج إلى أن جميع أبعاد متغير إنتاجية الموظفين جاءت ضمن مستوى تقدير (متوسط)، مما يعكس تقارب مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه مختلف أبعاد متغير إنتاجية الموظفين.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يختص هذا القسم باختبار فرضيات الدراسة، بهدف التحقق من أثر أبعاد متغير بيئة العمل على متغير إنتاجية الموظفين، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) بواسطة برنامج (SPSS). وقد تم تفسير نتائج اختبار الفرضيات بالاعتماد على معامل الارتباط (R)، ومعامل التحديد (R^2)، وتحليل التباين (ANOVA)، ومعاملات الانحدار (Coefficients)، وذلك لتحديد دلالة الأثر عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المادي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

الجدول (10): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

الفرضية	R	R^2	F	.Sig	β	t	القرار
ف1	0.333	0.111	16.257	<0.001	0.333	4.032	قبول الفرضية

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (10) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للبعد المادي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.333)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.111)، مما يعني أن البعد المادي يفسر 11.1% من التباين في إنتاجية الموظفين، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة. كما بلغت قيمة اختبار (F) (16.257) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} < 0.001$)، وبلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (β) (0.333)، وقيمة اختبار (t) (4.032)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي ووجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للبعد المادي لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد التنظيمي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

الجدول (11): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

الفرضية	R	R^2	F	.Sig	β	t	القرار
ف2	0.340	0.116	16.994	<0.001	0.340	4.122	قبول الفرضية

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (11) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.340)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.116)، مما يعني أن البعد التنظيمي يفسر 11.6% من التباين في إنتاجية الموظفين، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة. كما بلغت قيمة اختبار (F) (16.994) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} < 0.001$)، وبلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (β) (0.340)، وقيمة اختبار (t) (4.122)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي ووجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للبعد التنظيمي لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الاجتماعي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

الجدول (12): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	R	R ²	F	.Sig	β	t	القرار
ف3	0.449	0.201	32.735	<0.001	0.449	5.721	قبول الفرضية

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (12) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.449)، وبلغ معامل التحديد (R²) (0.201)، مما يعني أن البعد الاجتماعي يفسر 20.1% من التباين في إنتاجية الموظفين، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة. كما بلغت قيمة اختبار (F) (32.735) عند مستوى دلالة (Sig < 0.001)، وبلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (β) (0.449)، وقيمة اختبار (t) (5.721)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي ووجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد النفسي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

الجدول (13): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية	R	R ²	F	.Sig	β	t	القرار
ف4	0.265	0.070	9.824	0.002	0.265	3.134	قبول الفرضية

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (13) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للبعد النفسي لبيئة العمل وإنتاجية الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.265)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.070)، مما يعني أن البعد النفسي يفسر 7.0% من التباين في إنتاجية الموظفين، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة. كما بلغت قيمة اختبار (F) (9.824) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.002$)، وبلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (β) (0.265)، وقيمة اختبار (t) (3.134)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي ووجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للبعد النفسي لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض.

الجدول (14): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

الفرضية	R	R^2	F	.Sig	β	t	القرار
الرئيسية	0.469	0.220	36.709	<0.001	0.469	6.059	قبول الفرضية

إعداد: الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول (14) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.469)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.220)، مما يعني أن بيئة العمل تفسر 22.0% من التباين في إنتاجية الموظفين، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة. كما بلغت قيمة اختبار (F) (36.709) عند مستوى دلالة ($Sig < 0.001$)، وبلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (β) (0.469)، وقيمة اختبار (t) (6.059)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي ووجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الرئيسية.

• ربط النتائج بالدراسات السابقة

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، وهو ما يتفق مع ماورد في الإطار النظري. فقد أشار Armstrong (2020) إلى أن بيئة العمل تمثل أحد المحددات الأساسية لكفاءة الأداء، كما أوضح Dessler (2020) أن تحسين البيئة التنظيمية يسهم في تعزيز رضا الموظفين ورفع مستوى إنتاجيتهم.

كما تتفق نتائج الدراسة مع ما أورده Robbins & Judge (2019) بشأن أهمية بيئة العمل الإيجابية في تحسين الأداء، حيث أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لأبعاد بيئة العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية، والتي تعمل بصورة متكاملة في دعم أداء العاملين وتحسين إنتاجيتهم.

كما تؤكد نتائج الدراسة ما ورد في الإطار النظري بشأن وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين، ويكتسب ذلك أهمية خاصة في شركات التشغيل والصيانة التي تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العنصر البشري والتنسيق المستمر بين العاملين، مما يعزز أهمية تطوير بيئة العمل لدعم الأداء والإنتاجية.

