

أثر عناصر مناخ الأبداع التنظيمي على الرضا
الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات - العراق

**Impact Organizational Innovation Climate
for Job Satisfaction Employees in
Telecommunications Companies – Iraq**

الاستاذ المساعد الدكتور حنون محمد علي الحداد
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

الخلاصة

يهدف البحث الى تحديد أثر أجمالي عناصر ثقافة الابداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) على أبعاد المناخ التنظيمي، وأثر عناصر مناخ الابتكار التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، وطبيعة العمل، التكنولوجيا) على اجمالي أبعاد الرضا الوظيفي (الأثرء الوظيفي، الروح المعنوية ، دوران العمل ، الالتزام ، العدالة) من خلال وجهة نظر العاملين في شركات الاتصالات في العراق ،

استخدمة استمارة أستبانة، كان الجزء الأول منها ذات علاقة بعناصر ثقافة الابداع، والجزء الثاني بالمناخ التنظيمي ، أما الجزء الثالث فهو مخصص بأبعاد الرضا الوظيفي.

أظهرت النتائج هناك تأثير معنوي لمدى توافر ثقافة الابداع، ومستويات المعرفة بالأساليب الابداعية لدى العاملين المتمثلة (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات)، على عناصر المناخ التنظيمي، وكذلك هناك أثر لأجمالي عناصر مناخ الابداع التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) على غالبية أبعاد الرضا الوظيفي، في مقدمتها بعد الأثرء الوظيفي الذي جاء بالمرتبة الأولى، يليه الالتزام، دوران العمل ، الروح المعنوية ، والعدالة على التوالي، وأن تأخذ الشركة بمقترحات العاملين وتفضيلاتهم في طرح إجراءات جديدة أو تعديل أو حذف أخرى.

يوصي البحث على أشاعة ثقافة الابداع، وأستقطاب الكفاءات والمهارات البشرية والمادية، والبنى التحتية للتكنولوجيا في استخدام عناصر مناخ الابداع التنظيمي من خلال مشاركة العاملين وطبيعة العمل وتطوير نمط القيادة والأعتبارات الأخرى للتمييز ، وأن تأخذ الشركة بمقترحات العاملين وتفضيلاتهم في طرح أفكار جديدة أو تعديل أو حذف لوائح تنظيمية أخرى، وأظهر أن ما تم من تعديل إجراءات جديدة ألا أستجابة منها لرضاهم ورغباتهم، وأيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد شكاوى العاملين تجاه الشركة، وتقويم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية ، ووضع معدلات معيارية دقيقة للرضا الوظيفي، وأن تعتمد الشركات أسلوب التدريب السبيل المناسب بما يتلائم وحاجات الإدارة.

مفتاح الكلمات: استخدام عناصر ثقافة الابداع ، المناخ التنظيمي، الرضا الوظيفي، في شركات الاتصالات، العراق.

Abstract

The research aims to determine the impact of the total education factors for innovation work (originality, flexibility, fluency, risk, ability to analyze, allergy problems) on the organizational climate and the impact of the elements of the climate for innovation organizational (organizational structure, leadership style, the participation of employees, type of communication, and the nature of work, technology) the total job satisfaction dimensions (job enrichment, morale, labor turnover, commitment, justice) through the perspective of workers in the telecommunications companies in Iraq.

Use the questionnaire, the first part of which was related to the elements of a culture of innovation, and the second part the climate of organizational innovation Part thrird dedicated the dimensions of job satisfaction

Results showed positive opportunities and significant effect on the availability of a culture of innovation, and levels of knowledge of the methods the innovation among workers of (originality, flexibility, fluency, risk, ability to analyze, allergy problems), the regulatory climate elements, as well as there is a trace of the total elements of organizational innovation climate (structure organizational, leadership style, post workers, style of communication, the nature of work, technology) on the majority of job satisfaction dimensions, in the forefront after job enrichment, which came first place, followed by commitment, work rotation, morale, and justice respectively, and that the company take the proposals workers and their preferences in the introduction of new procedures or modify or delete other.

The research recommends to promote a culture of innovation , attract qualified human and physical skills, technological and infrastructure in the use of clime factors organizational innovation through employee participation and the nature of work and development style of leadership and other considerations for excellence., Are contributing to the development of the company that the company take the proposals employees and their preferences in the introduction of new or modified ideas or delete regulations other regulatory, and to show that what has been modified from the new measures in response to their satisfaction and desires. Find an appropriate climate of trust and ethical deal, which is working complaint direction of the company, and evaluate programs and policies for the management of human resources, and help the company in the development of standard rates accurate job satisfaction, the company relies training appropriate way and style to suit the needs of management.

Key words: Use the elements of culture innovation, organizational climate, job satisfaction, the telecommunications companies, Iraq.

المقدمة

تعتبر ثقافة الأبداع والمناخ التنظيمي عن شخصية المنظمة، وتشير الى كافة الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بالموظف في أثناء عمله، والتي تؤثر في سلوكه وتشكل اتجاهاته نحو عمله ونحو المنظمة نفسها، كما تحدد رضاه ومستوى أدائه (فليه، 2005: 291)، ويعتبر العنصر الأنساني هو الثروة والمحور الأساسي للأنتاج، فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها بكفاءة، لذا كان من الضروري الحرص على توفير درجة عالية من الرضا لدى العاملين، ووفقاً لنتائج بعض الدراسات أن الرضا الوظيفي يرتبط عكسياً بالغياب وبدوران العمل (أي أن ارتفاع الرضا يؤدي الى تقليل معدل الغياب، وبدوران العمل) وأن وجود موظفين راضين يمكن أن يؤدي الى خفض تكاليف الأستخدام (الحصول على العمالة) والتنمية .

مشكلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على السؤالين التاليين ما يأتي:

السؤال الأول: ما مدى تأثير توافر ثقافة الابداع على المناخ التنظيمي للعاملين؟، ويتفرع من هذا السؤال ست اسئلة وهي:

1. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في مجمل أبعاد المناخ التنظيمي للعاملين، المتمثلة (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)
2. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (الهيكل التنظيمي) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.
3. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (نمط القيادة) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.
4. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (مشاركة العاملين) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.
5. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (نمط الأتصال) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.
6. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (طبيعة العمل) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.
7. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (التكنولوجيا) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

السؤال الثاني: ما مدى تأثير مناخ الأبداع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين؟، ويتفرع من هذا السؤال ست اسئلة وهي:

1. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في شركات الاتصالات، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في مجمل أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة، والمتمثلة (الروح المعنوية، دوران العمل، الألتزام، العدالة، الأثراء الوظيفي)؟.
2. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في شركات الاتصالات، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الروح المعنوية) كاحد ابعاد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة ؟
3. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في شركات الاتصالات، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (دوران العمل) كاحد ابعاد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة ؟
4. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في شركات الاتصالات، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الألتزام) كاحد ابعاد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة ؟
5. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في شركات الاتصالات، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (العدالة) كاحد ابعاد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة ؟
6. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في شركات الاتصالات، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الأثراء الوظيفي) كاحد ابعاد الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة ؟

أهمية البحث

تحدد أهمية الدراسة من النقاط التالية:

1. أهمية الدور الذي تلعبه شركات الاتصالات كقطاع خدمي حساس وفعال في أحداث التنمية الاقتصادية في العراق.
2. أهمية الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات وسعيها لتحقيق أهدافها بالكيفية المطلوبة، وهذا يتطلب التعرف وبصفة مستمرة على توفير درجة عالية من الرضا للعاملين، لأنه يسهم في ألتزامهم ووفائهم لتعهداتهم ولأرتباطهم بعملهم، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)
3. التعرف على مستوى رضاء العاملين من خلال أبعادها والمتمثلة (الروح المعنوية، دوران العمل، الألتزام، العدالة، الأثراء الوظيفي) وأثرها في تفضيل الأفراد لشركة على غيرها.
4. التعرف على أهمية ثقافة الأبداع، والمناخ التنظيمي وأثرهما في الرضا الوظيفي للعاملين لشركات الاتصالات في أبتكار إجراءات جديدة والتقليل من وصول بعض العلاقات إلى مراحل التدهور، مما يؤثر على تطور شركات الاتصالات .

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ha : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في مجمل أبعاد المناخ التنظيمي للعاملين، المتمثلة **(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة ، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)**.

Ha1 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في **(الهيكل التنظيمي)** لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

Ha2 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في **(نمط القيادة)** لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

Ha3 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في **(مشاركة العاملين)** لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

Ha4 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في **(نمط الاتصال)** لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

Ha5 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في **(طبيعة العمل)** لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

Ha6 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في **(التكنولوجيا)** لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

Ha : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في أجمالي أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين لشركات الاتصالات.

وتتنبق عن تلك الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

Ha1 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة ،سواءً **(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)** في **(الروح المعنوية)** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

Hb2 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة ،سواءً **(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)** في **(دوران العمل)** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

Hb3 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة ،سواءً **(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)** في **(الالتزام)** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

Hb4 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة ،سواءً **(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا)** في **(العدالة)** كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

Hb5 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة ،سواءً (الهيكل التنظيمي،نمط القيادة،مشاركة العاملين،نمط الأتصال،طبيعة العمل،التكنولوجيا) في (الأثرء الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الأتصالات.

أهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الأتي:

1. التعرف على واقع تطبيق عناصر ثقافة الإبداع وهي (الأصالة، الطلاقة، المرونة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات لدى شركات الأتصالات في العراق.
2. التعرف على واقع مناخ الأبداع/التنظيمي، ومدى توافر (نمط القيادة، وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المتبعة،والحوافز والمفاهيم الأدرائية وخصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم) في المنظمة.
3. التعرف على مدى تأثير عناصر مناخ الأبداع/التنظيمي في الشركة ،سواءً (الهيكل التنظيمي،نمط القيادة،مشاركة العاملين،نمط الأتصال،طبيعة العمل،التكنولوجيا) على أداء العاملين وروح المعنوية ودرجة رضاهم عن العمل ،ومدى ولائهم وأنظباطهم.
4. تحديد أهمية أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين على أداء الشركة والمتمثل (الروح المعنوية،دوران العمل،الألتزام،العدالة،الأثرء الوظيفي) في الولاء العاملين لأعمالهم ،وقدرتهم الفائقة في الأبداع والأبتكار.

الجانب النظري

مفهوم الأبتكار والأبداع

يرى الباحثون أن الأبداع يشمل المنظمة وكافة عوامل بيئتها الخارجية والداخلية،وتفاعل عوامل هذه البيئتين هو الذي يؤدي الى حدوث عملية الأبداع التي تمتاز بالتعقيد.أما بالنسبة الى الأبتكار فهو جزء من عملية الأبداع التي تحدث بشكل شمولي لتطوير منتجات جديدة.ويتيم ترجمة هذا الأبتكار الى مفهوم أقتصادي في منظمات الأعمال. والذي يتجسد في صورة سلع وخدمات جديدة.ويمكن توضيح العلاقة بين الأبداع والأبتكار في المعادلة التالية:(التميمي،2007، 102)

الأبداع = المفهوم النظري + الأبتكار التطبيق + الأستثمار التجاري

أما الأختلاف بين الأبتكار والأختراع فيمكن توضيحه في المعادلة التالية:

الأبتكار = Creative الأختراع = Invention + التطبيق Application

يلاحظ أن الأختراع من فعل الأكتشاف،أما التطبيق من فعل الأستعمال،وكلاهما يؤثران على عملية الأبتكار،فالأفكار الجديدة لتحسين السلع والخدمات تنشأ من خلال الأختراع،وتظهر القيمة التي تتحقق من خلال التطبيق (Schermernhorn John, other (1994):666). فالأختراع مختلف عن التجديد،حيث أن العديد من الأختراعات تفشل في الوصول الى الأسواق،ويعبر الأختراع عن منتج جديد ذو فائدة جديدة بل حلولاً توفر فوائد جديدة ومتفوقة وقد أشار (عبدالله،2007، 67) إلى أن من بين (58) فكرة جديدة قدمت لتطوير المنتجات كانت (12) فكرة صالحة بعد عملية الغرلة،ومنها (7) أفكار فقط صالحة وملائمة في ضوء تحليل الأعمال Business

Analysis ،ومنها (3) أفكار صالحة للتطوير، وفكرتان فقط ببقية ملائمة بعد الاختبار، لتخرج منها في النهاية منتج واحد يمكن أن يكون ناجحاً من الناحية التجارية. يتضح من ذلك درجة التعقيد في عملية تحويل الفكرة الجديدة من الجانب النظري أي المخططات على الورق إلى الجانب التطبيقي أي طرح المنتج الجديد وتسويقه. ومن جانب آخر أن المنتج يجب أن يوفر الشروط الأربعة لكي يكون تجديداً ناجحاً وهي: (Doyle Peter ;1998,303)

- مهم Importance: أن يوفر المنتج الجديد فوائد مهمة للمستهلكين.
 - فريد Unique: يجب أن تكون فوائد المنتج الجديد فريدة من وجهة نظر المستهلكين.
 - الاستمرارية في التميز Continue in Distinction: ليس كافياً أن يكون المنتج مهماً أو فريداً إذا أمكن تقليده من قبل المنافسين وبذا فلن يوفر فرصاً تسويقية جيدة.
 - قابلية التسويق Marketing Ability: أن تمتلك الشركة القدرة على تسويق المنتج وفق 4ps من حيث تصميم المنتج وتصنع بسعر مناسب وتأسيس نظام توزيع فعال، وفق خطة ترويجية طموحة لتوصيل ودعم المنتج.
- ويذكر (Nigl&Anderson 2003, : 301) أن خصائص الأبداع تتضمن :

*** ملموسية المنتج * أن يكون حديثاً في البيئة الاجتماعية *** أن يكون مقصوداً وليس عرضياً... الخ.

ولابد من تأثير الأبداع عاماً ، وأذا قام فرد بطرح فكرة للتغيير في العمل الذي يؤديه وكان هذا التغيير لا أثر له أو لتطبيقه، ولا يرى من قبل الأفراد الآخرين في المنظمة، فلا يمكن اعتباره أبداعاً، وأن وجود أختلافاً في المهارات والخبرات وقواعد المعرفة المختلفة وتبادل المعلومات يؤدي الى حدوث الأبداع على مستوى المنظمة، وبالتالي يؤدي الى قدرتها تطور منتجات جديدة بشكل ناجح (الصرن ،رعد، 10، 2000-11) أما الأبتكار فقد عرفه كولتر 2003: على أنها فكرة أو سلعة أو تقنية مدخلة في الإنتاج ومعرضة في السوق ويتقبله المستهلك على أنها جديدة تماماً أو تتمتع بخواص فريدة من نوعها تطبق للمرة الأولى في بعض السلع أو التقنية ومعرضة في السوق. (كولتر، فليب، جون سوندرز، غاري أرمسترونج، 2003: 22)، بالنسبة إلى ابتكار الخدمات (King, Nigel, nieal 2004: 301) فقد عرف على أنه "منتجات أو خدمات جديدة مقدمة للوفاء باحتياجات مستخدم أو سوق خارجي". ويقصد بالخدمات الجديدة التي لم يسبق للمنظمة تقديمها أو تداولها كاختراع خدمة جديدة، أو تعديل في خدمة قائمة، أو تقديم خدمة ينتجها منافس. ومن الناحية التسويقية يفضل الأخذ بالمفهوم الجديد من وجهة نظر السوق فأى خدمة يتم طرحها في السوق لقطاع معين من العملاء لأول مرة تعتبر جديدة، كنوع جديد من الصناديق الاستثمارية أو بطاقات الائتمان أو نوع جديد من القروض الشخصية... الخ

أسباب الأبداع

أن الأسباب التي تدعو المنظمات الى الأبداع في مجال المناخ التنظيمي هو التأثير في سلوك العاملين، وتنمية طموحهم الوظيفي ورغبتهم في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، أن مناخ الأبداع التنظيمي هو معنى غير محدد فهو قد يصف الأبداع الحقيقي بحيث يكون نتاجه ملموسة من خلال توجهات العاملين نحو مفهوم ومستويات الجودة، ومستوى الاستعداد لديهم للالتزام والأنضباط وفق ما تتطلبه أنظمة ومصالحة المنظمة. وأن يكون مناخ الأبداع حديثاً في البيئة الاجتماعية من خلال وضوح وملائمة التوازن بين الجوانب الرسمية، والأعتبارات الاجتماعية غير الرسمية لأداء وحدات التنظيم، وأن الأبداع يكون مقصوداً وليس عرضياً هو من خلال أدراك

العاملين بمدى ارتباط تحقيق أهدافهم وطموحهم بتحقيق خطط وأهداف التنظيم. ويساعد الأبداع على التكيف والتفاعل مع كافة المتغيرات البيئية المحيطة بها، وتحسين إنتاجيتها، والارتقاء بمستوى أدائها وأداء العاملين فيها، وإيجاد اكتشافات ومقترحات وأفكار لوضع أنظمة ولوائح وإجراءات وأساليب عمل جديدة مبدعة وخلاقة ، الأمر الذي ينجم عنه بروز برامج وخدمات خارج أنشطة المنظمة الرئيسية، وتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها للجمهور المستفيد من الخدمة وزيادة مدخلاتها المالية (حريم، 1997: 15-25). ومن أسباب فشل تحقيق مناخ الأبداع التنظيمي لأهدافه هي الاتجاه الى الاستقلالية أو العزلة والأنفرادية بين أفراد التنظيم، أو عدم التماسك والترابط بين العاملين الذي يولد مستوى من الصراعات التنظيمية. (أوبكر، مصطفى، 2005: 425 - 426).

المناخ التنظيمي

يوصف المناخ التنظيمي بأنه (مجموعه الخصائص التي تميز بيئه المشروع الداخليه التي يعمل الافراد ضمنها فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم وإدراكاتهم وذلك لانها تتمتع بدرجة عاليه من الاستقرار وثبات نسبي) وتتضمن مجموعه الخصائص هذه (الهيكل التنظيمي ، النمط القيادي ، السياسات ،والاجراءات ،القوانين، وانماط الاتصال ووسائله) وغيرها من العناصر (المغربي، 199 ، 303). إذ يساعد مناخ الأبداع التنظيمي (الدرة 2003 :19) في اي منظمه من التقليل من عبئ الثقل للمعلومات الزائده، وكما يصلح لان يكون اطارا يستخدمونه في سلوكهم وتكيفهم مع المواقف التي تواجههم. بالاضافه الى تحديد ووصف خصائص المنظمه .فنتائج البحوث دلت على ان المناخ الذي ينمي العمليات الابتكاريه يتميز بالمشاركه في اتخاذ القرارات، وقنوات الاتصال المفتوحه واستقلاليه الافراد(عسكر، 1995، 145). بين (القربوتي، 1994: 73) أن الخصائص المميزة لمناخ الأبداع التنظيمي بأنها الخصائص التي تميز البيئه الداخليه للمنظمه عن غيرها من المنظمات الاخرى، تعكس التفاعل بين المميزات الشخصية والتنظيميه ، واحد المحددات الاساسيه للسلوك التنظيمي، تتسم بدرجة من الاستمرار النسبي، وان المناخ التنظيمي السائد في منظمه ما يؤثر على سلوك العاملين بها وله نتائج سلوكيه قويه.

الرضا الوظيفي

يرى (أحمد، 2007: 7) الرضا الوظيفي هو "المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة أيجابية" أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ، ويمثل الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وادواتهم المهنية. وأن عوامل الرضا الوظيفي هي: الأجر والطاقة المبذولة في العمل، وأنتاج السلع والخدمات، والتفاعل الاجتماعي، والمكانة المهنية، ويرى (شاويش، 1996: 110) أن تعبير الرضا الوظيفي يطلق على الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، ويصبح أنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسمية الفرد حين أذن بالفرد المتكامل. ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وهو ناتج عن أدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه، وكلما قلت الفجوة بين الأذراكين كلما زاد رضا العاملين. ولابد من الإشارة هنا الى وجود فرق بين الرضا العام للموظف، والرضا بأحد المكونات والأبعاد لهذا الرضا، فقد يكون الموظف غير راضٍ عن أجره مثلاً، ولكنه راضٍ بصفة عامة عن عمله والعكس صحيح أيضاً .

الدراسات السابقة

مفهوم مناخ التنظيمي

ذكر (Kozlows & Doherty, 1981: 546-547) أن مناخ التنظيمي "يمثل أدراكات الأفراد الحسية المتأتبة من تفاعل الفرد مع المحيط التنظيمي ومع الأفراد الآخرين، وأن العامل الأكثر تأثيراً في أدراك الأفراد وتفسيرهم لخصائص التنظيم وأحداثه وعملياته وطبيعته التفاعل بين الأفراد ورؤسائهم وبين المناخ التنظيمي " ويرى (Cherrington, 1994: 89) أن العوامل المؤثرة على مناخ التنظيمي هي القيم الادارية أي أن قيم المديرين يمكن ان تخلق مناخاً من الامانة داخل المؤسسة، ونمط القيادة هي القدرة التأثيرية على الآخرين وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق الاهداف، والاحوال الاقتصادية في فترات الرواج والازدهار الاقتصادي يميل المديرون للمغامرة وتحمل المخاطر والعكس صحيح، والهيكل التنظيمي للمنظمة ان المؤسسة ذات الهيكل التنظيمي والذي يوضح الوصف الوظيفي للعاملين ويتبع عن حرفية التقيد بالانظمة واللوائح، ويعترف بالتنظيمات غير الرسمية، وخصائص العاملين فالمؤسسات التي يعمل نسبة عالية من كبار السن وذوي التعليم القليل يكون مناخها مختلفاً عن المؤسسات التي يعمل فيها موظفون طموحون اصغر سناً من ذوي التعليم العالي، وحجم المنظمة فالمنظمات الكبيرة مثلاً تتجه نحو درجة عالية من التخصص والعلاقات الرسمية، المنظمات الصغيرة يكون من السهل بناء مناخ تنظيمي يشجع على الابداع والتفكير، وطبيعته العمل نوع النشاط الذي تمارسه المنظمة يساهم في خلق مناخ تنظيمي يتميز عن غيره، طبيعته الاعمال الزراعيه تخلق جواً يختلف في البنوك بالمدن.

ادوات قياس المناخ التنظيمي فقد بين (فلية، 2005: 295) بأنها القيم والمعايير والمفاهيم والتصورات والمعتقدات السائدة، مستوى وضوح في العلاقات التنظيمية والادارية داخل التنظيم، وضوح المسؤوليات والواجبات الوظيفية والتنسيق والترابط بينهما، اساليب التحفيز المادي والمعنوي الفردي والجماعي، مستوى الولاء والانتماء لدى العاملين ومستوى الاستعداد للمبادأة والجراة لديهم، مستوى الترابط والتمسك ومستوى الصراعات التنظيمية، مستوى الروح المعنوية لدى العاملين ومستوى الثقة والاحترام المتبادل بينهم، وتوجهات العاملين نحو فهم مستويات الجودة ومستوى الاستعداد لديهم للالتزام والانضباط وفق ما تتطلبه انظمة ومصالحه المنظمة.

أنماط المناخ التنظيمي (الخضرا وآخرون، 1995: 306)

وتتخذ القرارات الهامة من قبل المستويات الادارية العليا، يتخذ المساعدون القرارات الاقل اهمية:

1. مناخ ديمقراطي مشارك : وهو المناخ الذي يثق فيه المديرون ثقه تامه بمساعديهم، كما انهم يفاوضونهم باتخاذ القرارات الادارية، ولا يكون الاتصال في اتجاهين فقط بل بين مجموعات العمل ايضا.
2. مناخ ديمقراطي استشاري : للمديرين في هذا المناخ بعض الثقة في المساعدين ولذا فهم يميلون الى التشاور مع العاملين.
3. مناخ أوتوقراطي محسن : ويوصف ايضا بانه مناخ انساني نوعاً ما بحيث تقوم الاداره باشتراك المساعدين بعض الشئ في اتخاذ القرارات ضمن أطر محددة، وتستعمل المكافآت والعقوبات لدفع العاملين على العمل ضمن الانظمة والقوانين.
4. مناخ أوتوقراطي مستقر : يتميز هذا المناخ بان الاداره العليا لا تثق بالمساعدين، نادراً ما يشتركون في اتخاذ القرارات الادارية، تلجأ الاداره الى استخدام التهديد والوعيد واللجوء الى العقوبات لاجبار العاملين على العمل.

وتتفق أغلب الدراسات على وجود أجماع على عدد الأبعاد التي تكون المناخ التنظيمي وأختلاف العناصر المكونة لكل بعد منها وهي كما يلي:

1. الهيكل التنظيمي (الشنواني، 1983: 58)، (طه، 2006: 98)

يمثل الهيكل التنظيمي الاطار العام الذي يضم مجموعات الانشطة مقسمة على شكل ادارات واقسام او غير ذلك من الوحدات التنظيمية ،لكي يضطلع الافراد بهذه المسؤوليات فانه يتم تفويض السلطة اللازمه لكل منهم. وانواع الهياكل التنظيميه هي النموذج الالي الديمقراطي يتسم هذا النموذج بالبساطه ووضوح خطوط السلطة والمسئوليه وطول الهيكل التنظيمي مع نطاق اشرف النموذج العضوي يوصف هذا النموذج بالبساطه النسبيه وغموض هيكل السلطة ، ويعتبر التنسيق الافقي هام مثل التنسيق الراسي.

وبين (حمود، 2002: 169) السمات الفعالة للهيكل التنظيمي تحقيق التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات الممنوحة للفرد ،والمرونة أذ تتطلب قابليه الهياكل التنظيميه المراد تصميمها على استيعاب التعديلات التنظيميه المستمره ،والاستمرارية ضرورة اعتماد القواعد العلميه ببناء الهيكل التنظيميه ، الى جانب استشراف التغيرات المستقبلية. وبين (طه، 2006: 98)، (الطراونه، 1998: 46) أن خصائص الهيكل التنظيمي هي الكثافه الاداريه يقصد بها نسبة الوظائف الادارية الى الوظائف غير الادارية، والتمايز الافقي هي عدد اقسام العمل داخل المنظمه او عدد المهام، والتمايز الراسي يمثل عدد المستويات الاداريه التي يضمها الهيكل التنظيمي للمنظمه، والتمايز الجغرافي أي عدد المواقع الجغرافية للمنظمة، نطاق الاشرف عدد الموظفين التابعين لمشرف واحد، درجه التعقيد تقسيم العمل (التمايز الراسي) التمايز الافقي هو عدد أقسام الادارية في المنظمه درجه الرسميه لتحديد المهام والاجراءات المتبعة التي تؤثق الاجراءات والقواعد الموجهه للعاملين بالمنظمه .

2. القيادة

عرف (Gibbg & Hindzey) (شقبوعة، 2001: 154-157) القيادة هي القدر على التأثير في الافراد لتحقيق المطلوب منهم من خلال عمليه الاقناع " وبالتالي ،فان القيادة هي عباره عن محصله للتفاعل بين سمات القائد والاتباع وخصائص المهمه ويمكن التعبير عن القيادة بالمعادله التاليه:

$$\text{القيادة} = \text{قائد} + \text{جماعه} + \text{اهداف} + \text{تأثير}$$

وقد أهتم الباحثين بكيفية ممارسة عمليه القيادة ومصادر القوه ووسائل التأثير التي يستخدمها القائد في التأثير على مرؤوسيه لتحقيق اهداف الاداره، ومن أهم هذه المصادر والأدوات هي:

القوه المشروعه، قوه المكافاة، قوه الاكراه او العقاب، قوه الاقتداء او الاعجاب ،قوه الخبرة، قوه القهر والاجبار يتأثر الأسلوب القيادي بشخصي القائد وشخصية التابعين والبيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر على المنظمة ومن أبرز هذه الأنماط القيادية القيادة الاوتقراطية او التسلطية ،القيادة الديمقراطية ،القيادة الترسلية او المتفرجة ،قيادة الخط المستقيم ،القيادة ثلاثية الابعاد (قوى القائد ،قوى المرؤوسين ،قوى الموقف) .ومن جانب آخر فإن المديرين يختلفون في اساليبهم (الأنماط) القيادية وهي (فليه، 2005: 45) :النمط المتحفظ ،النمط المتحرر ،النمط المرن .

3. مشاركة العاملين

هو تشجيع العاملين على ابداء ارائهم وطرح اقتراحاتهم وتصوراتهم حول افضل الطرق لاداء العمل , بحيث لا يكون ذلك حكرا على مستويات الاداره العليا بالتنظيم , أو اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات لانه سيؤدي الى زياده الانتاجيه ورفع الروح المعنويه، وتشير الدراسات الى ان العاملين الذين تتاح لهم فرصة المشاركة في صنع القرارات يكونوا اكثر استقلالا واكثر رضا عن العمل، ان القيود على اشراك العاملين في اتخاذ القرارات هي: الوقت ، القدرة والاهتمام المناسبين، المتطلبات الرشيدة للتنظيم

ولضمان فاعلية أسلوب الإدارة بالمشاركة يجب أن تتوافر العوامل السيكولوجية والتنظيمية التالية: الاستعداد النفسي لدى الفرد على تحمل المسئولية والمشاركة في صنع القرار ، قدره الفرد على التعبير عن ذاته وافكاره ،توافر الوقت المناسب امام الأفراد للمشاركة، عدم وجود تعارض أو صراع بين مصالح العاملين وأهداف وقيم المنظمة.

4.الاتصال

هي تلك العملية الهادفة الى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها تتوحد وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.أو أن عملية الاتصال عبارة عن " تبادل الرسائل بين مرسل ومستقبل عبر وسيلة معينة لتحقيق هدف محدد ،ويشترط في الاتصال الفعال تحقيق الفهم المشترك للمعلومات ومعناها وإذا لم يتحقق هذا الشرط فان الاتصال يكون غير فعال ولم يؤدي الهدف المطلوب منه ،وتكون الاتصالات في المنظمه على شكل الاتصالات الرسمية , الاتصالات الهابطة , الاتصالات الصاعدة ,الاتصال الافقي , الاتصال القطري ،وبشكل عام فأن الاتصالات الرسمية وغير الرسمية تشكلان معا وسيلة تكوين العلاقات داخل التنظيم. وتهدف المنظمة الى تأسيس علاقة متماسكة مع الجمهور ،وشرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين،ونقل المعلومات وقيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل،وتهئية المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية .

5.طبيعة العمل

يقصد بها الوظيفة التي يؤديها العامل والواجبات التي تتكون منها , ومسؤولياتها , وموقعها على الهيكل التنظيمي , وعلاقتها بالوظائف الاخرى واهميتها , والسلطات التي يملكها شاغل الوظيفة , والشروط والمؤهلات والمهارات الواجب توافرها في شاغلها،والأدوات والمعدات وطرق الأعمال المستخدمة في أدائها،وقد أعتبرها العالم هيزبيرج في نظريته العوامل المزدوجة من العوامل الدافعة الرئيسية التي إذا توفرت بالقدر المطلوب تسبب للفرد رضا ذاتياً،ولطبيعة تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دوراً حيوياً في التأثير على درجة رضاه الوظيفي , ومن المتغيرات المؤثرة على رضا العاملين هي: (الصيرفي،2007: 135)

درجة تنوع المهام، درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد ،درجة استخدام الفرد لقدراته ،خبرات النجاح والفشل .

6.التكنولوجيا

هي مجموعة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية التي تستخدم في مجالات النشاط المختلفة بغية اشباع الحاجات البشرية المتنامية،أوهي التطبيق المنتظم للمعرفة العلمية في العمليات الانتاجية وتقديم منتجات جديدة.ويرتبط مفهوم التكنولوجيا بأستعمال المعرفة بأسلوب منظم لتحقيق السيطرة على الطبيعة والعمليات البشرية،وبالتالي فأن التكنولوجيا تتضمن أفكاراً خاصة بكيفية أنتاج السلع أكثر من كونها تتعلق

بالسلع نفسها (الحداد، 1986: 220). وتساهم التكنولوجيا في توزيع المهام والواجبات والعمل بشكل صحيح، وإيجاد شبكات الاتصال بما يحقق تلاحم وانسجام التنظيم باقصى كفاءة وفعالية، وتحدد المستويات الادارية والعلاقات التنظيمية طبقاً للاحتياجات، تساهم في تحسين ظروف العمل الطبيعية مع تحقق أعلى كفاءة ممكنة في الاداء، وتساهم في رفع كفاءة الاداء وزيادة الانتاج من خلال السرعة وتقليل الهدر والضياع في الجهود البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية .

مفهوم الرضا الوظيفي

يعبر الرضا الوظيفي (عباس، 2003، 7) بأنه "مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة" إذ أن هذه المشاعر هي التي تعطي قيمة مهمة للوظيفة وتحبب الفرد في عمله، وبما أن الأفراد مختلفون في اتجاهاتهم نحو القيم ذات الأهمية بالنسبة لهم، لذلك فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات الأفراد للمواقف بالمقارنة مع القيم التفضيلية لهم، وعليه فإن الرضا يحدث للفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسب له.

أبعاد الرضا الوظيفي

- الرضا بسياسة العمل بالمنظمة: وتشمل سياسة الأجور والتعويضات والترقيات والتقاعد.
- الرضا بعلاقات العمل: وتشمل العلاقات بالرؤساء والمرؤوسين، وزملاء العمل والجمهور.
- الرضا بالعمل ذاته: وتشمل أهمية العمل للموظف، وملاءمته لمؤهلاته، وأشباع دوافعه وحاجاته.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

1. عوامل ذاتية - قدرات ومهارات العاملين أنفسهم - مستوى الدافعية لدى العاملين، وقوة تأثير دوافع العمل لديهم والعوامل الذاتية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة، شخصية الفرد، أهمية العمل للفرد، قدرة الفرد، قيم الفرد، الدافعية.
2. عوامل مرتبطة بالوظيفة الأجر النقدي، الحوافز المادية، الأمن الوظيفي، فرص الترقية، العلاقات مع الآخرين.
3. عوامل مرتبطة بتصميم العمل وطبيعة وتصميم الوظيفة ودرجة أثرائها: الروح المعنوية، الأثر الوظيفي
- عوامل تنظيمية: ساعات العمل، ظروف العمل (دوران العمل)، سياسات وأساليب وأجراءات العمل. نمط القيادة والإشراف.
5. عوامل بيئية: الانتماء الاجتماعي، نظرة المجتمع للوظيفة.

طرق قياس الرضا الوظيفي (الغامدي، 2006، 25)

1. طريقة تحليل ظواهر الرضا الوظيفي
- هي تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه عمله ووظيفته مثل (معدل دوران العمل، معدلات الغياب، معدلات حوادث العمل، التمارض) أظهرت الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين درجة رضا الأفراد وبين ممارسة الظواهر السابقة الذكر.

2. طريقة Fredrik Herzberg (طريقة القصة)

من أهم ما توصلت له هذه الطريقة اكتشاف عوامل يؤدي وجودها (أيجابياً الى الرضا الوظيفي وتنمية مشاعره لدى العاملين، ولا يؤدي غيابها (سلباً) الى الاستياء أو عدم الرضا.

3. الاستبيانات ذات المقاييس المقننة أو قوائم الاستقصاء.

○ استقصاء وصف المهنة Description Profession Questionnaire(DPQ)

○ استقصاء مينيسوتا Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ)

○ استقصاء Pay Satisfaction Questionnaire(PSQ)

4. طريقة المقابلات الشخصية

5. الملاحظات الشخصية

تحديد أهداف مقاييس الرضا الوظيفي (عبد الخالق، 1982: 90)

1. معرفة كيف تختلف مؤشرات وعوامل الرضا الوظيفي بين جماعات وأقسام العمل في المنظمة.

2. دراسة علاقة الارتباط بين الرضا الوظيفي والظواهر السلوكية في المنظمة، التغيب، التمارض.

6. مصفوفة رضا الموظف وتنمية المنظمة (تشانداناشوك وكابرا، شلبي، 2002: 107)

يتميز البحث عن البحوث السابقة في أنه قام بدراسة أثر توافر ثقافة الابداع (الأصالة، المرونة، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) على المناخ التنظيمي، وكذلك أثر مناخ الابداع التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط ابقياة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) على الرضا الوظيفي (الروح المعنوية، دوران العمل، الالتزام، العدالة، الأثراء الوظيفي) للعاملين في شركة الاتصالات بالعراق، بينما ركزت البحوث السابقة على العوامل المؤثرة لمناخ التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمي، وادوات قياس المناخ التنظيمي، والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

منهجية البحث

يشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في شركات الاتصالات من خلال دراسة ثقافة الابتكار، والمناخ التنظيمي، وأبعاد الرضا الوظيفي للعاملين فيها.

عينة البحث

تألفت عينة الدراسة لاستمارة الاستبانة، جدول (1) الخاصة بالعاملين في شركات الاتصالات، تم توزيع 80 استبانته (الأجزاء 1، 2، 3) للفترة 4 / 2015 / 1 لغاية 18 / 2015 / 1 وذلك بالتوزيع المباشر على الموظفين وكان عدد الاستبانات المسترجعة 75 استبانته وبعد فحص الأسبانات المسترجعة تبين بأن بعضاً منها غير صالح مما أدى إلى استبعاد 9 استبانته، والمتبقي 66 استبانته وهذا يمثل 82.5% من عدد الاستبانات الموزعة والتي خضعت للدراسة.

أسلوب جمع البيانات

من أجل أنجاز هذه الدراسة تم الاعتماد على نوعين من البيانات اللازمة للدراسة وهما، البيانات الثانوية وتم الحصول عليها من خلال أدبيات الدراسة، ونتائج بعض الدراسات والبحوث التي أنجزت في هذا المجال، أما البيانات الأولية فقد تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية باستخدام استمارتين، تم تصميمها لتعكس متغيرات وفرضيات الدراسة. وتضمنت الأولى (18) عبارة تمثل الأسئلة الخاصة بثقافة الأبداع، أما الثانية تضمنت (44) عبارة موزعة على مجموعتين، الأولى شملت (24) عبارة، تمثل الأسئلة الخاصة بعناصر بالمناخ التنظيمي، والثانية شملت (20) عبارات للرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات الاتصالات في العراق

جدول (1) توزيع عبارات الاستبانة على عناصر متغيرات الدراسة

أرقام العبارات	أستمارة الأستبانة	عناصر متغيرات البحث	
3-1	(1) ثقافة الابتكار	الأصالة	1
6-4		المرونة	2
9-7		الطلاقة	3
12-10		المخاطرة	4
15-13		القدرة على التحليل	5
18-16		الحساسية للمشكلات	6
4 - 1	(2) المناخ التنظيمي	الهيكل التنظيمي	1
8-5		نمط القيادة	2
12-9		مشاركة العاملين	3
16-13		نمط الاتصال	4
20-17		طبيعة العمل	5
24-21		التكنولوجيا	6
4 - 1	(3) الرضا الوظيفي	الروح المعنوية	1
8 - 5		دوران العمل	2
12 - 9		الالتزام	3
16 - 13		العدالة	4
20 - 17		الأثراء الوظيفي	5

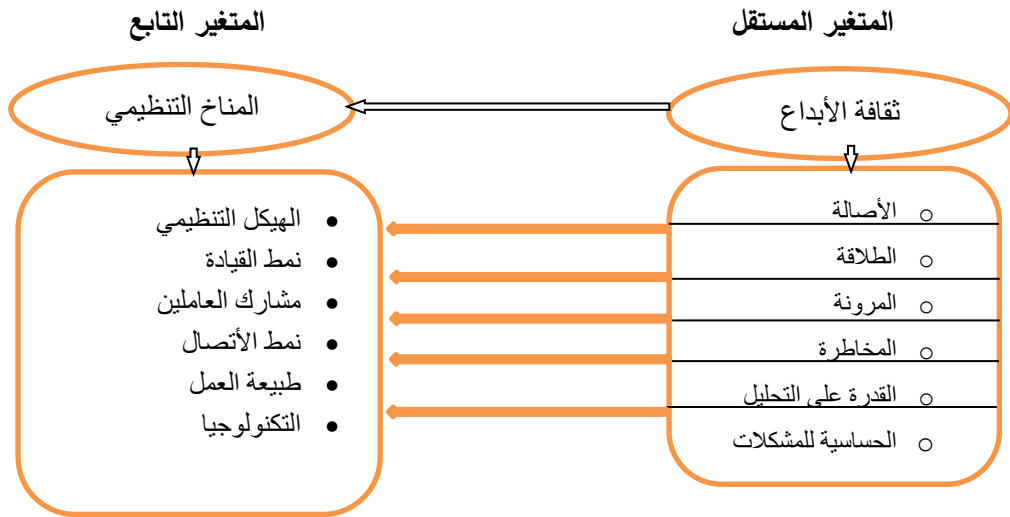
وقد تم تحديد المتوسط الحسابي المرجح بأوزان حددت اعتمادا على مقياس (Likert) الخماسي ووفقاً للتدرج التالي (5) نقاط موافق بشدة، (4) نقاط موافق، (3) غير متأكد، (2) نقاط غير موافق، (1) نقطة غير موافق بشدة. وذلك للوصول إلى فهم أفضل لتوقعات مناخ الأبداع التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات الاتصالات.

النموذج الفرضي للبحث تضمنت دراسة المتغيرات التالية: شكل (1)

1- المتغير المستقل المتمثل بأبعاد الأبداع وتشمل: (الفاعوري، 2005، 25)

- **الطلاقة:** تقاس وتحدد بعدد وكمية ما يعطي الشخص من نوع معين من المعلومات في وحدة زمنية معينة، وهي: الطلاقة الفكرية Ideational Fluency، والطلاقة الترابطية Associational Fluency ، والطلاقة التعبيرية Expressive fluency.
- **المرونة:** هو تغييراً من نوع معين ورؤية المشكلة من زوايا مختلفة والتغيير في المعنى أو التفسير أو الاستعمال أو فهم المهمة أو إستراتيجية العمل.
- **الأصالة:** وتعني إنتاج ما هو غير مألوف، وما هو بعيد المدى، وما هو جديد وغير عادي، وما هو ذكي و حاذق من الاستجابات.
- **المخاطرة:** هو تقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق، وقد يتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء الأعمال خوفاً من الإخفاق، واقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمنا بالمخاطر المترتبة على ذلك
- **القدرة على التحليل :** هو عدم اتخاذ القرارات بشكل عشوائي بل حسب دراسة مستفيضة، أذ يتم تبسيط الإجراءات التي تستخدم لحل المشاكل، خصوصاً يتم توفير معلومات مفصلة قبل البدء بالعمل الجديد.
- **الحساسية للمشكلات:** هي الشعور بالإنارة عند التعامل مع مشكلات العمل، ويملك العاملين قدرات على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها ، ورؤية دقيقة لمعالجة مشكلات العمل.

شكل (1) نموذج الفرضية الرئيسية الأولى



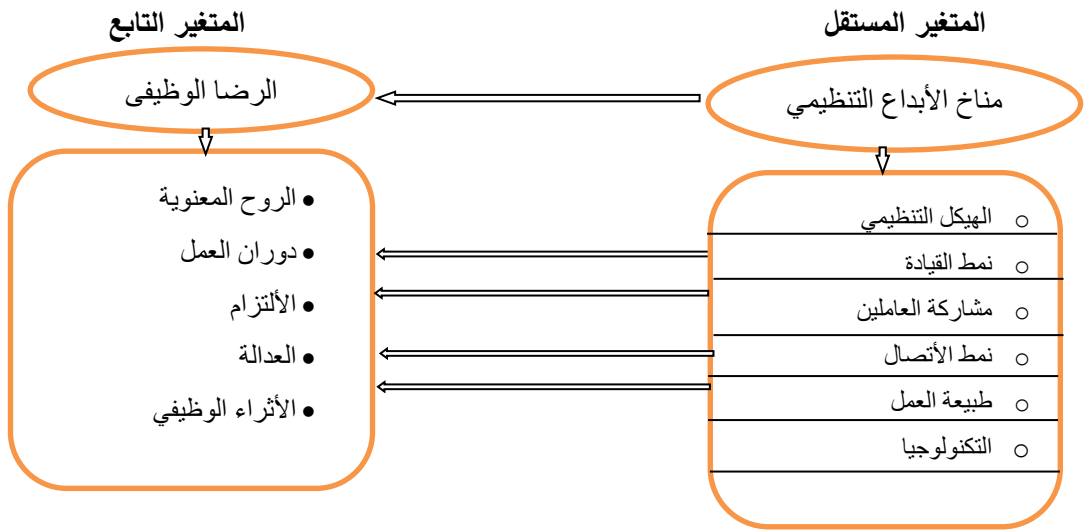
وتضمنت الأستمارة الثانية دراسة المتغيرات التالية: شكل (2) (Kouzes&Posner,1993;77)

1- المتغير المستقل المتمثل بأبعاد مناخ الابداع التنظيمي وتشمل:

- **الهيكل التنظيمي:** يضم مجموعات الأنشطة مقسمة على شكل أدارات وأقسام، يساعد هذا التقسيم للأنشطة على تحديد واجبات كل وظيفة والمسؤوليات التي تقع على الأفراد، ويتم تفويض الصلاحيات اللازمة لكل منهم.
- **نمط القيادة :** هي كيفية ممارسة مصادر القوة ووسائل التأثير التي يستخدمها القائد في التأثير على مروسية لتحقيق أهداف الإدارة .

- مشاركة العاملين: هو إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات، بحيث لا يكون ذلك حكراً على مستويات الإدارة العليا، ويؤدي الى زيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية وزيادة القبول لأفكار الإدارة.
- نمط الاتصال: هو نقل المعلومات لمختلفة الأعضاء في جماعات العمل للحفاظ على الوضع الحالي للمنظمة أو أحداث تغييرات وتحقيق الهدف.
- طبيعة العمل: هي العوامل الدافعة الرئيسية التي اذا توفرت بالقدر المطلوب تسبب للفرد رضا ذاتياً، ولطبيعة تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دوراً حيوياً في التأثير على درجة رضاه الوظيفي
- التكنولوجيا: هي مجموعة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية التي تستخدم في مجالات النشاطات المختلفة بغية اشباع الحاجات البشرية المتنامية.

شكل (2) نموذج الفرضية الرئيسية الثانية



2- المتغير التابع المتمثل في أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات الاتصالات ويتضمن العناصر

التالية: (Welsch, H., P., & Lavan, H., (2006);12)

- الروح المعنوية: هو أحساس الفرد بالرضا يجعله أنساناً مستقراً ومنتجاً ويسعى نحو تحقيق أهداف منظمته، وقد يعكس تصورات الأيجابية الى الخارج، فتكسب المنظمة السمعة الجيدة، وهذا يعد قوة فعالة ومقنعة في مجال العلاقات العامة.
- دوران العمل: هو نسب عدد ايام الغياب الى مجموع ساعات العمل الفعلية للعاملين.
- الالتزام: هو توجهات العاملين نحو مفهوم الجودة، ومستوى الاستعداد للالتزام والأنضباط وفق ما تتطلبه أنظمة ومصلحة المنظمة.
- العدالة: هو أتمام السياسات بالثبات والاستقرار والوضوح، وتبعث الثقة والأرتياح في نفوس العاملين
- الأثرء الوظيفي: يهتم بمجال الوظيفة، وعمقها، وعلاقتها، كزيادة تنوع الواجبات وعمق العمل في آن واحد، ويمنح الموظف مزيد من حرية العمل والتصرف والأستقلالية والسلطة، وإشراكه في اتخاذ القرارات.

أدوات التحليل الإحصائي

استخدمت الوسائل الإحصائية في وصف الأفراد عينة البحث وتحديد علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات البحث بهدف استخلاص النتائج: (التكرارات والنسب المئوية، والوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط والمتعدد، ومعامل التحديد R^2 ، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واختبار F ، واختبار T). لتقدير التشتت المطلق لإجابات أفراد العينة عن الوسط ومعامل الاختلاف لتقدير التشتت النسبي، وذلك بهدف رسم صورة أو إطار عام لتفضيل المستجيبين وتوجهاتهم العامة، وذلك للوصول إلى فهم أفضل لتصورات العاملين وفيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، وجرى المعالجة باستخدام الحاسوب من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS V14.

جدول (2) مقياس Likert

المستوى	الوسط المرجح
غير موافق إطلاقاً	1 - 1.79
غير موافق	1.8 - 2.59
غير متأكد	2.6 - 3.39
موافق	3.4 - 4.19
موافق تماماً	4.2 - 5

وقد تم تحديد الوسط الحسابي الفرضي البالغ 3 من أصل 5 كما يلي:
أما الوسط المرجح للمقياس يتم تحديده على طول الفترة أولاً وهي مساوية إلى حاصل قسمة 4 على 5 ، إذ أن 4 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية ، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة ، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة) بينما يمثل الرقم 5 عدد الاختيارات ، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة (الفئة) ويساوي 0.8 ويصبح التوزيع وفقاً للجدول (2) .

لأغراض التحليل الإحصائي فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية وبالشكل التالي:

1. معامل الثبات Cornbach Alpha وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة.
2. الوسط الحسابي Arithmetic Means & والانحراف المعياري Standard Deviation للتعرف على مدى تركيز أو تشتت إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بعناصر مناخ الابتكار التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في العراق.
3. الانحدار البسيط Linear Regression لمعرفة مدى تأثير مناخ الابتكار التنظيمي في الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في العراق.
4. الانحدار المتعدد Multiple Regression وذلك للتعرف على مدى تأثير عناصر الابتكار التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في العراق.

أختبار وثبات الأستبانة

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص بموضوع الدراسة لغرض التحقق من صدق محتوى ومضمون فقرات الأستبانة، وحصلت الأستبانة على نسبة اتفاق جدول (3) ،مما يجعلها صالحة للأغراض التي وضعت من أجلها .وان فقراتها تكشف عن درجة المقياس بعد أن تم الإشارة إلى المقاييس الأصلية التي تم الاعتماد والحكم عليها وتكييفها وفق أغرض الدراسة (Blum, et.al 1983:26). وللتأكد من ثبات مقاييس البحث، أستخدم معامل Cornbach Alpha ، علماً بأن قبول قيمة Alpha إحصائياً عندما تكون مساوية أو أكبر من 0.60 (Sekaran,2004) ويبين جدول (3) قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة ، ولقياس درجة ثبات المقاييس المستخدمة فقد أستخدم معامل الثبات Cornbach Alpha للتأكد من مدى التناسق الداخلي لهذه العبارات،وقد بلغ قيمة Alpha لمجمل العبارات المتعلقة بمجمل بثقافة الأبداع 0.93،وبلغت قيمة الأبداع على مستوى الاصالاة 0.82 ، على مستوى الطلاقة 0.72 فيما بلغت هذه القيمة للمرونة 0.80، وبلغت قيمة الأبداع المخاطرة 0.70، وبلغت قيمة الأبداع على مستوى القدرة على التحليل 0.61، فيما بلغت هذه القيمة في الحساسية للمشكلات 0.70 .

وقد بلغ قيمة Alpha لمجمل العبارات المتعلقة بالمناخ التنظيمي 0.91 ،فيما بلغت هذه القيمة لعناصر مناخ التنظيمي هي 0.79 على مستوى الهيكل التنظيمي، 0.67 للأبداع على مستوى نمط القيادة ، 0.75 للأبداع على مستوى مشاركة العاملين، 0.87 للأبداع على مستوى نمط الأتصال، 0.69 للأبداع على مستوى طبيعة العمل، 0.78 للأبداع على مستوى التكنولوجيا.

أما بخصوص معامل الثبات لأبعاد الرضا الوظيفي، فقد بلغت قيمة Alpha مجتمعة 0.88 فيما بلغت هذه القيمة كلاً على أفراد 0.83 لجوانب الروح المعنوية، 0.71 لجوانب دوران العمل، 0.74 لجوانب الألتزام، 0.78 لجوانب العدالة، 0.80 لجوانب الأثراء الوظيفي. أذ يشير إلى أن جميعها كانت مقبولة إحصائياً.

جدول (3) معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة ن = (18، 24، 20)

اسم المتغير	ارقام الفقرات	معامل الثبات
ثقافة الأبداع(1)	18-1	93%
المناخ التنظيمي(2)	24 - 1	91 %
الرضا الوظيفي(3)	20 - 1	88 %

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يشير الجدول (4) الى قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر ثقافة الأبداع ،وذلك حسب ما يراها العاملين في شركة الأتصالات، فقد أظهرت نتائج التحليل الأحصائي الوصفي بأن قيمة الوسط الحسابي لمجمل العبارات التي تكشف ثقافة الأبداع للشركة على مستوى المرونة فقد بلغ 3.89 وهي عند موافق أي أن العاملين يهتمون بالأراء التي تخالف آرائهم للإستفادة من آراء الآخرين، ويحرصون على الإستفادة من انتقاد الآخرين لهم ،فيما بلغ الأنحراف المعياري 0.643. أما بالنسبة لقيمة الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بالأبداع على مستوى (القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات،و الأصالاة) فقد بلغ (3.67،3.66،3.58) على التوالي ،عند موافق

فيما بلغ الانحراف المعياري (0.604, 0.671, 0.786) على التوالي، أي أن لا يتم اتخاذ القرارات بشكل عشوائي بل حسب دراسة مستفيضة، ويشعرون بالإثارة عند تعاملهم مع مشكلات العمل، ويحرصون على تقديم الأفكار الجديدة للعمل بالشركة. بينما كان الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة الأبداع في (الطلاقة، المخاطرة) بلغ (3.32) لكل منهما والانحراف المعياري (0.649) لكل منهما أيضاً، وهي عند موافق بقوة أي أنهم يمتلكون المهارات الكافية التي من خلالها يقنعون المتعاملين معنا، ويحرصون على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمهم بالمخاطر المترتبة على ذلك. ويشير المتوسط العام للوسط الحسابي عند موافق أيضاً 3.89 وبانحراف المعياري 0.730.

جدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر مناخ الأبداع التنظيمي للعاملين في شركة الاتصالات

عناصر ثقافة الأبداع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأصالة/4	3.58	0.786
المرونة/1	3.76	0.643
الطلاقة/5	3.32	0.649
المخاطرة/6	3.32	0.649
القدرة على التحليل/2	3.67	0.604
الحساسية للمشكلات/3	3.66	0.671
المتوسط العام	3.89	0.730

الفرضية الرئيسية الأولى : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر الأبداع (الأصالة ، المرونة ،الطلاقة،المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في مجمل أبعاد المناخ التنظيمي للعاملين، المتمثلة (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة ،مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا).

لأغرض اختبار فرضيات هذه الدراسة، تمت مقارنة المتوسط الحسابي لمجموع إجابات الدراسة مع الوسط الفرضي (3) أي (60 %)، للتأكد بأن الوسط الحسابي لكل فرضية أكبر من المتوسط الفرضي، وتم القيام باختبار (one – Sample T-Test) والجدول (6) يوضح نتائج هذا الاختبار للفرضية الرئيسة ، حول مدى تأثير مناخ الأبداع التنظيمي على الرضا الوظيفي حسب ما يراها العاملين في شركة الاتصالات.

يشير جدول (5) الى نتائج أتحدار التحليل البسيط لتأثير ثقافة الأبتكار بمجمل عناصرها على مجمل أبعاد المناخ التنظيمي ، وذلك من خلال وجهة نظر العاملين فيها .وقد بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.63$

أي أن التغير في ثقافة الأبداع بمقدار 0.65 يؤدي الى التغير في المناخ التنظيمي بنفس القيمة، فيما بلغت قيمة B = 0.56 بمعنى أن التغير بوحدة واحدة في ثقافة الأبداع يؤدي الى التغير في المناخ التنظيمي بقيمة 0.56 ،وقد أكدت قيمة معامل التباين F هذا التأثير البالغة 178.9 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.48 بمستوى دلالة 0.00 بمعنى أسبعاد قبول فرضية العدم التي حددها البحث بكون أن مستوى الدلالة لم يتجاوز 0.05 وهي النسبة المعتمدة في الدراسة.

جدول (5) الانحدار البسيط لتأثير ثقافة الأبداع على المناخ التنظيمي للعاملين

معامل التحديد R2	درجة التأثير B	معامل التباين F	مستوى الدلالة Sig.
0.65	0.56	178.9	0.00
F الجدولة لغاية مستوى الدلالة 0.05 = 3.48			

Ha1 : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (الهيكل التنظيمي) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

جدول (6) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر ثقافة الأبداع في أبعاد (الهيكل التنظيمي) المناخ التنظيمي.

عناصر ثقافة الأبداع	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الأصالة/4	0.22	3.14	0.00	الفرضية البديلة
المرونة/1	0.27	3.47	0.00	الفرضية البديلة
الطلاقة/5	0.10	1.25	0.17	قبول فرضية العدم
المخاطرة/6	0.09	1.09	0.16	قبول فرضية العدم
القدرة على التحليل/2	0.25	3.18	0.00	الفرضية البديلة
الحساسية للمشكلات/3	0.24	3.15	0.00	الفرضية البديلة
R ² = 0.61 R = 0.78 F = 16.20 Sig.= 0.00				
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

يبين الجدول (6) نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (الهيكل التنظيمي) في المناخ التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.78$ ، وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.61$ ، معنى هذا أن التغير في أجمالي عناصر ثقافة الأبداع، يؤدي الى التغير في المناخ التنظيمي حوالي 0.61، وهذا ما تؤكد قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.20 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة Sig. 0.00

أما بتأثير عناصر ثقافة الأبداع كلاً على أنفراد في (الهيكل التنظيمي) في المناخ التنظيمي، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد مختلفة الى وجود تأثير ثقافة الأبداع في مجال المرونة في المناخ التنظيمي، إذ بلغت نسبة التأثير **B** (0.27) أي أن التغير بوحدة واحدة في الأبداع يؤدي التغير بمقدار (0.27)، في الحرص على الاستفادة من انتقاد الآخرين لهم، وقد أكدت **T** معنوية هذا التأثير والبالغة (3.47)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الأولى. أما بالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات، الأصالة)، إذ يظهر وجود تأثير معنوي لهم، إذ بلغت قيمة درجة التأثير **B** للأثر (0.09، 0.07، 0.06) على التوالي، كما أكدت قيمة **T** البالغة (3.18، 3.15، 3.14) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.00، 0.00، 0.00) على التوالي أيضاً، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وتدعم هذه النتائج الجزء الآخر من الفرضية العدمية الأولى التي أفترضت بعدم وجود هذا التأثير.

وبالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (الطلاقة، المخاطرة) إذ يظهر عدم تأثير معنوي إذ بلغت قيمة درجة التأثير **B** للأثر (0.10، 0.09) على التوالي، كما أكدت قيمة **T** البالغة (1.25، 1.09) على التوالي أيضاً، وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الأولى

Ha2: لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (نمط القيادة) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

جدول (7) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر ثقافة الأبداع في أبعاد (نمط القيادة) للمناخ التنظيمي.

عناصر ثقافة الأبداع	درجة التأثير B	أختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الأصالة/3	0.22	3.14	0.00	الفرضية البديلة
المرونة/1	0.28	3.55	0.00	الفرضية البديلة
الطلاقة/2	0.25	3.41	0.00	الفرضية البديلة
المخاطرة/6	0.06	1.56	0.16	قبول فرضية العدم
القدرة على التحليل/4	0.21	3.12	0.00	الفرضية البديلة
الحساسية للمشكلات/5	0.08	1.51	0.18	قبول فرضية العدم
F = 16.58		R = 0.65		R ² = 0.42
Sig. = 0.00		T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75		

أظهر الجدول (7) نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (نمط القيادة) في المناخ التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.65$ ، وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.42$ ، معنى هذا أن التغير في أجمالي عناصر ثقافة الأبداع، يؤدي الى التغير في المناخ التنظيمي حوالي 0.42، وهذا ما تؤكد قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.58 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة Sig. 0.00 أما بتأثير عناصر ثقافة الأبداع كلاً على أفراد، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد مختلفة، إذ أشارت النتائج الى وجود تأثير ثقافة الأبداع في مجال (المرونة) ، إذ بلغت نسبة التأثير B (0.28) أي أن التغير بوحدة واحدة في الأبداع يؤدي التغير بمقدار (0.28) وقد أكدت T معنوية هذا التأثير والبالغة (3.55)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الثانية.

أما بالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (الطلاقة ، الأصالة ، القدرة على التحليل)، إذ يظهر وجود تأثير معنوي لهم، إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.21، 0.22، 0.25) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (3.12، 3.14، 3.41) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.00، 0.00، 0.00) على التوالي أيضاً، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الثانية.

وبالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (الحساسية للمشكلات ، المخاطرة) إذ يظهر تأثير معنوي إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.08، 0.09) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (1.56، 1.51) على التوالي أيضاً، وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الثانية.

Ha3: لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر الأبعاد (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (مشاركة العاملين) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

جدول (8) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر ثقافة الأبعاد في أبعاد (مشاركة العاملين) للمناخ التنظيمي.

عناصر ثقافة الأبعاد	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الأصالة/4	0.20	3.24	0.00	الفرضية البديلة
المرونة/1	0.24	3.48	0.00	الفرضية البديلة
الطلاقة/2	0.23	3.43	0.00	الفرضية البديلة
المخاطرة/5	0.06	1.41	0.12	قبول فرضية العدم
القدرة على التحليل/3	0.21	3.27	0.00	الفرضية البديلة
الحساسية للمشكلات/6	0.08	1.38	0.10	قبول فرضية العدم
R ² = 0.37 R = 0.61 F = 16.50 Sig. = 0.00				
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

يبين الجدول (8) نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر ثقافة الأبعاد (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (مشاركة العاملين) في المناخ التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.61$ ، وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.37$ ، وهذا ما تؤكد قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.50 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة Sig. 0.00. أما بتأثير عناصر ثقافة الأبعاد كلاً على أفراد، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد مختلفة، إذ أشارت النتائج الى وجود تأثير ثقافة الأبعاد في مجال (المرونة) ، إذ بلغت نسبة التأثير B (0.24) أي أن التغير بوحدة واحدة في الأبعاد يؤدي التغير بمقدار (0.24) وقد أكدت T معنوية هذا التأثير والبالغة (3.48)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الثالثة.

أما بالنسبة الى ثقافة الأبعاد على مستوى (الطلاقة ، القدرة على التحليل ، الأصالة)، إذ يظهر وجود تأثير معنوي لهم، إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.20، 0.23، 0.21) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (3.24، 3.43، 3.27) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.00، 0.00، 0.00) على التوالي أيضاً، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الثالثة.

وبالنسبة الى ثقافة الأبعاد على مستوى (المخاطرة، الحساسية للمشكلات) إذ يظهر تأثير معنوي إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.08، 0.06) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (1.38، 1.41) على التوالي أيضاً، وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الثالثة.

Ha4: لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر الابداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (نمط الاتصال) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

جدول (9) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر ثقافة الابداع في أبعاد (نمط الاتصال) للمناخ التنظيمي.

عناصر ثقافة الابداع	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الأصالة/1	0.27	3.37	0.00	الفرضية البديلة
المرونة/4	0.21	3.21	0.00	الفرضية البديلة
الطلاقة/2	0.25	3.27	0.00	الفرضية البديلة
المخاطرة/3	0.22	3.24	0.00	الفرضية البديلة
القدرة على التحليل/5	0.09	1.40	0.13	قبول فرضية العدم
الحساسية للمشكلات/6	0.07	1.35	0.10	قبول فرضية العدم
$R^2 = 0.49$ $R = 0.70$ $F = 16.35$ $Sig. = 0.00$				
T الجولية لغاية مستوى دلالة $1.75 = 0.05$				

يشير الجدول (9) الى نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر ثقافة الابداع (الأصالة ، المرونة، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (نمط الاتصال) في المناخ التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.70$ ، وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.49$ ، وهذا ما تؤكدته قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.35 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة Sig. 0.00 .

أما بتأثير عناصر ثقافة الابداع كلاً على أفراد، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد مختلفة، إذ أشارت النتائج الى وجود تأثير ثقافة الابداع في مجال (الأصالة) ، إذ بلغت نسبة التأثير B (0.27) أي أن التغير بوحدة واحدة في الابداع يؤدي التغير بمقدار (0.27) وقد أكدت T معنوية هذا التأثير والبالغة (3.37)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الرابعة.

أما بالنسبة الى ثقافة الابداع على مستوى (الطلاقة ، المخاطرة ،لمرونة)، إذ يظهر وجود تأثير معنوي لهم، إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.21، 0.25، 0.22) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (3.21، 3.27، 3.24) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.00، 0.00، 0.00) على التوالي أيضاً، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الرابعة. وبالنسبة الى ثقافة الابداع على مستوى (القدرة على التحليل ، الحساسية للمشكلات) إذ يظهر تأثير معنوي إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.09، 0.07) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (1.40، 1.35) على التوالي أيضاً، وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الرابعة.

Ha5: لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (طبيعة العمل) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

أظهر الجدول (10) الى نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (طبيعة العمل) في المناخ التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.68$ ، وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.46$ ، وهذا ما تؤكد قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.21 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة Sig. 0.00 .

جدول (10) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر ثقافة الأبداع في أبعاد (طبيعة العمل) للمناخ التنظيمي.

عناصر ثقافة الأبداع	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الأصالة/5	0.08	1.25	0.13	قبول فرضية العدم
المرونة/1	0.29	3.28	0.00	الفرضية البديلة
الطلاقة/2	0.27	3.26	0.00	الفرضية البديلة
المخاطرة/4	0.25	3.24	0.00	الفرضية البديلة
القدرة على التحليل/3	0.26	3.25	0.00	الفرضية البديلة
الحساسية للمشكلات/6	0.07	1.19	0.10	قبول فرضية العدم
$R^2 = 0.46$ $R = 0.68$ $F = 16.21$ $Sig. = 0.00$				
T الجولية لغاية مستوى دلالة $1.75 = 0.05$				

أما بتأثير عناصر ثقافة الأبداع كلاً على أفراد، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد مختلفة، إذ أشارت النتائج الى وجود تأثير ثقافة الأبداع في مجال (المرونة) ، إذ بلغت نسبة التأثير B (0.29) ، وقد أكدت T معنوية هذا التأثير والبالغة (3.28)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الخامسة.

أما بالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (الطلاقة ، القدرة على التحليل، المخاطرة)، إذ يظهر وجود تأثير معنوي لهم، إذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.21، 0.26، 0.27) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (3.24، 3.25، 3.26) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.00، 0.00، 0.00) على التوالي أيضاً، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الخامسة.

وبالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (الأصالة ، الحساسية للمشكلات) إذ يظهر تأثير معنوي بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.08، 0.07) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (1.25، 1.19) على التوالي أيضاً، وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الخامسة.

Ha6: لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر الأبداع (الأصالة ، المرونة ، الطلاقة، المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (التكنولوجيا) لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين.

أظهر الجدول (11) الى نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر ثقافة الأبداع (الأصالة ، المرونة،الطلاقة،المخاطرة، القدرة على التحليل، الحساسية للمشكلات) في (التكنولوجيا) في المناخ التنظيمي،حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.73$ ، وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.53$ ، وهذا ما تؤكد قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.32 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة Sig. 0.00.

جدول (11) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر ثقافة الأبداع في أبعاد (التكنولوجيا) للمناخ التنظيمي.

عناصر ثقافة الأبداع	درجة التأثير B	أختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الأصالة/2	0.26	3.28	0.00	الفرضية البديلة
المرونة/1	0.26	3.27	0.00	الفرضية البديلة
الطلاقة/3	0.25	3.26	0.00	الفرضية البديلة
المخاطرة/4	0.23	3.23	0.00	الفرضية البديلة
القدرة على التحليل/5	0.09	1.20	0.09	قبول فرضية العدم
الحساسية للمشكلات/6	0.07	1.18	0.08	قبول فرضية العدم
$R^2 = 0.53$ $R = 0.73$ $F = 16.32$ $Sig. = 0.00$				
T الجدولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

أما بتأثير عناصر ثقافة الأبداع كلاً على أنفراد ،فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد مختلفة، أذ أشارت النتائج الى وجود تأثير ثقافة الأبداع في مجال (المرونة) ، أذ بلغت نسبة التأثير B (0.26) ،وقد أكدت T معنوية هذا التأثير والبالغة (3.27)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية السادسة.

أما بالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (الأصالة ، الطلاقة ، المخاطرة)، أذ يظهر وجود تأثير معنوي ،أذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.26،0.25،0.23) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (3.28،3.26،3.23) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.00،0.00،0.00) على التوالي أيضاً، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وهذا يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية السادسة.

وبالنسبة الى ثقافة الأبداع على مستوى (القدرة على التحليل ، الحساسية للمشكلات) أذ يظهر تأثير معنوي أذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر (0.09،0.08) على التوالي، كما أكدت قيمة T البالغة (1.20،1.18) على التوالي أيضاً، وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذا يشير الى إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية السادسة.

أختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يشير الجدول (12) الى قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر المناخ التنظيمي،وذلك حسب ما يراها العاملين في شركة الاتصالات،فقد أظهرت نتائج التحليل الأحصائي الوصفي بان قيمة الوسط الحسابي لمجمل العبارات التي تكشف مناخ الأبداع التنظيمي لهذه الشركة على مستوى الهيكل التنظيمي فقد بلغ 4.10 وهي عند موافق أي أن العاملين موفقين من أن هناك تنسيق للوظائف ووضوح في خطوط الصلاحية ،كما يتميز الهيكل

التنظيمي بالمرونة. فيما بلغ الانحراف المعياري 0.79. أما بالنسبة لقيمة الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بالأبداع على مستوى نمط القيادة فقد بلغ 3.58 عند موافق فيما بلغ الانحراف المعياري 0.77 أي أن الرئيس يفسح المجال للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار، يهتم بتحفيز الافراد وتشجيعهم على التغيير والابداع أما فيما يخص الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بالأبداع في مشارك العاملين فقد بلغ 3.57 فيما بلغ الانحراف المعياري 0.65 عند موافق فالعملون يشاركون في صنع القرارات، ويتم حل المشكلات التي تواجه وحدات العمل بشكل جماعي، بينما كان الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بالأبداع في نمط الاتصال بلغ 3.68، والانحراف المعياري 0.84 وهي عند موافق بقوة أي أن قنوات الاتصال مفتوحة في جميع الاتجاهات (صاعدة، نازلة، أفقية)، ويمكن الاتصال بالمستويات الإدارية العليا بدون عوائق، وقد بلغ الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بالأبداع في طبيعة العمل حوالي 3.48 والانحراف المعياري 0.67 وهي عند موافق أي أنه لا تتغلب الاعمال الروتينية على واجباتي الوظيفية، وأن حجم العمل يتلائم مع قدراتي الشخصية. بينما بلغ الوسط الحسابي للعبارات المتعلقة بالأبداع في التكنولوجيا حوالي 3.74 والانحراف المعياري 1.01 وهي عند اعتيادي أي أن المنظمة تحرص على مواكبت اخر التطورات التكنولوجية ، و تساهم التكنولوجيا المستخدمة في رفع مستوى أداء العاملين وسرعة انجاز العمل. من نتائج قيم الوسط الحسابي لعناصر مناخ الأبداع التنظيمي يلاحظ تقدم الأبداع على مستوى الهيكل التنظيمي ، ومن ثم في التكنولوجيا، نمط الاتصال، نمط القيادة، مشارك العاملين، وطبيعة العمل على التوالي ، ويشير المتوسط العام للوسط الحسابي عند موافق أيضاً 3.11 وبانحراف المعياري 0.78.

جدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر المناخ التنظيمي للعاملين في شركة الاتصالات

عناصر المناخ التنظيمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الهيكل التنظيمي	4.10	0.69
نمط القيادة	3.58	0.77
مشارك العاملين	4.01	0.70
نمط الاتصال	3.98	0.71
طبيعة العمل	3.88	0.73
التكنولوجيا	3.81	0.75
المتوسط العام	3.89	0.73

ويوضح الجدول (13) نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجموعات العبارات المتعلقة بمستويات أبعاد الرضا الوظيفي حسب ما يراها العاملين في شركة الاتصالات، فيما يتعلق الأثر الوظيفي فقد بلغ الوسط الحسابي و الانحراف المعياري 3.97، 0.82 على التوالي لمجمل العبارات عند موافق من حيث أن المنظمة تقوم بتوفير الدورات التدريبية لتطوير أداء العاملين، وتقوض موظفيها صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات، أما الألتزام، دوران العمل، الروح المعنوية، والعدالة، فقد بلغ الوسط الحسابي والانحراف المعياري حوالي (0.86، 3.28)، (0.78، 3.19)، (0.97، 3.14)، (0.76، 3.10) على التوالي. إذ جاء الألتزام أولاً من حيث أن المنظمة تحرص على رعاية المسار الوظيفي للعاملين، وتقدر الأعمال الصعبة التي تقدمها الأقسام للمعلاء. يأتي بعدها دوران العمل، الروح المعنوية، وأخيراً العدالة، أما المتوسط العام لمجمل أبعاد الرضا الوظيفي فقد بلغ 3.34 وهي عند موافق بشدة، والانحراف المعياري 0.82.

جدول (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات

أبعاد الرضا الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الروح المعنوية	3.14	0.97
دوران العمل	3.19	0.78
الالتزام	3.28	0.86
العدالة	3.10	0.76
الأثر الوظيفي	3.97	0.82
المتوسط العام	3.34	0.82

Ha : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في أجمالي أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين لشركات الاتصالات.

يشير جدول (14) الى نتائج أتحدار التحليل البسيط لتأثير مناخ الأبداع التنظيمي بمجمل عناصره (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات بمجمل أبعادها (الروح المعنوية، دوران العمل، الألتزام، العدالة، الأثر الوظيفي) وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. وقد بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.67$

جدول (14) الانحدار البسيط لتأثير مناخ الأبداع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين

معامل التحديد R2	درجة التأثير B	معامل التباين F	مستوى الدلالة Sig.
0.67	0.56	189.45	0.00
F الجدولة لغاية مستوى الدلالة 0.05 = 3.56			

أي أن التغير في مناخ الأبداع التنظيمي بمقدار 0.67 يؤدي الى التغير في الرضا الوظيفي بنفس القيمة، فيما بلغت قيمة $B = 0.56$ بمعنى أن التغير بوحدة واحدة في مناخ الأبداع التنظيمي يؤدي الى التغير في الرضا الوظيفي بقيمة 0.56، وقد أكدت قيمة معامل التباين F هذا التأثير البالغة 189.45 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.56 بمستوى دلالة 0.00 بمعنى أسبعاد قبول فرضية العدم التي حددها البحث بكون أن مستوى الدلالة لم يتجاوز 0.05 وهي النسبة المعتمدة في الدراسة.

Ha1 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الروح المعنوية) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

يبين الجدول (15) نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الأتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الروح المعنوية) في الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.71$ ، علماً أن مستوى الدلالة المعتمدة هنا 0.05 وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.50$ ، معنى هذا أن التغير في أجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي، يؤدي الى التغير في الرضا الوظيفي حوالي 0.50، وهذا ما تؤكد قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 16.15 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة 0.00

أما بتأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي كلاً على أفراد في (الروح المعنوية) لرضا العاملين فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد مختلفة، أذ إشارة النتائج الى وجد تأثير للأبداع في مجال (مشاركة العاملين، الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل) في الرضا الوظيفي الروح المعنوية أذ بلغت نسبة التأثير $B(0.21, 0.22, 0.23)$ على التوالي، أي أن التغير بوحدة واحدة في الأبداع التنظيمي يؤدي التغير بمقدار $(0.21, 0.22, 0.23)$ على التوالي، لمشاركة العاملين في صنع القرارات التي تتعلق بوحدة العمل، يتم حل المشكلات التي تواجه وحدات العمل بشكل جماعي، يتميز الهيكل التنظيمي بالمرونة تصاميم

جدول (15) الانحدار المتعدد لتأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في أبعاد (الروح المعنوية) الرضا الوظيفي

عناصر مناخ الأبداع التنظيمي	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الهيكل التنظيمي	0.22	3.14	0.00	الفرضية البديلة
نمط القيادة	0.07	1.44	0.17	قبول فرضية العدم
مشاركة العاملين	0.23	3.25	0.00	الفرضية البديلة
نمط الاتصال	0.09	1.99	0.16	قبول فرضية العدم
طبيعة العمل	0.21	3.05	0.00	الفرضية البديلة
التكنولوجيا	0.06	1.02	0.18	قبول فرضية العدم
$R^2 = 0.50$ $R = 0.71$ $F = 16.15$ $Sig. = 0.00$				
T الجولية لغاية مستوى دلالة $1.75 = 0.05$				

المكاتب توفر الراحة النفسية والبدنية وقد أكدت T معنوية هذا التأثير والبالغة $(3.25, 3.14, 3.05)$ على التوالي أيضاً وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1.75 بمستوى دلالة 0.00، وهذ يشير الى عدم إمكانية قبول هذا الجزء من الفرضية العدمية الأولى. أما بالنسبة الى الأبداع التنظيمي على مستوى (نمط الاتصال، نمط القيادة، التكنولوجيا) أذ يظهر عدم وجود تأثير معنوي لهم، أذ بلغت قيمة درجة التأثير B للأثر $(0.09, 0.07, 0.06)$ على التوالي كما أكدت قيمة T البالغة $(1.99, 1.44, 1.02)$ على التوالي بمستوى دلالة $(0.18, 0.16, 0.17)$ على التوالي، علماً أن المستوى القبول في هذا البحث هو لغاية 0.05 وتدعم هذه النتائج الجزء الآخر قبول الفرضية العدمية الأولى التي أفترضت بعدم وجود هذا التأثير.

Hb2 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (دوران العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

يشير الجدول (16) الى نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في مدى (دوران العمل) التي تحصل للعاملين في شركة الاتصالات، والتي تشير الى تأثير معنوي لهذه العناصر مجتمعة في دوران العمل، أذ بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.38$ بينما بلغ معامل الارتباط $R = 0.62$ ، وأكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والبالغة قيمتها 24.08 بمستوى دلالة $sig = 0.00$. أما بتأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي كلاً على أفراد في دوران العمل لرضا العاملين، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد تبين وجود هذا التأثير لعناصر الأبداع التنظيمي

على مستوى (مشاركة العاملين، الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، نمط الاتصال) أذ بلغت درجة التأثير **B** على بمقدار (0.29,0.28,0.25,0.20) على التوالي، أي أن التغير في الأبداع لتلك العناصر بوحدة واحدة ينتج عنه تغير في دوران العمل التي يشعر به العاملون بقيم (0.29,0.28,0.25,0.20) على التوالي. وقد أكدت **T** هذا التأثير بمقدار (4.25,4.21,4.17,3.87) () على التوالي أيضاً. أما على مستوى الأبداع لكل من (نمط القيادة، التكنولوجيا) فقد تبين عدم وجود هذا التأثير، أذ بلغت **B** (0.09,0.07) على التوالي، وقد أكدت **T** ذلك بقيمة (1.12,1.10) على التوالي أيضاً، بمستوى دلالة (0.13,0.11) على التوالي أيضاً.

جدول (16) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في أبعاد (دوران العمل) الرضا الوظيفي

عناصر مناخ الأبداع التنظيمي	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الهيكل التنظيمي	0.28	4.21	0.00	الفرضية البديلة
نمط القيادة	0.09	1.12	0.13	قبول فرضية العدم
مشاركة العاملين	0.29	4.25	0.00	الفرضية البديلة
نمط الاتصال	0.20	3.87	0.02	الفرضية البديلة
طبيعة العمل	0.25	4.17	0.00	الفرضية البديلة
التكنولوجيا	0.07	1.10	0.11	قبول فرضية العدم
$R^2 = 0.38$ $R = 0.62$ $F = 24.08$ $Sig. = 0.00$				
T الجولية لغاية مستوى دلالة $0.05 = 1.75$				

خصوصاً وأن مستوى الدلالة المقبولة في هذه البحث هو لغاية 0.05. أن نتائج تحليل الأنحدار المتعدد تدل على قبول الفرضية الثانية بشكل جزئي فيما يتعلق بعدم تأثير الأبداع على مستوى (نمط القيادة، التكنولوجيا) في دوران العمل، بينما لا يمكن قبول هذه الفرضية في الجزء الذي يخص أثر الأبداع على مستوى (مشاركة العاملين، الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، نمط الاتصال) في دوران العمل في الرضا الوظيفي لشركات الاتصالات بالعراق، وذلك لغاية مستوى دلالة 0.05.

Hb3 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الالتزام) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

يشير الجدول (17) الى مدى تأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في الرضا الوظيفي للعاملين. والمتعلقة بمدى التزام الشركة من خلال وجهة نظر العاملين. والتي تشير الى تأثير معنوي لهذه العناصر مجتمعة في الالتزام، أذ بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.56$ بينما بلغ معامل الارتباط $R = 0.75$ ، وأكدت قيمة F معنوية هذا الأثير والبالغة قيمتها 25.08 بمستوى دلالة $sig = 0.00$. أما بتأثير كل عنصر من عناصر مناخ الأبداع التنظيمي، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد بوجود تأثير للعناصر الأخرى، فقد تبين وجود هذا التأثير لعناصر الأبداع التنظيمي على مستوى (مشاركة العاملين، الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، نمط الاتصال) أذ بلغت درجة التأثير **B** على بمقدار (0.21,0.20,0.19,0.18) على التوالي أيضاً، أي أن التغير في الأبداع لتلك العناصر بوحدة واحدة ينتج عنه

تغير في الالتزام التي يشعر به العاملون بقيم (0.18, 0.19, 0.20, 0.21) على التوالي أيضاً. وقد أكدت T هذا التأثير بمقدار (3.57, 3.54, 4.01, 4.19) على التوالي أيضاً وبمستوى دلالة 0.00، وهذا يعني عدم قبول فرضية العدم التي حددها البحث في هذا الجزء. أما فيما يتعلق بأثر الأبعاد التنظيمي (نمط القيادة، التكنولوجيا) فقد تبين عدم وجود تأثير لهما في الرضا الوظيفي من حيث مدى الالتزام، إذ بلغت درجة قيمة التأثير B (0.06, 0.05) على التوالي أيضاً، وقيمة T المحسوبة (1.10, 1.52) على التوالي أيضاً، وبمستوى دلالة (0.13, 0.11) على التوالي أيضاً، علماً أن مستوى الدلالة المقبولة في هذه البحث هو لغاية 0.05، لذا يمكن قبول هذا الجز من الفرضية الثالثة.

جدول (17) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي في أبعاد (الالتزام) الرضا الوظيفي

عناصر مناخ الأبداع التنظيمي	درجة التأثير B	أختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الهيكل التنظيمي	0.20	4.01	0.00	الفرضية البديلة
نمط القيادة	0.06	1.52	0.13	قبول فرضية العدم
مشاركة العاملين	0.21	4.19	0.00	الفرضية البديلة
نمط الأتصال	0.18	3.54	0.00	الفرضية البديلة
طبيعة العمل	0.19	3.57	0.00	الفرضية البديلة
التكنولوجيا	0.05	1.10	0.11	قبول فرضية العدم
F = 25.08		R = 0.75		R ² = 0.56
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

Hb4 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبعاد التنظيمي في الشركة، سواءً (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (العدالة) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

كما يشير الجدول (18) الى مدى تأثير مناخ الأبعاد التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في الرضا الوظيفي للعاملين والمتعلقة العدالة كما يراها العاملين في شركات الاتصالات، إذ تشير الى تأثير معنوي لهذه العناصر مجتمعة في العدالة، إذ بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.29$ بينما بلغ معامل الارتباط $R = 0.54$ ، وأكدت قيمة F معنوية هذا الأثر وبالدرجة قيمتها 24.84 بمستوى دلالة sig 0.00. أما بتأثير كل عنصر من عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي، فقد أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد بوجود تأثير للعناصر الأخرى، فقد تبين وجود هذا التأثير لعناصر الأبعاد التنظيمي على مستوى (الهيكل التنظيمي، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل) إذ بلغت درجة التأثير B على بمقدار (0.13, 0.14, 0.15, 0.19) على التوالي أيضاً، أي أن التغير في الأبعاد لتلك العناصر بوحدة واحدة ينتج عنه تغير في العدالة التي يشعر به العاملون بقيم (0.13, 0.14, 0.15, 0.19) على التوالي أيضاً، أما فيما يتعلق بالأبعاد التنظيمي على مستوى عناصر (التكنولوجيا، نمط القيادة) فقد تبين بعدم وجود تأثير B لهما في الرضا الوظيفي حيث بلغت درجة قيمة التأثير (0.02, 0.01) على التوالي، وقد أكدت قيمة T المحسوبة (0.41, 0.64) على التوالي أيضاً، وبمستوى دلالة (0.63, 0.74) على التوالي أيضاً، علماً أن مستوى الدلالة المقبولة في هذه البحث هو

لغاية 0.05، أن نتائج تحليل الأنحدار المتعدد تدل على قبول الفرضية الرابعة بشكل جزئي فيما يتعلق بعدم تأثير الأبداع على مستوى (التكنولوجيا، نمط القيادة) في العدالة، بينما لا يمكن قبول هذه الفرضية في الجزء الذي يخص أثر الأبداع على مستوى (الهيكل التنظيمي، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل) للعدالة في الرضا الوظيفي لشركات الاتصالات بالعراق، عند مستوى دلالة 0.05.

جدول (18) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في أبعاد (العدالة) الرضا الوظيفي

عناصر مناخ الأبداع التنظيمي	درجة التأثير B	أختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الهيكل التنظيمي	0.19	4.21	0.00	الفرضية البديلة
نمط القيادة	0.02	0.41	0.63	قبول فرضية العدم
مشاركة العاملين	0.15	3.69	0.002	الفرضية البديلة
نمط الاتصال	0.14	3.25	0.003	الفرضية البديلة
طبيعة العمل	0.13	3.57	0.005	الفرضية البديلة
التكنولوجيا	0.01	0.64	0.74	قبول فرضية العدم
$R^2 = 0.29$ $R = 0.54$ $F = 24.84$ $Sig. = 0.00$				
T الجولية لغاية مستوى دلالة $1.75 = 0.05$				

Hb5 : لا يوجد تأثير معنوي لمناخ الأبداع التنظيمي في الشركة، سواء (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الأثرء الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات.

جدول (19) الأنحدار المتعدد لتأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي في أبعاد (الأثرء الوظيفي) الرضا الوظيفي

عناصر مناخ الأبداع التنظيمي	درجة التأثير B	أختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
الهيكل التنظيمي	0.05	1.65	0.06	قبول فرضية العدم
نمط القيادة	0.07	1.21	0.07	قبول فرضية العدم
مشاركة العاملين	0.35	6.14	0.00	الفرضية البديلة
نمط الاتصال	0.22	4.57	0.00	الفرضية البديلة
طبيعة العمل	0.19	3.57	0.000	الفرضية البديلة
التكنولوجيا	0.21	3.85	0.74	الفرضية البديلة
$R^2 = 0.66$ $R = 0.81$ $F = 23.52$ $Sig. = 0.00$				
T الجولية لغاية مستوى دلالة $1.75 = 0.05$				

يبين الجدول (19) نتائج تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير مجمل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) في (الأثرء الوظيفي) في الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.81$ ، علماً أن مستوى الدلالة المعتمدة هنا 0.05 وقد بلغ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.66$ ، معنى هذا أن التغير في أجمالي عناصر مناخ الأبداع التنظيمي، يؤدي الى التغير في الرضا الوظيفي حوالي 0.66، وهذا ما تؤكدته قيمة F معنوية هذا التأثير البالغة 23.52 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 3.57 بمستوى دلالة 0.00. أما بتأثير كل عنصر من عناصر مناخ الأبداع التنظيمي، فقد

أظهرت نتائج تحليل الأنحدار المتعدد بوجود تأثير للعناصر الأخرى، فقد تبين وجود هذا التأثير لعناصر الأبعاد التنظيمي على مستوى (مشاركة العاملين ، نمط الاتصال ، التكنولوجيا ، طبيعة العمل) أذ بلغت درجة التأثير **B** على بمقدار (0.19, 0.21, 0.22, 0.35) على التوالي أيضاً ، أي أن التغير في الأبعاد لتلك العناصر بوحدة واحدة ينتج عنه تغير في العدالة التي يشعر به العاملون بقيم (0.19, 0.21, 0.22, 0.35) على التوالي أيضاً ، أما فيما يتعلق بالأبعاد التنظيمي على مستوى عناصر (الهيكل التنظيمي ، نمط القيادة) فقد تبين بعدم وجود تأثير لهذه العناصر ، حيث بلغت درجة قيمة التأثير (0.07, 0.05) على التوالي، وقد أكدت قيمة T المحسوبة (1.21, 1.65) على التوالي أيضاً، وبمستوى دلالة (0.07, 0.06) على التوالي أيضاً، علماً أن مستوى الدلالة المقبولة في هذه البحث هو لغاية 0.05، أن نتائج تحليل الأنحدار المتعدد تدل على قبول الفرضية الخامسة بشكل جزئي فيما يتعلق بعدم تأثير الأبعاد على مستوى (الهيكل التنظيمي ، نمط القيادة) ، بينما لا يمكن قبول هذه الفرضية في الجزء الذي يخص أثر الأبعاد على مستوى (مشاركة العاملين ، نمط الاتصال ، التكنولوجيا ، طبيعة العمل) للأثر الوظيفي في الرضا الوظيفي لشركات الاتصالات بالعراق، عند مستوى دلالة 0.05.

الاستنتاجات

أهم الاستنتاجات التي توصل لها البحث وهي:

1. تتوفر لدى العاملين في شركة الاتصالات تصورات إيجابية عن عناصر ثقافة الأبعاد والمناخ التنظيمي ، وفي مقدمة هذه العناصر الهيكل التنظيمي التي جاء بالمرتبة الأولى ، يليه مشاركون العاملين ، ونمط الاتصال ، وطبيعة العمل ، التكنولوجيا ، وأخيراً نمط القيادة ، وهذا يؤكد رضا العاملين في مناخ الأبعاد التنظيمي في المنظمة والتي كانت مستوياتها جيدة، حيث كانوا موافقين في غالبية أبعاد الرضا الوظيفي، في مقدمتها بعد الأثر الوظيفي الذي جاء بالمرتبة الأولى، يليه الالتزام ، دوران العمل ، الروح المعنوية ، العدالة من حيث شدة الموافقة.
2. هناك تأثير معنوي لمجمل عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا) على اجمالي أبعاد الرضا الوظيفي (الروح المعنوية ، دوران العمل ، الالتزام ، العدالة) وذلك من خلال وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات. وتشير هذه النتيجة الى أن مناخ الأبعاد التنظيمي بعناصره يعتبر عاملاً مهماً للعاملين ، في الرضا الوظيفي في المنظمة.
3. وجود تأثير معنوي لمجمل عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي مجتمعة في أبعاد (الروح المعنوية) في الرضا الوظيفي ، أما بخصوص تأثير عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي كل على أفراد، فقد كان التأثير معنوياً على مستوى (مشاركة العاملين ، الهيكل التنظيمي ، طبيعة العمل ، نمط الاتصال) أذ أحدثت عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي المستخدمة في المنظمة تطوراً متميزاً في تنسيق الوظائف ووضوح في خطوط الصلاحية في الهيكل التنظيمي . ، ويتيح العمل فرص عديدة للعاملين للتجديد والابتكار .
4. هناك تأثير معنوي لمجمل عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي مجتمعة في أبعاد (دوران العمل) في الرضا الوظيفي ، أما بخصوص تأثير عناصر مناخ الأبعاد التنظيمي كل على أفراد، فقد كان التأثير معنوياً على مستوى (مشاركة العاملين، الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، نمط الاتصال) ، ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً فيما يتعلق ببعدي (نمط القيادة، التكنولوجيا) من حيث مواكبة آخر التطورات التكنولوجية، ويهتم الرئيس بتحفيز الأفراد وتشجيعهم على التغيير والابداع.

5. وجود تأثير معنوي لمجمل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي مجتمعة في أبعاد الألتزام في الرضا الوظيفي ،أما بخصوص تأثير مناخ الأبداع التنظيمي كل على أفراد ، فقد كان التأثير معنوياً على مستوى (مشاركة العاملين، الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، نمط الأتصال)ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً فيما يتعلق ببعدي (نمط القيادة، التكنولوجيا) حيث يفتح الرئيس المجال للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار ،ويفسح الرئيس المجال للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار
6. هناك تأثير معنوي لمجمل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي مجتمعة في أبعاد العدالة في الرضا الوظيفي ،أما أما بخصوص تأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي كل على أفراد،فقد كان التأثير معنوياً على مستوى (الهيكل التنظيمي ، مشاركة العاملين ، نمط الأتصال، طبيعة العمل)،ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً فيما يتعلق ببعدي (نمط القيادة، التكنولوجيا) من حيث يشارك العاملون في صنع القرارات التي تتعلق بوحدة العمل ،وتقدم الإدارة الدعم للعاملين للقيام بعملهم.
7. هناك تأثير معنوي لمجمل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي مجتمعة في أبعاد الأثر الوظيفي في الرضا الوظيفي ،أما أما بخصوص تأثير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي كل على أفراد،فقد كان التأثير معنوياً على مستوى(مشاركة العاملين ، نمط الأتصال ، التكنولوجيا ، طبيعة العمل) ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً فيما يتعلق ببعدي (نمط القيادة، التكنولوجيا) من حيث تقوض المنظمة موظفيها صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات ،تقوم المنظمة بتوفير الدورات التدريبية لتطوير أداء العاملين

التوصيات

- من خلال الأستنتاجات التي توصل لها البحث يمكن تحديد أهم التوصيات وهي:
- 1- أشاعة ثقافة الأبداع وأستقطاب الكفاءات والمهارات البشرية والمادية،والبنى التحتية للتكنولوجيا في أستخدم مناخ الأبداع التنظيمي من خلال مشاركة العاملين وطبيعة العمل ونمط القيادة والأعتبارات الأخرى للتميز.،بشكل يسهم في تطوير الشركة.
 - 2- العمل بأستمرار لتفاعل عناصر مناخ الأبداع التنظيمي بشكل أكثر تأثير في رفع الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة،وتحديد المشاكل التي تحول دون تطبيق عناصر مناخ الأبداع التنظيمي ومعالجتها.
 - 3- حث ادارة الشركة على أستخدم عناصر مناخ الأبداع التنظيمي المتمثلة في(الهيكل التنظيمي،نمط القيادة،مشاركة العاملين،نمط الأتصال،طبيعة العمل،التكنولوجيا) لما لها من أهمية في رفع الرضا الوظيفي العاملين،وذلك لأن الأهتمام بالرضا يعد دافعاً لبقاء وأستمرار الشركة وفي تحقيق أهدافها.
 - 4- أن تأخذ الشركة بمقترحات العاملين وتفضيلاتهم في طرح أفكار جديدة أو تعديل أو حذف لوائح تنظيمية أخرى،وأظهار أن ما تم من تقديم أجراءات جديدة ألا أستجابة منها لرضاهم ورغبات العاملين.
 - 5- تشجيع روح الأبتكار والأبداع في تطوير عناصر مناخ الأبداع التنظيمي بالشكل الذي يحقق النجاح والتركيز على روح الأنتماء لديهم.
 - 6- أن تعتمد الشركة أسلوب التدريب السبيل المناسب بما يتلائم وحاجات الإدارة، في أكتساب المهارات العملية،من خلال التخطيط وأعداد البرامج الموجهة للحاجات التدريبية،وتوفير مستلزمات التدريب،وتتفيذها وتقييمها.
 - 7- أيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد شكوى العاملين أتجاه الشركة،من خلال رفع رضا العاملين العاملين وأستثمار قدراتهم وأمكاناتهم.
 - 8- تقويم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية ،ومساعدة الشركة في وضع معدلات معيارية دقيقة للرضا الوظيفي

المصادر

- أبوبكر، مصطفى، 2005 إدارة العامة: رؤية استراتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف والفساد، الأسكندرية الدار الجامعية: 425 – 426
- أحمد، حسن محمد أبراهيم (2007) الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في الصحافة، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية
- القربوتي، محمد (1994) المناخ التنظيمي في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 5 الأردن.
- الحداد، حسون محمد علي (1986) إدارة معامل الأغذية والألبان، مطابع جامعة البصرة، العراق
- السويديان، طارق محمد، والعلوني، محمد أكرم (2004م). مبادئ الإبداع. الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.
- الدرة، عبد الباري أبراهيم (2003) تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 12.
- المغربي، كامل محمد (1995) السلوك التنظيمي، مفاهيم وسلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الثانية، دار الفكر والتوزيع، عمان.
- الخضرا وأخرون (1995) السلوك التنظيمي جامعة القدس المفتوحة.
- الشنواني، صلاح (1983) إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع السكندرية.
- الصرن، رعد (2000) إدارة الابتكار، الجزء الأول سلسلة الرضا للمعلومات، دمشق.
- التميمي، 2007 أثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية مجلة كلية العلوم التطبيقية، المجلد العاشر، العدد الأول، الأردن.
- الغامدي، حمدان بن سلمان (2006) الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن مدينة تبوك، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية
- الفاعوري رفعت (2005) إدارة الإبداع الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية "بحوث ودراسات" جمهورية مصر العربية.
- الطراونه، محمد (1998) التكنولوجيا والهيكل التنظيمي: دراسة حالة، مجلة أبحاث اليرموك: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الثاني، المجلد الرابع عشر.
- الصيرفي، محمد (2007) السلوك الإداري: والعلاقات العامة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- حمود، خضير كاظم (2002) السلوك التنظيمي الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- حريم، حسين (1997م). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والمنظمات. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- جروان، فتحي عبد الرحمن (2002م). الإبداع. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- تشاندانا آشوك وكابرا، شلبا (2002) "استراتيجية الموارد البشرية" القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع: 107.
- فلية، عبد الحميد، وعبد المجيد (2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الممسير للتوزيع النشر نعمان.
- طه، طارق (2006) السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الأسكندرية.
- شقبوعه، داود (2001) أنظمة أعداد المشرفين. المركز العربي للتدريب المهني وأعداد المدربين، بيروت.

- نجم، عبدالله نجم (2007) "مدخل إلى إدارة العمليات"، دار المناهج والتوزيع، الأردن، ص 67.
- عباس، سهيلة محمد (2003) *أدارة الموارد البشرية :مدخل أستراتيجي*، دار وائل للنشر والتوزيع ،المطبع الأولى عمان.
- عكروش، مأمون نديم، سهير نديم (2004) *تطوير المنتجات الجديدة مدخل أستراتيجي متكامل وعصري* ، دار وائل للنشر عمان ط1، 15.
- عسكر، سمير أحمد (1995) *أصول الإدارة* ، دار القلم للنشر والتوزيع، دبي.
- شاويش، مصطفى نجيب (1996) *أدارة الموارد البشرية* ، عمان، دار الشروق.
- كوتلر، فليب، جون سوندرز، غاري أرمسترونج (2003) *التسويق والتغيير دليل أنتقادي للمنظمات*، تعريب محمود حسن حسين ،/دار المريخ للنشر 22.
- كينج نيجل، ونيل أندرسون (2004) *أدارة أنشطة الابتكار والتغيير، دليل أنتقادي للمنظمات*، تعريب محمود حسن حسين، دار المريخ للطباعة والنشر
- Cherrington David, g., (1994) *Organization Behavior of Individual and Organization Perfomance*. 4th ed ,. New York: south Western Publishing Co.
- Doyle Peter (1998) *Marketing Management and Strategy*, Prentice- Hall, 2nd Edition, 199. -
- Kozlowski, S. W. J., Doherty, M.L., (1981) "*Integration of Climate and Leadership:*
- *Examination of Neglected Issue* ", Journal of Applied Psychology, (Vol. 74, No. 4,
- , P.P.546-547.
- Kouzes, Games M., & Ponser, Barry Z. (1993) *How Leader gain it lose it, why people Demand it*. Josser-Bass, Inc, San Francisco.
- Schemer horn J. R. & others (1994) *Managing Organizational Behavior the* Ed,
- o Jomwiley and INS, Inc, 666
- Welsch, H., P., & Lavan, H., (2006); *Inter-Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction Human Relations*, Vol. 24, No, 12
- King, Nigel, nial Anderson (2004) *Innovation and change Academy of Management Journal*, Vol.(39), No.(5), pp 120-153
- Nigl & Anderson (2003) *Management of Innovation in Services*, the Sevrice Industries Journal, Vol. 17, No. 3, PP: 301.

(أســتبانــــة)

السيد الفاضل

نعمل على إجراء دراسة بعنوان

(أثر عناصر مناخ الأبداع التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في العراق)

بهدف التعرف على تصور العاملين في شركات الاتصالات عن مفهوم ومتطلبات ثقافة الابتكار والمناخ التنظيمي، والرضا الوظيفي.

نرجو قراءة الاستبانة المرفقة بشكل جيد والأجابة بموضوعية لأجل الحصول على النتائج الدقيقة لصالح البحث العلمي فقط، نشكر تعاونكم سلفاً، وتقبلوا فائق التقدير.....

أولاً- العبارات التالية تتعلق بدرجة تطبيق عناصرثقافة الأبداع للعاملين في شركات الاتصالات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بقوة	لا أوافق	غير متأكد	موافق	موافق بقوة	السؤال
0.836	3.56	-	-	-	33 % 50	33 % 50	1 نحاول في الشركة تطبيق أساليب جديدة بالعمل لحل أية مشكلة نواجهها
0.923	3.62	4 %6,1	16 %24.24	33 %50,0	8 12,12 %	5 %7.75	2 ننجز الأعمال الموكلة لنا بأسلوب متطور
0.970	3.58	8 %12,5	24 %36.36	25 37,88 %	4 %6,1	5 %7.75	3 نحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل بالشركة
0.786	3.58	متوسط عبارات الأصالة					
0.876	3.74	-	-	-	26 %39.5	40 %60.5	4 نمتلك المهارات الكافية التي من خلالها نفقن المتعاملين معنا
0.774	3.82	4 %6,1	12 %18,18	20 %30.3	16 %24.2	14 %21.2	5 يتوفر لدى مديري الشركة مهارات النقاش المتعلقة بالعمل
0.750	3.74	4 %6,1	12 %18,18	20 %30.3	16 %24.2	8 %12,5	6 نحرص على التعبير عن آرائنا ولو كانت مخالفة لرؤسائي بالعمل
0.643	3.76	متوسط عبارات الطلاقة					
0.830	3.62	33 %50,0	5 %6,1	12 %18,18	12 %18,18	4 %6,1	7 نهتم بالآراء التي تخالف آرائنا للإستفادة من آراء الآخرين
0.736	3.78	12 18,18 %	5 %7.75	33 %50,0	4 %6,1	12 %18,18	8 نسعى للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل
0.815	3.78	-	4 %6,1	28 43,75 %	12 18,18 %	20 31,25 %	9 نحرص على الاستفادة من انتقاد الآخرين لنا
0.672	3.72	متوسط عبارات المرونة					
0.97395	3.48	8 %12,5	24 36.36 %	24 36.36 %	4 %6,25	4 %6,25	10 نحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمنا بالمخاطر المترتبة على ذلك
0.905	3.58	-	6 %9.1	28 %43,75	12 %18,18	20 %30.30	11 نهتم بتقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق
1.233	2.90	32 %50,0	4 %6,25	12 %18,75	12 %18,18	4 %6,25	12 نتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء أعمالنا خوفاً من الإخفاق
0.649	3.32	متوسط عبارات المخاطرة					

السؤال	موافق بقوة	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بقوة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13 لا يتم اتخاذ القرارات بشكل عشوائي بل حسب دراسة مستفيضة	28 %42.42	6 %9.1	-	20 %30.30	12 18,18 %	3.72	0.757
14 يتم تبسيط أفكارنا عند مواجهة المشاكل بالعمل.	12 %18,18	4 %6,25	33 %50,0	12 %18,18	4 %6,25	3.56	0.812
15 نحصل على معلومات مفصلة قبل بدئنا بالعمل الجديد	12 %18,18	12 %18,18	4 %6,25	33 %50,0	4 %6,25	3.74	0.777
متوسط عبارات القدرة على التحليل							
16 نشعر بالإثارة عند تعاملنا مع مشكلات العمل	4 %6,25	8 %12,12	33 %50,0	16 %24.24	6 %9.1	3.72	0.757
17 نملك رؤية دقيقة لمشكلات العمل	40 %60.61	26 %39.39	-	-	-	3.70	0.814
18 نملك قدرات على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها	4 %6,25	5 %7.57	33 %50,0	12 %18,18	12 %18,18	3.56	0.951
متوسط عبارات الحساسية للمشكلات							
0.604 3.67							
0.671 3.66							

ثانياً- العبارات التالية تتعلق عناصر المناخ التنظيمي في شركات الاتصالات العراقية في العراق

السؤال	أبعاد مناخ الابداع التنظيمي	موافق بقوة	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بقوة	المجموع
1 هناك تنسيق للوظائف ووضوح في خطوط الصلاحية في الهيكل التنظيمي	الهيكل التنظيمي						
2 هناك درجة عالية من التداخل والازدواجية في الاعمال والوظائف							
3 تتناسب تخصصات العاملين بالمنظمة مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم							
4 يتميز الهيكل التنظيمي بالمرونة							
5 يفتح الرئيس المجال للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار	نمط القيادة						
6 يهتم الرئيس بتحفيز الافراد وتشجيعهم على التغيير والابداع							
7 يشجع الرئيس مروضيه لابداء وجهة النظر والاقتراحات							
8 تقدم الإدارة الدعم لي للقيام بعملتي							
9 يشارك العاملون في صنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل	مشاركة العاملين						
10 يعقد المسؤولون اجتماعات مفتوحة مع العاملين يسمح بها بالحوار دون قيود							
11 يتم حل المشكلات التي تواجه وحدات العمل بشكل جماعي							
12 يمتلك العاملون القدرة على اتخاذ القرارات الهامة وتحمل مسؤوليتها							

							13	قنوات الاتصال مفتوحة في جميع الاتجاهات(صاعدة،نازلة،افقية)
						نمط الاتصال	14	يمكن الاتصال بالمستويات الادارية العليا بدون عوائق
							15	نظام الاتصال بالمنظمة يوفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات
							16	يساهم نظام المنظمة على تحقيق اهدافها
						طبيعة العمل	17	تصاميم المكاتب توفر الراحة النفسية والبدنية
							18	لا تتغلب الاعمال الروتينية على واجباتي الوظيفية
							19	حجم العمل يتلائم مع قدراتي الشخصية
							20	يتيح لي العمل فرص عديدة للتجديد والابتكار
						التكنولوجيا	21	تحرص المنظمة على مواكبة اخر التطورات التكنولوجية في البيئة المحيطة
							22	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في رفع مستوى أداء العاملين وسرعة انجاز العمل
							23	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في سرعة انجاز العمل
							24	تتميز المعلومات والبيانات بوفرته وسهولة تناولها

ثالثاً- العبارات التالية تتعلق بالرضا الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات العراقية

السؤال	الرضا الوظيفي	موافق بقوة	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بقوة	المجموع
1	توفر المنظمة لموظفيها رواتب تتناسب مع حجم ومسؤوليات العمل						
2	تقلل الحوافز العادلة من الشكوى والتذمر لدى العاملين						
3	الحوافز المعنوية تعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين						
4	تقوم المنظمة بنشر أسماء المتميزين مما يرفع الروح المعنوية لديهم						
5	تساعد الحوافز من التقليل من دوران العمل						
6	شعور العاملين بعدم الرضا يؤدي الى ارتفاع نسبة دوران العمل						
7	معدل دوران العمل وترك الخدمة يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظرف مادية سيئة						
8	مشاعر الاستياء لدى الفرد يؤدي الى نتائج سلبية كالتغيب وتدني الانتاجية						
9	تحرص المنظمة على تبني اقتراحات العاملين						
10	تقدم المنظمة أجور اضافية للموظف عند تليفه بأعمال خارج الدوام الرسمي						
11	تحرص المنظمة على رعاية المسار الوظيفي للعاملين						
12	تقدر المنظمة الأعمال الصعبة التي تقدمها الأقسام للعملاء						
13	تستخدم المنظمة الحوافز السلبية لمعاقبة الموظفين المقصرين في أعمالهم						
14	نظام العقوبات في المنظمة يمتاز بالعدالة والشفافية						
15	التنبيه والاذار يؤدي الى زيادة الدافعية للعمل						
16	وجود نظام واضح يعاقب الموظفين المقصرين في أعمالهم يؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي						
17	تقوم المنظمة بتوفير الدورات التدريبية لتطوير أداء العاملين						
18	تفوض المنظمة موظفيها صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات						
19	تعمل المنظمة على زيادة تنوع الواجبات وزيادة عمق العمل في أن واحد						
20	تمنح المنظمة للفرد مزيد من الحرية والعمل والتصرف والاستقلالية وتفويض الصلاحيات						