

الابداع الإداري ودوره في تطوير أداء الموارد البشرية
(دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي-الرئاسة)

Information Technology and its role in developing The Performance of Human Resources (Empirical Study to Faisal Islamic Bank)

إعداد: مجاهد الصديق عبد القادر محمد

المستخلص

تناولت الورقة الابداع الاداري وعلاقته بتطويرالموارد البشرية، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي القائل: ماهو دور الإبداع الإداري في تطوير اداء الموارد البشرية ببنك فيصل الإسلامي؟ هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الإبداع الإداري وأداء الموارد البشرية، ولتحقيق أهداف الدراسة اختبرت الفرضيات التالية: الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين إبداع العاملين وجودة اداء الموارد البشرية، الفرضية الثانية: توجد علاقة إيجابية بين الابتكار التسويقي واداء الموارد البشرية، الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية بين مناخ الابداع واداء الموارد البشرية. إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري وتطوير اداء الموارد البشرية بالمصرف بمعنى انه كلما زاد الإهتمام بالإبداع الإداري كان هنالك تطور في اداء الموارد البشرية وهذا ما أثبتته إختبار الفرضية بأبعادها الثلاث، أى تبين من الدراسة تأثير الإبداع الإداري على تطوير اداء الموارد البشرية في جميع الأبعاده، من حيث زيادة تنظيم الأداء، جودة الأداء، كفاءة الأداء، أهم التوصيات قيام إدارة البنك بالتوجه الرسمي والعلمي نحو استخدام الإبداع الإداري، ضرورة القيام بدورات تدريبية لتأهيل العاملين في مجال الإبداع الإداري.

Abstract

The paper dealt with administrative creativity and its relationship to the development of human resources, where the problem of the study was to answer the main question: What is the role of administrative creativity in developing the performance of human resources within Faisal Islamic Bank? The study aimed to study the relationship between administrative creativity and the performance of human resources. To achieve the objectives of the study, the following hypotheses were tested: The first hypothesis: There is a positive relationship between the creativity of workers and the quality of human resources performance. The second hypothesis: There is a positive relationship between marketing innovation and the performance of human resources. The third hypothesis: There is a positive relationship between the creativity climate and the performance of human resources. The study followed the analytical descriptive approach. The study reached a number of results, the most important of which is the existence of a positive relationship with statistical significance between administrative creativity and the development of human resources performance in the bank, meaning that the greater the interest in administrative creativity, the greater the development in the performance of human resources. The study showed the effect of administrative creativity on developing the performance of human resources in all

dimensions, in terms of increasing the organization of performance, quality of performance, and efficiency of performance.

المحور الأول: الإطار المنهجي

المقدمة:

تواجه إدارة الموارد البشرية سواء في القطاع العام أو الخاص في العالم ككل تحديات هائلة وهي على مشارف القرن الحادي والعشرين، الذي يعج بالتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية، وهي تغيرات سريعة ومعقدة، وقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة. تسعى المنظمات والهيئات والشركات لتحقيق الازدهار والابتكار لمواجهة التحديات التي تواجه البيئة الخارجية للمؤسسة وتعمل على كسب الفرص واغتنامها فالإبداع والابتكار يصبحان أمرين في غاية الأهمية. فالمشاركة الإبداعية لا تقتصر على المؤسسة وحدها بل أن القدرة على الوصول إلى أفكار وحلول جديدة ملائمة في الوقت نفسه يمكن ان تعود بفائدة كبرى على الكادر البشري فالإبداع بدعم قوة أي منظمة في تميزها عن المؤسسات الأخرى. فالإدارة التقليدية تحول الأفراد العاملين إلى بيروقراطيين وتسلمهم قدرتهم على الإبداع والتفكير.

المشكلة:-

تتمثل مشكلة البحث في أن هناك قصور من الموارد البشرية (الموظفين) بينك فيصل الإسلامي مما أدى إلى قلة استخدام الإبداع الإداري داخل بنك فيصل وأثر ذلك على الأداء وذلك لعدم معرفة العاملين بالإبداع الإداري. علىية فقد تبلورت المشكلة في السؤال الرئيسي التالي: ما هو دور الإبداع الإداري في تنمية وتطوير أداء الموارد البشرية داخل بنك فيصل الإسلامي؟

الأهمية:-

1/ الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية في تطوير الجانب النظري لموضوع البحث وإضافة معرفة جديدة وإيجاد تعميمات لم يتم التوصل إليها سابقاً، وسوف تدفع نتائج هذا البحث العديد من الباحثين من أجل إجراء بحوث جديدة من خلال إضافة هذا البحث لما هو جديد في موضوع البحث.

2/ الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية في الفائدة التي سيحصل عليها الباحث من نتائج بحثه في الميدان الذي يتناوله البحث، بالإضافة لتوفير توصيات قابلة للتطبيق في ميدان المصارف في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الأهداف:-

1/ توضيح أهمية إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة والعمل على زيادة فعاليتها.

2/ دراسة العلاقة بين الإبداع العاملين وجودة أداء الموارد البشرية داخل بنك فيصل الإسلامي.

3/ بيان أثر الابتكار التسويقي في إدارة الموارد البشرية بينك فيصل الإسلامي.

5/ التعرف على مناخ الإبداع الإداري بينك فيصل الإسلامي.

الفرضيات:-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري وتنظيم أداء الموارد البشرية وتتفرع منها:

1. توجد علاقة إيجابية بين إبداع العاملين وجودة أداء الموارد البشرية.

2. توجد علاقة إيجابية بين الابتكار التسويقي وأداء الموارد البشرية

3. توجد علاقة إيجابية بين مناخ الابداع واداء الموارد البشرية

منهجه الدراسة: -

تنبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واسلوب دراسة الحالة

المحور الثاني: الدراسات السابقة

دراسة: إيمان، (2019م): توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية في بنك

النيل) وبين المتغير التابع إدارة الموارد البشرية بأبعاده المتمثلة في (الإختيار، التدريب، الترقيات، الحوافز).

دراسة: مشعل الحارثي، (2012م): توصلت نتائج الدراسة إلى أن المستوى الإجمالي لمعوقات الإبداع الإداري كان بدرجة كبيرة

حيث بلغ المتوسط (3.57) كان تطبيق مهارتي الطلاقة والملاومة بدرجة كبيرة بينما مهارتي الحساسية للمشكلات والخروج عن

المألوفون بدرجة منخفضة وبقية المهارات بدرجة متوسطة.

دراسة: خلاق وبن نافلة، (2010م): توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو مفهوم

التمكين الإداري لمدى الخدمة والمسعى الوظيفي.

المحور الثالث: الإطار النظري:

أولاً: الإبداع الإداري:

1. مفهوم الإبداع الإداري:

عُرف الإبداع الإداري بأنه أفكار تتصف بأنها جديدة ومفيدة تتصل بحل مشكلات معينة أو تجميع، أو إعادة تركيب

الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة، وقد لخص الإبداع بأنه: مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص

الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يمكن ان ترتقي بالعمليات الفعلية لتؤدي إلى نتائج أصلية ومفيدة، سواء بالنسبة

لخبرات الفرد السابقة أو خبرات المؤسسة أو المجتمع أو العالم. إذا كانت النتائج من مستوى الاختراقات الإبداعية ففي أحد

ميادين الحياة الإنسانية فهو قدرته على إنتاج أفكار جديدة بوساطة استخدام التفكير. (حريم، 2003م، ص 203-204).

2. أهمية الإبداع الإداري:

ترجع أهمية الإبداع في الآتي، (الزهدي، 2002م، ص 231):

أ. أهمية الأشخاص المبدعين للمنظمات في الوقت الحاضر لرفع كفاءتها وإنتاجيتها.

ب. تساعد الأساليب الحديثة والمبتكرة للمنظمات الحكومية في إدارة العمليات وحل المشاكل.

ج. تطوير وتنمية معارف ومهارات الأفراد والتأثير على اتجاهاتهم وسلوكهم.

د. يساهم في بناء الثقة لدى الأفراد العاملين.

هـ. يساعد الفرد على التغلب على المعوقات الشخصية والتعبير عن إمكاناته الإبداعية.

و. يساعد الأفراد في إعادة تحديد أهدافهم وتصوراتهم عن العمل والتطور بصورة إبداعية متجددة.

3. مفهوم الإبداع الإداري:

هو العملية التي يترتب عليها ظهور فكرة أو ممارسة أو منتج أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المنظمة

أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار بحيث يترتب عليها أحداث نوع بيئة أو عمليات أو مخرجات المنظمة (صليح، 2006م،

ص21). عرف بأنه عملية ذهنية معرفية يتفاعل فيها الفرد مع البيئة التنظيمية والبيئة العامة ويتجاوز ما هو مألوف، وقد

يكون هذا الشيء سلعة جديدة أو خدمة جديدة أو أسلوب جديد أو عملية جديدة وغيرها، يعود تطبيقها بالمنفعة للمنظمة أو

المجتمع بصورة عامة. وعرفه هيجان بأنه تلك النشاطات الإبداعية التي تهدف إلى تحسين العلاقات بين الأفراد والتفاعل فيما بينهم من أجل انجاز المهام أو الأهداف المعنية بها المنظمة. (عبد، 2013م، ص 113).

4. عناصر الإبداع الإداري:

- أ. **الطلاقة:** هي القدرة على إنتاج عدد كبير من الأفكار في فترة زمنية معينة، وطرح أفكار جديدة عن موضوع والقدرة العالية مع سيولة الأفكار وسهولة توليدها.
- ب. **المرونة:** كلما كان الشيء الذي تم إبداعه قابلاً للتكيف والتعديل حسب ظروف المنظمة فإن ذلك يشجع المنظمات على تبنيه، والعمل به وذلك على عكس ما إذا كان هذا الإبداع يتماشى مع حاجات محددة.
- ج. **الحساسية للمشكلات:** هي قدرة الفرد على رؤية المشكلات في أشياء ونظم اجتماعية قد لا يراها الآخرون أو التفكير في إجراء تحسينات عليها.
- د. القدرة على تكوين ترابط واكتشاف علاقات.
- هـ. **الخروج عن المألوف:** يعني عدم الرغبة في الالتزام بالقواعد والأنماط السلوكية التي تعمل بها من قبل في حل المشكلات والرغبة في التجديد "التغيير المستمر".
- و. الثقة بالنفس أو الشجاعة.

5. خصائص الإبداع الإداري:

تتمثل خصائص الإبداع في (هيجان، 1999م، ص 40):

- أ. الدافع الداخلي لحل المشكلة أو التغيير.
- ب. إدراك النتائج السيئة المرتبة على عدم حل المشكلة أو التغيير.
- ج. البحث عن أفضل الحلول لتغيير الوضع الراهن.
- د. إمكانية الوصول إلى الحل بطريقة المصادقة.
- هـ. ضرورة تبني منهج المحاولة والخطأ في حالة عدم الوصول إلى الحل الملائم.

6. مستويات الإبداع الإداري:

- أ. **الإبداع على مستوى الفرد:** هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد، ومن السمات التي يتميز بها الشخص المبدع وتميزه عن غيره حب الاستطلاع، المثابرة، الثقة بنفسه، الاستقلالية في الحكم، تأكيد الذات، الذكاء، المرونة، حب المخاطرة، الطموح والقدرة على التحليل. (وتشالي، 2004م، ص ص 41-45).
- ب. **الإبداع على مستوى الجماعة:** هو الإبداع الذي يتم تقدمه أو التوصل إليه من قبل أحد الجماعة، وإبداع الجماعة أكثر من المجموع الفردي لإبداع أفرادها.
- ج. **الإبداع على مستوى المنظمة:**

هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التعاوني لجميع أعضاء المنظمة.

7. المرتكزات الأساسية التي يقوم عليها الإبداع الإداري:

- يعد الإبداع الإداري عملية متكاملة تقوم على مرتكزات أساسية لا يستقيم الإبداع إلا بوجودها معاً، وتشكل مبادئ ينطلق فيها الشخص المبدع وهي: (خيرى، 2013م، ص 21):
- أ. العامل الفسيولوجي: ويمثل القدرة على التفكير عند الأفراد ويشمل القدرات والسمات الإبداعية لدى الأفراد.

ب. العامل البيئي: ويتمثل في المناخ الذي يسود المنظمات حيثما يتعلق بظروف العمل والعاملين داخل المنظمة.
ج. العامل السيكلوجي: يتمثل في العوامل التي تدفع العاملين للإبداع الإداري.

8. معوقات الإبداع:

تلخصت معوقات الإبداع الإداري في الآتي، (سالم، وآخرون، 1994م، ص 185):

- أ. الالتزام الحرفي بالقوانين والتعليمات والأنظمة والإجراءات
- ب. عدم ثقة بعض المديرين بأنفسهم وبالعاملين معهم.
- ج. المناخ التنظيمي غير الصحيح.
- د. عدم وجود قيادة إدارية مؤهلة.
- هـ. تطبيق الهيكل التنظيمي غير السليم، لا يسمح للأفراد بحرية الرأي والاجتهاد والتصرف والحكم.
- و. هيمنة القادة الإداريين المفتقرين للمعرفة والمهارات الإدارية اللازمة.

ثانياً: اداء الموارد البشرية

1. مفهوم إدارة الموارد البشرية: -

تستخدم المؤسسات على اختلافها نوعين من الموارد لتحقيق أهدافها، الموارد المادية والموارد البشرية، وهذا النوع الأخير هو المحرك والمستخدم للنوع الأول، ويقصد بالموارد البشرية في المشروعات (المؤسسات) جميع الأفراد الذين يعملون بها، بينما يقصد بها في الدول جميع الأفراد الذين يحملون جنسية هذه الدولة ويقومون بها بصفة دائمة (لعلي بوكميش، 2012م، ص15). هي إحدى الوظائف والإدارات الأساسية والرئيسية في كافة أنواع المنظمات محور عملها جميع الموارد البشرية التي تعمل فيها، وكل ما يتعلق بها من أمور وظيفية منذ ساعة تعيينها في المنظمة وحتى ساعة انتهاء خدمتها وعملها فيها (بن عنتر عبد الرحمن، 2010م، ص20).

مفهوم الأداء:

وتعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال ولم يستطع علماء الإدارة الوصول إلى مفهوم دقيق وشامل فلكل واحد وجهة نظر الخاصة بهو نعرض فيما يلي أهم وأكثر المفاهيم شمولاً للأداء (المغربي، 2007، ص 1): الأداء لغويًا مصطلح مستمد من الكلمة الإنجليزية "To Perform" والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة.

مفهوم نظام تقييم الأداء: -

هو عبارة عن القيام بتقييم العمل وهذا العمل قد يكون للموظفين أو الشركات أو عمل ماكينات ويكون هذا التقييم من خلال مجموعة من المعايير التي من 1 أقل درجة في التقييم ودرجة 5 أعلى درجة في التقييم وتعني أن الأداء بجودة عالية ويمكن كذلك أن يكون التقييم عبارة عن أسئلة مفتوحة أو مقالية ويتم الإجابة عليها، نظام تقييم الأداء هو عبارة عن نظام يستخدم لتقييم العديد من الأشياء، كأداء الموظفين أو أداء الماكينات وعمليات الإنتاج بالمصانع وغيرها (المغربي، 2007، ص 150).

أهداف تقييم الأداء: -

1. توفير ملاحظات عن أداء الموظفين

2. التعرف على احتياجات الموظف للتدريب
 3. توثيق المعايير المستخدمة في تحديد المكافآت التنظيمية
 4. تشكيل اساساً للقرارات الشخصية: زيادة الرواتب، الترقيات، والإجراءات التأديبية
 5. إتاحة الفرصة للتشخيص والتطوير التنظيمي
 6. تسهيل الإتصال بين الموظفين والإدارة
- فوائد تقييم الأداء: -**

من أهم فوائد تقييم الأداء ما يلي (hrdiscussion.com):

- 1/ رفع الروح المعنوية للعاملين
 - 2/ تحسين علاقات العمل
 - 3/ إشعار الموظف بمسؤوليته
 - 4/ وسيلة لضمان عدالة المعاملة
- مجالات استخدام نتائج تقييم الأداء**
- أ/ الترقية والتعيين والنقل
 - ب/ الكشف عن الحاجات التدريبية
 - ج/ تحديد المكافآت التشجيعية ومنح العلاوات الدورية
 - د/ تقييم مجمل أداء المنظمة
 - هـ/ تحديد جوانب الضعف والقصور ومعالجتها
 - و/ المحاسبة على الخطأ والتقصير (عبد الحميد المغربي، 2007، ص 100).

طرق تقييم الأداء:

أولاً: الطرق التقليدية كطريقة من طرق تقييم الأداء

- 1/ طريقة الترتيب البسيط.
- 2 / طريقة المقارنة المزدوجة كطريقة من طرق تقييم الأداء.
- 3/ طريقة التدرج كطريقة من طرق تقييم الأداء.
- 4/ طريقة التدرج البياني كطريقة من طرق تقييم الأداء.
- 5/ طريقة قوائم المرجحة كطريقة من طرق تقييم الأداء.
- 6/ طريقة الاختيار الإجباري كطريقة من طرق تقييم الأداء.

ثانياً: الطرق الحديثة في طرق تقييم الأداء:

- 1/ مقياس التدرج على الأساس السلوكي.
- 2/ مقياس الملاحظات السلوكية.
- 3/ طريقة الأداء بالأهداف.
- 4/ طريقة مراكز التقييم (إبراهيم الديب، 2006م، ص 199).

مراحل عملية تقييم الأداء: -

المرحلة الاولى: التأكد من معرفة وفهم جميع العاملين بالموسسة. ويتطلب ذلك إصدار نشرة تعريفية شاملة لكل هذه العناصر مع عمل حلقات نقاشية داخل كل وحدة إدارية لمناقشة تفاصيل المهام الوظيفية والإستفسار والرد عليها بالتنسيق مع مسؤول الوحدة الإدارية

المرحلة الثانية: تجميع وتحليل المعلومات: ملء جداول التقييم من الجهات الأربعة القائمة للتقييم وتحليلها والخروج بتقرير نهائي مجمع.

المرحلة الثالثة: مناقشة التقارير مع العاملين (الحالات التي تحتاج للمناقشة)

وتتضمن التوجيه والتصحيح والاتفاق على الأهداف وبرامج التدريب والعمل الجديدة، وكذلك الشكر والثناء والتحفيز للمتميزين والمبدعين

المرحلة الرابعة: اعتماد نتيجة التقييم: وضع نتيجة التقييم السنوي تمهيداً لتجميع التقارير الأربعة السنوية ولخروج بالتقرير النهائي

المرحلة الخامسة: تفعيل نتائج التقرير النهائية: في سياسات التدريب والترقي الوظيفي والنقل والعلاوات الإهتمام بالمبدعين ودراسة كيفية تنميتهم ودعمهم وإستفادة القصوى ومنهم.

العوامل المؤثرة في أداء الموارد البشرية:

تتمثل العوامل التي تساعد في تحسين الاداء وتؤثر عليه فيما يلي: -

البناء التنظيمي: يتضمن البناء التنظيمي لمنظمة ما وجود الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة بالإضافة إلي وجود مناخ العمل الملائم، الإستقلالية الذاتية في إتخاذ القرارات.

أنظمة واجراءات العمل: تمثل أنظمة العمل مجموعة السياسات والقواعد والأساليب والإجراءات التي تحكم أنشطة المؤسسة لتحقيق أهداف محددة وتساهم أنظمة واجراءات العمل في تنمية روح الابداع لدى العاملين. (محمد المناع، 2006، ص 66)

الأتصالات: تقوم العمليات الإدارية اساساً على الاتصالات، فالاتصالات الإدارية تحافظ على تدفق وانسياب المعلومات داخل المنظمة وخارجها.

نمط القيادة: أن القيادة تمثل محوراً مهماً تركز عليه مختلف النشاطات في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، فالقيادة الحكيمة والواعية التي تعمل على تنمية وتعزيز الاداء الإبداعي عن طريق ترشيد سلوك الافراد لحشد طاقاتهم وتعبية قدراتهم وتنسيق وتنظيم جهودهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة نحو تحقيق الأهداف

الحوافز: تعتبر الحوافز احدى الوسائل الهامة التي تهدف إلى حث الأفراد على العمل بكفاءة وفعالية، وعلى تنمية وتعزيز الاداء الإبداعي في المنظمات، وتعتبر الحوافز مقوماً رئيسياً في المنظمات المبدعة بل وركيزة اساسية لوجود الابداع وتنميته.

التدريب: يعد التدريب أداة التنمية ووسيلتها، كما يعتبر التدريب أحد العوامل الهامة الذي يساعد على الاداء الوظيفي المميز خصوصاً وأن المنظمات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات وتطورات عديدة في ظل الأتجاه المتزايد نحو العولمة. (هيجان، 1999، ص 76).

المحور الرابع: الدراسة الميدانية:

1/ اجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من: الموظفين والاداريين بينك فيصل الإسلامي.

تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة (العشوائية) وهي إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على آراء أو معلومات محددة من أفراد مجتمع الدراسة، وتعتبر هذه الطريقة لأخذ العينة هي الأنسب في مثل هذه الدراسة نسبة لتجانس وحدات الدراسة في جميع الأفرع الخاصة بمجتمع الدراسة (البنك) ولنفس السبب (التجانس في المجتمع) إكتفى الباحث بتوزيع عدد (55) استبانة وتم استرجاع (50) استبانة وهذا العدد كافي (حسب الرأي الإحصائي في حالة تجانس وحدات الدراسة يمكن للباحث الاكتفاء باي حجم للعينات علي أن يتجاوز حجم العينة ال 30 مبحوث) ليتم استخدامها في التحليل وجاءت نسبة الاسترجاع (91%) وهي كافية جداً الي الوصول لنتائج جيدة.

ثانياً أداة الدراسة: الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماس

ثالثاً: مقياس الدراسة:

تم قياس درجة الإستبانة المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس لكرت الخماسي، في توزيع أوزان إجابات الأفراد والذي يتوزع من أعلى وزن وأعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الإجابة (أوافق بشدة) إلى أدنى وزن له وأعطيت له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا أوافق بشدة) وهنالك ثلاثة أوزان بينهما، الغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد عينة الدراسة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقديرهم والجدول (1) التالي يوضح ذلك.

جدول (1) الوزن النسبي والنسبي المرجح لمقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	الوزن النسبي	الوزن النسبي المرجح	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	4.2--5	درجة موافقة عالية
أوافق	4	3.4--4.2	درجة موافقة
محايد	3	2.6--3.4	المحايدة في الرأي
لا أوافق	2	1.8--2.6	درجة لعدم الموافقة
لا أوافق بشدة	1	1—1.8	درجة لعدم الموافقة

بناءً على قيم الأوزان في الجدول (1) أعلاه يصبح الوسط الفرضي للدراسة هو مجموع درجات المفردة على العبارات (1+2+3+4+5) $5/15 = 3$ وعليه إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة.

رابعاً: تقييم أدوات القياس:

يقصد به قدرة وصدق وصلاحيّة أداة القياس على قياس ما صممت من أجله وبناءً على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحيّة التامة وخلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في المرحلة الأولى على تقييم وملائمة المقاييس المستخدمة في قياس عبارات الدراسة باستخدام اختبار الثبات والصدق لاستبعاد العبارات غير المعنوية من مقاييس الدراسة والتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً معيناً تقيس بالفعل هذا المفهوم، وفيما يلي يعرض الباحث نتائج التحليل للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

أ- اختبار صدق محتوى المقياس: بعد الانتهاء من الصيغة الأولى لمقياس الدراسة تم عرضها في شكل استبيان على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين وعددهم (3) خبيراً ومحكماً في مجال الدراسة، وقد طلب منهم إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات لتمثيل فروض الدراسة وطلب منهم أيضاً التعديل والحذف والإضافة لما يروه مناسباً لغرض قياس صدق أداة الدراسة، وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، وبذلك تم تصميم الإستبانة في صورتها النهائية.

ب- اختبار الاتساق والثبات يُقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أُعيد تطبيقه على نفس العينة) وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس، وكلما زادت درجة القياس واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس أشهرها في حالة الاستبيان طريقة ألفا كرونباخ، الذي يأخذ قيمةً تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلى العكس إذا كان هنالك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات وعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما أن انخفاض القيمة عن (60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي.

خامساً: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل (الإبداع الإداري) ويتكون من ثلاثة أبعاد بعدد (15) عبارة (5) عبارات لكل بعد.

• البعد الأول ابداع العاملين.

• البعد الثاني الابتكارالتسويقي.

• البعد الثالث مناخ الابداع.

المتغير التابع (الأداء) ويشتمل على 6 عبارات تقيس فروض الدراسة.

جدول (2) معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الإستبانة

م	المتغيرات والأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	الصدق
المتغير المستقل	الإبداع الإداري	15	%85	%92
أبعاد المتغير المستقل	إبداع العاملين	5	%80	%89
	الابتكارالتسويقي	5	%77	%88
	مناخ الإبداع	5	%77	%88
المتغير التابع	الأداء	6	%61	%78
	إجمالي العبارات	21	%84	%92

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م.

الجدول (2) أعلاه يوضح معاملات ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستمارة ويلاحظ الباحث أن جميع قيم ألفا أكثر من 60% مما يعني أن هنالك ثبات في أجوبة أفراد العينة.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سيتم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أ. معامل "ألفا كرونباخ" لاختبار الصدق والثبات للإستبانة.

ب. التكرارات والنسب المئوية لوصف آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه إجاباتهم على عبارات الإستبانة.

ج. الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والمنوال) لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الإستبانة حسب درجة

الموافقة و(الانحراف المعياري) لمعرفة دلالة كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات.

د. الانحدار والارتباط الخطى البسيط لاختبار الفرضيات لأن هذين الاختبارين هما الأنسب في بيان العلاقة بين متغيرات

الدراسة (الاستمارة مصممة بطريقة الأبعاد).

2-تحليل بيانات الدراسة

جدول (3) البيانات الشخصية لافراد عينة الدراسة

النسبة	العدد	التخصص
30%	15	محاسبة
36%	18	إدارة أعمال
22%	11	نظم معلومات
10%	6	اخرى
100%	50	المجموع
النسبة	العدد	المسمى الوظيفية
32%	16	محاسب
18%	9	رئيس قسم
10%	6	مدير إدارة
42%	21	خري
100%	50	المجموع
النسبة	العدد	سنوات الخبرة
14%	7	5-0
38%	19	10-6
24%	12	15-11
22%	11	>>15
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية حيث أظهرت نتائج الجدول في التخصص ان معظم أفراد العينة في التخصصات ذات العلاقة (إدارة الاعمال والمحاسبة) والمسميات الوظيفية جاءت متنوعة وبخبرات عالية يشتمل هذا المبحث على تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من معرفة اتجاهات إجابات عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة المختلفة وذلك من خلال الخطوات التالية:

- التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الدراسة.
- التحليل الإحصائي الوصفي لعبارات الدراسة.

جدول (4) النسب والتكرارات للمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد إبداع العاملين

الاتجاه	أوافق بشدة		محايد	لا أوافق بشدة		العبارات
	أوافق	لا أوافق		لا أوافق	أوافق	
الموافقة	19	23	3	4	1	يشجع البنك العاملين على البحث والتجديد
	38.0%	46.0%	6.0%	8.0%	2.0%	
الموافقة	17	24	4	4	1	يتبنى البنك طرح الأفكار الإبداعية

	34.0%	48.0%	8.0%	8.0%	2.0%	
الموافقة	16	26	5	2	1	يتم التفكير السريع في الظروف المختلفة التي تواجه البنك
	32.0%	52.0%	10.0%	4.0%	2.0%	
الموافقة	14	22	8	5	1	توجد مبادرات لتبني الافكار الجديدة والبحث عن حلول مشكلات العمل
	28.0%	44.0%	16.0%	10.0%	2.0%	
الموافقة	16	20	10	3	1	يفتح البنك المجال للمنافسة بين العاملين
	32.0%	40.0%	20.0%	6.0%	2.0%	
المجموع	%100	%32.8	%46	%12	%7.2	%2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (4) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير الإبداع الإداري بُعد إبداع العاملين والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: الموافقون بشدة (32.8%)، والموافقون (46%)، وهذا يعني أن 79% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بأن هنالك (تفكير إبداعي لدي العاملين)، جاءت نسبة لا أوافق بشدة (2%)، ولا أوافق (7.2%)، أي حوالي 9% هي نسبة آراء الذين لا يوافقون على وجود ذلك، أما المحايدون نسبتهم (12%)، خلاصة نتائج الجدول لمتغير الإبداع الإداري بُعد إبداع العاملين هي الموافقة بما جاء فيه والعمود المسى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (5) الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد إبداع العاملين

العبارات	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
يشجع البنك العاملين على البحث والتجديد	4.10	4	0.974	الموافقة
يتبنى البنك طرح الأفكار الإبداعية	4.04	4	0.968	الموافقة
يتم التفكير السريع في الظروف المختلفة التي تواجه البنك	4.08	4	0.877	الموافقة
توجد مبادرات لتبني الافكار الجديدة والبحث عن حلول مشكلات العمل	3.86	4	1.010	الموافقة
يفتح البنك المجال للمنافسة بين العاملين	3.94	4	0.978	الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (5) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير الإبداع الإداري بُعد إبداع العاملين حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) بانحرافات معيارية غير متجانسة ومن خلال قيم لإحصاءات الوصفية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً -انظر الجدول (1) -الرقم (4) يعني الموافقة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (بُعد إبداع العاملين) هي الموافقة والعمود المسى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (6) النسب والتكرارات للمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد الإبتكارالتسويقي

العبارات	لا أوافق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الاتجاه
----------	----------	----------	-------	-------	------------	---------

					بشدة	
الموافقة	22	20	4	3	1	يعمل البنك على تشجيع الموظفين على الابتكار
	44.0%	40.0%	8.0%	6.0%	2.0%	
الموافقة	13	31	3	2	1	يساعد العاملون بالبنك في حل مشاكل العملاء
	26.0%	62.0%	6.0%	4.0%	2.0%	
الموافقة	18	24	6	2	0	يحفز البنك المبتكرين في طرق تبسيط الاجراءات للعملاء
	36.0%	48.0%	12.0%	4.0%	.0%	
الموافقة	15	23	10	2	0	يعدل البنك من سياساته متى ما اكتشف فكرة ابتكارية جديدة
	30.0%	46.0%	20.0%	4.0%	.0%	
الموافقة	12	25	10	2	1	البيئة الداخلية في البنك تدعم عملية الابتكار التسويقي
	24.0%	50.0%	20.0%	4.0%	2.0%	
	%100	%32	%49.2	%13.2	%4.4	%1.2

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (6) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير الإبداع الإداري بُعد الإبتكارالتسويقي والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: الموافقون بشدة (32%)، والموافقون (49.2%)، وهذا يعني أن 81% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بأن هنالك (تفكير إبتكاري تسويقي)، جاءت نسبة لا أوافق بشدة (1.2%)، ولا أوافق (4.4%)، أي حوالي 6% هي نسبة آراء الذين لا يوافقون على بوجود (تفكير إبتكاري تسويقي)، أما المحايدون نسبتهم (13%)، خلاصة نتائج الجدول لمتغير الإبداع الإداري بُعد الإبتكارالتسويقي هي الموافقة والعمود المسعى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (7) الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد الإبتكارالتسويقي

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المنوال	النتيجة حسب المتوسط
يعمل البنك على تشجيع الموظفين على الابتكار	4.18	0.962	5	الموافقة
يساعد العاملون بالبنك في حل مشاكل العملاء	4.06	0.818	4	الموافقة
يحفز البنك المبتكرين في طرق تبسيط الاجراءات للعملاء	4.16	0.792	4	الموافقة
يعدل البنك من سياساته متى ما اكتشف فكرة ابتكارية جديدة	4.02	0.820	4	الموافقة
البيئة الداخلية في البنك تدعم عملية الابتكار التسويقي	3.90	0.886	4	الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (7) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير الإبداع الإداري الإبتكارالتسويقي حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقمين (4 و5) بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الإحصاءات الوصفية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً -انظر الجدول (1) -الرقم (4) يعني الموافقة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (بُعد التفكير الإبتكارالتسويقي) هي الموافقة والعمود المسعى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (8) النسب والتكرارات للمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد مناخ الإبداع

الاتجاه	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
الموافقة	12	27	7	2	2	يتوافق الهيكل التنظيمي بالبنك مع طبيعة ومهام البنك
	24.0%	54.0%	14.0%	4.0%	4.0%	
الموافقة	14	24	8	3	1	لا يوجد تداخل في الاختصاصات بين الوحدات التنظيمية المختلفه بالبنك
	28.0%	48.0%	16.0%	6.0%	2.0%	
الموافقة	12	31	5	1	1	يشارك العاملون في وضع الخطط العامه في البنك
	24.0%	62.0%	10.0%	2.0%	2.0%	
الموافقة	16	25	6	2	1	يشعر العاملون بتشجيع المشرفين لهم على العمل المبتكر
	32.0%	50.0%	12.0%	4.0%	2.0%	
الموافقة	20	23	4	1	2	يتم مكافأة المبدعين من العاملين
	40.0%	46.0%	8.0%	2.0%	4.0%	
	%29.6	%52	%12	%3.6	%2.8	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (8) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير الإبداع الإداري بُعد مناخ الابداع والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: الموافقون بشدة (29.6%)، والموافقون (52%)، وهذا يعني أن 82% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بأن هنالك مناخ للإبداع، جاءت نسبة لا أوافق بشدة (2.8%)، ولا أوافق (3.6%)، أي حوالي 6% هي نسبة آراء الذين لا يوافقون على وجود المناخ ، أما المحايدون نسبتهم (12%)، خلاصة نتائج الجدول لمتغير الإبداع الإداري بُعد المناخ هي الموافقة والعمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (9) الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد مناخ الابداع

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المنوال	النتيجة حسب المتوسط
يتوافق الهيكل التنظيمي بالبنك مع طبيعة ومهام البنك	3.90	0.953	4	الموافقة
لا يوجد تداخل في الاختصاصات بين الوحدات التنظيمية المختلفه بالبنك	3.94	0.935	4	الموافقة
يشارك العاملون في وضع الخطط العامه في البنك	4.04	0.781	4	الموافقة
يشعر العاملون بتشجيع المشرفين لهم على العمل المبتكر	4.06	0.890	4	الموافقة
يتم مكافأة المبدعين من العاملين	4.16	0.955	4	الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (9) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير الإبداع الإداري بُعد مناخ الابداع حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الإحصاءات الوصفية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً -انظر الجدول (1) -الرقم (4) يعني الموافقة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (بُعد الإلهام) هي الموافقة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (10) النسب والتكرارات للمتغير التابع الأداء

الاتجاه	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
---------	------------	-------	-------	----------	---------------	----------

الموافقة بشدة	24	20	3	2	1	يتسم الأداء العام للبنك بالكفاءة
	48.0%	40.0%	6.0%	4.0%	2.0%	
الموافقة بشدة	22	21	5	1	1	يعتمد البنك على قدرات العاملين لانجاز اعماله
	44.0%	42.0%	10.0%	2.0%	2.0%	
الموافقة بشدة	20	19	7	4	0	يحقق البنك نسبة عالية من الارباح
	40.0%	38.0%	14.0%	8.0%	.0%	
الموافقة بشدة	17	30	3	0	0	يحقق البنك أهدافه المخطط لإنجازها
	34.0%	60.0%	6.0%	.0%	.0%	
الموافقة بشدة	20	23	3	3	1	يعتمد البنك على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماته
	40.0%	46.0%	6.0%	6.0%	2.0%	
الموافقة بشدة	20	22	6	1	1	يشعر الزبائن والمساهمين بالرضا عن أداء البنك
	40.0%	44.0%	12.0%	2.0%	2.0%	
المجموع	%100	%41	%45	%9	%3.7	%1.3

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (10) أعلاه يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير الأداء والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: الموافقون بشدة (41%)، والموافقون (45%)، وهذا يعني أن 86% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بأن هنالك أداء جيد، جاءت نسبة لا أوافق بشدة (1.3%)، ولا أوافق (3.7%)، أي حوالي 5% هي نسبة آراء الذين لا يوافقون على جودة (الأداء)، أما المحايدون نسبتهم (9%)، خلاصة نتائج الجدول لمتغير الأداء هي الموافقة بشقيها والعمود المسى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (11) الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع الأداء

العبارات	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
يتسم الأداء العام للبنك بالكفاءة	4.28	5	0.904	الموافقة بشدة
يعتمد البنك على قدرات العاملين لانجاز اعماله	4.24	5	0.870	الموافقة بشدة
يحقق البنك نسبة عالية من الارباح	4.10	5	0.931	الموافقة
يحقق البنك أهدافه المخطط لإنجازها	4.28	4	0.573	الموافقة بشدة
يعتمد البنك على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماته	4.16	4	0.934	الموافقة
يشعر الزبائن والمساهمين بالرضا عن أداء البنك	4.18	4	0.873	الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (11) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير الأداء الأداء حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقمين (4 و5) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقمين (4 و5) أيضاً بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الإحصاءات الوصفية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكثرت لأوزان الخيارات والذي تم توضيحه سابقاً -انظر الجدول (1) -الرقمين (4 و5) يعينان الموافقة أوالموافقة بشدة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (الأداء) هي الموافقة بشقيها والعمود المسى النتيجة يوضح ذلك.

3/اختبار الفرضيات

هذا الجزء قاعدة أساسية تستند عليها الدراسات العلمية بشكل عام، والدراسة الحالية بشكل خاص، فمن خلاله نحصل على النتيجة النهائية للدراسة التي بُنيت عليها فرضيات الدراسة.

ولإنبات فرضيات الدراسة اعتمد الباحث على الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression وهو دراسة للتوزيع المشترك للمتغير المستقل يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل In depend Variable ويرمز لها بالرمز (x) ويمثل (الابداع الاداري) والآخر يأخذ قيمة تعتمد على قيم المتغير المستقل ويسمى التابع dependent Variable ويرمز له بالرمز (y) ويمثل (الأداء)

ومن خلال مخرجات جداول الانحدار والارتباط الخطي البسيط يتم القياس بالنظر إلى عدد من العوامل على سبيل المثال:
1/ حساب معامل الارتباط (R) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.

2/ حساب معامل التحديد (R^2) لقياس مسئولية المتغير المستقل في التغير الذي يحدث للمتغير التابع.

3/ قيمة sig.(t)، والتي ترفض فرضية العدم (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية)، وتقبل الفرضية البديلة إذا كانت ($\text{sig} < 0.05$)، وتقبل فرضية العدم إذا كانت ($\text{sig} > 0.05$).

وغرض الباحث معرفة العلاقات والأثر بين المتغيرات من خلال اختبار الفرضيات الفرعية على التالية

الأولى:

جدول (12) العلاقة بين الإبداع الاداري والأداء

العلاقة بين الإبداع الاداري بُعد إبداع العاملين والأداء			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سيبرمان (R)	0.631 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.398		
قيمة (F) المحسوبة	31.672		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.477	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	5.628		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

الجدول (12) يوضح العلاقة بين المتغير التابع الأداء والمتغير المستقل الإبداع الاداري بُعد إبداع العاملين حيث بلغت قيمة معامل ارتباط سيبرمان (0.631) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي مؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.398) وهي نسبة ما يفسره بُعد إبداع العاملين في الأداء كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.477) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (5.628) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً أيضاً عند مستوى معنوية (0.05). ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين بُعد إبداع العاملين والأداء، أي كلما كان هنالك تفكير إبداعي للعاملين إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الأداء وهذا يثبت الفرض القائل توجد علاقة إيجابية بين إبداع العاملين وجودة أداء الموارد البشرية.

الثانية:

جدول (13) العلاقة بين الإبداع الاداري والأداء

العلاقة بين الإبداع الاداري بُعد الإبتكار التسويقي والأداء			
--	--	--	--

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سييرمان (R)	0.532 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R ²)	0.283		
قيمة (F) المحسوبة	18.935		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.463	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	4.351		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

الجدول (13) يوضح العلاقة بين المتغير التابع الأداء والمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد الابتكار التسويقي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.532) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي مؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R²) بلغت (0.283) وهي نسبة ما يفسره (الابتكار التسويقي في الأداء، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) وبالقيمة (0.463) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (4.351) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً أيضاً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الابتكار التسويقي والأداء، أي كلما كان هنالك تفكير إبتكاري تسويقي إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الأداء وهذا يثبت الفرض القائل توجد علاقة إيجابية بين الابتكار التسويقي واداء الموارد البشرية.

الثالثة:

جدول (14) العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء

العلاقة بين الإبداع الإداري بُعد مناخ الابداع والأداء			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سييرمان (R)	0.694 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R ²)	0.481		
قيمة (F) المحسوبة	44.575		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.554	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	6.676		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

الجدول (14) يوضح العلاقة بين المتغير التابع الأداء والمتغير المستقل الإبداع الإداري بُعد مناخ الابداع والاداء حيث بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.694) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R²) بلغت (0.481) وهي نسبة ما يفسره (مناخ الابداع) في الأداء، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) وبالقيمة (0.481) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (6.676) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً أيضاً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين مناخ الابداع والأداء. أي كلما كان هنالك مناخ للابداع إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الأداء وهذا يثبت الفرض القائل توجد علاقة إيجابية بين مناخ الابداع واداء الموارد البشرية.

4/النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

1. توجد مبادرات لتبني الافكار الجديدة والبحث عن حلول مشكلات العمل
2. يعمل البنك على تشجيع الموظفين على الابتكار والتجديد في طرح أفكار جديدة
3. يحفز البنك المبتكرين في طرق تبسيط الاجراءات للعملاء
4. يشارك العاملون في وضع الخطط الاستراتيجية واستصحاب الافكار والابتكارات الجديدة في البنك
5. يعتمد البنك على قدرات العاملين لانجاز اعمالها
6. يحقق البنك أهدافه وسياساته المخطط لها بأفضل الوسائل التي تدعم إنجازها.

التوصيات:

1. القيام بالتوجه الرسمي والعلمي نحو استخدام الإبداع الإداري، لما له من تأثير إيجابي تجاه تطوير أداء الموارد البشرية.
2. الاهتمام بالعملاء والمساهمين وإشعارهم بالرضا عن أداء البنك.
3. العمل على مراعاة المبدعين من العاملين ومكافأتهم
4. العمل على تشجيع المبادرات التي تتبني الافكار الجديدة والبحث عن حلول مشكلات العمل
5. اهتمام البنك بسياساته في اكتشاف الأفكار الابتكارية الجديدة
6. ضرورة تبني الافكار والمبادرات الجديدة والبحث عن حلول لمشكلات العمل.
7. ضرورة القيام بدورات تدريبية لتأهيل العاملين في مجال الإبداع الإداري.

قائمة المراجع والمصادر

المراجع باللغة العربية:

1. بوكميش، لعي. 2012م ، مدخل إلى تنمية الموارد البشرية، (الجزائر: دار اليا للناشر)
2. حريم، حسين، 2003م، إدارة المنظمات، (عمان: دار حامد للنشر والتوزيع)
3. خيرى، أسامة، 2013م. القيادة الإدارية، (عمان: دار اليا للنشر والتوزيع)
4. الديب، إبراهيم، 2006م، إدارة الموارد البشرية، (موسسة أم القرى للنشر والتوزيع)
5. سالم، فوائد الشيخ، وآخرون، 1994م، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة الرابعة، (الأردن: مركز الكتبة الأردني)
6. صليح، الصالح، 2006م، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، (الجزائر: دار الناظر للنشر والتوزيع)
7. عبد الرحمن، بن عنتر، 2010م، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع)
8. الفقي، إبراهيم، 2014م، سحر القيادة، (المنصورة، دار أجيال للنشر والتوزيع)
9. ماهر، أحمد، 1997م، السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات، (الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية)
10. محجوب، سيد محمد، 2009م، نظم المعلومات الإدارية، (القاهرة: دار مطبعة العشرة)
11. المغربي، عبد الحميد، 2007، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية (المنصورة: دار المكتبة العصرية للنشر والتوزيع).
12. هيجان، عبد الرحمن أحمد، 1999م، المدخل الإبداعي لحل المشكلات، (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث)

المجلات:

13. الزهدي، رنده، 2002م، الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، (مجلة عالم الفكر، المجلد 30، العدد 3)
14. هيجان، عبد الرحمن، 1999، معوقات الأبداع في المنظمات السعودية، (الرياض: مجلة الإدارة العامة عدد(1) معهد الإدارة العامة)
15. وبن نافلة، خلاق، التمكين الإداري في إبداع الموظفين - دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية، ورقة منشورة، 2010م.
16. وتشالي، الأخضر، 2004م، الجانِب الاجتماعي للإبداع، ترجمة مازن رشيد، (بغداد: مجلة الإدارة العامة، المجلد 44، العدد 1)
الرسائل الجامعية:
17. الحارثي، مشعل مبارك، واقع تطبيق عناصر الإبداع الإداري وأبرز معوقات، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2012م.
18. حمزة، ايمان الخير عبد الرحمن، أثر نظم معلومات الموارد البشرية على ادارة الموارد البشرية بالتطبيق علة بنك النيل، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا 2019م
19. عبد، بيان جمال نصر، 2013م، أثر أنماط القيادة في تحسين جودة الخدمة الداخلية - دراسة على عينة من المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة عمان، (جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال)
20. المانع، محمد، 2006، تقنيات الاتصالات ودورها في تحسين الأداء، (الرياض: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية)
المواقع الإلكترونية:
21. <https://hrdiscussion.com/hr91960.html> بتاريخ 2020/2/27 الساعة 1 ظهراً

ملحق الاستبيان

جامعة النيلين

كلية الدراسات العليا

السيد:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع/ استمارة استبانة

الاستبانة التي بين يديك هي إحدى أدوات جمع بيانات الدراسة لبحث بعنوان: **الإبداع الإداري ودوره في تطوير**

أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي).

يرجي التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة بعد قراءة عباراتها قراءة متأنية وذلك لأن لإجاباتها أهمية تعتمد عليها نتائج

هذه الدراسة، علماً بأن البيانات التي تدلون بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

أولاً: البيانات الشخصية:

التخصص

محاسبة () إدارة أعمال () نظم معلومات () أخرى ()

المسمى الوظيفي

محاسب () رئيس قسم () مدير إدارة () أخرى ()

سنوات الخبرة:

5-0 سنة () 10-6 سنة () 15-11 سنة () 15 سنة فأكثر ()

ثانياً: أسئلة الاستبانة:

المحور الأول: الإبداع الإداري:

البعد الأول: إبداع العاملين

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق	العبارات
					يشجع البنك العاملين على البحث والتجديد
					يتبنى البنك طرح الأفكار الإبداعية
					يتم التفكير السريع في الظروف المختلفة التي تواجه البنك
					توجد مبادرات لتبني الأفكار الجديدة والبحث عن حلول لمشكلات العمل
					يفتح البنك المجال للمنافسة بين العاملين

البعد الثاني: الإبتكار التسويقي

أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق	العبارات
-------	-------	-------	----------	----------	----------

بشدة				بشدة	
					يعمل البنك على تشجيع الموظفين على الابتكار
					يساعد العاملون بالبنك في حل مشاكل العملاء
					يحفز البنك المبتكرين في طرق تبسيط الاجراءات للعملاء
					يعدل البنك من سياساته متى ما اكتشف فكرة ابتكارية جديدة
					البيئة الداخلية في البنك تدعم عملية الابتكار التسويقي

البعد الثالث: مناخ الابداع

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
					يتوافق الهيكل التنظيمي بالبنك مع طبيعة ومهام البنك
					لايوجد تداخل في الاختصاصات بين الوحدات التنظيمية المختلفه بالبنك
					يشارك العاملون في وضع الخطط العامه في البنك
					يشعرالعاملون بتشجيع المشرفين لهم على العمل المبتكر
					يتم مكافأة المبدعين من العاملين

المحور الثاني: الأداء الموارد البشرية

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
					يتسم الأداء العام للبنك بالكفاءة
					يعتمد البنك على قدرات العاملين لانجاز اعماله
					يحقق البنك نسبة عالية من الارباح
					يحقق البنك أهدافه المخطط لإنجازها
					يعتمد البنك على الوسائل التكنولوجية ال يشعر الزبائن والمساهمين حديثه في تقديم خدماته
					يشعر الزبائن والمساهمين بالرضا عن أداء البنك