

أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في

شركة الاتصالات الفلسطينية (Pal Tel)

The impact of organizational creativity is the quality of the service provided in Palestinian Telecom Company (Pal Tel)

هاني منصور¹، الشيخ داوي²

¹ مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر3 (الجزائر)

² مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر3 (الجزائر)

تاريخ النشر: 31-03-2023

تاريخ القبول: 30-09-2022

تاريخ الاستلام: 21-09-2022

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بشركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) من خلال الوقوف على مستويات الخدمة والكشف عن العلاقة الإحصائية وأثره في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين وبيان أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) وكانت أهم النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي والطلاقة والمرونة والأصالة وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

الكلمات المفتاحية: الإبداع التنظيمي؛ جودة الخدمة؛ شركة الاتصالات الفلسطينية.

تصنيف JEL : J23؛ M5.

Abstract:

The study aimed to determine the level of organizational creativity among administrative employees of the Palestinian Communications Company (Pal Tal) by standing at the levels of service and revealing the statistical relationship between organizational creativity and its impact on promoting organizational creativity among administrative employees and explaining the impact of organizational creativity in achieving the quality of service in the company Palestinian Communications (Pal Tal). The most important results were the existence of a correlation with statistically significant significance at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between organizational creativity, fluency, flexibility and originality and its impact on the level of the quality of the service provided in the telecommunications company.

Keywords: Organizational creativity, Quality of service, Palestinian Telecom Company.

Jel Classification Codes : M5 ; J23.

1. مقدمة:

من المعلوم أن كل الإدارات بما في ذلك إدارة الموارد البشرية تعمل على تحقيق النجاح والتغلب على المشاكل والأزمات وذلك عن طريق الأسس العلمية، التي تؤدي إلى النجاح وتبني الأفكار الصحيحة لتحقيقها بأساليب علمية، ومن الواضح أن التطوير والنمو يتوقف على الإبداع بدرجة كبيرة لأن مسيرة التقدم لا تتحقق بالكلام و لا تنال بالشعارات أو الخطط المثالية ، وإنما تتحقق بالتدبير الخلاق ، كما ويعد الإبداع من الأمور الهامة بالنسبة لجميع المنظمات التي تواجه بيئة غير ثابتة وغير مستقرة وتعتبر بيئة ديناميكية متغيرة حسب الظروف المحيطة بها، لذلك أصبح تشجيع الإبداع والاهتمام به في مقدمة الأهداف التي تسعى جميع المنظمات بشتى أنواعها إلى تحقيقه، لذلك فهو يبحث على إدارة المؤسسات وتبني سياسة جديدة نحو وجود الإبداع وإحداث التغييرات التكنولوجية الحديثة والمتطورة.

ويعد الإبداع التنظيمي من الأدوات الإدارية الهامة للتعامل مع التطورات الإقليمية الجديدة ومفتاحاً أساسياً للميزة التنافسية ، حيث يمثل الإبداع التنظيمي القاعدة الأساسية التي يركز عليها أداء المؤسسات الاقتصادية ، التي من النادر أن تسلكه مقارنة بالمنافسين نظراً لمحدودية الموارد المتاحة ، الأمر الذي يفرض عليها السعي لاكتساب المزيد من المزايا التنافسية وتحقيقاً لأفضلية تنافسية على كافة الأصعدة بصفة دائمة.

حيث يوصف الإبداع بأنه ظاهرة سيكولوجية واجتماعية مركبة ذات محتوى حضاري وثقافي، تتفاعل فيه منظومات من المكونات والعوامل المتداخلة التي تتمحور حول الفرد المبدع وبيئته بجميع مكوناتها الثقافية ، والاجتماعية ، والاقتصادية ، والدينية ، والسياسية ، والتربوية ويمكن للباحث القول بأن الإبداع يعد شكلاً راقياً من أشكال النشاط الإنساني، وقد شكل منذ القرن الماضي من الخمسينات مشكلة ذات أهمية بالغة من مشكلات البحث العلمي في الكثير من الدول.

والجدير بالذكر أن توظيف المهارات الإنسانية امتد لتطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة باعتبارها أفكار حديثة النشأة وتستند أديباتها إلى تطوير الأداء والإنتاجية وتقوم على فلسفة الأداء المتميز لجودة السلعة أو الخدمة.

بهذا الفهم أصبحت الخدمات المصرفية التي تعتمد على الجودة العالية في تقديمها شيئاً أساسياً وجوهرياً للمنافسة والبقاء في البيئة المصرفية المعاصرة، و التي باتت تتصف بالتمطية والتشابه في جوهر الخدمة، وبالتالي أصبحت هذه النمطية تلغى إمكانيات التميز الخدمي. ومن المعلوم بأن جميع الدراسات العلمية في هذا المجال وضعت العميل الخارجي (الزبون) محل اهتمامها في قياس وتحقيق جودة الخدمات المصرفية، وهذا يقودنا للتفريق بين مصطلح "العميل الداخلي والعميل الخارجي" . حيث أن العملاء الداخليين هم (العاملين ، الموظفين) وهم من يقدمون هذه الخدمة ويحققون جودتها بما يرضي الزبائن وإتاحتها لهم .

لذلك وجد الباحث من الأهمية بمكان استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة وهو من النماذج الأكثر شهرة في العالم ومحل اهتمام من الباحثين ، حيث يشتمل على خمس أبعاد وهي (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، التعاطف ، الأمان. وفي ضوء ما تقدم من عوامل متداخلة وجد الباحث ما يستحق الدراسة بالتطبيق على شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) وهي الشركة الفلسطينية الوحيدة التي تقدم خدمة الهاتف الثابت (المنزلي) وقد توسعت الشركة بشكل ملموس محققة أرباح لا بأس بها وهذا كان بفعل الكوادر البشرية العاملة فيها بفضل ما توفر لها من مهارات ومقدرات حتى أصبحت رافداً هاماً من روافد الاستثمار في القطاع الخاص في فلسطين ، مما دفع الباحث إلى الوقوف على مستويات الإبداع التنظيمي وعلاقتها بتحقيق جودة الخدمة في هذه الشركة وما ستفضي إليه الدراسة من نتائج وذلك بعد التعرف على تفاصيل المشكلة نظرياً وميدانياً.

1.1. مشكلة الدراسة:

إن المصدر الحقيقي لثروة الأمم لم يكن فقط في امتلاك العناصر المادية وإنما أيضاً في بناء الكوادر البشرية وتنميتها حتى تتمكن الدول ومؤسساتها من تفعيل وتوظيف تلك العناصر المادية بالقدر الذي يمكنها من المنافسة والبقاء، وهذا لن يحصل دون الاهتمام بالأيدي العاملة في المنظمة.

ويعد الإبداع مطلباً أساسياً ومهماً لمتطلبات النجاح والتغيير والازدهار والرفق ويلقى اجتذاباً واهتماماً كبيراً من قبل الأكاديميين والمتابعين على حد سواء، لذلك يعد هذا الاهتمام بمثابة التبيان والاكتشاف على وجود المراكز المختصة بالبحوث الأكاديمية وكذلك أيضاً ظهور عمل إبداع مميز داخل المنظمة يتحدث عن التحسينات في العمل " . وقد استشعر الباحث مشكلة الدراسة من خلال تشخيص عدة نقاط ضعف تعاني منها شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) والتي ساهمت في التأثير سلباً على جودة خدماتها ، في حين يجب أن لا تغفل أن هذه الشركة هي تحتكر لوحدها تقديم هذه الخدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة ، ونقاط الضعف هي : عدم إنصاف العاملين بالشكل المطلوب من حيث الحقوق، إتباع الأسلوب المركزي وغياب التفويض بالشكل المطلوب ، تراجع أرباح الشركة في عام 2020 بواقع 3 مليون دولار عن السنة التي تسبقها.

وفي ضوء ما سبق فقد استشعر الباحث بأهمية هذا الموضوع على المستوى العام بما يخدم المجتمع الفلسطيني ككل، ونتيجة لهذه الأهمية ارتأى الباحث أن يقوم بهذه الدراسة لتوضيح أثر الإبداع التنظيمي على جودة خدمة الاتصالات في شركة (بال تل) . ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر للإبداع التنظيمي على جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل)؟

تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) ؟
- ما مستوى جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) ؟
- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد الإبداع التنظيمي (الأصالة - الطلاقة - المرونة - الاحتفاظ)، وجودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) ؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط إجابات العينة المبحوثة في تقديرهم لمستوي الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة).

2.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($A \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($A \leq 0.05$) بين الأصالة وجودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($A \leq 0.05$) بين الطلاقة وجودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($A \leq 0.05$) بين المرونة وجودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($A \leq 0.05$) بين الاحتفاظ وجودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) الفرضية الرئيسة الثانية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($A \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين في تقديرهم لمستوى الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، التخصص العلمي).

3.1. أهداف الدراسة

- تحديد مستوى الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بشركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .
- الوقوف على مستويات الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .
- الكشف عن العلاقة الإحصائية بين الإبداع التنظيمي وأثره في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بشركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) .
- بيان أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل)
- الكشف عن الفروق بين متوسطات إجابات العينة المبحوثة في تقديرهم لمستوى الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) تعزى لعدد من المتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة).

4.1. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في أن الإبداع التنظيمي يعتبر من المفاهيم التي يحتاج الباحثون والإداريون إلى معرفتها مما يساهم في تعزيز العمل الإداري في شركات القطاع الخاص على وجه الخصوص.
- حاجة المجتمع الفلسطيني لتطوير الخبرة المهنية والمعرفية فيما يتعلق بالإبداع التنظيمي خاصة في ظل قلة الدراسات المتعلقة بهذا المجال.
- تعد هذه الدراسة إثراءً للجانب العلمي والبحثي في المجتمع الفلسطيني على وجه الخصوص مما ينعكس إيجاباً على الجانب المهني والعلمي لديه.
- من خلال هذه الدراسة يستطيع العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية التعرف على مستوى الإبداع التنظيمي.

5.1. حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) بقطاع غزة .
- الحد المكاني: اقتصر على تطبيق الدراسة على شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) في قطاع غزة وهي أحد شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة .
- الحد البشري: اقتصرت الدراسة الحالية على الموظفين الإداريين بشركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.
- الحد الزمني: تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة خلال الفترة الزمنية (2022م).

2. الدراسة النظرية:

1.2. الإبداع التنظيمي

إن الظروف المحيطة بنشاط المؤسسات تتغير باستمرار، مما يتطلب على المؤسسات مواجهتها من خلال تفعيل وإحداث قدرات إبداعية عالية، وهذا من أجل الوصول إلى الحلول للمشاكل والتحديات التي تعيق نشاطها، لذلك أصبح مجال الإبداع ضرورة ملحة خاصة في ظل هذه التحديات الناتجة عن التغيرات التقنية وثورة المعلومات، كما أن هدف كل مؤسسة التميز من خلال خدماتها والصدارة من خلال خلق الإبداع لدى موردها البشري، لذلك تعمل المؤسسة نحو الاهتمام بالإبداع التنظيمي، وذلك من خلال إحداث التغير في سلوكيات العاملين، وتوفير كل الأدوات والتقنيات المتطورة والمحيط المناسب لتشجيع على الإبداع. (بعلي، 2017)

إن الإبداع يعتبر أحد وسائل التجديد والتغيير بالنسبة للمؤسسات فمع زيادة حدة التنافس بين المؤسسات وتنوع حاجات الأفراد كان على المؤسسات الاستجابة بإجراء التعديلات والتغييرات، والإبداع التنظيمي كغيره من المتغيرات التنظيمية له مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من المفاهيم المترابطة معه وله كذلك عناصر أساسية تظهر في سلوك المبدع. (قديري، 2015)

1.1.2. مفهوم الإبداع التنظيمي:

يعد مصطلح الإبداع من أكثر المصطلحات شيوعاً في الوقت الحالي في أدبيات الإدارة، وقد اجتهد الكتاب والباحثين في تقديم تعريف شامل له وبحسب وجهات نظرهم سنورد البعض منها.

يشير بعلي أن الإبداع التنظيمي هو مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المؤسسة وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعاً وبطريقة غير مألوفة في التفكير. (بعلي، 2017)

2.1.2. أهمية الإبداع التنظيمي:

يمكن إجمال أهم إيجابيات الإبداع في المؤسسات على النحو التالي: (قديري، 2015)

- يمكن المؤسسات من الاستجابة لمتغيرات البيئة المحيطة مما يجعل التنظيم في وضع مستقر حيث يكون لديه الاستعداد لمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر على سير العمليات التنظيمية.
 - توفر البيئة الإبداعية في التنظيم يساعد على تطور وتحسين الخدمات بما يعود بالنفع على التنظيم والأفراد.
 - يساهم في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق إتاحة الفرصة لهم في اختبار تلك القدرات والاستغلال الأمثل للموارد المالية عن طريق استخدام أساليب عملية تتواءم مع التطورات الحديثة.
 - كما يمكن المؤسسة من حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة.
 - أهمية الأشخاص المبدعين للمؤسسات في الوقت الحاضر لرفع كفاءتها وإنتاجيتها، وبالتالي تُقدم الخدمات بشكل مميز.
- ويرى الباحث أن الإبداع أحد المقومات الأساسية في التغيير؛ بسبب التطورات المحيطة بنا والناتجة عن ثورة المعلومات والانفجار المعرفي والتكنولوجي وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات وتنوع حاجات الأفراد.

3.1.2. خصائص الإبداع التنظيمي:

لخص بعلي الإبداع التنظيمي بمجموعة من الخصائص يمكن تلخيصها في: (بعلي، 2017)

- الإبداع ظاهرة فردية وجماعية: فالإبداع ليس حكراً على الأفراد، وليس عملية فردية بالضرورة بل تتم ممارسته عن طريق الجماعات والمنظمات.
- الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست خاصة بأحد: فالإبداع ليس حكراً على الخبراء والعلماء والأخصائيين لذلك فإن من مهمات إدارة أي منظمة أن تعي هذه الحقيقة وتعمل على تنمية روح الإبداع لدى العاملين وأن تفتح المجال أمام أي بوادر إبداعية يقوم بها الموظفون.
- الإبداع كالشخصية يرتبط بالعوامل الموروثة كما يمكن تربيته وتطويره: تؤكد الدراسات العلمية على أنه يمكن تكوين الاستعدادات المبدعة وتطويرها مما يمكن كل الأشخاص العاقلين أن يكونوا مبدعين، هذا لا يعني نفي العوامل الوراثية فهي الأصل ولها تأثيرها الكبير في تنمية الاستعدادات الإبداعية.

4.1.2. أنواع الإبداع التنظيمي:

اقترح سعدي ووهي تصنيفاً لأنواع الإبداع التنظيمي وفقاً لثلاثة محاور: (سعدي و ووهي، 2015)

- الإبداع المبرمج والإبداع غير المبرمج: حيث أن الإبداع المبرمج يشير إلى الإبداعات المخطط لها سلفاً، أما الإبداع غير المبرمج فهو يتضمن تلك الأعمال التي لم يخطط إليها سلفاً وهو الإبداع الاستجابي.
- الإبداع القائم على أساس الوسائل والغايات: يتميز إبداع الغايات بأنه الإبداع النهائي الذي يعتبر هدفاً، أما الإبداع المتعلق بالوسائل يشير إلى تلك الإبداعات التي تتم من أجل تسهيل وتيسير الوصول إلى الإبداع المرغوب.
- الإبداع المتعلق بدرجة الجدية: ويطلق عليه الإبداع الجذري، حيث يشير بأن كافة الإبداعات التي تتضمن الجدية والخطورة في تحقيقها يوصف بالإبداع الجذري.

ويرى الباحث أن الإبداع التنظيمي يتعلق بالإجراءات والأدوار والبناء التنظيمي والقواعد وإعادة تصميم العمل، إضافة إلى النشاطات الإبداعية التي تعمل على تطوير وتحسين التعاون، والتفاعل بين الموظفين والتميز في علاقاتهم للوصول إلى النتائج التي ترجوها المؤسسة التي ينتمون إليها.

2.2: جودة الخدمة

تعتبر جودة الخدمة عنصر مهم من العناصر الأساسية التي تهتم بها المؤسسات الخدمية والتي تساعد على تسويق منتجاتها والعمل على تحقيق الفعالية والكفاءة لأنشطتها وعملياتها التي تقوم بها، ليس ذلك فحسب بل أصبحت النماذج الخاصة بالجودة لكثير من المؤسسات اعتبارها فلسفة للإدارة والسلوك على كافة الأصعدة وشريانا حيويًا تضمن بها البقاء والاستمرار، فالجودة تعتبر أحد الشرايين الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الخدمية في وضع الأليات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحقيق الأرباح والمحافظة على حصتها السوقية من خلال كسب رضا زبائنها وولائهم بشكل مستمر ويتم ذلك من خلال التحري والتقصي عن نتائج جودة الخدمات المقدمة بالمؤسسة والتي يدرکہا الزبائن ودراسة الآثار التي تتولد لديهم سلوكيا.

1.2.2. مفهوم جودة الخدمة:

يعد مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم الغامضة التي تستعصي على التعريف والقياس الدقيق. فليس هناك اتفاق عام بين المهتمين بهذا الموضوع على تعريف معياري موحد ومقبول، إذ ينظر كل منهم إلى هذا المفهوم من زاوية معينة وبالتالي يتعامل معه ويتركز فيه على نقاط قد يختلف فيها مع غيره، وتعرف جودة الخدمة على أنها: " الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وادراك الجودة بعد".

(Langlois)

حسب هذا التعريف تتعلق جودة الخدمة أساسا بوجود علاقة بين المزايا المتحققة فعلا من استعمال أو استهلاك الخدمة والفوائد المرجوة منها؛

كما تعرف على أنها: "مدى التعارض والفجوات بين توقعات الزبون ورغباته، وبين ادراكه لجودة الخدمة المقدمة" وهنا يشير التعريف الى أن جودة الخدمة تعبر عن الفجوة بين توقعات الزبون ورغباته وبين ادراكاته جراء تحصيل خدمات مطلوبة؛ (S.S.M Mokhtar, 2011) وتعرف عن الثلاثي الأمريكي PARASURAMAN و ZEITHAML و BERRY ، والذين قدموا تعريفا أكثر شمولية لجودة الخدمة باعتبارها : " تقييم عام لخدمة معينة، ينتج من مقارنة أداء المؤسسة مع توقعات الزبائن، بحيث يتعلق بما يجب أن يكون عليه أداء المؤسسات الأخرى لنفس قطاع النشاط ان تصبح مؤسسة خدمية ذات جودة، يعني قدرتها على ضمان إرضاء زبائنها بشكل دائم". (H. Mathe, 1997)

2.2.2. الأهمية جودة الخدمة:

هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات عامة والصحية خاصة، ومن أبرز هذه المؤشرات هي: (حسن، 2014)

- ارتبطت الخدمة إلى حد كبير مع الجودة حتى أصبح من الضروري باعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة، وهذا الأمر قاد إلى اعتماد عدد من المقاييس تقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستهلك من الخدمة وما يتوقعه وبالتالي فإنه لا يمكن تحليل تسويق الخدمة الصحية دون اختبار الجودة فيها.

- أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير لتأثير مستوى الجودة، وتمثل هذه الأبعاد هي (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسة).

ويعزو الباحث من أهمية جودة الخدمة اعتمادها على الأبعاد التالية الرئيسية وهي الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسة كأساس في القياس والتأثير لمستوى الجودة.

3.2.2. أبعاد جودة الخدمة:

أن أبعاد جودة الخدمة تتمثل في الآتي: (عبد القادر، 2015)

- الجوانب الملموسة: وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم. ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم خدمة من قبل العميل بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (الأجهزة، المعدات.. الخ).

- الاعتمادية: تشير إلى قدرة المنظمة مقدمة الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الصحة والدقة. فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماماً مثلما تم وعده.

- الاستجابة: وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.

- الثقة والمصداقية: ما هي درجة الثقة بمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة؟ ما هي مصداقية مقدم الخدمة؟ هل يلتزم بوعوده وبما يقوله؟

- التعاطف: ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعتناء وكمثال، كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة حتى يتعرف على حاجات العميل ويدركها؟ ما مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وتعاطفه مع مشكلته.

- تطوير إجراءات ونماذج وأجهزة العمل: تتطلب التنمية الإدارية تطوير إجراءات العمل وتبسيطها، وتصميم نماذج حديثة، تساعد في إنجاز الأعمال بسرعة وإتقان بعيداً عن الروتين الطويل وتعقيداته. ويرى الباحث أن الثقة أو الاعتمادية تلعب الدور الرئيس والأول في الحكم على جودة الخدمة ثم تليها كل من الجوانب الملموسة والاستجابة بالترتيب من حيث درجة الأهمية.

3. الدراسة الميدانية شركة الاتصالات الفلسطينية PAL TEL:

1.3. نبذة عن شركة الاتصالات الفلسطينية:

تأسست شركة الاتصالات الفلسطينية سنة 1995 كشركة مساهمة عامة ويبلغ رأس مالها (101.25) مليون دينار أردني، باشرت الشركة أعمالها في الأول من يناير عام 1997م كمشغل ومقدم لكافة أنواع خدمات الاتصالات من شبكات الهواتف الثابتة والخلوية والانترنت وخدمات تراسل المعطيات والمعلومات، والدوائر الرقمية المؤجرة. وتعتبر الاتصالات الفلسطينية من أكبر الشركات مساهمة في ردد الاقتصاد الوطني ومن أهم المشغلين حيث يبلغ عدد موظفيها حوالي (1600) موظف وموظفة تشكل نسبة الإناث العاملات منهم 18%. (شركة الاتصالات الفلسطينية، 2014)

تتطلع الاتصالات الفلسطينية إلى أن تكون المؤسسة الرائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين وذلك من خلال توفير البنية التحتية المتطورة والقادرة على مواكبة آخر المستجدات في هذا القطاع، وتوفير كافة خدمات الاتصالات الأرضية والخلوية والمعلوماتية وخدمات الانترنت والخدمات المضافة، والاستثمار في مشاريع ذات علاقة بقطاع الاتصالات سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي للمساهمة في تطوير الاقتصاد الفلسطيني وتحقيق عوائد مجزية للمساهمين. توسعت نشاطات الشركة خلال الأعوام الماضية بشكل كبير لتلبي طموحاتها وخططها، وتم إنجاز مشاريع هامة على صعيد تطوير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واتبعت الاتصالات سياسة التخصص من خلال إنشاء شركات مستقلة تعنى كل منها بجانب من جوانب حيث تكاملت جهود الاتصالات خلال العام 2005 لتكون مجموعة الاتصالات الفلسطينية التي تضم كل من شركة الاتصالات الفلسطينية، وشركة الاتصالات الخلوية " جوال"، وشركة حضارة للإنترنت والحلول التكنولوجية، وشركة بال ميديا المتخصصة في المجال الإعلامي والإعلامي، وبدأت نشاطات المجموعة تتجه نحو العالم حيث أقدمت على تبنى مشاريع ومخططات جديدة للعمل كمشغل للهاتف المحمول في اليمن وأفغانستان والحصول على رخصة لتقديم خدمات الهاتف الثابت والانترنت في كازاخستان، إضافة إلى إنشائها شركة جديدة في دولة الإمارات لتقديم خدمات الهاتف مع بدء التداول الفعلي لأسهم الاتصالات في بورصة أبو ظبي وإدراج وتداول 30% (ثلاثين مليون سهم) من إجمالي أسهمها لتصبح أول شركة فلسطينية تدرج أسهمها للتداول في بورصة خارج سوق فلسطين للأوراق المالية مما يعتبر إنجازاً كبيراً لإتاحة الفرصة أمام قاعدة أوسع من المستثمرين إلى جانب كون أسهمها من أكثر الأسهم تداولاً ونمواً في سوق فلسطين للأوراق المالية مما يعكس ثقة المستثمرين في الشركة وبرامجها. (شركة الاتصالات الفلسطينية، 2014)

وشهد العام 2011 نمواً في كافة المؤشرات التشغيلية لجميع قطاعات أعمال الشركة، بالرغم من التحديات التي تواجهها الشركة في ضوء تحرير سوق الاتصالات واشتداد المنافسة مع وجود المشغل الثاني لخدمات الاتصالات اللاسلكية، وكذلك ترخيص عدد كبير من مزودي خدمات الإنترنت، إذ لا زال عدد مشتركى شركات المجموعة في ارتفاع مستمر، وتواصل المجموعة التزامها في توفير خدمات الاتصال المختلفة في جميع أنحاء الوطن وبجودة عالية، كما أنها لا تبخل على مشتركها بالحملات الترويجية المختلفة وسياسات تخفيض الأسعار. وبلغ صافي أرباح الشركة

قبل ضريبة الدخل 101 مليون دينار في العام 2011 مقارنة مع 90.4 مليون دينار في نهاية العام 2010 أي بنسبة نمو 11.6%. هذا بالإضافة إلى الارتفاع الذي حققته في عدد المشتركين، حيث بلغ إجمالي عدد المشتركين 2.97 مليون مشترك في نهاية العام 2011 بنسبة نمو بلغت 8.7% عن العام 2010. (التقرير السنوي بالتل، 2012)

2.3. منهج الدراسة :

لجأ الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع العلوم الإنسانية والاجتماعية ويسعى إلى تفسير الظاهر كمياً من خلال قيام الباحث بتصميم أداة جمع بيانات (استمارة استبيان) أو اللجوء إلى المقابلات الشخصية لتحقيق ذات الغرض.

3.3. مجتمع الدراسة:

يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي ندرسها ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية بشركة الاتصالات، والبالغ عددهم (250) موظف وموظفة.

4.3. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة وقد بلغ عددها (50) موظف وموظفة، وبنسبة (21%) من المجتمع الكلي، وتم توزيع (50) إستبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على (50) إستبانة بنسبة استرداد 100%.

5.3. خصائص مجتمع الدراسة:

يتضمن خصائص المجتمع الوصفي الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والمتغيرات الديموغرافية، وفيما يلي عرض لنتائج مجتمع الدراسة وفق الخصائص والمتغيرات الديموغرافية:

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	26	52.0
أنثى	24	48.0
المجموع	50	100.0

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

تبين من الجدول رقم (1) أن ما نسبته (52.0%) من عينة الدراسة هم من نوع الذكور، وما نسبته (48.0%) هم من جنس الإناث. ويتضح أن توزيع عينة الدراسة جاءت لصالح الذكور.

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	30	60.0
30-40 سنة	14	28.0
40 سنة فأكثر	6	12.0
المجموع	50	100.0

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

تبين من الجدول رقم (2) أن ما نسبته (60.0%) هم من الذين أعمارهم أقل من 30 سنة، وما نسبته (28.0%) هم من الذين أعمارهم تتراوح بين 30-40 سنة، وما نسبته (12.0%) هم من الذين أعمارهم 40 سنة فأكثر.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	15	30.0
بكالوريوس	31	62.0
ماجستير	4	8.0
المجموع	50	100.0

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

تبين من الجدول السابق رقم (3) أن ما نسبته (30.0%) هم من الذين يحملون شهادة (الدبلوم)، وما نسبته (62.0%) هم من الذين يحملون الشهادة الجامعية (بكالوريوس)، وما نسبته (8.0%) هم من الذين يحملون الشهادة (ماجستير).

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	29	58.0
من 5-10 سنوات	12	24.0
10 سنوات فأكثر	9	18.0
المجموع	50	100.0

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

تبين من الجدول رقم (4) أن ما نسبته (58.0%) هم من الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، وما نسبته (24.0%) هم من الذين سنوات خدمتهم تتراوح من 5-10 سنوات، وما نسبته (18.0%) هم من الذين سنوات خدمتهم 10 سنوات فأكثر.

6.3. أداة الدراسة:

تم إعداد إستبانة لبحث الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

جدول (5) درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

7.3. صدق وثبات الإستبانة:

- صدق الإستبانة:

صدق الإستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه. كما يقصد بالصدق شمول الإستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قام الباحث بتقنين فقرات الإستبانة وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة، وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (25) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد التابع له.

يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الذي تتبع له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

- صدق الاتساق البنائي:

يبين معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الإستبانة مع الدرجة الكلية لفقرات الإستبانة ككل والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر أبعاد الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (6) يوضح صدق الاتساق البنائي لمعامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الإستبانة مع الدرجة الكلية

م	محتوى البعد	معامل الارتباط	م. الدلالة
1.	الطلاقة	0.653	*0.000
2.	المرونة	0.742	*0.000
3.	الأصالة	0.714	*0.000
4.	الاحتفاظ	0.708	*0.000
5.	جودة الخدمة المقدمة	0.780	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

- ثبات فقرات الإستبانة:

يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات، وقد أجرى الباحثان خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية.

• طريقة ألفا كرونباخ CRONBACH'S ALPHA:

استخدم الباحثان طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة كطريقة أولى لقياس الثبات وقد يبين الجدول التالي أن معاملات الثبات مرتفعة.

جدول (7) معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) للإستبانة

م	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	الطلاقة	5	0.773
2.	المرونة	5	0.883
3.	الأصالة	5	0.786
4.	الاحتفاظ	5	8530.
5.	جودة الخدمة المقدمة	10	0.761
	الدرجة الكلية للإستبانة	30	0.811

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة معامل الثبات تتراوح ما بين (0.761 - 0.883) ومعامل الثبات الكلي تساوي (0.811) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفعة، وتكون الإستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع.

وبذلك يكون الباحثان قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة في صورتها النهائية، وأنها صالحة للتطبيق على مجتمع الدراسة ومن ثم استخدامها للوصول للنتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

• طريقة التجزئة النصفية **SPLIT-HALF COEFFICIENT**:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT) حسب المعادلة التالية:

$$r_2$$

معامل الثبات = $r + 1$ حيث r معامل الارتباط والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (8) معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للإستبانة

م	البعد	التجزئة النصفية	
		عدد الفقرات	معامل الارتباط
1.	الطلاقة	5	0.588
2.	المرونة	5	0.781
3.	الأصالة	5	0.619
4.	الاحتفاظ	5	0.705
5.	جودة الخدمة المقدمة	10	0.824
	الدرجة الكلية للإستبانة	30	0.703

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (SPEARMAN BROWN) مرتفع ودال إحصائياً، وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات إستبانة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الإستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

8.3. نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الإستبانة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف على " الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية"، والوقوف على متغيرات الدراسة.

لذا تم إجراء الأساليب الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة، وتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية "STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES (SPSS)"، للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

1.8.3. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

- الإجابة عن السؤال الرئيس: ما الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما مستوى الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

للإجابة على هذا السؤال، تم استخدام اختبار ONE SAMPLE T TEST للعينات الواحدة للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وفقاً للمقياس المستخدم، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي للأبعاد وترتيبها كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (9) تحليل أبعاد الإستبانة للإبداع التنظيمي

م	البعد	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	الترتيب
1.	الطلاقة	3.86	77.20	15.140	0.000	2
2.	المرونة	3.94	78.80	18.278	0.000	1
3.	الأصالة	3.67	73.40	11.568	0.000	3
4.	الاحتفاظ	3.53	70.60	11.520	0.000	4
	الدرجة الكلية للإستبانة	753.	.0075	14.127	0.000	

* قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

ويتضح من خلال الجدول رقم (9) أن جميع متوسطات الأبعاد المختلفة كانت متفاوتة من حيث أوزانها النسبية، أما الدرجة الكلية للإستبانة ككل فقد حصلت على وزن نسبي قدره (75.00%) مما يدل على موافقة بدرجة كبيرة على مستوى الإبداع التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل). وجاءت نتائج الأبعاد حسب أوزانها النسبية كالتالي:

1. البعد الأول: الطلاقة، فقد حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (77.20%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
 2. البعد الثاني: المرونة، فقد حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (78.80%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
 3. البعد الثالث: الأصالة، فقد حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (73.40%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
 4. البعد الرابع: الاحتفاظ، فقد حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (70.60%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
- نتائج فقرات البعد الأول: الطلاقة:

تم استخدام اختبار T للعينات الواحدة والنتائج مبينة في الجدول التالي والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الأول.

جدول رقم (10) يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات بعد الطلاقة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	الترتيب
1.	تبحث الإدارة باستمرار عن الأفكار الجديدة المبدعة	3.98	79.60	15.32	0.000	2
2.	تمتلك الإدارة القدرة على إقناع العاملين أثناء التعامل معهم بأفكار جديدة	3.94	78.80	16.64	0.000	3
3.	توظف الإدارة الخبرات السابقة في التعامل مع المواقف الجديدة	4.10	82.00	22.66	0.000	1
4.	تتمتع الإدارة بمهارة فائقة في النقاش	3.81	76.20	13.77	0.000	4
5.	تمتلك الإدارة القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	3.47	69.40	7.31	0.000	5

• قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

وتبين النتائج من خلال الجدول رقم (10) أن أعلى فقرة وأدنى فقرة حسب الوزن النسبي كالتالي:

1. الفقرة رقم (3) التي نصت على " توظف الإدارة الخبرات السابقة في التعامل مع المواقف الجديدة " قد احتلت المرتبة الأولى بوزن النسبي (82.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

2. الفقرة رقم (5) التي نصت على " تمتلك الإدارة القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل " قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن النسبي (69.40%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

- نتائج فقرات البعد الثاني: المرونة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول التالي والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الثاني.

جدول رقم (11) يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات بعد المرونة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار T	القيمة الاحتمالية (.SIG)	الترتيب
1.	تتبنى الإدارة الأفكار الجديدة لتطوير العمل بيسر	4.09	81.80	24.01	0.000	2
2.	تمتلك الإدارة القدرة على رؤية الأشياء من زوايا مختلفة	3.82	76.40	13.71	0.000	4
3.	تميز الإدارة بالمرونة في تنفيذ القوانين والأنظمة	4.23	84.60	25.45	0.000	1
4.	تتبنى الإدارة الأفكار الإبداعية الصادرة من قبل العاملين	3.65	73.00	9.75	0.000	5
5.	تميز الإدارة بالمرونة الكافية لتغيير موقفها عندما تقتنع بعدم صحتها	3.90	78.00	18.47	0.000	3

• قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

وتبين النتائج من خلال الجدول رقم (11) أن أعلى فقرة وأدنى فقرة حسب الوزن النسبي كالتالي:

1. الفقرة رقم (3) التي نصت على " تتميز الإدارة بالمرونة في تنفيذ القوانين والأنظمة " قد احتلت المرتبة الأولى بوزن النسبي (84.60%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة.

2. الفقرة رقم (4) التي نصت على " تتبنى الإدارة الأفكار الإبداعية الصادرة من قبل العاملين " قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن النسبي (73.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

- نتائج فقرات البعد الثالث: الأصالة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول التالي والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الثالث.

جدول رقم (12) يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات بعد الأصالة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية (.SIG)	الترتيب
1.	تمتلك الإدارة مهارة فن إدارة الحوار بين العاملين	4.19	83.80	22.73	0.000	1
2.	تضع الإدارة مقترحات أو بدائل عديدة لحل المشكلة الواحدة	3.62	72.40	10.40	0.000	3
3.	تناقش الإدارة بتوسع وثقة كبيرة حول المواضيع المتعلقة بالشركة	3.44	68.80	6.15	0.000	4
4.	تتصرف الإدارة بحكمة في الظروف المختلفة	3.70	74.00	12.16	0.000	2
5.	تقدم الإدارة أفكاراً إبداعية لتطوير الشركة	3.39	67.80	6.40	0.000	5

• قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

وتبين النتائج من خلال الجدول رقم (12) أن أعلى فقرة وأدنى فقرة حسب الوزن النسبي كالتالي:

1. الفقرة رقم (1) التي نصت على " تمتلك الإدارة مهارة فن إدارة الحوار بين العاملين " قد احتلت المرتبة الأولى بوزن النسبي (83.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

2. الفقرة رقم (5) التي نصت على " تقدم الإدارة أفكاراً إبداعية لتطوير الشركة " قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن النسبي (67.80%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة.

- نتائج فقرات البعد الرابع: الاحتفاظ:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول التالي والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات البعد الرابع.

جدول رقم (13) يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات بعد الاحتفاظ

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية (.SIG)	الترتيب
1.	تلتزم الإدارة بأهدافها وتصر على تحقيقها	3.75	75.00	16.00	0.000	1
2.	تتسجم أفكار الإدارة مع الصالح العام للشركة	3.45	69.00	9.81	0.000	4
3.	تتمتع الإدارة بالقدرة على التركيز مع عدم التأثر بالعوامل الخارجية	3.61	72.20	.3913	0.000	2
4.	تعبر الإدارة عن ثقتها بالنجاح من خلال الممارسات العملية	3.32	66.40	7.92	0.000	5
5.	تتحكم الإدارة في الانفعالات عند مواجهة المواقف الحرجة	3.54	70.80	.4810	0.000	3

• قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

وتبين النتائج من خلال الجدول رقم (13) أن أعلى فقرة وأدنى فقرة حسب الوزن النسبي كالتالي:

1. الفقرة رقم (1) التي نصت على " تلتزم الإدارة بأهدافها وتصر على تحقيقها " قد احتلت المرتبة الأولى بوزن النسبي (75.00%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

2. الفقرة رقم (4) التي نصت على " تعبر الإدارة عن ثقتها بالنجاح من خلال الممارسات العملية " قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن النسبي (66.40%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة.

السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات؟

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول التالي والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات بعد جودة الخدمة المقدمة.

وللإجابة على هذا السؤال، تم استخدام اختبار ONE SAMPLE T TEST للعينة الواحدة للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وفقاً للمقياس المستخدم، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي للبعد كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (14) تحليل بعد الإستبانة لجودة الخدمة المقدمة

البعد	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار (T)	القيمة الاحتمالية (.SIG)
-------	-----------------	--------------	-------------------	--------------------------

* قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

ويتضح من خلال الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي لواقع العاملين نحو جودة الخدمة المقدمة حصل على وزن نسبي قدره (77.40%) مما يدل على أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات جاء بدرجة كبيرة.