4.6. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لوصف خصائص عينة الدراسة، والتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وتحليل متغيرات الدراسة، واختبار فرضياتها، في ضوء البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة.

وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، كما بينت النتائج أن أبعاد بيئة العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية كان لها أثر إيجابي في إنتاجية الموظفين، مع اختلاف مستوى تأثير كل بعد، مما يبرز أهمية الاهتمام بجميع أبعاد بيئة العمل بوصفها منظومة متكاملة تسهم في دعم الأداء والإنتاجية.

كما أكدت نتائج الدراسة صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية، وتوافقت مع الأدبيات والدراسات السابقة بشأن العلاقة الإيجابية بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين، مما يعزز موثوقية نتائج هذه الدراسة.

وبذلك، أسهم هذا الفصل في عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها بصورة علمية منظمة، بما يمهّد للانتقال إلى الفصل الخامس، الذي يتناول حدود البحث، والتوصيات، والاستنتاجات.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

• حدود الدراسة

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على عدد من شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، وهو ما يجعل النتائج معبرة بصورة أساسية عن البيئة التنظيمية والتشغيلية للشركات محل الدراسة، وقد تختلف طبيعة العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات أو قطاعات أخرى أو في مناطق جغرافية مختلفة.

حدود مجتمع الدراسة والعينة: تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (132) موظفًا من مجتمع دراسة بلغ (200) موظف في عدد من شركات التشغيل والصيانة التي أمكن الوصول إليها والتنسيق معها بمدينة الرياض. وعلى الرغم من ملاءمة حجم العينة لأغراض الدراسة، فإن نطاق المجتمع الذي شملته الدراسة يستدعي مراعاة الحذر عند تعميم النتائج على جميع شركات التشغيل والصيانة في المملكة العربية السعودية.

الحدود المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي، من خلال تطبيق استراتيجية المسح في إطار البحث الكمي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وبالتالي فإن النتائج تقتصر على البيانات التي جُمعت من أفراد عينة الدراسة وحُللت إحصائيًا، وتعكس استجاباتهم وتصوراتهم تجاه بيئة العمل وإنتاجيتهم.

الحدود الزمنية: أُجريت الدراسة خلال عام 2026م، واعتمدت على أفق زمني مقطعي، حيث جُمعت البيانات خلال فترة زمنية محددة، وبالتالي فإن النتائج تعكس العلاقة بين متغيرات الدراسة خلال تلك الفترة، ولا تتناول التغيرات التي قد تطرأ على بيئة العمل أو إنتاجية الموظفين على المدى الطويل.

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على بحث أثر بيئة العمل من خلال أربعة أبعاد هي: البعد المادي، والتنظيمي، والاجتماعي، والنفسي، وعلى قياس إنتاجية الموظفين من خلال الأداء الوظيفي والكفاءة وجودة الخدمات، وبالتالي لم تشمل الدراسة عوامل أخرى قد يكون لها تأثير في إنتاجية الموظفين.

• الدراسات المستقبلية

في ضوء حدود الدراسة الحالية ونتائجها، تقترح الدراسة إجراء بحوث مستقبلية توسّع نطاق البحث ليشمل شركات تشغيل وصيانة في مدن ومناطق مختلفة من المملكة العربية السعودية، بما يتيح مقارنة النتائج والتحقق من مدى إمكانية تعميمها على بيئات تنظيمية وتشغيلية متنوعة. كما يمكن تطبيق الدراسة على قطاعات أخرى تعتمد بدرجة كبيرة على العنصر البشري والعمل الميداني، بهدف التحقق من مدى ثبات العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين باختلاف طبيعة القطاع.

كما يُقترح إجراء دراسات مستقبلية على عينات أكبر وأكثر تنوعاً، بما يساهم في تقديم صورة أشمل عن العلاقة بين متغيرات الدراسة. ويمكن كذلك استخدام مناهج بحثية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، باستخدام الاستبانة إلى جانب المقابلات أو الملاحظة أو تحليل بيانات الأداء الفعلية، بما يساعد على الوصول إلى فهم أكثر عمقاً للعوامل المؤثرة في بيئة العمل وإنتاجية الموظفين.

ونظراً لاعتماد الدراسة الحالية على أفق زمني مقطعي، يمكن للدراسات المستقبلية تبني تصميمات طولية لمتابعة التغير في بيئة العمل وإنتاجية الموظفين عبر فترات زمنية مختلفة، بما يتيح التعرف بصورة أدق على طبيعة تطور العلاقة بين المتغيرين بمرور الوقت.

كما تقترح الدراسة التوسع في بحث عوامل ومتغيرات أخرى قد تساهم في تفسير إنتاجية الموظفين، إلى جانب أبعاد بيئة العمل التي تناولتها هذه الدراسة، مثل القيادة، والتحفيز، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والتدريب، أو غيرها من المتغيرات المرتبطة بالأداء والإنتاجية، بما يساهم في إثراء الدراسات المستقبلية والوصول إلى فهم أكثر شمولاً للعوامل المؤثرة في إنتاجية الموظفين.

كما يمكن للدراسات المستقبلية إجراء مقارنات بين فئات وظيفية ومستويات إدارية مختلفة، مثل الموظفين في الوظائف التشغيلية والإدارية، أو الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة، بهدف التحقق من مدى اختلاف العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين باختلاف طبيعة الوظيفة أو المستوى الإداري. وقد تساهم هذه المقارنات في تحديد ما إذا كانت بعض فئات الموظفين أكثر تأثراً بأبعاد بيئة العمل من غيرها، بما يتيح فهماً أكثر تفصيلاً لطبيعة هذه العلاقة لدى مختلف فئات الموظفين.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أظهرت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، توصي الدراسة بما يلي:

- 1- الاهتمام المستمر بتحسين بيئة العمل في شركات التشغيل والصيانة، والعمل على تطوير مختلف أبعادها بما يسهم في توفير بيئة داعمة للأداء وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية، وذلك في ضوء ما أظهرته النتائج من أثر إيجابي لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين.
- 2- تحسين البعد المادي لبيئة العمل من خلال توفير أماكن عمل مناسبة وآمنة، والاهتمام بالإضاءة والتهوية والتجهيزات والمرافق والأدوات اللازمة لأداء المهام، بما يساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم بكفاءة، ويحد من الآثار السلبية للعوامل المادية في أدائهم.
- 3- تعزيز البعد التنظيمي لبيئة العمل من خلال وضوح المهام والمسؤوليات، وتطوير إجراءات وأساليب العمل، وتحسين مستوى التنسيق بين الإدارات والموظفين، وتوفير قنوات اتصال فعالة تسهم في سرعة إنجاز الأعمال ورفع مستوى الأداء الوظيفي.
- 4- دعم البعد الاجتماعي في بيئة العمل بتعزيز التعاون والعمل الجماعي، والعلاقات المهنية الإيجابية بين الموظفين، وتشجيع التواصل الفعال وتبادل الخبرات، بما يسهم في إيجاد بيئة عمل أكثر انسجامًا.
- 5- الاهتمام بالبعد النفسي للموظفين من خلال توفير بيئة عمل داعمة تتسم بالتقدير والاحترام، والحد قدر الإمكان من مصادر الضغوط المرتبطة بالعمل، بما يسهم في توفير ظروف نفسية مناسبة تدعم أداء الموظفين وإنتاجيتهم.
- 6- إجراء تقييمات دورية لبيئة العمل من خلال استطلاع آراء الموظفين وقياس مستوى رضاهم عن الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية، والاستفادة من نتائج هذه التقييمات في تحديد جوانب التحسين ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها.
- 7- ربط مبادرات تحسين بيئة العمل بمؤشرات الأداء والإنتاجية، بحيث تتم متابعة أثر الإجراءات التطويرية على الأداء الوظيفي والكفاءة وجودة الخدمات، بما يساعد الإدارات على تقييم فاعلية هذه المبادرات وتوجيه جهود التحسين بصورة أكثر فاعلية.
- 8- عدم الاعتماد على تحسين بيئة العمل وحدها في رفع إنتاجية الموظفين، إذ أظهرت النتائج أن بيئة العمل تفسر جزءًا من التباين في إنتاجية الموظفين؛ الأمر الذي يستدعي اهتمام الشركات كذلك بالعوامل الإدارية والتنظيمية والبشرية الأخرى التي يمكن أن تسهم في دعم أداء الموظفين وإنتاجيتهم.

5.3. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة بمدينة الرياض، من خلال دراسة أبعاد بيئة العمل المتمثلة في البعد المادي، والتنظيمي، والاجتماعي، والنفسي، وعلاقتها بإنتاجية الموظفين التي تم قياسها من خلال الأداء الوظيفي والكفاءة وجودة الخدمات. واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي، من خلال تطبيق استراتيجيات المسح في إطار البحث الكمي، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة بما يتيح اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في الشركات محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة، كما أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين. كذلك أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من البعد المادي، والتنظيمي، والاجتماعي، والنفسي على إنتاجية الموظفين، مع تفاوت مستوى تأثير هذه الأبعاد، حيث ظهر البعد الاجتماعي بوصفه الأكثر تأثيراً، في حين كان البعد النفسي الأقل تأثيراً بين الأبعاد محل الدراسة.

وتبرز هذه النتائج أهمية النظر إلى بيئة العمل باعتبارها أحد العوامل المرتبطة بدعم إنتاجية الموظفين، بما يستدعي من شركات التشغيل والصيانة الاهتمام المستمر بتحسينها وتقييمها وربط مبادرات تطويرها بمؤشرات الأداء والإنتاجية. وفي ضوء ذلك، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تركز على تطوير بيئة العمل ودعم جوانبها المختلفة، إلى جانب الاهتمام بالعوامل الإدارية والتنظيمية والبشرية الأخرى التي يمكن أن تسهم في تعزيز أداء الموظفين وإنتاجيتهم.

وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة، فإن نتائجها تسهم في تقديم فهم أوضح لطبيعة العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التشغيل والصيانة، وتبرز أهمية الاهتمام ببيئة العمل ضمن الجهود المبذولة لدعم الأداء والإنتاجية في هذه الشركات. وبذلك تكون الدراسة قد حققت أهدافها من خلال تحليل هذه العلاقة واختبار فرضياتها والوصول إلى نتائج تستند إلى التحليل الإحصائي، وبناء توصيات في ضوء تلك النتائج، مع مراعاة الحدود التي أجريت الدراسة في إطارها، وفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تسهم في توسيع نطاق البحث وتعميق المعرفة بالعوامل المؤثرة على إنتاجية الموظفين.

قائمة المراجع

إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (2004). السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة. الإسكندرية: الدار الجامعية.

أبو النصر، مدحت محمد. (2007). إدارة وتنمية الموارد البشرية: الاتجاهات المعاصرة. القاهرة: مجموعة النيل العربية.

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.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2012). *Organizational behavior* (10th 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.

الملاحق

ملحق (أ) استبانة الدراسة

عزيزي/عزيزتي المشارك،

تقوم الباحثة 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.

وستُستخدم 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 كفاءة 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.					

ملحق (ب) مخرجات برنامج SPSS

1- بيانات العينة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	52	39.4	39.4	39.4
	ذكر	80	60.6	60.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50 سنة فأكثر	20	15.2	15.2	15.2
	أقل من 30 سنة	18	13.6	13.6	28.8
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	52	39.4	39.4	68.2
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	42	31.8	31.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بكالوريوس	70	53.0	53.0	53.0
	ثانوي أو أقل	18	13.6	13.6	66.7
	دبلوم	31	23.5	23.5	90.2
	دراسات عليا	13	9.8	9.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 سنة فأكثر	32	24.2	24.2	24.2
	أقل من 5 سنوات	20	15.2	15.2	39.4
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	38	28.8	28.8	68.2
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	42	31.8	31.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

		المسمى الوظيفي			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	أخرى	4	3.0	3.0	3.0
	مدير	14	10.6	10.6	13.6
	منصرف	29	22.0	22.0	35.6
	موظف	85	64.4	64.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

2- اختبار الصدق

		Correlations				
		1س	2س	3س	4س	Material_Total
1س	Pearson Correlation	1	.616***	.654***	.652***	.855***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
2س	Pearson Correlation	.616***	1	.580***	.595***	.828***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
3س	Pearson Correlation	.654***	.580***	1	.660***	.852***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
4س	Pearson Correlation	.652***	.595***	.660***	1	.858***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Material_Total	Pearson Correlation	.855***	.828***	.852***	.858***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Correlations

		5س	6س	7س	8س	Organizational _Total
5س	Pearson Correlation	1	.626***	.636***	.658***	.857***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
6س	Pearson Correlation	.626***	1	.626***	.640***	.846***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
7س	Pearson Correlation	.636***	.626***	1	.681***	.855***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
8س	Pearson Correlation	.658***	.640***	.681***	1	.867***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Organizational_Total	Pearson Correlation	.857***	.846***	.855***	.867***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Correlations

		9س	10س	11س	12س	Social_Total
9س	Pearson Correlation	1	.529***	.640***	.635***	.825***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
10س	Pearson Correlation	.529***	1	.631***	.650***	.828***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
11س	Pearson Correlation	.640***	.631***	1	.670***	.866***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
12س	Pearson Correlation	.635***	.650***	.670***	1	.874***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Social_Total	Pearson Correlation	.825***	.828***	.866***	.874***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Correlations

		13س	14س	15س	16س	Psychological_ Total
13س	Pearson Correlation	1	.468 ^{***}	.426 ^{***}	.406 ^{***}	.730 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
14س	Pearson Correlation	.468 ^{***}	1	.543 ^{***}	.533 ^{***}	.812 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
15س	Pearson Correlation	.426 ^{***}	.543 ^{***}	1	.551 ^{***}	.793 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
16س	Pearson Correlation	.406 ^{***}	.533 ^{***}	.551 ^{***}	1	.804 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Psychological_Total	Pearson Correlation	.730 ^{***}	.812 ^{***}	.793 ^{***}	.804 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Correlations

		17س	18س	19س	20س	Performance_ Total
17س	Pearson Correlation	1	.606 ^{***}	.586 ^{***}	.688 ^{***}	.839 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
18س	Pearson Correlation	.606 ^{***}	1	.625 ^{***}	.692 ^{***}	.858 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
19س	Pearson Correlation	.586 ^{***}	.625 ^{***}	1	.681 ^{***}	.838 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
20س	Pearson Correlation	.688 ^{***}	.692 ^{***}	.681 ^{***}	1	.893 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Performance_Total	Pearson Correlation	.839 ^{***}	.858 ^{***}	.838 ^{***}	.893 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

		Correlations				
		21سن	22سن	23سن	24سن	Efficiency_Total
21سن	Pearson Correlation	1	.598***	.646***	.698***	.870***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
22سن	Pearson Correlation	.598***	1	.528***	.559***	.792***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
23سن	Pearson Correlation	.646***	.528***	1	.678***	.846***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
24سن	Pearson Correlation	.698***	.559***	.678***	1	.870***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Efficiency_Total	Pearson Correlation	.870***	.792***	.846***	.870***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

		Correlations				
		25سن	26سن	27سن	28سن	Quality_Total
25سن	Pearson Correlation	1	.580***	.618***	.567***	.821***
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
26سن	Pearson Correlation	.580***	1	.609***	.631***	.833***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
27سن	Pearson Correlation	.618***	.609***	1	.712***	.868***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	132	132	132	132	132
28سن	Pearson Correlation	.567***	.631***	.712***	1	.860***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	132	132	132	132	132
Quality_Total	Pearson Correlation	.821***	.833***	.868***	.860***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	132	132	132	132	132

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

3- اختبار الثبات

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.870	4	.878	4	.869	4

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4	.879	4	.791	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

4- الإحصاءات الوصفية

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Material_Total	132	3.1439	1.10435
Organizational_Total	132	3.0890	1.13419
Social_Total	132	3.2178	1.05634
Psychological_Total	132	3.2121	.90191
Work_Environment_Total	132	3.1657	.78139
Valid N (listwise)	132		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Performance_Total	132	3.3788	1.11182
Efficiency_Total	132	3.2822	1.08354
Quality_Total	132	3.3030	1.07940
Employee_Productivity_Total	132	3.3213	.90013
Valid N (listwise)	132		

-5 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.333 ^a	.111	.104	.85189

a. Predictors: (Constant), Material_Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.798	1	11.798	16.257	<.001 ^b
	Residual	94.343	130	.726		
	Total	106.141	131			

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

b. Predictors: (Constant), Material_Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.467	.224		10.989	<.001
	Material_Total	.272	.067	.333	4.032	<.001

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

-6 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.109	.84975

a. Predictors: (Constant), Organizational_Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.271	1	12.271	16.994	<.001 ^b
	Residual	93.869	130	.722		
	Total	106.141	131			

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

b. Predictors: (Constant), Organizational_Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.488	.215		11.555	<.001
	Organizational_Total	.270	.065	.340	4.122	<.001

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

7- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.449 ^a	.201	.195	.80761

a. Predictors: (Constant), Social_Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.351	1	21.351	32.735	<.001 ^b
	Residual	84.790	130	.652		
	Total	106.141	131			

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

b. Predictors: (Constant), Social_Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.092	.226		9.249	<.001
	Social_Total	.382	.067	.449	5.721	<.001

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

8- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.265 ^a	.070	.063	.87126

a. Predictors: (Constant), Psychological_Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.458	1	7.458	9.824	.002 ^b
	Residual	98.683	130	.759		
	Total	106.141	131			

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

b. Predictors: (Constant), Psychological_Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.472	.282		8.780	<.001
	Psychological_Total	.265	.084	.265	3.134	.002

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

-9 اختبار الفرضية الرئيسية**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.214	.79792

a. Predictors: (Constant), Work_Environment_Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.372	1	23.372	36.709	<.001 ^b
	Residual	82.769	130	.637		
	Total	106.141	131			

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total

b. Predictors: (Constant), Work_Environment_Total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.610	.291		5.536	<.001
	Work_Environment_Total	.541	.089	.469	6.059	<.001

a. Dependent Variable: Employee_Productivity_Total