



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي -

الطور الثاني -

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

التخصص: إدارة موارد بشرية

بعنوان:

تحليل بيئة العمل ودورها في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من
البنوك التجارية وكالات تقرر.

من إعداد الطالبتين:

- جغل مريم
- جواد صفاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024-06-09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور-بن عمارة الطاهر (أستاذ محاضر قسم "ب" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيساً
الدكتور-هتهات السعيد (أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفاً
الدكتور-بن الشيخ سارة (أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشاً

الموسم الجامعي: 2023-2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي -

الطور الثاني -

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

التخصص: إدارة موارد بشرية

بعنوان:

تحليل بيئة العمل ودورها في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من
البنوك التجارية وكالات تقرت.

من إعداد الطالبتين:

- جغل مريم
- جواد صفاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024-06-09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور - بن عمارة الطاهر (أستاذ محاضر قسم "ب" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيساً
الدكتور - هتهات السعيد (أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفاً
الدكتور - بن الشيخ سارة (أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشاً

الموسم الجامعي: 2023-2024

الإهداء

وخير ما نبدأ به هو الذكر الحكيم بالصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
ومن ابلغ ما قيل في علوم الهمة لا ابرح حتى ابلغ مجمع البحرين أو امضيا حقبا فالعلم إذا
يرفع أقواما من نازلة فالحمد لله الذي رزقنا لذة الوصول
وأنتم أساتذتي بارك الله فيكم نبراسا وعلما فبكم يكون مثال والاقتداء.

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم واخر دعواهم ان الحمد لله ربي العالمين صدق الله العظيم اذا كان اول طريق الم فانأخره تحقيق حلم واذا كان اول انطلاقة دمة فان نهايتها بسمه وهذه هيا قصة ال5 سنوات قد مرت والحلم قد تحقق فالحمد لله دائما وابدا

اهدي هذا الحلم الذي لطالما انتظرته طويلا الى من زين اسمي باجملا لالقباب من دعمني بلا حدود سندي وقوتيو ملاذي بعد الله ابي العزيز عبد الوهاب اطال الله في عمره اهديك تخرجي الى من كانت الداعم الاول لتحقيق طموحي من ابصرت بها الطريق من كانت دعواتها تحيطني وسهلت لي الشدائد الى القلب الحنون ام العزيزة صباح شموع مضيئة

والى كل من كان سببا في تحقيق حلمي واهدي لهم تخرجي اخواتي سندي في الحياة الذي لا يميل خولة عيسى اخي جمال وزوجته سميرة وابنهم الصغير جود واختي وزوجها واولادها رائد وساجد وسجود

والى اللذين ستبقى ذكراهم تملأ خاطري في رحلي وترحالي الذين التقيت بهم في درب الحياة ومقاعد الدراسة نسرين اسماء شيماء ابتسام نهلة منار نورشان مروة سهام فتحة خديجة الى صديقات في العمل مؤسسة لينات مديرة المؤسسة فاطمة موساوي صفاء طراد الى من كان داعم وسند لي ولزميلاتي مريمجغل في اعداد المذكرة رواقكمال الدين الى استاذي المشرف اهدي له أسمى التحية و التقدير ... هتهات السعيد

الى كل طلاب تخصص موارد بشرية دفعة 2024

صفاء، مريم

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وتأثير بيئة العمل على السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية وكالات تقرت، وقد شملت عينة الدراسة 48 موظف من موظفي البنوك التجارية محل الدراسة.

حيث إعتمدنا في هذه الدراسة على الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم من خلالها الوقوف على واقع بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية من خلال متطلباتها الأساسية، والبحث في مدى العلاقة التأثيرية بين بيئة العمل وتعزيز السلوك الإبداعي.

لتحليل بيانات الدراسة تم الإعتماد على التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار Spss.v22، حيث تم تحليل الارتباط، تحليل التباين الأحادي وتحليل الإنحدار الخطي البسيط، وكان من بين أهم النتائج المتوصل إليها، تقرر البنوك التجارية على مستوى عال من متطلبات بيئة العمل، كما أظهرت النتائج كذلك أن بيئة العمل لها أثر ذو دلالة إحصائية في تعزيز السلوك الإبداعي.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، سلوك الإبداعي، بنوك التجارية العمومية.

Résumé:

Cette étude visait à déterminer l'étendue de la contribution et de l'influence de l'environnement de travail sur les comportements créatifs dans les banques commerciales publiques de WILAYA DE TOUGGOURT. L'échantillon d'étude comprenait 48 employés des banques commerciales étudiées.

Dans cette étude, nous nous sommes appuyés sur le questionnaire comme outil de base pour collecter des données, grâce auquel nous avons identifié la réalité de l'environnement de travail dans les banques commerciales publiques à travers ses exigences de base, et étudié l'étendue de la relation d'influence entre l'environnement de travail et l'environnement de travail. Promotion d'un comportement créatif.

Pour analyser les données de l'étude, nous nous sommes appuyés sur une analyse statistique utilisant le progiciel statistique pour les sciences sociales, version Spss.v22, où une analyse de corrélation, une analyse de variance unidirectionnelle et une analyse de régression linéaire simple ont été effectuées parmi les résultats les plus importants obtenus. Était que les banques commerciales répondaient à un niveau élevé d'exigences en matière d'environnement de travail. Les résultats ont également montré que l'environnement de travail a un effet statistiquement significatif sur l'amélioration du comportement créatif.

Mots-clés : environnement de travail, comportement créatif, banques commerciales publiques.

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
IX	قائمة الرموز والإختصارات
أ_هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة العمل والسلوك الإبداعي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري حول بيئة العمل والسلوك الإبداعي.
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لبيئة العمل
21	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للسلوك الإبداعي
34	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لموضوع الدراسة
34	المطلب الأول: الدراسات التي تناولت السلوك الإبداعي
37	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للسلوك الإبداعي
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية - حالة عينة من البنوك التجارية وكالات تفرقت	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية
59	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة
64	المبحث الثاني: الدراسة الإستدلالية وتحليل الفرضيات
64	المطلب الأول: التحليل الوصفي لإتجاهات المستجوبين نحو عبارات ومحاور الدراسة
77	المطلب الثاني: تحليل نتائج إختبار الفرضيات
90	خلاصة الفصل
92	الخاتمة
96	المراجع
100	الملاحق

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
1-1	الإضاءة المطلوبة في أماكن العمل	05
2-1	التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات ذات الصلة	40
1-2	الدراسة على الوكالات المختلفة للبنوك التجارية العمومية-ولاية تقرت	48
2-2	نتائج توزيع إستمارة الإستبيان	49
3-2	توزيع فقرات المحور الأول	51
4-2	توزيع فقرات المحور الثاني	52
5-2	الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس ليكارت الثلاثي	52
7-2	الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة	54
8-2	نتائج اختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية (Split-Half-Reliability)	55
9-2	درجة ثبات عبارات المتغير المستقل: المتعلق بقياس مستوى بيئة العمل حجم العينة (N=48)	56
10-2	درجة ثبات عبارات المتغير التابع: المتعلق بقياس مستوى السلوك الإبداعي حجم العينة (N=48)	58
11-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق بالإضاءة	65
12-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق بدرجة الحرارة	66
13-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بنظافة مكان العمل	67
14-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الرابع المتعلق بالوضوء في مكان العمل	68
15-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الخامس المتعلق بتصميم مكان العمل	69
16-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد السادس المتعلق بتجهيز مكان العمل	70
17-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق بالأصالة	71
18-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق المرونة	72
19-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بالطلاقة والقدرة على التحليل	73
20-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الرابع المتعلق بنظافة بالوضوء في مكان العمل	74
21-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الخامس المتعلق بالقابلية للتغيير	74
22-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد السادس المتعلق بالمخاطرة وروح المجازفة	75
23-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد السادس المتعلق بسعة الاتصالات	76
24-2	نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى توفّر بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة	78
25-2	نتائج قياس أثر المتغير المستقل: بيئة العمل (الإضاءة، درجة الحرارة، نظافة مكان العمل، الضوضاء في مكان العمل، تصميم مكان العمل، تجهيز مكان العمل) على المتغير التابع السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة	82
26-2	نتائج تحليل اختبار الفرق بين متوسطات آراء المستجوبين نحو إدراكهم ل دور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، طبيعة العمل، المؤهل العلمي، الخبرة، إسم البنك).	88

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
1-1	منظور متكامل للعملية الإبداعية	27
2-1	أنواع السلوك الإبداعي	28
3-1	عناصر السلوك الإبداعي	30
1-2	نموذج إفتراضي لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل	50
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	60
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	61
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	61
5-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	62
6-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل	63
7-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير إسم البنك	64
8-2	التمثيل البياني للبواقي المعيارية مع قيم التوقعات غير المعيارية لنموذج السلوك الإبداعي	84
9-2	التمثيل البياني لتوزيع الأخطاء العشوائية لنموذج السلوك الإبداعي	85
10-2	رسم بياني لنتائج إختبار علاقة التأثير بين المتغير المستقل بيئة العمل x والمتغير التابع السلوك الإبداعي y	86

مقدمة

1. توطئة:

شهد عصرنا الحالي ولا زال يشهد على العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتعددة في شتى مجالات وميادين الحياة ، نتيجة الانفجار المعرفي وثور المعلومات والاتصالات والتسارع العلمي والتكنولوجي الهائل والعولمة وغيرها ، ويزداد اهتمام المؤسسات في الوقت الحالي بموضوع البيئة التي يقوم العاملون فيها بأداء المهمة الموكلة إليهم ، وأخذت هذه المؤسسات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه وأدائه والوسيلة الرئيسية لتحسين الأداء الوظيفي وتطويره وزيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال تلبية حاجات العاملين النفسية والاجتماعية والمادية .

وقد أسهمت التطورات العلمية في دفع المنظمات والإداريين إلى السعي والتركيز نحو خلق ميزة تنافسية مستدامة بوصفها إحدى أهم مقومات البقاء في الوقت الحاضر، إذ تسعى المنظمات وتجتهد من أجل تحقيق التفوق في البيئة التنافسية فيعد عنصر الإبداع الإداري أحد أهم مقومات البقاء والنجاح وعنصر تنافسي مهم يميز المؤسسات عن بعضها، ونجد الإداريين يركزون عليه نظرا لأهميته في تحقيق 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 الذي يعتبر شريان نبض المؤسسة الجوهر في عملية إنتاج وتوليد الأفكار الجديدة والخلاقة ، لذا تسعى المنظمات جاهدة لتخلق بيئة عمل تحرص على تطوير عنصر الإبداع والتفوق وكذا تنمية وتأهيل الأفراد من خلال توفير وتقديم الحوافز المادية والمعنوية ، وتشجيع العمل الجماعي الذي يحث الأفراد داخل فرق العمل على خلق وإنتاج الأفكار الجديدة المبدعة ، وذلك لا يأتي إلا إذا توفرت بيئة عمل مناسبة وسليمة تدفع الأفراد إلى إبراز قدراتها الإبداعية وتوظيفها بالشكل المناسب للوصول إلى أفكار وحلول فريدة.

2. طرح الإشكالية:

مما سبق تتشكل لنا الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير بيئة العمل على تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك محل الدراسة؟

وتندرج تحت الإشكالية الرئيسية مجموعة أسئلة فرعية كالتالي:

- ما مستوى توفر متطلبات بيئة العمل بالبنوك التجارية محل الدراسة الميدانية؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والسلوك الإبداعي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي للعاملين بالبنوك محل الدراسة الميدانية تعزى للخصائص الديمغرافية؟

3. فرضيات الدراسة:

- تتوفر متطلبات بيئة العمل بالبنوك التجارية محل الدراسة الميدانية بمستوى عال؛
- توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين بيئة العمل والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالبنوك محل الدراسة الميدانية؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول السلوك الإبداعي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية تعزى للخصائص الديمغرافية.

4. مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في الإطلاع على الموضوع.
- محاولة توفير مرجع يعتمد عليه من طرف الأكاديميين والمهنيين.

5. أهمية الدراسة:

تنبثق لأهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً حيوياً في الاقتصاد العالمي الحديث، كما أنها تتماشى مع التحولات العالمية في القطاعات الاقتصادية، وبناءً على ذلك فإن هناك ضرورة للوقوف وإلقاء الضوء على بيئة العمل وآثرها على السلوك الإبداعي للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

6. أهداف الدراسة:

- محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح لكل من بيئة العمل والسلوك الإبداعي؛
- تحديد مستوى السلوك الإبداعي السائد في المؤسسة محل الدراسة؛
- تحليل العلاقة بين بيئة العمل والسلوك الإبداعي للمؤسسة محل الدراسة.

7. منهجية الدراسة:

للإلمام بالموضوع من كل جوانبه والإجابة عن التساؤلات المطروحة ولتحقيق أهداف البحث وإختبار الفروض التي يتضمنها إعتمدنا في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي حيث:

إعتمدنا على المنهج الوصفي عند التطرق إلى إستعراض الإطار المفاهيمي لبيئة العمل والسلوك الإبداعي.

وإعتمدنا على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية، وذلك من خلال تحليل نتائج أداة الإستبيان لإختبار صحة الفرضيات.

8. أدوات الدراسة المستخدمة:

سعيًا منّا لإثراء هذه الدراسة إعتمدنا على البحث المكتبي، حيث إستخدمنا في الجانب النظري مجموعة من الكتب وكذلك مجموعة من البحوث العلمية والمجلات وبعض الملتقيات الوطنية والدولية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على تصميم استمارة إستبيان وتوجيهها إلى عينة من موظفي البنوك التجارية -ولاية تڤرت- وتهدف هذه الاستمارة إلى التعرف على مدى مساهمة بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي، وأخيراً تحليل البيانات المجمعة من أدوات الدراسة بالاعتماد على:

• برامج إحصائية: SPSS25, EXCEL2016؛

• الأساليب الإحصائية: النسب المئوية، التكرارات، الانحراف المعياري؛

• إختبار (T TEST) لدراسة صحة الفرضيات؛

• إختبار التباين الأحادي (One Way Anova).

9. حدود الدراسة:

• **الحدود الموضوعية:** تتمثل في الجانب النظري للدراسة حيث سيتم التطرق الى المفاهيم المتعلقة ببيئة العمل والسلوك الإبداعي.

• **الحدود المكانية:** تم الدراسة على مستوى وكالات البنوك التجارية ولاية تڤرت؛

• **الحدود الزمنية:** إنجاز الدراسة ككل يتزامن مع السنة الجامعية 2023-2024 حيث تم تخصيص شهري مارس وأفريل 2024 لإنجاز الدراسة الميدانية.

10. **صعوبات الدراسة:** لم نواجه أي صعوبات تذكر.

11. **خطة (تقسيمات) الدراسة:**

بغية تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة بشكل متوازن مكون من فصلين تسبقهما مقدمة، حيث يتناول كل فصل جانب رئيسي من المذكرة ويسبق بتمهيد ويختتم بخلاصة، وفي الختام عرض النتائج النهائية المتوصل إليها واختبار الفرضيات واقتراح بعض التوصيات الآفاق المستقبلية المرتبطة ذا الصنف من الدراسات وذلك كما يلي:

• مقدمة

الفصل الأول -: الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة العمل والسلوك الإبداعي -:

يتناول الإطار النظري للدراسة، حيث يتضمن:

- **المبحث الأول:** الإطار النظري حول بيئة العمل والسلوك الإبداعي

– المبحث الثاني: الدراسات السابقة لموضوع الدراسة

الفصل الثاني- الدراسة الميدانية – حالة البنوك التجارية –ولاية تفرت-: يتعلق بإسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من خلال دراسة إستبائية بولاية تفرت، حيث يتضمن هذا الفصل:

– المبحث الأول: إجراءات الدراسة.

– المبحث الثاني: الدراسة الإستدلالية وتحليل الفرضيات.

• خاتمة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة
العمل والسلوك الإبداعي

تمهيد:

تعتبر البيئة احد الأركان الرئيسية والمكملة لدراسة دنيا الأعمال في المنظمات الحالية، فالمنظمات الناجحة تتميز ببحثها المستمر عن طرق جديدة ومميزة وأفكار خلاقة ومبتكرة لتحقيق أهدافها المسطرة بكفاءة عالية وفعالية كبيرة، ونحت اسمها في السوق بين المنظمات المنافسة الأخرى، ففي عصرنا الحالي نجد أن موضوع بيئة العمل وأثرها في تحقيق الإبداع الإداري من أهم المواضيع التي يهتم بها كافة الإداريين والرؤساء نظرا لأهميتها في التأثير على سلوك وأداء الأفراد العاملين داخل وخارج المنظمة سلباً وإيجاباً، فالعنصر البشري يؤثر ويتأثر بالبيئة التي يتعامل معها ، لذلك تبدل المنظمات الناجحة وسعيها على تحقيق كافة الوسائل الرئيسية واللازمة لتوفير حاجات العاملين النفسية والمادية والمعنوية، وقيادتهم نحو الخروج عن الأداء التقليدي والاتجاه نحو الأداء الإبداعي المتميز عن طريق إجراء تعديلات وتحسينات في البيئة وتوفير بيئة عمل مريحة تساعد على تحسين الأداء الإبداعي وتطويره. من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى الإطار النظري حول بيئة العمل والسلوك الإبداعي بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري حول بيئة العمل والسلوك الإبداعي

يتناول هذا المبحث الإطار النظري لكل من بيئة العمل والسلوك الإبداعي، وذلك من خلال إبراز المفاهيم الخاصة بكل من بيئة العمل والإبداع الإداري، بالإضافة إلى إظهار العلاقة التي تربط بين بيئة العمل والإبداع الإبداعي.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لبيئة العمل

الفرع الأول: مفهوم بيئة العمل: لقد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل نذكر منها:

1. يعرفها الحمامي بأنها: كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل¹.

2. يعرفها الشنواني: على أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والتي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه².

3. وعرف هنري سافال على أنها: قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة بسيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته³.

وتعرف بيئة العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن⁴.

الفرع الثاني: بيئة العمل المادية والاجتماعية:

1. بيئة العمل المادية:

يقصد ببيئة العمل المادية تلك الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله من إضاءة حرارة، تهوية... إلخ تؤثر على صحته وسلامته، ينعكس على فعالية أدائه.

¹سهم رحون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي "دراسة على عينة من الإداريين بولايات ومعاهد باتنة، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد خيضر سكرة، 2014، ص 13.

²صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 20.

³علي موسى حنان، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، تسير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 2.

⁴دمري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، ص 6.

1.1 الإضاءة: تعرف الإضاءة على أنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة أو أنها مقدار الضوء الساقط على سطح ما، والناتج عن مصدر للإضاءة كالشمس التي تعد المصدر الرئيسي للضوء، أو الضوء الاصطناعي الذي غالبا ما يستعان به في المؤسسات.¹

وتعتبر الإضاءة الجيدة شرطا أساسيا لضمان تأثيرها على الأعمال الذهنية والجسمية. التي تعتمد بشكل كبير الإدراك البصري. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن للإضاءة تأثير مباشر على الإنتاج، وفي هذا الصدد توصل مجموعة من الباحثين إلى أن زيادة شدة الإضاءة عما كانت أدت إلى ارتفاع الإنتاجية في بعض الأعمال بنسبة 35%.²

أ. شروط تصميم الإضاءة:

هناك ثلاث أمور يجب وضعها بعين الاعتبار عند تصميم الإضاءة، وهي:

شدة الإضاءة: ويقصد بها مقدار الإضاءة اللازمة لأداء وظيفة معينة، وتقاس بوحدة اللوكس*.

وتتوقف شدة الإضاءة المطلوبة على:

- **نوع العمل:** فكلما استلزم العمل إجراء عمليات دقيقة الأداء كلما كانت الإضاءة المطلوبة عالية الشدة؛
- **سن العامل:** كلما تقدم العامل في السن كلما ضعف بصره واحتاج لإضاءة أشد لتحسين أدائه. كما تجدر الإشارة إلى أن شدة الإضاءة ذات أهمية نسبية، لأن البحوث العلمية أثبتت أن للعين القدرة على التكيف عند مستويات إضاءة معينة. وبالتالي لنا أن نتوقع أن تأثير شدة الإضاءة على إنتاجية العامل قد يتوقف عند حد معين.
- **توزيع الإضاءة:** يعتبر عامل توزيع الضوء في مكان العمل من العوامل الحاسمة للإضاءة. ويقصد به مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من مكان العمل. ويختلف توزيع الضوء الطبيعي عن الضوء الاصطناعي، حيث تكون الإضاءة أحسن عندما يعتمد على ضوء الشمس ويتحقق التوزيع الجيد في حالة استخدام الضوء الاصطناعي عن طريق استخدام مصابيح موزعة توزيعا منتظما لنشر إضاءة متساوية أو استخدام مرشحات تجعل الضوء الاصطناعي يماثل الضوء الطبيعي.

¹ جيرمي سترا نكسن، ترجمة بماء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص 348.

² فراج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي التنظيمي، الطبعة السادسة، دار المعارف، القاهرة، 1988، ص 219.

* اللوكس: وحدة قياس الإضاءة.

• **لون الإضاءة:** يعد من أهم العوامل التي تؤخذ في الحسبان عند تصميم الإضاءة. فكلما اقترب لون الضوء من لون الضوء الطبيعي "اللون الأبيض" كلما كان ذلك أفضل. كما يجب الإشارة إلى بعض المشاكل التي قد تواجه مهندس الإضاءة:

– **الوهج:** ويحدث عندما تكون أجزاء من المجال البصري ذات إضاءة ساطعة جدا مقارنة بالمناطق المحيطة بها. لأن إضاءة مكان العمل بمستوى أشد مقارنة بالمناطق الأخرى المحيطة به يؤدي إلى إجهاد العينين بعد مدة. والسبب في ذلك أن انتقال النظر من مكان ذو إضاءة أقل يحدث اتساعا في حدقة العين ثم إن عودة العين مرة أخرى إلى المكان المضاء بشدة سوف يؤدي إلى تقلص حدقة العين. والنشاط المستمر لهذه الأخيرة يمكن أن يؤدي إلى إجهادها.

– **السطوع:** ويتعلق بقدرة السطح على عكس الضوء، وهو إحساس ذاتي لا يمكن قياسه.¹

ب. **الآثار المترتبة عن سوء الإضاءة:** عند وجود إنارة ضعيفة مع حاجة العمل إلى إنارة عالية فذلك يؤدي إلى إرهاق العين ولكن عند العمل لفترات طويلة قد يسبب تأثيرات حادة مثل الصداع، آلام في العين، احتقان حول القرنية، إلخ.²

- تعرض العاملين للإجهاد البصري يؤدي إلى حدوث أخطاء في أداء العمل؛
 - الشعور بالاكنتاب والانقباض مما يقلل من حماس العامل اتجاه عمله، ويؤدي إلى تدهور مستوى الأداء؛
 - تعتبر الإضاءة السيئة في أماكن العمل من العوامل التي تزيد من احتمال وقوع حوادث العمل؛
 - تقتضي الإضاءة المناسبة لمكان العمل أن تصل في شدتها إلى درجة معينة، أن تكون متجانسة بتوزيعها بشكل جيد على جميع زوايا مكان العمل وأن يقترب لونها من اللون الطبيعي للضوء.
- ت. **تهيئة الإضاءة:**

تستلزم الإضاءة الجيدة ثلاث شروط (لشدة، التوزيع الجيد لون الإضاءة، كما تتوقف الإضاءة المثلى على عدة عوامل (طبيعة العمل، طبيعة العامل). وفي سبيل توفير أدنى شروط الإضاءة المطلوبة لابد بالأخذ بعين الاعتبار العوامل التالية عند تصميم الإضاءة:

- **تصميم المبنى:** تحديد اتجاه المبنى بشكل يجعله معرضا لضوء الشمس، بحيث تتلقى غرف المبنى الضوء الطبيعي بالكم الكافي؛

¹ فوج عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص 221.

² طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب، جامعة الإسكندرية، 2007، ص 130.

- تنظيف كافة النوافذ الزجاجية وفتحات الإضاءة السقفية من الجهتين الداخلية والخارجية.

الجدول رقم (1-1): الإضاءة المطلوبة في أماكن العمل

القيم الدنيا للإضاءة	الأماكن الداخلية المخصصة للعمل وملحقاته
40 لوكس	طرق المرور الداخلية
60 لوكس	الأدراج والمستودعات
120 لوكس	أماكن العمل وغرف الملابس والمرافق الصحية
200 لوكس	الأماكن المظلمة المخصصة للعمل الدائم
القيم الدنيا للإضاءة	الأماكن الخارجية المخصصة للعمل
10 لوكس	الأماكن والممرات الخارجية
40 لوكس	الفضاءات الخارجية التي يمارس فيها العمل بشكل مستمر

المصدر:

Roger Vicenti، **LES RISQUES PROFESSIONNELS**, L'ORGANISATION ,PARIS, ,2004P371.

2.1 الحرارة: من المهم أن يعمل العامل في بيئة تتوفر على درجة حرارة معتدلة، تتوافق مع طبيعة العمل. ذلك أن كفاءة الفرد

تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المطلوب.

أ. آثار درجة الحرارة غير المناسبة:

- تخلف درجة الحرارة غير المناسبة تأثيراً سيئاً على النواحي الفيزيولوجية للعامل، مما يولد إحساساً بالضيق لدى العامل،

فتقل كفاءته في العمل؛¹

- انخفاض الإنتاج في درجات الحرارة المنخفضة.

ب. العوامل المحددة لدرجة الحرارة:

- الموقع الجغرافي لمكان العمل: تختلف المناطق الجغرافية من حيث الخصائص المناخية، إذ نجد منها الحارة، المعتدلة

والباردة. لهذا أخذ هذا العنصر بعين الاعتبار عند البحث عن درجة الحرارة المثلى.

- الفصل: تكون درجة الحرارة المفضلة في فصل الشتاء مرتفعة مقارنة بها في فصل الصيف.

- طبيعة العمل: تختلف درجة الحرارة المفضلة باختلاف نوعية الأعمال التي تمارس فنجد أن الأعمال التي تحتاج إلى

نشاط حركي شاق تتطلب درجة حرارة منخفضة. لأن مثل ذلك النشاط يؤدي إلى رفع درجة حرارة الجسم، نتيجة

¹ فرج عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص223.

عملية الاحتراق التي تحدث على مستواه. في حين الأعمال التي لا تحتاج إلى بذل مجهود كبير، تتطلب درجة حرارة أعلى من سابقتها.

• **طبيعة العامل:** إن درجة الحرارة المثلى ليست ثابتة، بل تختلف من فرد إلى آخر. وذلك راجع لتركيبته الفيزيولوجية.

1.1 تهيئة الحرارة:

تحدد درجة الحرارة المثلى حسب طبيعة العمل ومكان العمل بشكل خاص. ومن أجل بلوغ درجة الحرارة المطلوبة لا بد من اتخاذ مجموعة من الاحتياطات الفعالة بحيث تستعين المؤسسة بأجهزة التكييف للتحكم في درجة الحرارة وتعديلها بما يتناسب وطبيعة العمل، والجدول الموالي يبين درجات الحرارة الموافقة لكل عمل:

3.1 الرطوبة

تعرف الرطوبة على أنها نسبة بخار الماء في الهواء، وتختلف من منطقة جغرافية لأخرى. وبصفة عامة يجب أن تكون نسبة الرطوبة محصورة بين 30 % و 70%.

أ. الآثار الناجمة عن نسبة الرطوبة غير المناسبة:

يسبب انخفاض نسبة الرطوبة عن حدها الأدنى الإحساس بعدم الراحة والتعب، نتيجة لجفاف الحلق والجيوب الأنفية. وإذا ازدادت الرطوبة عن حدها الأقصى ينتاب العمال الإحساس بالزكام وانسداد أجهزة التنفس. ناهيك عن الأضرار التي تلحق بالآلات والمعدات خاصة منها المصنوعة من المعدن.¹

ب. طرق الوقاية من الرطوبة

- بالنسبة لرطوبة الجو يتم التأكد أن نسبتها في الجو لا تتعدى الحدود التي يستلزمها العمل؛ بالنسبة للرطوبة الناشئة عن البلل يتم التخلص منها عن طريق التخلص من السوائل؛
- يمكن تقليل ضرر الرطوبة بتزويد العمال بالملابس غير النافذة للسوائل كالقفازات والملابس وكذلك الأحذية المصنوعة من لمطاط؛
- يجب توفير التهوية المناسبة داخل أماكن العمل سواء كانت طبيعية أو اصطناعية؛
- العمل على تبريد الجو في أماكن العمل المغلقة.

