

العام الجامعي 2023 م

مشروع التخرج

"أثر جودة بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري بإدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء"

" The impact of the quality of the work environment on achieving administrative creativity in the management and maintenance department at the Saudi Telecom Company in

Al -Ahsa "

اعداد /

- | | |
|-------------|--------------------------|
| 20223006416 | 1- محمد خالد الاكلبي |
| 20223006342 | 2- مزنة عبد العزيز سعد |
| 20213000275 | 3- شاهين عبد العزيز سالم |

اشراف الدكتور/ وليد سليمان

المستخلص

في الوقت الحالي أصبح الابداع الإداري حاجة ملحة في كل المؤسسات والشركات وكان لابد من توفير البيئية المناسبة سواء كانت الخارجية او الداخلية وتؤثر بيئة العمل المناسبة من جميع الجهات مثل توفير بنية تحتية جيدة وطقس جيد ومرافق عامة وحواجز وغيرها على أداء العاملين في الشركة إن بيئة العمل تشمل الهيكل التنظيمي والحواجز وظروف العمل المختلفة مجتمعة والتي اذا تحققت بشروط وكفاءة عالية يؤدي ذلك إلى تحقق مفهوم الإبداع الإداري وتكوين قيادة إدارية قادرة على مواجهة الظروف الصعبة كما تستطيع أن تستثمر مواهب العمال وبالتالي تحقيق أقصى درجات الإبداع لجميع العاملين في ادارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في الاحساء

.....
.....

.....ملاحظة.....

المستخلص نبذة بسيطة لحين الانتهاء من المشروع بالكامل وطبعاً يسجل باللغة

العربية والانجليزية

فهرس المحتويات

الوصف	رقم الصفحة
الغلاف عنوان البحث	
المستخلص (عربي ويترجم الي الإنجليزية)	
فهرس محتويات المشروع	
فهرس الجداول	
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
1- مقدمة	
2- مشكلة الدراسة	
3- أهمية الدراسة	
4- اهداف الدراسة	
5- منهجية وخطه الدراسة	
6- الحدود ومتغيرات الدراسة	
7- فرضيات البحث محل الدراسة	

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة.
2. مشكلة الدراسة واسئلتها.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. منهجية وخطة الدراسة.
6. الحدود ومتغيرات الدراسة.
7. الفرضيات للدراسة.

أولاً: مقدمة عامة

أصبحت بيئة العمل في الشركات تتصف عادة بالتغير المستمر والسريع لمواكبة التطور مما استلزم تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة والمشاركة في صنع القرارات والسرعة في اتخاذها وقد أسهمت التطورات العلمية في دفع المنظمات والإداريين إلى السعي والتركيز نحو خلق ميزة تنافسية مستدامة بوصفها إحدى أهم مقومات البقاء في الوقت الحاضر وتحقيق التوازن بين مصالحها ومصالح الافراد العاملين فيها إذ تسعى المنظمات وتجتهد من اجل تحقيق التفوق في البيئة التنافسية فيعد عنصر الإبداع الإداري احد أهم مقومات البقاء والنجاح وعنصر تنافسي مهم يميز المؤسسات عن بعضها الامر الذي جعلها بحاجة ماسة الي إدارات إدارية مبدعه ومرنه لمعالجة القصور في الإمكانيات ورفع مستوى الاداء لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية ولتحقيق عنصر الإبداع الإداري لابد من أن يتم توفير مناخ ملائم وصحي يحتضن الإبداع والمبدعين وبيئة عمل مناسبة لتطوير وتشجيع وتنمية العنصر البشري وهو العنصر الأهم في بيئة التنظيم فهو يتأثر بها ويؤثر فيها وايضا يعتبر شريان نبض الشركة وهو الاساس في عملية إنتاج وتوليد الأفكار الجديدة والخلقة ويقع علي عاتق الإدارة مسؤولية تطوير العنصر البشري وتنمية الموارد البشرية في الشركة لتحقيق اهداف الشركة والعاملين بها معا لذا تسعى المنظمات جاهدة تخلق بيئة عمل تحرص على تطوير عنصر الإبداع والتفوق وكذا تنمية وتأهيل الأفراد من خلال توفير وتقديم الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع العمل الجماعي الذي يحث الافراد

العاملين داخل فرق العمل على خلق وإنتاج الأفكار الحديثة والجديدة المبدعة وذلك لن يأتي الا إذا توفرت بيئة عمل مناسبة وسليمة تدفع العاملين إلى إبراز قدراتها الابداعية وتوظيفها بالشكل المناسب للوصول إلى أفكار وحلول فريدة فالإبداع يتطلب القدرة علي الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة وبالتالي القدرة علي التفكير بشكل مختلف ومبدع وفي النهاية يتم إيجاد الحل المناسب حيث ان الإبداع الوظيفي هو هدف رئيسي من اهداف ادارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في الاحساء فهو يقوي الشركة ويدعمها ويبنى لها مستقبلا واعداء يميزها عن غيرها من الشركات الأخرى والإبداع لا يأتي الا اذا توفر للموظف بيئة عمل تناسبه وترقى بأسلوبه للأفضل ليستطيع ان يبدع ويظهر ما لديه من قدرات ومهارات تلبي حاجات الشركة وتزيد من كفاءته.

ثانيا: مشكلة الدراسة واسئلتها

أصبح الإبداع حاجة ومطلبا مهما واساسيا لكل الشركات والادارات ومنها ادارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في الاحساء ونجد ان البيئة التنظيمية للعمل ومكوناتها تشكل تحديا لاي تنظيم لما لها من أثر كبير على تقدم الشركة واستمراريتها وتحقيق أهدافها وهو الوصول الي التميز والتفوق في الأداء

وأيضاً الحفاظ على الميزة التنافسية لدى الشركة في الوقت الحالي والمستقبل أيضاً ولا يتم ذلك إلا من خلال تنمية العنصر لبشري أساس العملية الإبداعية.

الإشكالية الأساسية: بناء على ما سبق يمكن صياغة السؤال الرئيسي التالي :

س- ما مدى تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري في إدارة التشغيل والصيانة في الشركة السعودية للاتصالات فرع الاحساء؟

فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مفهوم الابداع الإداري وما هي عناصره ودور إدارة الموارد البشرية في عملية تطويره؟

2- ما هي علاقة الابداع الاداري بالأداء الوظيفي للموظفين؟

3- ما المقصود ببيئة العمل وابعادها وماهي اهم العوامل المؤثرة فيها؟

4- ما هي طرق توفير بيئة عمل مناسبة؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

تتسم أهمية هذا البحث لكونه يدرس اهم قضية تنظيمية قد تواجه الشركة ألا وهي بيئة العمل داخل الشركة ومدى تأثيرها على الابداع الوظيفي والاداري تكمن أهمية دراسة بيئة العمل في تمكين المنظمة من التعرف على الأبعاد التالية:

أولاً- الأهمية العلمية للدراسة -

- تستمد أهمية هذه الدراسة من طبيعة العلاقة الموجودة بين بيئة العمل والإبداع الإداري والتأثير المباشر بينهما داخل شركة الاتصالات السعودية بالإحساء.
- معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم بمعرفة مدى رضاهم عن عناصرها المكونة لها داخل الشركة.
- التركيز على أهمية المورد البشري وسلوكه الإبداعي في ظل بيئة عمل محفزة للإبداع والابتكار الإداري.
- معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها الإدارية والمادية المكونة لها داخل شركة الاتصالات السعودية.

ثانياً- الأهمية العملية للدراسة -

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية تطبيق نتائجها على أرض الواقع وإعطاء صورة عملية وواقعية لواقع الادارة محل الدراسة من خلال دراسته ميدانيا في إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء تعزيز فهم

لسلوك العاملين بكافة مستوياتهم الإدارية عليا ووسطي ودنيا لأهمية بيئة العمل والإبداع الإداري داخل الإدارة والسعي للتوصل إلى بيئة عمل تضع المورد البشري ضمن أولوياتها لينتج عن ذلك ان يكون لديه الاستعداد لاستخدام مخزونه من الطاقة القصوى من الموارد البشرية ومكونات الأخرى لبيئة العمل لتحقيق الابداع الإداري واستثمار إخلاص العنصر البشري وكفاءته لتنمية ولائه لإدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بالإحساء

رابعاً: أهداف الدراسة:

✓ دراسة مفهوم بيئة العمل داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية

✓ إبراز العلاقة الموجودة بين عناصر بيئة العمل ومستوى الإبداع الإداري لدى موظفي إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بمحافظة الاحساء

✓ دراسة إدراك شركة الاتصالات لمدى أهمية بيئة العمل لتحسين الاداء الوظيفي والإداري ومن ثم الابداع الإداري.

✓ تقديم إطار نظري لإبراز كل من مفهومي بيئة العمل والإبداع الإداري وتعميق فهمهما داخل إدارة التشغيل والصيانة في الشركة

✓ تحديد العلاقة بين الابداع الوظيفي وبيئة العمل داخل إدارة التشغيل والصيانة

في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء.

