



The role of administrative creativity in improving the performance of tourism establishments (an applied study of a sample tourism companies and agencies in the capital of Yemen)

Abdul Hafeez Yahya Al-Khazan^{1,*}, Ahmed Ahmed Al-Rahoumi¹

^{1.} Center for Public Administration- Sana'a University -Yemen

*Corresponding author: au.alkhazan@gmail.com

Keywords

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Administrative creativity | 4. Performance of tourist facilities |
| 2. Authenticity | 5. Speed of access |
| 3. Competitive capabilities | 6. Natural and cultural resources |

Abstract:

The study aimed to identify the role of administrative creativity in improving the performance of tourism establishments in Yemen. To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was adopted to analyze the results. The community was represented by members of the Yemeni Tourism Federation in the capital, and the sample was selected through a comprehensive inventory method for all general and executive managers of companies and agencies in the capital, numbering (300) individuals. The questionnaire was used as a tool for the study, and the data were analyzed using the (smart, spss) program. The results of the study showed the existence of a statistically significant role for administrative creativity in improving the performance of tourism establishments. The study also recommended the need for tourism establishments to pay attention to the process of development and training for their employees on a permanent and continuous basis, and the importance of supporting the tourism sector and tourism establishments with ideas and alternatives that help in the continuity and diversity of their activities.

دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية (دراسة تطبيقية لعينة من الشركات والوكالات السياحية بأمانة العاصمة اليمن)

عبد الحفيظ يحيى الخزان^{1*} ، أحمد أحمد الرحومي¹

¹ مركز الإدارة العامة - جامعة صنعاء - اليمن

* المؤلف: au.alkhazan@gmail.com

الكلمات المفتاحية

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| 1. الإبداع الإداري | 4. أداء المنشآت السياحية |
| 2. الأصالة | 5. سرعة الوصول |
| 3. القدرات التنافسية | 6. الموارد الطبيعية والثقافية |

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج، وتمثل المجتمع من أعضاء الاتحاد اليمني للسياحة بأمانة العاصمة، وتم اختيار العينة من خلال أسلوب الحصر الشامل لجميع المدراء العموم والتنفيذيين للشركات والوكالات بأمانة العاصمة وعددهم (300) مفردة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتم تحليل البيانات عبر برنامج (smart , spss) وأظهرت نتائج الدراسة وجود دور ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية، كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المنشآت السياحية بعملية التطوير والتدريب لموظفيها بشكل دائم ومستمر وأهمية دعم القطاع السياحي المنشآت السياحية بأفكار وبدائل تساعد في استمرار أنشطتها وتنوعها.

المقدمة:

تعدّ السياحة في الوقت الحاضر من أهم الموارد الاقتصادية التي تعتمد عليها العديد من الدول والمجتمعات في شتى أنحاء العالم ، وخاصة بعد أن ظهرت الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) التي أسهمت بشكل كبير في خلق الثورة المعلوماتية واستخدام التكنولوجيا الحديثة وتوسيع أساليب الاتصال والتواصل وتنويعها مما قرب ووفر كثيرًا من الوقت والجهد واختصر المسافات الطويلة والبعيدة بشكل كبير وملحوس ، وهذا أدى في المجل إلى أن الإنسان بات قادرًا على تحديد وجهته السياحية واختيارها بسهولة ويسر وذلك لوجود خيارات وبدائل متعددة ومتاحة في وسائل التواصل المختلفة والمتنوعة التي أصبحت في متناول الجميع ، كل هذا ساعد على التعريف بالشعوب والثقافات والحضارات والتراث والموروث الحضاري لكل دولة.