¹جيرمي سترانكس، مرجع سبق ذكره، ص348.

4.1 التهوية:

تكتسي التهوية أهمية بالغة نظرا لارتباطها المباشر بوظيفة التنفس وتأثيرها على القدرة الجسدية للفرد. يرجع الاهتمام بالتهوية إلى الحادثة التي وقعت في إحدى المدن والتي أدت إلى موت عدد كبير من السجناء نتيجة وضعهم في غرفة صغيرة ذات درجتي حرارة ورطوبة عاليتين¹. لا شك أن مثل هذه الحادثة قد استثارت فضول العلماء لمعرفة سببها، خاصة بعد ملاحظة ظاهري الخمول والنعاس على كل من يعمل في غرفة قليلة التهوية². ومن أجل تفسير هذه النتائج، تم وضع ثلاث فرضيات³:

الفرضية الأولى: "الأعراض الخمول والكسل ترجع إلى أن عملية التنفس تستنفذ الأكسجين المتواجد بالغرفة وتستبدله بثاني أكسيد الكربون، مما يتسبب في انعدام الأكسجين في الغرفة.

الفرضية الثانية: ترجع الأعراض إلى تسمم الجسم بثاني أكسيد الكربون المتراكم.

الفرضية الثالثة: تعود الأعراض إلى بعض المواد التي يطرحها الجسم بكميات صغيرة أثناء عملية الزفير التي تسبب تسمما بطيئاً."

لاختبار صحة هذه الفرضيات أجريت العديد من الدراسات والأبحاث، فتوصلت إلى نتائج مفادها أن سوء التهوية تعيق عملية تنظيم حرارة الجسم، الشيء الذي ينفي الفرضيات أعلاه⁴. فنتيجة عملية الاحتراق التي تحدث داخل الجسم ترتفع درجة حرارته عن المعدل العادي ولا بد له إزاء ذلك من وسيلة تمكنه من التخلص من الفائض الحراري عن طريق الهواء المحيط به. وتتوقف قدرة الهواء على أداء هذه الوظيفة على:

- **درجة حرارة الهواء:** كلما زادت درجة حرارة الهواء قلت قدرة الجسم على التخلص من درجة الحرارة الزائدة؛
- **درجة رطوبة الهواء:** معناه كلما إزدادت درجة الرطوبة عن الحد المثالي فإن الجسم يتلقى صعوبة في إفراز العرق، نظرا لتشبع الهواء ببخار الماء فيعيق عملية التخلص من الحرارة الزائدة.

1 عويد سلطان المشعان، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص 117.

2 رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوراق، عمان، 2005، ص 115.

3 عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص 227.

4 طارق كمال، مرجع سبق ذكره، ص 131.

• **معدل حركة الهواء:** حيث يجب أن يتميز الهواء المحيط بجسم الإنسان بالحركة. كما يدخل في إطار التهوية الأبخرة، الغازات السامة أو الكريهة، الأدخنة، والروائح العفنة في مكان العمل التي تؤثر سلباً على الحالة الصحية والنفسية للعمال. وأفضل مثال على ذلك التدخين، حيث يلوث الهواء في أماكن العمل. وفيما يلي أهم الآثار السلبية للتدخين:

- تعريض العامل المدخن للأمراض الصدرية والقلبية، مما يحول دون حضوره للعمل بشكل منتظم وكما هو مخطط في جدول الأعمال؛
 - الضرر بصحة العمال الآخرين؛
 - إمكانية التعرض للحريق؛
 - دفع تكلفة لتنقية الهواء الداخلي وصيانة ما يخلفه الدخان من آثار على لون سقف وجدران الغرف
- أ. آثار سوء التهوية

- تعتبر سوء التهوية من العوامل السلبية في مكان العمل، نظراً للأضرار التي تسببها للفرد والمؤسسة معاً، ونورد أهمها فيما يلي:
- يؤدي سوء التهوية في بعض الأحيان إلى الموت؛
 - أسفرت بعض الدراسات المجراة على عمال المناجم إلى أن سوء التهوية يؤدي إلى زيادة فترات الراحة غير المرخص بها؛
 - انخفاض معدلات الإنتاجية.¹
- ب. تهيئة التهوية:

لقد أثبتت التجارب والدراسات ضرورة توفير التهوية المناسبة في أماكن العمل، وفي سبيل ذلك تعمل المؤسسة على:

- توفير حجم الهواء الكافي لعملية التنفس ولطبيعة العمل؛
 - توفير الوسائل الكفيلة بتجديد الهواء بشكل مستمر.
- إن الاعتماد على التهوية الطبيعية عن طريق الأبواب والنوافذ والفتحات الأخرى في مكان العمل غير كاف. خاصة إن احتوى مكان العمل على مصادر للغبار والأدخنة، وفي مثل هذه الحالات تلجأ المؤسسة إلى أنظمة ميكانيكية للتهوية، تعمل على تنقية الهواء داخل أماكن العمل.²

¹ عويد سلطان المشعان، مرجع سبق ذكره، ص 119.

² جيرمي سترانكس، مرجع سبق ذكره، ص 353.

5.1 الضوضاء

تعتبر الضوضاء من العناصر غير المحبذة في مكان العمل، على اعتبار أنها كل صوت غير مرغوب فيه. كما يعرف الصوت على أنه متعة الاستماع الناشئة عن تحريك الأعصاب السمعية والمراكز السمعية في المخ، وتنقل هذه الأصوات بواسطة ناقل كالماء والهواء. وتنشأ الضوضاء من الحركات الزائدة للموجة، وتزداد حدتها بزيادة حدة هذه التحركات ". وقد جاء في تقرير أحد الباحثين عام 1975 حول تأثيرات الضوضاء على العامل حيث أن التقليل من الضوضاء في مكان العمل، أدى إلى تخفيض الأخطاء إلى ثمن (1-8) من عددها المعتاد. كما أثبتت بعض الأبحاث التي أجريت في مصانع للنسيج بإنجلترا، أن الإنتاج قد زاد بنسبة 3 % عند استخدام العمال للواقيات الأذن التي تعمل على خفض الضوضاء ب 50%¹.

أ. العوامل المحددة لدرجة خطورة الضوضاء:

يتوقف تأثير الضوضاء على العديد من العوامل منها:

- **طبيعة الفرد:** لا شك في أن تأثر الأفراد بالضوضاء متفاوت، فنجد البعض منهم شديد الحساسية لها لدرجة أنها قد تحدث لهم نوبات لبعض المصابين بالصرع. ونجد البعض الآخر لا يتأثر بها كثيراً. ويلعب عامل السن دوراً كبيراً في درجة تأثير الضوضاء على العامل.
- **طبيعة العمل:** تتوقف تأثيرات الضوضاء على مدى تعقيد العمل. ويبدو بشكل عام أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الحركية والروتينية نظر لحاجة الأولى إلى التركيز أكثر.
- **طبيعة الضوضاء:** إن الضوضاء المتصلة والتي تستمر لفترة طويلة دون انقطاع، قد لا تكون ضارة بالعامل بقدر الضوضاء المتقطعة ذلك أن العامل سرعان ما يتعود على الضوضاء المتصلة ويتكيف معها.

ب. آثار الضوضاء:

إن الضوضاء باعتبارها عنصراً سلبياً في مكان العمل، تتسبب في مجموعة من المشاكل للعامل والعمل معاً، نذكر

منها: ²

¹ رضا صاحب أبو آل علي، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية معاصرة"، مؤسسة الوراق، عمان، 2005، ص 116.

² حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980، ص 27.

– تأثيرات نفسية وعصبية، تتمثل في الضيق، العصبية، التوتر، لأن الأصوات المفاجئة تحدث فرعا عند معظم الأشخاص.

– إعاقة عملية الاتصال: تعتبر الضوضاء بمثابة عنصر تشويش يحد من كفاءة العملية الاتصالية سواء كان ذلك لدى المرسل أو المرسل إليه. فالضوضاء قد تغير معنى الرسالة كما قد تمنع وصولها أصلا إذا ما كانت شديدة؛

– العمل في جو تسوده الضوضاء مكلف جدا من ناحية استنفاد طاقة وجهد العامل وهذا ما بينته بعض التجارب، حيث وجد أن مثل هذا الجو يتسبب في نقص القدرة على التركيز مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة الأداء، سواء كان العمل عضلي أو ذهني.

ج. تهيئة الضوضاء:

يعد سعي المؤسسة للتحكم في الضوضاء من الخطوات الإيجابية لتأمين جو مريح للعمال، ولكي تتمكن المؤسسة من تقليل حدة الضوضاء في أماكن العمل تتبع ما يلي:

- اختيار التصميم الصحيح: اختيار موقع المؤسسة بحيث لا تكون هناك ضوضاء خارجية مرتفعة والسهر على وضع مولدات الكهرباء في غرف خاصة بعيدة عن المؤسسة؛
- تحسين الهندسة الإنشائية، باستخدام مواد لها القدرة على امتصاص الضوضاء؛
- عزل الآلات مصدر الضوضاء في غرف مغلقة أو بوضعها فوق وسائل تمتص الضوضاء؛
- المواد الماصة للضجيج: إن تغطية الجدران بمواد ماصة للضجيج مثل المطاط يمكن أن يخفف الضجيج بمقدار 07 ديسيبل؛

د. واقيات السمع: وتعتبر خط العد الأخير الواجب استخدامه عند استحالة السيطرة على الضوضاء وفيما يلي أمثلة عنها:

- سدادات الأذن تخفض شدة الضوضاء بحدود 10 ديسيبل؛
- كاتمات الضوضاء القوسية تخفض بحدود 30 ديسيبل؛
- الخوذة الواقية للضجيج تخفض بحدود 45 ديسيبل.

وفي حالة عجز الإجراءات السابقة عن تقليل حدة الضوضاء في مكان العمل، تلجأ المؤسسة إلى منح العمال فترات راحة، العناية بالتغذية، إدخال التحسينات المناسبة في طرق أداء العمل ... إلخ.

6.1 الاهتزازات:

تعتبر الاهتزازات عن الارتجاجات (التذبذبات) التي تولدها الآلة ويشعر بها الإنسان ويمكن لهذه الاهتزازات أن تؤثر:

- على يد العامل فقط: وهو الاهتزاز الذي يدخل الجسم عن طريق الأيدي أي عندما تهتز القطعة المشغولة أو الآلة فقط بيد العامل؛
 - على كامل جسم العامل: ويحدث عندما يستند العامل على أرض مهتزة (كمقعد على آلة تصدر الاهتزاز مثل الآليات بكافة أنواعها، العمل جانب بعض الآلات كالمطارق الهيدروليكية).
- أ. تأثير الاهتزازات:

تشير معظم المنظمات الدولية إلى التأثير الضار الاهتزاز على جسم الإنسان مثل:

تأثر الروابط الفقرية: يتأثر كل من العمود الفقري والجملة العصبية لدى تعرض العامل الاهتزاز يتراوح بين 04 و 05 هرتز.

- تأثر الأحشاء الداخلية بالاهتزاز على كامل الجسم لاهتزاز يتراوح بين 04 و 05 هرتز تتأثر الجمجمة عند الوصول إلى اهتزاز يتراوح من 20-30 هرتز مما قد يتسبب في نقص القدرة على التركيز والرؤية الجيدة؛
- اضطراب الأوعية الدموية: ويحدث هذا الأمر بشكل واسع لدى العمال الذين يمسكون بأداة مهتزة؛ وخاصة إذا ما تجاوزت فترة مسك الأداة لأكثر من 15 دقيقة دون راحة؛
- تأثر العظام: حيث يؤثر الاهتزاز على العظام والمفاصل ويضعفها وخاصة عظام المفصل عند التعرض لاهتزاز الأيدي؛
- اضطرابات عضلية: نتيجة الجهد الذي تبذله العضلات للسيطرة على القطع المهتزة.

ب. كيفية السيطرة على الاهتزازات:

يمكن التقليل من آثار الاهتزازات من خلال:

- عمل فحص طبي ابتدائي للعامل عند تعيينه والذي يكشف أي مرض يمنعه من العمل على الأجهزة المهتزة، بالإضافة إلى الفحوصات الدورية؛
- الاعتماد على محركات الحركة جيدة النوعية لتقليل الاهتزاز على كامل الجسم؛
- وضع مواد مضادة للتذبذبة تحت الآلات وفي مقابض الآلات اليدوية مثل البلاستيك والمطاط والفلين؛
- تركيب المحركات والمضخات المرواح على الأجزاء الأكثر تماسكا وثبات؛

7.1 نظافة مكان العمل:

تولي إدارة المؤسسة أهمية بالغة لفعاليات التنظيف، لما للنظافة من دور في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق:

- التخلص من تجمعات الأوساخ والفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية؛
- تنظيف الجدران والأسقف وغرف العمل بشكل دوري واللجوء إلى طلائها من حين لآخر؛
- اتخاذ إجراءات لمحاربة ظاهرة التدخين في أماكن العمل.

تلعب النظافة دوراً هاماً في الحفاظ على صحة العمال من خلال حمايتهم من أمراض وحوادث العمل، لأن معظم حوادث العمل كالانزلاق والحرائق تقع بسبب الإهمال ورمي الأوساخ والفضلات بشكل عشوائي في أماكن العمل. الشيء الذي يستلزم:

- توعية عمال المؤسسة بالأهمية الصحية والنفسية لنظافة مكان العمل؛
- توفير حاويات رمي الأوساخ ساخ في كل أرجاء المؤسسة.

مما لا شك فيه أن النظافة في مكان العمل من أهم العوامل التي تقوي ارتباط العامل بعمله وتحفزه على الأداء. في حين عدم توفر إجراءات النظافة الكافية يولد نفوراً لدى العامل مما يسيء لنفسيته ويجعله غير مرتاح في عمله.¹

8.1 تجهيز وترتيب المكاتب

يقصد بالترتيب والتجهيز توفير كل المستلزمات وتوفير المكان المناسب لها. وتتوقف عملية الترتيب والتجهيز على:

- ترتيب الأثاث بالشكل الذي يمكن العمال من الحركة بحرية داخل المكتب والتنقل بين مكتب وآخر؛
- الحفاظ على ترتيب وتنظيم منطقة العمل بتخزين المواد التي لا تستخدم في مكان بعيد؛
- الترتيب الجيد للملفات في الخزائن؛
- مراعاة معايير النظافة المذكورة سابقاً.

تحدد إجراءات تهيئة ظروف العمل الفيزيائية على أساس بعض القيم المثلى التي تؤخذ كمعايير تكون في شكل مقاييس يجب احترامها عند تصميم الإضاءة أو التهوية. كما أنه يمكن أن تأخذ المعايير شكل تدابير وقائية أو إجراءات

1. نجاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 77.

توعية لا بد من احترامها، كما هو الحال بالنسبة للتدخين والإشعاعات وتدخل في إطار تجهيز وترتيب المكاتب تحديد المساحة المخصصة لكل عامل، وذلك كما يلي:

- تسعة أمتار مربعة لكل عامل؛
- اثنا عشر متراً مربعاً لكل عاملين؛
- واحد وعشرون متراً مربعاً لكل ثلاثة عمال؛
- اثنان وثلاثون متراً لكل أربعة عمال؛
- خمسة وأربعون متراً مربعاً لكل خمسة عمال؛
- عشرة أمتار مربعة لكل عامل إذا كان عدد العمال يتجاوز الخمسة في المكتب الواحد.

2. بيئة العمل الاجتماعية:

تعد ظروف العمل الاجتماعية بما تتضمنه من خدمات اجتماعية وعلاقات إنسانية من العوامل المحيطة والمؤثرة في سلوك العامل في مكان عمله.

1.2 الخدمات الاجتماعية

توجد عدة مقومات من شأنها خلق جو من الثقة والتعاون المشترك بين العاملين وبينهم وبين الإدارة بما يكفل في نهاية الأمر تحسين علاقات العمل بالمؤسسة ورفع معنويات العمال بما ينعكس أثره على تحسين أدائهم.

أ- تعريف الخدمات الاجتماعية:

هيتلك الخدمات التي يمكن أن توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد احتياجاتهم الاجتماعية تتمثل أساساً في خدمة طب العمل، النقل، الإطعام والسكن.

- التغذية: تؤثر التغذية على مختلف عناصر المجتمع، نتيجة التأثير في صحة ونشاط أفراد. وقد اهتم العديد من الباحثين بأهمية الغذاء في زيادة إنتاجية العامل¹. إذ تتأتى الطاقة التي يستنفذها المرء في العمل من الغذاء الذي يتناوله، فبدون غذاء أو بغذاء غير كاف، سواء كما أُنوعاً، تقل قدرة العامل على العمل. ونظراً لأهمية موضوع التغذية، لم تهمل المؤسسات هذا الجانب، بحيث توفر مطاعم للعمال تقدم وجبات بأسعار رمزية، أو أنها تقدم

1 إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية بين النظرية والتطبيق، دار المناهج والتوزيع، عمان، 2009، ص 134.

تعويضاً مادياً يدمج ضمن أجر العامل يعرف بتعويض القفّة، يستفيد منه العامل وفقاً لعدد أيام العمل خلال الشهر (22) يوم حسب ما نصت عليه مختلف تشريعات العمل.

– **السكن:** الإنسان بطبيعته يبحث دوماً عن الاستقرار، وأول ما يهدف إليه هو الحصول على سكن آمن يتوفر على المتطلبات الضرورية للحياة، يضمن من خلاله استقرار حياته وحياة عائلته. ولما للسكن من الآثار الإيجابية على الحالة النفسية للعامل، تهتم المؤسسات بتوفير خدمات الإسكان لعمالها، خاصة منهم المتقاعدين للمناصب الحساسة التي تفرض قربهم من أماكن العمل، وتفرغهم للعمل فقط.

– **النقل:** في ظل التغيرات الحاصلة، من توسع للمدن، نزوح ريفي وكثافة سكانية تفاقمت مشكلة النقل، وأصبحت بمثابة قيد يواجهه العامل في كيفية الوصول إلى مكان عمله والعودة منه. ولهذا تجد المؤسسات نفسها ملزمة بتوفير وسائل نقل للعمال، عن طريق شرائها لمجموعة من الحافلات أو بتعاقدتها مع إحدى شركات النقل لنقل عمالها من وإلى العمل. وفي حالة غياب الحلين السابقين تجد المؤسسة نفسها محبزة بقوة القانون على دفع تعويض عن النقل، يدمج ضمن الأجر الشهري للعامل وفقاً لعدد أيام العمل في الشهر (22) يوم.

– **طب العمل:** يقصد به ذلك المركز الطبي المتواجد بالمؤسسة، والذي يقدم للعاملين الحاليين والقادمين الجدد الفحوصات الطبية اللازمة وبصفة دورية، بهدف التأكد من سلامتهم من مختلف الأمراض. وهناك نوعين من برامج الصحة التي تقدمها المؤسسة في مجال طب العمل:

➤ **برامج الصحة الجسمية:** تشمل إجراءات بعض العمليات الجراحية البسيطة، علاج البصر، الأسنان، السمع، وأي أمراض أو حوادث أخرى تقع بسبب ظروف العمل.

➤ **برامج الصحة العقلية والنفسية:** تزايد اهتمام المؤسسات بالصحة العقلية والنفسية للعاملين، نتيجة لوجود علاقة قوية بين أداء العامل وحالته العقلية والنفسية. فالعمال الذين يعانون من اضطرابات عقلية ونفسية تنخفض روحهم المعنوية وتسوء علاقاتهم مع غيرهم، فتكثر غياباتهم وترتفع معدلات دوران العمل لديهم.¹

ب- تهيئة الخدمات الاجتماعية:

تتمثل أهمية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة في سبيل ترصين المواطنة التنظيمية، في جعل المؤسسة بمثابة أسرة كبيرة تحتوي العمال مادياً ومعنوياً، وذلك من خلال:

1 عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي"، عالم الكتب الحديثة، عمان، 2006، ص 24.

- المساهمة في حل مشاكل السكن من خلال تخصيص أغلفة مالية تمنح في شكل قروض للعمال لتمويل وحدات سكنية خاصة بهم أو إقامة مشاريع إسكان جماعية؛
- المساهمة في حل مشاكل النقل وتسهيل تنقل العمال من وإلى العمل؛
- تنظيم رحلات ترفيهية دينية وثقافية لتشجيع التواصل الاجتماعي بين العمال؛
- التكريم الجماعي للعمال المتميزين والمبدعين وأهل الثقة والولاء للمؤسسة، بحضور الإدارة العليا وبمبادرة منها؛
- مراعاة البعد الاجتماعي والإنساني في التعامل مع بعض الفئات من العمال مثل: المرأة العاملة وذوي الحاجات الخاصة؛
- ربط أسر العمال بالمؤسسة من خلال منحهم مزايا ترفيهية وثقافية؛
- ربط المؤسسة بمؤسسات المجتمع المدني، خاصة الجمعيات الخيرية لدعم ذوي الحاجات.

مثل هذه الإجراءات تعود بالنفع على المستويين الفردي والتنظيمي.

المزايا الفردية: كثيراً ما يبحث العمال عن المؤسسات التي تقدم مزايا وخدمات مختلفة. نظراً لانخفاض تكلفتها قياساً بتكلفتها الحقيقية إذا ما حصل عليها خارج إطار المؤسسة.

المزايا التنظيمية: تحقق المؤسسة عدة مزايا على الصعيد التنظيمي، منها:¹

- المحافظة على العمال الكفوئين في المؤسسة؛
- تقليل معدلات الغياب؛
- تقليل ظاهرة دوران العمل؛
- دعم انتماء العمال للمؤسسة.

2.2 العلاقات الإنسانية: تعتبر المؤسسة كياناً اجتماعياً، يضم مجموعة من الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض، تربطهم

علاقات وظيفية واجتماعية يمكن تسخيرها لخدمة أهداف المؤسسة.

أ- العلاقات الإنسانية:

1 يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006،

هيا العلاقات التي تهتم بالعلاقات الاجتماعية والنفسية بين الأفراد في العمل، حيث تتطلب جهوداً من إدارة الموارد البشرية لتعزيز الجانب الإنساني من العلاقات بين العاملين فيما بينهم وبين المؤسسة الرسمية ككل. كما تعتبر أحد الأساليب التي تعمل على تحفيز العمال وتعزيز انتمائهم لمجموعات العمل.

ب- الأسس التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية:

من أجل إقامة مناخ جيد للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، يجب الاهتمام بما يلي:

- الاهتمام بالجانب التعاوني بين العمال وذلك بالعمل على توحيد جهودهم وإشعارهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة؛
- التعرف على الاهتمامات المشتركة بين العاملين بهدف تشكيل فرق عمل منسجمة فيما بينها؛
- إشراك العمال في اتخاذ القرارات التي تهمهم، وإطلاعهم على أوضاع المؤسسة بشكل دوري؛
- السعي لإيجاد القائد الجيد الذي يضمن فعالية جماعات العمل؛
- الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية في مكان العمل، وتسخيرها لصالح العلاقات الرسمية؛
- مكافأة العمال تقديراً لأعمالهم المتميزة.

ويدخل في إطار العلاقات الإنسانية كلا من:¹

- علاقة العامل بنظام المؤسسة؛
- علاقة العامل برؤسائه؛
- علاقة العامل بزملائه.

علاقة العامل بنظام المؤسسة: تتحدد علاقة العامل بنظام المؤسسة بمدى ولائه وانتمائه لها. حيث ينعكس توافق العامل مع ظروف عمله على علاقته بالمؤسسة ونظامها. فالرضا عن العمل يضمن العلاقة الحسنة مع النظام والهيئات الإدارية بالمؤسسة. كما أن لإدارة المؤسسة دورها في تحديد طبيعة العلاقة بينها وبين العامل عن طريق الأنظمة المتبعة والعقوبات المفروضة ودرجة مقاومة نشاطات النقابات العمالية.

علاقة العامل بالرؤساء: يعتبر الرئيس أخطر عامل في البيئة السيكلوجية، لأنه يمثل الإدارة العليا في نظر مرؤوسيه، كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران بشكل مباشر في سلوك ودافعية من يديرهم ويشرف عليهم إضافة إلى تأثيره على ديناميكية وفعالية جماعات العمل.

¹ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص432.

علاقة العامل مع زملائه: يميل الإنسان بطبيعته إلى العمل في صورة جماعية. فنجد أنه يسعى بطريقة تلقائية إلى تكوين جماعات عمل يؤثر فيها ويتأثر بها. وتنحصر علاقة العامل بزملائه في عنصرين متكاملين، هما المنافسة والتعاون.

المنافسة: هي تسابق العمال في تحقيق أعلى مستويات الأداء

التعاون: اشتراك العمال في السعي إلى تحقيق أعلى مستويات الأداء.

للهولة الأولى يبدو أن هاتين الظاهرتين متناقضتين من حيث المبدأ، فالأولى تتوقف على عوامل فردية، والثانية على عوامل جماعية. إلا أن المتمعن فيهما يكتشف أنهما متكاملتان على اعتبار أن هدفهما واحد.

ج. تهيئة بيئة العمل على أساس العلاقات الإنسانية

يتوقف تحقيق أهداف العلاقات الإنسانية التي أشرنا إليها سابقاً، على مدى كفاءة الإدارة في الإحاطة بالأسس والمبادئ النظرية للعلاقات الإنسانية وقدرتها على تطبيقها بشكل سليم. وفي هذا الصدد، تملك إدارة المؤسسة من الوسائل التنظيمية ما يمكنها من تحديد معالم فلسفتها الإدارية التي تضمن تحسين العلاقات الإنسانية. تذكر منها ما يلي:

البرامج والسياسات: تتضمن تصميم برامج لتنظيم العلاقات الإنسانية في المؤسسة، تهدف إلى تحديد الأهداف العامة المراد تحقيقها في مجال العلاقات الإنسانية. وتتمحور هذه الأهداف حول رفع الكفاءة الإنتاجية ومعنويات العمال بشكل مستمر. أما السياسات فتتمثل في الطرق والأساليب المتبعة في تحقيق أهداف البرامج والتي تعتبر قاعدة لاتخاذ القرارات التي تنظم العلاقات الإنسانية وتصحح جراها عند ملاحظة أي انحراف في مسارها، ومن بين هذه السياسات: نظم الأجور، الحوافز، قواعد الترقية.

نظام الإدارة: تعد الأسس التي تقوم عليها الإدارة من تنظيم رسمي وغير رسمي، قيادة، مشاركة، من العوامل المحددة لطبيعة وخصائص العلاقات الإنسانية.

التنظيم الرسمي: يقصد به الهيكل التنظيمي، الذي يتحدد بقانون المؤسسة، اللوائح والتعليمات الرسمية التي تحكم علاقات العمال، قنوات الاتصال، السلطة والمسؤولية.... إلخ.

التنظيم غير الرسمي: هو شبكة العلاقات والاتصالات والتفاعلات بين عمال المؤسسة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الجماعة الواحدة. وعادة ما يكون التنظيم غير الرسمي غير عدد الملامح وينشأ نتيجة للعلاقات بين العمال في التنظيم الرسمي. **القيادة:** تعرف القيادة على أنها المقدرة على تحفيز الناس على الكفاح من أجل تحقيق أهداف مشتركة والحصول على مستوى أداء أعلى من أداء الأفراد العاديين، فهي بذلك عملية توجيهية تأثيرية على المهام التي تطلب من أعضاء مجموعات

العمل. فالقيادة تستطيع خلق الدافع الذاتي لدى العامل في تطوير مستوى أدائه وتوجد عديدة للقيادة، فالنمط الأول هو القيادة الرسمية التي تتبع من النظام الرسمي. أما الأنماط الأخرى فهي ناتجة عن مقدرة التأثير في الآخرين فتكون غير رسمية.¹

د. جماعات العمل:

يقضي الفرد معظم الوقت في مكان العمل في التفاعل مع غيره من العمال. والشيء الأكيد أن سلوك الفرد يؤثر ويتأثر بسلوك الجماعات بصورة جوهرية. لذلك تعد دراسة الجماعات وديناميكيتها واحداً من أهم المجالات.

– تعريف جماعات العمل:

تعرف على أنها مجموعة صغيرة من العمال يمتلكون مهارات متكاملة ويعملون مع بعضهم لتحقيق أهداف مشتركة. وهناك من يرى بأنها عملية تغيير يقوم الأعضاء من خلالها بتشخيص كيفية العمل مع بعضهم البعض، والتخطيط للتغيرات التي تؤدي إلى تحسين الكفاءة.

– خصائص الجماعة:

من خلال التعريفين أعلاه يمكن استنتاج خصائص جماعات العمل:

- تتكون جماعات العمل من شخصين فأكثر؛
- وجود أهداف مشتركة؛
- التفاعل الاجتماعي والتأثير المتبادل بين أعضاء الجماعة؛
- القدرة على العمل كوحدة واحدة.

– أنواع جماعات العمل:

تنقسم جماعات العمل إلى:

1. **جماعة عمل رسمية:** تكونها المؤسسة بطريقة مقصودة لتكون بمثابة قنوات توجه جهود العمال للاتجاه المطلوب، بهدف تسهيل إنجاز وتحقيق الأهداف التنظيمية ونجد أن جماعات العمل الرسمية تأخذ شكلين:
 - **جماعات تنشأ بين الرئيس والمرؤوس:** أساسها العلاقات التي تربط الرئيس بالمرؤوس وتنحصر بإصدار الأوامر والتعليمات من طرف الرئيس، والتزام المرؤوسين بإبلاغ الرئيس عن نتائج التنفيذ.

¹ حسن إبراهيم بلوط، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص 416.

– جماعات تنشأ بين العديد من العمال: الهدف منها هو أداء التزام معين للوصول لأهداف معينة، ويتطلب ذلك التنسيق بينهم من أجل توحيد جهودهم وتسخيرها لخدمة المصلحة العامة للمؤسسة.

2. جماعات عمل غير رسمية: تتكون من العمال ذوي الصفات والخصائص المشتركة مثل: السن، الديانة، الوظيفة. إلخ، وفي هذه الحالة ليس من الضروري تشابه الوظيفة الرسمية لأعضاء الجماعة. وقد تربطهم علاقات صداقة أو مصلحة مشتركة.

– أهداف جماعات العمل:

يعتبر تشكيل جماعات العمل من بين أهم الأساليب التي تلجأ إليها المؤسسات، لتلبية لاحتياجات معينة وعلاجاً فعالاً لمشكلات تواجهها إذا ما نجحت في تسييرها. وعموماً تهدف المؤسسات من وراء هذا الأسلوب إلى:

- زيادة قدرتها على أداء العمل بفعالية أكبر؛
- تحقيق مبدأ التطابق السلوكي بين أعضاء الجماعة؛
- العمل على خلق مناخ تنظيمي مناسب وبيئة صحية؛
- الشعور بالمسؤولية المشتركة والرقابة الذاتية؛
- اتخاذ قرارات بفعالية وعقلانية أكبر.

هـ. المشاركة:

يتخذ نظام المشاركة في الإدارة عدة أشكال:

- تنظيم مؤتمرات وندوات: يدعى إليها كافة العمال، يتم فيها مناقشة خطط، برامج وسياسات المؤسسة للفترة القادمة. قصد الاغتناء بآراء واقتراحات الجهات المسؤولة عن تنفيذها، كما قد تهدف هذه المؤتمرات والندوات إلى إتاحة الفرص للعمال من أجل تبادل وجهات النظر بين بعضهم فيما يتعلق بظروف العمل وإمكانية تحسينها.
- إتباع نظام الإدارة بالأهداف: ومثل هذا النظام يكون أكثر فعالية، حيث تكون المشاركة فيما يخص تحديد الأهداف العامة والوسيلة ووسائل تحقيقها لكل مستوى إداري في المؤسسة. بالشكل الذي يساعد على إجراء التغيير التنظيمي اللازم وتحسين جو العمل في المؤسسة.

– اختيار ممثلي العمال: كأعضاء في مجالس الإدارة واللجان التي تشكل لمعالجة موضوع معين. بغض النظر عن شكل المشاركة، فإن نجاحها يتوقف على مدى اقتناع الإدارة بفعاليتها وعلى الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.¹

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص175.

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للسلوك الإبداعي

نظراً للخلط الكبير في المفاهيم والخلط بينها لاسيما بين الإبداع والسلوك الإبداعي سنعرج إلى هذا التوضيح من خلال الفروع الآتية:

الفرع الأول: الإطار المفاهيمي للإبداع والسلوك الإبداعي

يخلط البعض بين الإبداع كحصول أو نتيجة لجهود سابقة وبين الإبداع كسلوك يمارس في موقع معين، فالإبداع هو تقديم شيء جديد قد يتمثل في سلعة أو خدمة تقدمها أو تتبناها المنظمة لأول مرة أما السلوك الإبداعي فهو السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو المجموعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات وسلع جديدة، إذ أنه سلوك يسبق الإبداع في صيغته النهائية وقد يكون هذا السلوك إبداعاً في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المنظمة.

الفرع الثاني: الإطار المفاهيمي للإبداع

• يعرف (القريبوتي، 2011) الإبداع على أنه "ولادة شيء جديد غير مألوف أو حتى النظر إلى الظواهر والأشياء بأساليب جديدة".

• يعرف (المبيضين والطراونة، 2011) الإبداع أيضاً على أنه "تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة لتطبيقها".

• والبعض عرّفه على أنه "التطور المنتظم والتطبيق العملي لفكرة جديدة".

• ويعرف الإبداع أيضاً على أنه " توليد طرق وأساليب جديدة لإنجاز الأعمال، والقرار الإبداعي هو القرار الذي يحمل بين طياته حلولاً للمشكلة القائمة وبشكل جديد وفريد".¹

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الإبداع هو تلك الفكرة التي تطورت وتجسدت على أساس أنها السلعة أو الخدمة التي ظهرت بأسلوب جديد غير مألوف.

ومن ثم نعتقد الآن أنه آن الأوان للتفريق بين الإبداع والسلوك الإبداعي، على الرغم من الإدراك لقوة العلاقة وصعوبة التمييز بينهما.²

¹ سلامة "محمد وليد" سالم سلامة، أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، 2016، ص 23.

² مؤيد سعيد السالم، العلاقة بين أبعاد العمل والسلوك الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية في منشأة صناعية عراقية، دراسات في العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد (26)، العدد (1)، 1999، ص 100.

الفرع الثالث: أهمية الإبداع ومستوياته وأنواعه

في ظل المنافسة الشرسية التي تغلب على سوق المنتجات جعل من منظمات الأعمال أن تهتم بالإبداع والمبدعين معتبرة إياهم بالسلاح الأساسي للتنافس في بيئة الأعمال المعاصرة مخصصة لهم ميزانيات وإمكانات كبيرة جداً.

أولاً: أهمية الإبداع

تبرز أهمية الاهتمام بالإبداع من خلال الاهتمام بالموارد البشري في بيئة الأعمال، لأن أساس التنافس في عصرنا الحالي الأفراد، وهنا نستحضر ما يروي عن Henry Ford الذي تحدى الجميع يوماً ما بالقول: "خذوا مني كل شيء"، واتركوا لي الأفراد، وضمن لكم أنني سأعود بقوة من جديد"¹. ومن ثم فتنمية الإبداع وباعتبارها المحرك الأساسي للقدرات الفكرية والعلمية للموارد البشرية، خلصت إلى أن المؤسسات التي لا تدعم وتهتم بالإبداع والمبدعين انه لا مستقبل لها، لأن متطلبات التنافس اليوم تضعه من أهم أولويات العمل الإداري المعاصر.

وحسب دراسة (الحري، 2008) فإنها ترى بأن الإبداع أضحي حاجة أساسية ومهمة بالنسبة للمنظمات من أجل مساعدتها على التميز في الأداء والمحافظة على الإستراتيجية التنافسية، وقد أدركت المؤسسات المعاصرة هذه الحاجة وقامت الكثير منها بإنشاء وحدات إدارية برعاية الإبداع والمبدعين.²

كما نجد دراسة (المشوط، 2011) ترى بأن الحاجة إلى الإبداع تظهر عندما يدرك متخذو القرار في المنظمة أن هناك تفاوتاً بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب، الأمر الذي يدعو الإدارة إلى محاولة البحث عن أساليب جديدة لتفعيل الأداء، وهنا تظهر الحاجة إلى الإبداع باعتباره الأداة الأساسية أو الرئيسية التي تمكن المنظمة من إتيان جديد، وذلك عن طريق تحليل التغيرات التكنولوجية في بيئة العمل بالإضافة إلى تحليل التغيرات في أذواق العملاء.³

كما تؤكد دراسة (هارولد أندرسون) بقوله " لا تكمن أهمية الإبداع في كونه عملية إنتاج تشهد كل لحظة من لحظاتها ولادة جوهرية ذات قيمة عالية، بل تكمن فيكون الإبداع ضرورة من ضرورات الحياة".⁴

ثانياً: مستويات الإبداع

¹Giget, M, La Dynamique Stratégique De l'entreprise, France, Dunod,1998, P : Xviii

²غنيم عواد الحري، أثر التمكين الإداري في بلورت السلوك الإبداعي لدى موظفي وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2008، ص23.

³محمد سعيد فهد المشوط، أثر البيئة العمل على الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص27.

⁴تيسير صبحي، الموهبة والإبداع: طرائق الشخصية وأدواته الخوسبة، الأردن: دار التنوير العلمي للنشر والتوزيع، 1992، ص25.

من خلال الدراسات المتعددة يتبين لنا أن تحليل المفهوم للإبداع لا يقتصر على الإنجازات الخارقة والفريدة من نوعها، بل يعتبر مفهوما عاما يركز على التغيير والإتيان بالجديد وحتى يتم الفهم بشكل دقيق ومعمق سيتم التطرق إلى مستويات الإبداع من خلال نماذج أساسية اعتمدها أو اتفق على دلالتها الكثير من الباحثين، نوجزها فيما يلي:

فحسب تصنيف Staw يقسم الإبداع إلى ثلاثة مستويات وهي:¹

الإبداع على مستوى الفرد؛

الإبداع على مستوى الجماعة؛

الإبداع على مستوى المؤسسة.

أما حسب Altshuller فإن الإبداع يقسم إلى خمسة مستويات، وهي:

• **المستوى الأول:** يتضمن حلول لمشكلات روتينية تم التوصل إليها باستخدام أساليب معروفة جيدا في مجال التخصص

الذي تقع فيه المشكلة؛

• **المستوى الثاني:** يتضمن إدخال تحسينات طفيفة لنظام موجود عن طريق استخدام أساليب معروفة في مجال الصناعة

التي تقع فيها المشكلة، وعادة ما تكون التحسينات من نوع الحلول الوسطى؛

• **المستوى الثالث:** يتضمن تحسينات جوهرية لنظام موجود عن طريق استخدام أساليب معروفة خارج إطار الصناعة

تقع فيها المشكلة، ويتطلب التحسين الجوهرى حل بعض التناقضات؛

• **المستوى الرابع:** إنتاج شيء جديد باستخدام قاعدة أو قانون جديد للقيام بالوظائف الأساسية للنظام؛

• **المستوى الخامس:** اكتشاف علمي نادر أو ابتكار ريادي لنظام جديد بصورة جذرية، وهو ما يقابل مستوى الاختراق

الإبداعي.

وكذلك يصنف Taylor الإبداع إلى خمسة مستويات هي:

• الإبداع التعبيري؛

• الإبداع الإنتاجي؛

• الإبداع الابتكاري؛

• الإبداع التجديدي؛

• الإبداع التخيلي.

¹ زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، الأردن: دار المسيرة للطباعة والنشر، ص 300-301.

ثالثاً: أنواع الإبداع

ما جاء في دراسة (قاسم وأحمد، 2011) صنف أنواع الإبداع كما يلي:

- تصنيف الإبداع حسب إستعمالاته: (إبداع المنتج وإبداع العملية)؛¹
- تصنيف الإبداع حسب طبيعة التأثير: الإبداعي التدريجي والإبداع الجذري)؛²
- تصنيف الإبداع حسب مصادره: (الإبداع الداخلي والإبداعي الخارجي).

وهذا حسب دراسة (Frery&Joel 1993) فإن تأثير الإبداع الجذري يكون كبيراً على المؤسسة لاسيما البيئة الخارجية وبالأخص العملاء والمنافسين³، في حين أن الإبداع الداخلي يحدث في حالة كون مصدر الأفكار الإبداعية هو من داخل المنظمة كالعاملين فيها وأقسام البحث والتطوير، وهذا ما تؤكد عليه دراسة (العبيدي والعزاوي 2010) على أهمية الإبداع الداخلي وأثره على تحسين جودة المنتجات.⁴

- تصنيف الإبداع حسب مجالاته: (الإبداعي الإداري والإبداع التكنولوجي).⁵

الفرع الرابع: الإطار المفاهيمي للسلوك الإبداعي أنواعه ومقوماته

مفهوم السلوك الإبداعي:

هو السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو الجماعة في مكان العمل وليس بالضرورة أن عنه ينجم نتائج أو خدمات و السلع جديدة، إلا أنه سلوك يسبق الإبداع في صيغته النهائية، وقد يكون هذا السلوك إبداعاً في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المنظمة (السالم 1999).

ويعرف (ويست وفار) السلوك الإبداعي بأنه "كل الأفعال الفردية التي تؤدي إلى توليد وتقديم وتطبيق أفكار جديدة في مستوى تنظيمي وهناك من يعتبر السلوك الإبداعي محصلة لمجموعة قرارات يتخذها الفرد، تبدأ بالإدراك للموقف القائم ويتبعها الاهتمام وجمع المعلومات ومن ثم تقييم البدائل المتاحة وبعدها تجريب هذه البدائل، وأخيراً تبني سلوك أو فكرة معينة

¹مهدي محسن العامري وظاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007، ص410.

²عديلي رامي جويبة ورجدة يوسف الجزراوي، الإبداع في ظل الظروف الإستثنائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق: الجامعة المستنصرية، العدد 38، 2002، ص187.

³Broustail, J, & FRERY, Le Management Stratégique De L'innovation, France, Edition Dalloz, 1993, P11.

⁴بشير محمد خليل العبيدي وسحر أحمد كرجي العزاوي، الإبداع المنظمي وأثره في تحسين جودة المنتج: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، الجامعة المستنصرية، العدد48، 2010، ص219.

⁵محمد سعيد أوكليل، إقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 1994، ص33.

أو رفضها كما يعرف (Mackinnon) السلوك الإبداعي على أنه تصرف يسعى لتحقيق إنتاج يتميز بالجدية والملائمة وإمكانية التطوير¹.

وتعرف دراسة (Elin & Al 2007) السلوك الإبداعي على أنه "كافة الأعمال الفردية الموجهة نحو توليد، وتقديم، وتطبيق أشياء جديدة ومفيدة في أي مستوى تنظيمي"².

السلوك الإبداعي يشير إلى السلوك المميز الذي ينتهجه العامل في مكان العمل، والذي يأتي كنتيجة لمجموعة القرارات التي يتخذها، والتي تبدأ بإدراك وتحليل الموقف القائم ثم جمع المعلومات، وتقييم البدائل المتاحة، واختيار البديل الأنسب من بينها، ثم اعتماد أو تبني سلوك معين وليس أن يوصل السلوك الإبداعي إلى نتائج جديدة بل هو مرحلة لا بد أن تسبق الإبداع.

من خلال هذا التعريف نجد أنه يركز على توليد وتقديم وتطبيق كل ما هو جديد في أي مستوى من مستويات المؤسسة.

يعرف السلوك الإبداعي بأن يعبر عن الأفكار والممارسات التي يقدمها المديرون والعاملون³، ومن ثم يمكن القول بأن السلوك الإبداعي هو ذلك الشعور والتصرف المميز الذي يتم إدراكه جيداً وتتم ممارسته داخل المنظمة من طرف الأفراد أو الجماعات حتى وإن لم تنتج عنها سلع أو خدمات جديدة.

ويمكن قياس السلوك الإبداعي من خلال العناصر التالية:

- **القدرة على التغيير:** ويعبر عن متابعة الفرد للأفكار الجديدة وتطويرها، بالإضافة للدخول في مجالات غير تخصصية، والقدرة على التغيير والانتقال من مستوى لآخر، بالإضافة للتكيف مع التغيير الذي يحدث في العمل.
- **العصف الذهني:** يعد العصف الذهني من خلال البحث عن كل ما هو جديد، وتقديم مقترحات وأفكار جديدة يمكن تطبيقها على أرض الواقع، وقد يتم تشجيع ودعم هذه المقترحات والأفكار إذا كانت على صواب ولها منفعة ومتفق عليها برأي الأغلبية.

¹عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، الأردن: مكتبة المختص، 1999، ص268.

²لؤي فواز محمد بطاينة، أثر التمكين والعمل التنظيمي في السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع العام الأردني، دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارات الحكومية في إقليم الشمال، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة اليرموك، 2008، ص21.

³محمد سعيد جوال، التمكين وآثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتور في علوم التسيير، جامعو حسنية بن بوعلي الشلف، سنة، 2015 ص177.

- **حل المشكلات:** ويظهر مدى قدرة الفرد على تقديم حلول إبداعية للمشكلات التي يمر بها، واتخاذ القرارات المناسبة لحل هذه المشكلات في الوقت المناسب، أضف لذلك محاولة توقع المشكلات التي قد تحدث ومحاولة تجنبها إيجاد الحلول المناسبة لها حتى وإن كان هنالك ندره بالمعلومات (السالم 1999).

ومن هذا المنطلق نقول إن نقطة الانطلاق في تحليل مفهوم السلوك الإبداعي في المنظمات تكون من خلال التأكيد من نقطتين أساسيتين هما:¹

- **النقطة الأولى:** أن السلوك الإبداعي يعتبر أحد أنماط أو أشكال السلوك التنظيمي؛
- **النقطة الثانية:** ضرورة التركيز وعدم الخلط بين السلوك الإبداعي والنتائج الإبداعية.

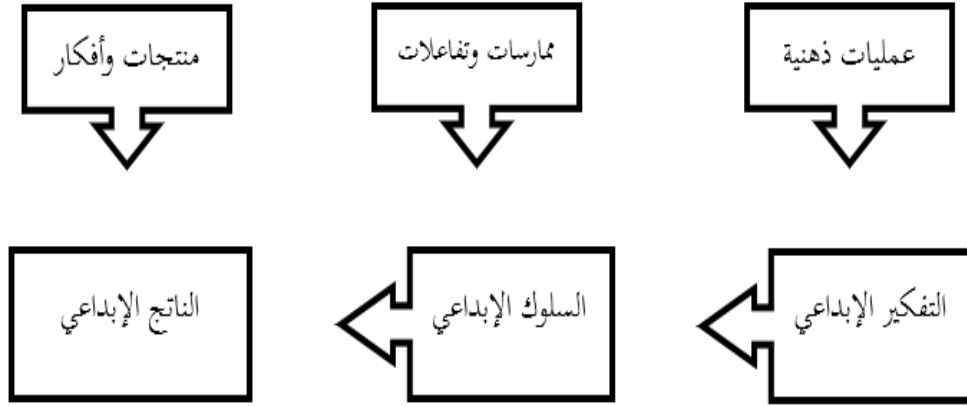
من هذا المنطلق فالواجب أننا نتطرق إلى مفهوم السلوك التنظيمي أولاً ومن خلاله السلوك الإبداعي، لكن الجوهر في أن نفرق بين المصطلحات، وعليه فالسؤال المطروح هو: ما هو الفرق بين الناتج الإبداعي والسلوك هو الإبداعي؟ إذ أن الناتج الإبداعي يتمثل في تقديم شيء جديد كلياً أو نسبياً، ممثلاً في سلعة أو خدمة أو فكرة... الخ. أما السلوك الإبداعي، فهو عبارة عن: "التصرف المنفرد الذي يمارسه الفرد أو الجماعة في موقع العمل، وليس بالضرورة أن عنه ينتج إنتاج جديد أو خدمة جديدة، فهو السلوك الذي يسبق الإبداع في صغته النهائية، وقد يكون هذا السلوك إبداعياً في حد ذاته عندما يمارسه صاحبه أول مرة في موقع عمله".²

ومنه يمكننا أن نتصور العملية الإبداعية بمكوناتها وعلاقتها من خلال الشكل الآتي:

¹ محمد سعيد جوال، مرجع سبق ذكره، ص 178.

² مؤيد سعيد سالم، العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية في منشأة صناعية عراقية، دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلة الأردنية، المجلد 26، العدد 1.

الشكل رقم (1-1): منظور متكامل للعملية الإبداعية



المصدر: محمد سعيد جوال، التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، سنة 2015.

ثانياً: مقومات السلوك الإبداعي:

تؤكد دراسة (النمر، 1990) وتلخص مقومات السلوك الإبداعي من خلال مجموعة من العناصر وهي: (الذكاء، الانفعالية الدافعية التعلم الاجتماعية، الزمن).

كما تؤكد دراسة (الأعسر، 2000) بدورها على مجموعة من المقومات العلمية الإيجابية لدراسة وتحليل السلوك الإبداعي نلخصها فيما يلي:¹

- السلوك الإبداعي ظاهرة مركبة؛
- السلوك الإبداعي ظاهرة إنسانية طبيعية،
- السلوك الإبداعي ظاهرة صحية،
- السلوك الإبداعي ممتع.

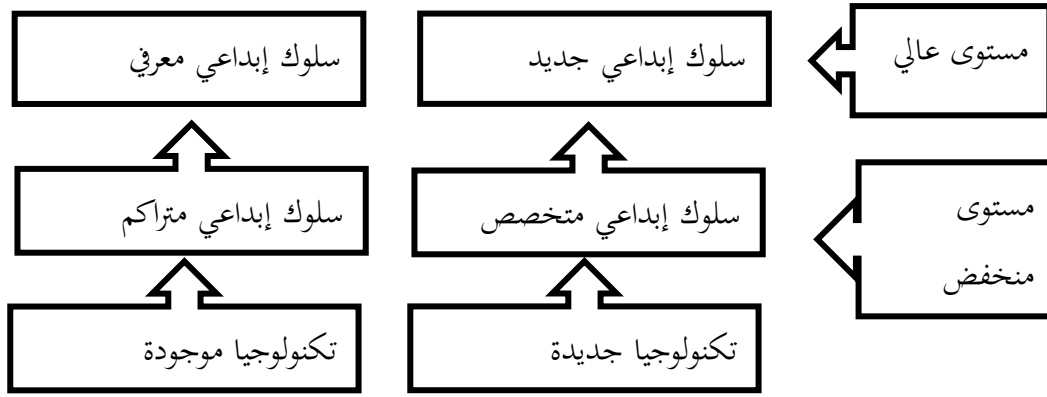
¹ صفاء الأعسر، الإبداع في حل المشكلات، مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2000، ص 12.

ثالثاً: أنواع السلوك الإبداعي:

نكتفي في هذا المجال بالدراسة التي قام بها (Wickham,2001) إذ أنها قسمت السلوك الإبداعي إلى أربعة أنواع تحت ما يسمى التوجه الإبداعي، من خلال البعدين:

- مستوى السلوك الإبداعي؛
- نوع التكنولوجيا.

الشكل رقم (1-2): أنواع السلوك الإبداعي



المصدر: Wickham, P, *Strategic Entrepreneur Ship*, 4th Ed, USA: Prentice-Hall, 2006,P223

الفرع الخامس: عناصر ومراحل السلوك الإبداعي

أولاً: عناصر السلوك الإبداعي:

تظهر دراسة أدبيات الإبداع وجود بعض الخلط بين أبعاد السلوك الإبداعي وبين القدرات والاستعدادات الإبداعية للفرد، التي تتمثل: بالأصالة والطلاقة والمرونة واستكشاف المشكلات، وقد حاول الكثير من الباحثين في البيئة الغربية تحليل السلوك الإبداعي على أساس بعد واحد من أبعاده المتعددة، حيث حلل كيرتون Kirton الإبداع استناداً إلى مدى قدرة الفرد على صياغة المشكلات الإبداعية وحلها، وقدم هارت Hurt نموذجاً للسلوك الإبداعي أنه الاستعداد العام عند الفرد لتقبل الإبداع.

1. **الأصالة:** وهي المقدرة على توليد الأفكار الجديدة النادرة والمفيدة وغير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة كذلك على إنتاج استجابات أصيلة قليلة التكرار بالمعنى الإحصائي داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.

وحسب دراسة (الخطيب، 1995) فإن الأصالة تشتمل على ثلاثة جوانب رئيسية، وهي:¹

➤ **الإستجابة غير الشائعة:** وتتمثل في القدرة على إنتاج أفكار نادرة؛

➤ **الإستجابة البعيدة:** وتتمثل في القدرة على استحضار التداعيات البعيدة المرتبطة بالفكرة أو المشكلة؛

➤ **الاستجابة الماهرة:** وتتمثل في القدرة على إنتاج استجابات وأفكار أصلية يحكم عليها بالمهارة وهذا الجوان يعد محكاً أساسياً إذا لا يمكن الاعتماد عدم الشيوع وحده كمحدد للأصالة.

2. **المرونة:** وهي المقدرة على اتخاذ الطرق المختلفة والتفكير بطرق مختلفة أو بتصنيف مختلف عن التصنيف العادي، وعدم التعصب لأفكار بحد ذاتها، (مرونة التكيف والمرونة التلقائية)

3. **الطلاقة والقدرة على التحليل:** وهي قدرة الشخص على إنتاج كمية كبيرة من الأفكار، تفوق المتوسط العام في غضون فترة زمنية معينة، ويقال إن الطلاقة بنك القدرة الإبداعية والتحليل هو القدرة على تفتيت المركبات إلى عناصرها الأولية، وعزل هذه العناصر عن بعضها البعض.

ويمكن تحديد خمسة أنواع للطلاقة:

➤ **طلاقة اللفظ:** أي سرعة تفكير الشخص في إعطاء الألفاظ وتوليدها في نسق محدد؛

➤ **طلاقة التداعي:** أي إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى الواحد؛

➤ **طلاقة الأفكار:** وهي استدعاء عدد كبير من الأفكار في زمن محدد؛

➤ **طلاقة التعبير:** أي التفكير السريع في كلمات متصلة تناسب موقفاً معيناً؛

➤ **طلاقة الأشكال:** تقديم بعض الإضافات إلى أشكال معينة لتكوين رسوم حقيقية.

4. **الحساسية للمشكلات:** ويقصد بها الوعي بوجود مشكلات أو حاجات أو عناصر ضعف في البيئة أو الموقف.

وتعتبر العناصر الأربعة السابقة (الأصالة، المرونة الطلاقة والقدرة على التحليل، والحساسية للمشكلات) هي السمات الرئيسية للسلوك الإبداعي، حيث اتفقت عليها أغلب الدراسات والبحوث واعتمدتها العديد من النماذج الغربية منها والعربية على حد سواء.²

¹ علي الخطيب، التربية الإبداعية: تعلم في العمق واستمطار للأفكار، منشورات دار التربية، 1995، ص 137.

² محمد سعيد جوال، التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لبليل شهادة الدكتوراة في علوالتسيير، جامعة

حسية بن بوعلي الشلف.

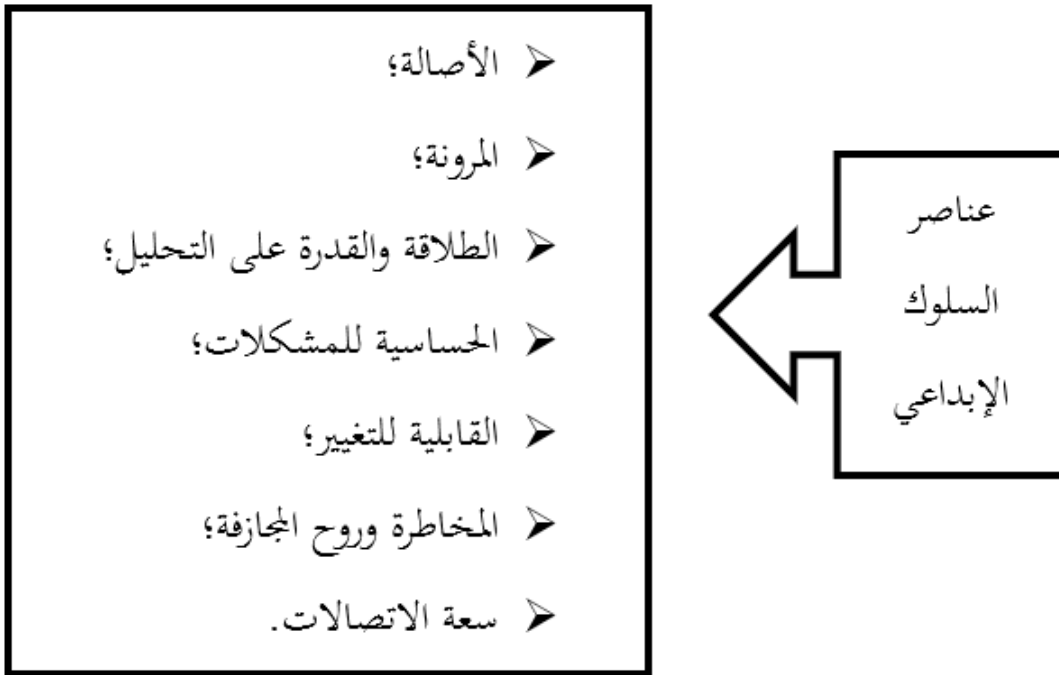
وهناك عناصر أخرى لا تقل شأنًا على العناصر السابقة وهي بمثابة قياسات مهمة جد في تحديد مستقبل المؤسسات لاسيما في ظل منظمات الأعمال المعاصرة وهي:

➤ **القابلية للتغيير:** ويتمثل في دعم المؤسسة للتغيير المتجدد في أساليب وطرق العمل، وتشجيع الأفكار الجديدة، التي تحفز على ممارسة العمل ضمن فريق متكامل.

➤ **المخاطرة وروح المجازفة:** اخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، في الوقت نفسه يكون الفرد فيه قابلاً لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها، ولديه الاستعداد لمواجهة المسؤوليات المترتبة عن ذلك.

● **سعة الاتصالات:** بإعطاء الفرصة للعاملين للمبادرة بتقديم تعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة، وبالإطلاع على المعلومات التي. من خلاله تحقيق الأهداف وذلك من خلال تحسين العلاقات بين العاملين ومرؤوسيه وزملاء العمل، والسعي إلى توطيد العلاقات مع الخبراء في نفس الاختصاص خارج المؤسسة.

الشكل رقم (1-3): عناصر السلوك الإبداعي



المصدر: محمد سعيد جوال، مرجع سابق (بتصرف).

ثانياً: مراحل السلوك الإبداعي

تؤكد العديد من الباحثين من خلال الدراسات التي تم تناولها، على أن السلوك الإبداعي ليس عملية واحدة تتم في لحظة زمنية معينة خاطفة وسريعة، بل هو سلسلة من المراحل المتتابعة والمتتالية التي يعتمد بعضها على بعض.

1. **مرحلة الإعداد والتحضير:** وهي التي يتم من جمع المعلومات، والتقصي عن واستخدام الخلفية النظرية والبحث في الذاكرة من أجل إجراء القراءات المختلفة، حيث يتم بعدها القيام بعدة محاولات للعمل على حل المشكلة لكنها تبقى الأمر الذي يشكل الاعتراف بالحاجة إلى حل مبدع وليس حلاً تقليدياً لمواجهتها.¹
2. **مرحلة الاختمار أو التفريغ:** هذه المرحلة قد تطول أو تقصر فترتها، وهي من أهم وأدق مراحل الإبداع، فهي تحمل وتشهد عمليات التفاعل، إذ تتداخل فيها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية المبدع، نتيجة التوترات النفسية والتقلبات المزاجية التي تفرضها المشكلة.
3. **مرحلة البروغ أو الإشراف:** وتؤكد بعض الدراسات أن هذه المرحلة تشهد ميلاد الأفكار الجديدة والتي عادة ما تأتي إلى المبدع بشكل مفاجئ ومستمر ومتتابع وكأنه فرداً آخر يلقنه إياها.
4. **مرحلة التحقيق:** في هاته المرحلة يتم تجريب واختبار الأفكار الجديدة التي تم التوصل إليها، ومن الأفضل أن يقوم كل مبدع بتجريب فكرته قبل أن يعرضها أو يعلن عليها بان يتأكد من صحتها وفعاليتها، متوقفاً النقد من قبل الآخرين، مع أنه يستعد لعدم استبعاد من يناقض فكرته أو نظريته والمهم في هذه المرحلة هو وقوف المبدع على التعرف على مواطن الضعف والقصور في فكرته أو نظريته الجديدة وهذا ما يساعده على تعديلها وتكييفها قبل أن يترجمها على شكل نواتج إبداعية نهائية.²

الفرع السادس: متطلبات تحقيق السلوك الإبداعي ومعوقاته

أولاً: متطلبات تحقيق السلوك الإبداعي

إن متطلبات تحقيق السلوك الإبداعي تختلف حسب وجهة نظر الباحثين من دراسة إلى أخرى، فمنهم من وضع عشرة نقاط أساسية كمتطلبات لتحقيق السلوك الإبداعي وهذا ما تؤكدته الدراسة التي اعتمدها (عبد الفتاح، 1999) والتي يراها تشجع السلوك الإبداعي وتطويره، أما دراسة (القطاونة، 2000) فتؤكد على مجموعة من النقاط يعتبرها من أهم المتطلبات التي تحقق السلوك الإبداعي وهي:

¹ محمد سعيد جوال، التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، جامعة حسينة بن بوعلوي الشلف، ص189.

² محمد جما وزيد الهويدي، أساليب الكشف عن المبدعين والمتفوقين وتنمية الفكر والإبداع، الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي، 2003، ص96.

- تعزيز الرقابة الذاتية لدى العاملين؛
- تشجيع وتخفيف التوجه نحو التجربة والمحاولة؛
- تعميم قصص النجاح والإبداع والتأكيد على الأعمال الإبداعية؛
- تمكين العاملين ومنحهم الحرية والموارد من أجل القيام بالأعمال الإبداعية.

ثانياً: معوقات السلوك الإبداعي

وبما أن السلوك الإبداعي يعتبر أحد العناصر الأساسية للتوجه نحو الأحسن والأفضل ودفع المؤسسة إلى تحقيق الميزة التنافسية لاسيما في بيئة الأعمال المعاصرة، سيصادف العديد من الصعوبات والعقبات التي تواجهها أي محاولة أو فرصة ما شأها إحداث التغيير أو التجديد، ومنه الكثير من المحاولات للمبدعين وجدت أمامها عقبات حالت دون تحقيق إبداعاتهم الأمر الذي يدفعهم للاستسلام، أو الانعزال أو الإحباط بل وحتى مغادرة البلدان سعياً منها لإيجاد البيئة التي تتلاءم و أفكارهم و إبداعاتهم، ومن ثم لا بد من تحليل ظاهرة ما يسمى بمقاومة السلوك الإبداعي، وكما هو معتاد لم تخلو هذه الظاهرة من دراسات الباحثين للوقوف عند أسبابها و أنواعها ودرجة قوتها والعناصر التي تقف دونها ودون تحقيق السلوك الإبداعي ، ومن بين الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع، نكتفي بذكر:

دراسة (جبر، 2010) أكدت على العوامل الشخصية كمعوق أساسي للسلوك الإبداعي، وذلك تحت ما يسمى بالمعوقات الانفعالية، إذ أنها تؤثر على الحرية التي من خلالها نستكشف ونتحكم في قدرتنا على تكوين المفاهيم بطلاقة ومرونة، ونجدها تقف حجرة عثرة أمام أفكارنا ومن بين هذه المعوقات الانفعالية ما يلي:¹

- الخوف من ارتكاب الأخطاء أو الفشل؛
- عدم القدرة على التمييز بين الواقع والوهم؛
- عدم القدرة على تحمل الغموض، وتسامي الرغبات الجامحة للأمان؛
- انخفاض القدرة على التخيل أو عدم الرغبة به أصلاً؛
- الحماس الزائد والرغبة السريعة في تحقيق النجاح؛
- الميل لتفضيل تقييم الأفكار بدلاً من توليدها.

نجد كذلك دراسة (أبو هين 2010) التي لخصت أهم معوقات السلوك الإبداعي في المنظمات العربية معتمدة في ذلك على تحليل العديد من الدراسات السابقة في نذكر منها النقاط الآتية:

¹ محمد سعيد جوال، التمكين وأثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، ص210.

- المركزية وعدم إفساح المجال للتفويض، بالإضافة إلى الاستعجال وعدم التخطيط؛
- عدم وجود قيادات إدارية مؤهلة تدرك أهمية الإبداع والتطوير؛
- مناخ العمل غير الملائم مما يسبب انخفاض الروح المعنوية للعاملين؛
- عدم وضوح أهداف المنظمة للعاملين؛
- تخلف الهياكل التنظيمية، بالإضافة إلى البيروقراطية وما يصاحبها من جمود في الإجراءات والقوانين؛
- نظم التعليم القائمة على التلقين والاستظهار؛
- التأكيد على شعار الحرص على المؤلف أفضل من المغامرة في المجهول؛
- الخوف من الفشل وفقدان التركيز، وغياب التحفيز على الابتكار ومحاولة إحباط الأفكار الجديدة؛
- غياب الحرية والتمسك بالإجراءات الرسمية والروتينية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لموضوع الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث تقديم العديد من الدراسات السابقة التي لها علاقة وتقاطع مع دراستنا الحالية، مع الإشارة إلى النقاط التي تميزت بها دراستنا عن باقي الدراسات.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة:

تطرق عدد دراسات لموضوع بيئة العمل والسلوك الإبداعي يمكن استعراضها كما يلي:

الفرع الأول: الدراسات التي تناولت السلوك الإبداعي

1. فارسي، إبراهيم الخليل، 2023 بعنوان: "مستوى السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي"¹.

• **الهدف:** هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي، لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل بمدينة الأغواط والتعرف على طبيعة العلاقة بينهما ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في السلوك الإبداعي والولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى للمتغيرات (الجنس، الأقدمية).

• **الأداة والعينة:** ولقد تم الاعتماد على أداتين للقياس أداة خاصة بالسلوك الإبداعي وأداة خاصة بالولاء التنظيمي وتم توزيعها على عينة عشوائية قوامها 32 فرداً، من مجتمع العينة معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته الدراسة الحالية.

• **النتائج:** وبعد إخضاع النتائج للمعالجة الإحصائية، أسفرت النتائج على: وجود مستوى منخفض للسلوك الإبداعي كما سجلت النتائج وجود مستوى مرتفع.

2. زيان موسى مسعود، 2021، بعنوان: "أثر السلوك الإبداعي في تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل لإقتصاد المعرفة-وحدة الأنابيب المصغرة PTS كإنموذج"².

• **الهدف:** هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير السلوك الإبداعي بمحوريه مقومات السلوك الإبداعي وتحفيز السلوك الإبداعي في تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة.

• **أداة وعينة الدراسة:** للتأكد من صحة الفرضيات تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث إستهدفت عينة عشوائية 123 عامل من عاملي المؤسسة.

¹فارسي، إبراهيم الخليل. مستوى السلوك الإبداعي وعلاقته بالولاء التنظيمي، مجلة الشامل للعلوم الاجتماعية والتربوية. مج 06 ع01. 2023/06/19. جامعة الوادي

²زيان موسى مسعود، أثر السلوك الإبداعي في تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل لإقتصاد المعرفة-وحدة الأنابيب المصغرة PTS كإنموذج، مجلة إقتصاديات شمال لإقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 26، سنة 2021.

- **النتائج:** خلصت نتيجة الدراسة في وحدة الأنايبب المصغرة PTS بالرغاية على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% للسلوك الإبداعي في تنافسية وحدة pts.
- 3. أيمن فاروق الغريب، 2022، بعنوان: "دور ممارسات القيادة الاستراتيجية في تبني السلوك الإبداعي للعاملين ففي المنظمة" دراسة ميدانية¹.
- **الهدف:** يهدف البحث للتعرف إلى واقع ممارسة القيادة الاستراتيجية والسلوك الإبداعي من وجهة نظر العاملين في شركات الأدوية محل البحث، ومن ثم اختبار التأثير بين ممارسات القيادة الاستراتيجية والسلوك الإبداعي.
- **أداة وعينة الدراسة:** واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف حقائق ثابتة ودراستها وتحليلها والخروج منها بنتائج محددة لتقديم حلولاً لمشكلة البحث، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مفردات مجتمع البحث.
- **النتائج:** ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث: توافر ممارسات القيادة الاستراتيجية في الشركات المبحوثة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.41)، توافر أبعاد السلوك الإبداعي بدرجة مرتفعة أيضاً وبمتوسط حسابي (3.46) وكذلك توصل البحث إلى وجود تأثير لأبعاد ممارسات القيادة الاستراتيجية متمثلة في أبعاده (تحديد التوجه الإستراتيجي - اكتشاف الكفاءات والحفاظ عليها - تطوير رأس المال البشري - تنفيذ نظم الرقابة المتوازنة) على السلوك الإبداعي "من وجهة نظرالعاملين في شركات الأدوية محل الدراسة.
- 4. جهاد عفانة، محمد الدوغان، 2021، بعنوان: "تمكين العاملين كأسلوب إداري وأثره على السلوك الإبداعي دراسة ميدانية على البنوك التجارية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية"².
- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التمكين الإداري وقياس أثر هذا التمكين على السلوك الإبداعي في البنوك التجارية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.
- **أداة وعينة الدراسة:** وتم تطوير استبانة وتوزيعها على (140) موظفاً متفرغاً يعملون في المستويات الإدارية المتوسطة والدنيا في (11) بنكاً تجارياً من أصل (13) بنكاً. وقد أجاب (92) على الاستبيانات بشكل كامل وأعادوها بنسبة استجابة بلغت (66%)، بعد استبعاد (11) استبانة لعدم تعبئتها بشكل صحيح من قبل المبحوثين للحصول على بيانات دقيقة.

¹أيمن فاروق الغريب، دور ممارسات القيادة الاستراتيجية في تبني السلوك الإبداعي للعاملين ففي المنظمة "دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 2022.

²جهاد عفانة، محمد الدوغان، "تمكين العاملين كأسلوب إداري وأثره على السلوك الإبداعي دراسة ميدانية على البنوك التجارية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية"، HSS، م 18، عدد B1، ص 222-267، 2021.

• **النتائج:** وأظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($a \geq 0.05$) للأبعاد الجماعية للتمكين الإداري (الثقافة الداعمة، المشاركة في اتخاذ القرار، تفويض السلطة، نَحج العمل الجماعي، تعليم وتدريب الموظفين والتكيف مع التكنولوجيا). على السلوك الإبداعي.

كما أظهرت الدراسة وجود مستوى مقبول من وجود التمكين الإداري بالإضافة إلى مستوى مقبول من السلوك الإبداعي الذي يتكون من هذه العناصر (القدرة على طرح الأفكار والمقترحات الجديدة، القدرة على طرح الحلول الإبداعية للمشكلات، القدرة على التغيير والمبادرة، أكثر كمخاطرة).

وفي ضوء نتائج الدراسة اقترح الباحثون التوصيات التالية: إيلاء المزيد من الاهتمام والتركيز للارتقاء بمستوى تطبيق أبعاد التمكين الإداري والسلوك الإبداعي في البنوك المبحوثة، وكذلك إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع التمكين الإداري. وأثره على السلوك الإبداعي

5. زينب عمر سالم، محمد سليمان السيوي، 2022، بعنوان: " المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي - دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين في إدارة تشغيل وصنع القطاعات بالشركة الليبية للحديد والصلب"¹.

• **الهدف:** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي للعاملين بإدارة تشغيل وصنع القطاعات بالشركة الليبية للحديد والصلب.

• **أداة وعينة الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة العشوائية من (83) عاملاً، واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.

• **النتائج:** أكدت النتائج على أن هناك درجة ممارسة مرتفعة لكل أبعاد المناخ التنظيمي، باستثناء بُعد نمط القيادة فقد جاء بدرجة ممارسة متوسطة، كما أن السلوك الإبداعي للعاملين جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، وأثبتت النتائج أن هناك تأثير لبُعدين فقط من أبعاد المناخ التنظيمي، وهما: نمط القيادة، والانتماء التنظيمي، على السلوك الإبداعي للعاملين.

6. مشري راضية، 2021، بعنوان: " دور التمكين الوظيفي في تطوير السلوك الإبداعي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة -"².

¹د. زينب عمر سالم، د. محمد سليمان السيوي، المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي - دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين في إدارة تشغيل وصنع القطاعات بالشركة الليبية للحديد والصلب، مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، 2022، 12(2)، 264-279.

²مشري راضية، بدور التمكين الوظيفي في تطوير السلوك الإبداعي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة - تبسة -، أطروحة دكتوراة، تخصص علم اجتماع المنظمات والموارد البشرية، جامعة الجزائر 02، أبو القاسم سعد الله، 2021.

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى إبراز دور التمكين الوظيفي في تطوير السلوك الإبداعي والكشف عن مدى توفر كل من متطلباته وأبعاده في البيئة الجزائرية، حيث تم الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة.
- **الأداة والعينة:** وقد تبنت الباحثة المنهج الكمي، مستخدمة الاستمارة كأداة لجمع البيانات بتوزيع 200 استمارة على جميع العاملين بمؤسسة.
- **النتائج:** وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، استنادا إلى ثلاثة محاور أساسية متعلقة بأبعاد ومتطلبات التمكين الوظيفي ومدى مساهمتها في تطوير السلوك الإبداعي، إلى وجود متطلبات وأبعاد.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل والسلوك الإبداعي

1. عابدي محمد السعيد، (2023)، بعنوان: " بحث ميداني لعوامل البيئة التنظيمية المحددة لتوقع السلوك الإبداعي بين الموظفين"¹.

- **الهدف:** يعتبر تشخيص البيئة التنظيمية ممارسة شائعة في جميع المؤسسات لفهم العوامل والأبعاد التي تنبئ بالإبداع وأبعاده، وهذا بعد تراجع المنظور الفردي الصارم في الإبداع، وتزايد منحى الاهتمام بالبيئة التي يعمل فيها الموظفون، وما يحيط بهم من ظروف مواتية توفر لهم الفرص والوقت للتجريب. لهذا، يفترض البحث أن التنبؤ بالإبداع (التفكير والسلوك الإبداعي) وكذلك عدم الإبداع (عدم الرغبة وعدم القدرة على الإبداع) يعتمد في الغالب على عوامل البيئة التنظيمية (ظروف ومحتوى العمل). لاختبار هذا الافتراض،
- **الأداة والعينة:** تم الاستناد إلى تحليل توجهات وأراء عينة من (100) موظف ينتمون إلى (34) مؤسسة جزائرية، باستخدام الأدوات الإحصائية المعروفة، حيث أثبت اختبار الانحدار المتعدد مدى تفسير أو تحديد النتائج الإيجابية والسلبية للإبداع من قبل عوامل البيئة التنظيمية.
- **النتائج:** أوضحت نتائج البحث وجود إرتباط بين أبعاد المتغيرات المستقلة (العلاقات مع الزملاء؛ التعويض؛ التدريب؛ الترقية؛ نمط الإشراف؛ وخصائص العمل)، أبعاد المتغيرات التابعة (التفكير الإبداعي؛ السلوك الإبداعي؛ عدم الرغبة في الإبداع؛ وعدم القدرة على الإبداع)، وهذا ما يوفر معلومات التغيير المتوقع في متغير الإبداع ونتائجه الإيجابي.

¹عابدي محمد السعيد، بحث ميداني لعوامل البيئة التنظيمية المحددة لتوقع السلوك الإبداعي بين الموظفين، مجلة التنمية الاقتصادية، (1)8، ص ص214-228.

2. هدى صالح الشميمري، (2022)، بعنوان: "جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية"¹.

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى والتعرف على مستوى جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى. ومعرفة ما إذا كان مستوى جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي يختلف تبعاً لمتغير النوع (ذكور – إناث).
- **أداة وعينة الدراسة:** وتكونت عينة الدراسة من (96) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، وتمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS من خلال حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط والانحدار الخطي.
- **النتائج:** وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : وجود مستويات متباينة من جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد الاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الطلاب الذكور والإناث على أبعاد جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي لصالح الذكور بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة في السلوك الإبداعي، وجود اثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى.

3. خالد عبد الله السلمي، محمد عبد الكريم احمد بخاري حداد، (2022) بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية على الأبداع الإداري (بالطبيق على عينة من الأكاديميين بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة)"².

- **الهدف:** استهدف هذا البحث التعرف على علاقة محيط العمل الداخلية بالإبداع الإداري بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، وأوضح الباحث علاقة محيط العمل المحلية بالإبداع الإداري بـ "جامعة الملك عبد العزيز بجدة" من وجهة نظر العاملين الجامعيين.

¹هدى صالح الشميمري، جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، مجلة كلية التربية (أسبوط)، العدد 38، المجلد 4، 2022، ص 124-128.

²خالد عبد الله السلمي؛ محمد عبد الكريم احمد بخاري حداد. "أثر بيئة العمل الداخلية على الأبداع الإداري (بالطبيق على عينة من الأكاديميين بجامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة)". المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، 6، 23، 2022، 221-250.

- **أداة وعينة الدراسة:** تم الاعتماد في ذلك الأطروحة على المنهج الوصفي التحليلي، مجتمع الدراسة تكون من العاملين في كافة الوظائف الأكاديمية في كلية الاقتصاد والإدارة في جامعة الملك عبد العزيز في مدينة جدة أثناء عام 1442-1443هـ، وقد بلغ عددهم 326 موظف أكاديمي من كلا الجنسين وباختيار عينة عشوائية تمثل مجتمع الدراسة باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة في اختيار العينات.
- **النتائج:** وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التمكين التقني وظروف وطبيعة العمل وإمكانية التشارك في اتخاذ القرارات مع الإبداع الإداري، مما يدل على أن بيئة العمل عاملاً أساسياً في التأثير على المنظمة وهي عنصر أساسي للإبداع الإداري.
- 4. **معن بن محمد المدني، (2019)، بعنوان: "بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين بجامعة الحدود الشمالية-دراسة ميدانية"¹.**
- **المهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحدود الشمالية، والتي تعزى للمتغيرات (الجنس- المؤهل العلمي- سنوات الخدمة بالجامعة - المرتبة الوظيفية).
- **أداة وعينة الدراسة:** ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وأعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تكونت من محورين هما محور بيئة العمل وتضمن (40) فقرة تقيس خمس أبعاد (الهيكل التنظيمي، التدريب، التقنية، الحوافز، ظروف العمل)، ومحور الإبداع الإداري وتضمن (12) فقرة، وقد تكونت عينة الدراسة من (288) موظفاً وموظفة بجامعة الحدود الشمالية في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1437-1438هـ.
- **النتائج:** وأظهرت النتائج بأن المتوسط الحسابي العام لدى الموظفين الإداريين جاء في محور بيئة العمل بمستوى (متوسط)، وفي محور الإبداع الإداري بمستوى (عالي)، وجاءت أبعاد بيئة العمل (الهيكل التنظيمي، التقنية، التدريب، الحوافز) بمستوى (متوسط)، بينما جاء بعد (ظروف العمل) بمستوى (عالي)، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبه ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) بين مستوى بيئة العمل في جميع الأبعاد ومستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين بجامعة الحدود الشمالية.

¹معن بن محمد المدني، بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين بجامعة الحدود الشمالية-دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد 181، الجزء 3، 2019، ص ص 299-363.

5. بسام فتحي الذيابات، 2017، بعنوان: "أثر أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز السلوك الإبداعي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية"¹.

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي للعاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية، وتم بناء نموذج البحث وفرضياته اعتماداً على أدبيات الدراسة، وتم تطوير مقاييس الدراسة بناء على الدراسات السابقة.
- **أداة وعينة الدراسة:** ولطبيعة الدراسة تم الاعتماد على العينة العشوائية. ولقد صمم الباحث استبانة لجمع البيانات وتم توزيع (460) استبانة استرجع منها (445) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة بلغت (96%). وللتأكد من درجة الاعتمادية في البيانات استخدام الباحث اختبار ألفا كرونباخ، واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد، واختبار (ت) للعينتين المستقلتين، وتحليل التباين.
- **النتائج:** وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمناخ التنظيمي في السلوك الإبداعي للعاملين وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة للمناخ التنظيمي تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وبناءً على نتائج الدراسة فقد تمت مناقشة النتائج كما تم تقديم التوصيات والاقتراحات للدراسات المستقبلية.

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

بعد إستعراضنا للدراسات السابقة التي تناولت المتغير التابع السلوك الإبداعي والعلاقة بين المتغير المستقل (بيئة العمل) والمتغير التابع (السلوك الإبداعي)، في هذا المطلب سنقوم بمناقشتها ومقارنتها مع دراستنا الحالية، في مجموعة من النقاط، تشمل أساساً الهدف من الدراسة، المتغيرات المدروسة، المنهج الإحصائي، أداة جمع البيانات، خصائص العينة المدروسة البيئة التي تمت فيها الدراسة، والجدول أدناه يبين نتائج المقارنة بين الدراسة الحالية ومختلف الدراسات السابقة:

الجدول (1-1): التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات ذات الصلة

وجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيرات الدراسة	المنهج الإحصائي	أداة جمع البيانات	خصائص العينة	بيئة الدراسة
الباحث	O	X	X	X	X	X
	O	X	X	X	X	O

¹ بسام فتحي الذيابات، أثر أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز السلوك الإبداعي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 10، المجلد 18، ص 157-158.

X	X	X	X	X	O	
O	X	X	X	X	O	
X	X	X	X	X	X	
O	X	X	X	X	O	
X	X	X	X	X	O	
X	X	X	X	X	O	
X	X	X	X	X	O	
O	X	X	X	X	O	
X	X	X	X	X	X	

ملاحظة: X وجود تشابه؛ O عدم وجود تشابه.

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الدراسات السابقة

بالإضافة إلى ما سبق كشفت لنا المقارنات والتحليل النقدي الذي قمنا به لمحتوى هذه الدراسات، دون التشكيك في صحتها، كشف لنا العديد من الفجوات البحثية حول الإشكالية المراد دراستها، كانت جديرة بالدراسة والاهتمام في دراستنا الحالية وان يتم أخذها بعين الاعتبار وتدارك ما فيها من قصور، وساهمت في زيادة التأصيل لإشكاليتنا.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

بعد إستعراض مجموعة من البحوث والدراسات التي أجريت في مجال بيئة العمل والسلوك الإبداعي يتضح لنا ما يلي: لقد إستفاد الطالب من نتائج الدراسات السابقة في توجيه الدراسة الحالية في إثراء إطارها النظري وبناء أداة الدراسة وتفسير نتائجها، ولعل ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة، هو بناء أداة الدراسة (إستبيان قياس أثر بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي)، وقد إستعملنا في هذه الدراسة عدة متغيرات، كمتغير الجنس، متغير السن، متغير المؤهل العلمي، طبيعة العمل، متغير الخبرة، متغير إسم البنك، ومن خلال العرض السابق للدراسات السابقة يتضح أن جل الدراسات أكدت على أنه علاقة بين بيئة العمل والسلوك الإبداعي.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت أثر بيئة العمل على السلوك الإبداعي وعلى الرغم من إختلاف بيئة كل دراسة، أنواعها، طرق دراستها وإستعمالها لعدة متغيرات، ألا أن أظهرت نتائج ودلالات علمية قيمة نوضحها على النحو التالي:

• **حيث أهداف الدراسات:**

جل الدراسات السابقة كان الهدف منها دراسة أثر بيئة العمل على السلوك الإبداعي.

• **من حيث مناهج الدراسات:**

تقريباً كل الدراسات السابقة كان المنهج الوصفي هو المنهج الوحيد المتبع بنوعيه المسحي والتحليلي.

• **من حيث عينات الدراسة:**

تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة منها ما شملت عينات ك موظفي القطاع المصرفي وموظفي القطاع الاقتصادي.

• من حيث أدوات الدراسة:

كل الدراسات السابقة كان الإستبيان فيها الإستبيان فيها أداة الوحيدة في جمع بياناتها وبضمنها الدراسة الحالية، لكن الاختلاف كان في المحاور وعدد الفقرات.

• من حيث نتائج الدراسات السابقة:

توصلت نتائج كل الدراسات السابقة إلى أنه توجد علاقة بين بيئة العمل والسلوك الإبداعي ومنه في كسب رضا الزبائن.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكن القول بان دراسة بيئة العمل هي دراسة جد دقيقة ومهمة حيث أنها تساعد المؤسسة على تحقيق الإبداع الإداري والذي أصبح يشكل هدفا مشروعا تسعى جل المؤسسات إلى تحقيقه والعمل به ، لأنها أصبحت تعيش اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر ، حيث تسعى المؤسسات الأخرى المنافسة إلى تنبيه للحصول على موقع استراتيجي يميزها عن المؤسسات الأخرى ، وحتى تستطيع نيل هاته الميزة وجب عليها امتلاك خصائص مميزة لبيئة عملها تتسم بالمرونة من اجل تحقيق التميز والإبداع عن طريق توفير بيئة عمل جيدة وملائمة وإدارتها بشكل ناجح وفعال يضمن تحقيق عنصر الإبداع ، لذلك فان بيئة العمل الجيدة تؤدي إلى إظهار إبداع العاملين في العمل وبالتالي يقود الإبداع إلى تحقيق النجاح والتميز في المؤسسة.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لعينة من البنوك

التجارية وكالات تقرت

تمهيد الفصل:

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع تحليل بيئة العمل ودورها في تعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي الدراسات السابقة التي تحدثت في نفس الموضوع، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري وتطبيقه على عينة من موظفيالبنوك التجارية ولاية تقرر، وعليه قسمنا الفصل إلى مبحثين، الأول إجراءات الدراسة، أما المبحث الثاني الدراسة الإستدلالية، إختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

يمثل هذا المبحث منهجية الدراسة ووصف المتغيرات، حيث نحاول من خلاله التعرض لمنهجية الدراسة في بناء نموذج الإشكالية المتعلقة ببيئة العمل، ومدى دورها في التأثير على السلوك الإبداعي من جهة، ووصف الأبعاد الجزئية والكلية للنموذج، والتطرق لمتغيرات الدراسة ومدى استجابتها لمتطلبات البحث من جهة أخرى، كما سنوضح محاور أداة الدراسة (الإستبانة) وأهميتها في إبراز الدور الذي تلعبه بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي للبنوك محل الدراسة، في حين يتم في نهاية المبحث التطرق لمختلف الإختبارات المرتبطة بجودة أداة الدراسة (الإستبانة)، وأخيرا الوقوف على خصائص عينة الدراسة بالاعتماد على التحليل الوصفي لها.

المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة مدى مساهمة بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي، وذلك من وجهة نظر جميع العاملين في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، حيث سيتم التطرق في هذا المطلب إلى كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، نموذج ومتغيرات الدراسة، جمع بيانات الدراسة، أداة الدراسة، أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، الطريقة المستخدمة في القياس، صدق أداة الدراسة، ثبات أداة الدراسة، تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

الفرع الأول: منهجية الدراسة:

تستوجب طبيعة الموضوع على الباحث اختيار المنهج الذي سيعتمده، والأدوات المستعملة التي تساعد في ذلك، ومن خلال هذا الفرع سيتم التطرق إلى منهج وجمع بيانات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات ونموذج الدراسة.

أولاً: منهج وجمع بيانات الدراسة:

1. منهج الدراسة:

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية هو العمل على قياس مدى مساهمة بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة (بنك الخارجي الجزائري، بنك الوطني الجزائري، بنك التنمية والتطوير المحلي)، ولغرض الوقوف على مستويات هذا الأثر، تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، وهذا لأجل التعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وهو يعبر عن الظاهرة كيفيا بوصفها وبيان خصائصها، وكميا بإعطائها وصفا رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

2. جمع بيانات الدراسة:

تم الاعتماد على عدة أساليب لجمع البيانات في هذه الدراسة، فبالإضافة إلى الملاحظة اعتمدنا أساساً على أسلوب الاستبيان في الجانب الميداني، وعموماً تتشكل بيانات الدراسة من بيانات ثانوية وبيانات أساسية، حيث تتشكل البيانات الثانوية في هذه الدراسة تحديداً من البيانات الخارجية التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، إذ أننا قمنا بإجراء مسح لمختلف المراجع التي استطعنا الوصول إليها من كتب و مجلات، و مقالات وتقارير ودوريات ورسائل وأطروحات الدكتوراه التي لها علاقة بموضوع الدراسة ككل، أو لها علاقة بأحد المتغيرين، بالإضافة إلى والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، أما البيانات الأساسية تتشكل من الاستبيان الذي تم بناؤها انطلاقاً من الأسئلة المغلقة، و التي تعتقد أنها تتلاءم من طبيعة الدراسة ومتغيراتها وأهدافها، وتم إعدادها بالاعتماد على عدد من استبيانات الدراسات السابقة، وذلك بعد تعديلها بما يتوافق وموضوع الدراسة، ومن ثم تحكيمها من قبل المختصين.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي البنوك التجارية العمومية على مستوى الوكالات الناشطة بولاية تقرت، وفيما يلي عرض مختصر للبنوك التجارية العمومية محل الدراسة.

- **البنك الوطني الجزائري (BNA):** يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني، أنشئ بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، وتخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي، كما سمحت إعادة هيكلة بنائه بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة و التنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي، و يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد و القرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995، حيث تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41 600 مليار دينار جزائري في شهر جوان 2009¹.

- **بنك الخارجي الجزائري (BEA):** أنشأ البنك الخارجي الجزائري في 01 أكتوبر 1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد مر بعدة مراحل خلال تطوره، فلعب دور التسهيل (تقديم القروض)، والتنمية في مجال التخطيط الوطني والعلاقات الاقتصادية والمالية بين الجزائر والدول الأخرى، وتمثل دوره الأساسي

¹ على الرابط: <https://www.bna.dz/fr/presentation-de-la-bna> بتاريخ، 2024/04/08 على الساعة 22:46.

في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية وخلال الثمانينات وبفضل تطبيق القانون 8-2002 المؤرخ في 12 جانفي 1988، والذي يتعلق بإستقلالية المؤسسات، عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات جديدة، وهو حاليا يقوم بعدة اختصاصات كمنح الإعتمادات عن الإستيرادات وإعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم وغيرها.¹

- **بنك التنمية المحلية (BDL):** بنك التنمية المحلية هو بنك عمومي، تأسس في 30 أفريل 1985 بموجب المرسوم رقم 85-85، يعمل على منح القروض على الرهن وهو النشاط الذي ينفرد به ويميزه عن باقي البنوك، كما يعرف بأنه بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات كما يقوم بالمشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية ANSEJ، ANGEM CNC، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد.

2. تحديد عينة الدراسة:

بلغ إجمالي عدد الموظفين بالوكالات المعنية بالدراسة 48 موظف، حيث يتضح أن مجتمع الدراسة تحدد من خلال مسح كلي لموظفي الوكالات المعنية بالدراسة، والجدول الموالي يعكس تقسيم مجتمع الدراسة على الوكالات المختلفة للبنوك التجارية العمومية-ولاية تقرت.

جدول رقم (2-1): الدراسة على الوكالات المختلفة للبنوك التجارية العمومية-ولاية تقرت

البنك	الوكالة المعنية بالدراسة	عدد الموظفين
بنك الجزائر الخارجي (Bank Extérieur D'Algérie)	بنك التنمية المحلية	19
البنك الوطني الجزائري (Bank National D'Algérie)		15
بنك التنمية المحلية (Bank de développement local)		14
المجموع		48

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على معلومات مقدمة من البنوك محل الدراسة

بناءً على ما سبق من معطيات تخص عدد أفراد المجتمع المستهدفة في الدراسة والمقدرة بـ 48 موظف، فعليه تحددت عينة الدراسة بجميع أفراد المجتمع.

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص33.

من خلال حجم العينة المقدر ب 48 موظف، وبالإعتماد على العينة الطبقية التناسبية ضمن أسلوب العينات العشوائية (الإحتمالية)، فإن توزيع الإستبانة على عينة البحث موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): نتائج توزيع إستبانة الإستبيان

البنك	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات المسترجعة	عدد الإستمارات الملغاة	عدد الإستمارات الصالحة
بنك الجزائر الخارجي (Bank (Extérieur D'Algérie	19	19	--	19
البنك الوطني الجزائري (Bank (National D'Algérie	15	15	--	15
بنك التنمية المحلية (Bank de (développement local	14	14	--	14
الجموع	48	48	--	48

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج الإستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن عينة الدراسة تحددت بطريقة عشوائية متناسبة من خلال توزيع 48 إستبانة بطريقة تناسبية (متناسبة مع عدد موظفي الوكالات التجارية للبنوك محل الدراسة)، في حين تم إسترجاع 48 إستبانة تمثل نسبة 100% من إجمالي الإستبانات الموزعة، وتجدر الإشارة هنا إلى عدم مواجهة صعوبات في عملية إسترجاع الإستبانات.

ثالثاً: متغيرات الدراسة:

1. المتغير التابع:

يتمثل في السلوك الإبداعي والذي نعرف إجرائياً بأنه: "السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو المجموعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن تنتج عنه نتائج أو خدمات و سلع جديدة، حيث أنه سلوك سبق الإبداع في صيغته النهائية وقد يكون هذا السلوك إبداعاً في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المؤسسة"¹.

2. المتغير المستقل:

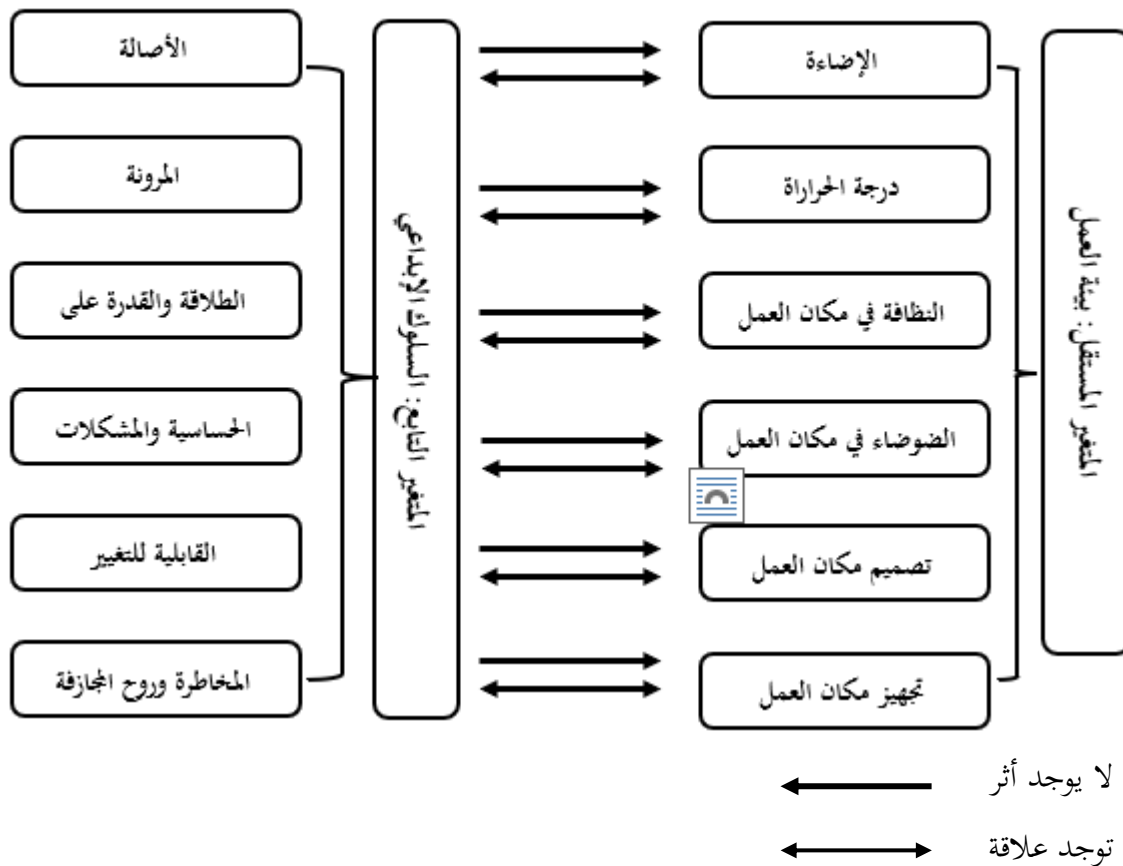
¹ محسن بن الحبيب، شريفة بن طرية، شهر زاد مسعي محمد، أثر مشاركة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع الصحي- المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بتفرت أنودجا، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 07، العدد 01، ص 302.

يتمثل في بيئة العمل الذي نعرفها إجرائياً بأنها: "مجموعة العوامل الفيزيائية والتنظيمية والاجتماعية المحيطة بالفرد والقادرة على توجيه سلوكياته داخل المنظمة والتأثير على أدائه لعمله"¹.

3. نموذج الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها ولتحقيق غرضها والوصول إلى أهدافها المحددة قمنا بتصميم نموذج إفتراضي للدراسة والشكل أدناه يوضح ذلك

الشكل رقم (2-1): يبين نموذج إفتراضي لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على الدراسات السابقة

¹ أحمد بونقيب، أهمية بيئة العمل السعيدة في تحسين الأداء التنظيمي-دراسة تحليلية لأفضل أماكن العمل في العالم لعام 2018، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد

الفرع الثاني: الأداة والأساليب الإحصائية وطريقة القياس

أولاً: الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة

1. أداة الدراسة:

يعود سبب استخدامنا للاستبيان كأداة للدراسة (الملحق رقم 01)، وذلك لعدة اعتبارات منها عدم الحصول على المعطيات الكمية من جهة، وصعوبة إجراء المقابلات مع المسؤولين نظراً لحجم العمل وارتباطاتهم من جهة أخرى، وفعلاً تم البدء في الاستبيان حيث يوضح الجدول رقم (4-2) الدراسات السابقة التي تم الاستعانة بها لإعداده، وكانت هذه المرحلة الأكثر صعوبة و تعقيداً، والتي تتطلب الكثير من الجهد والوقت، فبعد مراجعة متأنية و عميقة وفحص شامل للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، تم إعداد مجموعة من الأسئلة المعبرة عن المتغيرات في شكل محاور بحث، وبعد مناقشتها مع المشرف و بعض الأساتذة المختصين والقيام بالتعديلات المقترحة، حصلنا في الأخير على الشكل النهائي للاستبيان (انظر الملحق رقم 01)، الذي يتضمن جزئين. حيث يتعلق الجزء الأول بخصائص أفراد عينة الدراسة التي تتمثل في كل من الجنس؛ السن؛ المؤهل العلمي؛ طبيعة العمل؛ الخبرة؛ طبيعة العمل؛ إسم البنك، في حين يشتمل الجزء الثاني على فقرات الاستبيان، ويتضمن محورين، حيث يتألف المحور الأول الذي يخص متغير بيئة العمل الجدول رقم (2-2) من 25 عبارة موزعة من 01 إلى 25، بينما يتألف المحور الثاني حسب الجدول رقم (2-3) الذي يخص متغير السلوك الإبداعي من 28 عبارات موزعة من 26 إلى 53، وللإجابة على أسئلة الجزئ الثاني من الاستبيان، تم استخدام مقياس ليكارت Likert_Scale الثلاثي على النحو الذي يمثل فيه موافق ثلاث درجات، محايد درجتين وغير موافق درجة واحدة.

الجدول رقم (2-3): توزيع فقرات المحور الأول

المحور الأول: بيئة العمل	ترتيب الفقرات	01-04	05-09	10-13	14-17	18-21	22-25
البعد	الإضاءة	درجة الحرارة	نظافة مكان العمل	الضوضاء في مكان العمل	تصميم مكان العمل	تجهيز مكان العمل	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على شكل الاستبيان

الجدول رقم (2-4): توزيع فقرات المحور الثاني

ترتيب الفقرات	26-29	30-33	34-37	38-41	42-45	46-49	50-53
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

المخاطرة وروح المجازفة	القابلية للتغير	الحساسية للمشكلات	الطلاقة والقدرة على التحليل	المرونة	الأصالة	البعد	المحور الثاني: السلوك الإبداعي
سعة الإتصالات							

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على شكل الإستبيان

2. الطريقة المستخدمة في القياس:

كما أشرنا سابقا، فإننا استخدمنا في هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث جاءت فقرات أبعاد المتغيرين مصممة وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي لتناسبه مع مثل هذه الدراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في موافق، محايد، غير موافق، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتمالات الإجابات الثلاثة السابقة أوزان محددة كما يبينه الجدول رقم (2-4)، ليتم يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد الاتجاه العام للإجابات، والذي يحدد من مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح كما يوضحه الجدول رقم (2-5).

الجدول رقم (2-5): الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس ليكرت الثلاثي:

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الأوزان	03	02	01

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

الجدول رقم (2-6): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها:

الاتجاه	مرتفع	متوسط	منخفض
المتوسط المرجح	(2.34-3)	(1.67-2.33)	(1-1.66)

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

3. الأساليب والمؤشرات الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية نسخة 22 (SPSS Version22)، وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- اختبار الثبات للإستبيان: بالإستعانة بمعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) مع إختبار معامل التجزئة النصفية (Deleted Item If Alpha) وإختبار الإتساق الداخلي والبنائي وفقاً لمعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation).

- الأساليب الإحصائية الوصفية: من أجل تحليل ووصف آراء المستجوبين من أفراد العينة تم إستخدام كل من التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.

- الأساليب الإحصائية الإستدلالية: من أجل إختبار الفرضيات تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية:
 - إختبار ت (one simple t-test): وذلك بهدف معرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غيردال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (oneSample t-test) في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي $\bar{X}$ لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي ($\bar{x}=02$).

- تحليل الإنحدار (Regression Analysis): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية ومعنوية الأثر بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل
- اختبار (T_Test): للفرق بين متوسطي مجموعتين (Independent Samples Test): هذا الاختبار بتقدير الفرق بين المتوسط مجموعتين مستقلتين مثل متغير الجنس فهو مقسم إلى فئة الذكور وفئة الإناث.

- إختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way Anova) للفرق بين متوسطات أكثر من مجموعتين مثل متغير السن فهو مقسم إلى أكثر من فئتين.

ثانياً: صدق وثبات أداة الإستبيان

1. صدق أداة الدراسة:

الصدق هو باختصار أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لأجل قياسه، أي أنها تقيس فعلاً الظاهرة التي يفترض أن تقيسها، وسنستعرض في هذه الدراسة نوعين من الصدق يتمثلان في الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي.

- الصدق الظاهري: تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين الأكاديميين المختصين، للتحقق من مديصدق فقرات الأداة، ومعرفة مدى ملائمة وضوح الفقرات المستخدمة لقياس كل من محوري نظم المعلومات وأثره على جودة الصيرفة المصرفية، إضافة إلى مدى انتماء كل فقرة من فقرات الاستبيان للبعد الذي تقيسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول إجراء التعديلات التي أتفق عليها أغلبهم، والتي كانت تصب في جانب صياغة وحذف

أو إضافة بعض العبارات، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية والتي تخدم أغراض الدراسة الحالية تتكون من 29 فقرة موزعة على محاور وأبعاد الدراسة.

- **صدق الاتساق الداخلي:** لفقرات الاستبيان وهو قوة الارتباط بين درجات كل بعد كل محور ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، حيث أنه بعد التأكد من الصدق الظاهري، قمنا بإجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، إذ قمنا بحساب درجة ارتباط كل بعد من إبعاد المحور بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وذلك لمحوري الدراسة، حيث يوضح الجدولين رقم (2-7) ورقم (2-8) تحليل معاملات الارتباط للأبعاد المكونة لكل من المتغيرين التابع والمستقل من جهة، وإرتباط هذين المتغيرين بنموذج الدراسة من جهة أخرى.

الجدول رقم (2-7): الإتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

المتغير المستقل: بيئة العمل			العبارات
النتيجة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	
دال	0.000	0.755	البعد 01
دال	0.000	0.958	البعد 02
دال	0.000	0.964	البعد 03
دال	0.000	0.823	البعد 04
دال	0.000	0.903	البعد 05
دال	0.000	0.953	البعد 06
المتغير التابع: السلوك الإبداعي			العبارات
النتيجة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	
دال	0.000	0.691	البعد 01
دال	0.000	0.824	البعد 02
دال	0.000	0.824	البعد 03
دال	0.000	0.824	البعد 04
دال	0.000	0.948	البعد 05
دال	0.000	0.824	البعد 06
دال	0.000	0.977	البعد 07

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج Spss.v22

إذ تبين بأن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الأول المتمثل في بيئة العمل تتراوح ما بين 0.755 و0.964، وكانت أكبر قيمة لبعء نظافة مكان العمل وأدني قيمة لبعء الإضاءة، أما معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الثاني المتمثل في جودة السلوك الإبداعية تتراوح بين 0.691 و0.977، وكانت أكبر قيمة لبعء سعة الإتصالات وأدني قيمة لبعء الأصالة، ونشير بأن كل معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0,05$ ، وبذلك تعد فقرات المحورين صادقة لما وضعت لقياسه، مما يؤكد الصدق البنائي لأداه الدراسة.

2. ثبات الاستبيان:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس ثبات الاستبيان منها تقنية التجزئة النصفية، وتقنية الإشكالية البديلة... الخ. في دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات وأبعاد الدراسة، من خلال إستخدام طريقتين هما، طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Reliability)، وطريقة معمل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث تعتبران من أكثر المقاييس الثبات لإستخدام من طرف الباحثين في الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها.

• طريقة التجزئة النصفية:

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة الإختبار المطلوب إلى نصفين، حيث يحتوي النصف الأول على الفقرات ذات الترتيب الفردي، والقسم الثاني على الفقرات ذات الترتيب الزوجي، ثم يحسب معامل الارتباط (R) بين درجات الأسئلة الفرعية ودرجة الأسئلة الزوجية، ونقوم فيما بعد بتصحيح معامل الارتباط من خلال معادلة سبيرمان وبروان ومعادلة جيتمان.

الجدول الموالي يمثل إختبار الثبات عن طريق التجزئة النصفية:

جدول رقم (2-8): نتائج إختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية (Split-Half Reliability)

المتغيرات	الجزئ الأول	الجزئ الثاني	الملاحظة
عدد العبارات	27	26	مقاربة
معامل ألفا كرونباخ	0.937	0.910	مقارب
قيمة الارتباط بين الجزئين	0.911		قوية
معامل ارتباط براون سبيرمان-Spearman brown	0.945	0.945	متساوية

معامل جيتمان Guttman	0.927	قوي
----------------------	-------	-----

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج Spss.v22

من خلال الجدول السابق يتضح عدم تساوي عدد عبارات الجزئ الأول مع عدد عبارات الجزئ الثاني وهذا راجع لكون عدد عبارات الاختبار ككل 53 عبارة، وهو عدد فردي يسمح بتقسيم غير متساوي للجزئين، كما يتضح كذلك عد تساوي معامل ألفا كرونباخ بين الجزئين ولكن بقيمة ثبات مرتفع في حدود 94%، كما أن قيمة الارتباط بين الجزئ الأول والجزئ الثاني بلغت 91% وهي قيمة ارتباط جيدة، ما يسمح بإختيار معامل جيتمان 92% كمعامل ثبات بطريقة التجزئة النصفية، وهو معامل يعكس درجة الثبات الكبير ومحاور أداة الدراسة.

• حساب الثبات بإعتماد طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

تعتبر طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أفضل طرق قياس الثبات الداخلي لعبارات أداة الدراسة (الإستبانة)، وهو الاختبار المتعلق بالإتساق الداخلي، ومدى إمكانية الحصول على النفس النتائج إذا ما تم تكرار الدراسة لنفس العينة وفي نفس الظروف، حيث تعتبر قيمة (Cronbach's Alpha) في معظم المراجع والدراسات مقبولة إذا تجاوزت نسبة 60%، وفيما يلي نتائج حسابات الثبات:

➤ حساب درجة ثبات عبارات المتغير المستقل: المتعلق بقياس مستوى بيئة العمل

الجدول رقم (2-9): درجة ثبات عبارات المتغير المستقل: المتعلق بقياس مستوى بيئة العمل حجم العينة (N=48)

Item-Total statistics					
Cronbach's Alpha ألفا كرونباخ	Cronbach's Alpha If Item deleted قيمة ألفا كرونباخ في حالة تم حذف العبارة	Corrected Item-Total Correlation معامل الارتباط المصحح بين كل عبارة والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور	Scale variance If Item Deleted قيمة التباين للدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	Scale Mean If Item Deleted قيمة المتوسط للدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	رقم العبارة
البعد الأول: الإضاءة					
0.676	0,68	0,4	1,644	8,12	01
	0,643	0,542	2,466	7,79	02
	0,562	0,529	1,743	8,04	03
	0,547	0,547	1,674	8,17	04
البعد الثاني: درجة الحرارة					
0.698	0,64	0,48	2,963	10,63	05
	0,57	0,61	2,610	10,83	06
	0,64	0,48	2,963	10,63	07
	0,64	0,49	2,525	10,83	08

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية وكالات تفتت

	0,73	0,21	3,823	10,58	09
البعد الثالث: نظافة مكان العمل					
0.788	0,73	0,62	2,32	7,88	10
	0,54	0,91	1,98	7,75	11
	0,75	0,65	3,40	7,50	12
	0,84	0,37	3,26	7,75	13
البعد الرابع: الضوضاء في مكان العمل					
0.768	0,92	0,21	1,76	8,33	14
	0,63	0,82	1,55	8,25	15
	0,63	0,82	1,55	8,25	16
	0,62	0,73	1,10	8,42	17
البعد الخامس: تصميم مكان العمل					
0.913	0,84	0,93	3,26	7,75	18
	0,89	0,80	3,73	7,63	19
	0,95	0,67	5,26	7,38	20
	0,84	0,93	3,26	7,75	21
البعد السادس: تجهيز مكان العمل					
0.793	0,52	0,96	1,16	8,33	22
	0,75	0,63	2,38	8,08	23
	0,89	0,00	3,35	7,88	24
	0,52	0,96	1,16	8,33	25

المصدر: من إعداء الطالبين إعماءاً على مخرجات برنامج SPSS V22

يبين لنا الجدول أعلاه، وفي العمود الأخير قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الإجمالية لجميع عبارات كل بعد من أبعاد المحاور المتعلقة بقياس مستوى بيئة العمل حيث بلغت أعلى قيمة له (0.913) لدى البعد الخامس: تصميم مكان العمل وأقل قيمة له بلغت (0.676) لدى البعد الأول: الإضاءة وهي درجة ثبات مقبولة لا يستدعي منا حذف أي عبارة من أجل تحسين قيم الثبات.

