

## الرقابة على الجودة وأثرها على تحفيز الإبداع في المؤسسة

(دراسة حالة عينة من مؤسسات اقتصادية جزائرية)

أ. لأكسي فوزية

طالبة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة مستغانم

أ. قارة مصطفى فاطمة الزهرة

طالبة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة مستغانم

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور عملية الرقابة على جودة المنتج في تحفيز الإبداع من خلال تحسين المنتج وتصحيح الأخطاء الناتجة عن عملية الإنتاج باستخدام مختلف الأدوات والأساليب الإحصائية، حيث تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى عينة من مؤسسات اقتصادية جزائرية. وتحاول الدراسة إثبات إمكانية وجود علاقة ارتباط بين الرقابة على الجودة والإبداع، إضافة إلى دراسة أهمية تطبيق عملية مراقبة الجودة لتحفيز الإبداع، و ذلك باستخدام النتائج الإحصائية كدلالة على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين هذين العنصرين (الرقابة على الجودة، الإبداع)، إذ تمكن عملية الرقابة على جودة المنتج من اكتشاف العيوب وبالتالي تصحيحها من خلال إبداعات جديدة أو محسنة.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، الإبداع، مراقبة الجودة، تحسين المنتج، الأساليب الإحصائية.

### Résumé :

Cette étude a pour finalité de clarifier le rôle du processus de contrôle de qualité des produits dans la stimulation de la créativité à travers l'amélioration du produit et de la correction des défauts résultants du processus de production en utilisant divers outils et méthodes statistiques, dans la mesure où il a été réalisé une étude empirique sur un échantillon d'entreprises économiques algériennes.

Cette étude vise également par les résultats de son analyse de mesurer la corrélation entre le contrôle de la qualité et la créativité, et l'importance de l'application du processus contrôle qualitatif pour motiver la créativité. Ainsi que la possibilité que le processus du contrôle qualitatif du produit permette la découverte de défauts et donc la proposition des correctifs nécessaires à travers des innovations nouvelles ou améliorées.

**Mots clés :** Qualité, créativité, contrôle de la qualité, amélioration du produit, les méthodes statistiques.

### المقدمة:

تواجه المؤسسات خلال تقديمها لمنتجاتها من سلع أو خدمات حاجات، رغبات وتوقعات متغيرة ومتنامية باستمرار للعميل تماشيا مع متغيرات البيئة الخارجية التي تشهد تسارعا في التغير والنمو، فأصبحت هذه الأخيرة تدرك أهمية وقيمة الاهتمام بجودة المنتج التي تساهم في تعزيز سمعتها ومكانتها السوقية، فأصبحت الجودة من أهم متطلبات المنافسة في العصر الحالي، بالرغم من أن تحقيق مستوى عال من الجودة ليس بالأمر الهين، إذ ينبغي على المؤسسة تحمل تكاليف خاصة لضمان توفير منتجات بالمواصفات المطلوبة، وهذا ما يستدعي عملية الرقابة على الجودة عن طريق مختلف أساليب ضبط الجودة على مستوى جميع مراحل ووحدة الإنتاج لتحسين المنتج وتفادي العيوب.

فلقد أصبح العالم اليوم عصرا تختلف ملامحه وآلياته ومعاييرها عن كل العصور السابقة، ومن أهم ملامح هذا العصر الجديد شدة التنافسية على المستوى المحلي والدولي كحقيقة أساسية تحدد نجاح أو فشل المؤسسات الاقتصادية بدرجة غير مسبوقة، وبتزايد حدة المنافسة أصبح اللجوء إلى الإبداع أمرا حتميا حيث يعتبر من العوامل الأساسية لكسب التفوق التنافسي وعامل استراتيجي لنجاح المؤسسة، فأصبحت هذه الأخيرة في موقف يحتم عليها العمل الجاد والمستمر لاكتساب الميزات التنافسية من أجل تحسين موقفها النسبي في الأسواق المحلية والدولية، وأصبحت عملية الإسراع في تبني الإبداع وتحسين جودة المنتج من السمات البارزة والمميزة لهذا العصر، فلا بد من عملية مراقبة جودة المنتج لتحفيز الإبداع، وهذا ما يدعو إلى طرح الإشكالية التالية:

ما أثر عملية تطبيق مراقبة الجودة على تحفيز الإبداع في المؤسسة الاقتصادية؟

سيتم معالجة الإشكالية المطروحة من خلال ثلاثة محاور:

- المحور الأول: مفهوم الرقابة على الجودة، أدواتها وأهميتها؛
- المحور الثاني: تعريف الإبداع في المؤسسة، محفزاته وأهم معوقاته؛
- المحور الثالث: محاولة دراسة العلاقة التي تجمع بين الرقابة على الجودة والإبداع.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى إبراز أهمية عملية مراقبة جودة المنتج في تحفيز الإبداع على مستوى المؤسسات الاقتصادية، والإشارة إلى أنه إذا تم تسويق وبيع منتجات ذات جودة رديئة بدون أي قانون أو قيد يمنع ذلك، فهذا لن يحفز المنتج على الإبداع.

### منهجية البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمحاولة معرفة العلاقة بين عملية مراقبة الجودة والإبداع في المؤسسات الاقتصادية من خلال تحليل مختلف المتغيرات والبيانات الإحصائية المتعلقة بالمتغيرين.

المحور الأول: مفهوم الرقابة الجودة، أدواتها وأهميتها.

### 1- تعريف عملية الرقابة على الجودة

لقد تباينت الأفكار والمفاهيم بين المفكرين والباحثين لتحديد مفهوم شامل ودقيق للرقابة على الجودة (Quality control) إلا أنه من حيث المضمون لا يرى اختلافا واسعا فقد عرف جوران الرقابة النوعية بأنها عملية تنظيمية يمكن من خلالها قياس الأداء الفعلي للنوعية بالمقارنة مع المعايير أو المواصفات المحددة واتخاذ الإجراءات التصحيحية على هذا التباين والانحراف، وعرفها كابلن على أنها مجموعة من الوظائف والأعمال التي تقوم بها المؤسسة لفرض انجاز الأهداف النوعية.

ويلاحظ أن مفهوم الرقابة على الجودة يستند إلى تحقيق ثلاث مرتكزات أساسية تتمثل في:

### 1-1- جودة التصميم:

يجب على إدارة المؤسسة تحديد مواصفات منتجاتها المستقبلية، فالتصاميم العامة على المدى الاستراتيجي يتم إقرارها عادة من قبل الإدارة العليا في المؤسسة الاقتصادية أما الجوانب التفصيلية تقنيا وفنيا فإن الإدارة الفنية(الهندسية) تقوم بإعدادها في إطار السياسة العامة للمؤسسة.

### 1-2- دقة المطابقة:

توفير منتجات بجودة عالية يعتمد على دقة المطابقة للمواصفات والالتزام بها في مختلف المراحل التحضيرية والتشغيلية(الإنتاجية) من قبل المؤسسة الاقتصادية، فدقة المطابقة للمواصفات الفنية والهندسية ضرورة تستلزمها الحاجة لتوفير منتجات بنوعية جيدة وملائمة، نظرا لأن المنتجات المعيبة ترجع أسبابها إلى عاملين هامين هما:

- عدم الدقة في التصميم؛
- عدم الدقة في تنفيذ التصميم (المطابقة).

### 1-3- دقة الأداء:

تعتبر هذه الفعالية الممارسة أثناء النشاط الإنتاجي من النشاطات الحيوية والهامة، والتي لا بد من توافر الإرشادات الكفيلة بتقويمها وتدعيمها وفقا للتوجهات والإرشادات الفنية والإدارية من الأجهزة المعنية وتتضمن هذه الإرشادات ما يلي:

- تحديد حجم العينة التي يتم سحبها من الخط الإنتاجي؛
- تحديد عدد مرات سحب العينات؛
- تحديد الفترات الدورية المنتظمة التي يتم سحب العينات خلالها؛
- تفسير النتائج التي يمكن الرجوع إليها في حالة حصول التباين أو الانحراف عن المواصفات والمعايير القياسية.

ومنه تعتبر الإرشادات من الضرورات الأساسية التي يتطلبها الالتزام بالأداء المتحقق وفق المتطلبات المراد إنجازها<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا مراقبة الجودة بأنها عملية استخدام الأساليب والأنشطة في تحقيق تحسين جودة المنتج أو الخدمة، وتشمل تكامل الأساليب والأنشطة المرتبطة بها منها: المواصفات، تصميم المنتج لمقابلة المواصفات، الفحص لتحديد مطابقة المواصفات<sup>2</sup>.

وتعرف كذلك بأنها مدى التزام المنتج بالمواصفات والرسومات والتصميمات، فكلما كان تطابق بين التصميمات وخصائص الإنتاج الفعلي كلما كانت درجة الجودة عالية وكلما انحرفت خصائص المنتجات عن المواصفات المعيارية كلما انخفض مستوى الجودة<sup>3</sup>.

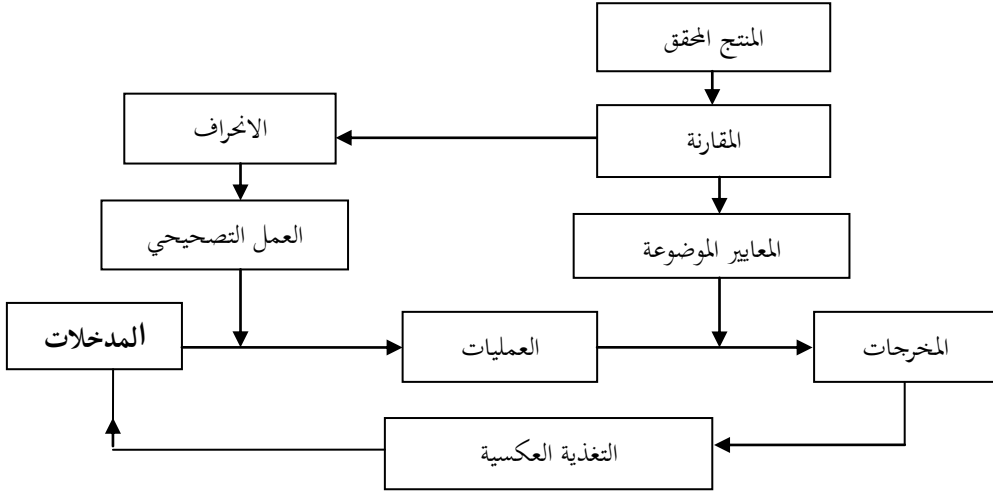
فبالرغم من تعدد التعاريف إلا أنه يمكن القول بصفة عامة أن مراقبة الجودة أو عملية الرقابة على الجودة هي مجموعة من الخطوات المحددة مسبقا والتي تقوم بتخطيطها إدارة المؤسسة الاقتصادية بهدف التأكد من أن المنتج مطابق للمواصفات والخصائص الموضوعية للمنتج مسبقا.

<sup>1</sup> حضير كاظم حمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 2002، ص102.

<sup>2</sup> دال بستر فيلد، "الرقابة على الجودة: ترجمة سرور علي إبراهيم مسرور"، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، القاهرة، 1995، ص26.

<sup>3</sup> فريد راغب النجار، "إدارة الإنتاج والعمليات التكنولوجية(مدخل تكاملي تجريبي)"، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997، ص375.

الشكل رقم (01): مخطط توضيحي لمفهوم الرقابة على الجودة



المصدر: خضير كاظم حمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، مرجع سابق، ص 155.

## 2- الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية الرقابة على الجودة

تهدف عملية مراقبة الجودة من خلال إجراء اختبارات للمنتج ومقارنة نتائج الاختبارات مع متطلبات ومواصفات العملاء إلى اكتشاف الانحرافات والاختلافات، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، وهناك عدة أدوات تستخدم للضبط الإحصائي للجودة ونذكر منها:

### 2-1- تحليل باريتو:

يعتبر من أهم وأكثر الأدوات الإحصائية المستعملة حديثا في معالجة المشاكل المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات، حيث يستخدم تحليل باريتو لتحديد أولوية المشكلات، إذ أنه يساعد الإدارة على التركيز على المشكلات التي تتميز بأهمية نسبية أكبر وحلها، ويرتكز هذا التحليل على قاعدة أساسية 80% من المشكلات ترجع إلى 20% من الأسباب، وبالتالي 20% من المشكلات ترجع إلى 80% من الأسباب، وتكمن أهمية تحليل باريتو في إظهار الأسباب الأكثر تكرارا من أجل لفت نظر واتباه الإدارة إليها ثم الأسباب الأقل فالأقل تكرارا.

## 2-2- قائمة المراجعة:

يمكن المسؤولين بواسطة قائمة المراجعة من ترتيب وتنظيم المعلومات الخاصة بالأخطاء والعيوب الموجودة في المنتج أو في العمليات وأسباب هذه الأخطاء، وهذا ما يساعد المسؤولين في دراسة المعلومات وتحليلها، وتستخدم هذه القائمة لترتيب المشكلات حسب الأهمية النسبية لها، فهي أداة تستخدم لجمع المعلومات وتساعد في تحليلها مما يساهم بدرجة كبيرة في تنفيذ مشاريع التحسين المستمر في المؤسسة، ويوجد عدة أنواع من قوائم المراجعة أهمها:

- **قوائم المراجعة المتعلقة بالتوزيع:** خاصة بجمع البيانات بهدف معرفة كيفية توزيع التكرارات على متغير معين كأن يكون هذا المتغير متغير الزمن؛
- **قوائم المراجعة المتعلقة بمواقع العمل:** أين يتم التركيز على الأخطاء والمشكلات حسب مواقع العمل بهدف العمل على تحسين أداء المواقع التي تكثر فيها الأخطاء أو المشكلات؛
- **قوائم المراجعة المتعلقة بالأسباب:** تستعمل لمتابعة مدى تكرار كل سبب من أسباب المشكلة بهدف التركيز على حل المشاكل ذات التكرار الأعلى.

## 2-3- شكل الانتشار:

يستعمل بهدف عرض العلاقة بين متغيرين من أجل تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة مثل (العلاقة بين سعر الآلة وعمرها)، ويرسم خط الملائمة الأفضل والذي يمثل خط الانحدار أو أقل مربع انحرافات عن الوسط الحسابي بغرض إجراء المقارنة المنظورة بينه وبين النقاط حوله والتي تمثل التقاء قيم المتغيرين موضوع الدراسة، فكلما كانت مجموعة النقاط قريبة من خط الملائمة الأفضل كلما كانت العلاقة بين المتغيرين أقوى والعكس صحيح كلما كانت النقاط منتشرة أكثر حول الخط كلما كانت العلاقة بين المتغيرين ضعيفة.

## 2-4- خريطة تدفق العمليات:

تستعمل لتحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها، كما تمثل خريطة التدفق أو مخطط العمليات توصيف خطوات الأداء التشغيلي للعمليات، كما تسعى إلى تحديد عدة أهداف أهمها توضيح الصورة أمام العاملين لتوحيد طرق العمل وتحديد المواقع التي يمكن أن تستفيد من مشاريع التحسينات المستمرة، ويتم استخدام المخططات البيانية بأشكالها المختلفة كالدوائر والخطوط والأعمدة كوسائل تمكن من التوصل والتعرف على طبيعة العمليات التشغيلية في المؤسسة، كما يمكن استخدام خرائط التدفق لتوثيق العمليات في نظم إدارة الجودة عوضا عن طرق أخرى تحتاج إلى مدة أطول كوضع الإجراءات لكل نشاط وعملية في المؤسسة، وينبغي على معدو الخريطة والمطلعون عليها أن يكون لديهم إلمام بالرموز المستخدمة في الخريطة.

## 2-5- خريطة السبب والأثر:

تحدد هذه الخريطة أسباب المشكلة وعلاقة هذه الأسباب بالمشكلة نفسها، حيث يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولا وكأنه رأس السمكة، وتليها عملية رسم خط الوسط والفروع الرئيسية لهذا الخط، إذ يوضع عليها الأسباب الرئيسية للمشكلة، بعدها يتم رسم الفروع الثانوية المتفرعة من الفروع الرئيسية لخط الوسط ووضع الأسباب الثانوية عليها، وبناء على ذلك تظهر خريطة السبب والأثر حيث تمكن المطلع عليها من تحليل الأسباب الرئيسية والثانوية واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

## 2-6- خريطة المتابعة:

تستعمل خريطة المتابعة عند عرض بيانات ظاهرة يتم تتبعها من طرف مسؤول الجودة لفترة معينة ومحددة ويستطيع بواسطتها التأكد من استمرارية ثبات القراءات لظاهرة أو مشكلة معينة أو اختلاف هذه القراءات بين فترة وأخرى.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> محفوظ أحمد جودة، "إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2008، ص262.



كما يمكن تقسيم الخرائط الإحصائية إلى نوعين رئيسيين:

### 1- خرائط قياس المتغيرات:

يرتكز هذا النوع من الخرائط على القياسات الفعلية لخصائص المنتجات الرئيسية الطول، الوزن،... إلخ، وتنقسم إلى:

- خرائط المتوسطات الحسابية: يرمز لها بـ  $\bar{X}$  حيث يتم حساب المتوسطات الحسابية للعينات المسحوبة من المنتج.

- خرائط المدى: قياس درجة التشتت بين قيم مشاهدات كل عينة ويرمز للمدى بالرمز R وعليه تكون العلاقة الرياضية لاحتساب المدى لكل عينة كالتالي:

$$R_i = X_{im} - X_{it}$$

حيث:  $X_{im}$  تعني أكبر قيمة مشاهدة في العينة i؛

$X_{it}$  تعني أصغر قيمة مشاهدة في العينة i.

### 2- خرائط قياس الخصائص:

تقوم على قياسات عامة لمدى المطابقة للوحدات المنتجة للمواصفات من عدمه دون اللجوء للعمليات الحسابية كحساب المتوسطات أو المدى، ويتم تسجيل البيانات على أساس مطابق أو غير مطابق، وتؤخذ المعلومة بشكل دقيق وقراءات صحيحة وتعامل على أساس حساب النسب المئوية وتمثل في:

- خريطة النسب المعيبة P: تهتم بقياس النسبة المئوية للوحدات المعيبة في العينة؛

- خريطة عدم المعيب C: تهتم بعدد الوحدات الغير المطابقة للمواصفات في العينة.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، "الجودة في المنظمات الحديثة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص133.

كما تعتبر العينات من أكثر الأساليب والوسائل الإحصائية استخداما في مجال البحوث التطبيقية والعمليات التشغيلية نظرا لانخفاض تكلفتها والأوقات اللازمة في استخدامها مقارنة بأسلوب الفحص الشامل، ويتم استخدام أسلوب العينات في المجالات التالية:

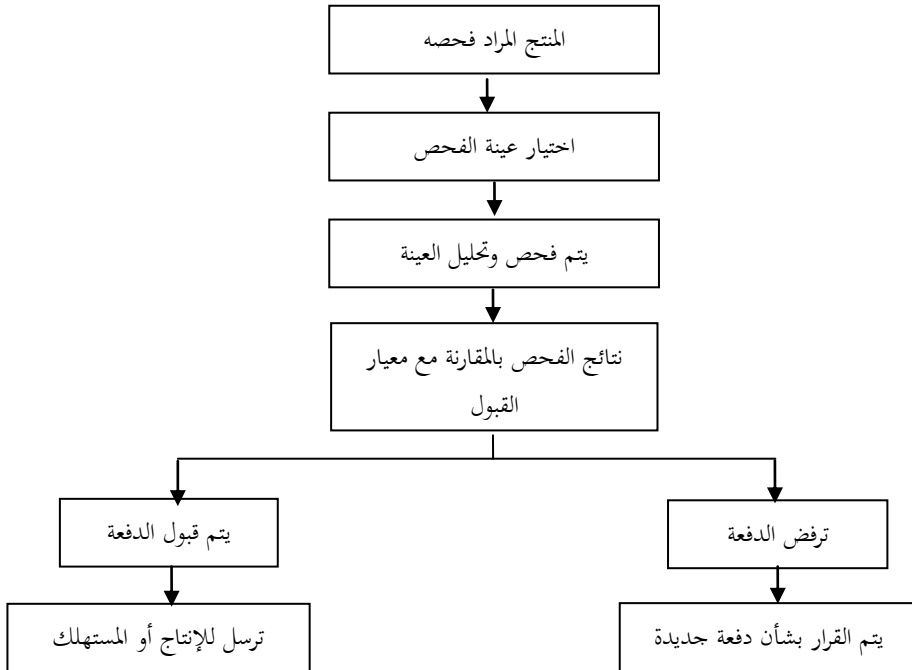
— فحص المواد الأولية النصف مصنعة عند الاستلام أو في حالة التجهيز الداخلي للتأكد من مطابقة المواصفات لتلك المواد؛

— لإجراء الفحص والاختبار أثناء العمليات التشغيلية الجارية في المؤسسة؛

— لإجراء الفحص للمنتجات النهائية قبل أن يتم شحن تلك المنتجات للمستهلك النهائي.

والشكل الموالي يوضح أسلوب الفحص بالعينات (طريقة استخدام العينات للتأكد من جودة المنتج):

### شكل رقم (02): أسلوب الفحص بالعينات



المصدر: خضير كاظم محمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، مرجع سابق، ص 116.

ويمكن تقسيم أسلوب العينات إلى نوعين:

### 1- أسلوب العينة الواحدة:

وهي قيام المحلل بسحب عينة واحدة من الدفعة المراد فحصها، ويتم على ضوءها اتخاذ القرار بالقبول أو الرفض ولذا فإن خطة العينة الواحدة تكون فعالة عادة باستخدام الأسس التالية:

- تحديد (ت) عدد القطع أو الوحدات في الكمية (الدفعة) التي سيتم أخذ العينة منها؛
- تحديد (ع) عدد الوحدات في العينة العشوائية؛
- تحديد (ق) عدد القبول؛
- تحديد (ر) عدد الرفض.

### 2- أسلوب العينتين المتتابعين:

يقوم على أساس القيام بفحص عينتين بدلا من عينة واحدة (مفردة) من أجل اتخاذ القرار الملائم بصدد رفض الدفعة أو قبولها، وتعتمد على الأسس التالية:

- تحديد (ن) عدد القطع الكمية (الدفعة) التي سيتم أخذ العينة منها؛
- تحديد (1ع) عدد الوحدات في العينة العشوائية الأولى؛
- تحديد (2ع) عدد الوحدات في العينة العشوائية الثانية؛
- تحديد (ق1) عدد الوحدات المعابة في العينة الأولى وهي عدد القبول؛
- تحديد (ق2) عدد الوحدات المعابة في العينة الثانية وهي عدد القبول؛
- تحديد (ر1) عدد الوحدات المعابة في العينة الأولى وهي عدد الرفض؛
- تحديد (ر2) عدد الوحدات المعابة في العينة الثانية وهي عدد الرفض.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> خضير كاظم حمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، مرجع سابق، ص 116.

**3- أهمية الرقابة على الجودة:** لعملية الرقابة على الجودة فوائد عديدة منها داخلية ومنها خارجية تكمن فيما يلي:

**3-1- فوائد خارجية تعود على المؤسسة:**

- تساعد عملية مراقبة الجودة على نشر الاطمئنان وتحسين العلاقة بين المورد وعملائه ومنحهم الثقة بأن المنتجات الواردة منه ستكون بدرجة الجودة المطلوبة؛
- تمكين المورد من تخفيض كمية المواد الهالكة والتالفة من خلال مراقبة الجودة، مما يحقق له وفورات يترتب عليها تخفيض في الأسعار التي يبيع بها إلى العملاء؛
- توفر عملية المراقبة ووجود نظام دقيق للمراقبة بالمؤسسة على العميل القيام بالتفتيش الكامل على المنتجات الواردة إليه، وزيادة رضا العميل وولائه لمنتجات المؤسسة.

**3-2- فوائد داخلية تعود على المؤسسة:**

- تساعد عملية مراقبة الجودة على تحسين جودة المنتجات وتؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة؛
- كما تساعد الرقابة على الجودة من تقليل التكاليف والذي يؤدي إلى الانخفاض في أسعار المنتجات وبالتالي زيادة القدرة على المنافسة والذي يحقق زيادة في الأرباح وفي الحصة السوقية؛
- وجود نظام واضح للرقابة على الجودة يمكن للمؤسسة من توفر المعلومات الضرورية لإدارة العمليات لدى القائمين عليها، بحيث يقوم هذا النظام على افتراض أساسي "أنه لكي تكون قادرا على حل مشكلة ما فإنه يجب أن تكون قادرا على رؤيتها أولا"؛
- يمكن نظام المراقبة من التعرف على أي انحراف أو عدم التطابق في الوقت المناسب، وهذا ما يزيد في القدرة على التغلب عليه بسرعة وفعالية، وبالتالي تصبح أكثر تحكما وقدرة على منع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

كما يركز الهدف الأساسي لمراقبة جودة المنتج في حصول هذا الأخير على رضا المستهلك وإشباع حاجاته المتنامية من خلال مطابقة المنتج المتحقق مع المواصفات والمعايير القياسية المقررة من طرف المؤسسة بواسطة التصميم لتلك المنتجات بما ينسجم مع المتطلبات الفعلية للمستهلكين.<sup>7</sup>

**المحور الثاني: الإبداع في المؤسسة الاقتصادية، محفزاته وأهم معوقاته.**

### 1- تعريف الإبداع:

لقد شغل مفهوم الإبداع العديد من الباحثين على مر العصور، وصار استخدام كلمة إبداع شائعا كثيرا من قبل كافة المختصين والغير المختصين، مع أن أكثرهم لا يملك تفسيرا واضحا لمعنى الإبداع، إلا أنه يمكن حصر عدة تعاريف ومفاهيم.

ويمكن إبراز أهم التعاريف المشهورة للإبداع، وذلك حسب تعريف العالم (جوان) **gowan**:

«الإبداع مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصلية ومفيدة للفرد أو الشركة أو المجتمع أو العامل».

كما أن العالم تورانس Torrance قد عرف الإبداع بأنه: «عملية وعي بمواطن الضعف وعدم الانسجام والنقص بالمعلومات والتنبؤ بالمشكلات والبحث عن حلول، وإضافة فرضيات واختبارها، وصياغتها وتعديلها باستخدام المعطيات الجديدة للوصول إلى نتائج جيدة لتقدم للآخرين».<sup>8</sup>

أما اصطلاحا فقد شغل مفهوم الإبداع العديد من الباحثين على مر العصور، وأول من اهتم بمفهوم الإبداع سنة 1912 وما يتعلق به هو الاقتصادي النمساوي josephe schumpter من خلال كتابه The theory of development والذي عرف فيه الإبداع على أنه: «استخدام

<sup>7</sup> فريد كورتل وأمال كحيلية، "الجودة وأنظمة الإيزو"، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص 92.

<sup>8</sup> جمال خير الدين، "الإبداع الإداري"، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 6.

الموارد المتاحة بطريقة جديدة تهدف إلى خلق سلع وخدمات جديدة»،<sup>9</sup> وقال بأن هذا الأخير عبارة عن نتيجة ناجمة عن إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو في كيفية تصميمه.<sup>10</sup>

كما قام Aynes بتعريف الإبداع على أنه «عملية جلب الابتكارات نحو الاستخدام الفعلي» مقابل أن الابتكار هو «عملية جلب التكنولوجيا جديدة أو الإشارة إلى تكنولوجيا جديدة تنتج عن هذه العملية» في حين أن الاختراع هو «استخدام البراعة والخيال لتوليد مدخل أو طريقة جديدة تتصف بالأصالة».<sup>11</sup>

وعرف الإبداع أيضا بأنه البراعة الفردية أو الجماعية والقدرة على إنشاء أفكار ومفاهيم جديدة، أو اكتشاف سبل جديدة بهدف تطوير أفكار جاهزة ومفيدة<sup>12</sup>، كما عرف على أنه عملية ليس لها نهاية، فنطاق الإبداع يمكن أن يكون إضافيا يتضمن التغييرات الخفيفة أو يكون جذريا وذلك من خلال تقديم منتج جديد.<sup>13</sup>

وجاء في القرآن الكريم: قال الله تعالى: « بديع السموات والأرض وإذا قضى أمرا فإنما يقول له كن فيكون»، صدق الله العظيم،<sup>14</sup> أي خالقهما على مثال غير سابق.

<sup>9</sup> Rodolphe Durant, " **guide du management stratégique** ", édition Dunod, paris,2003, p73.

<sup>10</sup> Yan Kerorguen, Anis Bouayad, " **La face cachée du management** ", Dunod, Paris, 2004, p197.

<sup>11</sup> C.Carrier, DJ Garand," **Le concept d'innovation de débats et ambiguïtés**", 5<sup>ème</sup> conférence internationale de management stratégique, Lille du 13 au 15 mai 1996, p03.

<sup>12</sup> حسن إبراهيم بلوط، "المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات"، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص358.

<sup>13</sup> أحمد المغربي، "الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين"، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص200.

<sup>14</sup> القرآن الكريم، "سورة البقرة"، الآية 117.

ويعرف الإبداع بأنه التفكير في ما لم يفكر فيه الآخرون أو رؤية ما لم يراه أحد من قبل القيام بعمل لم يقم به آخرون من قبل، وهو عبارة عن أفكار تتصف بالتجديد وتكون مفيدة ومتصلة بحل أمثل للمشكلات أو تطوير أساليب وتعميق رؤية أوسع وإعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في أشكال مميزة ومتطورة تدفع بأصحابها إلى الأمام.<sup>15</sup>

بصفة عامة يمكن تعريف الإبداع بأنه أفكار جديدة، مفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع وإعادة تركيب للأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة، فالإبداع ليس إلا رؤية الفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة فهو يتطلب القدرة على الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة، ومن ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف ومن ثم إيجاد الحل المناسب لها.<sup>16</sup>

## 2- فوائد الإبداع: تتمثل في النقاط التالية:

- يعتبر الإبداع عمل أساسي في زيادة الإنتاج والمبيعات بنسبة مرتفعة، وبالتالي جذب المزيد من الاستثمارات خاصة من الخارج وتوفير فرص عمل جديدة، وفتح أسواق جديدة عكس المؤسسات التي تكون ضعيفة في مجال الإبداع؛
- يتمثل الإبداع الحافز الأساسي لخلق فرص عمل جديدة ودعم القدرة التنافسية ومن ثم تحقيق الريادة في المؤسسات المبدعة؛
- تحقق المؤسسات المبدعة عائد للأسهم والذي يعادل 12% خلال 10 سنوات وهذا عكس ما تحققه المؤسسات الأقل إبداعا؛
- يمثل الإبداع العامل المشترك الأكثر أهمية في تحقيق التنمية الاقتصادية ودم التنافسية؛<sup>17</sup>

<sup>15</sup> علاء محمد سيد قنديل، "القيادة الإدارية وإدارة الابتكار"، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 125.

<sup>16</sup> محمود حسن حسني ترجمة لنيجل نيل أندرسون، "إدارة أنشطة الابتكار و التغيير"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 40-41.

<sup>17</sup> أحمد المغربي، "الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين"، مرجع سابق، 2008، ص 109.

- يعمل الإبداع على دعم التنمية الاقتصادية من خلال إيجاد الأساليب والتقنيات والتكنولوجيا الملائمة التي تدعم التنمية وتنهض بها؛
- الإبداع يقود إلى التجديد والتطوير المستمر مما يساعد المؤسسات على مواكبة التطورات والتغيرات وقيادتها؛
- يساهم الإبداع في تنمية وتطوير مهارات العاملين والتأثير على اتجاهاتهم وسلوكياتهم.<sup>18</sup>

### 3- محفزات الإبداع:

يرتبط الإبداع في المؤسسة بعدة عوامل نلخصها فيما يلي:

- 3-1 القيادة:** تعتبر طبيعة القيادة من أهم العوامل التي تؤثر في القدرة الإبداعية للمؤسسة بحيث أن المؤسسات التي تعمل على تحفيز المشاركة ولها قادة يتمتعون بالصفات القيادية الكفأة تكون فيها القدرة على الإبداع عالية، فالنمط القيادي التعاوني الديمقراطي يشجع المجموعات على الإبداع، وقد أثبتت الدراسات في هذا المجال بأن الفرق ذات الأداء الإبداعي العالي كان لها درجة عالية من الدعم القيادي والتركيز على الأهداف و بناء الفريق وتسهيلات العمل.<sup>19</sup>

- 3-2 الهيكل التنظيمي:** له أثر مباشر على مستوى القدرة على الإبداع في المؤسسة، وذلك من خلال الطريقة التي يتم بموجبها تنظيم المؤسسة.

- 3-3 ثقافة المؤسسة:** تؤثر ثقافة المؤسسة على القدرة الإبداعية، وأصبح شيء مؤكد عند المختصين أن التغيير التنظيمي يشمل التغيير الثقافي،<sup>20</sup> وتشمل ثقافة المؤسسة على المعتقدات والعادات والقيم الراسخة في المؤسسة.

<sup>18</sup> حسين حريم، "إدارة المنظمات - منظور كلي"، دار الحامد للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2003، ص 306 - 305.

<sup>19</sup> عجيلة محمد، مذكرة ماجستير «الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة لصفات ومعوقات ومحفزات الإبداع»، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2005، ص 89.

<sup>20</sup> مرجع نفسه، ص 40.



**3-4- المحيط:** يشمل المحيط مختلف المتغيرات الخارجية التي تؤثر على قدرة المؤسسة على الإبداع مثل شدة المنافسة في السوق، و مستوى التطور التكنولوجي.

وهناك عدة عوامل تحفز الإبداع وتساعد على التفكير الخلاق المشجع للإبداع وتزيد من قدرته تتلخص فيما يلي:

- تدعيم و تشجيع الأفراد على طرح أفكارهم وآرائهم؛
- وضع هيكل تنظيمي يشجع حرية التفكير وتنمية روح المبادرة والمشاركة واحترام أفكار العمال؛
- مكافأة الأفراد لأفكارهم الإبداعية، وذلك من خلال حوافز مادية و معنوية؛
- تطور تكنولوجيا المعلومات والذي ينعكس إيجابا على أنشطة الإبداع والتطوير حيث تساهم الإنترنت مثلا في تقديم خدمات في مجال التصميم والتحسين وغيرها؛<sup>21</sup>
- تخصيص وقت مناسب للتفكير: يجب أن تشجع المؤسسات أفرادها للاستفادة من أوقات الفراغ، لأنه عامل أساسي في الحث على إبداع أفكار جديدة؛
- فهم الحاضر وعدم الانشغال بالماضي: إن الفرصة الخاصة بالإبداع لا يمكن أن تتواجد إلا في الوقت الحاضر وذلك أفضل بقبول الموقف الذي نعيشه، وبذلك فإن الشرط الأول لتحقيق الإبداع هو أن ترى بوضوح أين تتواجد الآن بحيث لا تحفي نفسك بعيدا عن الحقيقة الراهنة، فإذا وجدت بعض المظاهر السيئة يمكن التخلص منها، وبالتالي نجد أن إمكانية تغيير المستقبل لا يمكن أن تتواجد إلا في الظرف الحالي.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> بورنان إبراهيم، بورنان مصطفى، «نشاطات الإبداع في منظمات الأعمال مع إشارة لحالة المنظمات اليابانية»، مجلة دراسات، العدد 12، جامعة عمار تليجي بالاغواط، 2009، ص 80.

<sup>22</sup> سليم بطرس جلدة، زيد منير عبوي، "إدارة المعرفة والإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة، عمان، 2006، ص 102-103.

#### 4- معوقات الإبداع:

رغم الحوافز السابقة إلا أنه يوجد عدة معوقات تحد من التفكير الإبداعي والتي يمكن تصنيفها إلى معوقات فردية وأخرى تنظيمية كما يلي:

#### 4-1- المعوقات الفردية : والتي تتمثل في ما يلي:

- عدم توفر الاستقرار الوظيفي والإحساس بعدم الأمان والخوف من الرؤساء.
- عدم القدرة على المغامرة وتحمل المخاطرة.<sup>23</sup>
- الخوف من الخطأ والفشل، والميل إلى الاعتماد على الغير.

#### 4-2- المعوقات التنظيمية : والتي تتمثل في ما يلي:

- عدم وضوح الأهداف التنظيمية وما يترتب عليها من تدني الروح المعنوية وروح الإبداع، ويعتبر ذلك عائقاً يمنع الأفراد من ممارسة الإبداع في النشاطات الإدارية؛<sup>24</sup>
- الروتين المستمر و إلزام الأفراد بأساليب عمل موحدة المركزية الشديدة؛
- عدم الترحيب بالتجديد والتمسك بالأنماط الثابتة في التنظيم وعلاقات العمل؛
- نقص الموارد المالية والبشرية والتقنية الذي يؤدي إلى تأخر المؤسسة في مجال الإبداع؛
- مقاومة التغيير بحيث هناك اتجاه في العديد من المؤسسات لمقاومة التغيير حيث أنه إذا كان الإبداع يعني طرقاً جديدة و تغييراً في المراكز فقد يؤدي ذلك إلى وجود مقاومة من طرف العمال.<sup>25</sup>

كما ركز العديد من الباحثين في مجال الإبداع على بحث معوقات الإبداع وتحديد العوامل التي تعيق أو تساعد على العملية الإبداعية لدى الأفراد والعاملين في المؤسسات، واختلفوا في دراستهم وتوصلوا إلى

<sup>23</sup> علي السلمي، «إدارة السلوك الإنساني»، دار غريب، مصر، بدون سنة، ص 262.

<sup>24</sup> عجيلية محمد ، مذكرة ماجستير «الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة لصفات ومعوقات و محفزات

الإبداع » مرجع سابق، ص 94.

<sup>25</sup> علي الشريف و محمد سلطان، "مبادئ الإدارة"، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 342.

نتائج متباينة حول معوقات الإبداع، ولقد حدد كامبل عددا من المعوقات التي من الممكن أن تعيق الإبداع في النقاط التالية:

#### 4-3- المعوقات المالية: وتعلق بإمكانيات المؤسسة المادية والبشرية.

وبالرجوع إلى الأدبيات العربية نجد أن الباحثين العرب حاولوا حصر هذه المعوقات ودراساتها في مختلف المؤسسات تم تقسيمها إلى:

#### 4-4- المعوقات الاجتماعية والثقافية:

والمتمثلة في التعليم والأسرة والمجتمع ككل الذي يجارب التغيير، فتعود الطفل على التبعية وعدم الاستقلالية سواء في البيت أو المدرسة، ومحاربة كل رغبة في التطوير والتغيير فيصبح الطفل مقلدا لآبائه ومعلميه في جميع تصرفاته في مراحل نموه المختلفة.<sup>26</sup>

إضافة إلى هذه العوائق هناك صعوبة إقناع الأفراد بأن الطريقة التي يعملون بها ليست الأفضل وكذلك الخوف من توظيف الأذكياء والذي يرى البعض أنه يمكن أن يشكل خطرا في حالة توظيفهم.

#### المحور الثالث: محاولة دراسة العلاقة بين الرقابة على الجودة والإبداع في المؤسسة.

نحاول من خلال هذا المحور إيجاد العلاقات واختبارها بين متغيرات الدراسة للتأكد من صحة أو عدم صحة الفرضيات وذلك عن طريق استخدام معامل ارتباط الرتب (Spearman) الذي استعمل في عدة دراسات سابقة، وتم تطبيقه على مستوى مؤسسات اقتصادية جزائرية لتحقيق هدف الدراسة أي إيجاد العلاقة بين عملية الرقابة على الجودة والإبداع في المؤسسة .

#### مجتمع البحث والعينة:

حدد مجتمع الدراسة في عينة من مؤسسات اقتصادية جزائرية حوالي 20 مؤسسة منها (مؤسسة نفضال لإنتاج زيوت السيارات بمستغانم، ترافل للمشتقات الحليب بالبليدة، مؤسسة حمود بوعلام

<sup>26</sup> سمية بروبي، مذكرة ماجستير، « دور الإبداع والابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة»، مرجع سابق، ص 87-88.

للمشروبات الغازية بالجزائر العاصمة، مؤسسة الدهن لسوق هراس، منتجات سيفيتال، شركة صناعة الأجر الأحمر BRIDJ، مؤسسة إنتاج البولستران،...، كما تم توزيع الاستبيانات على مفردات عينة البحث المقدرة بـ 25 استمارة وكانت نسبة الاستجابة 90% .

### الأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل ومعالجة البيانات بغرض تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته ومن هذه الأدوات:

### - معامل ارتباط الرتب سبيرمان (Spearman):

أداة إحصاء تستخدم لقياس درجة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وهو من ضمن الإحصاءات غير المعلمية ذات التوزيع الحر وقيمه موجبة أقل أو تساوي الواحد الصحيح.

### - معامل التحديد:

يعرف بأنه مربع معامل الارتباط وهو أداة تستخدم لمعرفة مدى جدوى التوفيق لخط الانحدار المقدر للمتغير التابع على المتغير المستقل، ويقاس كذلك نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل ويكون موجب محصور بين الصفر والواحد وكلما اقترب من قيمة الواحد كلما كان التقدير جيد.

### - الانحدار البسيط:

هو عبارة عن أسلوب إحصائي يستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة بحيث يسمى أحد المتغيرات (متغير تابع) والآخر (متغير مستقل) الذي يتسبب في تغير المتغير التابع.

### - الميل الحدي:

هو قيمة مساهمة وحدة واحدة من المتغير المستقل بتأثير على المتغير التابع، ويعرف كذلك بأنه قيمة المعلمة التي من خلالها يتبين اتجاه متغيرات وعلاقات النموذج (طردي أو عكسي).

### - اختبار F:

يستعمل لقياس أثر العلاقة بين متغيرات الدراسة المختلفة، فكلما كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية كلما كانت المتغيرات المستقلة ذات أثر معنوي على المتغيرات المعتمدة، والعكس صحيح كلما كانت قيمة (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية فهذا يعني أن المتغيرات المستقلة ليس لها أثر معنوي على المتغيرات المعتمدة.

**متغيرات البحث:** يحتوي هذا البحث على نوعين من المتغيرات:

- المتغير المستقل: وهو مراقبة الجودة؛
- المتغيرات التابعة: وهي الإبداع المؤسسي، الإبداع التكنولوجي، الإبداع الإداري، الإبداع التقني.

## 1- اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

1-1 الفرضية الرئيسية الأولى: اختبار علاقة الارتباط ما بين مراقبة جودة المنتج والإبداع المؤسسي:

حيث يلاحظ من خلال الجدول رقم(1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة عند مستوى معنوية (0.01) بين مراقبة جودة المنتج والإبداع المؤسسي وبلغت قيمتها (0.63) للمؤسسة عينة الدراسة، وهي قيمة عالية تؤثر قوة العلاقة بين المتغيرين، وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع المؤسسي، كما تؤكد على أن عملية مراقبة الجودة تعمل على تحفيز الإبداع داخل المؤسسة.

جدول(1) يوضح نتائج الارتباط بين أنواع الإبداع وتحسين الجودة

الارتباط	المتغير المعتمد	المتغير المستقل
<b>0.63</b> **	الإبداع المؤسسي	مراقبة جودة المنتج
<b>0.55</b> **	الإبداع التكنولوجي	
<b>0.60</b> **	الإبداع الإداري	
<b>0.56</b> **	الإبداع التقني	

\*\* الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ودرجة حرية (34).

المصدر: من إعداد الباحثين

**1-1-1 الفرضية الفرعية الأولى:** اختبار علاقة الارتباط ما بين عملية مراقبة الجودة والإبداع التكنولوجي، ويلاحظ من خلال الجدول رقم (1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة عند مستوى معنوية (0.01) بين مراقبة الجودة والإبداع التكنولوجي وبلغت (0.55)، وهي قيمة عالية تؤثر على قوة العلاقة بين المتغيرين، كذلك تثبت تحقق الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع التكنولوجي، وهذا ما يشير إلى أن عملية مراقبة الجودة تعمل على تحفيز الإبداع داخل المؤسسة.

**1-1-2 الفرضية الفرعية الثانية:** اختبار علاقة الارتباط ما بين عملية مراقبة الجودة والإبداع الإداري حيث يلاحظ من خلال الجدول رقم (1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة عند مستوى معنوية (0.01) بين عملية مراقبة الجودة والإبداع الإداري وبلغت قيمتها (0.60)، وهي قيمة عالية تؤثر قوة العلاقة بين المتغيرين، وهذا ما يثبت تحقق الفرضية (توجد علاقة ذات دلالة معنوية ما بين عملية مراقبة الجودة والإبداع الإداري)، وتدلل على أن عملية مراقبة الجودة تعمل على تحفيز الإبداع داخل المؤسسة.

**1-1-3 الفرضية الفرعية الثالثة:** اختبار علاقة الارتباط ما بين عملية مراقبة الجودة والإبداع التقني حيث يلاحظ من خلال الجدول رقم (1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة عند مستوى معنوية (0.01) بين عملية مراقبة الجودة والإبداع التقني وبلغت قيمتها (0.56)، وهي قيمة عالية تؤثر قوة العلاقة بين المتغيرين، وهذا ما يثبت تحقق الفرضية (توجد علاقة ذات دلالة معنوية ما بين عملية مراقبة الجودة والإبداع التقني داخل المؤسسة)، وتشير كذلك على أن عملية مراقبة الجودة تعمل على تحفيز الإبداع داخل المؤسسة.

## 2- تحليل العلاقة التآثرية للمتغير المستقل في المتغير المتعمد باستخدام الانحدار البسيط:

تم استخدام الانحدار البسيط بغرض تحديد تأثير المتغير المستقل (X) في المتغير المعتمد (Y) وقياس مستوى معنوية التأثير.

### 2-1 الفرضية الرئيسية الثانية: اختبار العلاقة التآثرية ما بين مراقبة الجودة والإبداع داخل المؤسسة (الإبداع المؤسسي):

يلاحظ من خلال الجدول رقم (2) الخاص بتوضيح العلاقة التآثرية بين عملية مراقبة الجودة والإبداع داخل المؤسسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد هي علاقة ذات تأثير معنوي لأن قيمة (f) المحسوبة (22.37) أكبر من قيمة (f) الجدولية (8.6)، ويتضح كذلك من معامل التحديد ( $R^2$ ) أن عملية مراقبة جودة المنتج تساهم بنسبة (41.7%) في تحفيز الإبداع داخل المؤسسة، وكان نموذج الانحدار البسيط كالآتي:  $Y=0.58+0.63X$

جدول رقم (2): يوضح نتائج الانحدار البسيط للعلاقة التآثرية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع في المؤسسة

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	الحد الثابت	الميل الحدي	قيمة (f) المحسوبة	معامل التحديد ( $R^2$ )	الدلالة
مراقبة جودة المنتج	الإبداع المؤسسي	0.58	0.63	22.37	39.7%	وجود تأثيرا ذا دلالة معنوية
	الإبداع التكنولوجي	0.58	0.55	14.66	30.9%	
	الإبداع الإداري	0.56	0.60	19.79	37.1%	
	الإبداع التقني	1.22	0.67	64.98	48.1%	

قيمة (f) الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، ودرجة حرية (34) = (8.6).

المصدر: من إعداد الباحثين

أي أن زيادة وحدة واحدة في قيمة مراقبة جودة المنتج (X) يؤدي إلى زيادة مقدار (63%) في تحفيز عملية الإبداع المؤسسي (Y)، بالعلم من أن هذا النموذج مقبول إحصائيا بدرجة ثقة (99%)، وهذا ما يثبت تحقق صحة الفرضية التي تنص على أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع المؤسسي)، ويؤكد كذلك على دور عملية مراقبة جودة المنتج في تحفيز الإبداع المؤسسي.

**2-1-1 الفرضية الفرعية الأولى:** اختبار العلاقة التآثيرية ما بين مراقبة جودة المنتج والإبداع التكنولوجي:

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح العلاقة التآثيرية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع التكنولوجي للمؤسسة قيد الدراسة أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد هي علاقة ذات تأثير معنوية، لأن قيمة (f) المحسوبة (14.66) أكبر من قيمة (f) الجدولية (8.6)، وكذلك يتضح من معامل التحديد ( $R^2$ ) أن مراقبة جودة المنتج يساهم ويساعد في تحفيز الإبداع التكنولوجي بنسبة (30.9%)، وكان نموذج الانحدار البسيط كالتالي:  $Y=0.58+0.55X$

أي أن زيادة وحدة واحدة في قيمة مراقبة جودة المنتج (X) يؤدي إلى زيادة مقدار (55%) في تحفيز عملية الإبداع التكنولوجي (Y)، علما أن هذا النموذج مقبول إحصائيا بدرجة ثقة (99%)، وهذا ما يدل على تحقق الفرضية التي تنص على أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين عملية مراقبة جودة المنتج والإبداع التكنولوجي في المؤسسة، كما تؤكد على دور عملية الرقابة على الجودة في تحفيز الإبداع التكنولوجي داخل المؤسسة.

**2-1-2 الفرضية الفرعية الثانية:** اختبار العلاقة التآثيرية ما بين مراقبة الجودة والإبداع الإداري:

يتضح من خلال الجدول رقم (2) العلاقة التآثيرية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع الإداري للمؤسسة عينة البحث أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد هي علاقة ذات تأثير معنوية، لأن قيمة (f) المحسوبة (19.79) أكبر من قيمة (f) الجدولية (8.6)، كما يلاحظ من خلال معامل التحديد



(R<sup>2</sup>) أن مراقبة جودة المنتج تساهم بنسبة (37.1%) في الإبداع الإداري وقد كان النموذج الانحدار

$$Y=0.56+0.60 X$$

البسيط كالاتي:

أي أن زيادة وحدة واحدة في عملية مراقبة جودة المنتج (X) تؤدي إلى زيادة مقدارها (60%) في تحفيز الإبداع الإداري (Y)، علما أن هذا النموذج مقبول إحصائيا بدرجة ثقة (99%)، وهذا ما يثبت تحقق الفرضية والتي تنص على وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع الإداري وتؤكد دور عملية مراقبة جودة المنتج في تحفيز الإبداع الإداري داخل المؤسسة.

### 2-1-3 الفرضية الفرعية الثالثة: اختبار العلاقة التائية ما بين مراقبة الجودة والإبداع التقني:

يتضح من خلال الجدول رقم (2) العلاقة التائية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع التقني للمؤسسة عينة البحث حيث أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد هي علاقة ذات تأثير معنوية، لأن قيمة (f) المحسوبة (64.98) أكبر من قيمة (f) الجدولية (8.6)، كما يلاحظ من خلال معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن مراقبة جودة المنتج تساهم بنسبة (48.1%) في تحفيز الإبداع التقني وقد كان النموذج

$$Y=1.22+0.69X$$

الانحدار البسيط كالاتي:

أي أن زيادة وحدة واحدة في عملية مراقبة جودة المنتج (X) تؤدي إلى زيادة مقدارها (69%) في تحفيز الإبداع التقني (Y)، علما أن هذا النموذج مقبول إحصائيا بدرجة ثقة (99%)، وهذا ما يثبت تحقق الفرضية والتي تنص على وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين مراقبة جودة المنتج والإبداع التقني وتؤكد دور عملية مراقبة جودة المنتج في تحفيز الإبداع التقني داخل المؤسسة.

### نتائج الدراسة:

– تبين من خلال النتائج الإحصائية وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة معنوية بين مراقبة الجودة (الرقابة على الجودة) وتحفيز الإبداع في المؤسسة، وهذا ما يؤكد على أن عملية مراقبة الجودة تعتبر عامل مهم وملازم لتحفيز الإبداع وتشجيعه؛

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مراقبة الجودة والإبداع المؤسسي وذلك من خلال ما أظهرته نتائج التحليلات الإحصائية، وهذا ما يعني أهمية وجود مراقبة الجودة في تحفيز الإبداع لدى العاملين في المؤسسة؛
- إدراك المسؤولين في المؤسسة عينة البحث أهمية مراقبة الجودة لانعكاسها المباشر على مستوى أداء عملهم وأهمية تحفيز الإبداع في ضوء هذا الإطار، وبالتالي يمكن القول أن سعي أي مؤسسة لتحفيز روح الإبداع بمختلف أنواعه لا بد أن ترافقه عملية مراقبة جودة المنتج؛
- تمثل عملية الرقابة على الجودة إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسة قيد الدراسة ومعظم المؤسسات المنتجة، خاصة في ظل التهديدات والمخاطر التي تواجه مختلف المؤسسات من قبل المنافسين بسبب تقادمها التقني وضعف مواكبتها للتجديد مما يؤثر على موقعها التنافسي في الأسواق؛
- تبني مبدأ مراقبة الجودة والإبداع يعتبر سلوكا حضاريا، كما يعد من سمات الإدارة الحديثة لكونه وسيلة تؤدي إلى تفوق وتميز المؤسسة عن منافسيها الآخرين فضلا على قدرتها على تنويع منتجاتها وتحسين جودتها وبالتالي تحقيق حاجات ورغبات العملاء المتنامية؛
- أهمية وجود قسم خاص لمراقبة الجودة داخل المؤسسة وتجهيزه بكافة الوسائل التكنولوجية والتقنيات المتطورة وتدعيمه بموارد بشرية ذات إمكانيات وكفاءات تمكنها من السيطرة على جودة المنتج واكتشاف العيوب وتصحيحها من خلال إبداعات جديدة أو محسنة؛
- ضرورة قيام الدولة بعملية مراقبة الجودة بصفة صارمة وإخضاعها إلى قوانين ووضع معايير خاصة وإلزام المنتجين بتطبيقها حتى لا يباع كل ما ينتج، وبالتالي يصبح المنتج ليس بحاجة إلى الإبداع لأنه حر في بيع أي منتج حتى ولو كان ذو جودة رديئة.

#### الخاتمة:

تبين من خلال هذا البحث أهمية كل من عملية الرقابة على الجودة والإبداع في المؤسسة حيث يعتبران من أهم متطلبات هذا العصر وضرورة حتمية تفرضها التحولات والظروف الاقتصادية الراهنة، فلا

بد على المؤسسة أن تقوم بمراقبة مستوى الجودة قبل وأثناء، وبعد العمليات الإنتاجية أي على مستوى جميع المراحل المرافقة لعملية الإنتاج، وذلك من خلال استخدام أدوات ضبط الجودة ومختلف الأساليب الإحصائية المستعملة في عملية الرقابة على الجودة بما فيها مراقبة التكاليف الخاصة بهذه العمليات. كما أضحى الإبداع خيارا استراتيجيا لا غنى عنه وأداة هامة تسمح للمؤسسة بمواكبة المستجدات العالمية ومواجهة المخاطر التي تشهدها، كما تتأكد لنا أهميته بحيث يؤدي تفعيل الإبداع إلى زيادة تنافسية المؤسسة من خلال تقديم منتجات جديدة والعمل على تحسين جودتها وتقليص أسعارها، مما يجعل المؤسسة متميزة في طرح منتجاتها، و بالتالي تحقيق مزايا تنافسية تمكنها من البقاء والنمو رغم المنافسة الشديدة التي يتميز بها السوق، وعلى هذا الأساس يجب على المؤسسة الاهتمام بالإبداع وتوفير مختلف المقومات والشروط الضرورية لتفعيله التي من بينها الاهتمام بعملية مراقبة الجودة حتى يتم اكتشاف العيوب وبالتالى محاولة تصحيحها وهذا ما يحفز على الإبداع.

### قائمة المراجع:

#### مراجع باللغة العربية:

1. أحمد المغربي، "الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين"، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2008؛
2. جمال خير الدين، "الإبداع الإداري"، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009؛
3. حسن إبراهيم بلوط، "المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات"، دار النهضة العربية، بيروت، 2005؛
4. حسين حريم، "إدارة المنظمات - منظور كلي"، دار الحامد للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2003؛
5. خضير كاظم حمود، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 2002؛

6. دال بستر فيلد، "الرقابة على الجودة: ترجمة سرور علي إبراهيم مسرور"، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، القاهرة، 1995؛
7. سليم بطرس جلدة، زيد منير عبوي، "إدارة الإبداع والابتكار". إدارة الإبداع والابتكار، دار كنوز المعرفة، عمان، 2006؛
8. علاء محمد سيد قنديل، "القيادة الإدارية وإدارة الابتكار"، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، 2010؛
9. علي الشريف و محمد سلطان، "مبادئ الإدارة"، الدار الجامعية، مصر، 2001؛
10. -علي السلمي، «إدارة السلوك الإنساني»، دار غريب، مصر، بدون سنة؛
11. فريد كورتل وأمال كحيلية، "الجودة وأنظمة الإيزو"، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012؛
12. فريد راغب النجار، "إدارة الإنتاج والعمليات التكنولوجية (مدخل تكاملي تجريبي)"، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997؛
13. محفوظ أحمد جودة، "إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2008؛
14. مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002؛
15. محمود حسن حسني ترجمة لنيجل نيل أندرسون، "إدارة أنشطة الابتكار و التغيير"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004 .

#### مقالات:

- 1- بورنان إبراهيم، بورنان مصطفى، "نشاطات الإبداع في منظمات الأعمال مع إشارة لحالة المنظمات اليابانية"، مجلة دراسات، العدد 12، 2009.

## مذكرات:

- 1- سمية بروبي، مذكرة ماجستير، « دور الإبداع والابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة»، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2011؛
- 2- عجيلة محمد، مذكرة ماجستير، «الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة لصفات ومعوقات ومحفزات الإبداع»، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2005.

## مراجع باللغة الأجنبية:

1. Rodolphe Durant, " **guide du management stratégique** ", édition Dunod, paris, 2003.
2. Yan Kerorguen, Anis Bouayad, " **La face cachée du management**", Dunod, Paris, 2004.
3. C. Carrier, DJ Garand, " **Le concept d'innovation de débats et ambiguïtés**", 5<sup>ème</sup> conférence internationale de management stratégique, Lille du 13 au 15 mai 1996.