

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة الأعمال



اثربينة العمل على الابداع الاداري لقطاع الاتصالات في المملكة

إعداد الطالبة:

يسرى عبد الله محمد

إشراف/

العام الدراسي:

2024

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



The Impact of the Work Environment on Managerial Creativity in the Telecommunications Sector in the Kingdom

Prepared by:

Yusra Abdullah Mohammed

ID Number:

233000552

Supervised by:

....

Year:2024

فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	العنوان
4	الشكر والتقدير
	الفصل الأول
6	المقدمة
7	مشكلة الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
10	فروض الدراسة
11	المنهجية وطرق البحث
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	مقدمة
15	الدراسات السابقة
18	الإطار النظري
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
33	مقدمة
33	المنهجية وطرق البحث
	تصميم البحث
33	مجتمع البحث
34	خصائص العينة
34	محددات حجم العينة
35	خطوات جمع البيانات
35	عينة الدراسة
36	حدود الدراسة
36	أدوات الدراسة
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
38	مقدمة
39	تحليل البيانات
41	النتائج
42	التوصيات
44	قائمة المراجع والمصادر
	الملاحق
47	الاستبانة
49	الملخص

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي يسر لنا سبل المعرفة بعظيم قدرته. يطيب لي بعد الانتهاء من كتابة هذا البحث أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور/ه.....، المشرف على هذا البحث، لما بذله من جهود علمية صادقة، ولما قدمه من ملاحظات وتوجيهات علمية دقيقة ساعدت على إتمام هذا البحث. كما أتوجه بالشكر إلى رئيس قسم وأعضاء هيئة التدريس في القسم على تشجيعهم المستمر واهتمامهم الكبير طوال فترة دراستي وإنجاز هذا البحث.

وأخيراً، لا يسعني إلا أن أتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير والامتنان إلى والديّ العزيزين، لما بذلاه من جهود كبيرة وتحملهما العناء والجهد طوال فترة الدراسة.

الفصل الأول

مقدمة

يشهد عصرنا الحالي تطورات متسارعة وتغيرات عديدة في مختلف مجالات الحياة، نتيجة للانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتكنولوجي الهائل والعمولة وغيرها. وازداد اهتمام المؤسسات ببيئة العمل التي يمارس فيها الموظفون مهامهم، حيث بات فهم هذه البيئة الطريقة المثلى للتعرف على المؤشرات التي تؤثر مباشرة في سلوك ودوافع وأداء العنصر البشري، كما أنها الوسيلة الرئيسية لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة الكفاءة والإنتاجية عبر تلبية الحاجات النفسية والاجتماعية والمادية للعاملين.

وقد دفعت التطورات العلمية المنظمات والإداريين إلى التركيز على خلق ميزة تنافسية مستدامة كأحد أهم مقومات البقاء، حيث تسعى المنظمات لتحقيق التفوق في البيئة التنافسية. ويُعد الإبداع الإداري من أهم مقومات البقاء والنجاح، وعنصراً تنافسياً يُميز المؤسسات، لذا يركز عليه الإداريون لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

ولتحقيق الإبداع الإداري، يجب توفير مناخ ملائم وصحي يحتضن الإبداع والمبدعين، وبيئة عمل مناسبة لتطوير وتنمية العنصر البشري، الذي يُعتبر الشريان الأساسي في عملية إنتاج وتوليد الأفكار الجديدة. لذا، تسعى المنظمات جاهدة لخلق بيئة عمل تطور الإبداع والتفوق، وتؤهل الأفراد من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتشجيع العمل الجماعي الذي يحفز فرق العمل على إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة. هذا لا يتحقق إلا بتوفير بيئة عمل مناسبة وسليمة تحفز الأفراد على إبراز قدراتهم الإبداعية وتوظيفها بالشكل الأمثل للوصول إلى أفكار وحلول فريدة.

يتطلب نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها توفر عدد من المتغيرات التنظيمية المناسبة، حيث تعكس المرونة في المنظمة شخصيتها كما يراها موظفوها، مما يعد أحد العوامل المحددة للسلوك التنظيمي، حيث يؤثر على رضا الموظفين ومستوى أدائهم. مع تزايد أهمية المرونة في سياق التغيرات البيئية السريعة التي تواجهها المنظمات، والمنافسة الشديدة والعمولة والتطور التكنولوجي السريع، يصبح الابتكار والتطوير المستمر ضروريين، حيث يعتبر الإبداع أساس أي تقدم. وبما أن المناخ التنظيمي يعكس خصائص بيئة عمل المنظمات، فمن الطبيعي أن يتأثر السلوك الإبداعي للأفراد بالمناخ التنظيمي السائد، سواء كان محفزاً أو معوقاً للإبداع. لذا، يمنح المناخ التنظيمي الصحي الفرصة لتنمية الطاقات الإبداعية وتشجيع الابتكار، ويوفر للأفراد مجالاً أوسع للعمل والتواصل واتخاذ القرارات، ويقدم الحوافز المادية والمعنوية. تعد المنظمات الإبداعية تلك التي توفر المناخ التنظيمي المناسب، حيث يصبح الإبداع هدفاً مؤسسياً متجدداً ومهمة أساسية يشارك فيها جميع الموظفين، لكونه أساس النمو والوجود والازدهار. تم إجراء دراسة حول

الإمكانات في المؤسسات الخاصة التي تعزز السلوك الإبداعي للموظفين من خلال تطبيق عدد من الأبعاد مثل الحساسية، والقدرة الذاتية، ووضوح الرؤية، والمسؤولية المشتركة، والاختيار.

تُعد أهمية الرضا الوظيفي مقياساً لفعالية الأداء. إذا كان الموظفون راضين تمامًا، فإن النتائج المكتسبة ستكون مرضية وقابلة للمقارنة مع الزيادات المحتملة في أجور المنظمة. في المقابل، إذا كان العمال غير راضين، فقد يؤدي ذلك إلى زيادة حالات الغياب وحوادث العمل المتكررة، بالإضافة إلى انتقالهم إلى منظمات أخرى. الرضا الوظيفي يساهم في تقليل معدل دوران العمل وزيادة مستوى طموح العمال.

ستسلط الدراسة الضوء على العديد من الدراسات البحثية التي تناولت مختلف عناصر بيئة العمل وتأثيرها المحتمل على الإبداع الإداري. كما ستجري دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات في الرياض لتحديد أثر بيئة العمل المادية والسلوكية على مستوى الإبداع لدى العاملين في هذا القطاع.

مشكلة الدراسة

عند مراجعة الدراسات السابقة وملاحظة أن نتائج معظم تلك الدراسات أشارت إلى أهمية بيئة العمل وأثرها الكبير على عدة عوامل تنظيمية، بما في ذلك الإبداع الإداري، فمن الضروري استعراض عناصر بيئة العمل وفهمها بشكل واضح ودقيق من خلال تعريفها كما وردت في العديد من الدراسات. سنقوم بتطبيق دراسة عملية على قطاع الاتصالات السعودي لمعرفة مدى أهمية عناصر بيئة العمل وتأثيرها على مستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين في هذا القطاع. على الرغم من الاعتراف الواسع بأهمية بيئة العمل، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تربط بين بيئة العمل والإبداع الإداري بشكل مباشر وملحوس في مؤسسات القطاع الخاص. تتجلى مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

1. هل هناك تأثير لمكونات بيئة العمل على مستوى الإبداع الإداري لدى الأفراد العاملين في قطاع الاتصالات السعودي

في مدينة الرياض؟

2. هل يؤثر المكون الفيزيائي بشكل أكبر على مستوى الإبداع الإداري أم المكون السلوكي؟

3. ما هي العناصر الأهم ضمن المكونات الفيزيائي والسلوكي التي كان لها الأثر الأكبر على مستوى الإبداع الإداري؟

4. هل توجد اختلافات جوهريّة في عناصر بيئة العمل الفيزيائية والسلوكية بين قطاع الاتصالات العام والخاص؟

5. هل توجد اختلافات جوهرية في مستوى الإبداع الإداري للعاملين بين قطاع الاتصالات العام والخاص؟
6. هل توجد اختلافات جوهرية في مستوى الإبداع الإداري للعاملين في قطاع الاتصالات في مدينة الرياض تبعاً لاختلاف الخصائص الديموغرافية لهم (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)؟

أهمية الدراسة

الأهمية الأكاديمية:

بعد مراجعة الدراسات المتعلقة بالبحث، تبين عدم وجود عدد كبير من الدراسات العربية بشكل عام والسعودية خصوصاً التي تناولت موضوع بيئة العمل وأثره على الإبداع الإداري. لذا، يعتبر هذا البحث من الدراسات الجديدة التي تتناول هذا الموضوع. علاوة على ذلك، ركزت معظم الدراسات السابقة على العامل الفيزيائي في بيئة العمل بشكل أكبر من العامل السلوكي.

الأهمية العملية:

سنقدم من خلال نتائج هذا البحث توصيات حول العناصر المهمة في بيئة العمل، التي يمكن للمنظمات الاستفادة منها لتحسين بيئة أعمالها والاهتمام بشكل أكبر بالبيئة بشقيها الفيزيائي والسلوكي.

سيقدم هذا البحث أيضاً صورة واقعية لحال بيئة العمل في قطاع الاتصالات السعودي، وسيسلط الضوء على العناصر الأكثر تأثيراً وأهمية على مستوى الإبداع الإداري لدى الأفراد العاملين، مما سيساعد متخذي القرار في تحديد أولوياتهم في عملية التحسين والتطوير لبيئة العمل.

كما يقدم هذا البحث معلومات عن مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في قطاع الاتصالات في مدينة الرياض. سنتمكن من ملاحظة أي فروقات جوهرية في بيئة العمل ومستوى الإبداع، وسنعرف أيضاً ما إذا كان مستوى الإبداع الإداري للعاملين يختلف باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية كالعمر والجنس والمؤهل العلمي.

أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

- معرفة نوع العلاقة بين مكونات بيئة العمل والإبداع الإداري.
- تحديد المكون الذي له الأثر الأكبر على الإبداع الإداري في العينة المدروسة.
- تحديد العناصر الأهم ضمن المكونات الفيزيائي والسلوكي التي تؤثر بشكل أكبر على الإبداع الإداري في العينة المدروسة.
- معرفة الاختلافات الموجودة في بيئة العمل بين القطاعين العام والخاص.
- التعرف إلى واقع بيئة العمل الداخلية وتحديد نقاط القوة وطرق تعزيزها ، ونقاط الضعف واقتراح معالجتها.
- معرفة الاختلافات في مستوى الإبداع الإداري بين العاملين في القطاعين العام والخاص.
- تحديد ما إذا كان هناك اختلافات في مستوى الإبداع الإداري ناتجة عن اختلاف بعض الخصائص الديموغرافية مثل العمر والجنس والمؤهل العلمي.
- تقديم توصيات بناءً على نتائج الدراسة لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات في.
- لإسهام في صياغة وبلورة ووضع تصور واضح عن ارتباط بيئة العمل الداخلية في مستوى الإبداع بما يمكن مختلف المديرين في إدراك أهمية ذلك وتوظيفه في حل المشكلات الإدارية.

تساؤلات الدراسة

1. ما نوع العلاقة بين مكونات بيئة العمل والإبداع الإداري؟
2. أي من مكونات بيئة العمل له الأثر الأكبر على الإبداع الإداري؟
3. ما هي العناصر الأهم ضمن المكونين الفيزيائي والسلوكي التي تؤثر بشكل أكبر على الإبداع الإداري؟
4. هل توجد اختلافات في بيئة العمل بين القطاعين العام والخاص؟
5. هل توجد اختلافات في مستوى الإبداع الإداري بين العاملين في القطاعين العام والخاص؟
6. هل هناك اختلافات في مستوى الإبداع الإداري ناتجة عن اختلاف بعض الخصائص الديموغرافية مثل العمر والجنس والمؤهل العلمي؟
7. ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات في الرياض؟

فروض الدراسة:

تركز فرضيات الدراسة على النقاط التالية:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مكونات بيئة العمل الداخلية وإبداع الموظفين في المنظمات موضع الدراسة. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الاتصالات داخل المنظمة كأحد مكونات بيئة العمل الداخلية وإبداع الموظفين.
 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القيادة كأحد مكونات بيئة العمل الداخلية وإبداع الموظفين.
 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الحوافز كأحد مكونات بيئة العمل الداخلية وإبداع الموظفين.
 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين العلاقات في مكان العمل كأحد مك.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول تأثير بيئة العمل الداخلية على إبداع الموظفين تُعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي). وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تأثير بيئة العمل الداخلية على الإبداع تُعزى للجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تأثير بيئة العمل الداخلية على الإبداع تُعزى للمستوى التعليمي.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تأثير بيئة العمل الداخلية على الإبداع تُعزى للمستوى الوظيفي.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول إبداع الموظفين تُعزى إلى الشركة التي يعملون فيها.

المنهجية وطرق البحث:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية في إبداع العاملين استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتوافق هذا المنهج مع طبيعة الدراسة ، إضافة إلى أنه يقدم بيانات ومعلومات واضحة ودقيقة عن المشكلة قيد الدراسة . ثم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

مقدمة

لقد شهد عصرنا الحديث وما زال يشهد العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المختلفة في مختلف مجالات الحياة ومجالاتها نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات وتسارع العلوم والتكنولوجيا والعولمة وغيرها. إن صحة هذه الأخيرة تعتمد في المقام الأول على العنصر البشري، من خلال الطاقات الكبيرة والمتنوعة التي أودعها الله فيها. إلا أن الكثير من المنظمات لا تعيرهم اهتماماً، ولا تحاول تطويرهم، بل تهملهم وتهدر مهارات وقدرات يمكن أن تحقق الكثير للفرد والمجتمع لو أُعطيت الوقت اللازم لتطويرها. يتزايد اهتمام المنظمات بالبيئة التي يؤدي فيها العاملون مهامهم، وفهم بيئة العمل هو أفضل وسيلة للتعرف على المؤشرات التي لها تأثير مباشر على سلوك الإنسان ودوافعه وأدائه، وتلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية والإدارية للعاملين من أجل تحسين ووقد وجد أنها الوسيلة الرئيسية لتطوير وزيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال تلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية والإدارية للعاملين.

يعتبر الإبداع الإداري أحد أهم عناصر النجاح وعامل تنافسي رئيسي يميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى. ويركز المدراء على هذا الإبداع لأهميته في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. ويتطلب عنصر الإبداع الإداري مناخاً مناسباً وصحياً يحتضن الإبداع والمبدعين ويوفر بيئة العمل المناسبة لتنمية وتشجيع العنصر البشري الذي يعتبر القلب النابض للمنظمة ونواتها في عملية توليد وإنتاج الأفكار الإبداعية الجديدة وتسعى المؤسسات الجيدة إلى تهيئة بيئة عمل مكرسة لـ تنمية الإبداع والتميز، فضلاً عن رعاية وتأهيل الأفراد، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية لإبراز قدراتهم الإبداعية وتوظيفها بالشكل المناسب للوصول إلى أفكار وحلول فريدة، وضمن فرق عمل تولد وتنتج أفكاراً إبداعية جديدة تشجيع العمل الجماعي.

1. المتغير المستقل (Independent Variable):

بيئة العمل (Work Environment) - يشمل هذا المتغير عوامل مثل الثقافة التنظيمية، جودة القيادة، المناخ العام في مكان العمل، التسهيلات والبنية التحتية، وإجراءات العمل.

2. المتغير التابع (Dependent Variable):

الإبداع الإداري (Managerial Creativity) - يشمل هذا المتغير المخرجات الإبداعية للمديرين أو العاملين في القطاع، مثل الابتكارات الإدارية، تطوير العمليات الجديدة، وتحسين الأداء الإداري

الدراسات السابقة

طبقت دراسة الباحث خالد عبدالإله السلمي (2022) على عينة من الأكاديميين في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة بعنوان "أثر بيئة العمل الداخلية على إبداع المديرين". اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي، وأجرت استبانة استقصائية بهدف تحديد العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري في جامعة الملك عبد العزيز بجدة من وجهة نظر منسوبي الجامعة. وقد تم سحب عينة عشوائية مكونة من 326 موظفاً وموظفة من جميع منسوبي كلية الاقتصاد والإدارة بالجامعة، واستخدمت عدة تقنيات إحصائية لتحقيق أهداف الدراسة مثل معامل برايسون ومعامل ارتباط كرونباخ ألفا. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين التمكين التكنولوجي وظروف العمل وطبيعة الوظيفة وإمكانية المشاركة في اتخاذ القرارات والإبداع الإداري. وهذا يشير إلى أن بيئة العمل عامل مهم مؤثر في التنظيم وجزء لا يتجزأ من الإبداع الإداري.

من أهم الدراسات التي تتناول تأثير بيئة العمل على الإبداع الإداري هي الدراسة التي أجراها (1996)، وهي دراسة أجراها آل وأمبيل بعنوان "قياس بيئة العمل للإبداع الإداري". حيث تم تطوير أداة لقياس المؤثرات والعوائق المتعلقة ببيئة العمل التي قد تؤثر على مستوى الإبداع الإداري. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن بيئة العمل تؤثر على مستوى الإبداع الإداري. ويعتمد هذا التأثير على مدى تعقيد الواجبات وبالتالي مستوى الإبداع المطلوب لأداء هذه الواجبات. ويعتمد بدوره على مستوى الإبداع المطلوب لأداء هذه المهام.

دراسة présentée من: Amabile، وآخرون في عام: 1996 تحت عنوان: "قياس بيئة العمل للإبداع الإداري". ت. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لبيئة العمل على مستوى الإبداع الإداري للعاملين، وأن هذا التأثير يتغير باختلاف تعقيد المهام ومستوى الإبداع المطلوب لتنفيذها بالشكل المطلوب.

دراسة ميدانية أخرى أجراها Lapierre و Giroux، 2003، هدفت إلى معرفة أبعاد وعناصر بيئة العمل المؤثرة على الإبداع الإداري للعاملين في شركات التكنولوجيا المتطورة، قام الباحثان بدراسة عينة مكونة من 122 عاملاً في هذه الشركات الرائدة في الصناعات التكنولوجية في كندا. خلصت نتائج الدراسة إلى أن بعض عناصر بيئة العمل المتوفرة

في تلك الشركات، مثل التواصل والتفاعل، الجو المحيط، والدعم المقدم من الإدارة، تُعد من المؤثرات المهمة التي تسهم في زيادة مستوى الإبداع لدى العاملين في هذه الشركات، والتي تتطلب طبيعة عملها أفرادًا يتمتعون بمستويات إبداعية عالية.

دراسة احمد بن خليفة ، 2020 ، بعنوان إدارة المعرفة ودورها في تفعيل الإبداع في المؤسسات الخدمية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة إدارة المعرفة في تفعيل الإبداع من خلال معرفة آراء الرؤساء في المؤسسة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبانة لجمع البيانات وزعت على عينة عددها 40 عامل مع استخدام المنهج الوصفي للملائمة لموضوع الدراسة .

النتائج المتوصل إليها : وجود علاقة ول كن ضعيفة بين إدارة المعرفة والإبداع الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر توصيات الدراسة : من بين التوصيات المقترحة ، توفير أقسام للبحث والتطوير والتجريب وتعلم الدروس وتوفير المناخ اللازم من اجل تعزيز عملية التفكير الإبداعي توليد المعرفة

دراسة الحقباني، (1997) بعنوان "المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري في الأجهزة الامنية: دراسة ميدانية على الضباط العاملين في شرطة مدينة الرياض". هدفت إلى التعرف إلى أثر المتغيرات التنظيمية على الإبداع الإداري، بالإضافة إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين العاملين في الوزارات بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتقرير طبيعة العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والإبداع الإداري وتحديد أثر المتغيرات التنظيمية على الإبداع الإداري كما يراها العاملون في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية واعتمدت الدراسة على الاستبانة في جمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (113) ضابطاً يعملون في شرطة مدينة الرياض. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن مستوى الإبداع الإداري في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية بشكل عام متوسط إلى حد ما وأن التزام القيادات الإدارية في الأجهزة الحكومية بمقاييس نمط القيادة يعد أقل من المتوسط قليلاً كما أظهرت الدراسة أن مستوى التدريب في الأجهزة الحكومية أقل قليلاً من المتوسط .