➤ حساب درجة ثبات المتغير التابع: المتعلقة بقياس مستوى السلوك الإبداعي

الجدول رقم (2-10): درجة ثبات عبارات المتغير التابع: المتعلقة بقياس مستوى السلوك الإبداعي حجم العينة

(N=48)

Item-Total statistics					
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha If Item deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale variance If Item Deleted	Scale Mean If Item Deleted	رقم العبارة
ألفا كرونباخ	قيمة ألفا كرونباخ في حالة تم حذف العبارة	معامل الارتباط المصحح بين كل عبارة والدرجة	قيمة التباين للدرجة الكلية لإجمالي	قيمة المتوسط للدرجة الكلية	

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية وكالات تقوت

		الكلية لإجمالي عبارات المحور	عبارات المحور في حالة حذف العبارة	إجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	
البعد الأول: الأصالة					
0.655	0,39	0,67	1,25	8,17	26
	0,53	0,62	2,21	7,79	27
	0,53	0,62	2,21	7,79	28
	0,81	0,15	2,21	8,00	29
البعد الثاني: المرونة					
0.669	0,55	0,75	1,67	8,17	30
	0,72	0,30	1,44	8,42	31
	0,61	0,52	0,94	8,50	32
	0,55	0,75	1,67	8,17	33
البعد الثالث: الطلاقة والقدرة على التحليل					
0.646	0,42	0,61	0,93	8,46	34
	0,52	0,71	1,81	8,13	35
	0,72	0,00	2,42	8,04	36
	0,43	0,60	0,94	8,50	37
البعد الرابع: الحساسية للمشكلات					
0.575	0,55	0,33	1,67	8,17	38
	0,59	0,24	2,21	7,92	39
	0,43	0,44	1,62	8,00	40
	0,44	0,73	2,36	7,67	41
البعد الخامس: القابلية للتغير					
0.642	0,51	0,73	1,69	8,13	42
	0,51	0,73	1,69	8,13	43
	0,69	0,28	1,47	8,38	44
	0,61	0,47	0,94	8,50	45
البعد السادس: المخاطرة وروح المجازفة					
0.884	0,81	0,86	2,61	7,83	46
	0,84	0,78	2,68	7,96	47
	0,91	0,58	3,17	7,75	48
	0,84	0,78	2,68	7,96	49
البعد السابع: سعة الإتصالات					
0.754	0,81	0,86	1,67	8,17	50
	0,84	0,78	1,69	8,12	51
	0,91	0,58	3,19	7,79	52
	0,84	0,78	2,98	8,04	53

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذاً على مخرجات برنامج SPSS V22

يبين لنا الجدول أعلاه، وفي العمود الأخير قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الإجمالية لجميع عبارات كل بعد من أبعاد المحور المتعلق بقياس مستوى السلوك الإبداعي حيث بلغت أعلى قيمة له (0.884) لدى البعد السادس: المخاطرة وروح المجازفة وأقل قيمة له بلغت (0.575) لدى البعد الرابع: الحساسية للمشكلات وهي درجة ثبات مقبولة لا يستدعي منا حذف أي عبارة من أجل تحسين قيم الثبات.

وكخلاصة لنتائج حساب قيم المؤشرات الإحصائية، لصدق وثبات الاستبيان، فإنه يتضح صدق أداة الدراسة وثباتها، فهي على درجة عالية من الثبات، مما يسهل علينا إكمال باقي خطوات التحليل الإحصائي لبيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة، وتأكيد صحة النتائج التي سنتوصل إليها وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة على إجابتها على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها.

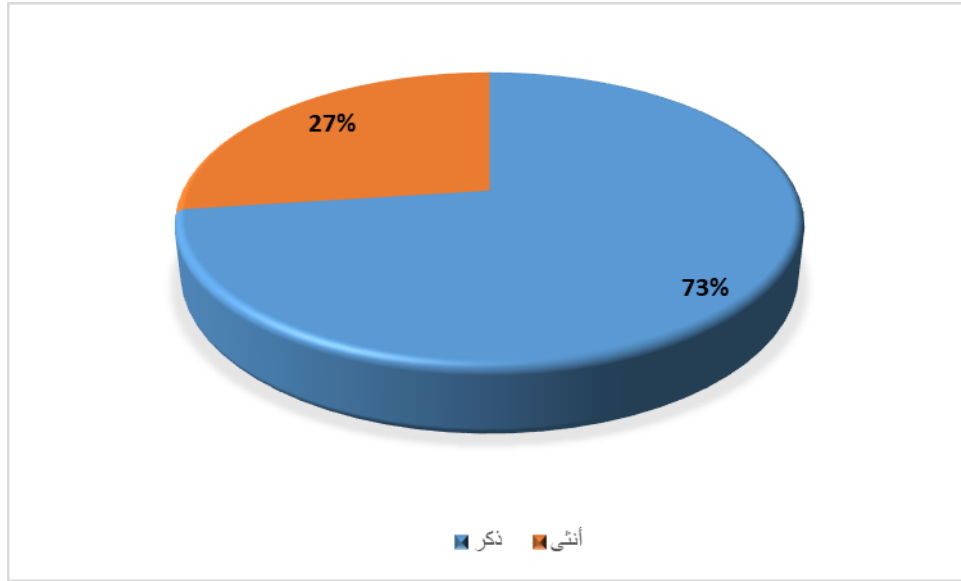
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

تضمنت أداة الدراسة عدة متغيرات تعريفية، منها ما هو شخصي كالجنس، السن، المؤهل العلمي ومنها ما هو وظيفي كالخبرة، طبيعة العمل، إسم البنك، وفيما يلي وصف لهذه المتغيرات، من خلال التكرارات والنسب المئوية الموافقة لها، للوقوف على خصائص العينة ومدى وملاءمتها لإشكالية البحث.

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

1. متغير الجنس: يتكون متغير الجنس من الفئتين، فئة الذكور وفئة الإناث والشكل التالي يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية الموافق لها كما يلي:

شكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



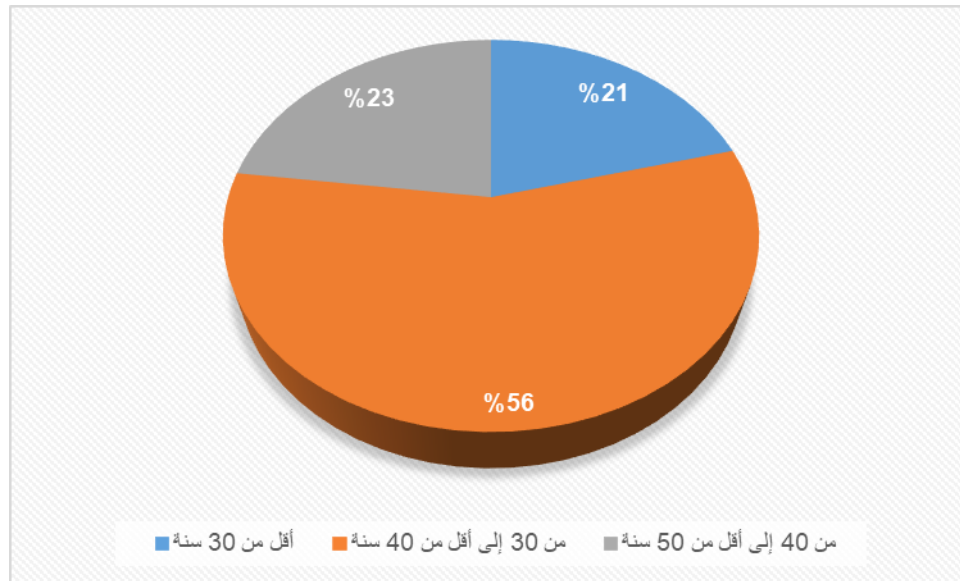
المصدر: من إعداد الطالبتين إعتدماً على مخرجات برنامج SPSS V22

من خلال الملاحظة يتضح مدى الفارق الموجود الذي استحوذت به فئة الذكور (73%) على فئة الإناث (27%)، وهذا يعود أساساً إلى تأثير قطاع البنوك في التوظيف لمتغير الجنس، كون كل الوظائف المعتمدة في البنوك التجارية يتم توظيف فيها من الجنس الذكور نظراً لطبيعة العمل في القطاع.

2. متغير السن:

يتكون متغير السن من الفئات العمرية الأربعة التالية (أقل من 30 سنة)، فئة من (30 سنة أقل من 40 سنة)، وفئة من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة) وفئة أكثر من 50 سنة، حيث أظهر التحليل الوصفي نسبة (56%) من عينة الدراسة تمثل الفئة العمرية من 30 سنة إلى 40 سنة، وهي نسبة مرتفعة يليها نسبة (23%) لصالح الفئة العمرية من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة)، في حين أن الفئة العمرية التي تبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة فبلغت نسبة (21%)، وما يمكن إستنتاجه من هذا الوصف أن معظم أفراد العينة من الفئة المتوسطة (فئة الشباب) وهذا يعد عنصراً إيجابياً بالنسبة للدراسة، حيث تعتبر الفئة الأكثر اطلاعا وتفهماً وتحاولا معنا أثناء توزيع أداة الدراسة الاستبانة من جهة. كما يبين توجه البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، إلى الاهتمام أكثر والتركيز على فئة الشباب خلال عمليات التوظيف من جهة أخرى. والشكل التالي يبين النسب المئوية حسب كل فئة عمرية.

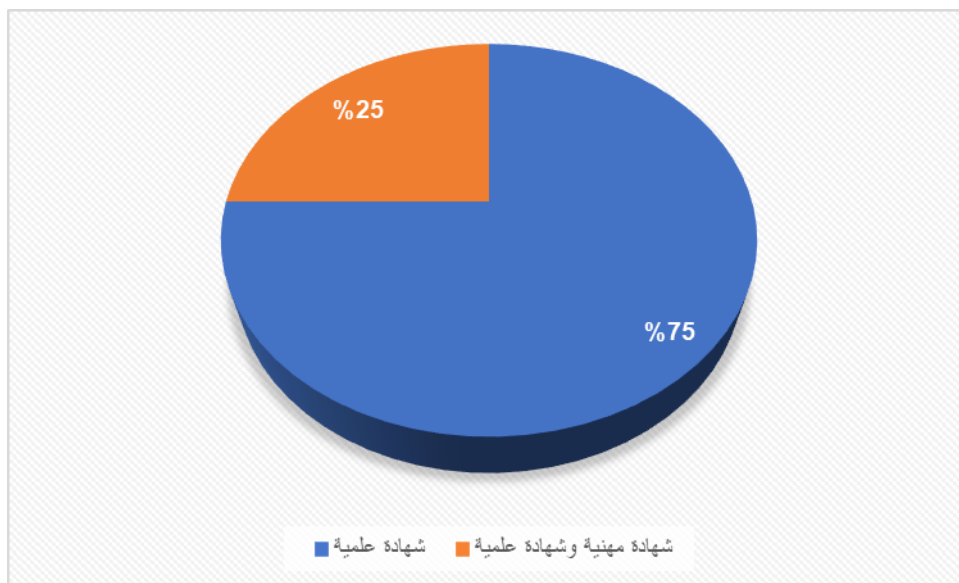
شكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتدماً على مخرجات برنامج SPSS V22

3. المؤهل العلمي:

تم توزيع متغير المؤهل العلمي بين أفراد عينة الدراسة على ثلاث فئات رئيسية هي فئة (شهادة مهنية)، فئة (شهادة علمية)، فئة (شهادة علمية)، فئة (شهادة علمية وشهادة مهنية) وفئة (أخرى)، والشكل التالي يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب كل فئة كما يلي:



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

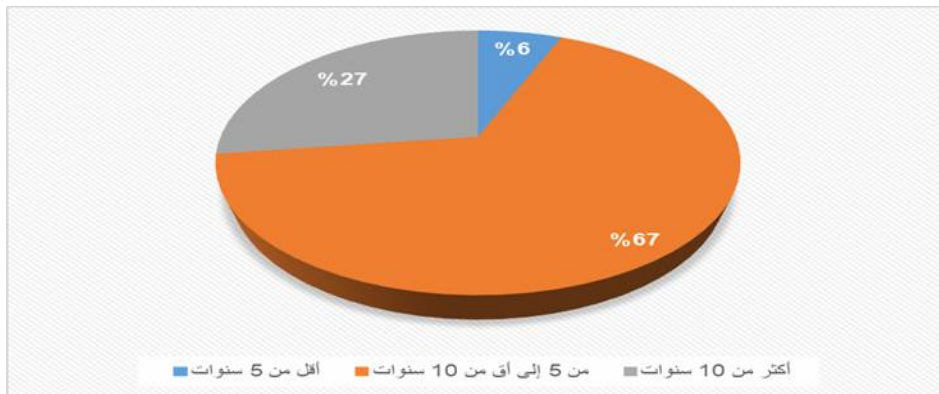
يظهر التحليل الوصفي لمتغير المؤهل العلمي أن ما نسبته (75%) من عينة الدراسة تمثل فئة حاملي الشهادات الجامعية وهي نسبة مرتفعة يليها نسبة (25%) لصالح فئة حاملي شهادة جامعية و مهنية، نستنتج من خلال هذا الوصف أن معظم أفراد العينة من ذوي مستوى التعليم العالي، وهذا يعد عنصراً إيجابياً بالنسبة للدراسة، حيث يمكن الجزم أن هذه الفئة درست في الجامعة من الناحية الأكاديمية متغيرات الدراسة، كما يبين كذلك حتمية توجه البنوك التجارية العمومية محل الدراسة إلى الاهتمام والتركيز على فئة خريجي الجامعة والتكوين خلال عمليات التوظيف.

ثانياً: وصف خصائص العينة حسب المتغيرات الوظيفية (الخبرة، طبيعة العمل، إسم البنك)

1. متغير الخبرة: يتكون متغير الخبرة من ثلاث فئات هي فئة (أقل من 5 سنوات)، فئة (من 5 إلى 10 سنة)

وفئة (أكثر من 10 سنة)، والشكل التالي يبين توزيع النسب المئوية حسب كل فئة:

شكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



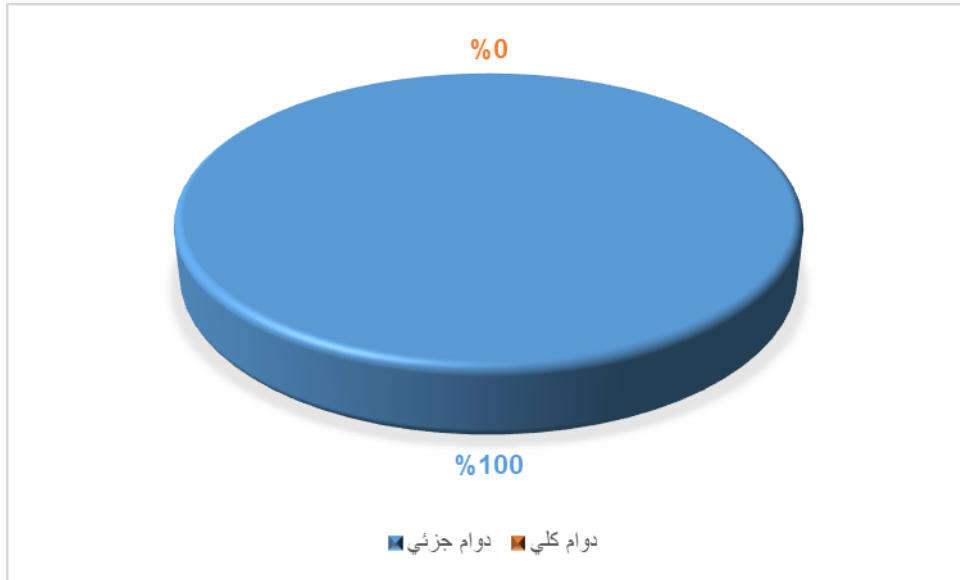
المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يظهر التحليل الوصفي لمتغير سنوات الخبرة، أن ما نسبته (67%) من عينة الدراسة تمثل فئة (5 سنوات أقل من 10 سنة، وهي النسبة الأكثر تمثيلاً وما نستنتجه من هذا الوصف أن أفراد العينة معظمهم لهم خبرة طويلة في ممارسة مهامهم في البنوك التجارية العمومية، وهذا أمر طبيعي خاصة وأن المؤسسات المالية عادة ما توجه اهتمامها للحفاظ على الطاقات الشبانية ذات المستويات التعليمية العالية، حيث يعد هذا عنصراً إيجابياً بالنسبة للدراسة، خاصة وأن خبرتهم تساعدنا أكثر في معرفة آراء وتوجهات العينة نحو متغيرات الدراسة بصفة دقيقة.

2. متغير طبيعة العمل:

يتكون متغير طبيعة العمل منفتحتين هي فئة (دوام جزئي) وفئة (دوام كلي)، والشكل التالي يبين توزيع النسب المئوية حسب كل فئة:

شكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل



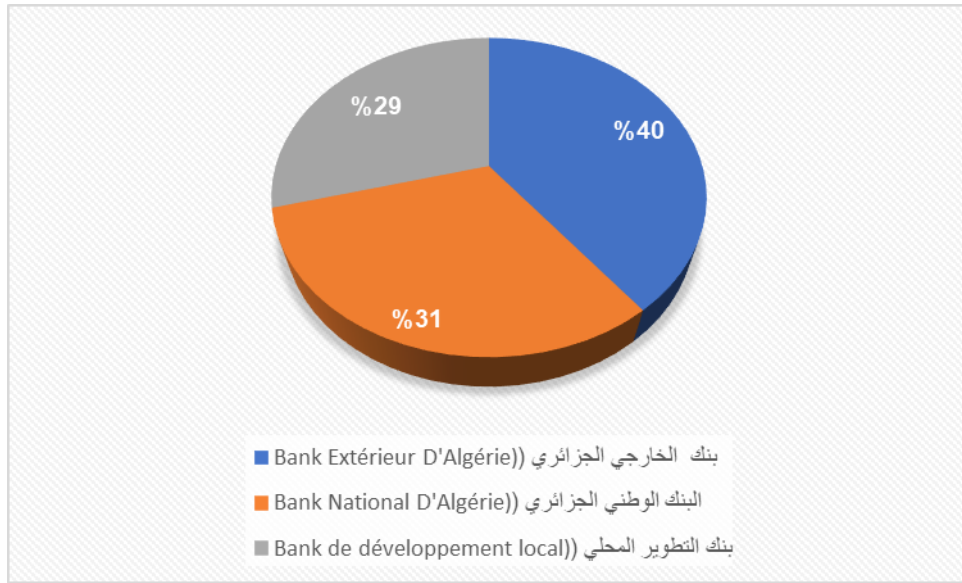
المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يظهر التحليل الوصفي لمتغير سنوات طبيعة العمل، أن ما نسبته (100%) من عينة الدراسة تمثل فئة (دائم) وهي النسبة الأكثر تمثيلاً وما نستنتجه من هذا الوصف توجهوا إهتمام القطاع المصرفي بإعتماد العقود غير محددة المدة في عملية توظيف الموارد البشرية.

3. متغير اسم البنك:

يتكون متغير اسم البنك من ثلاث فئات هي فئة (البنك الخارجي الجزائري) وفئة (بنك التنمية المحلية)، وفئة (البنك الوطني الجزائري) والشكل التالي يبين توزيع النسب المئوية حسب كل فئة:

الشكل رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير إسم البنك



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذاً على مخرجات برنامج SPSS V22

المبحث الثاني: الدراسة الإستدلالية، اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

بعد توضيح الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، والتأكد من جودة أداة الدراسة (الإستبانة)، سواء من حيث الصدق أو من حيث الثبات، سنقوم من خلال هذا المبحث بالتحليل الإحصائي الوصفي لإتجاهات المستجوبين، لهدف تقييم درجات الموافقة على عبارات ومحاور أداة الدراسة، ثم في مرحلة موائية التطرق للدراسة الإستدلالية، حيث يتم ذلك من خلال إختبار الفرضيات الفرعية، ومن ثم الفرضية الرئيسة للإشكالية، وصولاً إلى إختبار النموذج الإفتراضي العام للدراسة، وفق ما يستدعيه التحليل الإحصائي من جهة، ووفق ماتم التوصل إليه من نتائج وتحليل تخص الدراسات السابقة ذاتصلة بالموضوع.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لإتجاهات المستجوبين نحو عبارات ومحاور الدراسة

قبل البدء في عرض النتائج الإحصائية لاختبار الفرضيات، سنقوم بالتحليل الوصفي لأراء وإتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور أداة الدراسة (الإستبانة)، وذلك عن طريق حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية التكرارات والنسب المئوية، وهذا لهدف تحديد إتجاهاتهم، أي تحديد فيما إذا كانت الإجابات في الإتجاه المحايد، أو الإتجاه السلبي (غير موافق) أو في الإتجاه الإيجابي (موافق).

الفرع الأول: التحليل الوصفي لعبارات المتغير المستقل، المتعلق بقياس مستوى بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية ولاية تقرر محل الدراسة.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو حيادهم إتجاه عبارات المحور الثاني من أداة الدراسة، المتعلق بقياس مستوى بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية ولاية تقرر محل الدراسة، من خلال مختلف أبعاده ووفقا للعبارات المقابلة له من العبارة رقم (01) إلى العبارة رقم (25).

أولاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الإضاءة

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الإضاءة.

جدول رقم (2-11): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق بالإضاءة.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 01	36	75%	8	16.7%	4	8.3%	2,58	0,77	0,59	3
رقم 02	44	91.7%	4	8.3%	-	-	2,92	0,28	0,08	1
رقم 03	36	75%	8	16.7%	4	8.3%	2,67	0,63	0,40	2
رقم 04	30	62.5%	14	29.2%	4	8.3%	2,54	0,674	0,42	4
الدرجة الكلية للبعد							2,6771	0,43	0.18	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتدالاً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الأول الإضاءة قيمة 2.67، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.43، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتمها الضعيف، وتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن عنصر الإضاءة مناسبة من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، الأمر الذي يعكس الإهتمام الكبير ومساعي البنوك التجارية

العمومية في توفير بيئة عمل مناسبة، حيث جاءت العبارة رقم (2) " يوفر البنك الإضاءة الكافية في الممرات والفضاءات الخارجية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.92 وانحراف معياري قدره 0.28، في حين جاءت العبارة (رقم 4) ضمن المرتبة الرابعة والأخيرة والتي تنص على " مستويات الإضاءة الحالية ملائمة للعمل " بمتوسط حسابي قدره 2.54 وانحراف معياري قدره 0.674.

ثانياً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد درجة الحرارة.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد درجة الحرارة.

جدول رقم (2-12): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق بدرجة الحرارة.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 05	40	%83	4	%8.3	4	%8.3	2,75	0.601	0.362	2
رقم 06	30	%62.5	14	%29.2	4	%8.3	2,45	0.651	0.324	4
رقم 07	40	%83.3	4	%8.3	4	%8.3	2,75	0.601	0.362	2
رقم 08	34	%70.8	6	%12.5	8	%16.7	2.54	0.771	0.594	3
رقم 09	38	%79.2	10	%20.8	-	-	2.79	0.410	0.168	1
الدرجة الكلية للبعد							2.65	0.45289	0.205	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذاً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثاني درجة الحرارة قيمة 2.65، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.452، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشبثها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية ، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد درجة الحرارة مناسب بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، الأمر الذي يعكس الإهتمام الكبير ومساعي البنوك التجارية العمومية في توفير مناخ

صحي مناسب للعمل، حيث جاءت العبارة رقم (9) "تتم المؤسسة بتوفير التهوية الكافية في أمكنة العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري قدره 0.410، في حين جاءت العبارة (رقم 6) ضمن المرتبة الرابعة والأخيرة والتي تنص على "مستويات الإضاءة الحالية ملائمة للعمل" بمتوسط حسابي قدره 2.54 وانحراف معياري قدره 0.651.

ثالثاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد نظافة مكان العمل

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد نظافة مكان العمل.

جدول رقم (2-13): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بنظافة مكان

العمل.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 10	30	62.5%	8	16.7%	10	20.8%	2,42	0,82	0,67	3
رقم 11	34	70.8%	6	12.5%	8	16.7%	2,54	0,77	0,59	2
رقم 12	38	79.2%	10	20.8%	-	-	2,79	0,41	0,17	1
رقم 13	30	62.5%	14	29.2%	4	8.3%	2,54	0,65	0,42	2
الدرجة الكلية للبعد							2,5729	0,53	0,28	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إيماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثالث نظافة مكان العمل قيمة 2.57، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.53، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد نظافة مكان العمل متوفر بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، حيث جاءت العبارة رقم (12) "البنك مزود بخزان مياه يؤمن الاحتياجات اليومية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري قدره 0.41، في حين جاءت العبارة (رقم 10) ضمن

المرتبة الثالثة والأخيرة والتي تنص على "تتوفر المؤسسة على وسائل الوقاية من العدوى" بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري قدره 0,82.

رابعاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الضوضاء في مكان العمل.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الضوضاء في مكان العمل.

جدول رقم (2-14): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الرابع المتعلقة بالضوضاء في

مكان العمل.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 14	40	%83.3	4	%8.3	4	%8.3	2,75	0,60	0,36	2
رقم 15	40	%83.3	8	%16.7	-	-	2,83	0,38	0,14	1
رقم 16	40	%83.3	8	%16.7	-	-	2,83	0,38	0,14	1
رقم 17	36	75%	8	%16.7	4	%8.3	2,67	0,63	0,40	3
الدرجة الكلية للبعد										
							2.77	0.39	0.15	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتدالاً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الرابع الضوضاء في مكان العمل قيمة 2.77، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.39، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد الضوضاء في مكان العمل منخفضة وفق آراء المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، حيث جاءت العبارة رقم (15) ورقم (16) بالمناصفة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.83 وانحراف معياري قدره 0.38، في حين جاءت العبارة (رقم 17) ضمن المرتبة الثالثة والأخيرة والتي تنص على "الضوضاء لا تؤثر على تركيزك في العمل" بمتوسط حسابي قدره 2.67 وانحراف معياري قدره 0.63.

خامساً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد تصميم مكان العمل.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد تصميم مكان العمل.

جدول رقم (2-15): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الخامس المتعلق بتصميم مكان العمل.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 18	30	62.5%	8	16.7%	10	20.8%	2,42	0,82	0,67	3
رقم 19	34	83.3%	6	12.5%	8	16.7%	2,54	0,77	0,59	2
رقم 20	38	79.2%	10	20.8%	-	-	2,79	0,41	0,17	1
رقم 21	30	62.5%	8	16.7%	10	20.8%	2,42	0,82	0,67	3
الدرجة الكلية للبعد							2.54	0.65	0.42	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الخامس تصميم مكان العمل قيمة 2.54، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة متوسطة قدره 0.65، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتملها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد تصميم مكان العمل مناسب وفق آراء المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، حيث جاءت العبارة رقم (20) التي تنص على " المؤسسة مزودة بخزان مياه يؤمن الاحتياجات اليومية " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري قدره 0.41، في حين جاءت العبارة رقم (18) ورقم (21) ضمن المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري قدره 0.82.

سادساً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد تجهيز مكان العمل.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد تجهيز مكان العمل.

جدول رقم (2-16): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد السادس المتعلق بتجهيز مكان العمل.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 22	34	70.8%	6	12.5%	8	16.7%	2,54	0,77	0,59	3
رقم 23	38	79.2%	10	20.8%	-	-	2,79	0,41	0,17	2
رقم 24	48	100%	-	-	-	-	3,00	-	-	1
رقم 25	34	70.8%	6	12.5%	8	16.7%	2,54	0,77	0,59	3
الدرجة الكلية للبعد							2,72	0.46	0.21	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد السادس تجهيز مكان العمل قيمة 2.72، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.46، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد تجهيز مكان العمل مناسب بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، حيث جاءت العبارة رقم (24) التي تنص على " المؤسسة تتوفر على أجهزة الإعلام الآلي ولواحقها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3 بانحراف معياري معدوم.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لعبارات المتغير التابع، المتعلق بقياس مستوى السلوك الإبداعي.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو حيادهم إتجاه عبارات المحور الثاني من أداة الدراسة، المتعلق بقياس مستوى السلوك الإبداعي في البنوك التجارية

العمومية-ولاية تقرت محل الدراسة، من خلال مختلف أبعاده والعبارات المقابلة له من العبارة رقم (26) إلى العبارة رقم (53).

أولاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الإصالة

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الأصالة.

جدول رقم (2-17): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق بالأصالة.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 26	30	62.5%	8	16.7%	10	20.8%	2,42	0,82	0,67	3
رقم 27	38	79.2%	10	20.8%	-	-	2,79	0,41	0,17	1
رقم 28	38	79.2%	10	20.8%	-	-	2,79	0,41	0,17	1
رقم 29	36	75%	4	8.3%	8	16.7%	2,58	0,77	0,59	2
الدرجة الكلية للبعد							2.64	0.44	0.196	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إيمتداداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الأول الأصالة قيمة 2.64، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.44، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتمها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن عنصر الأصالة مناسبة من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، حيث جاءت العبارة رقم (27) والعبارة رقم (28) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري قدره 0.41، في حين جاءت العبارة رقم (26) ضمن المرتبة الثالثة والأخيرة والتي تنص على "أسعى يجد لأن يكون التميز السمة الغالبة على طريقة عملي" بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري قدره 0.82.

ثانياً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد المرونة.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد المرونة.

جدول رقم (2-18): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق ببعد المرونة.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 30	44	%91.7	4	%8.2	-	-	2,92	0,28	0,08	2
رقم 31	36	%75	8	%16.7	4	%8.3	2,67	0,63	0,40	3
رقم 32	48	%100	-	-	-	-	3	-	-	1
رقم 33	48	%100	-	-	-	-	3	-	-	1
الدرجة الكلية للبعد							2,90	0,19	0,04	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إيماءة على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثاني المرونة قيمة 2.90، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.19، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتمل الضعيف، وتتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد المرونة مناسب بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، حيث جاءت العبارة رقم (32) والعبارة رقم (33) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3 وانحراف معياري قدره 0، في حين جاءت العبارة (رقم 31) ضمن المرتبة الثالثة والأخيرة والتي تنص على "أحرص على عدم التعصب الفكري" بمتوسط حسابي قدره 2.67 وانحراف معياري قدره 0.63.

ثالثاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الطلاقة والقدرة على التحليل

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الطلاقة والقدرة على التحليل.

جدول رقم (2-19): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بالطلاق والقدرة على التحليل.

رقم العبرة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبرة
رقم 34	48	100%	-	-	-	-	3	-	-	1
رقم 35	48	100%	-	-	-	-	3	-	-	1
رقم 36	48	100%	-	-	-	-	3	-	-	1
رقم 37	36	75%	4	8.3%	8	16.7%	2,58	0,767	0,589	2
الدرجة الكلية للبعد							2.89	0.191	0.037	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثالث بالطلاق والقدرة على التحليل قيمة 2.89، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.191، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتملها الضعيف، وتتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد الطلاق والقدرة على التحليل متوفر بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية.

رابعاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الحساسية للمشكلات.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الحساسية للمشكلات.

جدول رقم (2-20): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الرابع المتعلق الحساسية للمشكلات.

رقم العبرة	موافق (03)	محايد (02)	غير موافق (01)	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)
---------------	------------	------------	----------------	--

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية وكالات تفرقت

رقم	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
رقم 38	48	%100	-	-	-	-	3	-	-	1	بدرجة عالية
رقم 39	48	%100	-	-	-	-	3	-	-	1	بدرجة عالية
رقم 40	48	%100	-	-	-	-	3	-	-	1	بدرجة عالية
رقم 41	36	75%	4	%8.3	8	%16.7	2,67	0,63	0,40	3	بدرجة عالية
الدرجة الكلية للبعد											
							2.77	0.39	0.15		بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذاً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الرابع الحساسية للمشكلات. قيمة 2.77، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.39، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد الحساسية للمشكلات مرتفع وفق آراء المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية.

خامساً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد القابلية للتغير.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد القابلية للتغير.

جدول رقم (2-21): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الخامس المتعلق بالقابلية للتغير.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)				
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
رقم 42	36	%75	4	%8.3	8	%16.7	2,58	0,767	0,589	2	بدرجة عالية
رقم 43	44	%91.7	4	%8.3	-	-	2,92	0,279	0,078	1	بدرجة عالية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية وكالات تقرر

رقم 44	36	%75	8	%16.7	4	%8.3	2,67	0,63	0,397	3	بدرجة عالية
رقم 45	35	%72.9	4	%8.3	9	%18.8	2,54	0,798	0,637	4	بدرجة عالية
الدرجة الكلية للبعد											بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الخامس القابلية للتغيير قيمة 2.67، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة متوسطة قدره 0.49، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد القابلية للتغيير مناسب وفق آراء المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية، حيث جاءت العبارة رقم (43) التي تنص على "تشجيع البنك على التغيير وتدعم الأفكار والممارسات الجديدة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.92 وانحراف معياري قدره 0.279، في حين جاءت العبارة رقم (45) ضمن المرتبة الرابعة والأخيرة التي تنص على "أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأسعى لمساعدتهم على ذلك" بمتوسط حسابي قدره 2.54 وانحراف معياري قدره 0.79.

سادساً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد المخاطرة وروح المجازفة.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد المخاطرة وروح المجازفة.

جدول رقم (2-22): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد السادس المتعلق المخاطرة وروح المجازفة.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 46	44	%91.7	4	%8.3	-	-	2,92	0,28	0,08	2
رقم 47	36	%75	8	%16.7	4	%8.3	2,67	0,63	0,40	3
رقم 48	48	%100	-	-	-	-	3,00	-	-	1

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية وكالات تقرر

رقم 49	48	%100	-	-	-	-	3,00	-	-	1	بدرجة عالية
الدرجة الكلية للبعد										0.04	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد السادس المخاطرة وروح المجازفة قيمة 2.90، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.19، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشبثها الضعيف، وتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد المخاطرة وروح المجازفة مناسب بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية.

سابعاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد سعة الإتصالات.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد سعة الإتصالات.

جدول رقم (2-23): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد السادس المتعلق سعة الإتصالات.

رقم العبارة	موافق (03)		محايد (02)		غير موافق (01)		درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	ت	%	ت	%	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 46	48	%100	-	-	-	-	3,00	-	-	1
رقم 47	36	%75	4	%8.3	8	%16.7	2,58	0,77	0,59	4
رقم 48	44	%91.7	4	8.3%	-	-	2,92	0,28	0,08	2
رقم 49	36	%75	8	%16.7	4	%8.3	2,67	0,63	0,40	3
الدرجة الكلية للبعد										0.21

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد السابع سعة الاتصالات قيمة 2.72، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34 - 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره

0.46، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد سعة الاتصالات مناسب بدرجة عالية في البنوك التجارية العمومية.

المطلب الثاني: تحليل نتائج اختبار الفرضيات

ينطوي هذا المطلب على تحليل أثر بيئة العمل على تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية ولاية تشرت محل الدراسة، والتي تضمنتها الفرضية البحثية الرئيسة والتي نصت على أنه "تساهم بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية ولاية تشرت، وما انبثق عنها من فرضيات فرعية، وقد اعتمدنا على نموذج الإنحدار الخطي البسيط، لإختبار الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابعة.

الفرع الأول: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة للمستويات السائدة للمتغير المستقل.

أولاً: الصياغة الإحصائية للفرضية البحثية:

يتعين قبل البحث وإختبار فرضيات الدراسة الأساسية المتعلقة بالإجابة على التساؤل الرئيس، الذي يخص مدى مساهمة بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية ولاية تشرت محل الدراسة، أن نقف على مدى المستوى السائد للمتغير المستقل نظم بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، حيث تم صياغة الفرضية البحثية كما يلي:

نص الفرضية البحثية: تتوفر متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية بمستوى عال.

من خلال الفرضية البحثية، يتم صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم إختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

• **الفرضية الصفرية (H0):** مستوى توفر متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة لا يرقى إلى

المستوى العال ($\bar{X} < 2$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

• **الفرضية البديلة (H1):** مستوى توفر متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى العال

($\bar{X} > 2$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى توفر بيئة العمل من خلال مختلف أبعاده، وذلك بالإعتماد

على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين.

جدول رقم (2-24): نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى توفر بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة.

تحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين One Sample Statistique					تحليل الوصفي لآراء المستجوبين				
المتغير	حجم العينة N	المتوسط الحسابي :($\bar{X}$) Mean	الانحراف المعياري	مقدار الخطأ في ($\bar{X}$)	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي $2-(\bar{X})$	T المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig القيمة الاحتمالية	القرار
البعد 01	48	2,68	0,43	0,06	0,68	10,798	47	0.000	دال
البعد 02	48	2,65	0,45	0,07	0,65	9,944		0.000	دال
البعد 03	48	2,57	0,53	0,08	0,57	7,442		0.000	دال
البعد 04	48	2,77	0,39	0,06	0,77	13,617		0.000	دال
البعد 05	48	2,54	0,65	0,09	0,54	5,801		0.000	دال
البعد 06	48	2,72	0,46	0,07	0,72	10,890		0.000	دال
المتغير المستقل	48	2,66	0,44	0,06	0,66	10,403		0.000	دال
البعد الأول: الإضاءة- البعد الثاني: درجة الحرارة- البعد الثالث: نظافة مكان العمل-البعد الرابع: الضوضاء في مكان العمل-البعد الخامس: تصميم مكان العمل-البعد السادس: تجهيز مكان العمل									
القيمة الجدولية T =2.013 عند مستوى الدلالة (5%) ودرجة الحرية 47.									

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتدالاً على مخرجات برنامج SPSS V22

قبل أن نبدأ باختبار الفرضية الإحصائية، نلقي نظرة على الإحصاءات الوصفية ممثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي) والمتعلق بإجابات المستجوبين نحو إجمالي (الدرجة الكلية لعبارات المحور الثاني من أداة الدراسة (الإستبانة) والمرتبطة بقياس مستوى بيئة العمل في البنوك التجارية محل الدراسة، بعدها ننتقل إلى التحليل الاستدلالي والذي من خلاله نتخذ قرار (قبول أو رفض) الفرضية وفيما يلي التعليق على النتائج المدونة في الجدول أعلاه.

ثانياً: التحليل الوصفي والإحصائي لنتائج المستجوبين

من خلال أراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات بيئة العمل (الإضاءة، درجة الحرارة، نظافة مكان العمل، الضوضاء في مكان العمل، تصميم مكان العمل، تجهيز مكان العمل) في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ قيمة (2.66)، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة عالية [2.34 - 3]، كما أن مقدار الخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي بلغ قيمة (0.06)، ومقدار الانحراف المعياري بلغ قيمة (0.44) وهما قيمتان صغيرتان جداً، تعبران عن مدى التشتت الضعيف لإجابات أفراد العينة بخصوص عبارات أبعاد المحور الثاني من أداة الدراسة، أي أن مستوى بيئة العمل في البنوك التجارية محل الدراسة هو بدرجة عالية، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة خاصة وأن معظم متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية تحكمها اللوائح والقوانين الصارمة المحلية والدولية، التي منشأها أن تحافظ على المركز المالي للبنك التجاري، ومن ثم حماية مختلف الشركاء والمتعاملين.

ثالثاً: التحليل الاستدلالي لنتائج المستجوبين (دالة أو غير دالة إحصائياً)

نحاول من خلال التحليل الاستدلالي لنتائج إجابات المستجوبين تحديد نتيجة القرار فيما يتعلق باختبار الفرضية الإحصائية، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤل التالي، هل يعتبر الفرق بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجابات المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الثاني من الاستبانة $[\bar{X} - 2] = 0.66$ ، المتعلق بقياس مستوي بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، وبين المتوسط الفرضي [02]* دالة إحصائياً، وبالتالي كافي لنقرر أن البنوك التجارية العمومية محل الدراسة لديهم متطلبات بيئة العمل يرقى إلى المستوى المطلوب.

ونستطيع الإجابة عن ذلك من خلال استخدام اختبار (T-TEST) لفحص مدى وجود فرق دال إحصائياً (معنوي) بين المتوسط الحسابي للمستجوبين (2.66)، والمتوسط الفرضي (02).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة (T-TEST) المحسوبة بلغت (10.403) وهي أكبر من قيمة T الجدولية (T=2.0011) عند مستوى دلالة (5%)، ودرجة حرية 47، كما أن القيمة الاحتمالية للمعنوية

* **المتوسط الفرضي:** يتم استعانة به عند استخدام اختبار (One-Sample Test) وهذا يعد من الاختبارات الإحصائية المهمة وشائعة الاستخدام بشكل واسع من الباحثين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحسابي) نحو كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لإجاباتهم والقيمة الثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية للمتوسط الفرضي وفقاً للعلاقة التالية:

$$\frac{H+L}{2} = \text{المتوسط الفرضي}$$

حيث:

H: تمثل قيمة ترميز الحد الأعلى لسلم القياس؛

L: تمثل قيمة ترميز الحد الأدنى لسلم القياس

وفي دراستنا فإن سلم القياس استجابات المستجوبين هو سلم الثلاثي ومنه:

$$\frac{H+L}{2} = \frac{3+1}{2} = 2$$

المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت (Sig=0.000) وهي أقل من المستوى الدلالة (5%) مما يبين أن الفرق $[2 - \bar{X}]$ هو دال إحصائياً بإشارة فرق موجبة، أي أن اتجاهات المستجوبين إيجابية نحو ما أفترضناه في فرضية البحث، وهذا ما يعكس وجود دلالة إحصائية لنتائج إجابات العينة، وأن ما افترضناه بخصوص مستوى بيئة العمل في البنوك التجارية موجود فعلاً في عينة الدراسة، ما يسمح بتعميمه على مجتمع الدراسة. وهذا كله يقودنا إلى أن نرفض (الفرضية الصفرية) H_0 ، (ونقبل الفرضية البديلة) H_1 توفر متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المطلوب $(\bar{X} > 2)$ عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن فرضية البحث محققة والتي تنص على أنه: "تتوفر متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة بمستوى عال، أي أن بيئة العمل تتوفر على الجاهزية التامة في كل متطلباته".

الفرع الثاني: تحليل نتائج اختبار فرضية أثر المتغير المستقل (بيئة العمل) في المتغير التابع (السلوك الإبداعي).

فيما يلي عرض وتحليل لنتائج اختبار فرضيات الدراسة البحثية

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)^{*}، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الصياغة الرياضية العامة لنموذج الدراسة (الإنحدار الخطي البسيط)

لمعرفة تأثير المتغير المستقل المتمثل في بيئة العمل من خلال أبعاده، على تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة، سيتم أولاً دراسة العلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع Y_i وذلك باستخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، للكشف عن مدى وجود ارتباط بين المتغيرين، ثم دراسة وتحليل مدى تأثير ومساهمة ودور المتغير المستقل (بيئة العمل) في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (السلوك الإبداعي).

ويمكن كتابة الصياغة الرياضية العامة لنموذج الدراسة على النحو التالي:

$$Y_i = f(x) = B_0 + B_1(x) + e_i$$

حيث:

B_0 : المعامل الثابت.

B_1 : معامل المتغير الأساس (نظم المعلومات المصرفي).

e_i : الأخطاء العشوائية في التقدير.

نص الفرضية البحثية: تساهم بيئة العمل من خلال أبعادها في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة.

من خلال الفرضية البحثية، يمكن صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم إختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لبيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

• الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لبيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى توفر نظم المعلومات من خلال مختلف أبعاده، وذلك بالإعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين.

قاعدة إتخاذ القرار في إختبار الفرضيات الإحصائية: يتم إتخاذ القرار في إختبار الفرضيات الإحصائية من خلال المقارنة بين قيمة الإحتمالية (Sig) المحسوب باستخدام برنامج (SPSS) مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا (5%) فإذا كانت قيمة إحتمال الخطأ (P-value أو Sig) أقل من مستوى الدلالة (5%) فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديل (H_1).

من أجل إختبار الفرضية الإحصائية ومن ثم الإجابة على التساؤل الرئيس وجب إختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة بنظم المعلومات من خلال مختلف أبعاده كما يلي:

1. تحليل نتائج إختبار فرضية أثر بيئة العمل على السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة:

الجدول رقم (2-25): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: بيئة العمل (الإضاءة، درجة الحرارة، نظافة مكان العمل، الضوضاء في مكان العمل، تصميم مكان العمل، تجهيز مكان العمل) على المتغير التابع السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة.

القدرة التفسيرية لنموذج الإنحدار الخطي البسيط			
الخطأ المعياري للتقدير في النموذج	Adjusted R Square معامل التفسير المصحح	R Square معامل التفسير	R معامل الارتباط
0,10036	0,832	0,836	0,914
المعنوية الكلية للنموذج حسب نتائج تحليل التباين (ANOVA)			

النموذج	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
الإنحدار	2.361	1	2.361	234.342	0.000
البواقي	0.463	46	0.010		
المجموع	2.824	47			
المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الإنحدار الخطي البسيط					
المتغيرات المستقلة	B قيم معاملات الإنحدار		قيم إختبار T	Sig القيمة الإحتمالية	الدلالة
الثابت	B ₀	0.534	3.570	0.001	معنوي
المتغير المستقل	B ₁	0.821	15.308	0.000	معنوي

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتدماً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من خلال نتائج القدرة التفسيرية للنموذج، بلوغ معامل الارتباط R القيمة (0.914)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (234.342) وهي قيمة معنوية، لأن القيمة الإحتمالية المصاحبة لها (0.000) أقل من مستوى الدلالة (5%)، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغير المستقل والمتغير التابع السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة، كما يتضح من خلال معامل التحديد R² المقدرة بـ (0.836) أن المتغير المستقل (بيئة العمل) يساهم بنسبة 84% في التغيرات التي تحدث في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة، وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما و مقبولة لما تحمله من دلالة لأهمية بيئة العمل في التأثير على السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية.

من جهة أخرى وفيما يتعلق بنموذج الإنحدار الخطي البسيط، يتضح من خلال الجدول أن معامل الإنحدار للمتغير المستقل بلغ قيمة (0.821) وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث يتضح ذلك من خلال قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (15.308) بقيمة إحتمالية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، ويفسر ذلك بأن تأثير المتغير المستقل معنوي وموجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن الزيادة في مستوى بيئة العمل بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين السلوك الإبداعي في البنوك التجارية حسب وجهة نظر عينة المستجوبين بالبنوك التجارية محل الدراسة بقيمة (0.821) وحدة، أي بنسبة زيادة تقارب (82%) وهي نسبة مقبولة جداً، تدل على أهمية بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمثل نموذج الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (X) بيئة العمل والمتغير التابع (y) السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة، من خلال معادلة الإنحدار التالية:

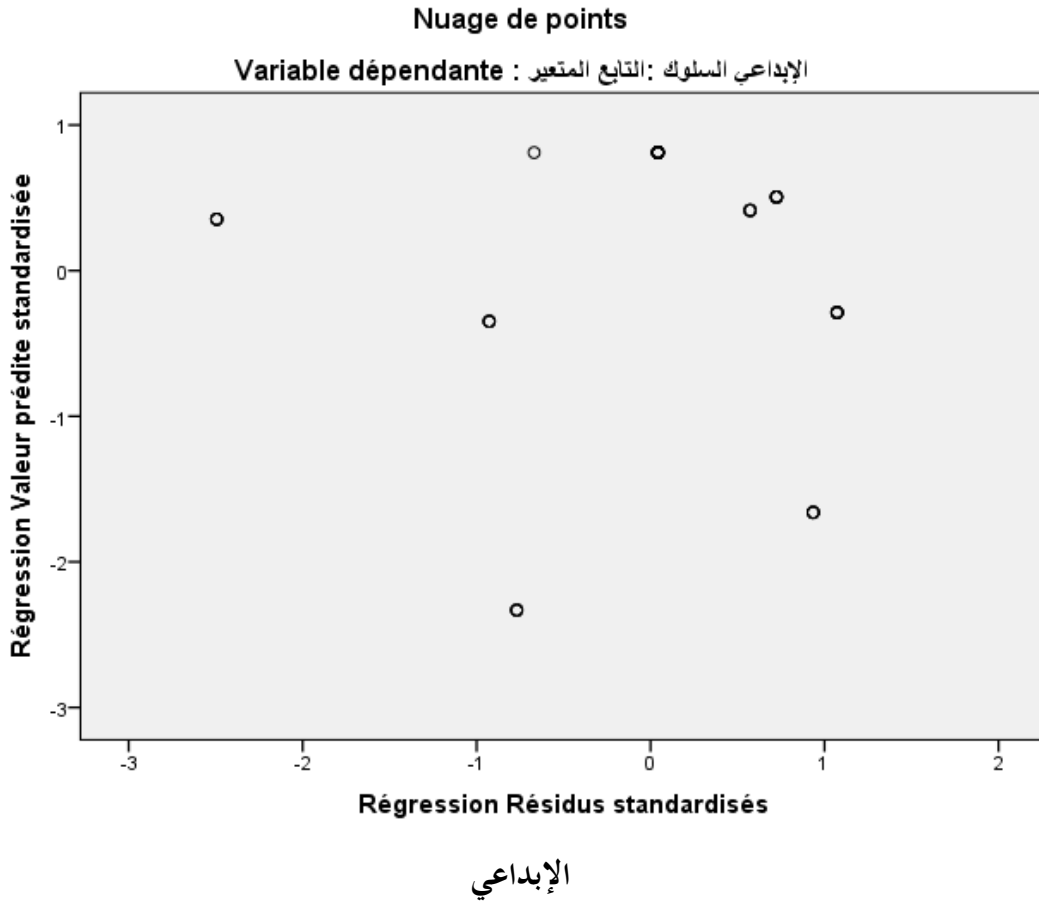
$$Y=0.534+0.821(x_1) + \varepsilon_i$$

يتضح من خلال معادلة الانحدار أن قيمة الثابت B_0 بلغت (0.534)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة Sig القيمة (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، وتدلل هذه القيمة أن السلوك الإبداعي في البنوك التجارية تأخذ قيمة موجبة في حال إنعدام المتغير المستقل، ما يفسر وجود حد أدنى من مستوى السلوك الإبداعي في البنوك التجارية راجع لعوامل أخرى غير تلك التي ترتبط بالمتغير المستقل.

لأجل ضمان دقة نموذج الانحدار الخطي البسيط فعاليته في تحديد العلاقة بين المتغير المستقل (بيئة العمل)، والمتغير التابع (السلوك الإبداعي) يتعين مراجعة فرضية تجانس الخطأ العشوائي وفرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية.

- اختبار تجانس الخطأ العشوائي: يمكن التأكد من ثبات الخطأ العشوائي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-8): التمثيل البياني للبواقي المعيارية مع قيم التوقعات غير المعيارية لنموذج السلوك



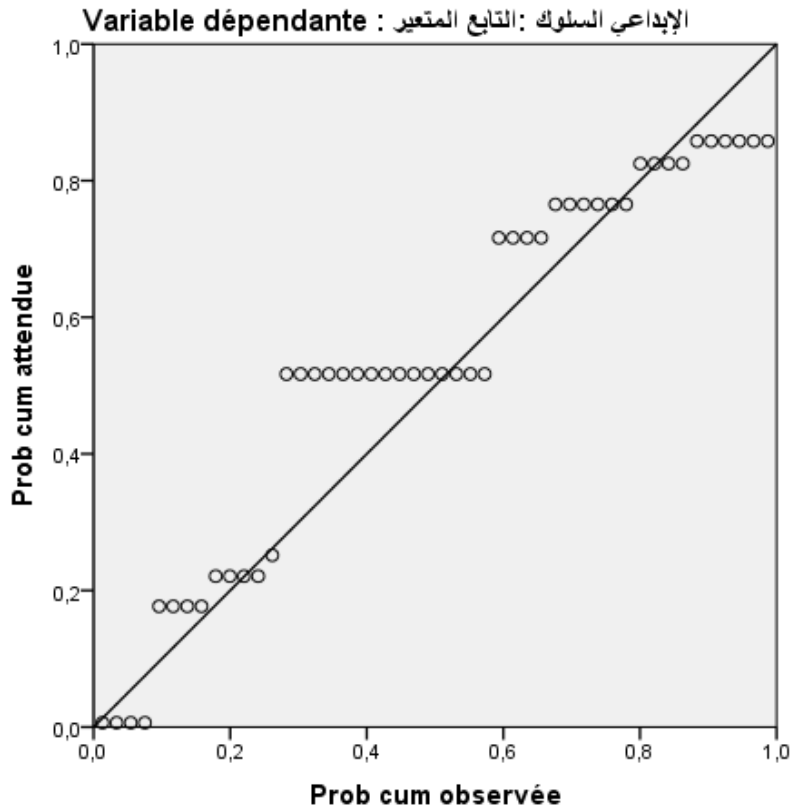
المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.v22

نلاحظ من خلال الشكل البياني الوارد أعلاه، أن نقاط التمثيل البياني للبواقي المعيارية مع قيم التوقعات غير المعيارية، تنتشر بشكل مشتت غير نمطي)، أي أنه ليس هناك اتجاه لزيادة أو نقصان البواقي المعيارية مع زيادة أو نقصان قيم التوقعات غير المعيارية، مما يعبر على أن توزيع الأخطاء كان طبيعياً ومن ثم فالنموذج المقترح لا يعاني من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي.

إختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية: يوضح الشكل الموالي إختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية.

الشكل رقم (2-9): التمثيل البياني لتوزيع الأخطاء العشوائية لنموذج السلوك الإبداعي.

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.v22

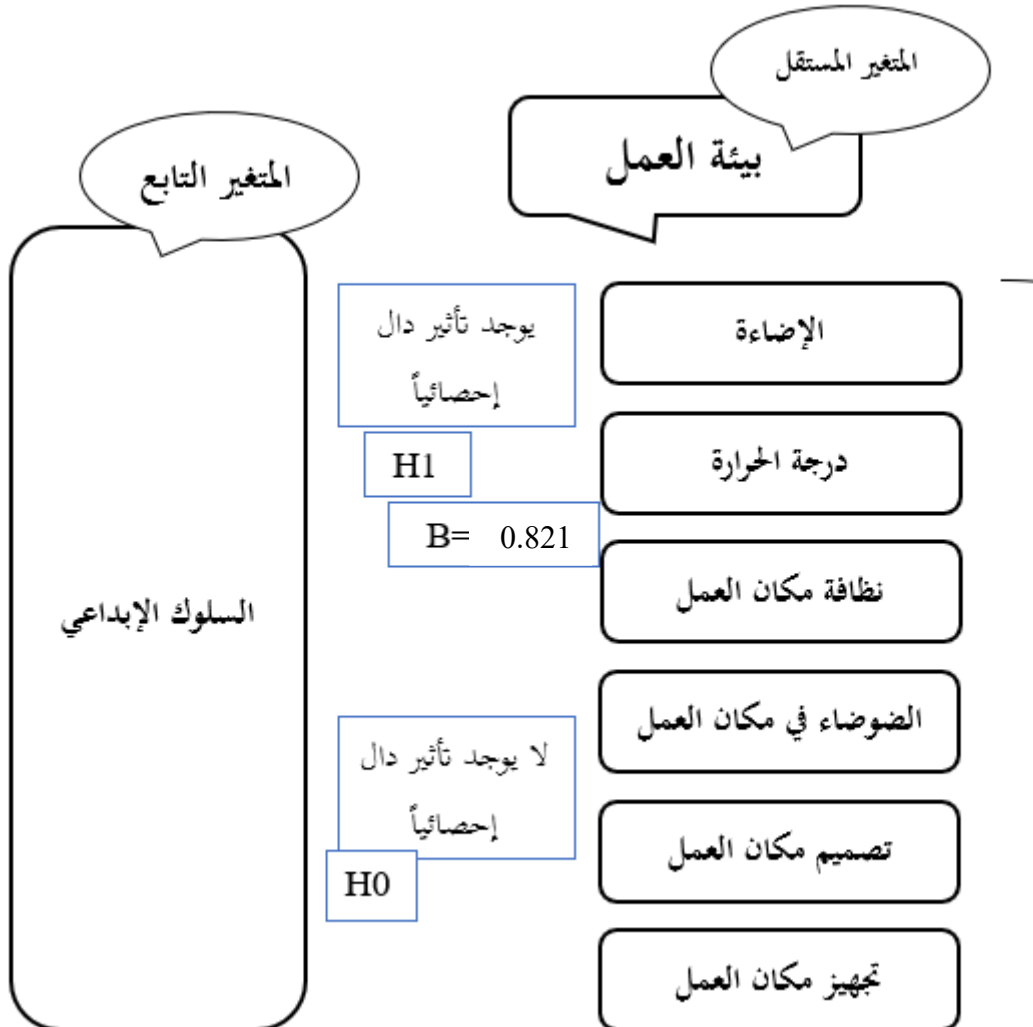
من خلال الشكل السابق يلاحظ أن النقاط تتجمع حول الخط الأفضل الذي يمثل معادلة الاتجاه العام الطبيعي لتوزيع الأخطاء العشوائية في النموذج، وهذا ما يقودنا إلى قبول النموذج المفسر لأثر بيئة العمل على السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة.

من خلال كل ما سبق يتعين رفض الفرضية الصفريّة H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، وهي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) لبيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

والشكل الموالي يلخص نتائج اختبار علاقة التأثير بين المتغير المستقل بيئة العمل X والمتغير التابع السلوك الإبداعي

Y .

الشكل رقم (2-10): رسم بياني لنتائج إختبار علاقة التأثير بين المتغير المستقل بيئة العمل x والمتغير التابع السلوك الإبداعي y.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج Spss.v22

توصلنا إجمالاً إلى أن متطلبات بيئة العمل بالبنوك التجارية محل الدراسة، لها تأثير معنوي إيجابي في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية بنسبة تقارب 82%.

الفرع الثالث: تحليل نتائج إختبار فرضية مدى وجود فروق في إتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لأثر المتغير المستقل (بيئة العمل) في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة

نص الفرضية البحثية: توجد فروق في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم ل دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العمومية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، طبيعة العمل، المؤهل العلمي، الخبرة، إسم البنك). يتم إختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (5%) وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم ل دور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، طبيعة العمل، المستوى المؤهل العلمي، الخبرة، إسم البنك).
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم ل دور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، طبيعة العمل، المستوى المؤهل العلمي، الخبرة، إسم البنك).

تحديد نوع الاختبار الإحصائي: لإختبار هذا النوع من الفرضيات تم الإعتماد على:

- إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA one-way) لدراسة الفروق بين أكثر من متوسطين، كمثمل فئات السن (أقل من 30 سنة، من 30 إلى أقل من 40 سنة، من 40 إلى أقل من 50 سنة، أكثر من 50 سنة).
- إستخدام إختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Sample Test) لدراسة الفروق بين متوسطين، كمثمل فئات الجنس (ذكر، أنثى).

طريقة إتخاذ القرار عند إختبار الفرضيات الإحصائية: يتم إتخاذ قرار رفض أو قبول الفرضية الإحصائية من خلال مقارنة القيمة الإحتمالية (Sig) المتعلقة بقيم الإختبارات (F_{tests} , T_{test}) مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الذي هو (5%)، حيث يتم رفض H_0 الفرضية الصفرية) ونقبل H_1 (الفرضية البديلة)، إذا كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، والعكس صحيح أي قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (5%).

والجدول الموالي يبين نتائج تحليل إختبار الفرق بين متوسطات آراء المستجوبين:

جدول رقم (2-26): نتائج تحليل إختبار الفرق بين متوسطات آراء المستجوبين نحو إدراكهم ل دور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، طبيعة العمل، المؤهل العلمي، الخبرة، إسم البنك).

آراء المستجوبين نحو متغير الدراسة حسب فئات كل متغير	حالة دراسة الفروق	نوع الإختبار الإحصائي المستخدم	القيمة المحسوبة لإختبار	القيمة الإحتمالية Sig	الدلالة الإحصائية	النتيجة عند مستوى الدلالة (5%)
الجنس	دراسة الفروق بين فئتين فقط (ذكور-إناث)	T-test	0.197	0.660	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير الجنس
طبيعة العمل	دراسة الفروق بين فئتين فقط (دائم-مؤقت)		-	-	-	-
السن	دراسة الفروق بين أكثر من فئتين حسب كل متغير	F-test	1.619	0.209	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير السن
الخبرة			0.857	0.431	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير الخبرة
المؤهل العلمي			0.895	0.349	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير المؤهل العلمي
إسم البنك			0.201	0.819	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير إسم البنك

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذاً على مخرجات برنامج SPSS V22.

يتضح من خلال الجدول أنه لا توجد إختلافات (فروق) بين إجابات المستجوبين إتجاه المتغير التابع السلوك الإبداعي تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T=0.197) وأن القيمة الإحتمالية (Sig=0.660) وهي أكبر من مستوى الدلالة (5%).

كما يتضح كذلك من خلال الجدول أنه لا توجد إختلافات (فروق) بين إجابات المستجوبين تعزى لإختلاف فئات متغير (السن، الخبرة، المؤهل العلمي، إسم البنك)، حيث نجد أن القيمة الإحتمالية (Sig) المصاحبة لقيمة (F) المحسوبة لكل متغير من المتغيرات الديمغرافية هي أكبر من مستوى الدلالة (5%).

كما يتضح لنا من خلال الجدول عدم إجراء إختبار الفرق تبعاً لمتغير طبيعة العمل (دائم-مؤقت) نظراً لإنعدام فئة مؤقت وفقاً لنتائج الدراسة الإحصائية.

من خلال نتائج المؤشرات الإحصائية للكل من إختبار دراسة الفروق Test, test - المتعلقة بدراسة الفروق في إتجاهات المستجوبين نحو متغير الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية فإننا توصلنا إلى أن نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0) والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في إتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لدور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية تعزى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة، إسم البنك).

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة باستخدام مختلف الطرق والأساليب الإحصائية بهدف تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة.

تناولنا في هذا الإطار ثلاثة محاور رئيسية، إهتم المحور الأول بتحليل اتجاه إجابات وآراء المستجوبين نحو محاور وعبارات أداة الدراسة، حيث أشارت النتائج إلى أن تصور المبحوثين كان بمستوى موافقة عالية، سواء تعلق الأمر بفقرات المتغير المستقل (متطلبات بيئة العمل)، أو فقرات المتغير التابع (السلوك الإبداعي)، في حين إهتم المحور الثاني بالتأكد من صحة النموذج المقترح للدراسة، أي دراسة صحة الفرضية الرئيسة للإشكالية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، فمن خلال اعتماد الإنحدار الخطي البسيط، حيث دلت النتائج على أن بيئة العمل تؤثر إيجاباً في تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية محل الدراسة، وقد اختلفت درجة التأثير من بعد لآخر، فحسب النتائج الإحصائية فإن بيئة العمل كان له الأثر الكبير في تعزيز السلوك الإبداعي بنسبة تقارب 82%، أما بخصوص المحور الثالث، فقد تم البحث في مدى وجود فروقات معنوية في آراء المبحوثين، تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية، وتوصلنا إلى عدم وجود فروقات معنوية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لأثر بيئة العمل على السلوك الإبداعي في البنوك التجارية العمومية محال للدراسة.

خاتمة

1. تلخيص الدراسة:

تفرض بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بالتعقيد على المؤسسات التميز وتطوير قدراتها التنافسية بالدرجة الأولى لضمان بقائها، ويعتبر مدخل الإبداع أهم المداخل الإدارية الحديثة لتحقيق التميز وأعلى مستويات المنافسة لذلك فإن تنمية السلوك الإبداعي الذي يتعلق بعدة قدرات وسمات ومقومات، فالإبداع في مضمونه عبارة عن مجموعة من المهارات التي يتميز بها الفرد وأهمها الأصالة والمرونة والطلاقة والقدرة على التحليل والتركيز والحساسية تجاه المشكلات وسمات تذكر منها المبادرة والمخاطرة والثقة في النفس، كما يجب على المؤسسات الرغبة في تفعيل مفهوم الإبداع في عملها ترسيخ مقوماته (قوة الثقافة التنظيمية القابلة للتغيير الالتزام بالجودة، التمكين والقيادة الإبداعية، ممارسات إدارة الموارد البشرية وفي المقابل يجب عليها الحذر من معوقاته كالصراع التنظيمي وضغوط العمل والفساد الإداري وغيره، كما أن المؤسسة التي تهدف إلى تبني مفهوم الإبداع في عملها أن يكون نفسها طويل ولها نظرة إستراتيجية بعيدة، لأن توظيف الإبداع والرفع من قدرات الإبداعية للعاملين تحتاج متابعة طويلة قد تمتد لسنوات.

إذا فإن تنمية السلوك الإبداعي للمورد البشري هو أكثر ما تركز عليه منظمات الأعمال الرائدة، وذلك لإيمانها الراسخ أن العاملين يمتلكون قدرة على مواجهة التعقيدات والمشاكل والتغيرات التي تشهدها بيئة العمل، ومن ناحية أخرى فإن المخرجات الإبداعية للعاملين تعطي قيمة وإضافة متفردة تساهم في التحسين والرفع من أداء المؤسسات وتميزها. لكن في المقابل تحتاج المؤسسة إلى توفير بيئة عمل والالتزام بالأساليب والممارسات داعمة للإبداع ومعززة لسلوكه، ويأتي على رأسها مجموعة من المقومات أبرزها الثقافة التنظيمية وطبيعة الثقافة السائدة التي تدفع الفرد نحو الإبداع وتحفيزه من أجل تحسين الأداء، كما أنه لا يمكن أن يكون إبداع دون توجه واضح نحو التغيير والتسليم بحتميته، كما أن التعلم والمعرفة مفهومان مهمين لترسيخ الإبداع بصفة فعالة وفي إطار متكامل وشامل، كما أن الالتزام بالجودة بتبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة واختلاف أبعاده وأساليبه يعتبر مدخل من مداخل التطوير التنظيمي، كما يتلخص مضمونه في إبداع وتغييره الفعال من أجل اختيار أفضل والاستخدام الأمثل لما هو متاح وينطلق من هذا المفهوم عدة مفاهيم وأساليب أخرى كأسلوب حلقات الجودة ومفهوم التحسين المستمر والتوجه نحو العميل والانطلاق منه ومراقبة الجودة، وكلها مفاهيم أثبتت العديد من الدراسات أثرها في تنمية الإبداع في عمل المؤسسات.

كما أن الاهتمام المتزايد نحو تبني الإبداع فرض على المؤسسات إدارته وإيجاد مداخل ونماذج عدة يمكن الاعتماد عليها في تفعيله والاستفادة أكثر من أفكار العاملين، لذلك يعتبر تنظيم الإبداع توجه للمؤسسات التي تتبنى الإبداع والتي تسعى من أجل تجسيده في واقع عملها، كما ركزت على توفير قيادات إبداعية تلتزم بالتغيير وتدعم الابتكار وتمكن العاملين وتركز على استعمال الأساليب الحديثة في تحفيز العاملين على طرح أفكار أكثر كالعصف الذهني والتفكير الموجه وأسلوب دلفي وغيرها من الأساليب، وتقذف من خلال كل ما سبق لشئ واحد وهو تعظيم المخرجات الإبداعية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة أو المؤسسة ككل.

2. نتائج الدراسة: توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج قسمناها نتائج نظرية ونتائج تطبيقية على النحو التالي:

من خلال ماورد في الدراسة التطبيقية، حاولنا معالجة الإشكالية الرئيسية من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات، وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات كما يلي:

• **الفرضية الأولى:** مستوى توفر متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية محل الدراسة، يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X} > 2$)، عند مستوى دلالة (5%) حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الأولى، حيث تبين مدى الجاهزية التامة في متطلبات بيئة العمل في البنوك التجارية محل الدراسة، رغم بعض التفاوت النسبي بين متطلب وآخر.

• **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لبيئة العمل على تعزيز السلوك الإبداعي في البنوك التجارية من وجهة نظر المستجوبين.

وفق ما أظهرته نتائج تقدير نموذج الإنحدار الخطي البسيط، تبين أن المتغير المستقل بيئة العمل تساهم بنسبة 82% في الرفع من مستوى السلوك الإبداعي.

• **الفرضية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لدور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، الخبرة، إسم البنك).

من خلال نتائج المؤشرات الإحصائية للكل من اختبار دراسة الفروق (F-test, T-test) المتعلقة بدراسة الفروق في اتجاهات المستجوبين نحو متغير الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية فإننا توصلنا إلى أن نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: "لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لدور بيئة العمل في تعزيز السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، الخبرة، إسم البنك)".

3. توصيات الدراسة:

تبعاً للنتائج المتوصل إليها فإننا نقترح مجموعة من التوصيات يمكن عرضها كالاتي:

- تطوير الإتصال وتكوين العلاقات بين الزملاء؛
- تطوير أنظمة الأجور والحوافز؛
- الإستثمار في التدريب وتنمية المهارات؛
- فرص الترقية؛

- نمط الإشراف الذي يقوم على المشاركة وتفويض السلطات؛
- إثراء محتوى الوظائف وتوسيعها أفقياً وعمودياً التي لها علاقة ذات دلالة مع النتائج الإيجابية للإبداع (التفكير والسلوك).

4. آفاق الدراسة:

تبين من خلال الإطار النظري والإطار التطبيقي للدراسة، عديد الجوانب التي لم تستوفي حقها من البحث والدراسة، والتي قد تشكل آفاق ومواضيع بحث مستقبلية، حيث يمكن حصرها في النقاط التالية:

- بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي؛
- أثر مشاركة المعرفة على السلوك الإبداعي؛
- أثر المناخ التنظيمي على تبني السلوك الإبداعي لدى الموظفين الإداريين؛
- أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

I الكتب:

1. إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية بين النظرية والتطبيق، دار المناهج والتوزيع، عمان، 2009.
2. تيسير صبحي، الموهبة والإبداع: طرائق الشخصية وأدواته الحوسبة، الأردن: دار التنوير العلمي للنشر والتوزيع، 1992.
3. جيري سترانكسن، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003.
4. حسن إبراهيم بلوط، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 2005.
5. حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980.
6. دمري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، 1990.
7. رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوراق، عمان، 2005.
8. زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، الأردن: دار المسيرة للطباعة والنشر، 2019.
9. صفاء الأعسر، الإبداع في حل المشكلات، مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
10. صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
11. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
12. طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب، جامعة الإسكندرية، 2007.
13. عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي"، عالم الكتب الحديثة، عمان، 2006.
14. عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، الأردن: مكتبة المحتسب، 1999.
15. علي الخطيب، التربية الإبداعية: تعلم في العمق واستمطار للأفكار، منشورات دار التربية، 1995.
16. عويد سلطان المشعان، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.

17. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي التنظيمي، الطبعة السادسة، دار المعارف، القاهرة، 1988.
18. محمد جما وزيد الهويدي، أساليب الكشف عن المبدعين والمتفوقين وتنمية الفكر والإبداع، الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي، 2003.
19. محمد سعيد أوكيل، إقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 1994.
20. مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007.
21. نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
22. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
23. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

II الأطروحات والمذكرات:

24. سهام رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي "دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد باتنة، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد خيضر سكرة، 2014.
25. علي موسى حنان، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
26. غنيم عواد الحربي، أثر التمكين الإداري في بلورت السلوك الإبداعي لدى موظفي وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤنة، 2008.
27. محمد سعيد فهد المشوط، أثر البيئة العمل على الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
28. لؤي فواز محمد بطاينة، أثر التمكين والعمل التنظيمي في السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع العام الأردني، دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري المديرية الحكومية في إقليم الشمال، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة اليرموك، 2008.

29. محمد سعيد جوال، التمكين وآثره على تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتور في علوم التسيير، جامعو حسيبة بن بوعلي الشلف، سنة، 2015.

III المجلات والدوريات:

30. بشير محمد خليل العبيدي وسحر أحمد كرجي العزاوي، الإبداع المنظمي وآثره في تحسين جودة المنتج: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، الجامعة المستنصرية، العدد 48، 2010.
31. عدلي رامي جويده ورغدة يوسف الجزراوي، الإبداع في ظل الظروف الإستثنائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق: الجامعة المستنصرية، العدد 38، 2002.
32. مؤيد سعيد السالم، العلاقة بين أبعاد العمل والسلوك الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية في منشأة صناعية عراقية، دراسات في العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلة (26)، العدد (1)، 1999.
33. سلامة، سلامة محمد وليد سالم، أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة: للبحوث الإدارية والاقتصادية مج. 2، ع. 6، 2016.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

I الكتب:

1. BROUSTAIL, J, & FRERY, Le Management Stratégique De L'innovation, France, Edition Dalloz, 1993.
2. GIGET, M, La Dynamique Stratégique De l'entreprise, France, Dunod, 1998.

قائمة الملاحق

ملحق 01: أداة الدراسة (الإستبانة)



إستمارة إستبيان في إطار التحضير لإعداد
مذكرة الماستر للطالبة **جفل مريم**
والطالبة جواد صفاء بعنوان «تحليل بيئة العمل



ودورها في تعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية حالة البنك الخارجي
الجزائر BEA وكالة تقرت»

سيدي، سيديتي:

في إطار تحضير مذكرة ماستر بعنوان: «تحليل بيئة العمل ودورها في تعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية حالة البنك الخارجي الجزائر BEA وكالة تقرت» أرجو من حضرتكم المشاركة والمساهمة في إثراء موضوع بحثي من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الإستمارة، وهذا سعيًا منا لمعرفة وجهة نظركم في موضوع دراستنا. ونظراً لأهمية هذه الدراسة في توضيح وتحليل موضوع البحث أو ما سيترتب عليها من إجابة التساؤلات المطروحة، نطمح بأنكم سوف تلبون هذا الطلب من خلال إجاباتكم واهتمامكم وهذا ينحدر في إطار البحث العلمي وإثراء موضوع البحث. وتقبلوا مني فائق الشكر والتقدير على مساهمتكم في تعزيز موضوع البحث. ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة x في المكان المناسب

I المحور الأول: البيانات العامة

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐
 من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
3. طبيعة العمل: دوام جزئي ☐ دوام كلي ☐
4. المؤهل العلمي: شهادة علمية ☐ شهادة مهنية ☐ شهادة علمية وشهادة مهنية ☐
5. الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

II المحور الثاني: بيئة العمل: يهدف هذا الجزء إلى قياس مستوى بيئة العمل

الرقم	الأبعاد	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1.	الإضاءة	يوفر البنك الإضاءة المريحة في الأماكن الداخلية المخصصة للعمل			
2.		يوفر البنك الإضاءة الكافية في الممرات والفضاءات الخارجية			
3.		الإضاءة الطبيعية تجعلك أكثر راحة في عملك			
4.		مستويات الإضاءة الحالية ملائمة للعمل			
5.	درجة الحرارة	يتوفر البنك على درجة حرارة معتدلة تتوافق مع طبيعة العمل			
6.		مستوى الرطوبة في مكان عملك معتدل			
7.		يتوفر مكان عملك على جهاز التدفئة			
8.		يتوفر مكان عملك على مكيف هوائي			
9.		تهتم البنك بتوفير التهوية الكافية في أماكن العمل			
10.	نظافة	يتوفر البنك على وسائل الوقاية من العدوى			
11.		البنك حريصة على نظافة مكان العمل			
12.		البنك مزودة بخزان مياه يؤمن الاحتياجات اليومية			
13.		يتوفر البنك على دورات المياه بعدد كافٍ			
14.	الضوضاء في مكان العمل	تعمل في جو هادئ			
15.		تستطيع السيطرة على الضوضاء في مكان عملك			
16.		تستطيع التقاط الأصوات أثناء الحديث وسط الضوضاء			
17.		الضوضاء لا تؤثر على تركيزك في العمل			
18.	تصميم مكان العمل	تصميم البنك مناسب ويساعد على التنقل بسهولة			
19.		لون طلاء البنك مناسب وبيعت الإرتياح والحماس للعمل			
20.		يوجد لديهم بقاعات الإنتظار عدد كافٍ من الكراسي للزبائن			
21.		تصميم النوافذ والستائر يسمح بمرور الضوء وتجديد الهواء في مكان عملك			
22.	تجهيز مكان العمل	البنك مزودة بالتجهيزات (أدوات العمل) اللازمة			
23.		الأدواء والمواد المتكررة الإستخدام تكون في متناول اليد			
24.		البنك يتوفر على أجهزة الإعلام الآلي ولواحقها			
25.		يتوفر البنك على نظام معلومات وشبكة إنترنت			

المحور الثالث: السلوك الإبداعي: يهدف هذا الجزء إلى قياس مستوى السلوك الإبداعي

الرقم	الأبعاد	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
26.	الأصلية	أُسعى بجد لأن يكون التميز السمة الغالبة على طريقة عملي			
27.		لدي القدرة على خلق الأفكار الجديدة في عملي			
28.		لا أشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل			
29.		أستطيع المشاركة بأفكار جديدة ونادرة من أجل تحقيق أهداف البنك			
30.	المرونة	أحلل الأمور والقضايا من عدة زوايا قبل الحكم عليها			
31.		أحرص على عدم التعصب الفكري			
32.		أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظري في العمل لتقييمه والإستفادة منه			
33.		أُسعى إلى التفكير بطرق مختلفة عن التفكير العادي			
34.	الطلاقة والقدرة على	أستطيع التعبير عن أفكاري بلغة وبطريقة يفهمها الجميع			
35.		لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل			
36.		أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل			
37.		أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه			
38.	الحساسية للمشكلات	لدي القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها			
39.		أركز على مشاكل عملي وأُسعى بجد لحلها بسرعة			
40.		أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين			
41.		أحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور فيما أقوم به من عمل			
42.	القابلية للتغير	تدعم البنك التغير المتجدد في أساليب وطرق العمل			
43.		تشجع البنك على التغير وتدعم الأفكار والممارسات الجديدة			
44.		أقوم بتجربة الأفكار والأساليب الجديدة في العمل			
45.		أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأُسعى لمساعدتهم على ذلك			
46.	المجازفة	أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في بيئة عملي			
47.		أتحمل المخاطر والصعوبات في أداء المهام المرتبطة بعملي			
48.		أحب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة ويميز بروح المجازفة			
49.		أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية حتى وإن كانت تتسم بالمخاطرة			
50.	سعة الاتصالات	أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في إجتماعات العمل			
51.		لدي إطلاع كامل على المعلومات الصادرة والواردة من وإلى دائرتي في العمل			
52.		أعمل على تحسين علاقاتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي ومهاراتي			
53.		أُسعى إلى توطيد علاقاتي خارج مؤسستي مع أشخاص وخبراء في نفس اختصاصي			

ملحق 02: قائمة الأساتذة المحكمين

مؤسسة العمل	اللقب والإسم
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	هتهات السعيد
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	صياغ أحمد رمزي
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	صالحى هالة
جامعة حمه لخضر-الوادي	قعيد إبراهيم
جامعة حمه لخضر-الوادي	بوسواك أمال

ملحق 03: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.V22:

- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	35	71,4	72,9	72,9
أنثى	13	26,5	27,1	100,0
Total	48	98,0	100,0	
Manquant Système	1	2,0		
Total	49	100,0		

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة من 30 أقل	10	20,4	20,8	20,8
سنة من 40 أقل إلى 30	27	55,1	56,3	77,1
سنة من 50 أقل إلى 40	11	22,4	22,9	100,0
Total	48	98,0	100,0	
Manquant Système	1	2,0		
Total	49	100,0		

طبيعة العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جزئي دوام	48	98,0	100,0	100,0
Manquant	Système	1	2,0		
Total		49	100,0		

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات من 5 أقل	3	6,1	6,3	6,3
	سنوات من 10 أقل إلى 5	32	65,3	66,7	72,9
	سنوات من 10 أكثر	13	26,5	27,1	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Manquant	Système	1	2,0		
Total		49	100,0		

إسم البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	البنك الجزائري الخارجي (Bank Extérieur D'Algérie)	19	38,8	39,6	39,6
	البنك الجزائري الوطني (Bank National D'Algérie)	15	30,6	31,3	70,8
	البنك المحلي التطوير (Bank de développement local)	14	28,6	29,2	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Manquant	Système	1	2,0		
Total		49	100,0		

- نتائج الإتساق الداخلي لأبعاد المتغير المستقل بيئة العمل:

Corrélations

		X	x1	x2	x3	X4	x5	x6
X	Corrélation de Pearson	1	,755**	,958**	,964**	,823**	,903**	,953**
	Sig. (unilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
x1	Corrélation de Pearson	,755**	1	,646**	,620**	,961**	,409**	,604**
	Sig. (unilatérale)	,000		,000	,000	,000	,002	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
x2	Corrélation de Pearson	,958**	,646**	1	,901**	,761**	,922**	,871**
	Sig. (unilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
x3	Corrélation de Pearson	,964**	,620**	,901**	1	,666**	,931**	,980**
	Sig. (unilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
X4	Corrélation de Pearson	,823**	,961**	,761**	,666**	1	,521**	,671**
	Sig. (unilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
x5	Corrélation de Pearson	,903**	,409**	,922**	,931**	,521**	1	,922**
	Sig. (unilatérale)	,000	,002	,000	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
x6	Corrélation de Pearson	,953**	,604**	,871**	,980**	,671**	,922**	1
	Sig. (unilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (unilatéral).

• نتائج الإتساق الداخلي لأبعاد المتغير التابع السلوك الإبداعي:

Corrélations

		Y	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7
Y	Corrélation de Pearson	1	,675**	,824**	,824**	,824**	,948**	,824**	,977**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y1	Corrélation de Pearson	,675**	1	,308*	,558**	,308*	,535**	,308*	,513**
	Sig. (bilatérale)	,000		,033	,000	,033	,000	,033	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y2	Corrélation de Pearson	,824**	,308*	1	,422**	1,000**	,703**	1,000**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,033		,003	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y3	Corrélation de Pearson	,824**	,558**	,422**	1	,422**	,928**	,422**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003		,003	,000	,003	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y4	Corrélation de Pearson	,824**	,308*	1,000**	,422**	1	,703**	1,000**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,033	,000	,003		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y5	Corrélation de Pearson	,948**	,535**	,703**	,928**	,703**	1	,703**	,967**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y6	Corrélation de Pearson	,824**	,308*	1,000**	,422**	1,000**	,703**	1	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,033	,000	,003	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48
y7	Corrélation de Pearson	,977**	,513**	,843**	,843**	,843**	,967**	,843**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

• نتائج ثبات الإستبيان (التصفية الجزئية)

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,944
		Nombre d'éléments	23 ^a
	Partie 2	Valeur	,924
		Nombre d'éléments	19 ^b
	Nombre total d'éléments		42
Corrélation entre les sous-échelles			,911
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,954
	Longueur inégale		,954
Coefficient de Guttman			,927

• نتائج درجة ثبات المتغير المستقل:

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الإضاءة	13,9938	1,628	,784	,756
الحرارة درجة	14,0208	1,521	,859	,735
العمل مكان نظافة	14,0979	1,400	,793	,761
العمل مكان في الضوضاء	13,9000	1,655	,869	,738
العمل مكان تصميم	13,6708	2,686	,000	,863
العمل مكان تجهيز	13,6708	2,686	,000	,863

• نتائج درجة ثبات المتغير التابع:

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الأصالة	17,0521	2,114	,492	,918
المرونة	16,8021	2,439	,782	,877
التحليل على القدرة الذاتية	16,8021	2,439	,782	,877
المنشآت الصاعدة	16,8021	2,439	,782	,877
التعبير القابلية	17,0208	1,579	,901	,860
المجازفة وروح المخاطرة	16,8021	2,439	,782	,877
الإتصالات سعة	16,9063	1,964	,965	,841

T-test :

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الإضاءة	10,798	47	,000	,67708	,5509	,8032
الحرارة درجة	9,944	47	,000	,65000	,5185	,7815
العمل مكان نظافة	7,442	47	,000	,57292	,4180	,7278
العمل مكان في الضوضاء	13,617	47	,000	,77083	,6570	,8847

Régression :**Variables introduites/éliminées^a**

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بيئة:المستقل المتغير العمل ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : المتغير التابع: السلوك الإبداعي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,914 ^a	,836	,832	,10036

a. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل:بيئة العمل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,361	1	2,361	234,342	,000 ^b
	Résidus	,463	46	,010		
	Total	2,824	47			

a. Variable dépendante : المتغير التابع: السلوك الإبداعي

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل:بيئة العمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,534	,150		3,570	,001
	العمل بيئة:المستقل المتغير	,821	,054	,914	15,308	,000

a. Variable dépendante : المتغير التابع: السلوك الإبداعي

نتائج اختبار العينيتين:

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الإبداعي السلوك: الفاحح المنعبر	Hypothèse de variances égales	,197	,660	-,080	46	,937	-,00644	,08047	-,16841	,15554
	Hypothèse de variances inégales			-,078	20,644	,938	-,00644	,08228	-,17772	,16485

ANOVA

الإبداعي السلوك: الفاحح المنعبر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,190	2	,095	1,619	,209
Intragruppes	2,634	45	,059		
Total	2,824	47			

ANOVA

الإبداعي السلوك: الفاحح المنعبر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,054	1	,054	,895	,349
Intragruppes	2,770	46	,060		
Total	2,824	47			

ANOVA

الإبداعي السلوك: الفاحح المنعبر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,104	2	,052	,857	,431
Intragruppes	2,720	45	,060		
Total	2,824	47			

ANOVA

الإبداعي السلوك: الفاحح المنعبر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,060	2	,030	,487	,618
Intragruppes	2,764	45	,061		
Total	2,824	47			