أثر القدرات الابداعية لدى المديرين على تحسين أداء المنظمات الخدمية
(دراسة مسحية على المصرف التجاري بمدينة حماة)

الاطار العام للبحث

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر القدرات الابداعية في تحسين أداء المنظمات الخدمية واعتبار ان الابداع الاداري له تأثير واضح في تحسين اداء المنظمة ومن الوسائل الهامة والفعالة في تحقيق النجاح والنمو وزيادة فعالية المنظمات. ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شمل (25) سؤال بحثي لجمع البيانات الاولية من عينة الدراسة المكونة من (100) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البينات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 17.0 وتم التوصل الى عدد من النتائج من اهمها:

1- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل عنصر الطلاقة والمتغير التابع تحسين أداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.
2- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغير المستقل عنصر الاصالة والمتغير التابع تحسين أداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.
3- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل عنصر المرونة والمتغير التابع تحسين أداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.
4- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل عنصر الحساسية للمشكلات والمتغير التابع تحسين أداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.

وقد تم اقتراح عدة توصيات في نهاية البحث

كلمات مفتاحية: الابداع الاداري، المنظمات، الاداء.

Abstract

This study was conducted to investigate the influence of Creative capacity on improving the performance of Service organizations, supposing that creativity in management has a clear impact in improving the performance of the organization as well as it is an important and effective means to achieve success and growth and to increase the effectiveness of organizations.

To achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire of 25 questions to collect preliminary data from a sample containing 100 participants. During the process data were collected and analyzed and hypotheses were tested out using SPSS 17.0. A number of findings were obtained from this study, the most important are:

1. There is a significant influence and a strong and direct relation between the independent variable which is the fluency and the dependent variable which is improving the performance of the organization under study.
2. There is an abstract influence and a moderate and direct relation between the independent variable which is the originality, and the dependent variable which is improving the performance of the organization under study.
3. There is a significant influence and a strong and direct relation between the independent variable which is the flexibility and the dependent variable which is improving the performance of the organization under study.
4. There is a significant influence and a strong direct relation between the independent variable which is deducing problems and the dependent variable which is improving the performance of the organization under study.

Several recommendations have proposed at the end of the search

Keywords: creativity, Organizations, Performance

1/1- مقدمة عامة للدراسة

يعد الإبداع الإداري أحد أهم السبل التي تساعد على رفع وتحسين الاداء في المنظمات الخدمية والإنتاجية، حيث تعيش المنظمات في الوقت الراهن في بيئة متغيرة باستمرار تفرض على المنظمات أن تكون مستعدة للتعامل مع هذه التغيرات والتطورات المتسارعة والابتكارات الحاصلة في العالم أجمع، والابداع الاداري يعتبر من اكثر النقاط قوة للمنظمات التي تسعى الى تحويل نفسها نحو الافضل.

ويؤكد ذلك (عبد المقصود،1998) بأن الإبداع أصبح الآن بمثابة الأمل الأكبر للجنس البشري لحل الكثير من المشكلات التي تواجهه، لذا فإن مستقبل الأمم لا يعتمد على مجرد القوى العاملة بها، وإنما يعتمد على توفير نوع ممتاز من العاملين، أي على أفراد مبدعين في مختلف المجالات.

ولذلك نرى انه على المنظمات التي تسعى للوصول الى افضل مستوى التعامل بفكر جديد واساليب غير اعتيادية لتنمية الطاقات الابداعية والابتكارية وتأمين البيئة المناسبة لإطلاق الابداع والذي ينعكس ايجاباً على تحسين اداء المنظمات.

2/1- الدراسات السابقة:

نتناول في هذه الفقرة أهم الدراسات التي تناولت موضوع البحث وعلى أهم النتائج التي توصلت إليها وسوف يتم التعرف على هذه الدراسات من خلال العرض الآتي:

1/2/1- الدراسات العربية:

1)- دراسة (بحر والعجلة، 2011): القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام دراسة تطبيقية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر القدرات الإبداعية لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة وعلاقتها بأدائهم. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: - توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a= 0.05) بين قدرات الشخصية المبدعة (الأصالة، الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الحساسية للمشكلات) وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a =0.05) بين إجابات المبحوثين حول العلاقة بين قدرات الشخصية المبدعة ومستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس– الدرجة) والفروق لصالح الذكور وقد يعزى ذلك إلى التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها الجنسين في تطوير مثل هذه القدرات فالإناث يفتقدن إلى استقلالية التفكير وأصالته.

2)– دراسة (جمعة ونوري،2011) تأثير القيادة الإدارية الناجحة في تحقيق الإبداع الإداري دراسة تطبيقية لآراء القيادات العليا في جامعة ديالى.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة علاقة الارتباط والأثر بين متغير القيادة الإدارية ومتغير الإبداع الإداري، وقد تمثلت مشكلة البحث بمدى دور القيادة الإدارية الناجحة في تحقيق الإبداع الإداري في جامعة ديالى. وتم تحليل البيانات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية للتحقق من صحة الفرضيات، وجاءت النتائج بوجود علاقة ارتباط وأثر معنويين بين القيادة الإدارية الناجحة وتحقيق الإبداع الإداري والتي على ضوئها تم صياغة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن يستفاد منها المعنيين في الدراسة الحالية.

3)– دراسة (أبو دلبوح وجرادات، 2013) بعنوان: مستوى الإبداع الإداري لدى مديري ومديرات مدارس منطقة بني كنانة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات العاملين فيها.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى مديري مدارس منطقة بني كنانة ومديراتها من وجهة نظر المعلمين والمعلمات العاملين فيها، وقد تكونت عينة الدراسة من (317) معلماً ومعلمة تم اختيارها بالطريقة العشوائية، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات مكونة من (53) فقرة موزعة على أربعة مجالات (الطلاقة، المرونة، الأصالة، الحساسية للمشكلات) بعد التأكد من صدقها وثباتها.

وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى الإبداع الإداري لدى مديري ومديرات مدارس منطقة بني كنانة بحسب وجهات نظر المعلمين والمعلمات العاملين فيها، ولمختلف المجالات، جاءت بدرجة تقدير كبيرة، حيث جاء مجال المرونة بالمرتبة الأولى، تلاه مجال الحساسية للمشكلات بالمرتبة الثانية، وتلاه مجال الأصالة بالمرتبة الثالثة، وتلاه مجال الطلاقة بالمرتبة الرابعة والأخيرة. وأظهرت نتائج الدراسة أن مديري ومديرات المدارس في منطقة بني كنانة يتمتعون بالمرونة والعمل بروح الفريق مع المعلمين في تعاملهم مع المواقف

والمشكلات التي تعترض مسيرة العمل التربوي، كما أظهرت النتائج أنهم يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفاعلية عالية في إدارتهم المدرسية.

4) – دراسة (محجوبي،2014) أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك بورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإبداع التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحليلي لمناسبته مع هذا النوع من الدراسات في وصف موضوع الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة ومن ابرز النتائج التي وصلت اليها الدراسة:

– توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الطلاقة الفكرية والأداء الوظيفي.

– توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المرونة الذهنية والأداء الوظيفي.

– توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الحساسية للمشكلات والأداء الوظيفي.

– لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الشخصية المبدعة و الأداء الوظيفي.

5)– دراسة (علي والحاكم،2015) عنوان الدراسة: العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع الإداري بالمؤسسات السودانية دراسة تطبيقية على بعض منظمات الأعمال متعددة الأنشطة العاملة بمدينة الخرطوم

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإبداع الإداري ودراسة مدى تأثره بمعوقات الإبداع الإداري وأبرز السمات الابتكارية والإبداعية لمديري المكاتب ببعض منظمات الأعمال متعددة الأنشطة العاملة في مدينة الخرطوم، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

– أن مدراء المكاتب بالإدارات المختلفة يتمتعون بمقومات الإبداع الإداري بدرجة عالية، وإن المعوقات التنظيمية هي أهم المعوقات التي تحد من الإبداع الإداري لدى تلك الإدارات.

– وقد أوصت الدراسة على عدم تركيز السلطة في يد الإدارة العليا لان ذلك من شأنه الحد من التجديد والإبداع، كذلك عدم اعتبار الأنظمة والإجراءات المنصوص عليها من الإدارة العليا على أنها الهدف الرئيسي في العمل.

– الاهتمام بزيادة منح الحوافز المعنوية والمادية للمبدعين، وتشجيع العمل الجماعي وتطوير عملية صنع القرار الإداري بما يشجع الإبداع الإداري.

2/2/1– الدراسات الأجنبية:

1)– دراسة (Jackson،2006) عنوان الدراسة: تطوير الإبداع لدى الطلاب، لتخطيط وتنمية الشخصية بشكل جديد.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن المقدرات الإبداعية التي يجب أن يمتلكها الأكاديميون العاملون في مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة حتى يتمكنوا من تطوير الإبداع لدى الطلبة وتقييمه في هذه المؤسسات. وقد خلصت الدراسة الى

– أن الأكاديميين بحاجة إلى ثلاثة أنواع مختلفة من المقدرات هي:

المقدرات التحليلية وتتضمن التحليل والتقييم والتقرير والمقارنة، والمقدرات العملية وتتضمن التطبيق والتنفيذ والتفعيل، والمقدرات الإبداعية وتتضمن التخيل والتركيب والربط والاكتشاف والابتكار والتكييف.

– أشارت الدراسة إلى أن عضو هيئة التدريس يجب أن يمتلك مقدرات إضافية حتى يتمكن من إحداث التطور الشخصي لدى الطلبة في مؤسسات التعليم العالي وهذه المقدرات هي: التخطيط وتحليل المشكلات وتحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات.

2)– دراسة (Salomo&others،2008) عنوان الدراسة: تأثير التوجه الابداعي على العملية الابداعية واداء الشركات.

هدفت الى بيان أثر التوجه الابداعي على العملية الابداعية وأداء الشركات. تكونت عينة الدراسة من (122) شركة مسجلة في البورصة الأميركية تعمل في مجال تطوير المنتجات. وقد توصلت الدراسة إلى التوجه مجال الابتكار والابداع هو الظاهرة التي تسود في الممارسة العملية وإن هذا التوجه الابداعي يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على الأداء التنظيمي لهذه الشركات. بالإضافة إلى أن التوجه الابداعي يؤثر على تطوير المنتجات وبما ينعكس على الاداء التنظيمي على المدى البعيد.

2)- دراسة (Dobni،2011) عنوان الدراسة: العلاقة بين التوجه الابداعي والاداء التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التوجه الابداعي والاداء التنظيمي في عينة من الشركات الكندية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها أبرزها:

- وجود علاقة ارتباط ايجابية بين التوجه الابداعي والأداء التنظيمي العام لهذ الشركات.
- ان الشركات ذات التوجه الابداعي العالي ترتبط بعلاقة إيجابية مع النمو ورضا العملاء.
- وجود علاقة ارتباط إيجابية بين العائد على الاستثمار والتوجه الابداعي لهذه الشركات.

4) دراسة (Reezigt،2012) عنوان الدراسة: العلاقة المتبادلة فيما بين فريق الابداع ومرونة الفريق من جهة ونجاح المشروع. تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقة المتبادلة بين مرونة الفريق وتحقيق الابداع ونجاح المشروع، ولقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- وجود علاقة ايجابية بين المرونة ونجاح المشروع حيت تتوسط المرونة العلاقة بين الابداع ونجاح المشروع.
- وجود علاقة ايجابية بين الابداع ونجاح المشروع على المدى الطويل اكثر منه على المدى القصير.

واوصت الدراسة بتعزيز المرونة في الحالات التي يرغب بها بنجاح المشروع

- تقييم الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية:

يوجد العديد من الأبحاث المنشورة في البيئة العربية والتي تتطرق الى دراسة الابداع الاداري ولكن هناك قلة بالدراسات التي تطرقت إلى العلاقة بين الابداع الاداري وتحسين الاداء، فالعديد من الدراسات السابقة وضحت اثر الابداع الاداري على التغيير التنظيمي والتطوير التنظيمي وغيره، وأخرى تطرقت إلى سلوك المواطنة والابداع الاداري، كما أن النتائج التي يمكن ان نتوصل إليها من خلال هذه الدراسة قد يكون لها تأثير كبير ومهم في المنظمات التي تعتمد على الابداع الاداري، والدور الفعال له وإمكانية استغلال الابداع الاداري لتحسين اداء المنظمات ونجاحها وقدرتها على الحفاظ على كيان مرموق ومتميز.

وإن من أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يتعلق بالجوانب التالية:

1- بيئة الدراسة: أجريت العديد من الدراسات السابقة على المنظمات الامريكية والاوربية بالإضافة إلى العديد من المنظمات العربية في القطاع الخدمي والسلعي مثل المدارس والجامعات وغيرها، اما بدراستنا الحالية فسوف يتم تطبيق هذه الدراسة على المصرف التجاري في حماة، وبحسب علم الباحث لم يقم أحد من الباحثين في مثل هذه الدراسة على المصارف بحماة.

2- هدف الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة حول أثر الابداع الاداري على التغير التنظيمي وغيرها ولكنها لم تتطرق إلى دراسة أثر الابداع الاداري وتحليل أثره في تحسين اداء المنظمات من خلال وضع الابداع الاداري كمتغير وسيط.

3/1- مشكلة البحث:

يفرض العالم في الوقت الحاضر ضغوطاً على المنظمات بشكل عام خدمية وادرية وانتاجية وفي كافة المجالات نتيجة التطور المتسارع في العالم اجمع وهذا ما يدفع بالمنظمات لتحويل منظماتها نحو مستوى افضل من خلال تنمية القدرات الابداعية والابتكارية الملائمة لتلبية الطموحات التي تسعى اليها المنظمات ولذلك تتمحور مشكلة الدراسة حول الاسئلة التالية:

السؤال البحثي الرئيسي: هل هناك أثر ذو دلالة معنوية بين القدرات الابداعية لدى المديرين وتحسين الاداء في المنظمات الخدمية محل الدراسة؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: هل هناك أثر ذو دلالة معنوية بين الطلاقة، وبين تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة؟

السؤال الفرعي الثاني: هل هناك أثر ذو دلالة معنوية بين الاصالة، وبين تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة؟

السؤال الفرعي الثالث: هل هناك أثر ذو دلالة معنوية بين المرونة، وبين تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة؟

السؤال الفرعي الرابع: هل هناك أثر ذو دلالة معنوية بين الحساسية للمشكلات، وبين تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة؟

4/1- اهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر القدرات الابداعية لدى المديرين على تحسين الاداء واعتبار ان القدرات الابداعية من الاساليب المميزة لتحقيق الاداء الافضل للمنظمات وتحقيق تقدمها:

الهدف الرئيسي: التعرف الى أثر القدرات الابداعية لدى المديرين، على تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.

ويتفرع عن الهدف الرئيسي الاهداف الفرعية التالية:

الهدف الفرعي الأول: التعرف الى أثر الطلاقة، على تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.

الهدف الفرعي الثاني: التعرف الى أثر الاصالة، على تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.

الهدف الفرعي الثالث: التعرف الى أثر المرونة، على تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.

الهدف الفرعي الرابع: التعرف الى أثر الحساسية للمشكلات، على تحسين اداء المنظمات الخدمية محل الدراسة.

5/1- اهمية البحث:

الاهمية النظرية: تأتي الاهمية النظرية من خلال مساهمة هذه الدراسة في اغناء المكتبة العربية بموضوع الابداع الاداري التي بحاجة اليه جميع المنظمات والمؤسسات للدور الكبير الذي يقوم به في تقدم ونمو المنظمات.

الاهمية العملية: تأتي الاهمية العملية من خلال الفائدة التي يمكن ان يحصل عليها المديرون في المنظمات والذين يسعون الى تحسين قدرات منظماتهم ومما يزيد من اهمية هذه الدراسة ارتباط هذا النمط بتحسين اداء المنظمات الذي تسعى جميعها دون استثناء الى زيادة قدراتها وكفاءتها وفاعليتها.

6/1- فرضيات البحث:

تصاغ الفرضية الاساسية كما يلي: **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين القدرات الابداعية بمكوناتها (الحساسية للمشكلات، الطلاقة، الاصالة، المرونة) وتحسين اداء المنظمات الخدمية بحماة محل الدراسة وفق مستوى الدلالة $\propto = 0.05$.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

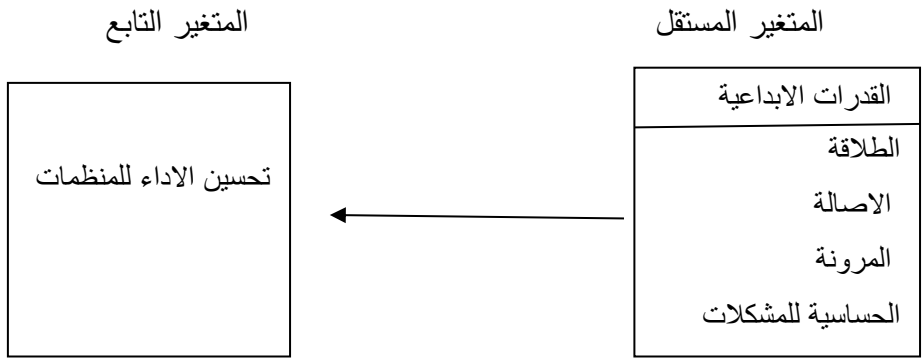
الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الطلاقة، وتحسين اداء المنظمات الخدمية بحماة محل الدراسة وفق مستوى الدلالة $\propto = 0.05$.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الاصالة، وتحسين اداء المنظمات الخدمية بحماة محل الدراسة وفق مستوى الدلالة $\propto = 0.05$.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين المرونة، وتحسين اداء المنظمات الخدمية بحماة محل الدراسة وفق مستوى الدلالة $\propto = 0.05$.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الحساسية للمشكلات، وتحسين اداء المنظمات الخدمية بحماة محل الدراسة وفق مستوى الدلالة $\propto = 0.05$.

7/1- متغيرات البحث:



8/1- مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي الادارة العليا والوسطى المصرف التجاري السوري في مدينة حماة، ونظراً للإمكانية من حيث الوقت والجهد للقيام بمسح شامل لمجتمع الدراسة، والذي يبلغ حجمه (115) موظفاً موزعين كما يلي: (فرع المصرف التجاري رقم (1) عدد الموظفين (56) وفرع رقم (2) عدد الموظفين (29) وفرع رقم (4) عدد الموظفين

(30)) فقد قام الباحث باعتماد مجتمع الدراسة كحصر شامل، وخاصة ان المسح الشامل يعطي نتائج دقيقة جداً، مقارنة مع النتائج التي تعطيها دراسة العينة المأخوذة من المجتمع الكلي، وقد تم توزيع (115) استبانة على مجتمع الدراسة وتم استرداد (100) استبانة صالحة للدراسة وذلك بنسبة استجابة بلغت (87%) مما يعكس مدى تجاوب الموظفين مع البحث وهذا يدل على وعيهم لأهمية الدراسة.

9/1- منهجية البحث:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من اجل تحليل البيانات عن الظاهرة المدروسة بعد جمعها واهم مصادر البيانات الثانوية هي:

أ- الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث.

ب- الدوريات العلمية والعربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث.

ج- الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث (عربية، أجنبية).

د- منشورات الوزارات والإدارات المختلفة.

هـ- مواقع الانترنيت التخصصية.

ومن الجانب الميداني القيام بدراسة مسحية لجمع البيانات الأولية اللازمة من خلال تصميم قائمة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث، واختبار فرضيات البحث، وذلك باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة SPSS 17.0.

10/1- حدود البحث:

- حدود زمانية : تم انجاز هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية المتمثلة في العام (2016 م).
- حدود مكانية: تقتصر هذه الدراسة على فروع المصرف التجاري السوري في مدينة حماة.
- حدود موضوعية: وهي الحدود التي تتعلق بتنمية القدرات الابداعية وتحسين اداء المنظمات الخدمية وتتمثل متغيرات البحث المدروسة بالمتغيرات المستقلة التالية (الطلاقة، الاصالة، المرونة، الحساسية للمشكلات) والمتغير التابع تحسين اداء المنظمات الخدمية.

الاطار النظري

الابداع الاداري

1/2- تمهيد

تواجه المنظمات في وقتنا الحاضر تحديات وصعوبات اكثر تعقيداً من ذي قبل ولذلك اصبحت الحاجة والضرورة بشكل كبير الى أفراد يمتلكون قدرات إضافية تستطيع التعامل مع عالم سريع متغير وقد اكد العديد من الكتاب والدارسين على اهمية الابداع للمنظمات على اعتباره مورداً هاماً للمنظمات والمؤسسات يجب الاستفادة منه وتطويره.

ويرى (عيد، 2008) إن التجديد هو جوهر الإبداع الإداري لأية منظمة، فهو يسهم في تحسين قدرات العاملين على توليد الأفكار ومواكبة التطورات التقنية الحديثة وحل المشكلات والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالنظر إلى عناصر العملية الإبداعية فإن حجر الزاوية فيها هو الموظف وما يمتلكه من قدرات إبداعية الذي منه و به تنطلق المنظمة نحو الإبداع الإداري.

وسيتناول الباحث في الاطار النظري مفهوم الابداع الاداري واهميته وعناصره وخصائصه وتحسين اداء المنظمة.

2/2- مفهوم الابداع الاداري:

لقد تعددت وتنوعت تعريفات الابداع الاداري فيرى (وكيل،2011) الابداع هو التوصل إلى المفاهيم الجديدة القابلة للتحول إلى سياسات وتنظيمات وطرق جديدة تساهم في تطوير الأداء في المؤسسة، بل إن بعض هذه المفاهيم يتعلق بتطوير عملية الإبداع تنظيم وإجراء نقل أفكاره الجديدة إلى منتجات جديدة ومن ثم الإسراع في إنشاء الأسواق الجديدة.

أما (Champsaur،2002) يرى الإبداع هو إدخال شيء جديد ومختلف، قد يتمثل في أفكار حول منتجات أو تجهيزات أو حول طرق صنع جديدة، أو خدمات جديدة أو كيفيات اتصال أو أشكال تنظيم جديدة.

ويرى (Guilford،1986) بأنه مجموعة من السمات الاستعدادية التي تتضمن الطلاقة في التفكير والمرونة والأصالة والحساسية للمشكلات وإعادة تعريف المشكلة وإيضاحها بالتفصيل. أما (Olila،2012) فقد عرف الابداع هو القدرة على إنتاج العمل الذي يتصف بأنه جديد.

ومن التعاريف السابقة نجد أن الابداع هو استخدام اساليب وطرق جديدة تسهم تحقيق وضع أفضل للمنظمات مقارنة بغيرها من المنظمات التي لا تتبع نفس الاسلوب او النهج، فالإبداع برأي الباحث هو قدرة الفرد على استخدام اساليب ادارية جديدة في العمل بطريقة غير اعتيادية تؤدي الى تطوير المنظمات والافراد العاملين بها.

3/2- اهمية الابداع الاداري:

ان الاهتمام الكبير بالأبداع الادري له تأثير واضح في نجاح المنظمة ونموها فتركز على اهداف اساسية تسعى للوصول اليها من خلال خلق الحافز لدى الافراد وتظهر النتائج الايجابية على مستوى الافراد والمنظمة. ويرى معظم الدارسين ان هناك إيجابيات عديدة توفرها ظاهرة الإبداع في المنظمات تبرز من خلال (النمر،1992):

1- القدرة على الاستجابة لمتغيرات البيئة المحيطة، مما يجعل التنظيم في وضع مستقر إذ يكون لديه الاستعداد لمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر على سير العمليات التنظيمية.

2- تحسين خدمات التنظيم بما يعود بالنفع على التنظيم والفرد.

3- المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق إتاحة الفرصة لهم في اختبار تلك القدرات.

4- الاستغلال الأمثل للموارد المالية عن طريق استخدام أساليب علمية تتواكب مع التطورات الحديثة.

5- القدرة على إحداث التوازن بين البرامج الإنمائية المختلفة والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة.

6- حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة.

ولذلك نجد ان أهمية الابداع الاداري تنطلق من خلال الاستقرار الذي يحققه للمنظمات والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة بالإضافة الى استغلال الفرص وتجنب الاخطار والمشكلات التي يمكن ان تتعرض لها المنظمات مما يحقق النمو والازدهار لها.

4/2- خصائص الابداع الاداري:

لقد أهتم الباحثون بمعرفة خصائص الابداع لما له من اهمية كبيرة في عملية تقييمه وأهمية معرفة الافراد المبدعين وبالتالي التعرف الى كيفية دعمه وتوفير المجالات التي تدعم الابداع وتطوير القدرات الابتكارية والابداعية وقد ذكر (عيد، 2008) عدة خصائص للأبداع:

1- الإبداع ظاهرة فردية وجماعية فالإبداع ليس حكراً على الأفراد وهو ليس عملية فردية بالضرورة حيث قد تتم ممارسته عن طريق الجماعات والمؤسسات بل يمكن القول أن الإبداع الجماعي أو المؤسسي قد يكون ممكنا أكثر ومتاحاً أكثر وبخاصة في المراحل المعاصرة حيث أصبحت الظواهر والمتغيرات تتداخل بصورة بالغة التعقيد وتحتاج إلى جهود عظيمة و إمكانات ضخمة حتى يمكن التعامل معها والوصول إلى نتائج إبداعية حولها.

2- يعتمد الإبداع على التفكير المتعمق الشمولي الذي يبحث المشكلة من جميع جوانبها ويواجه عدة حلول متكافئة لها.

3- الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد ولكنها تختلف من شخص إلى آخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها.

4- يرتبط الإبداع بالعوامل الموروثة ويمكن تطويره.

5- الإبداع علم نظري تجريبي قابل للتبديل والتغيير باختلاف الزمان والمكان فبعض ما هو صواب اليوم قد يلغى غداً والعكس صحيح.

6- الإبداع يبدأ دائماً بالتحليل للفرص وبالتفكير في استغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانات إبداعية.

7- الإبداع جهد متصل بالإدراك الحسي والتصورات والصياغات الجديدة لهذا فهو يستوجب قدرات متميزة في الملاحظة وفى الاستماع.

8- تستوجب فعالية الإبداع أن يكون موجهاً لإشباع احتياجات أو رغبات معينة.

9- لإبداعات الفعالة تبدأ دائماً صغيرة ثم يتطور الأمر مرحلياً وفقاً لنتائج التقويم والتجريب

10- إن المحصلة الإبداعية الفعالة تتطلع إلى مواقع الصدارة والتمييز والقيادة وهذا يعني انه إذ لم يطمح الجهد الإبداعي منذ البداية إلى القيادة والتفوق فانه لا يصل في الغالب إلى نتيجة إبداعية.

ويرى الباحث ان الخصائص الواجب توافرها بالأبداع الاداري عديدة وأن على الافراد الاستفادة من هذه الخصائص والاطلاع عليها ليحققوا التميّز لمنظماتهم فالشخص المبدع يجب ان يكون لديه حب التعلم المستمر.

وهناك العديد من الخصائص التي يتصف بها الاداريين الذي يتمتعون بقدرات ابداعية حيث يعتبر الاداري المبدع هو الفرد المخالف للمنحى التقليدي وحسب رأي (Honey،2000) يتميز الشخص المبدع بالخصائص التالية:

1- البصيرة الخلاقة: القدرة على تصور بدائل عديدة للتعامل مع المشاكل وطرح الاسئلة الصحيحة التي ليس هناك أجوبة موحدة لها.

2- الثقة بالنفس وبالآخرين لدرجة كبيرة: لا يستسلم بسهولة حيث ان الفشل شيء يتوقعه إلا ان ذلك يزيده اصراراً.

3- القدرة على التعامل مع مقتضيات التغيير: يمكنه التعامل مع المواقف الغامضة لأنها تثير في نفسه الرغبة في البحث عن الحلول.

4- القدرة على التكيف والتجريب والتجديد: هو أن يشكك بالقضايا التي يمكن أن يعتبرها عامة الناس من المسلمات.

5- الجرأة في ابداء الآراء والمقترحات: وتظهر هذه الجرأة في القدرة على مناقشة الأوامر الصادرة من المراجع العليا.

6- الاستقلالية الفردية: هو لا يحب ان تفرض عليه سلطة الغير ولا يحب ان يفرض سلطته على الاخرين.

فالمبدع برأي الباحث شخص يحب المخاطرة والدخول بمجالات لم يتطرق لها احد قبله والعمل بظروف عدم التأكد والتعامل مع المواقف المجهولة والغامضة واختيار الحل الانسب للمشكلات.

5/2- عناصر الابداع الاداري:

يتفق معظم الباحثين والدارسين على القدرات المميزة للشخصية المبدعة والتي تشكل العناصر الاساسية للأبداع الاداري وهي التي تقف وراء التفكير المبدع لدى الافراد وتشير معظم الدراسات على انه يتكون من عدة عناصر اساسية (نعساني، 2008) ومن أهمها:

1- الطلاقة: يقصد بها إنتاج أكبر عدد كبير من الأفكار حول موضوع معين في وحدة زمنية معينة فالفرد المبدع شخص يمتلك القدرة على طرح كمية من الافكار عن شيء معين في فترة زمنية ثابتة مقارنة بغيره من الافراد. وتقسم الطلاقة الى ثلاثة أقسام (البريدي، 1999): الطلاقة اللفظية او طلاقة الكلمات أي سرعة أنتاج الكلمات والوحدات التعبيرية واستحضارها بصورة تدعم التفكير الابداعي، الطلاقة الفكرية أو طلاقة المعاني وتعني سرعة إنتاج وبلورة عدد كبير من الافكار، طلاقة التعبيرات او الاشكال وهي سهولة التعبير عن الافكار وصياغتها في قالب مفهوم.

وبراي الباحث الطلاقة من العناصر الهامة فالأشياء المبدعة مهما كانت اهميتها اذا بقيت بعقل الفرد المبدع او المجموعة ولم تترجم الى واقع وخطة عمل لن يكون منها أي فائدة، فالطلاقة تساعد على انتاج وطرح كمية كبيرة من الافكار الى الواقع لتتم الاستفادة منها.

2- الأصالة: يقصد بها القدرة على أنتاج الحلول الجديدة، فالشخص المبدع لا يفكر بأفكار المحيطين به لهذا تكون أفكاره جديدة ولا يلجأ الى الحلول التقليدية للمشكلات.

ومن هنا نجد ان الافكار الاصيلة هي الافكار التي لم تطرح من قبل او انها طرحت بشكل نادر وقليل والشخص المبدع التي يطرح هذه الافكار.

3- المرونة: يقصد بها القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف والتفكير بطرق مختلفة أو بمنظور مختلف عن المنظور العادي، والنظر للمشكلة بمنظور جديد، ومدى السهولة التي يغير بها الشخص موقفاً أو وجهة نظر معينة، وعدم الوقوف عند افكار بحد ذاتها.

وبرأي الباحث اننا بحاجة ماسة الى المرونة في منظماتنا واعمالنا فالكثير من المشكلات لم نستطع حلها لأننا لا نمتلك المرونة الكافية للتعامل مع المشكلات والنظر اليها من منظور مختلف او تغيير بعض الاساليب التي ربما نحتاجها لأمر ما، فكل عمل له خصوصيته ويجب التعامل معه حسب هذه الخصوصية.

4- الحساسية للمشكلات: تتمثل في قدرة الفرد على اكتشاف المشكلات المختلفة في المواقف المختلفة فالشخص المبدع يستطيع رؤية كثير من المشكلات في الموقف الواحد فهو يعي الأخطاء ونواحي القصور ويحس بالمشكلات إحساساً مرهفاً.

ويعتبر الاحساس بالمشكلات برأي الباحث من اهم عناصر الابداع فالتنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها يساهم بحل هذه المشكلات قبل أن تحدث أو قبل أن تتفاقم وبالتالي تقلل من الاخطار التي تتعرض لها المنظمات أو تمنعها من الحدوث مما يوفر الاستقرار للمنظمات ويساعدها على النمو نحو الافضل.

7/2- مفهوم تحسين الأداء

يعرف الأداء (Fermandez،2000): البحث عن تعظيم العلاقة بين النتائج والموارد، وفق أهداف محددة تعكس توجهات المؤسسة. حيث يشير مفهوم الأداء إلى القيام بالأعمال كما يجب أن تقوم ويتصف بالشمولية والاستمرار، ويرى (الفارس،2010) أن اداء المنظمة هو مرآة تعكس قدرة المنظمة على تحقيق الانتاجية العالية بشرط ان يكون ذلك مقروناً برضا الزبائن والاستئثار بحصة سوقية جيدة تستطيع توفير عائد مالي مناسب والقيام بالمسؤوليات الاخلاقية والاجتماعية تجاه البيئة التي تعمل فيها المنظمة وتجاه المجتمع.

وبهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المنظمة بقائها في أسواقها المستهدفة كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرتها على التكيف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب.

ومن ذلك يرى الباحث إن الأداء هو الاستفادة من جميع الموارد المتاحة للمنظمة لزيادة الانتاجية، وقدرة المنظمة والعاملين على تحقيق الاهداف المرسومة.

ومن المبادئ الأساسية لتحسين الأداء (شرف الدين،2012):

- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون - القياس المستمر ومتابعة الأداء
- إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين - التركيز على النظم والعمليات

وبالإضافة الى ما سبق يضيف الباحث فهم طبيعة العمل حيث ان فهم العاملين للعمل المطلوب يزيل الغموض مما يجعله ينفذه بصورة افضل.

3- الدراسة العملية:

1/3- تصميم استمارة الاستقصاء:

حرص الباحث على تصميم قائمة الاستبيان بحيث تكون أسئلته واضحة يمكن للمستقصي الإجابة عنها، وتتضمن القائمة خمسة أقسام، الاقسام الاربعة الاولى تتضمن أسئلة تقيس المتغير المستقل القدرات الابداعية بعناصرها الاربعة وكانت بنود القسم الاول موزعة لقياس عنصر الطلاقة (العبارات من1- 5) والقسم الثاني عنصر الأصالة (العبارات من 6-10) والقسم الثالث عنصر المرونة (العبارات من 11-

15) والقسم الرابع موزعة لقياس عنصر الحساسية للمشكلات (العبارات من16–20) أما القسم الخامس فيتضمن اسئلة تقيس المتغير التابع وكانت بنوده موزعة لقياس تحسين أداء المصرف (العبارات من 21–25) وللإجابة عن أسئلة الاستقصاء استخدم الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقد تم استرداد (100) قائمة استقصاء، وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس متوسط إجابات مفردات العينة على العبارات لجميع متغيرات الدراسة وذلك لبيان درجات الموافقة، وتم إعطاءها القيم التصاعدية كما يلي:

جدول رقم (1) يبين درجات الموافقة لقائمة الاستقصاء

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

كما تمّ تصنيف متوسطات الإجابات إلى ثلاثة مستويات: عال، متوسط، ومتدنَّ، وعلى أساس أنّ درجة محايد هي درجة متوسطة من الموافقة ويقابلها العدد (3)، وبناء على ذلك اعتمد الباحث التصنيف التالي:

جدول رقم (2) يبين تصنيف الإجابات

من 1 إلى أقل من 2.5	من 2.5 إلى أقل من 3.5	من 3.5 إلى 5
متدنّ	متوسط	عالي

المصدر: بازرعة، محمود صادق (2005)

لقد تم عرض الاستبيان على عدد من الاساتذة في قسم إدارة الاعمال في جامعتي حماة والجامعة الوطنية الخاصة وأعطوا الباحث بعض الملاحظات عن الاستبيان قام الباحث بالأخذ بها.

2/3– صدق وثبات اداة البحث:

قام الباحث بأجراء هذا الاختبار بتوزيع قائمة الاستقصاء على موظفي الادارة العليا والوسطى في المصرف التجاري محل الدراسة كلا على حدا وتفريغ البيانات التي حصلت عليها وتحليلها اعتمادا على البرنامج الاحصائي SPSS 17.0 وكانت الدراسة العملية كما يلي: – لقياس درجة مصداقية وثبات البيانات نقوم بإيجاد معامل الفا كرونباخ وهو معامل الثبات:

جدول رقم (3) حساب معاملي الثبات والصدق للبيانات

الرقم	المتغيرات	عدد الاسئلة	معامل الثبات	معامل الصدق
1	الطلاقة	5	0.848	0.920
2	الأصالة	5	0.686	0.828
3	المرونة	5	0.540	0.734
4	الحساسية للمشكلات	5	0.818	0.904
5	تحسين الاداء	5	0.614	0.783
6	المعامل الكلي	25	0.929	0.963

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss 17.0

نلاحظ ان قيمة معاملي الثبات والصدق تراوحت بين 0.540 و0.848 وهذا يعني ان محاور اسئلة الاستبيان المستخدم في البحث تتمتع بمعدل ثبات جيد لجميع المتغيرات ماعدا متغير المرونة.

2/3- الاحصاءات الوصفية:

يهدف هذا الجزء من البحث الى حساب وتحليل الاحصاءات الوصفية لكل عبارة من عبارات المقاييس ولكل متغير من متغيرات البحث:

جدول رقم (4) الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول القدرات الابداعية: الطلاقة x1

رقم السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيم النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
	1	2	3	4	5					
1	0	10	5	60	25	4.00	0.840	0.80	2	قوية
2	6	20	1	58	15	3.56	1.148	0.712	5	قوية
3	1	2	14	28	55	4.34	0.867	0.868	1	قوية
4	9	5	16	46	24	3.71	1.157	0.742	4	قوية
5	0	8	17	60	15	3.82	0.783	0.764	3	قوية
م. الكلي	10	45	53	252	134	3.88	0.959			قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss17.0

تقيس الاسئلة من (1 الى 5) واقع عنصر الطلاقة للأبداع في المصرف محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.56- 4.34) ويدل على ذلك درجة الموافقة القوية من قبل المستقصى منهم على كل سؤال من اسئلة هذا العنصر، وتدل هذه النتائج عن مدى توافر عنصر الطلاقة لدى المدراء في المصرف محل الدراسة حيث من الملاحظ ان هناك نسبة كبيرة من اجابات عينة البحث على هذا العنصر تتراوح بين موافق وموافق بشدة.

جدول رقم (5) الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول حول القدرات الابداعية: الاصالة x2

رقم السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيم النسبية	الترتيب	درجة الموافقة
	1	2	3	4	5					
1	5	0	10	55	30	4.05	0.925	0.81	1	قوية
2	0	15	5	65	15	3.80	0.876	0.76	2	قوية
3	5	14	11	45	25	3.71	1.139	0.74	3	قوية
4	15	15	25	35	10	3.10	1.226	0.62	4	متوسطة
5	5	15	45	35	0	3.10	0.834	0.62	4	متوسطة
م. الكلي	30	59	96	235	80	3.55	1.00			قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss17.0

تقيس الاسئلة من (1 الى 5) واقع عنصر الاصالة في المصرف محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.10- 4.05) ويدل على ذلك درجة الموافقة بين القوية والمتوسطة من قبل المستقصى منهم على كل سؤال من اسئلة هذا العنصر، حيث من الملاحظ ان هناك نسبة كبيرة من اجابات عينة البحث على هذا العنصر كانت موافق وبدرجة اقل بين موافق بشدة ومحايد.

جدول رقم (6) الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول عنصر المرونة x3

رقم السؤال	التكرارات					الوسط	الانحراف	القيم	الترتيب	درجة
	1	2	3	4	5	الحسابي	المعياري	النسبية		الموافقة
1	0	10	30	45	15	3.65	0.857	0.73	5	قوية
2	0	15	15	55	15	3.70	0.904	0.74	4	قوية
3	0	15	20	35	30	3.80	1.034	0.76	3	قوية
4	0	0	20	35	45	4.25	0.770	0.85	1	قوية
5	0	0	10	60	30	4.20	0.603	0.84	2	قوية
م. الكلي	0	40	95	230	135	3.92	0.833			قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss17.0

تقيس الاسئلة من (1 الى 5) المرونة في المصرف محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.65- 4.25) ويدل على ذلك درجة الموافقة القوية من قبل المستقصى منهم على كل سؤال من اسئلة هذا العنصر، وتدل هذه النتائج عن مدى توافر عنصر المرونة لدى المدراء في المصرف محل الدراسة حيث من الملاحظ ان هناك نسبة كبيرة من الإجابات على هذا العنصر تتراوح بين موافق وموافق بشدة وبدرجة أقل محايد.

جدول رقم (7)الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين حول عنصر الحساسية للمشكلات x4

رقم السؤال	التكرارات					الوسط	الانحراف	القيم	الترتيب	درجة
	1	2	3	4	5	الحسابي	المعياري	النسبية		الموافقة
1	0	13	7	59	21	3.88	0.890	0.776	2	قوية
2	6	20	6	55	13	3.49	1.13	0.698	5	متوسطة
3	1	3	19	27	50	4.22	0.927	0.844	1	قوية
4	10	6	20	42	22	3.6	1.189	0.72	4	قوية
5	1	8	22	57	13	3.73	0.827	0.746	3	قوية
م. الكلي						3.78	0.992			قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss17.0

تقيس الاسئلة من (1 الى 5) عنصر الحساسية للمشكلات في المصرف محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.49– 4.22) ويدل على ذلك درجة الموافقة القوية من قبل المستقصى منهم على كل سؤال من اسئلة هذا البعد، وتدل هذه النتائج عن مدى توافر عنصر الحساسية للمشكلات لدى المدراء في المصرف محل الدراسة حيث من الملاحظ ان هناك نسبة كبيرة من اجابات عينة البحث على هذا البعد تتراوح بين موافق وموافق بشدة.

جدول رقم (8) الاحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين تحسين اداء المنظمات y1

رقم السؤال	التكرارات					الوسط	الانحراف	القيم	الترتيب	درجة
	1	2	3	4	5	الحسابي	المعياري	النسبية		الموافقة
1	0	10	10	63	17	3.87	0.812	0.77	2	قوية
2	0	15	15	64	6	3.61	0.815	0.72	5	قوية
3	5	10	5	75	5	3.65	0.914	0.73	4	قوية
4	0	20	0	35	45	4.05	1.122	0.81	1	قوية
5	0	10	6	79	5	3.79	0.686	0.75	3	قوية
م. الكلي	6	0	48	160	26	3.83	0.71			قوية

المصدر اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الاحصائي spss17.0

تقيس الاسئلة من (1 الى 5) تحسين الاداء في المصرف محل الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأسئلته بين (3.61– 4.05) ويدل على ذلك درجة الموافقة القوية من قبل المستقصى منهم على كل سؤال من اسئلة هذا العنصر، حيث من الملاحظ ان هناك نسبة كبيرة من اجابات عينة البحث على هذا البعد تتراوح بين محايد وموافق ونسبة لابأس بها موافق بشدة.

1/2/3– دراسة نموذج الانحدار البسيط :

1– دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x1 (الابداع الاداري– الطلاقة) والمتغير التابع y1 (تحسين أداء المنظمات الخدمية)

–ايجاد معادلة الانحدار البسيط بين المتغير التابع تحسين الاداء والمتغير المستقل الطلاقة:

(تم اختيار معادلة الانحدار البسيط لان توزيع البيانات هي الاقرب الى معادلة الانحدار البسيط)

جدول رقم(9) تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل x مع المتغير التابع y1

		X1	Y1
X1	pearson correlation	1	0.846
	Sig.(2-tailed)		0.000
	N	100	100
Y1	pearson correlation	0.846	1
	Sig.(2-tailed)	0.000	
	N	100	100

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	0.846a	0.716	0.713	0.29635

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21.670	1	21.670	246.748	.000a
Residual	8.607	98	.088		
Total	30.276	99			

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.424	.154		9.261	0.00
x1	.610	.039	.846	15.708	.000

المصدر: الجدول من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss17.0

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل x1 والتابع y1 0.846، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في احد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.716 أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 71.6% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 71.6% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى لا علاقة للمتغير المستقل بها). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنوية sig = 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.424 + 0.610X$$

a=1.424 عدد ثابت بداية نقطة الانزياح على خط الانتشار عن مبدأ الاحداثيات

b=0.610 ميل مستقيم الانحدار ويحدد هذا المؤشر ميل مستقيم الانحدار

يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل عنصر الطلاقة.

2- دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x2 (الابداع الاداري- الاصالة) والمتغير التابع y1 (تحسين أداء المنظمات الخدمية)

- ايجاد معادلة الانحدار البسيط بين المتغير التابع تحسين الاداء والمتغير المستقل الاصالة:

(تم اختيار معادلة الانحدار البسيط لان توزيع البيانات هي الاقرب الى معادلة الانحدار البسيط)

جدول رقم(10) تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل x2 مع المتغير التابع y1

		X2	Y1
X2	pearson correlation	1	0.594
	Sig.(2-tailed)		0.000
	N	100	100
Y1	pearson correlation	0.594	1
	Sig.(2-tailed)	0.000	
	N	100	100

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594a	.353	.347	.44699

Model	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Regression	10.696	1	10.696	53.531	.000a
Residual	19.581	98	2000.		
Total	30.276	99			

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2.062	.241		8.557	0.000
x2	.488	.067	0.594	7.306	0.000

المصدر: الجدول من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss17.0

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.594، وهي علاقة ارتباط متوسطة، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في احد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.353، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 35.3% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 35.3% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود

لعوامل أخرى لا علاقة للمتغير المستقل بها). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنوية sig = 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y = a + bX$$
$$Y = 2.062 + 0.488X$$

يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل الاصالة.

3- دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x3 (الابداع الاداري- المرونة) والمتغير التابع y1 (تحسين أداء المنظمات الخدمية)

- ايجاد معادلة الانحدار البسيط بين المتغير التابع تحسين أداء المنظمات والمتغير المستقل المرونة: (تم اختيار معادلة الانحدار البسيط لان توزيع البيانات هي الاقرب الى معادلة الانحدار البسيط)

جدول رقم(11) تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل x3 مع المتغير التابع y1

		X3	Y1
X3	pearson correlation	1	0.705
	Sig.(2-tailed)		0.000
	N	100	100
Y1	pearson correlation	0.705	1
	Sig.(2-tailed)	0.000	
	N	100	100

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705a	.498	.492	.39396

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.066	1	15.066	97.071	.000a
Residual	15.210	98	.155		
Total	30.276	99			

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.748	.312		2.402	0.018
x3	.777	.079	.705	9.852	0.000

المصدر: الجدول من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss 17.0

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.705، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في احد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.498، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 49.8% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 49.8% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى لا علاقة للمتغير المستقل بها). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنوية sig = 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y = a + bX$$
$$Y = 0.748 + 0.777X$$

يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل المرونة.

4- دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x4 (الابداع الاداري- الحساسية للمشكلات) والمتغير التابع y1 (تحسين اداء المنظمات الخدمية)

- ايجاد معادلة الانحدار البسيط بين المتغير التابع تحسين الاداء والمتغير المستقل الحساسية للمشكلات:

(تم اختيار معادلة الانحدار البسيط لان توزيع البيانات هي الاقرب نوعاً ما الى معادلة الانحدار البسيط)

جدول رقم(12) تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل x4 مع المتغير التابع y3

		X4	Y1
X4	pearson correlation	1	0.804
	Sig.(2-tailed)		0.000
	N	100	100
Y1	pearson correlation	0.804	1
	Sig.(2-tailed)	0.000	
	N	100	100

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804[a]	.646	.643	.33052

Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	19.570	1	19.570	179.140	.000a
Residual	10.706	98	.109		
Total	30.276	99			

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.589	0.168		9.461	0.000
x4	.583	0.044	0.804	13.384	0.000

المصدر: الجدول من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss 17.0

بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.804، وهي علاقة ارتباط قوية، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على ان اي زيادة في احد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الاخر والعكس صحيح، كما أن قيمة معامل التحديد 0.646، أي ان المتغير المستقل يؤثر بنسبة 64.6% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (بمعنى آخر إن التغيرات في المتغير المستقل تفسر ما نسبته 64.6% من تغيرات المتغير التابع، وباقي التغيرات تعود لعوامل أخرى لا علاقة للمتغير المستقل بها). وعند اختبار معنوية معامل الانحدار، وجدنا أن قيمة معامل المعنوية sig = 0.00، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي توجد علاقة معنوية بين المتغيرين.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل الأول:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.589 + 0.583\ X$$

يعتبر هذا النموذج هو النموذج الاقرب للتعبير عن العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل الحساسية للمشكلات.

4- النتائج والتوصيات

1/4- النتائج

بين هذا البحث الابداع الاداري وعلاقته بتحسين اداء المنظمات الخدمية ويأتي هذا الجزء من البحث الى استخلاص اهم الاستنتاجات والتوصيات التي خرج بها البحث:

1- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى الى وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل عنصر الطلاقة والمتغير التابع تحسين أداء المنظمة محل الدراسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (Sawyers،1989) بان العلاقة قوية بين الطلاقة وتحسين أداء المنظمات وله تأثير ايجابي.

2- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية الى وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط متوسطة وطردية بين المتغير المستقل الاصالة والمتغير التابع تحسين أداء المنظمة محل الدراسة.

وهذا ما اشار إليه (بحر والعجلة، 2010) بدراسته بوجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط ايجابية بين الابداع الاداري– الاصالة والمنظمات الناجحة.

3- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة الى وجود تأثير معنوي علاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل المرونة والمتغير التابع تحسين اداء المنظمة محل الدراسة. وهذا ما يتفق مع دراسة (Reezigt،2012) الذي اشار الى ارتباط ايجابي دو دلالة إحصائية بين المرونة وتحسن اداء المنظمات.

4- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة الى وجود تأثير وعلاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغير المستقل الحساسية للمشكلات والمتغير التابع تحسن أداء المنظمة محل الدراسة. وهذا ما اشار اليه (محجوبي، 2014) بدراسته بوجود علاقة ايجابية بين الحساسية للمشكلات وتحسين أداء المنظمة.

2/4- التوصيات:

وضحت هذه الدراسة مفهوم الابداع الاداري وعلاقته بتحسين اداء المنظمات ويأتي هذا الجزء لاستنتاج اهم التوصيات التي توصل اليها البحث:

1- اشارت النتائج الى درجة ارتباط قوية بين الطلاقة وتحسين اداء المنظمة ويوصي الباحث الى تعزيز وترسيخ الطلاقة للمدراء في المصرف لأنها تساهم في اقتراح الحلول السريعة والقدرة على طرح الافكار الجديدة واقناع الاخرين بهذه الافكار وبالتالي الحفاظ على مستوى جيد لأداء المصرف.

2- اشارت النتائج الى درجة ارتباط متوسطة بين الاصالة وتحسين أداء المصرف محل الدراسة ويوصي الباحث بضرورة اهتمام المدراء اكثر بالأصالة (تقديم أفكار مستقلة، وانجاز الاعمال بأسلوب متجدد والابتعاد عن الروتين في العمل) لزيادة درجة الارتباط بينهما وبالتالي تحسين الاداء في المصرف محل الدراسة.

3- اشارت النتائج الى درجة ارتباط قوية بين المرونة وتحسين اداء المصرف محل الدراسة ويوصي الباحث الى ضرورة تعزيز وترسيخ المدراء لعنصر المرونة (تغيير الموقف اذا لم يكن صائب والنظر الى الامور من زوايا مختلفة وتعديل خطط العمل إذا تتطلب العمل

ذلك) للمحافظة على درجة الارتباط بينهما وزيادتها اكثر إن امكن ذلك لتكون ركيزة في العمل المصرفي وصفة ادارية اساسية وبالتالي تحسين اداء المصرف محل الدراسة.

4- اشارت النتائج الى درجة ارتباط قوية بين عنصر الحساسية للمشكلات وتحسين اداء المصرف ويوصي الباحث المدير بتعزيز وترسيخ عنصر الحساسية للمشكلات في المصرف وبالتالي الحفاظ على الدرجة القوية للارتباط التي تساهم بتحسين اداء المصرف محل الدراسة وتدريب الافراد على حل المشكلات بطرق ابتكارية وابداعية جديدة.

5- ضرورة احداث ادارة للأبداع تهتم بالأشخاص المبدعين وكيفية الاستفادة منهم وايصال افكارهم الابداعية الى الإدارة العليا عبر قنوات الاتصال المناسبة.

3/4- المراجع:

1/3/4- المراجع العربية:

1. البريدي، عبد الله عبد الرحمن (1999)- الابداع يخنق الازمات. بيت الافكار الدولية، الرياض، ص:55.
2. الفارس، سليمان، (2010)- دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات: دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد:2.
3. النمر، سعود (1992) الإبداع الإداري دراسة سلوكية مجلة المدير العربي، ع 117، القاهرة، ص:62.
4. بازرعة، محمود صادق، (2005) – بحوث التسويق، الطبعة الثامنة، دار مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة- مصر.
5. بحر، يوسف، والعجلة، توفيق(2011)- القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام، دراسة تطبيقية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد: 19، العدد:2، ص: 1442.

6. جمعة، محمود ونوري، حيدر (2011)- تأثير القيادة الإدارية الناجحة في تحقيق الإبداع الإداري دراسة تطبيقية لآراء القيادات العليا في جامعة ديالى، مجلة الإدارة والاقتصاد السنة الرابعة والثلاثون – العدد:90.
7. شرف الدين، مومن(2012) دور الادارة بالعمليات في تحسين الاداء للمؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص (54).
8. أبو دلبوح، موسى، جرادات، صفاء (2013)، مستوى الإبداع الإداري لدى مديري ومديرات مدارس منطقة بني كنانة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات العاملين فيها ، المنارة، المجلد 19، العدد: 3.
9. عبد المقصود، محمد. (1998) معوقات تنمية الإبداع في التربية العربية وسبل مواجهتها، دراسة تحليلية، مجلة التربية المعاصرة، عمان، ص:5.
10. علي، امينة، الحاكم، علي (2015) عنوان الدراسة: العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع الإداري بالمؤسسات السودانية دراسة تطبيقية على بعض منظمات الأعمال متعددة الأنشطة العاملة بمدينة الخرطوم مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – كلية الدراسات التجارية (1) ص:16.
11. عيد، سيد (2008) ندوة الإدارة الإبداعية للبرامج والأنشطة في المؤسسات الحكومية والخاصة التحديات التي تواجه الإدارة الإبداعية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر ص: 3 -14- 15.
12. محجوبي، أسامة (2014) أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك بورقلة، مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح – ورقلة.
13. نعساني، عبد المحسن (2008) اختيار أثر أبعاد القيادة التحويلية في الابداع الاداري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد: 30، عدد:1، ص:74 .

14.وكيل، محمد سعيد (2011) الابتكار التكنولوجي لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية ط1، دار العبيكان للنشر والتوزيع ،الرياض، ص: 41.

2/3/4- المراجع الاجنبية

15- Champsaur, Paul, (2002) linnovation dans les enterprises, institut national de la statistique et des etudes économiques, statistique publique N: 67, France, p 5.
16- Dobni, C Brooke, (2011), The relationship between innovation Orientation and organizational performance, International Journal of Innovation and Learning, Vol. 10, No.3: 226-240.
17- Fermandez,A,(2000)-Les nouveaux tableaux de bord des décideurs. Editions d'organisation, Paris, 40p.
18- Guilford, j. p. (1986). Creative talents: Their nature, uses and development, New York: bearly cimited.
19- Honey, G, j, (2000), knowledge management strategies, washingtonal Microsoft presse, p:56.
20- Jackson,N. (2006) .Developing and valuing student's creativity a new role for personal development planning ? Surrey Center for Excellence in Professional Training and Education University of Surrey, Journal of Innovation Management, Vol. 44, No. (4), pp.123- 133.
21- Ollila, S. (2012). Open Innovation and Organizational Creativity- do they go Together: A Case Study of the Creative Climate in an Open Innovation Arena. Master of Science Thesis, chalmers university of technology, Goteborg, Sweden, p:5.
22- Reezigt, C, Meijer,T, (2012). Interrelations between team flexibility, team creativity and project success, Master thesis, MscBA, Change Management University of Groningen, Faculty of Economics and Business, p:26-29.
23- Sawyers' Janet & Canestaro, Nancy (1989). Creativity and achievement in design coursework, Creativity Research Journal, V: 2, Issue 1-2,p:126-133.
24- Salomo, S, Katrin, T, Nanja, S,(2008). Innovation field orientation and its effect on innovativeness and firm performance, Journal of Product Innovation Management, v: 25, issue: 6, pp: 560-576.