

تأثير بيئة العمل على تحسين الإنتاجية دراسة تطبيقية في شركة إيمار لوجيستيكس في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

أسم الطالب

العنود عبدالرحمن الرشيدان

الرقم الجامعي: 24000228

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

١	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٣	مستخلص الدراسة.....
٦	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٧	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١١	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٢	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٢	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٢	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٢	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٣	١,٩. مخطط المشروع.....
١٤	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٤	٢,١. المقدمة:.....
١٥	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٥	٢,٣. المتغير التابع.....
١٥	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٦	٢,٥. الخاتمة.....
١٧	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
١٧	٣,١. المقدمة.....
١٨	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
١٨	٣,٣. تصميم البحث.....
١٩	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
١٩	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٠	٣,٦. أنواع البيانات.....

٢٠	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٢١	٣,٨. الخاتمة
٢٢	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٢٣	4.1. المقدمة
٢٣	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٢٣	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٢٤	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٢٤	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٢٤	٤,٦. الخاتمة
٢٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٢٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٢٦	٥,٢. توصيات الدراسة:
٢٦	٥,٣. الخاتمة:
٢٧	قائمة المراجع
٢٨	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تسعى كل المنظمات الربحية خاصة بكافة مجالاتها لتحسين الإنتاجية لنيل ميزة تنافسية تميز المنظمة عن غيرها من مقدمي الخدمات ذاتها. تختلف طرق تحسين الإنتاجية بناء على عدة معايير منها مجال عمل المنظمة ونقاط الضعف فيها. وبعض أهم النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار ف عملية تحسين الإنتاجية: الجودة، الوقت، المال. على أي حال، يتطلب تحسين الإنتاجية الاهتمام بكافة العوامل التي تؤثر على الأداء والكفاءة، والحرص على الاستفادة من أفضل الممارسات والأدوات المتاحة .

تناولت العديد من الدراسات والأبحاث أهمية الاستثمار في التدريب والتطوير المهني لرفع كفاءة العاملين وتحسين إنتاجهم. " وبعد التدريب اهم الوسائل التي يعتمد عليها المنظمات لتحقيق الموائمة بين متطلبات الوظائف وبين قدرات وكفاءة العاملين، حيث انه يهدف الى تطوير قدرات افراد وإكسابهم مهارات ومعارف جديدة لكي يحقق أهداف المنظمات بأكبر فعالية وكفاءة للعاملين، وتعد أهمية التدريب أنها أداة لتعديل السلوك الوظيفي للعاملين، وذلك لكسبهم مهارات وقدرات ومعرفة جديدة، وذلك الحصول على مستوى وظيفي أعلى ويتم ذلك من خلال إعداد البرامج التدريبية المتخصصة واستخدام استراتيجيات واضحة للتدريب ويتم عن طريق التخطيط والتطوير المستمر والتوعية اللازمة من أجل تحقيق جودة وفعالية التدريب" (الغامدي، ٢٠١٣). وفي دراسة عن تأثير بيئة العمل المادية (مثل الإضاءة والتهوية ومستوى الضوضاء) على إنتاجية الموظفين، اتضح أن تحسين بيئة العمل عامل مهم جداً لتحسين الإنتاجية وزيادة رضا الموظفين، (كارلوبيو، ١٩٩٦) .

على الرغم من العدد الكبير من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، إلا أن هناك فجوات بحثية لا تزال بحاجة إلى استكشاف وتفصيل. الفهم العميق لهذه الفجوات يمكن أن يسهم في تحسين بيئات العمل وزيادة إنتاجية الموظفين بشكل أكبر. على سبيل المثال، قلة الدراسات عن الفروق الجندرية، على الرغم من أهمية هذا الموضوع إلا أن هناك نقص في الدراسات التي تبحث في كيفية تأثير بيئة العمل بشكل مختلف على الجنسين، وتحديد الاحتياجات الخاصة لكل منهما. (الظاهري وآخرون، ٢٠٢١) .