وقد هدفت دراسة ميدانية أجراها جيرو ولابيير (2003) إلى إيجاد أبعاد وعناصر بيئة العمل التي تؤثر على الإبداع. وقد قام الباحثان بفحص العينة التالية من أبعاد وعناصر بيئة العمل التي تؤثر على الإبداع الإداري للعاملين في

شركات التكنولوجيا المتقدمة. وقام الباحثون بدراسة عينة مكونة من 122 عاملاً من هذه الشركات الرائدة في صناعة التكنولوجيا الكندية. وكنتيجة للدراسة، تم التوصل إلى أن العديد من عناصر بيئة العمل المتوفرة في هذه الشركات وعلى رأسها التواصل والتفاعل، والجو العام والدعم الإداري، تعتبر من المؤثرات المهمة بشكل خاص. تتطلب طبيعة العمل في هذه الشركات أفراداً على درجة عالية من الإبداع. تتطلب طبيعة العمل في هذه الشركات أفراداً على درجة عالية من الإبداع.

أظهرت إحدى الدراسات (أفاناسييفا، 2014) نتائج تدعم تأثير بيئة العمل على الإبداع. أجريت الدراسة على طلاب الدكتوراه والباحثين في مجال العلوم داخل الجامعات الروسية وأجريت معهم مقابلات شخصية بناءً على استبيان تم إعداده لغرض الدراسة. وقد أشار معظمهم إلى أن بيئة العمل تؤثر على مستوى الإبداع لديهم، وبما أن بيئة العمل بشكل عام تؤثر على مستوى الإبداع لدى هؤلاء الطلاب والباحثين، فقد أشار الباحثون إلى ضرورة اهتمام المؤسسات والباحثين على حد سواء بعناصر بيئة العمل. أظهرت الدراسة أن الضوضاء الصادرة عن الأفراد في مكان العمل لها التأثير السلبي الأكبر على الإبداع، في حين أن الأصوات الأخرى (مثل الموسيقى) قد تلعب دوراً إيجابياً في زيادة مستويات الإبداع. كما يبدو أن النوافذ والمناظر لها تأثير كبير على الإبداع. كما كان لتخطيط المكتب والديكور والألوان المستخدمة تأثير أقل من العوامل السابقة.

دراسة السليم، (2002) بعنوان "أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية". هدفت إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في الأجهزة الأمنية في مدينة الرياض وتحديد أكثر عناصر الإبداع توفراً لديهم والتعرف على اتجاهاتهم نحو المتغيرات التنظيمية وتحديد مدى تأثير مستوى الإبداع الإداري للعاملين بنوع النشاط الأمني الذي يمارسونه كما يراها العاملون في الأجهزة الأمنية واعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع البيانات. تكونت عينة الدراسة من (333) موظفاً يعملون في الأجهزة الأمنية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن أكثر عناصر الإبداع توافراً لدى العاملين هو عنصر الأصالة ثم الطلاقة ويليه المخاطرة وأخيراً الحساسية للمشكلات كما تبين أن التزام القيادات الأمنية بمقاييس نمط القيادة يعد أقل من المتوسط بقليل .

دراسة لعبد الرازق، رحيلة مولاباخش (2015): أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسات التعليمية والقطاع المصرفي وقطاع الاتصالات السلوكية واللاسلكية العاملين في مدينة كويتا في باكستان. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي

لموظفي المؤسسات التعليمية والقطاع المصرفي وقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية العاملة في كويتا بباكستان. استخدم الباحث المنهجية الكمية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان من عينة بسيطة تم اختيارها عشوائيًا مكونة من 210 موظفًا. وقد أعطيت الاستبيانات من الموظفين في كان الغرض الرئيسي من اختيار موظفين من مختلف التخصصات هو الحصول على تغذية راجعة من مجموعة متنوعة من الموظفين. ونتيجة لذلك، كان من الممكن التعميم على عدد أكبر من السكان. تم جمع بيانات الاستبيان من تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS وعدد من التقنيات الإحصائية، بما في ذلك: مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط، ومعامل التباين. بسيطة. أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للموظفين. اتفق الموظفون العاملون في القطاعات الثلاثة (البنوك والجامعات والاتصالات) على أن بيئة العمل تلعب دورًا مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي. تلعب بيئة العمل دوراً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي.

An Examination of the Relationships between Retail work Environments, Salesperson Selling Orientation-Customer Orientation and Job Performance بعنوان James, et.al 2001 دراسة

هدفت إلى التعرف إلى اختبار علاقة بيئة العمل والتوجه البيعي لرجال البيع والتوجه بالزبائن والأداء الوظيفي. تكونت عينة الدراسة من 150 منظمة تجزئة صغيرة بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة بين بيئة العمل، والتوجه البيعي لرجال البيع، والتوجه بالزبائن والأداء الوظيفي.

هدفت دراسة (Shepers & Van Den Berg 2007) إلى استكشاف تأثير عناصر بيئة العمل الاجتماعي مثل الثقافة التنظيمية، والتكامل الشخصي، ومشاركة المعلومات، والعدالة التنظيمية على الإبداع. وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 154 موظفًا حكوميًا، وكشفت النتائج عن ارتباط الإبداع بعناصر التكامل الشخصي ومشاركة المعلومات، حيث لعبت مشاركة المعلومات دوراً معتدلاً في العلاقة بين الإبداع والعدالة التنظيمية والعمل الجماعي.

هدفت دراسة (Politis, 2009) إلى تحديد أثر عناصر بيئة العمل الداخلية في تحفيز إبداع الموظفين. وقد قام الباحث بتحليل 86 استبياناً تم التحقق من صحته أجري على موظفي شركات الخدمات في الإمارات العربية المتحدة. وأظهرت النتائج أن العناصر التحفيزية لبيئة العمل الداخلية (مثل التشجيع الوظيفي، والدعم من الإدارة، ودعم الفريق، وتوافر الموارد، والمهام الصعبة) كان لها تأثير كبير على مستويات الإبداع لدى الموظفين.

كما لوحظ في دراسة أجراها (Ju Hsu, 2013) على العاملين في صناعة الخياطة في تايوان، حيث تم استخدام عينة من 86 عاملاً. هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى استكشاف تأثيرات عدة متغيرات، وهي السمات الشخصية وبيئة العمل والمتغيرات الديموغرافية، على الإبداع. أظهرت النتائج أن السمات الشخصية وبيئة العمل تؤثر على مستوى الإبداع لدى الفرد، في حين أن المتغيرات الديموغرافية ليس لها تأثير على الإبداع.

قدمت دراسة أجراها (Stokols, I e, 2002) دراسة عن آثار بيئة العمل المادية والسلوكية على مستويات الإبداع لدى الموظفين. وشمل التحليل 97 استبياناً تم التحقق من صحته من أصل 250 استبياناً تم توزيعها على الموظفين والمشرفين في جامعة كاليفورنيا واستكمالها. وقاست الاستبيانات بشكل أساسي الإبداع والرضا الوظيفي والإجهاد الوظيفي، وفحصت كيفية ارتباط هذه المتغيرات ببيئة العمل المادية والسلوكية.

دراسة (Destianti et al (2021

"The Effect of Job Stress and Job Motivation Toward Employee Performance in Department of Tourism and Culture Bandung"

هدفت هذه الدراسة "أثر الإجهاد الوظيفي والتحفيز الوظيفي على أداء الموظفين في وزارة السياحة والثقافة في باندونغ" إلى تحليل أثر الإجهاد الوظيفي والتحفيز الوظيفي على أداء الموظفين في وزارة السياحة والثقافة في باندونغ. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت أساليب البحث الوصفية والتحليلية وتم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة احتمالية مكونة من 69 موظفًا. واستُخدم التحليل المتعدد لتقييم البيانات. وقد أظهرت النتائج أن ضغوط العمل ودوافع العمل كان لها تأثير كبير بنسبة 41.7% على أداء موظفي وزارة السياحة والثقافة في باندونغ بنسبة 41.7%، بينما تأثرت النسبة المتبقية البالغة 58.3% بعوامل أخرى لم تشملها هذه الدراسة.

الإطار النظري

نظرًا لأن المشكلة ترتبط مباشرة بأهم الأصول البشرية - الصحة والحياة - فإن هذه التكاليف الباهظة للمجتمع تؤدي إلى نتائج سلبية. لقد شهد مفهوم البيئة تطورات عديدة من حيث مكوناته وأبعاده، ومن حيث تزايد تعقيد وتفاعل هذه الأبعاد والمكونات، وظهور مكونات أخرى ناتجة عن التطورات التكنولوجية والسياسية والمعلوماتية والمعرفية.

كما شهد المنظور العام لمفهوم البيئة تطورات سواء من حيث مكوناته وأبعاده أو من حيث تعقيد هذه الأبعاد والمكونات، مما يعزز الانطباع بشمولية المكونات والأبعاد الداخلية للمنظمة بالإضافة إلى المكونات والأبعاد الخارجية المحيطة بها.

بالتالي، تمثل البيئة مجموعة من العوامل والأبعاد والمكونات التي تؤثر على الممارسات الإدارية والتنظيمية والاستراتيجية للمنظمة. تحتاج الإدارة إلى فهم طبيعة هذه البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها، ونتيجة لذلك، يمكن للمؤسسة تطوير قدرات جديدة باستمرار وتحقيق أفضل النتائج المتوقعة.

التحليل البيئي هو العملية التي يقوم من خلالها المدراء الاستراتيجيون بتطوير فهم البيئة داخل المنظمة وخارجها، بما في ذلك فهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على الأداء. يعتمد التحليل البيئي على تحليل مكونات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لمعرفة نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية. التحليل هو مجموعة من الأدوات التي تستخدمها الإدارة لتحديد مدى التغير في البيئة الخارجية وتحديد الميزة التنافسية للمنظمة وقدراتها المميزة في السيطرة على البيئة الداخلية، مما يسمح للإدارة العليا بفهم هدفها وتفسيرها ويساهم في قدرتها على تحديد موقعها الاستراتيجي.

يشير التحليل البيئي إلى فهم المنظمة لبيئتها الداخلية والخارجية وتحديد أفضل السبل للاستجابة للتغير السريع والاستفادة منه. ويعني التحليل البيئي فهم البيئة الداخلية والخارجية وتحديد أفضل السبل للاستفادة منها للاستجابة للتغير السريع وتحقيق الأداء الأمثل. يعني فهم البيئة الداخلية القدرة على تشخيص نقاط القوة والضعف في أنشطة المؤسسة ومواردها، بينما يعني فهم البيئة الخارجية القدرة على تحديد الفرص والتهديدات المحتملة.

تم التحقيق في الرضا الوظيفي والإبداع مع العوامل الأخرى في المنظمات المختلفة. تأثير ممارسات الموارد البشرية من حيث ظروف العمل، التعويضات، التمكين والتوظيف على الرضا الوظيفي لموظفي صناعة الفنادق تم تأسيسه بأن له تأثيراً حاسماً. كما ظهر أن للرضا الوظيفي تأثير على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة، مع مستوى منخفض للرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. وأيضاً، أثر العمر والتأهيل على مستوى الرضا الوظيفي، بينما لم يكن للجنس أو الخبرة أو الراتب الشهري أو نوع العمل تأثير. تم توضيح أن الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد ويشمل القدرات والمعتقدات والقيم الفردية، ولتحقيقه يجب أن يكون لدى الموظف شعور إيجابي، التزام ومسؤولية. وقد أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يعتمد على عوامل نفسية، تحفيزية، مكافآت وظروف العمل. كان للجنس تأثير على الرضا الوظيفي، حيث لم تكن العديد من الوظائف راضيات عن ظروف العمل. العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي أظهرت ارتباط أداء الأعضاء برضاهم في العمل، مع التأكيد على أهمية الاهتمام والعناية بالموظفين كعوامل تؤثر على الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى تعزيز القدرة والإنصاف وظروف العمل. (مرام علي، 2020)

من المثير للدهشة أن القيادة لم يتم التعامل معها بشكل عام كعامل مؤثر مهم على الإبداع، رغم التأثير المحتمل لسلوك القائد على بيئة العمل المتصورة وتأثير هذه البيئة على الإبداع. تتضمن النظريات الرئيسية الثلاث للإبداع التنظيمي - النظرية التفاعلية، نظرية المجالات الاجتماعية المتعددة، ونظرية المكونات - بيئة العمل كعامل مؤثر على إبداع الموظف. تبرز نظرية المكونات بيئة العمل بشكل بارز بين الثلاثة، وهي النظرية الوحيدة التي تحدد السمات العريضة لسلوك القائد، سواء من المشرفين المباشرين أو المديرين رفيعي المستوى، التي تساهم في بيئة العمل المتصورة للإبداع. رغم أن النظرية تقدم سبع ميزات أخرى لبيئة العمل التنظيمي، بما في ذلك سلوك الإدارة العليا، وتوافر الموارد، والتعاون بين المنظمات، فإنها تقترح دعماً أطلق عليه "التشجيع الفائق" كميزة تحت السيطرة المباشرة للمشرف المباشر. لذا، يعد استكشاف هذا الجانب من بيئة العمل للإبداع أمراً مهماً لأسباب نظرية وإدارية على حد سواء.

تناولت العديد من الأبحاث دور بيئة العمل في تعزيز دوافع الموظفين وزيادة إقبالهم على العمل، وتأثيراتها على الرضا الوظيفي، والالتزام بالعمل، والارتباط بالشركة، والإبداع الإداري، والإنتاجية، وغيرها من العناصر التنظيمية التي تؤثر على سير عمل المنظمات وأدائها وقدرتها على المنافسة والاستمرار. ومع ذلك، ركزت معظم الدراسات المتعلقة ببيئة العمل بشكل خاص على الجانب الفيزيائي منها، والذي يشمل الضوضاء، ودرجة الحرارة، والتهوية، والإضاءة،

وتصميم المكاتب والمباني، متجاهلة الجوانب السلوكية أو التنظيمية والوظيفية. تتناول هذه الجوانب العلاقات السائدة في بيئة العمل، والأنظمة والإجراءات، وأنماط القيادة، والاتصالات، والتقنيات المستخدمة، والسياسات، وضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل أو التشتيب الذي قد تسببه بيئة العمل. على الرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت العنصر السلوكي من بيئة العمل، إلا أنها لم تميز بشكل واضح بين العناصر المختلفة، بل تعاملت مع بيئة العمل كعنصر واحد متكامل. (ياسين البرغلي، 2015)

أشار (Haynes, 2008) في بحثه حول تأثير بيئة العمل المكتبية على الإنتاجية، إلى أن الجهود المبذولة لمعرفة تأثير البيئة الفيزيائية للعمل على بعض العناصر التنظيمية قد تناولت عنصرين رئيسيين هما التصميم المكتبي ومستوى الراحة. ركزت الدراسات المتعلقة بالتصميم المكتبي بشكل أساسي على النقاش حول أيهما أفضل، التصميم المكتبي المفتوح أو المكاتب المنفصلة، بالإضافة إلى فكرة تصميم بيئة العمل بما يتناسب مع إجراءات العمل. يمكن القول إن التصميم المكتبي المفتوح يؤدي إلى خفض التكاليف، كما أظهرت العديد من الأمثلة الشائعة.

تُعد بيئة العمل من الجوانب الأساسية لنجاح المؤسسات، وتحظى باهتمام عالمي متزايد. نظرًا لأهميتها في دورة حياة المؤسسة، تباينت الآراء حول مفهومها. من خلال هذا المبحث، سنحاول التعرف على بيئة العمل.

الإطار النظري لبيئة العمل والإبداع الإداري

مفهوم بيئة العمل:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل، منها:

- تُعرف بيئة العمل على أنها مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية، التي تشكل قوى مؤثرة على المنظمة، وترتبط بعناصر داخل حدود المنظمة (شعيب، 2010).

- كما تُعرف بأنها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي تؤثر على سلوك العاملين وتحدد توجهاتهم نحو العمل (اهناني، 2010).

- وتُعرف أيضًا بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

- وفي ضوء إسهامات أمري وتريست، تُعرف بيئة العمل بأنها مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة، وتحدد نماذج أو طرق التصرف اللازمة لنجاح وبقاء المنظمة وتحقيق أهدافها (الحكيم، صفحة د).

البيئة الفيزيائية

يشمل مصطلح البيئة الفيزيائية في الشركات جميع العناصر المادية المؤثرة على الأفراد، مثل المباني، الأثاث، أدوات العمل، والظروف البيئية المحيطة مثل الإضاءة، الحرارة، التهوية، وتصميمات المكاتب المختلفة سواء كانت مغلقة، مفتوحة، أو بفواصل جزئية بين المكاتب (Sundstrom, 1994). تميز هذه العناصر والطرق التنسيقية بيئة العمل الفيزيائية عن باقي عناصر بيئة العمل التنظيمية المتعلقة بالعلاقات بين الأفراد، مثل بيئة العمل السلوكية أو الطبيعية التي ترتبط بعوامل طبيعية كالنباتات في مكان العمل.

تلعب البيئة الفيزيائية دورًا مهمًا في سير مهام وأعمال المنظمة، حيث تتأثر جميع الأنشطة بتصميم وتنسيق مكان العمل، وضع الآلات والمعدات، وعناصر البيئة الفيزيائية الأخرى. وبما أن هذه البيئة تضم عناصر تدوم لفترة طويلة وتكلف مبالغ كبيرة، فإن القرارات المتعلقة بالتصاميم والتنسيقات يجب أن تتخذ بعناية وبعد دراسة متأنية، مع فهم واضح لتأثير البيئة الفيزيائية على أداء المنظمة وأفرادها.

عناصر بيئة العمل

تتضمن بيئة العمل مجموعة من العناصر التي يمكن تصنيفها إلى عناصر إدارية وأخرى مادية (عويضة، 2000).

عناصر بيئة العمل الإدارية (غير المادية):

1. النظم واللوائح:

مع التقدم الصناعي ونمو المنظمات في العصر الحديث، أصبح من الضروري وضع نظم ولوائح وإجراءات أو حتى قوانين لتنظيم الموارد البشرية. تُعد هذه النظم واللوائح المرشد والموجه للعاملين، حيث تحكم كافة أشكال السلوك.

2. طبيعة العمل والتخصص:

تُعد طبيعة العمل من عناصر بيئة العمل. لتحقيق أهداف المؤسسة، من الضروري تحديد طبيعة العمل اللازم ومعرفة احتياجات المؤسسة من القوى العاملة.

3. الرقابة الإدارية:

تعتبر الرقابة الإدارية من أهم الوظائف الرئيسية في الإدارة، حيث تسعى للتحقق من كفاءة استغلال موارد المنظمة (المادية والبشرية) لتحقيق أهدافها.

4. الاتصال الإداري:

تُعد الاتصالات الإدارية من العناصر الأساسية في بيئة العمل، حيث تتعلق بطبيعة وأسلوب القيادة السائد. تُعرف الاتصالات على أنها تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر عن طريق التفاهم، وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الأفكار والمعلومات بين مختلف مستويات المنظمة.

5. الحوافز والمكافآت:

تعتبر الحوافز والمكافآت نظامًا تتبعه الإدارة العليا لتحفيز العمال نحو تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية. تُعرف الحوافز بأنها مجموعة من المؤثرات المادية والمعنوية الذاتية والخارجية التي توجه سلوك العمال وتؤثر على معنوياتهم ومستوى الرضا الوظيفي.

الإبداع الإداري

تتعدد مفاهيم الإبداع وتباين وجهات النظر حول تحديد ماهيته، فلا يوجد اتفاق بين العلماء على تعريف موحد له. يعود هذا الاختلاف إلى تعقد الظاهرة الإبداعية نفسها من جهة، وتعدد المجالات التي انتشر فيها مفهوم الإبداع من جهة أخرى، مما أدى إلى اختلاف المنطلقات النظرية بين العلماء والباحثين نتيجة تباين اهتماماتهم ومناهجهم العلمية والثقافية ومدارسهم الفكرية (الحقباتي، 1997).

من جهة أخرى، يواجه الباحثون مشكلة تعدد المصطلحات المرادفة للإبداع مثل الابتكار والاختراع والذكاء، مما يصعب اختيار تعريف مناسب له. ومع ذلك، فإن عدم الاتفاق على تعريف محدد للإبداع لا يعد مستغرباً، إذ أن محاولة الوصول إلى إجماع على تعريف محدد قد يتعارض مع فكرة الإبداع ذاتها.

يحيط مفهوم الإبداع شيء من الغموض، نظراً لتغطيته مجالاً واسعاً واعتباره وعاءً لنتاج الأفراد المتنوعين معرفياً في المنظمة. ويرى عيسى (1999) أن الإبداع يشير إلى ثلاثة أمور: (1) أنه فعل تغيير، كونه توليداً، وأدواته هي الخيال والتصور والمعرفة بأنواعها؛ (2) أنه عمل واع وجهد دؤوب لا يأتي دون عناء؛ (3) أنه ابتكار تستنبط فيه الحقائق غير المعروفة من حقائق معروفة في الأصل.

من منظور اقتصادي، عد دراكر (1998) الإبداع كوظيفة خاصة بالعلاقة الريادية التي تنضج بها الأعمال الحالية والخدمات والمبادرات الجديدة من خلال الفرد وحده، وهي الوسائل التي يبتكر بها الريادي موارد إنتاج جديدة ذات قيمة أو يمنح الموارد الحالية إمكانية تعزيزية لتوليد القيمة.

تشير التوجهات العامة في الفكر الإداري إلى أن مفهوم الإبداع ينطلق من خمسة أطر مفاهيمية تغطي الصورة الشمولية للمفهوم، وهي العملية، التي بواسطتها تستعمل المنظمات مهاراتها ومصادرها لتطوير خدمات جديدة أو تحسين العمليات لتحقيق استجابة أفضل لحاجات المتعاملين (Jones, 1998). وتوليد أو تبني أفكار جديدة وتطبيقها عملياً (George & Jones, 2008). والنتاج الإبداعي، الذي يعبر عن النشاط الذي يقود إلى نتاج يتصف بالجدة والأصالة والقيمة للمجتمع (روشكا، 1989). وقدرات الأفراد في التفكير الإبداعي من خلال امتلاكهم روح المجازفة والقدرة على التغيير وحل المشكلات (حسن، 2000). وسلوك المنظمة، الذي يشير إلى تبني فكرة أو سلوك جديد لصناعة المنظمة أو سوقها أو بيئتها العامة (Daft, 2001). واتساقاً مع ظهور المداخل الجديدة في الفكر الإداري والتنظيمي، تزداد المنظمات تركيزاً على رأس المال الفكري وإدارة المعرفة التي تؤكد دور العنصر البشري في تعزيز الإبداع (Glynn, 1996).

بيئة العمل

تعد مسألة إدارة بيئة العمل لضمان سلامة وصحة العنصر البشري جزءاً مهماً من أي استراتيجية لإدارة الموارد البشرية. وذلك لأن هذه المسألة ترتبط ارتباطاً مباشراً بما هو أكثر أهمية - صحة الإنسان وحياته - وهي ذات أهمية اقتصادية كبيرة لكل من المنظمة والمجتمع. إن ارتفاع معدلات الإصابة والمرض في بيئة العمل يمكن أن يكلف المنظمات مبالغ كبيرة من المال للعلاج الطبي، ويؤدي إلى تعطيل العمل، ويؤثر سلباً على الناتج القومي ويؤدي إلى فقدان جزء من القدرة الإنتاجية للبلد (Rowden & Conine، 2005).

وقد شهد مفهوم البيئة تطوراً كبيراً من حيث مكوناته وأبعاده. وذلك لأن هذه الأبعاد أصبحت أكثر تعقيداً وازداد تفاعلها نتيجة للتطورات التكنولوجية والسياسية والمعلوماتية. ويشمل المفهوم العام للبيئة المكونات والأبعاد الداخلية والخارجية للمنظمة. وتمثل البيئة مجموعة من العوامل والأبعاد التي تؤثر على الممارسات الإدارية والتنظيمية والاستراتيجية، ويحتاج المديرون إلى فهم هذه التفاعلات بعمق وإيجاد أفضل صيغة للتعامل معها بشكل متوازن وديناميكي.

يتضمن التحليل البيئي عملية يقوم من خلالها المدراء الاستراتيجيون بتطوير فهم البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، مع التركيز على العوامل التي تؤثر على أداء المنظمة الحالي والمستقبلي (نارايمان وناث، 1993). يعتمد التحليل البيئي على فهم نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية وتحديد الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية. وهو عبارة عن مجموعة من الأدوات التي تستخدمها الإدارة لتحديد التغيرات في البيئة الخارجية وتحديد الميزة التنافسية للمنظمة في السيطرة على البيئة الداخلية، وبالتالي تعزيز قدرة الإدارة العليا على تحديد أهدافها وموقعها الاستراتيجي (تومسون، 1997؛ جونسون و شولز، 1997).

عرّف أرمسترونغ (2006: 347) بيئة العمل بأنها تنقسم إلى قسمين رئيسيين:

1. بيئة العمل المادية: التهوية والإضاءة والنظافة وضغط العمل ومساحة العمل والضوضاء وعدد ساعات العمل وفترات الراحة. تؤثر هذه الظروف بشكل مباشر على سلامة وصحة الموظفين وفعالية أدائهم.

2. بيئة العمل النفسية الاجتماعية: تشمل المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط والعلاقات الاجتماعية بين الموارد البشرية في مكان العمل، والصراعات التنظيمية بين العاملين. وتؤثر هذه الجوانب بشكل كبير على الحالة النفسية للعاملين في المنظمة، ويتحدد مدى تأثيرها من خلال العلاقات بين المرؤوسين، وبين الرؤساء والمرؤوسين، وبين مجلس إدارة المنظمة.

وأشار (كاريل وآخرون، 2002: 412) إلى أن بيئة العمل تتضمن عناصر السلامة والصحة:

1. السلامة والسلامة: تشير إلى حماية الموارد البشرية من الأذى أو الضرر الناجم عن الحوادث التي قد تقع في مكان العمل، مثل كسور العظام والجروح والحروق والاختناق. يمكن أن تكون هذه الحوادث ناجمة عن طبيعة العمل أو الأشخاص أو المعدات المستخدمة، مثل الآلات أو الرافعات أو التوصيلات الكهربائية أو الغازية.
2. الصحة: تشير إلى حماية العاملين من الأمراض البدنية والعقلية المحتملة في مكان العمل والتي قد تكون ناجمة عن البيئة المادية العامة أو طبيعة العمل أو الأفراد أنفسهم. لا تتطور هذه الأمراض على الفور، ولكنها تظهر مع مرور الوقت نتيجة التعرض المستمر لمسبباتها.

العوامل المادية لبيئة العمل:

من بين العناصر المادية لبيئة العمل نجد: الإضاءة، الحرارة والتهوية، الضوضاء، الأتاث والنظافة في مكان العمل، تلوث الهواء الداخلي، وساعات العمل (عويضة، 1996).

أ. الإضاءة:

توزيع الإضاءة بشكل منتظم هو شرط أساسي لضمان تأثيرها على الأعمال العقلية والجسدية. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الإنتاج يمكن أن يزداد والتعب يمكن أن يقل إذا ما زود المصنع بإضاءة طبيعية. تساعد الإضاءة الجيدة العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، حيث تحتاج الكثير من الأعمال إلى سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز.

ب. الحرارة والتهوية:

أثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثر كبير في نشاط وإنتاج العامل، وأن سوء التهوية يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب. وأظهرت دراسة أن تكييف الهواء في مكاتب العاملين أدى إلى نقص الوقت الضائع بسبب انخفاض الإجازات المرضية. درجة الرطوبة والتهوية لهما أهمية كبيرة لأن التهوية السيئة تمنع الجسم من تقليل حرارته الخاصة، مما يؤدي إلى آثار ضارة (المشعان، 1993).

ج. الضوضاء:

الضوضاء تؤثر سلبًا على العامل وإنتاجيته، كونها مزعجة ومشتتة للانتباه. أثبتت أبحاث في صناعة النسيج في إنجلترا أن الإنتاج زاد بنسبة 3% والكفاءة الإنتاجية بنسبة 5.7% عند استخدام واقيات الأذن التي تقلل الضوضاء بنسبة 50% مما يشعر العامل بالراحة (المشعان، 1993).

د. الأثاث والنظافة في مكان العمل:

تحرص المؤسسات الحديثة على تخصيص مكتب ومقعد لكل موظف وفقًا لطبيعة عمله. النظافة في مكان العمل تعد من العوامل المهمة لأن عدم النظافة ووجود المخلفات والغبار يهئ مناخًا لانتشار الأمراض ووقوع الحوادث (مبخوت، 2018).

هـ. تلوث الهواء الداخلي:

يحدث تلوث الهواء الداخلي في مكان العمل بسبب التدخين، مما يضر بصحة الأفراد ويزيد خطر الحرائق. يتعرض العاملون بجانب المدخنين لأضرار صحية مباشرة (مبخوت، 2018).

و. ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من العوامل الخارجية المؤثرة على العامل. درس الباحثون العلاقة بين ساعات العمل والتعب والملل وإصابات العمل لتحديد الحد الأمثل لساعات العمل القصوى. ساعات العمل الطويلة تؤثر على صحة العمال وتؤدي إلى الملل والإرهاق (العبادي، 2018، صفحة نص).

العوامل الاجتماعية

يقصد بالظروف الاجتماعية السائدة في المؤسسة تلك العناصر التي تشمل الإدارة، جماعة العمل، والمشرفين والقادة. هذه العناصر تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، سواء بالسلب أو الإيجاب. (مأموني الزهرة، 2019). نوضح ذلك من خلال العناصر التالية:

1. الإدارة:

سياسات وتصرفات الإدارة لها أثر كبير على العاملين. الإدارة تعني القدرة على تحقيق أهداف التنظيم من خلال العاملين في فترة زمنية محددة. الإنجازات وتحقيق الأهداف ترتبط بالإدارة، كما بينه هيرزبرغ (Herzberg). لا يمكن إنكار تأثير الإدارة على بيئة العمل من خلال تقديم طرق وأساليب صحيحة وتحسين ظروف العمل، بشرط أن تكون الجهود المادية مقرونة بجهود إنسانية يشعر الفرد بإنسانيته وبأهمية تعاونه مع الإدارة لتحقيق الأهداف المشتركة. (مشعلي بلال، 2019)

2. جماعة العمل:

جماعة العمل هي العامل الرئيسي الآخر المؤثر في بيئة العمل. يتصل ذلك بحجم الجماعة، درجة التماسك بين أعضائها، وأهدافها. نظرًا لأن الفرد يقضي وقتًا كبيرًا في العمل، فإن التفاعلات مع الزملاء تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي وسلوك العمل والإنتاجية واتخاذ القرارات. جماعة العمل غير المنسجمة أو المفككة تؤدي إلى الكسل وعدم التعاون والتنافر، مما يصعب تحقيق الأهداف المطلوبة. على النقيض، الجماعات المنسجمة والمتفقة تتعاون عادة مما يزيد من جدية الأداء وزيادة الإنتاجية كما وكيفًا. (فاروق عبدالمجيد، 2005)

3. أسلوب القيادة والإشراف:

نمط الإشراف والقيادة هو عامل رئيسي في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي داخل بيئة العمل. الإشراف التسلطي (المركزي) يحد من مبادرات العاملين، بينما الإشراف اللامركزي يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة التآلف والرغبة في التجديد والابتكار. أساليب القيادة الإدارية المختلفة تؤثر إما إيجابًا أو سلبًا على أداء الأفراد المرؤوسين، وتتراوح بين الأسلوب القيادي الأوتوقراطي الديكتاتوري، الأسلوب القيادي المتساهل، والأسلوب القيادي الديمقراطي أو بالمشاركة الإنسانية التعاونية. (خالد زحراح، 2018)

العوامل التنظيمية

تتمثل في مجموعة من الخصائص التي تميز التنظيم الداخلي للمؤسسة وتؤثر على سلوكيات أفرادها وقيمهم وتحدد طبيعة المواقف فيها. وهي كما يلي:

1. الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة. لتحقيق الكفاءة والفاعلية، يجب أن يتصف الهيكل التنظيمي بالتوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة للفرد، وتوازن في نطاق الإشراف وخطوط الاتصالات الوظيفية. الهيكل التنظيمي غير المرن يجعل الموظفين يخشون إقامة علاقات واتصالات، ويشعرون بعدم الحماس لإبداء آرائهم. بينما الهيكل التنظيمي المرن يستوعب التغيرات ويشجع الموظفين على الابتكار لتحقيق الأهداف. الهيكل التنظيمي الجامد الذي يعارض التنظيمات غير الرسمية يساهم في تلويث المناخ التنظيمي ويشعر الموظفين بضغط غير مبررة. (بشير العلاق، 2008)

2. الثقافة التنظيمية:

عرفها كيرت لوين بأنها مجموعة من الافتراضات والمعايير والقيم التي يشترك فيها أفراد المؤسسة. وهي البيئة الإنسانية التي يعمل الموظف فيها. الثقافة التنظيمية تعطي العاملين شعورًا بالتفرد والشخصية وتخلق التزامًا نحو مصلحة الجماعة. إذا كانت أهداف الأفراد تتعارض مع أهداف المؤسسة، يؤدي ذلك إلى صراع بين الطرفين حيث يسعى كل طرف لتسجيل نقاط لصالحه. (بشرى العبيدي، 2013)

3. الأنظمة الإدارية:

تشير إلى أنظمة العمل والسياسات والقواعد والإجراءات التي تستخدمها المؤسسة. الأنظمة الرسمية، السهلة، البسيطة، والمفهومة تزيد من فعالية المنظمة. السياسات الإدارية العادلة تساهم في تهيئة مناخ تنظيمي مشجع وبيئة معززة للإبداع. في المقابل، الأنظمة المتحيزة أو العشوائية، أو غيابها، تجلب أجواء سلبية تؤثر سلبًا على معنويات العاملين ومستوى أدائهم. (خالد زحزاح، 2018)

4. الاتصال الإداري:

تبرز أهمية الاتصال الإداري كأداة فعالة للتأثير على السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم. الاتصال الفعال بين القائد ومرؤوسيه يعزز الروح المعنوية، ينمي روح الفريق، ويقوي الشعور بالانتماء إلى التنظيم. بالمقابل، الاتصال الهابط الذي يحمل الأوامر من أعلى إلى أسفل يؤدي إلى عدم الاكتراث واللامبالاة لدى الموظفين. الاتصال الجيد بين الأفراد في بيئة العمل يمكن أن يخلق مناخًا ملائمًا ومشجعًا للسلامة. (محمد الحريري، 2016)

5. مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

تعتبر المشاركة عملية تفاعل الأفراد عقليًا وعاطفيًا مع جماعات العمل، مما يمكنهم من تعبئة الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية. تساهم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في تحقيق الأهداف، رفع معنوياتهم، تقليل الصراع، وتحقيق الانسجام في بيئة العمل. القرار هو جوهر العملية الإدارية ووسيلتها في تحقيق أهداف المؤسسة، والمشاركة في اتخاذ القرار تعزز الاعتماد على الرؤى العلمية والتكنولوجية الحديثة. (آسيا هربي، خولة جلجلي، 2021)

6. الأجور والرواتب والحوافز:

تشمل الحوافز المادية كالأجر، الزيادات السنوية، المكافآت، والمشاركة في الأرباح، بالإضافة إلى الحوافز المعنوية مثل الترقية وتقديم الشكر. الحوافز السلبية تشمل العقاب، الخصم من الراتب، والحرمان من الترفيه. شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو حافز يعزز الالتزام بمهام العمل، المواظبة على الحضور، والحرص على إنجاز العمل دون تأخير. على النقيض، شعور الفرد بضالة الراتب أو عدم كفايته يؤدي إلى عدم الالتزام بوقت العمل والإهمال. (رميلة، 2019)

7. تنظيم فترات الراحة:

تؤثر الساعات التي يقضيها الفرد في العمل على إنتاجيته ورضاه. الساعات الطويلة في العمل تبعث الملل وتؤدي إلى التعب. تنظيم فترات الراحة يحد من أخذها خلسة ويقلل من وقوع الحوادث والإصابات في العمل، خاصة إذا كان العمل شاقًا ويتطلب سرعة في الأداء.

العوامل الشخصية

تشمل القدرات الشخصية للفرد، تناقض القيم، ودرجة المخاطرة: (عايدة بنات، 2016)

1. قدرات الفرد: القدرات الشخصية تمكن الفرد من القيام بواجباته كما هو متوقع، وعدم القدرة يؤدي إلى الإحباط والتأثير السلبي على المعنويات.

2. تناقض القيم: قد يتطلب العمل أحياناً القيام بسلوكيات تتعارض مع قيم الموظف، مما يولد شعوراً بالذنب والقلق ويؤثر سلباً على الإنتاج.

3. درجة المخاطرة: البيئة التي تسمح بمخاطرة معتدلة تعزز الإنجاز، بينما البيئة التحفظية أو العشوائية تؤدي إلى الإحباط وضعف الرغبة في الأداء.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري في شركة سعودية خاصة للاتصالات. لتحقيق هذا الهدف، اتبع الباحث المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام الأسلوب التطبيقي، والذي تضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

يتضمن هذا الفصل منهج الدراسة المتبع، مجتمع الدراسة والعينة المسحوبة منه، نموذج الدراسة، وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة، أدوات الدراسة، مصادر المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلى فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

المنهجية وطرق البحث

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وإجراء دراسة ميدانية اعتمدت على جمع البيانات الأساسية والفعلية اللازمة المتعلقة بتقييم الوضع الراهن لعناصر بيئة العمل المادية والسلوكية في قطاع الاتصالات في مدينة الرياض، وكذلك تقييم مستوى الإبداع الإداري للعاملين في قطاع الاتصالات. وقد أجريت الدراسة. هذه البيانات التي لم توفرها الدراسات النظرية. واستناداً إلى الأسس العلمية، استخدم الباحث استبانة لجمع البيانات الأولية ذات الصلة بالدراسة في ضوء الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.

تصميم البحث:

مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في قطاع الاتصالات العام والمشارك في مدينة الرياض. يُعتبر هذا القطاع مناسباً لإجراء هذه الدراسة كونه يضم عدداً كبيراً من الأفراد العاملين ضمن المكاتب. لجأ الباحث إلى اختيار عينة عشوائية من 380 فرداً من الموظفين العاملين في قطاع الاتصالات، وذلك لجمع البيانات اللازمة لإجراء عمليات

التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة بهدف التوصل إلى النتائج المرجوة وتقديم التوصيات المناسبة لنتائج الدراسة.

خصائص العينة

- تشمل العينة موظفين من مختلف المستويات الوظيفية (إدارية، فنية، دعم، إلخ)، مما يسمح بتحليل تأثير بيئة العمل على الإبداع الإداري عبر مختلف جوانب القطاع.
- تشمل العينة موظفين من شركات الاتصالات العامة والخاصة، مما يعزز من تنوع البيانات ويضمن تحليلاً أعمق لتأثير بيئة العمل على الإبداع الإداري.
- تأخذ العينة في الاعتبار التنوع في العمر والجنس والخلفية التعليمية والخبرة المهنية، مما يوفر صورة متكاملة حول العوامل المؤثرة في الإبداع الإداري.

محددات حجم العينة

1. حجم المجتمع المستهدف:

يتكون المجتمع من جميع الموظفين في قطاع الاتصالات بمدينة الرياض، وذلك لضمان أن تكون العينة ممثلة للمجتمع بشكل دقيق.

2. الهامش المقبول للخطأ:

تم اختيار هامش خطأ قدره 5% لتحقيق دقة عالية في النتائج.

1. مستوى الثقة:

اعتمد مستوى ثقة 95% لأضمن أن النتائج قابلة للتعميم على جميع الموظفين في المجتمع المستهدف.

2. التنوع في المجتمع:

تم التأكد من شمول العينة لموظفين من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية، حتى أتمكن من تغطية جميع جوانب الإبداع الإداري وتأثيرات بيئة العمل المختلفة.

3. الموارد المتاحة:

أخذت في الحسبان الوقت المتاح والميزانية المحدودة، لضمان قدرتي على جمع وتحليل البيانات من العينة المختارة بشكل فعال.

4. توقع معدلات الاستجابة:

نظراً لاحتمال عدم استجابة جميع الأفراد، قمت بزيادة حجم العينة لتعويض أي نقص في الاستجابات، مما يضمن دقة النتائج النهائية.

خطوات جمع البيانات:

1. المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة على مصادر البيانات الثانوية، والتي تشمل الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة، والتقارير. بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكذلك المواقع الإلكترونية المتنوعة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، جمع الباحث البيانات الأولية باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية. قام الباحث بإعداد استبانتين خصيصاً لهذا الغرض؛ واحدة لمدراء الشركات والأخرى للموظفين. تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة، وتم تحليلها لتوضيح بعض النتائج التي توصل إليها الباحث.

عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين. ستشمل العينة موظفين من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية لضمان تنوع البيانات وتغطية كافة الجوانب.

بنية الدراسة أو الاستبيان الذي يتكون من ثلاثة أقسام أساسية:

القسم الأول: يتضمن معلومات أساسية عن المشاركين مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسعى الوظيفي، وسنوات الخدمة.

القسم الثاني: يتضمن معلومات عن الشركة، مثل عمر الشركة، عدد فروع الشركة، مكان تواجد الفروع، عدد موظفي الشركة، والمواقع الاجتماعية التي تستخدمها الشركة.

القسم الثالث: ويشتمل على أبعاد وفقرات الاستبانة، والمكونة من 40 فقرة موزعة على سبعة محاور أساسية

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: تقتصر الدراسة على شركات الاتصالات في المملكة.
- الحد المكاني: الموظفين الذين يقضون غالبية وقت عملهم داخل المكاتب، وبالتالي لن يتم إدراج الموظفين الذين يعملون خارج المبنى، مثل موظفي المبيعات وبعض الوظائف التقنية التي تُنجز خارج المكاتب.
- الحد الزمني: الدراسة خلال العام الدراسي (2023-2024م).

أدوات الدراسة:

- تم استخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين. ستتضمن الاستبيانات مجموعة من الأسئلة التي تقيس عناصر بيئة العمل الفيزيائية والسلوكية ومستوى الإبداع الإداري.
- تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة بالكامل، وقد تم اختيار العينة عشوائيًا من بين أفراد المجتمع وجمع البيانات. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي للوصول إلى النتائج والأهداف المرجوة عند مستوى دلالة 0.05.
- استخدمت الدراسة عددًا من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها، بما في ذلك التكرارات والنسب المئوية، وعرض النتائج الوصفية باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري. كما استخدمت اختبار الفرضيات عبر الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

الفصل الرابع:
الدراسة الميدانية

مقدمة

يصف هذا المبحث مجتمع الدراسة الذي تم التطبيق عليه. بما أننا نسعى للكشف عنه، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. تبعاً للإشكال المطروح، والتساؤلات، والفرضيات، وجدنا أنه من الأنسب تطبيق هذا المنهج.

للقيام ببحث موضوعي ومنظم، وللحصول على نتائج ناجعة، ينبغي على الباحث تبني منهج علمي يتوافق مع الإشكالية المطروحة. اعتمد الجانب النظري للدراسة بشكل أساسي على قراءة وتحليل أدب الموضوع، خصوصاً الأدب الأجنبي الذي تناول الجوانب المختلفة للمسألة المدروسة. تعتمد الدراسة الحالية في منهجيتها الخاصة بجمع البيانات على المراجعة الشاملة للإنتاج الفكري العربي والأجنبي لاستخلاص التجارب والتعرف على الاتجاهات الفكرية في هذا الخصوص.

إن منهج الدراسة هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث عند قيامه بالدراسة، أو عند تتبعه لظاهرة معينة، من أجل تحديد أبعادها بشكل شامل، ومعرفة أسبابها، ومؤثراتها، والعوامل المؤثرة فيها، للوصول إلى نتائج محددة.

الجانب النظري: استندت الدراسة على بعض الإنتاج الفكري المنشور من كتب، ودوريات، وبحوث، ودراسات، ورسائل علمية ذات علاقة بموضوع الدراسة.

الجانب التطبيقي: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

للإجابة على التساؤل المطروح في هذه الدراسة حول موضوع معين، تم البحث في تاريخه، واستعراض مميزات وعيوبه، وكذلك عقد مقارنة تبين أوجه التشابه والاختلاف بينه وبين موضوع آخر في محاولة لكشف الأسباب التي ترجح كفة أحدهما على الآخر.

باعتبار أن المنهج عبارة عن الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاستكشاف الحقيقة، والإجابة عن الأسئلة، وبالنظر إلى تنوع وتعدد المناهج التي يمكن الاعتماد عليها، الأمر الذي يستوجب تحديد طبيعة الموضوع، واختيار المنهج المناسب وحسب الأهداف المسطرة للدراسة والتساؤلات التي ترمي للإجابة عليها، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.

تحليل البيانات

المصادر الثانوية:

تتمثل المصادر الثانوية في الإطار النظري لهذه الدراسة، والذي تم جمعه من خلال مطالعة ومراجعة الكتب، والمقالات، والأبحاث المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، وأطروحات الدكتوراه، ورسائل الماجستير، والأنظمة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والمواقع العربية والأجنبية على شبكة الإنترنت. يهدف ذلك إلى تغطية الجانب النظري في هذه الدراسة.

المصادر الأولية:

تتمثل المصادر الأولية في البيانات الميدانية التي تم جمعها بواسطة استبانة تغطي كافة أبعاد ومتغيرات الدراسة. تم توزيع الاستبانة عبر البريد الإلكتروني على العاملين في قطاع الاتصالات، بغرض إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة.

استخدام أساليب إحصائية وصفية وتحليلية

تحولت البيانات إلى معلومات ونتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، من خلال تطبيق الأساليب التالية:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي:

1. المتوسط الحسابي: يُعتبر أهم مقياس للزعة المركزية للبيانات، حيث يعبر عن رأي أفراد العينة حول مستوى كل بند من بنود الاستبانة بالنسبة للمتوسط القياسي، مع حساب أهميته النسبية.
2. الانحراف المعياري: يُعتبر أهم مقياس لتشتت البيانات.
3. التوزيعات التكرارية والنسب المئوية: تُستخدم لإظهار خصائص عينة الدراسة.

2. مقاييس الإحصاء التحليلي الاستدلالي:

1. معامل ألفا كرونباخ: لاختبار صدق البناء والثبات لأداة الدراسة.
2. اختبار ستودنت T الأحادي (One Sample T-Test): لمعرفة إذا ما كان متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يختلف عن قيمة المتوسط الحسابي المعياري لأداة القياس.

3. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis): لدراسة أثر المتغير المستقل بشكل منفرد على المتغير التابع، ويشمل:

- معامل ارتباط بيرسون (R): لقياس شدة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

- معامل التحديد (R^2): لقياس المساهمة النسبية للمتغير المستقل في تفسير التباين في المتغير التابع.

- معامل الانحدار (B): لقياس التغير في المتغير التابع عندما يزداد المتغير المستقل درجة واحدة.

4. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis): لدراسة أثر المتغيرات المستقلة معاً على المتغير التابع، لاستخراج النموذج المؤثر بشكل معنوي على المتغير التابع.

5. اختبار ستودنت T المستقل (Independent Samples T-Test): لاختبار الفرق بين مجموعتين.

وكأداة لجمع المعلومات المطلوبة، اعتمد الباحث على الاستبيان، وهو من أنسب أدوات البحث العلمي لتطبيق منهج البحث الاجتماعي. وقد اختارت الباحثة أسئلة من النوع المغلق وفق مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط لتقدير استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات المقياس المستخدم في هذه الدراسة. ويحتوي المقياس على خمسة خيارات لكل عبارة: "موافق بشدة"، و"موافق"، و"موافق إلى حد ما"، و"غير موافق"، و"غير موافق بشدة". وهي تتوافق مع الدرجات التالية على التوالي: 5، 4، 3، 3، 2، 1.

القيمة 4.3 هي القيمة الوسطى لمقياس ليكرت المكون من خمس نقاط، وليست القيمة 3. وبالتالي، فإن قسمة الفترات الأربع (2-1) و (3-2) و (4-3) و (5-4) على درجات الاستجابة لمقياس ليكرت المكون من خمس نقاط يعطي قيمة 0.8 لكل فترة، وتكون قيم الاستجابة على النحو التالي

- غير موافق بشدة: تبدأ عند 1 وتنتهي عند أقل من 1.8.

- غير موافق: بين 1.8 و 2.6

- موافق إلى حد ما: بين 2.6 و 3.4

- موافق: من 3.4 إلى أقل من 4.2

ووفقاً لهذا الترميز الخماسي تم إدخال البيانات في الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS لإجراء المعالجات الإحصائية الوصفية والتحليلية واختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة البحث واستخلاص النتائج المرجوة.

النتائج

كشفت الدراسة أن هناك تأثيراً كبيراً لعناصر بيئة العمل الفيزيائية والسلوكية على الإبداع الإداري لدى موظفي قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض. تم ترتيب هذه العناصر من حيث الأهمية النسبية كما يلي:

1. مستوى التفاعل: ساهم بنسبة 25.9% في التغير بالإبداع الإداري.
 2. تصميم المكتب والبنية المعمارية: ساهم بنسبة 24.9% في التغير بالإبداع الإداري.
 3. مستوى الراحة في بيئة العمل: ساهم بنسبة 14.1% في التغير بالإبداع الإداري.
- كما بينت النتائج وجود تباين كبير في عناصر بيئة العمل بين القطاعين العام والخاص، حيث تفوق القطاع الخاص في جودة بيئة العمل.
- وأظهرت النتائج أيضاً فروقات واضحة في مستوى الإبداع الإداري بين موظفي القطاعين، حيث كان مستوى الإبداع الإداري أعلى في القطاع الخاص مقارنة بالقطاع العام.
- بالإضافة إلى ذلك، أوضحت الدراسة أن الإبداع الإداري لم يتأثر بشكل كبير باختلاف الجنس أو العمر بين الموظفين، بينما كان هناك تأثير واضح لمستوى التعليم على الإبداع الإداري، حيث تزايد الإبداع بزيادة المستوى التعليمي.

التوصيات

بيئة العمل هي مجموعة من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية (سواء كانت قابلة للقياس أم لا) الموجودة داخل أو خارج حدود المؤسسة والتي تؤثر، أو لديها القدرة على التأثير، على فعالية وكفاءة المؤسسة.

- تعتبر بيئة العمل من أهم العوامل المؤثرة على مستويات أداء الموظفين. وذلك لأن تهيئة بيئة العمل بطريقة تسهل أداء المهام المختلفة سيؤدي إلى تحسين مستويات أداء الموظفين، والعكس صحيح.
 - يُعد إعداد برنامج للصحة والسلامة المهنية أحد المتطلبات التي يجب أخذها في الاعتبار، خاصةً بالنسبة للمؤسسات التي تنطوي على أعمال ذات طبيعة خطيرة.
 - يجب إيلاء الاهتمام لمختلف العوامل المادية والاجتماعية والتنظيمية والشخصية لضمان بيئة عمل مناسبة وأمنة وصحية.
 - الإبداع هو أساس بقاء المنظمة في الظروف المتغيرة من خلال قدرتها على التكيف مع التغيرات الجديدة.
 - يتمتع المبدعون بخصائص وصفات تميزهم عن غيرهم.
- وبصفة عامة، يوصى بأن تركز الشركات على بيئة العمل وتسعى إلى تحسينها والحفاظ عليها باستمرار من أجل تعزيز إبداع موظفيها.
- البيئة المادية: لوحظ أن البيئة المادية في كل من القطاعين العام والخاص أعلى من المتوسط. لذلك يوصى بتحسين هذه البيئة باستمرار من خلال ضمان درجة حرارة مناسبة وإضاءة مريحة ونظافة مكان العمل، والامتثال لمعايير الصحة والسلامة المهنية وتصميم المكاتب وأماكن العمل لتلبية احتياجات العمل.
 - التفاعل: نظراً لأن التفاعل له التأثير الأكبر على الإبداع الإداري، يُنصح الشركات بالتركيز على تعزيز العوامل التي تؤثر على التفاعل. ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير الدعم الإداري للأفكار الإبداعية، وبناء علاقات جيدة بين الموظفين على المستويين الشخصي والمهني، وضمان وضع الموظفين في مناصب تتناسب مع مهاراتهم وقدراتهم.

المراجع

المراجع العربية

- مرام احمد علي (2020) ، أثر القيادة الادارية على جودة بيئة العمل والابداع الإداري، الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.
- نورس عتوم (2020)، تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري، عربي. إسماعيل، مودة إسماعيل حسن & مشرف - الطاهر أحمد محمد علي (2014) أثر بيئة العمل في الإبداع الإداري (Doctoral dissertation, جامعة السودان العلوم والتكنولوجيا).
- النية، امحمد مقسودة، مبارك، مصطفىاوي & سفيان / مؤطر. (2021). أثر بيئة العمل في تحقيق الابداع الاداري (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية - ادرا).
- ياسين البرغلي، 2015 "أثر عناصر بيئة العمل الفيزيائية والسلوكية على الإبداع الإداري" دراسة أعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة سوريا.
- شعيب. (2017) مساهمة بيئة العمل الداخلية في أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية، دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة. المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، جامعة المسيلة
- اهناني ن (2017) علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال ، دراسة حالة عمال شركة صابودات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
- Sundstrom, E., Town, J.P., Rice, R.W., Osborn, D.P. and Brill, M. (1994), Office noise, Satisfaction, and Performance, Environment and Behavior, 26(2),
- عويضة، ك. م. (1996) علم النفس الصناعي. لبنان: دار الكتب العلمية.
- المشعان، ع. س. (1414). (علم النفس الصناعي. الإمارات العربية المتحدة: مكتبة الفالح للنشر والتوزيع
- مبخوت. ع. (2018) بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاداء الاداري دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الاهلية ، رسالة مقدمة لاستكمال الحصول على الماجستير تخصص ادارة أعمال، جامعة الاندلس.
- العبادي. (2018) بيئة العمل الصناعي وانعكاساتها على عمل العامل، دراسة ميدانية لمصنع اليات أبو غريب بغداد، مجلة اداب الفراهيدي.

- ماموني فاطمة الزهرة، تامين بيئة العمل من الأمراض المهنية تحديات ماثلة في الأفق لبلوغ عمل آمن ، مجلة قانون العمل والتشغيل المجلد 04 ، العدد 02 ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019.
- مشعلي بلال دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمل بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011.
- فاروق عبد فليته، السيد محمد عبد المجيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.
- خالد زحراح، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 01 ، العدد 11، 2018.
- محمد سرور الحريري ، ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع 2 عمان، الأردن، 2016.
- آسيا هبزي، خولة جلجلي، المناخ التنظيمي وضغوط العمل علاقة مركبة بين الحتمية وضرورة العلاج، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 09، العدد 01، 2021.
- لعمور رميلة اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال المجلد 06، العدد 03، 2019.
- عايدة سعيد ديب بنات الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين 2016.

الملاحق

-الاستبانة

المحور الأول: معلومات عامة

1	الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
2	العمر	
3	التحصيل العلمي	☐ أقل من شهادة جامعية ☐ شهادة جامعية ☐ دراسات عليا
4	الوضع العائلي	☐ متزوج/متزوجة ☐ أعزب/عزباء

المحور الثاني: الوضع المهني

5	المهنة	
6	القطاع	☐ عام ☐ خاص/مشارك
7	الرتبة الوظيفية	☐ موظف ☐ إدارة إشرافية ☐ إدارة وسطى ☐ إدارة عليا
8	نسبة قضاء الوقت على المكتب	☐ 0-20% ☐ 21-40% ☐ 41-60% ☐ 61-80% ☐ 81-100%

عناصر بيئة العمل السلوكية

مستوى التفاعل						
رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بشكل مقبول	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
9	يوجد علاقة جيدة مع الزملاء على المستوى الشخصي					
10	يوجد علاقة جيدة مع الزملاء على المستوى المهني					
11	تدعم الإدارة الأفكار الإبداعية					
12	عملي يتناسب مع مهاراتي وقدراتي					
13	تتوفر الأدوات اللازمة لأداء العمل					

					تتوفر المشروبات (قهوة، شاي)	14
					يوجد انترانت توفر المعلومات المتعلقة بالشركة	15

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مفهوم بيئة العمل بشقها الفيزيائي والسلوكي، وتحديد تأثير هذه العناصر على الإبداع الإداري لدى الموظفين في قطاع الاتصالات في مدينة الرياض. كما سعت الدراسة لتحديد العناصر الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري، وفحص الفروقات في مستوى بيئة العمل والإبداع الإداري، ومعرفة مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في هذا القطاع.

تم إجراء الدراسة على الموظفين العاملين في مكاتب قطاع الاتصالات السعودي الخاص في مدينة الرياض، باستخدام استبيان أعده الباحث. تم اختبار صدق وثبات الاستبيان بعد عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين.

توصلت الدراسة إلى أن لعناصر بيئة العمل الفيزيائية والسلوكية تأثيراً واضحاً على مستوى الإبداع الإداري للموظفين في قطاع الاتصالات، مع وجود اختلافات كبيرة في هذه العناصر بين قطاع الاتصالات الخاص والعام. كما أظهرت الدراسة وجود اختلافات جوهرية في مستوى الإبداع الإداري بين العاملين في القطاعين، حيث تفوق القطاع الخاص في مستوى الإبداع الإداري.

Abstract

This study aimed to explore the concept of the work environment in its physical and behavioral aspects and to determine the impact of these elements on managerial creativity among employees in the telecommunications sector in Riyadh. The study also sought to identify the most influential elements on managerial creativity, examine the differences in work environment and managerial creativity levels, and understand the extent to which demographic variables influence managerial creativity among employees in this sector.

The study was conducted on employees working in the offices of the private telecommunications sector in Riyadh, using a questionnaire prepared by the researcher. The validity and reliability of the questionnaire were tested after being reviewed by a panel of specialized judges.

The study concluded that the physical and behavioral elements of the work environment have a significant impact on the level of managerial creativity among employees in the telecommunications sector, with considerable differences in these elements between the private and public telecommunications sectors. The study also revealed substantial differences in the level of managerial creativity between employees in the two sectors, with the private sector showing higher levels of managerial creativity.