جدول رقم (15) يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والقيمة الاحتمالية والترتيب لفقرات بعد جودة الخدمة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية (.SIG)	الترتيب
1.	تعمل الإدارة على تحقيق رضا العاملين كوسيلة للحفاظ على المواقف	3.89	77.80	16.36	0.000	6
2.	تفوض الإدارة الموظفين باتخاذ القرارات الخاصة بالتحسين	3.94	78.80	16.75	0.000	3
3.	تدعم الإدارة المبادرات الفردية كوسيلة للتحسين	3.95	79.00	15.85	0.000	2

5	0.000	15.61	78.00	3.90	4. تحرص الإدارة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح في المقام الأول
9	0.000	12.19	74.80	3.74	5. تلتزم الإدارة بالمواعيد المحددة للزيائن
1	0.000	14.71	79.60	3.98	6. توفر الإدارة تصميم داخلي منظم لتسهيل الاتصالات
8	0.000	10.21	75.60	3.78	7. يتم إجراء تقييم شامل لكافة المراحل
7	0.000	15.08	77.40	3.87	8. يتم استقصاء آراء المراجعين للتعرف على مستوى رضاهم
4	0.000	16.49	78.60	3.93	9. يتلاءم المظهر العام للإدارة مع طبيعة الخدمات المقدمة للمراجعين
10	0.000	11.15	73.40	3.67	10. تتلائم ساعات العمل في الإدارة مع حاجات الزبائن

• قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجها من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

وتبين النتائج من خلال الجدول رقم (15) أن أعلى فقرة وأدنى فقرة حسب الوزن النسبي كالتالي:

1. الفقرة رقم (6) التي نصت على " توفر الإدارة تصميم داخلي منظم لتسهيل الاتصالات " قد احتلت المرتبة الأولى بوزن النسبي (79.60%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

2. الفقرة رقم (10) التي نصت على " تتلائم ساعات العمل في الإدارة مع حاجات الزبائن " قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن النسبي (73.40%)، مما يدل على أن الفقرة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة.

2.8.3. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

السؤال الثالث: ما طبيعة العلاقة بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات ؟

- الإجابة عن الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

جدول رقم (16) معامل الارتباط بين الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات

الإبداع التنظيمي			جودة الخدمة المقدمة
درجة الارتباط	القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل الارتباط	
كبيرة	0.000	0.739	

• الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجها من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

ويتبين من خلال الجدول رقم (16) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

وللإجابة عن هذه الفرضية قمنا بتحقيق من عدة فرضيات وهي على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

• جدول رقم (19) معامل الارتباط بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من خلال الجدول رقم (16) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

وللإجابة عن هذه الفرضية قمنا بتحقيق من عدة فرضيات وهي على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

جدول رقم (19) معامل الارتباط بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات

0.05 الارتباط دال عند مستوى دلالة			
درجة الارتباط	القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل الارتباط	(أن القيمة الاحتمالية تساوي 16 ويتبين من خلال الجدول رقم) (، مما يدل على 0.05) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.000) وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات. وللإجابة عن هذه الفرضية قمنا بتحقيق من عدة فرضيات وهي على النحو التالي:
كبيرة	0.000	0.710	

• الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

ويتبين من خلال الجدول رقم (19) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات .

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

• جدول رقم (20) معامل الارتباط بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05

ويتبين من خلال الجدول رقم (19) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات .

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

جدول رقم (20) معامل الارتباط بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات

المرونة			
درجة الارتباط	القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل الارتباط	جودة الخدمة المقدمة
كبيرة	0.000	0.723	

• الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

ويتبين من خلال الجدول رقم (20) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات. - الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأصالة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الأصالة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

جدول رقم (21) معامل الارتباط بين الأصالة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات

الأصالة		
درجة الارتباط	القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل الارتباط
كبيرة	0.000	0.709

• الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

ويتبين من خلال الجدول رقم (21) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأصالة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات. - الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتفاظ ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الاحتفاظ ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

جدول رقم (22) معامل الارتباط بين الاحتفاظ ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات

الاحتفاظ		
درجة الارتباط	القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل الارتباط
كبيرة	0.000	0.773

• الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

ويتبين من خلال الجدول رقم (22) أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتفاظ ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

السؤال الرابع: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

- الإجابة عن الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابة أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

للإجابة عن هذه الفرضية تحققنا من الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تجاه الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للجنس.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (23) نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين (INDEPENDENT SAMPLES T TEST) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية (.SIG)	قيمة " T "	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البعد
0.023	1.421	0.602	3.708	26	ذكر	الطلاقة
		0.351	3.358	24	أنثى	
0.012	1.651	0.241	3.508	26	ذكر	المرونة
		0.867	3.296	24	أنثى	
0.031	1.577	0.886	4.384	26	ذكر	الأصالة
		0.861	4.221	24	أنثى	
0.011	1.489	0.677	3.911	26	ذكر	الاحتفاظ
		0.751	3.585	24	أنثى	
0.017	1.398	0.547	3.631	26	ذكر	جودة الخدمة المقدمة
		0.584	3.513	24	أنثى	
0.004	2.644	0.484	3.780	26	ذكر	الدرجة الكلية
		0.619	3.646	24	أنثى	

* قيمة T الجدولية عند درجة حرية "48" ومستوى دلالة 0.05 تساوي ± 1.96 المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS ويتبين من الجدول رقم (23) أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة T المحسوبة تساوي (2.644) وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لمتغير الجنس، ويأتي ذلك الفروق لصالح الذكور.

- الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تجاه الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر. جدول رقم (24) نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) بين متوسطات تقديرات عينة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر* قيمة T الجدولية عند درجة حرية "48" ومستوى دلالة 0.05 تساوي ± 1.96

ويتبين من الجدول رقم (23) أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة T المحسوبة تساوي (2.644) وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لمتغير الجنس، ويأتي ذلك الفروق لصالح الذكور.

- الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تجاه الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر. جدول رقم (24) نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) بين متوسطات تقديرات عينة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	القيمة الاحتمالية (SIG)
الطلاقة	بين المجموعات	0.756	2	0.378	1.454	0.433
	داخل المجموعات	10.892	47	0.260		
	المجموع	11.648	49			
المرونة	بين المجموعات	0.231	2	0.116	0.377	0.388
	داخل المجموعات	12.953	47	0.308		
	المجموع	13.185	49			
الأصالة	بين المجموعات	0.189	2	0.095	0.679	0.413
	داخل المجموعات	5.882	47	0.140		
	المجموع	6.071	49			
لاحتفاظ	بين المجموعات	0.175	2	0.088	0.270	0.379
	داخل المجموعات	13.672	47	0.326		
	المجموع	13.847	49			
جودة الخدمة المقدمة	بين المجموعات	0.187	2	0.094	0.922	0.402
	داخل المجموعات	4.297	47	0.102		
	المجموع	4.484	49			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.187	2	0.094	0.895	0.317
	داخل المجموعات	4124.	47	1050.		
	المجموع	4.599	49			

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الاحصائي SPSS

* قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 47" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.86

ويتبين من الجدول رقم (24) أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.316) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة تساوي (3.131) وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (2.86) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر.

– الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تجاه الإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للمؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للمؤهل العلمي.

جدول رقم (25) نتائج تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للمؤهل العلمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (SIG)
الطلاقة	بين المجموعات	0.756	2	0.378	1.454	0.433
	داخل المجموعات	10.892	47	0.260		
	المجموع	11.648	49			
المرونة	بين المجموعات	0.231	2	0.116	0.377	0.388
	داخل المجموعات	12.953	47	0.308		
	المجموع	13.185	49			
الأصالة	بين المجموعات	0.189	2	0.095	0.679	0.413
	داخل المجموعات	5.882	47	0.140		
	المجموع	6.071	49			
الاحتفاظ	بين المجموعات	0.175	2	0.088	0.270	0.379
	داخل المجموعات	13.672	47	0.326		
	المجموع	13.847	49			
جودة الخدمة المقدمة	بين المجموعات	0.187	2	0.094	0.922	0.402
	داخل المجموعات	4.297	47	0.102		
	المجموع	4.484	49			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.187	2	0.094	0.895	0.317
	داخل المجموعات	4124.	47	1050.		
	المجموع	4.599	49			

المصدر: تم استخراجه من برنامج التحليل الإحصائي SPSS

* قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 47" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.86

ويتبين من الجدول رقم (26) أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.371) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة تساوي (1.032) وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (2.86) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لسنوات الخدمة.

4. الخاتمة:

1.4. النتائج:

من خلال عرض الإطار النظري وأدبيات الدراسة ولنتائج التحليل الإحصائي لأبعاد الدراسة يمكن تلخيص أهم النتائج كالتالي:

- النتائج المتعلقة بالإبداع التنظيمي:

- أن جميع متوسطات الأبعاد المختلفة كانت متفاوتة من حيث أوزانها النسبية كان الوزن النسبي الكلي للإستبانة (75.00%) أي بدرجة كبيرة.
- حصل البعد الأول: الطلاقة على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (77.20%) أي بدرجة تقدير كبيرة.

- حصل البعد الثاني: المرونة على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (78.80%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
- حصل البعد الثالث: الأصالة على المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (73.40%) أي بدرجة تقدير كبيرة.
- حصل البعد الرابع: الاحتفاظ على المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (70.60%) أي بدرجة تقدير كبيرة.

- النتائج المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة:

- حصل المتوسط الحسابي لواقع العاملين نحو جودة الخدمة المقدمة على وزن نسبي قدره (77.40%) أي بدرجة كبيرة.

- النتائج المتعلقة بعلاقات وفرضيات الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإبداع التنظيمي و الطلاقة والمرونة والأصالة وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الطلاقة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المرونة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأصالة ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتفاظ ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لمتغير الجنس، ويأتي ذلك الفروق لصالح الذكور.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للعمر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً للمؤهل العلمي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للإبداع التنظيمي وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة تبعاً لسنوات الخدمة.

2.4. التوصيات:

- في ضوء ما تقدم وما توصلت إليها الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي:
- ضرورة امتلاك الإدارة القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.
 - العمل على تبنى واهتمام الإدارة بالأفكار الإبداعية الصادرة من قبل العاملين.

- ضرورة العمل على تقديم الإدارة أفكاراً إبداعية لتطوير الشركة.
- العمل على تعبير الإدارة عن ثقتها بالنجاح من خلال الممارسات العملية.
- ضرورة العمل على ملائمة ساعات العمل في الإدارة مع حاجات الزبائن.
- ضرورة العمل على التزام الإدارة بالمواعيد المحددة للزبائن.
- إجراء المزيد من الدراسات على قطاعات ومؤسسات مختلفة.

- الاحالات و المراجع:

- بعلی، حمزة. (2017). دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة: دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية- الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، عدد (11)، ص85-98
- حسن، عادل علي محمد. (2014). استخدام نموذج الانحدار متعدد الاستجابات في قياس جودة الخدمات الصحية، مجلة البحوث المالية والتجارية (كلية التجارة جامعة بور سعيد) - مصر، عدد (4)، ص335-362
- حمادي، علي (1999)، "شراة الأبداع"، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت : لبنان
- سعدي، وحيدة، ولهي، حنان. (2015). الإبداع التنظيمي: رؤية معاصرة لإدارة المنظمات، مجلة دراسات وأبحاث- جامعة الجلفة، عدد (19)، ص409-421.
- الضمور، هاني حامد، وبوفجاني، جناة. (2012). أثر جودة الخدمات الصحية في درجة ولاء المرضى في مستشفى الجامعة الأردنية - دراسة حالة، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات - العلوم الإنسانية والاجتماعية - الأردن، مجلد (27)، عدد (3)، ص69-122
- عبد القادر، محمد نور الطاهر أحمد. (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين- دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال- الأردن، مجلد (11)، عدد (4)، ص1-22
- قدری، أحمد معراج. (2015). أثر التمكين الإداري على الإبداع التنظيمي " دراسة ميدانية " بمدينة الصيانة لشركة سوناطراك- بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة
- هيجان، عبد الرحمن، (1999)، " معوقات الإبداع في المنظمات السعودية " مجلة الإدارة العامة، العدد {11} :325

- H. Mathe, M. Dubosson et M. Rosseau, le service globale, Edition Maxim, Paris-France, 1997, P :214.
- M. Langlois et G. Tocquer, Marketing des services : le défi relationnel, Edition Goétan Morine, Canada, 1992, P: 45 .
- S.S.M Mokhtar, A.A Maiyaki, and N. Moht Noor, The relationship between service quality and satisfaction on consumer loyalty in Malaysian mobile communication industry, School of doctoral studies, European Union journal, 2011, P: 33.