شهدت شركة إيمار لوجيستيكس مستويات مختلفة في إنتاجية وجودة العمل القائم منذ سنوات عديدة. يعود السبب في تذبذب مستوى الجودة والإنتاجية للعديد من العوامل منها الدوران الوظيفي وكثرة التغيير في القرارات الإدارية. بشكل عام، يضيف تحسين الإنتاجية من ناحية الجودة وسرعة إتمام الخدمة أهمية كبيرة لدى الشركة مما يكسبها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من مقدمي الخدمات ذاتها. لذا من

الأجدر بالشركة مراجعة القرارات الإدارية والاهتمام بالموظفين وتدريبهم وتقديم بيئة أفضل لهم مما يحفزهم على تحسين الإنتاجية. وبالرغم من أن الشركة تهدف باستمرار إلى رفع وتحسين الإنتاجية، ورغم توفر العديد من العوامل والظروف المساعدة على ذلك، بما في ذلك الموارد المادية والتقنية والبشرية، إلا أن الشركة لا تزال تعاني من ضعف وتدني الإنتاجية .

تهتم إدارة الشركة برفع وتحسين الإنتاجية لإدراكها مدى أهميته في النمو الاقتصادي وتعزيز القدرة التنافسية، وتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء والموظفين.

١,٢ . مشكلة الدراسة

على الرغم من أن الشركة تهدف باستمرار إلى رفع وتحسين الإنتاجية، ورغم توفر العديد من العوامل والظروف المساعدة على ذلك، بما في ذلك الموارد المادية والتقنية والبشرية، إلا أن الشركة لا تزال تعاني من ضعف وتدني الإنتاجية. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات العملية.

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

التركيز على جوانب معينة من بيئة العمل: تركز العديد من الدراسات بشكل محدود على جانب واحد من البيئة الفيزيائية للعمل مثل الضوضاء، درجة الحرارة، المكان، أو الإضاءة. وتغفل النظر إلى التفاعل بين مختلف العوامل البيئية. هذا التركيز الضيق يمكن أن يؤدي إلى استنتاجات غير مكتملة أو مضللة حول كيفية تحسين بيئة العمل لتعزيز الإنتاجية. (دول و سيليان، ٢٠١١).

التأثير الجغرافي والثقافي: في الغالب تتجاهل الدراسات الاختلافات الثقافية وتأثيرها على العلاقة بين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية، فالثقافة تؤثر بشكل كبير على كيفية استجابة الأفراد لعناصر بيئة العمل المختلفة. (جافيدان وآخرون، ٢٠٠٤).

تجاهل الفروق الفردية: تتجاهل العديد من الدراسات الفروق الفردية بين الموظفين تشمل الاختلافات في الشخصية، الدوافع، القدرات، الخبرات، وتفضيلات العمل. هذه الفروق تؤثر بشكل كبير على كيفية استجابة الموظفين لبيئة العمل المختلفة. تجاهل هذه الفروق في الدراسات يمكن أن يؤدي إلى توصيات غير فعالة أو غير ملائمة. (باركر وأوهلي، ٢٠٠٨).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ضعف الاتصال الداخلي بين الإدارة والموظفين وتأثيره على بيئة العمل والإنتاجية: مع أن الاتصال الداخلي الفعال يعتبر عنصرًا أساسيًا في أي منظمة لضمان تحقيق أهدافها وزيادة إنتاجيتها، فلا تزال العديد من المنظمات تواجه تحديات كبيرة في هذا المجال. فضعف قنوات الاتصال الداخلي يمكن أن يؤدي إلى الكثير من المشكلات منها عدم وضوح الأهداف وانخفاض معنويات الموظفين. مما يؤدي إلى سوء التنفيذ في محاولات تحسين الإنتاجية. (الحربي، ٢٠٢٠).

مقاومة التغيير من قبل الموظفين والإدارة يمكن أن تعيق تحسين بيئة العمل: قد يواجه التغيير بعض أنواع المقاومة من قبل الموظفين والإدارة لعدة أسباب منها الخوف من المجهول ونقص المشاركة. وقد يؤدي ذلك إلى فشل ذريع في تنفيذ التحسينات المطلوبة وبالتالي عدم تحقيق الزيادة المرجوة في الإنتاجية. (البراهيم، ٢٠١٩).

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

"إلى أي مدى يمكن أن تؤثر بيئة العمل على تحسين الإنتاجية؟"

١,٣. أهمية الدراسة

تهتم إدارة الشركة برفع وتحسين الإنتاجية لإدراكها مدى أهميته في النمو الاقتصادي وتعزيز القدرة التنافسية، وتحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء والموظفين.

١,٣,١. على المستوى النظري:

قلة الدراسات في السياقات الثقافية المختلفة: تركز معظم الأبحاث على الدول الغربية، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج على الدول ذات الثقافات المختلفة. (عبدالله، ٢٠١٨). سيساهم هذا البحث في التركيز على بيئة العمل وتأثيرها على تحسين الإنتاجية في إحدى المؤسسات في المملكة العربية السعودية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تحليل العوامل المادية لبيئة العمل: ستوضح هذه الدراسة الأثر الناتج عن تحسين العوامل المادية في بيئة العمل ومقدار تأثيرها على تحسين الإنتاجية. (عبدالله، ٢٠١٨).

التكنولوجيا وأدوات العمل: ستتطرق هذه الدراسة لذكر بعض التكنولوجيا الحديثة والمعدات والبرمجيات التي ستؤثر بشكل فعال في تسهيل العمليات اليومية وتساهم في زيادة كفاءة العمل. (محمد، ٢٠٢٠).

١,٤. أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . الدراسة الميدانية

٩,١. مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦. الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

- كارلوبيو، ج. (١٩٩٦). بناء صلاحية استبيان رضا بيئة العمل المادية. مجلة علم نفس الصحة المهنية، ١(٣)، ٣٣٠-٣٤٤.
- باركر، س. ك.، وأولي، س. (٢٠٠٨). تصميم الوظائف المحفزة: إطار موسع لربط خصائص العمل والدافع. في آر. كانفر، وجي. تشين، وآر. بريشارد (المحررون)، دافع العمل: الماضي والحاضر والمستقبل. روتليدج.
- هاوس، آر. جيه، وهانجيس، بي. جيه، وجافيدان، إم، ودورفمان، بي. دبليو، وجوبتا، في. (٢٠٠٤). الثقافة والقيادة والمنظمات: دراسة جلوب لـ ٦٢ مجتمعًا. منشورات سيج.
- دول، جيه، وسيلان، سي. (٢٠١١). بيانات العمل لإبداع الموظفين. علم بيئة العمل، ٥٤(١)، ١٢-٢٠.
- الغامدي، خالد (٢٠١٣). دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام: دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة، رسالة ماجستير، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية.
- الحربي، أحمد (٢٠٢٠). "تأثير التواصل الداخلي على فعالية بيئة العمل في المؤسسات السعودية". مجلة الإدارة والتنمية، ٣٣(٢)، ٤٩-٦٣.
- البراهيم، يوسف (٢٠١٩). "استراتيجيات إدارة التغيير وتأثيرها على بيئة العمل في المملكة العربية السعودية". مجلة الإدارة العامة، ٢٩(٤)، ٦٧-٨٢.
- عبد الله، أحمد. "تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظفين: دراسة ميدانية". مجلة الإدارة العامة، ٢٠١٨.
- محمد، ليلي. "تحسين بيئة العمل كوسيلة لزيادة الإنتاجية: دراسة حالة في شركة "X" جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والإدارة، ٢٠٢٠.

الملاحق

• جدول أدوات البيانات:

المصدر	الأبعاد	عدد العبارات	المتغير
روايح العيد، ٢٠١٨	البيئة المادية	٦	المتغير المستقل
	البيئة الاجتماعية	١٠	(بيئة العمل)

الشكل (٤): تم تصميمه بواسطة الباحث (العنود الرشيدان)، المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (بيئة العمل)

المصدر	الأبعاد	عدد العبارات	المتغير
حسام أحمد، ٢٠٢٢	دعم المؤسسة	٦	المتغير التابع
	آداء العاملين	٦	(تحسين الإنتاجية)

الشكل (٥): تم تصميمه بواسطة الباحث (العنود الرشيدان)، المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (تحسين الإنتاجية)

• الاستبيان:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أقدم لكم هذا الاستبيان لبحث تخرجي من جامعة ميدأوشن، بكالوريوس الإدارة العامة. أضمن لكم السرية التامة لجميع المعلومات، حيث أن الهدف من البحث الإحصاء العلمي ودراسة الحالة.

تُعتبر بيئة العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى الإنتاجية في المؤسسات. فهي تشمل جميع العناصر المحيطة بالعاملين، مثل المساحة المكانية، والتجهيزات، والموارد المتاحة، بالإضافة

إلى الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية بين الزملاء. إن بيئة العمل الجيدة لا تساهم فقط في رفع الروح المعنوية للعاملين، بل تؤثر أيضاً على قدرتهم على الابتكار وتحقيق الأهداف.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء وتجارب العاملين في المؤسسات المختلفة حول تأثير بيئة العمل على أدائهم وإنتاجيتهم. نسعى من خلال هذا الاستبيان إلى تحديد العوامل الإيجابية والسلبية في بيئات العمل الحالية، وفهم كيف يمكن تحسينها لتحقيق نتائج أفضل. كما نرغب في معرفة آراءكم حول العوامل التي تعزز من إنتاجيتكم، مثل الإضاءة، وراحة المكتب، والدعم الإداري.

نشكر لكم مشاركتكم القيمة في هذا الاستبيان، حيث ستساهم إجاباتكم في تطوير بيئات العمل وجعلها أكثر ملائمة للإبداع والابتكار. إن مدخلاتكم ستكون حاسمة في مساعدتنا على اتخاذ خطوات فعالة نحو تحسين بيئات العمل وتعزيز الأداء الفردي والجماعي.

• المحور الأول: البيانات الشخصية

١. النوع :

ذكر

أنثى

٢. العمر:

٢٥ سنة أو أقل

من ٢٦ إلى ٣٥

من ٣٥ إلى ٤٥

من ٤٦ أكثر

٣. المؤهل العلمي:

ثانوي

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراة

٤. سنوات الخبرة:

٤ سنوات أو أقل

من ٤ - ١٠ سنوات

من ١٠ - ١٥ سنة

أكثر من ١٥ سنة

٥. المسمى التنظيمي:

مدير إدارة

رئيس قسم

إداري/ موظف

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المحور الثاني: (بيئة العمل)						
البعد الأول: البيئة المادية						
١	توفر لي المؤسسة كل الأدوات والأدوات والأجهزة لأداء مهامي					
٢	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض للأمراض					
٣	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل					
٤	تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي					
٥	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المهام الموكلة لي					
٦	أنا راضي على مرتبي الشهري					
البعد الثاني: البيئة الاجتماعية						
٧	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المستهلك					
٨	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المتعاملين الاقتصاديين					
٩	تعاني مؤسستي من ضغوط بسبب كثرة الشكاوي					
١٠	تتأثر علاقاتي الاجتماعية الخاصة بسبب مؤسستي					
١١	أعرض لضغوط خارجية بسبب مؤسستي					
١٢	أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل					
١٣	أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات					
١٤	أحصل على الاهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة اهتمامه بإنجاز العمل					
١٥	تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق أهداف الإدارة					
١٦	هناك تعاون من طرف المتعاملين الاقتصاديين لتسهيل أداء مهامي					
المحور الثالث: (تحسين الإنتاجية)						
البعد الأول: دعم المؤسسة						
١٧	تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الإنتاجية					
١٨	تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتحسين الإنتاجية					
١٩	تضع المؤسسة خطة لمستويات الإنتاجية المطلوب الوصول إليها					
٢٠	تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)					
٢١	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال					
٢٢	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء					
البعد الثاني: أداء الموظفين						
٢٣	أحرص على بذل الجهد لإخراج العمل على أكمل وجه					
٢٤	يزداد معدل انجازي للأعمال في حالة العمل عن بعد					
٢٥	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد					
٢٦	حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي					
٢٧	لدى العاملين القدرة على الإبداع وتطوير العمل					
٢٨	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها					