

أثر الإبداع على تحقيق الجودة الشاملة في مجموعة من البنوك التجارية بمستغانم

The impact of creativity on achieving total quality in a group of commercial banks in Mostaganem

بلفكرون خضرة*¹، داني لكبير معاشو²

¹ جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، belfe.khadra@gmail.com

² جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، dkmaachou@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/06/07

تاريخ الاستلام: 2021/05/10

ملخص:

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الإبداع على الجودة الشاملة في مجموعة من البنوك التجارية بمستغانم، إذ شملت جانبا يخصص أدبيات الإبداع في سياق إدارة الأعمال وذلك وفق مقارنة المستويات مع إبراز علاقته بالجودة الشاملة، وجانبا آخرًا لتحليل علاقة الأثر بين المتغيرين. وكان اختيارنا لمحاو الدراسة (الإبداع الفردي الإبداع الجماعي، الإبداع التنظيمي) لما لهم من أهمية في أداء منظمات الأعمال، أما محاور الجودة الشاملة فشملت كل من التحسين المستمر، جودة المنتج ورضا العملاء. وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر متوسط لمستويات الإبداع على الجودة الشاملة في البنوك التجارية الجزائرية، وكذلك في البنوك التجارية الأجنبية.

الكلمات المفتاحية: إبداع؛ مستويات الإبداع؛ جودة شاملة؛ بنوك تجارية.

Abstract:

This study aimed to highlight the relationship between creativity and total quality in commercial banks in Mostaganem, so we have dealt with the literature of creativity in the context of organizations according to the level approach and its relation to total quality, then we analyzed the impact relationship between the two variables. The study concluded that there was a moderate impact of creativity on total quality in Algerian commercial banks, also in foreign commercial banks.

Keywords : Creativity; Creativity levels; Total quality; Commercial banks

*بلفكرون خضرة.

I. مقدمة:

تعتبر التغييرات التي طرأت على العالم المتمثلة أساسا في التوجه أكثر فأكثر نحو اقتصاد المعرفة بمثابة التحدي الحقيقي للبنوك التجارية وقادتها، إذ فرضت عليها واقعا جديدا ينبغي التعامل معه بأساليب وأفكار جديدة لاستثمار الفرص المتاحة وتفادي التهديدات المحتملة، وهذا ما يبرز الحاجة للقدرة الإبداعية والفردية والجماعية التي تدعم توجهها نحو الريادة والتميز كونها مصدرا مهما للأفكار الخلاقة التي يمكن أن تترجم في شكل حلول تساهم في التقليل من المشكلات التنظيمية القائمة، أو في شكل ابتكارات توفر لها أسبقيات تنافسية سواء كانت في الخدمة المقدمة أو في العملية، أو حتى في الجانب التنظيمي لها. وعليه، لم يعد تشجيع الإبداع بكل مستوياته عملية اختيارية أمام البنوك، بل أصبح عملية حتمية تدعم توجهها نحو تبني فلسفة الجودة الشاملة بكل أبعادها.

ونظرا لاتفاق الأكاديميين في مجال إدارة الأعمال على أهمية الإبداع بكل مستوياته في منظمات الأعمال بما فيها البنوك التجارية والتي تتبنى مقارنة إدارة الجودة الشاملة لتحقيق أهدافها في ظل بيئة كثيرة التعقد والتغيير، تبادر إلينا طرح السؤال التالي: هل تؤثر مستويات الإبداع على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية؟
تنبثق عن هذا السؤال أسئلة أخرى كالآتي:

- هل يؤثر الإبداع الفردي على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية؟
- هل يؤثر الإبداع الجماعي على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية؟
- هل يؤثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية؟

للإجابة عن هذه الأسئلة وضعنا الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر لمستويات الإبداع على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية عند مستوى دلالة

$$\alpha = 0.05$$

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر للإبداع الفردي على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ؛
- لا يوجد أثر للإبداع الجماعي على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ؛
- لا يوجد أثر للإبداع التنظيمي على تحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

1. أهداف الدراسة:

تهدف من خلال دراستنا إلى تحليل علاقة الأثر بين مستويات الإبداع (الإبداع الفردي، الإبداع الجماعي، للإبداع التنظيمي) والجودة الشاملة (التحسين المستمر، جودة الخدمة، رضا العملاء) في البنوك التجارية محل الدراسة، مع معرفة أي مستويات الإبداع الأكثر تأثيرا على تحقيق الجودة الشاملة.

2. منهج الدراسة:

من أجل التحليل المنهجي والعلمي للإشكالية واختبار صحة الفرضيات الموضوعية، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري ومنهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي للموضوع.

3. الدراسات السابقة:

1.3 دراسة شعبان فرح (2020) بعنوان "التحسين المستمر والإبداع بين الاستجابة لتطلعات العملاء وتحقيق جودة الخدمة": هدفت الدراسة إلى توضيح أثر الإبداع والتحسين المستمر على الاستجابة لتطلعات العملاء وتحقيق جودة الخدمة

البنكية حيث اعتمدت على التحليل الإحصائي باستعمال نموذج المعادلات الهيكلية لدراسة مختلف العلاقات بين المتغيرات المعتمدة وأظهرت النتائج عدم وجود أثر للإبداع على الاستجابة لتطلعات العملاء وجودة الخدمة، في حين بينت وجود أثر إيجابي للتحسين المستمر عليهما.

2.3 دراسة نواله مريم (2015) بعنوان "أهمية الإبداع والابتكار في تعزيز جودة الخدمات البنكية": هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإبداع والابتكار في تعزيز جودة الخدمة البنكية، حيث تم بناء استبانة وزعت على 800 فرد، ثم تم تحليلها إحصائياً عن طريق نمذجة المعادلات البنائية، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية جزئية بين الابتكار والإبداع وبين جودة الخدمات البنكية.

3.3 دراسة يونس عبد العزيز مقدادي وأحمد صالح السكر (2014) بعنوان "العوامل المحددة للإبداع التسويقي وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية": هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المحددة للإبداع التسويقي وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، بحيث شملت العينة 145 موظفاً في دوائر التسويق في 10 بنوك تجارية، وبعد التحليل الإحصائي بواسطة برنامج SPSS أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين عوامل الإبداع التسويقي وبين تحسين جودة الخدمات المصرفية.

اهتمت هذه الدراسات بالإبداع في الجانب التسويقي وعلاقته بجودة الخدمة المصرفية، في حين دراستنا سنتناول الإبداع من زاوية أخرى حسب مقارنة المستويات (الإبداع الفردي، الإبداع الجماعي، الإبداع التنظيمي) وعلاقته بتحقيق الجودة الشاملة في البنوك التجارية وليس فقط جودة الخدمة المصرفية.

II. الإبداع في سياق إدارة الأعمال:

حظي مفهوم الإبداع باهتمام الباحثين قديماً وحديثاً، فعلى حد تعبير روجرز إن التكيف الإبداعي هو الاحتمال الوحيد الذي يمكن الفرد، المنظمات والمجتمع ككل من مسايرة التغيرات العديدة في العالم المحيط بهم (جلي، 2007، ص 19).

II - 1 تطور مفهوم الإبداع على ضوء مقاربات البحث :

منذ القرن 19 احتل المنهج النفسي مكانة مركزية في العمل حول الإبداع، الذي أظهر القدرة على ربط الأفكار كميّة رئيسية للإبداع من خلال القيام بأبحاث حول الشخصيات البارزة والدراسات الإحصائية لفهم هذه القدرة الفردية، بعدها ظهر منهج العملية سنة 1926 من خلال أبحاث كوكس الذي ركز على ضرورة اقتران الذكاء مع الدوافع والعواطف في التفكير الإبداعي، ونموذج غراهام والاس الذي بين مراحل العملية الإبداعية: الإعداد الذهني؛ الحضارة؛ التنوير؛ التحقق من الفكرة عن طريق الاختبارات. ومع خمسينيات القرن العشرين بدأ الاهتمام بدراسة طبيعة المبدعين إذ يرى جيلفورد أن المبدعين يتميزون بقدرات فكرية وقدرات على التحليل والتقييم والتوليف، ثم ظهر المنهج البرغماتي خلال الستينيات من خلال أسلوب العصف الذهني وحل المشكلات الإبداعي مع دراسة تأثير الوسط الثقافي على عملية الإبداع، وبقيت الدراسات في تطور حول الإبداع إلى أن ظهر المنهج المعرفي مع نهاية القرن العشرين الذي ركز أصحابه على البعد المعرفي وعملية معالجة المعلومات وتحويلها إلى إنتاج إبداعي (Cohender, 2013, p3).

II - 2 مكانة الإبداع في علم إدارة الأعمال :

إن المتفحص للفكر الإداري الحديث يجد أن الإبداع يشكل الامتداد الفكري للمدارس الإدارية، لأن ما حملته هذه الأخيرة ما هي إلا نتاجات إبداعات حققها روادها، خاصة المدرسة السلوكية التي دعمت جهود المدارس الفكرية المعاصرة ولعبت دوراً بارزاً

في إيجاد الإنسان المبدع وتفجير طاقاته التي أدت إلى تحقيق الأداء المتميز (نجم، 2013، ص 57). وتباين مكانة الإبداع بالنسبة للمدارس الإدارية إذ يمكن ملاحظة ذلك من خلال التطور المرحلي لعلم الإدارة:

- المدرسة الكلاسيكية 1900-1927: لعبت هذه المرحلة تطورا كبيرا في عملية التحول من ممارسة الإدارة بالطرق العشوائية التي سادت خلال الفترة ما قبل 1900 إلى ممارستها بالطرق العلمية، إلا أنه لم يكن للإبداع ظهور واضح بسبب عدم استخدام الممارسات الإدارية بشكل مرن مع العاملين، فضلا على أن التركيز كان على زيادة الإنتاجية باستخدام الحوافز المادية فقط دون إعطاء العاملين نصيب في الأبعاد المعنوية والانسانية.

- المدرسة السلوكية 1927-1950: تميزت هذه الفترة بتطوير الفكر الإداري من حيث تركيزها على العوامل الانسانية والاجتماعية في المنظمة، ويمكن القول أن بدايات الإبداع ظهرت في هذه المرحلة لأنها المرحلة التي وفرت للعامل الثقة بالنفس والاحترام وعلاقات عمل جيدة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية.

أما عن علاقة الإدارة بالإبداع في ظل المدارس الإدارية المعاصرة (مدرسة النظم، المدرسة الظرفية، مدرسة الإدارة بالأهداف)، قد برز تفاعل كثيف بينهما، خاصة بعد انتقال الاقتصاد بشكل عام من فترة تميزت بوفرة الموارد وبساطة الإنتاج والمحصار المنافسة في المستوى المحلي والوطني إلى فترة جديدة تميزت أكثر بعدم تجانس المنتجات، تعقد الأسواق مع عوامة المنافسة، أصبحت منظمات الأعمال بما فيها البنوك التجارية أمام تحدي القيام بأفضل ما يمكنها وبأقل تكلفة حتى تجاري مستجدات الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة لا على الموارد وموجه أكثر نحو العملاء وتحقيق الميزة التنافسية، فلضمان النجاح في ظل هذا الاقتصاد يجب التركيز على رأس المال البشري كونه يمثل رافعا لا غنى عنه للتحول، إذ يستدعي بناءه تجنيد الطاقات الإبداعية لأفراد المنظمة بمختلف مستوياتهم (Idea, 2010,p02). ومن أهم الأعمال التي تناولت الإبداع داخل منظمة الأعمال، ما قدمته تيريزا أمايل سنة 1988، إذ عرفته على أنه: " إنتاج أفكار جديدة ومفيدة من قبل الفرد أو مجموعة من الأفراد الذين يعملون معا"، ثم عرفه كل من Cheung و Wong سنة 2011 على أنه: " استخدام الأفراد لمجموعة متنوعة من المهارات والقدرات والمعرفة والرؤى والخبرات لتوليد أفكار جديدة تسهل عملية صنع القرار وحل المشكلات وتنفيذ المهام بشكل فعال".

(Lavoie, 2016,p20)

II- 3 مستويات الإبداع:

يتيح الإبداع إنتاج الأفكار من قبل الفرد أو مجموعة من الأفراد، مما يفسر ارتباطه بعدة مستويات متفاعلة فيما بينها ((Grof, 2016, p123)، إذ يكمن الإبداع الفردي في قدرة الشخص على ربط العناصر بتكوين علاقات جديدة لها قيمة علمية اجتماعية وتقنية، وقد عبر إساكسن سنة 2000 عن هذه القدرة بصيغة رياضية توضح المؤشرات المؤثرة في الإبداع الفردي على النحو التالي: $C = fa(K)$ ، حيث: $C =$ الإبداع؛ $K =$ المعرفة؛ $E =$ التقييم؛ $I =$ الخيال؛ $fa =$ دالة متزايدة.

E ؛ I ؛ K هي عبارة عن متغيرات، والتي هي في حد ذاتها دالة على: منطق الفرد، حالته الذهنية، شخصيته تجاربه وعلاقته بالآخرين وقبل كل شيء نهجه في الموضوع الأصلي. لذلك إذا قمنا بزيادة كمية K ؛ I ؛ E فسوف يزيد C ، وهو ما يترجم العلاقة الطردية بين الإبداع الفردي وهذه المتغيرات. (الأعسر، 2000، ص 40)

في حين أن إبداع المجموعة يظهر من خلال إبداع الأفراد الذين يؤلفونها، ولكنه يعتمد أيضا على عوامل محددة لهذا المستوى مثل: معايير المجموعة، تماسكها، حجمها، عدم تجانسها وطريقة عملها. أما الإبداع التنظيمي فيرتبط بالإبداع الفردي والإبداع الجماعي بطريقة تفاعلية في النظام المعقد الذي تمثله المنظمة ويعتمد على عدة عوامل أهمها ثقافة المنظمة و المناخ التنظيمي

السائد فيها. إذا الإبداع ينطبق على الفرد وعلى المنظمة في آن واحد مع مراعاة تفاعل الفرد ضمن مجموعات من الأفراد مع البيئة الداخلية للمنظمة، وكذلك تفاعل هذه الأخيرة مع بيئتها الخارجية خاصة داخل النظام البيئي للأعمال.

III. الجودة الشاملة في البنوك التجارية:

يعتبر مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم الشائعة في اللغة الإدارية المعاصرة، تعود بداياته إلى اليابان عندما استعانت بإدوارد ديمنج سنة 1969 الذي قام بإلقاء محاضراته القيمة في موضوعات الجودة و مراقبة العمليات حيث قام بعرض مزايا فلسفة الجودة الشاملة (نعيم، 2019، ص 45)، وفي وقت لاحق نظرا لاهتمام اليابان بها، توج هذا الاهتمام بإصدار مواصفات ISO 9000 التي تتضمن مجموعة من المعايير الواجب توفرها في أية منظمة لتكون جديرة بالتعامل معها (بركات، 2009، ص 110)، وباعتبار البنوك التجارية شأنها شأن كل منظمات الأعمال تشهد منافسة شديدة، حتى تستطيع مواجهتها والمحافظة على استمرارية نشاطها ينبغي لها التوجه أكثر نحو تبني فلسفة الجودة الشاملة بكل أبعادها (ياسمين، 2019، ص 289)، إذ يمكن تعريف الجودة الشاملة في سياق البنوك التجارية على أنها: "إحدى المدخل الإدارية الشاملة للعولمة والهادفة إلى التحسين المستمر في أنشطة البنك ككل لتقديم خدمات مرتفعة الجودة للعملاء ومساعدة الإدارة البنكية على التعامل مع البيئة التنافسية العالمية" (مرهم، 2015، ص 98)، وقد اختلف الباحثون حول عدد أبعاد الجودة الشاملة الرئيسية فمن بين أهم هذه الأبعاد الأكثر تطبيقا في البنوك هي (فرح، 2020، ص 126):

- دعم والتزام الإدارة العليا بفلسفة الجودة الشاملة: يجب على الإدارة العليا أن تتخذ مجموعة من القرارات الخاصة ببرامج الجودة الشاملة وأن تكون محفزة على تطبيقها من خلال تهيئة المناخ التنظيمي؛
- التحسن المستمر في العمليات البنكية: تتطلب الجودة الشاملة عمليات تحسين مستمرة للخدمات والأداء دون توقف ويجب أن يكون الكمال هو الهدف النهائي المطلوب الوصول إليه؛
- التركيز على العملاء: يركز هذا المبدأ على تحسين الجودة من أجل تكييف الأداء لمقابلة احتياجات العملاء المتوقعة، سواء كان العميل من داخل البنك أو عميلا من خارجها كما يجب أن يصبح تحقيق رغبات العملاء المهمة الأساسية للبنك؛
- مشاركة العاملين من خلال تداول المعلومات بينهم على اختلاف مستوياتهم التنظيمية وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار. (ياسمين، 2018، ص 200)

IV. الطريقة والأدوات:

تتمثل عينة الدراسة في أربعة بنوك تجارية بمدينة مستغانم منها بنكين تجاريين جزائريين وهما: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والبنك الوطني الجزائري (BNA)، وبكين آخرين أجبيين وهما: سوسيتي جنيرال (Société générale) وبي أن بي باريا (BNP Paribas)، حيث قمنا بتوزيع الاستبانة على أفراد العينة التي بلغ عددها 100 استبانة، وقد تم استرجاع 86 استبانة وتم إقصاء خمس استبانة غير قابلة للتحليل الإحصائي. تم إعداد الاستبانة حول: "أثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة في مجموعة من البنوك التجارية بمستغانم"، حيث قسمت هذه الأداة إلى ثلاثة محاور مكونة من عدة بنود والموضحة في الجدول التالي:

الجدول 1: محاور الاستبيان

المحاور	عدد البنود	وصف البنود
المحور الأول: معلومات تخص البنك التجاري	6 بنود	نوع البنك: جزائري؛ أجنبي
		عمر البنك: أقل من 10 سنوات؛ بين 10 سنوات و15 سنة؛ أكثر من 15 سنة
		عدد عمال البنك: 25-50؛ 51-75؛ 76-100؛ أكثر من 100
		متوسط الزيادة في رقم الأعمال: انخفاض قوي؛ انخفاض ضعيف؛ استقرار؛ ارتفاع
		ضعيف؛ ارتفاع قوي
		وضعية البنك في السوق: حصة سوقية صغيرة؛ حصة سوقية متوسطة؛ حصة سوقية كبيرة
المحور الثاني: مستويات الإبداع	3 بنود	أثر المنافسة على البنك: ضعيف؛ متوسط؛ قوي
		الإبداع الفردي
		الإبداع الجماعي
المحور الثالث: مكونات الجودة الشاملة	3 بنود	الإبداع التنظيمي
		التحسين المستمر
		جودة المنتج
		رضا العملاء

المصدر: من إعداد الباحثين

– سلم الدراسة:

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة لفقرات الاستبيان، بحيث يعتبر كوسيلة تقيس مدى تبني الإبداع بمستوياته الثلاث لتحقيق الجودة الشاملة في البنوك محل الدراسة، من خلال أسئلة تحتمل إجابة واحدة بين خمس خيارات، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس المجال المفتوح.

الجدول 2: مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: <https://www.statisticshowto.com/>، تاريخ الاطلاع: 2021/04/25

تم تفرغ الاستبيان وتحليله من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 20 باعتماد مقياس النزعة المركزية ومقاييس التشتت وتحليل التباين الأحادي، مع اختبار المتغيرات المستقلة في حالة التوزيع الطبيعي، لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، قمنا باختبار ألفا كرونباخ لمعرفة المتوسطات في سلم المدى حسب سلم ليكارت الخماسي المستعمل وسيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول 3: سلم المدى حسب ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	التقديرات والأحكام
من 1 إلى 1.80	ضعيف جدا
من 1.81 إلى 2.60	ضعيف
من 2.61 إلى 3.40	متوسط
من 3.41 إلى 4.20	قوي
من 4.21 إلى 5.00	قوي جدا

المصدر: <https://www.statisticshowto.com/>، تاريخ الاطلاع: 2021/04/25

- صدق وثبات الاستبيان:

لاختبار صدق وثبات الاستبيان استعملنا معامل ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول التالي:

الجدول 4: معامل ألفا كرونباخ

Reliability statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item's
0.954	52

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

نلاحظ أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ مقبولة وهي أكبر من النسبة المقبولة إحصائيا 60%، حيث بلغت نسبة كبيرة 95 % ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة التطبيقية.

الجدول 5: الانحرافات المعيارية

Model Summary					
نوع البنك	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error the Estimate
بنك تجاري جزائري	1	0.661	0.435	0.419	0.65450
بنك تجاري أجنبي	1	0.649	0.409	0.389	0.25720
a. Predictors : Constant					

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

المتغير المستقل: X = مستويات الإبداع، المتغير التابع: Y = الجودة الشاملة. وقد قسمت الدراسة إلى قسمين حسب ملكية البنك التجاري (جزائري، أجنبي):

1. بالنسبة للبنك التجاري الجزائري: معامل الارتباط $R = 0.641$ وهي قيمة متوسطة، أما معامل التحديد $R^2 = 0.435$ يعني أن 43% من التغيرات الحاصلة في الجودة الشاملة هي نتيجة لتغيرات في الإبداع، أما الباقي فهو نتيجة لمتغيرات أخرى.
2. بالنسبة للبنك التجاري الأجنبي: معامل الارتباط $R = 0.649$ وهي قيمة متوسطة، أما معامل التحديد $R^2 = 0.409$ و تعني 40% من التغيرات الحاصلة في الجودة الشاملة هي نتيجة لتغيرات في الإبداع، أما الباقي فهو نتيجة لمتغيرات أخرى.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: H_0 مستويات الإبداع لا تؤثر على الجودة الشاملة.

الجدول 6: اختبار ANOVA

ANOVA ^a							
ملكية البنك	Model	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig	
بنك تجاري جزائري	1	Regression	13.011	1	13.011	31.227	0.00 ^b
		Residual	17.083	41	0.417		
		Total	30.094	42			
بنك تجاري أجنبي	1	Regression	1.518	1	1.518	20.049	0.00 ^b
		Residual	2.196	29	0.076		
		Total	3.751	30			
a. Dependent Variable: مستويات الإبداع							
b. Predictors : Constant : الجودة الشاملة							

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

1. في البنك التجاري الجزائري: بلغت قيمة $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05 المعتمدة في دراستنا وبلغت معامل فيشر المحسوبة

$F = 31.227$ وأكبر من القيمة الجدولية $F = 4.0785$ إذن نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : مستويات الإبداع تؤثر على الجودة الشاملة في حالة البنك التجاري الجزائري.

2. في البنك التجاري الأجنبي: بلغت $\text{sig} = 0.00$ وهي أقل من 0.05 المتعمدة في دراستنا وبلغت قيمة معامل فيشر المحسوبة $F = 20.049$ وهي أكبر من القيمة الجدولية $F = 4.1829$ ، إذن نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 : مستويات الإبداع تؤثر على الجودة الشاملة في حالة البنك التجاري الأجنبي.

الجدول 7: الاتجاه العام للظاهرة

Coefficients ^a					
ملكية البنك	Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig

		B	Std.Error	Beta		
بنك تجاري جزائري	1	Constant	1.396	0.436		3.205 0.003
		مستويات الإبداع	0.714	0.128	0.658	5.588 0.000
بنك تجاري أجنبي	1	Constant	2.193	0.409		5.355 0.000
		مستويات الإبداع	0.476	0.106	0.639	4.478 0.000

a. Dependent variable : الجودة الشاملة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

1. البنك التجاري الجزائري: بما أن sig أقل من 0.05 في كلتا المعلمتين فإنهما معنويتين وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$Y = 0.714X + 1.396 \text{ بحيث :}$$

$Y =$ المتغير التابع (الجودة الشاملة).

$X =$ المتغير المستقل.

$A = 0.714$ مقدار تغير Y لما يتغير X بمقدار وحدة واحدة.

$B = 1.396$ هو الجزء الثابت من المعادلة.

بما أن A موجب فإن العلاقة بين مستويات الإبداع والجودة الشاملة في البنك التجاري الجزائري هي علاقة طردية، حيث كلما

زادت قيمة مستويات الإبداع بوحدة واحدة ارتفعت قيمة الجودة الشاملة بمقدار 0.714

2. البنك التجاري الأجنبي: بما أن sig أقل من 0.05 في كلتا المعلمتين فإنهما معنويتين وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$Y = 0.476X + 2.193 \text{ ، بحيث :}$$

$Y =$ المتغير التابع (الجودة الشاملة)

$X =$ المتغير المستقل (مستويات الإبداع)

$A = 0.476$ هو مقدار تغير Y لما يتغير X بمقدار وحدة واحدة.

$B = 2.193$ هو الجزء الثابت من المعادلة.

بما أن A موجب فإن العلاقة بين مستويات الإبداع والجودة الشاملة في البنك التجاري الأجنبي هي علاقة طردية، حيث كلما

زادت قيمة مستويات الإبداع بوحدة واحدة ارتفعت قيمة الجودة الشاملة بمقدار 0.476

اختبار توزيع البيانات:

لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، اعتمدنا على اختبار Kolmogorov-Smirnov، الذي يستعمل عندما يكون عدد

الاستبيانات أكبر من 50 استبانة، وهي الحالة الموجودة في دراستنا.

الجدول 8: توزيع البيانات وفق اختبار Kolmogorov-smirnov

Tests of Normality			
ملكية البنك	Kolmogorov-smirnov ^a		
	Statistics	DF	Sig

بنك تجاري جزائري	الإبداع	0.128	43	0.075
	الإبداع الفردي	0.105	43	0.200*
	الإبداع الجماعي	0.116	43	0.167
	الإبداع التنظيمي	0.119	43	0.134
بنك تجاري أجنبي	الإبداع	0.147	38	0.088
	الإبداع الفردي	0.129	38	0.200*
	الإبداع الجماعي	0.139	38	0.132
	الإبداع التنظيمي	0.179	38	0.013
. This is a lower bound of the true significance *				
a. Lilliefors Significance Correction				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

حسب الجدول أعلاه، يكون الإبداع بعناصره (الإبداع الفردي، الإبداع الجماعي، الإبداع التنظيمي) خاضعا إلى توزيع طبيعي عندما تكون قيمة sig أكبر من 0.05 وهي مستوى الدلالة المعتمدة في دراستنا.

- اختبار الفرضيات بالنسبة للبنك التجاري الجزائري:

1. اختبار أثر الإبداع الفردي على الجودة الشاملة: بما أن متغير الإبداع الفردي يخضع للتوزيع الطبيعي، نستخدم اختبار t للعينة الواحدة المبين في الجدول التالي:

الجدول 9: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير الإبداع الفردي

One-Sample Test ^a						
	T	DF	Sig (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإبداع الفردي	23.362	43	0.000	3.16452	2.8853	3.4310
a. نوع البنك = بنك تجاري جزائري						

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

بما أن t المحسوبة = 23.362 أكبر من t الجدولية = 2.021، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H_1 : يؤثر الإبداع الفردي على الجودة الشاملة في البنك التجاري الجزائري.

2. اختبار أثر الإبداع الجماعي على الجودة الشاملة: بما أن متغير الإبداع الجماعي يخضع للتوزيع الطبيعي نستخدم اختبار t للعينة الواحدة المبين في الجدول التالي:

الجدول 10: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير الإبداع الجماعي

One-Sample Test a					
	T	DF	Sig (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference

					Lower	Upper
الإبداع الجماعي	24.279	43	0.000	3.26910	2.9974	3.5408
a نوع البنك = بنك تجاري جزائري						

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

بما أن t المحسوبة = 24.279 أكبر من t الجدولية = 2.042، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H0 ونقبل الفرضية البديلة: H1: يؤثر الإبداع الجماعي على الجودة الشاملة في البنك التجاري الجزائري.

3. اختبار أثر الإبداع التنظيمي على الجودة الشاملة: بما أن متغير الإبداع التنظيمي يخضع للتوزيع الطبيعي نستخدم اختبار t للعينة الواحدة المبين في الجدول التالي:

الجدول 11: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير الإبداع التنظيمي

One-Sample Test ^a						
	T	DF	Sig (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإبداع التنظيمي	23.362	43	0.000	3.15814	2.8853	3.4310
a نوع البنك = بنك تجاري جزائري						

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

بما أن t المحسوبة = 23.362 أكبر من t الجدولية = 2.032، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H0 ونقبل الفرضية البديلة: H1: يؤثر الإبداع التنظيمي على الجودة الشاملة في البنك التجاري الجزائري.

- اختبار الفرضيات بالنسبة للبنك التجاري الأجنبي:

1. اختبار أثر الإبداع الفردي على الجودة الشاملة: بما أن متغير الإبداع الفردي يخضع للتوزيع الطبيعي، نستخدم اختبار t للعينة الواحدة المبين في الجدول التالي:

One-Sample Test ^a					
	T	DF	Sig	Mean	95% Confidence

			(2-tailed)	Difference	Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإبداع الفردى	38.261	38	0.000	3.74194	3.5422	3.9417
a نوع البنك = بنك تجارى أجنبى						

الجدول 12: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير الإبداع الفردى

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

بما أن t المحسوبة = 38.261 أكبر من t الجدولية = 2.021، وبما أن مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H_1 : يؤثر الإبداع التنظيمى على الجودة الشاملة فى البنك التجارى الأجنبى.

2. اختبار أثر الإبداع الجماعى على الجودة الشاملة: بما أن متغير الإبداع الجماعى يخضع للتوزيع الطبيعى نستخدم اختبار t للعينة الواحدة المبين فى الجدول التالى:

الجدول 13: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير الإبداع الجماعى

One-Sample Test ^a						
Test Value = 0						
	T	DF	Sig (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإبداع الجماعى	36.381	38	0.000	3.85601	3.5723	3.9021
a نوع البنك = بنك تجارى أجنبى						

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

بما أن t المحسوبة = 36.381 أكبر من t الجدولية = 2.042، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H_1 : يؤثر الإبداع الجماعى على الجودة الشاملة فى البنك التجارى الأجنبى.

3. اختبار أثر الإبداع التنظيمى على الجودة الشاملة: بما أن متغير الإبداع التنظيمى يخضع للتوزيع الطبيعى نستخدم اختبار t للعينة الواحدة المبين فى الجدول التالى:

الجدول 13: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير الإبداع التنظيمى

One-Sample Test a

	Test Value = 0					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95 % Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإبداع التنظيمي	38.431	38	0.000	3.61932	3.5644	3.8471

a نوع البنك = بنك تجاري أجنبي

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

بما أن t المحسوبة = 38.431 أكبر من t الجدولية = 2.032، وبما أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.000$ وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H_1 : يؤثر الإبداع التنظيمي على الجودة الشاملة في البنك التجاري الأجنبي.

- الدراسة الشاملة للفرضية الصفرية موضوع الإشكالية:

H_0 : لا تؤثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

الجدول 14: اختبار t للعينة الواحدة لمتغير مستويات الإبداع

One-Simple Test							
ملكية البنك التجاري		Test Value = 0					
		T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95 % Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
بنك تجاري جزائري	مستويات الإبداع	27.938	43	0.000	3.32353	3.0835	3.5636
بنك تجاري أجنبي	مستويات الإبداع	45.042	38	0.000	3.81973	3.6465	3.9929

المصدر: مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

1. البنك التجاري الجزائري: بما أن t المحسوبة = 27.938 أكبر من t الجدولية = 2.021، وبما أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0.00$ وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H_1 : تؤثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة في البنك التجاري الجزائري.

وبما أن القيمة المفترضة للوسيط (2.5) أصغر من القيمة المحسوبة (3.3253) وهي قيمة ذات دلالة متوسطة حسب قيم المتوسط المرجح.

2. البنك التجاري الأجنبي: بما أن t المحسوبة = 27.938 أكبر من t الجدولية = 2.021، وبما أن مستوى الدلالة $\text{Sig}=0.00$ وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H_1 : تؤثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة في البنك التجاري الأجنبي.

وبما أن القيمة المفترضة للوسيط (2.5) أصغر من القيمة المحسوبة للوسيط (3.81973) وهي قيمة ذات دلالة متوسطة حسب قيم المتوسط المرجح.

V. الخلاصة:

في ظل الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة والموجه نحو العملاء و تحقيق الميزة التنافسية، أصبح من الضروري على البنوك التجارية أن تتبنى فلسفة الجودة الشاملة من أجل ضمان البقاء و الاستمرار في نشاطها، بحيث يتطلب تبني هذه الفلسفة بكل أبعادها حشدا لكل الطاقات المتوفرة لدى الموارد البشرية، لاسيما الطاقات الإبداعية التي تعتبر مصدرا مهما لإيجاد الأفكار الخلاقة، التي توفر لها أسبقيات تنافسية، بحيث أن هذه الطاقات إما تكون على المستوى الفردي والتي تعتبر مزيجا من المعرفة، الخيال والتقييم، أو على المستوى الجماعي الذي يرتبط بعوامل عديدة كتماسك المجموعة، حجمها، عدم تجانسها و طريقة عملها، أو على مستوى التنظيمي ككل الذي يعتبر تفاعلا بين الإبداع الفردي و الإبداع الجماعي، و قد خلصت دراستنا لأثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة في مجموعة من البنوك التجارية بمستغانم إلى النتائج التالية:

1. وجود أثر لكل من الإبداع الفردي، الإبداع الجماعي، الإبداع التنظيمي على الجودة الشاملة في البنوك التجارية بنسب متفاوتة حسب نوعه، إذ استنتجنا أثرا متوسطا في البنوك التجارية الجزائرية والبنوك التجارية الأجنبية على حد سواء؛
2. وجود أثر لمستويات الإبداع على الجودة الشاملة، وهو موضوع الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة، باستعمال اختبار t للعينة الواحدة لأنها تخضع إلى التوزيع الطبيعي، فكانت النتيجة:

- البنك التجاري الجزائري: بما أن t المحسوبة = 27.938 أكبر من t الجدولية = 2.021، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H1 : تؤثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة في البنك التجاري الجزائري.

- البنك التجاري الأجنبي: بما أن t المحسوبة = 27.938 أكبر من t الجدولية = 2.021، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية المعتمدة $\alpha=0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة:

H1 : تؤثر مستويات الإبداع على الجودة الشاملة في البنك التجاري الأجنبي.

ومنه كنتيجة لدراستنا نقول: يوجد أثر لمستويات الإبداع على الجودة الشاملة في البنوك التجارية.

- التوصيات والمقترحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها نوصي باهتمام البنوك التجارية (الجزائرية، الأجنبية) أكثر بالطاقات الإبداعية الكامنة لدى مواردها البشرية كونها لها أثر على تحقيقها للجودة الشاملة، خاصة الإبداع الفردي الذي يعتبر نقطة انطلاق عملية الإبداع في البنك، لذا يجب تنميته حتى يكون له أثر قوي على الجودة الشاملة من خلال تكثيف العمل بأدوات الإبداع الفردية كالمخارطة الذهنية وتقنية سكامبر وغيرها من الأدوات، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإبداع الجماعي والتنظيمي وإسهامهما أكثر في تحقيق الجودة الشاملة.

VI. المراجع:

Cohender. P, (2013), *La gestion de la créativité*, Revue-gestion, p3.

- Grof, A, (2016), *100 question pour comprendre et agir" manager l'innovation" France, Afnor édition.*
- Idea, C. B, (2010), *Guide des bonne pratiques de créativité en entreprises. france crea business idea.*
- Lavoie . C, (2016), *La créativité en petite et moyenne entreprise, thèse de doctorat Quebec.*
- الزهير محمد بركات، (2009)، دور الجودة الشاملة و الميزة التنافسية في تعزيز الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية في الأردن، مجلة الإصلاحات الاقتصادية و الاندماج في الاقتصاد العالمي، ص 110.
- صفاء الأعسر، (2000)، الإبداع في حل المشكلات، القاهرة، دار قباء للنشر.
- طويل ياسمينه، (2018)، الجودة الشاملة و أثرها على أداء العاملين في البنوك التجارية ، مجلة الباحث، ص 200.
- علي عبد الرزاق جليبي، (2007)، الإبداع و المجتمع، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.
- فرح شعبان، (2020) ،التحسين المستمر و الإبداع بين الاستجابة لتطلعات العملاء و تحقيق جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، جامعة جيلالي ليايس ، الجزائر.
- مريم نواله،(2015) ، أهمية الإبداع و الابتكار في تعزيز جودة الخدمات البنكية ، أطروحة دكتوراه، جامعة جيلالي ليايس، الجزائر.
- نجم عبود نجم، (2013)، إدارة الابتكار، عمان، دار وائل للنشر.
- بشقة حنان، بوعموشة نعيم،(2019) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية :دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 3 العدد2،ص45.
- طويل ياسمينه، (2019) ، الفرق بين البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، مجلة المشكاة في الاقتصاد و التنمية ص 289 .