✓ التعرف على واقع الإبداع الإداري بكل أبعاده الأساسية لدى الموظفين في

إدارة التشغيل والصيانة في الشركة السعودية للاتصالات بالإحساء

خامسا: منهج وخطة البحث

لإنجاز بحثنا هذا والتوصل إلى إجابات عن التساؤلات المطروحة مسبقا وبالتالي الإجابة على الإشكالية الرئيسية فقد اعتمدنا في هذه الدراسة في جزئها النظري على المنهج الوصفي التحليلي وذلك قصد استيعاب الإطار النظري للبحث وفهم عناصره وتحليل أبعاده, معتمدين في ذلك على مختلف الكتب والمراجع العلمية المتاحة والمتعلقة بالموضوع محل الدراسة واستخلاص المعلومات المفيدة لنا والتي تساعدنا علي استيفاء الجانب النظري من الدراسة وأيضا استخدام وسائل مساعدة أخرى مثل المجالات والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمدنا في جمع المعلومات الخاصة بمتغيرات الدراسة على نموذج الاستبيان الذي يحتوي علي أسئلة علي مشكلة الدراسة وفرضياتها والخاصة بإدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء.

سادسا: حدود ومتغيراته الدراسة

- الحدود المكانية: إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمحافظة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: لقد أجريت هذه الدراسة في شهري شعبان ورمضان لعام 1444هـ الموافق لشهري مارس وابريل 2023م
- الحدود العلمية: استعرضت الدراسة بيان أثر جودة بيئة العمل علي تحقق الابداع الإداري والعوامل المؤثرة الأخرى مثل الهيكل التنظيمي والتدريب وطرق اتخاذ القرار ونظم التحفيز والمكافآت وظروف العمل بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء.
- الحدود البشرية: العاملين في إدارة التشغيل والصيانة من كافة المستويات الادارية التي سوف تشملها العينة الدراسة في شركة الاتصالات السعودية.

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: وهو جودة بيئة العمل داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بالاحساء.
- المتغير التابع: الابداع الإدارة وطرق تحقيقه داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بالاحساء.
- المتغيرات الديموغرافية: السن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوظيفة

سابعا: فرضيات الدراسة

تعد الفروض من أهم مراحل البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني

الفرضية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية - الرقابة - التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء.

الفرضية الثانية: ومفادها: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الإبداع الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمنطقة الاحساء

الخاتمة:

وتسعى إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء إلى تحقيق أهدافها التي أُسِّست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الإداري من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية ترتبط بيئة العمل بالتطور والابداع الوظيفي بشكل كبير من خلال الابداع الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية وهذا هو الذي سوف الشركة عن غيرها ولاشك أن وجود بيئة عمل ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعد مقوماً أساسياً لنجاح أية شركة فتوفير بيئة عمل مناسبة تحقق للشركة مستويات عالية من الأداء فالتطور الإنتاجي والمهني والآلات والمعدات المبتكرة والتطور التكنولوجي السريع هذا لم يأتي من فراغ بل من خلال عقل بشري مدبر ومبتكر رفع مكانتها وزاد من قيمتها الانتاجية وما تتضمنه من مجالات كالهياكل التنظيمية والثقافة التنظيمية السائدة والتكنولوجيا المتاحة فضلاً عن موارد المنظمة المتوفرة والمتاحة بحيث تكون قادرة على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في محيطها الداخلي ومع البيئة الخارجية المحيطة بها وترفع من مستوى الأداء الإداري لتحقيق أهداف إدارة التشغيل والصيانة المرسومة فلإبداع سبب مهم في مستوى بيئة العمل التي يعمل بها كلما تحسنت بيئة العمل كلما تقدم المنظمة بأفكار جديدة ومستحدثة فالإبداع الإداري منظومة متكاملة تشترك فيها المنظمة الإدارية

وافراد التنظيم من المستويات الإدارية العليا والوسطى والتشغيلية وتعتبر إدارة بيئة العمل هي العنصر الفاعلي في أداء المنظمة ومن ثم كان لابد وان تتجه الي التطوير حتي تحقق الإدارة أهدافها والتي تتماشى مع اهداف الشركة

المصادر والمراجع:

- ✓ سفيان/مؤطر 2021 أثر بيئة العمل في تحقيق الابداع الاداري
- ✓ محمد سعد فهد المشوط أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري يناير 2011 م
- ✓ هاشم عيسى 2017 أثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية
- ✓ مروان حسن 2016 دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من حالة الاحتراق الوظيفي
- ✓ مرام احمد 2020 "أثر القيادة الادارية على جودة بيئة العمل والابداع الإداري
- ✓ صايبي وفاء 2019 أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري
- ✓ نورس عتوم 2020 - تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري
- ✓ إسماعيل مودة إسماعيل حسن, 2014 أثر بيئة العمل في الإبداع الإداري
- ✓ صايبي وفاء 2019 أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري