

الإبداع ودوره في تحسين الأداء المتميز للمؤسسة في ظل إدارة المعرفة
دراسة حالة مؤسسة موبيليس المدية "دراسة قياسية"

بن حجوبة حميد طالب دكتوراه جامعة مستغانم
باصور عقيلة طالبة دكتوراه جامعة الجزائر – 3

This study aims to identify the relationship and the role of creation in achieving the economic institution's excellent performance. To achieve this goal, a questionnaire was developed to collect data from the study sample that accounted for (28) participants in Mobilis (Medea). The study followed the descriptive approach and the analytical approach for the purpose of data collection and the definition of terms. The SPSS 20 software was also utilized. The study revealed the existence of the relationship and the role of creation in achieving the institutions excellent performance, and also revealed a positive relationship between creation through (problem solution and decision making, changeability, risk appetite, communication capacity, innovation promotion, creative initiatives) And excellent performance and this relationship was lower than (0.05) of significance with a confidence percentage of (93.8%).

KEY WORDS: Creation, Innovation, Performance, Excellent Performance, Mobilis (Medea Branch).

تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة ودور الإبداع في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الإقتصادية، ولتحقيق هذا الهدف قمنا بإعداد إستمارة من أجل تجميع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت (28)، في مؤسسة موبيليس "المدية" إتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل البيانات وتعريف المصطلحات، كما تم معالجتها ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم إجتماعية spss20، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الإبداع من خلال (حل المشاكل وإتخاذ القرارات، القابلية على التغيير، روح المجازفة، سعة الإتصالات، تشجيع الإبتكار، المبادرات الخلاقة) والأداء المتميز تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 93.8%.

الكلمات المفتاحية: الإبداع، الإبتكار، الأداء، الأداء المتميز، مؤسسة موبيليس (فرع المدية).

تصنيف JEL: M1, L25

المقدمة:

بعدما كانت الموارد الطبيعية ورأس المال الضخم أساس عوامل الإنتاج، حقيقة عمرت كثيراً إلى أن تغيرت موازين القوى في الألفية الثالثة، التي شهدت زيادة المنافسة العالمية حدة، وأصبحت أمام ضرورة حتمية لا إختيارياً فرضتها ما حمله ظهور الإقتصاد الجديد، إقتصاد رقمي لا يعترف إلا بالمعرفة كقوة والإستثمار في المعارف من أجل الإبتكار والإبداع

كسلاح ضمن نقاط القوة لها، ومن هنا تبرز إشكالية هذه الدراسة في أن نجاح المؤسسات الجزائرية ونموها أصبح مرهون بمدى قدرتها على تفعيل وتنشيط السلوك الإبداعي من مصادرها، إذ لابد من تحقيق الاستفادة القصوى من طاقات أفرادها وإمكانياتهم المتجددة وأفكارهم المبدعة، وذلك بتوفير مناخ يعمل على تنمية قدرات هؤلاء الأفراد ويدعم الإبداع والتفكير الإبداعي للوصول للأداء المتميز وإنطلاقاً من هنا نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور وعلاقة الإبداع بتحسين الأداء المتميز في المؤسسة الجزائرية بصفة عامة ومؤسسة موبيليس فرع المدية بصفة خاصة؟

ولتوضيح هذه الإشكالية أكثر نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي حدود وإمكانيات مساهمة الإبداع في تحسين مستوى الأداء المتميز في؟
- ما هي أهمية الإبداع بالنسبة للمؤسسة الإقتصادية؟

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة إرتباط معنوية بين عملية الإبداع (حل المشاكل وإتخاذ القرارات، القابلية على التغيير، روح المجازفة، سعة الإتصالات، تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة) والأداء المتميز" والتي تتفرع إلى أربع فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى (H_0): " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) بين بعد حل المشكلات وإتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

الفرضية الفرعية الثانية (H_0): "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) بين بعد روح المجازفة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

الفرضية الفرعية الثالثة (H_0): "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) بين سعة الإتصالات في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

الفرضية الفرعية الرابعة (H_0): "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≤ 0.05) بين تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

أهمية الدراسة: تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال:

- تندرج الدراسة في إطار السعي إلي تحسين أداء المؤسسات من خلال تحديد العلاقة بين الأداء المتميز والإبداع؛

- استخدام الطرائق والأساليب المتطورة لتقديم الخدمة بكفاءة وبالتالي الحفاظ على تطورها ونموها في بيئة تنافسية .

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة للأهداف التالية :

- توضيح العلاقة بين عملية الإبداع والأداء المتميز؛
- معرفة مدى إستعمال أساليب تنمية الإبداع وسعي المؤسسات الجزائرية للتميز؛
- الوصول إلى إقتراحات بناء على ضوء النتائج المتوصل إليها كل هذا من شأنها توضيح كيفية إيجاد بيئة إبداعية تحقق الأداء المتميز؛

الدراسات السابقة:

منهج الدراسة:

تم الإعتماد في الجزء النظري على المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع المعلومات ودراستها وتحليلها، كما تم الإعتماد في الجزء التطبيقي على المنهج التحليلي.

هيكل الدراسة: تقسيمها إلى:

المحور الأول إلى الإطار المفاهيمي للإبداع ودوره في تحقيق الأداء المتميز. أما المحور الثاني

فيتضمن دراسة تطبيقية على مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال

المحور الأول: الإبداع والأداء المتميز

أولاً: الإبداع

يعبر الإبداع عن كل ما ينتج عن إبتكار طريقة أو نظام جديد في الإنتاج يؤدي إلى تغيير مكونات المنتج وكيفية تصميمه"¹، كما يمكن تعريفه " بالإنجاز بصورة تشكل إضافة إلى الموجود بطريقة تعطي فائدة إضافية"²،

ثانياً: الأداء المتميز

يعبر الأداء عن القدرة على الإنتاج من خلال الإستهلاك القليل للموارد، كما يعبر عن النتيجة والمجهود³، ويعكس قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها⁴.

¹ سليم بطرس جلدة ، "إدارة الإبداع والإبتكار" ، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2006، ص 20.

² عبد الرحمان توفيق، هكذا يفكر القادة الأكثر إبداعاً، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة ، مصر، 2000، ص28.

ثالثاً: إدارة المعرفة

تعرف على أنها الفهم والوعي الذي لثقافة المؤسسة والقدرة على إستخدام وتطبيق التغيير
الحاصل في هذه الثقافة⁵.

الإبداع والأداء المتميز

يساهم في تحسين أداء المؤسسة من خلال مايلي:

تحقيق الكفاءة والفعالية في النشاط عن طريق لبحث والتطوير والإستعمال العقلاني
لموارد المؤسسة المادية، المالية، البشرية والتكنولوجية، مما يساهم في تعزيز مستوى الأداء⁶،
فالإبداعات التنظيمية تحافظ على إستقرار العمال ومساهماتهم في تحسين ورفع مكانة
المؤسسة⁷، مواكبة التطور التكنولوجي: فالمؤسسة اليوم مطالبة بتلبية حاجات ورغبات
المستهلكين بأحسن كيفية ممكنة⁸، تحقيق التميز في المنتج وذلك تقديم منتج متميز في التكلفة

³ السعيد بريش، نعيمة يحيايوي، " أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة
فعاليتها"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد1، 2011/2012، ص29.

⁴ طاهر محسن الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، "أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن"، داروائل للنشر
والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص38.

⁵ خالد يوسف الزعبي، خالد محمد أبو الغنم، "أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة
من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد27،
العدد2، 2012، ص261.

⁶ مراد ناصر، دور الإبداع في تحسين أداء منظمات الأعمال، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: إقتصاديات
المعرفة والإبداع، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 18 و 19 ماي 2011، ص11.

⁷ فارس طرادا، "مانجمنت الإبداع وتأثيره علي نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير في العلوم
الإقتصادية وعلوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007، ص79.

⁸ محمد قريشي، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الوطنية، رسالة
ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2005، ص11.

أو الجودة، وهذا بتوافر مزايا (الإختلاف والتميز، سرعة الإستجابة، انخفاض التكلفة) ⁹ وزيادة الربحية وهذا يعني حصولها على قوة سوقية أو قدرة احتكارية ولو مؤقتة. ¹⁰

المحور الثاني: دراسة حالة مؤسسة موبيليس المدية

إختيار مؤسسة موبيليس فرع المدية كميدان للدراسة الميدانية بغرض الوقوف على واقع الإبداع ومدى مساهمته في تحقيق الأداء المتميز، بإعتبارها من المؤسسات التي تنشط في قطاع يتميز بمنافسة شديدة يفرض عليها الإهتمام بالإبداع أكثر.
أولاً: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

عينة الدراسة

تتمثل في أخذ مجمل موظفي مؤسسة موبيليس فرع المدية، كمجتمع في الدراسة، وتوزيع قائمة الإستبيانات على الإطارات و الموظفين في هذا الفرع باستثناء المدير كعينة لهذه الدراسة . وقد تم توزيع 28 قائمة استبيان تم انتقاء منها 28 قائمة صالحة أي بنسبة % 100 .
ثانياً: التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة.

توزيع أفراد العينة حسب الجنس والعمر .

فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فئات الجنس والعمر .

أولاً : التوزيع حسب الجنس :

فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فئات الجنس.

الجدول رقم(3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
التكرار	22	6	28
النسبة %	%75	25%	%100

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (spss 20).

⁹ مراد ناصر، مرجع سبق ذكره، ص12.

¹⁰ نجم عبود نجم، " إدارة الإبتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص: 124.

تتكون عينة الدراسة من 28 فردا منهم 22 ذكر و 6 إناث، حيث يوضح الشكل رقم(1) والجدول رقم(3) أعلاه، والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، أن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت 75% في حين قدرت نسبة الإناث ب 25%.

ثانيا: التوزيع حسب العمر.

فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فئات العمر.

الجدول (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

النسبة	التكرار	السن
10.7%	3	25 - 30
39.3%	11	31 - 35
32.1%	9	36- 40
17.9%	5	+41
100%	28	Total

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الإستبيان و (20 spss).

يتضح من الجدول (4) أعلاه أن أفراد عينة الدراسة المبحوثة التي تمثل تركيبة السن الأعلى في ميدان التوظيف، هي الفئة التي تتراوح أعمارهم بين [31- 35] سنة، إذ يمثلون نسبة 39.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة. تلهم الفئة العمرية التي تراوح أعمارهم بين [36- 40] سنة ويمثلون نسبة 32.1% من إجمالي العينة، ثم الفئة العمرية التي تقدر أعمارهم فوق 41 سنة فأكثر بنسبة 17.9%، أما الفئة الأخيرة والتي تراوح أعمارهم بين [25- 30] سنة بنسبة 10.7% من إجمالي أفراد العينة المدروسة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة تعتمد بقوة على العناصر ذات الخبرة والتجربة الكبيرة في نشاطها إذ يمثلون أكثر من 82.10% من عمال موبيليس فرع المدية. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

أولا: المستوى التعليمي:

فيما يلي تم عرض توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي.

الجدول(5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.
المستوي التعليمي

المستوى	التكرار	النسبة	التكرار المجمع الصاعد
أقل من ليسانس	2	%7.1	7.1
تقني سامي	6	%21.4	28.6
ليسانس	15	%53.6	82.1
مهندس	5	%17.9	100.0
Total	28	%100	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (20 spss).

يتبين من الجدول (5) أن أغلبية إطرارات المؤسسة هم من حملة الشهادات الجامعية ليسانس و بلغت نسبتهم ما يقارب 53.6% من إجمالي العينة المدروسة. ثم يليهم مستوى تقني سامي بنسبة 21.4% و النسبة 17.6% لصالح المهندسين وهذا ضمن إجمالي العينة التي وقعت عليها الدراسة وفي الأخير حصلت الدرجة أقل من ليسانس على نسبة 7.7%.

الخبرة المهنية :

فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية .
الجدول(6) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية .
عدد سنوات الخبرة المهنية.

	التكرار	النسبة	التكرار المجمع الصاعد
أقل من خمس نوات	4	14.3	14.3
من 6 إلى 10 سنوات	24	85.7	100.0
المجموع	28	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (20 spss).

يتضح من الجدول رقم (6) أن نسبة 85.7% من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة من [6-10] سنوات بتكرار 24 أفراد من أصل 28 وهم الفئة الغالبة. تليهم فئة الموظفين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 14.3%. وتشتمل على 04 أفراد، و كون أن موبيليس فرع المدية

كانت إنطلاقته سنة 2005 أي منذ 10 سنوات فقط ، نجد أن الفئة التي لديها سنوات خبرة تفوق 10 سنوات نسبيها 00% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة.
التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (7): جدول توزيع المدي لمقياس ليكارت.

المستوي	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
لا أوافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.2 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على دراسات سابقة.

فيما يلي عرض التكرارات لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الإبداع والأداء المتميز بالإضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدي ممارسة الإبداع في المؤسسة، وذلك من خلال دراسة متغيرين وهما متغير التحليل الإحصائي لمحاور الإبداع .

التحليل الوصفي لواقع الإبداع : جاءت نتائج التحليل الخاصة بالإبداع على النحو التالي:

الجدول رقم : (8) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الفرعي الأول .

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
المحور الفرعي الأول : حل المشاكل وإتخاذ القرار.			
5	1.13 3	3.11	1- تقوم المؤسسة بمنح العاملين الحرية في حل المشكلات الفورية المتعلقة بتقديم خدماتها، واتخاذ القرارات
6	1.01 6	2.93	2- تشعر بأن لديك قدرًا كافيًا من السلطات تمكنك من إتخاذ القرار في الظروف غير المألوفة.
3	1.16 2	3.36	3- هناك سرعة في إتخاذ القرارات في فترة قياسية نسبيًا .
2	0.94 0	4.07	4- تحاول اكتشاف أسباب المشكلات التي تواجهك في عملك بهدف حلها بأساليب جديدة.

4	1.15 0	3.17	5- تملك القدرة والكفاءة على اتخاذ القرارات الهامة والحيوية وتحمل مسؤوليتها .
1	0.85 8	4.07	6- تملك القدرة على تطوير الأفكار وإيجاد الحلول للمشاكل الخاصة بالفرص المتاحة.
	0.71 092	3.5417	القيم الإحصائية الإجمالية لمتغيرات حل المشاكل واتخاذ القرار

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الإستبيان و (20 spss).

يتضح من جدول المحور الفرعي الأول : أن بعد حل المشاكل واتخاذ القرار السائد في مؤسسة الاتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية بمتوسط حسابي (3.5417)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تملك القدرة على تطوير الأفكار وإيجاد الحلول للمشاكل الخاصة بالفرص المتاحة. " بمتوسط حسابي (4.07) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابع من فئات ليكارت الخماسي (4.20 الي 5) وهي الفئة التي تشير الي استجابة موافق وانحراف معياري (0.858)، ثم عبارة " تحاول إكتشاف أسباب المشكلات التي تواجهك في عملك بهدف حلها بأساليب جديدة." بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري(0.940).

الجدول رقم (9): نتائج التحليل الإحصائي للمحور الفرعي الثاني.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
المحور الفرعي الثاني : القابلية للتغيير.			
1	0.981		7-تمتلك المؤسسة مرونة عالية في حجم الاستجابة للتغيرات الحاصلة في حاجات ورغبات الزبائن.
3	1.036	3.54	8- تتبنى الإدارة العليا مبدأ التغيير كخيار إستراتيجي
4	1.453	3.54	9- تستفيد باستمرار من دورات تكوينية متخصصة تتماشى مع التطورات التكنولوجية المعاصرة.
2	1.168	3.57	10- تسعى المؤسسة إلى التجديد وكسر التقليد
	0.86660	3.6607	القيم الإحصائية الإجمالية لمتغيرات القابلية للتغيير

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الإستبيان و (20 spss).

يتضح من جدول المحور الفرعي الثاني: أن بعد القابلية للتغيير السائد في مؤسسة الاتصالات

الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية بمتوسط حسابي (3.6607)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "تمتلك المؤسسة مرونة عالية في حجم الاستجابة للتغيرات الحاصلة في حاجات ورغبات الزبائن." بمتوسط حسابي (4.00) وتقع ضمن المدى الذي يشير إلي استجابة موافق وانحراف معياري (0.984)، ثم تليها عبارة "تسعى المؤسسة إلى التجديد وكسر التقليد."

الجدول رقم (9): نتائج التحليل الإحصائي للمحور الفرعي الثالث.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
المحور الفرعي الثالث : روح المجازفة.			
4	1.124	3.22	11- تشجع موبيليس التجديد والإبداع رغم المخاطر المترتبة عليها
6	0.693	2.54	12- تقبل المخاطرة وعدم تفضيل الأمان بشكل دائم.
2	0.920	3.43	13- يتم التركيز على الخدمات المقدمة حاليا وتطويرها بجدية بدل المغامرة والدخول في مجالات جديدة درجة المخاطرة فيها غير مأمونة.
1	0.844	3.75	14- أنظر إلى الفشل بصورة عامة كتعلم وإغناء للخبرات.
3	1.001	3.393	15- تفضل القيام بالأعمال الصعبة والمعقدة
5	1.113	3.14	16- تقترح أساليب جديدة لأداء العمل حتى وإن كان هناك احتمال لعدم نجاحها.
	0.8666	3.6607	القيم الإحصائية الإجمالية لتغيرات روح المجازفة

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائجه الإستبتيان و (20 spss).

يتضح من جدول المحور الفرعي الثالث: أن بعد روح المجازفة السائد في مؤسسة الإتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية بمتوسط حسابي (3.6607)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أنظر إلى الفشل بصورة عامة كتعلم وإغناء للخبرات." بمتوسط حسابي (3.75) و تقع ضمن المدى الذي يشير إلي استجابة موافق وانحراف معياري (0.844).

لجدول رقم : (10) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الفرعي الرابع.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
المحور الفرعي الرابع : سعة الإتصالات.			
4	1.096	3.36	17- المناخ العام للإتصال في المؤسسة إيجابي ومساعد على تفاعل العاملين مع الأفكار وتأييدها وتطبيقها.
1	0.917	3.79	18- يسمح نظام الإتصالات بانسياب المعلومات الازمة والكافية لإتخاذ القرار
7	1.016	2.93	19- يمكن استخدام الإتصالات غير الرسمية بجانب الإتصالات الرسمية.
5	0.826	3.36	20- ألجأ إلى استخدام علاقتي الشخصية للإتصال مع الجهات الخارجية.
2	1.117	3.71	21- نظم الاتصالات الإدارية بالمؤسسة يوفر المعلومات للعاملين بالسرعة الممكنة وفي الوقت المناسب.
6	1.325	3.14	22- هناك تواصل دوري بين القيادات العليا بالمؤسسة والمستويات الدنيا لشرح بعض التعليمات ومناقشتها.
3	1.202	3.50	23- تتخذ المؤسسة إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين.
	0.57201	3.2857	القيم الإحصائية الإجمالية سعة الإتصالات

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الإستبيان و (spss 20).

يتضح من المحور الفرعي الرابع : أن بعد سعة الإتصالات السائد في مؤسسة الإتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية بمتوسط حسابي (3.2857). كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " يسمح نظام الإتصالات بانسياب المعلومات الازمة والكافية لإتخاذ القرار " بمتوسط حسابي (3.79) و تقع ضمن المدى الذي يشير إلي استجابة موافق وإنحراف معياري (0.917)، ثم عبارة " نظم الاتصالات الإدارية بالمؤسسة يوفر المعلومات للعاملين بالسرعة الممكنة وفي الوقت المناسب " .

الجدول رقم : (11) نتائج التحليل الإحصائي للمحور الفرعي الخامس.

الترتيب ب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
المحور الفرعي الخامس : تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة.			
1	1.249	3.82	24- توظف المؤسسة نظام الحوافز والمكافآت من أجل تثمين كل مبادرات الإبداع والتطوير والتحسين داخل المؤسسة.
4	1.257	3.39	25- أتلقى تدريباً كافياً يساعدي على أداء عملي بكفاءة.
3	1.138	3.46	26- أقوم بترصد فرص الإبداع وأعمل على الإستفادة منها.
5	1.166	3.39	27- يخضع نظام الترقيات في موبيليس إلى مبادئ الكفاءة المهنية .
7	0.887	3.25	28- يتم خلق الأفكار من قبل الأفراد والجماعات في جلسات النقاش الرسمية وغير الرسمية .
9	1.208	2.86	29- تشجيع المؤسسة للمستويات الدنيا على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم الإبداعية وتناقشها .
2	1.106	3.50	30- تحضى العناصر المتميزة في المؤسسة برعاية وتقدير خاصين من قيادة المؤسسة.
8	1.166	3.21	31- تتعاون المؤسسة مع مؤسسات البحث العلمي والجامعات لتطوير أفكار إبداعية جديدة
6	0.81381	3.25	32- تخصص إدارة المؤسسة جزء من ميزانياتها لتمويل نشاطات البحث والتطوير وتدعيم الإبتكارات
	0.81381	3.4286	القيم الإحصائية الإجمالية تشجيع الابتكار والمبادرات الخلاقة

المصدر: من إعداد الباحثان إعتقاداً على نتائج الإستهيبان و (spss 20).

يتضح من جدول المحور الفرعي الخامس : أن بعد تشجيع الابتكار والمبادرات الخلاقة السائد في مؤسسة الإتصالات الجزائرية للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية بمتوسط حسابي (3.4286)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " توظف المؤسسة نظام الحوافز والمكافآت من أجل تثمين كل مبادرات الإبداع والتطوير والتحسين داخل المؤسسة." بمتوسط حسابي (3.821) و تقع ضمن المدى الذي يشير إلى استجابة موافق وانحراف معياري (1.249)، ثم عبارة " تحضى العناصر

المتميزة في المؤسسة برعاية وتقدير خاصين من قيادة المؤسسة". بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (1.106).

الجدول رقم (12): نتائج التحليل الوصفي الإجمالي لمتغيرات الإبداع

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات الإبداع	الرقم
3	0.71092	3.5417	حل المشاكل وإتخاذ القرار	1
2	0.86660	3.6607	القابلية للتغيير	2
1	0.86660	3.6607	روح المجازفة	3
5	0.57201	3.2857	سعة الإتصالات	4
4	0.81381	3.4286	تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة	5

المصدر: من إعداد الباحثان إعتقادا على نتائج الإستبيان و (spss 20).

وبناءً على ما ورد في الجداول (12) أعلاه والذي يلخص نتائج التحليل الوصفي الإجمالي لمتغيرات الإبداع فإن أبعاد الإبداع السائدة في مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية وفق الترتيب الآتي:

يحتل بعد روح المجازفة الريادة بوسط حسابي (3.6607) وبانحراف معياري (0.86660) ومعه في نفس المرتبة القابلية للتغيير بنفس قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، ثم يأتي بعده متغير حل المشاكل وإتخاذ القرار حيث بلغ وسطها الحسابي (3.517) وبلغ انحرافها المعياري (0.71092) ويليه متغير تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة بوسط حسابي (3.4286) وبانحراف معياري (0.81381)، وفي الأخير قدرالوسط الحسابي لسعة الإتصالات ب (3.2857) أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.57201)، وهذا يعني ضرورة اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالقابلية للتغيير وكذا تنمية روح المجازفة للعمال موبيليس فرع المدية.

الجدول رقم(13): ائح التحليل الوصفي الإجمالي " للإبداع "

القيم	الموجودة	28
	المفقودة	0
المتوسط الحسابي		3.5155
الانحراف المعياري		.57231

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتيايح الإستبيان و (spss 20).

وكما تشير نتائج التحليل الوصفي الإجمالي لمتغير الإبداع ، إلى أن الوسط الحسابي الإجمالي بلغ (3.5155)، بانحراف معياري (0.57231) مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة تتفق إلى حدا كبير مع فقرات الاستبيان للمتغير التابع الأداء المتميز. وأن أفراد عينة الدراسة يرون أن مستوى الإبداع في مؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" فرع المدية مرتفع نسبيا ولكن بدرجات متفاوتة حسب الأبعاد المكونة لها وفقا لعناصر كل بعد من هذه الأبعاد.

التحليل الإحصائي للمتغير التابع الأداء المتميز.

- قد جاءت نتائج التحليل الوصفي الخاص بالأداء المتميز على النحو الآتي:

الجدول رقم(14) : نتائج التحليل الإحصائي للأداء المتميز .

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
الأداء المتميز			
1	0.983	4.32	1- تسعى إدارة المؤسسة غالبا إلى تعظيم الأرباح
5	1.206	3.75	2- تنظر المؤسسة إلى إطاراتها الفنية على أنها رأس مال فكري يجب تنميته وتطويره والمحافظة عليه.
3	1.117	3.86	3- تعتنى المؤسسة باستقطاب الأفراد ذوي المؤهلات العلمية والكفاءة العملية.
2	0.816	4	4 - تسعى المؤسسة إلى تقديم خدماتها بأقل تكلفة لتوسيع حصتها السوقية.
10	1.138	3.54	1- تستطيع المؤسسة تحقيق حصة سوقية عالية مقارنة بالمنافسة
19	1.052	3.07	6- تضع المؤسسة ضمن أولوياتها توفير فرص متساوية في التعيين

21	1.232	3.04	7- تسعى المؤسسة دائما دائما لتطوير علاقاتها مع الجامعات ، المستشفيات، والجمعيات
18	1.380	3.14	8- تساهم المؤسسة غالبا في توفير الدعم المادي للمستشفيات والجامعات...والجمعيات .
16	1.150	3.29	9- تحقق المؤسسة نسبة منخفضة جدا من الهدر والضياع في مواردها مقارنة بالمنافسة.
15	1.129	3.36	10- تعمل المؤسسة على توفير قنوات إتصال دائمة للتعرف على إنشغالات الزبائن وتطلعاتهم
22	0.813	2.93	11- أدخلت المؤسسة أنظمة معلومات حديثة تساعد على إنجاز الأعمال
24	1.101	2.79	12- مستوى جودة الخدمات المقدمة هو دون مستوى الطاقات والكفاءات البشرية المتاحة في المؤسسة
11	1.106	3.50	13- تتوفر المؤسسة على جهاز لرصد التغييرات الحاصلة في سوق خدماتها
23	1.197	2.79	14- تتوفر في المؤسسة فرص لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لا تستطيع امتلاكها المؤسسات المنافسة.
04	0.983	3.82	15- أجرت المؤسسة تغييرات في تصميم وتقديم خدماتها تماشياً مع نوعية التقنيات الحديثة.
13	1.232	3.46	16- تستخدم المؤسسة قوى بيع ماهرة قادرة على التعامل مع الزبائن بمختلف متطلباتهم.
08	1.096	3.64	17- تلجأ المؤسسة إلى تطوير قنوات الترويج المتاحة للتأثير على القرار الشرائي للزبائن .
12	1.106	3.50	18- تحرص إدارة المؤسسة على منح الزبائن إهتماما شخصيا
20	0.979	3.07	19- هناك تأكيد على المرونة في انتقال العاملين بين الوظائف.
09	0.97	3.57	20- روح التماسك والمشاركة والتعاون تسود ضمن فريق العمل
14	1.062	3.36	21- تعقد المؤسسة دورات تدريبية لتعريف العاملين بأهمية التفكير الإبداعي.
17	1.090	3.18	22- توفر المؤسسة نوعا من الامركزية يساعد على طرح الأفكار الجديدة.

07	1.307	3.68	23- توظف المؤسسة نظام الحوافز والمكافآت من أجل تهمين كل مبادرات الإبداع والتطوير داخل المؤسسة.
06	0.967	3.75	24- يفتخر الأفراد في جميع المستويات بالعمل في هذا الجهاز.

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (spss 20).
الجدول رقم(15): نتائج التحليل الوصفي الإجمالي " للأداء المتميز".

القيم	الموجودة	28
	المفقودة	0
المتوسط الحسابي		3.4747
الانحراف المعياري		.61398

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (spss 20).

تشير نتائج التحليل الوصفي الإجمالية لمتغير الأداء المتميز، أن الوسط الحسابي الإجمالي بلغ (3.4747)، وانحراف معياري (0.61398) مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة تتفق إلى حد كبير مع فقرات الاستبيان للمتغير الإبداع كما يتضح من الجدول (3/ 16) أن أكثر عبارات الأداء المتميز أهمية هي عبارة " تسعى إدارة المؤسسة غالباً إلى تعظيم الأرباح " بمتوسط حسابي (4.32) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي (4.20 الي 5) وهي الفئة التي تشير إلى استجابة موافق بشدة وانحراف معياري (0.983)، ثم تليها عبارة " تسعى المؤسسة إلى تقديم خدماتها بأقل تكلفة لتوسيع حصتها السوقية." بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري(0.816)، ثم عبارة " تعني المؤسسة باستقطاب الأفراد ذوي المؤهلات العلمية والكفاءة العملية." بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (1.117).

إختبار صحة الفرضيات.

1-1 : الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الصفرية (H_0): "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين حل المشكلات وإتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين بعد حل المشكلات وإتخاذ القرار والأداء المتميز.

الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.60891	0.23	0.053	0.000	4.53	1.452	0.538	1	0.538	الانحدار
						0.371	26	9.64	الخطأ
							27	10.178	المجموع

* مستوى دلالة عند (0.05).

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (spss 20).

يبين الجدول رقم (16) أن قيمة (F) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.53) عند درجات حرية (1 و 26) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين بعد حل المشكلات وإتخاذ القرار في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.23)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) البالغ (0.000) حيث أنه أقل من مستوى الدلالة المعتمد. أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2=0.053$) وهي قوة تفسيرية ما ضعيفة مما يعني أن المتغير المستقل بعد (حل المشكلات وإتخاذ القرار) يفسر ما مقداره 5.3% من المتغير التابع (الأداء المتميز).

2-1 : الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الصفرية (H_0): "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين روح المجازفة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين بعد روح المجازفة والأداء المتميز.

الإنتحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.46877	0.682	0.465	0.000	4.53	10.858	2.366	2	4.731	الانحدار
						0.218	25	5.447	الخطأ
							27	10.178	المجموع

* دال عند مستوى (0.05)، المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستهيبان و (spss 20).

يبين الجدول رقم (17) أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.53) عند درجات حرية (2 و 25) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة وعالية بين بعد بين روح المجازفة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.682)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) البالغ (0.000) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد.

أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2=0.465$) وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبياً مما يعني أن المتغير المستقل (بعد روح المجازفة) يفسر ما مقداره 46.5% من المتغير التابع (والأداء المتميز).
3-1 : الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الصفرية (H_0): "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سعة الإتصالات في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".

الجدول رقم : (18) نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين بين سعة الإتصالات في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز.

الإحصاف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.47505	0.684	0.468	0.000	4.53	7.034	1.587	3	4.762	الانحدار
						0.226	24	5.416	الخطأ
							27	10.178	المجموع

* دال عند مستوى (0.05)، المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الإستبيان و (spss 20).

يبين الجدول رقم (18) أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.53) عند درجات حرية (3 و 24) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد بين سعة الإتصالات في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز. ، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.684)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) البالغ (0.000) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد. أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R²=0.468) وهي قوة تفسيرية ضعيفة مما يعني أن المتغير المستقل (بعد سعة الإتصالات) يفسر ما مقداره 46.8% من المتغير التابع (الأداء المتميز).

4-1 : الفرضية الفرعية الرابعة .

الفرضية الصفرية (H₀): " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز".
الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين بعد تشجيع الإبتكار والمبادرات الخلاقة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز.

الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.39843	0.801	0.641	0.005	4.53	10.279	1.632	4	6.527	الانحدار
						1.59	23	3.691	الخطأ
							27	10.178	المجموع

* دال عند مستوى (0.05)، المصدر: من إعداد الطالب مستخرج من النظام SPSS20

يبين الجدول رقم (19) أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.53) عند درجات حرية (4 و 23) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة وعالية بين بعد تشجيع الابتكار والمبادرات الخلاقة في مؤسسة موبيليس والأداء المتميز، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.801)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) البالغ (0.000) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد.

أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2=0.641$) وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن المتغير المستقل (بين بعد تشجيع الابتكار والمبادرات الخلاقة) يفسر ما مقداره 64.1% من المتغير التابع (الأداء المتميز)، ومن خلال هذه الفرضيات
الخاتمة:

توصلت هذه الدراسة إلى أن الإبداع وعملية التفكير الإبداعي ككل، تعتبر المحرك الأساسي لبقاء وإستمرار المؤسسة وقدرتها على المنافسة في بيئة معقدة ومتغيرة غيرتها تسارع التغيرات الإقتصادية وإختلال الموازين التي تحكم العالم، مما عجل بالمؤسسات وألزمها توفر مناخ تشجيعي مفتوح للتفكير الإيجابي للإبداع والبناء، وأضحت المؤسسات تخصص أكبر المبالغ على البحث والتطوير حتى تكون العملية غير عشوائية ومنظمة، ورغبة منها في تحقيق الإختلاف والتميز عن باقي المؤسسات الأخرى من جهة، وتلبية رغبات زبائنها وإعتبار الإبداع إستراتيجية على المدى البعيد من جهة أخرى، كما توصلت الدراسة إلى أن الإبداع عامل مهم في تحسين ورفع الأداء المتميز، إضافة للوقوف على مجموعة من النتائج نختمها في:

- يمكن القول بأن المؤسسة تعتمد بقوة على العناصر ذات الخبرة والتجربة الكبيرة في نشاطها إذ يمثلون أكثر من 82.10% من عمال موبيليس فرع المدية .
- أن أغلبية إدارات المؤسسة هم من حملة الشهادات الجامعية ليسانس إذ بلغت نسبتهم ما يقارب من 53.60% من إجمالي العينة المدروسة.
- النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة ممتدة بين [6-10]سنوات إذ يمثلون القيمة العظمى وذلك بنسبة 85.7% من أفراد عينة الدراسة .
- من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة وجدنا أنه لا توجد علاقة إرتباط بين بعد حل المشكلات وإتخاذ القرار والأداء المتميز . .

المراجع:

1. سليم بطرس جلد، "إدارة الإبداع والإبتكار"، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2006، ص 20.
2. عبد الرحمان توفيق، هكذا يفكر القادة الأكثر إبداعا، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة ، مصر، 2000، ص28.
3. السعيد برنث، نعيمة يحيوي، " أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد1، 2012/2011، ص29.
4. طاهر محسن الغالي، وائل محمد صبيح إدريس، "أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص 38.
5. خالد يوسف الزعي، خالد محمد أبو الغنم، " أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد27، العدد2 ، 2012، ص261.
6. مراد ناصر، دور الإبداع في تحسين أداء منظمات الأعمال، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول : إقتصاديات المعرفة والإبداع، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 18 و 19 ماي 2011، ص11.
7. فارس طرادا، "مانجمنت الإبداع وتأثيره علي نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2007، ص79.
8. محمد قريشي، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الوطنية ، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2005، ص 11.
9. مراد ناصر، مرجع سبق ذكره، ص12.
10. نجم عبود نجم، " إدارة الإبتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص :124.