وللبنشآت السياحية دور بارز وواضح في التعريف بتلك الثقافات والحضارات عبر تلك الوسائل إضافة لما تقدمه من عروض ثقافية لزوارها والتي تتناسب مع مختلف الشرائح والطبقات والثقافات، وقد اعتمد أدائها في الغالب على تلك العروض وما تقدمه من برامج وأنشطة متنوعة، وهذا يستوجب على المؤسسات السياحية اليمنية تحسين أدائها بشكل دائم ومستمر لتحقيق أداء مؤسسي بمستوى عالٍ من الكفاءة، وذلك من خلال تبني استراتيجية ورؤية حديثة وقدرات تنافسية مواكبة للمتغيرات التي تحدث من حولها، وبتكرير عالٍ على جودة الأداء وفاعليته، وبقدرتها على الوصول بخدماتها إلى حصة سوقية مناسبة يتناسب مع حجم انجازها والتنوع في أهدافها، فالسياحة كما (جاء في تقرير المنظمة الدولية، 2015) قاطرة

للتنمية الاقتصادية والاجتماعية إذ تسهم بنسبة 12 % من مجموع الإنتاج العالمي و 7% من الاستثمارات العالمية و 11% من عدد العاملين فيها.

إن استفادة الدول من السياحة يتوقف على طبيعة منتجها السياحي وما تقدمه من تسهيلات وبرامج مختلفة، ومع أن هناك دول تحظى بمنتج سياحي ذي ميزة وقدرة تنافسية لكنها تعاني من قصور هيكل وأداء مؤسسي يعيق تسويق منتجاتها بشكل أكبر وأوسع ضمن نطاقها الإقليمي، وإلى جانب ذلك فالمنشآت السياحية في واقع أدائها تتأثر بعوامل كثيرة ومتعددة منها: العرض والطلب على المنتج السياحي، ومستوى الاستقرار السياسي والاقتصادي، وعوامل بيئية داخلية وخارجية، وقدرتها على المنافسة، كل هذه العوامل تؤثر بشكل كبير وملحوظ على مستوى أدائها.

وقد أصبح للإبداع الإداري أهمية بالغة ودور كبير ومؤثر في الاستفادة من مصادر التمويل والموارد وتوجيهها لخدمة القطاعات الخدمية فهو من الأساليب الإدارية المتميزة التي تعمل على التحسين والتطوير المستمر، وله دور هام في تحسين أداء المنشآت السياحية بشكل عام بما يولد من أفكار أصيلة وبدائل متعددة تساعد صانعي القرار في اختياراتهم التي تتناسب مع أدائهم في كل زمان ومكان.

فالإبداع الإداري يتميز بالمرونة في تجديد الأفكار وخلق البدائل وبتنحية المراجعة وإعادة النظر في واقع اتخاذ القرارات وفقاً لرؤية واقعية تتناسب مع كل قطاع وطبيعة منتجاته، وهذا يدعم متخذي القرار ويساعدهم في استشعار المشاكل التي تواجههم وتلافيها ووضع الحلول المناسبة قبل وقوعها مما يساعد المنشآت السياحية في تحسين أدائها بشكل عام والقطاع

العاصمة ومديرياتها حول الإشراف والمتابعة وحق إصدار التراخيص للمنشآت السياحية.

2. تراجع أداء الترويج السياحي داخليًا وخارجيًا ويعزي ذلك لعدم توفر الأمن والاستقرار السياسي والاقتصادي الناتج عن الحرب والعدوان على اليمن.

3. ضعف القوة الشرائية لدى الزوار داخليًا بسبب الحرب والحصار حيث صعد الدولار مقابل الريال اليمني، وفقًا للمتداول حاليًا بالسوق اليمني إلى 530 ريال مقابل الدولار الواحد مع مقارنة ما كان عليه قبل الحرب 221 ريال للدولار الواحد مع توقف المرتبات وبقائها بنفس القيمة.

4. شحة موارد القطاع السياحي ماليًا وإداريًا مع وجود صندوق الترويج السياحي وذلك بسبب توقف الموازنة العامة للدولة منذ العام 2014م وتضرر إيرادات الصندوق.

5. ضعف البنية التحتية اليمنية بشكل عام حيث تعتمد اليمن في الكهرباء على محطة مأرب الغازية لتوليد الكهرباء وقد توقف عملها مع بداية الحرب والعدوان على اليمن كما تم تدمير أغلب المطارات والموانئ اليمنية خلال فترة تسع سنوات ماضية.

6. تركيز المواقع والمناطق الاستثمارية السياحية بالمدن الرئيسية لتوفر الخدمات الأساسية بها وانعدامها في كثير من المتناسقات الطبيعية المحيطة بأمانة العاصمة مثل: دار الحجر وشلال بني مطر وقرية بيت الكبش وغيرها الكثير حول اليمن.

7. قصور الهياكل التنظيمية للقطاع السياحي وعدم تحديثه بما يتوافق والتغيرات العالمية في مجال

السياحي في اليمن بشكل خاص، فاليمن يمتلك كثير من المقومات السياحية والموارد الطبيعية والثقافية، ويعدّ قبلة سياحية للعديد من الزائرين الباحثين عن السياحة الطبيعية

مشكلة الدراسة: إن تطور العلوم السياحية دوليًا وعالميًا وما نتج عنه من رؤى مختلفة لدول العالم أدى إلى أن تحتل السياحة من خلال الرؤى والاستراتيجيات المستقبلية مراكز متقدمة واهتمام كبير ضمن أولويات الدول، وهذا كان نتيجة طبيعية لما حقق هذا القطاع من مردود وعائد اقتصادي كبير عاد على الدول والمجتمعات والشعوب بالنفع ماديًا ومعنويًا وحقق من خلاله مساهمة تنمية اجتماعية واقتصادية وبنى تحتية قوية و متميزة، وللمتابع والمهتم في الشأن السياحي اليمني يلحظ أن أداء المنشآت السياحية لا يوازي أداء المنشآت السياحية للقطاعات السياحية في الدول العربية ودول الإقليم وهذا أدى في نتائجه لضعف الطلب السياحي الدولي على اليمن، ومن خلال خبرة الباحث وممارسته العملية واليومية للأعمال السياحية ضمن نشاط مؤسسته السياحية وتعامله المباشر مع الجهات والقطاعات والهيئات المشرفة على إدارة القطاع السياحي والتي ساعدته في فهم الكثير من المشاكل التي تواجه أعمال المنشآت السياحية اليمنية بأمانة العاصمة بالإضافة إلى استطلاع لمجموعة من آراء مدراء العموم لشركات السياحة والسفر والتي نتج عنها تلخيص لبعض أسباب المشاكل التي تواجههم ومنها:

1. ازدواجية الجهات المشرفة على المنشآت السياحية وتعددتها حيث هناك تضارب في الاختصاص بين أمانة العاصمة ووزارة السياحة وكذلك بين أمانة

أهمية الاستفادة منه ضمن القطاع السياحي وتحسين أداء المنشآت السياحية.

وعليه تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن؟
ومن السؤال الرئيس للمشكلة يمكن اشتقاق التساؤلات الفرعية التالية:

1-مادور الإبداع الإداري بأبعاده(الأصالة- الطلاقة- المرونة- المخاطرة- الحساسية للمشكلات) في تحسين أداء المنشآت السياحية بأبعاده(التكنولوجيا- جودة الأداء -الفعالية -سرعة الوصول).

2-ما مستوى ممارسة الإبداع الإداري بأبعاده(الأصالة- الطلاقة- المرونة- المخاطرة- الحساسية للمشكلات) لدى المنشآت السياحية في اليمن.

3-ما مستوى أداء المنشآت السياحية في اليمن.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية.

2. تحديد مستوى ممارسة الإبداع الإداري في المنشآت السياحية في اليمن.

3. بيان واقع أداء المنشآت السياحية في اليمن

أهمية الدراسة:

لعل هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تضمنت هذه المتغيرات بأبعاده المختلفة التي من خلالها نتوقع أن تسهم في تشخيص مشكلة أداء المنشآت السياحية بشكل كبير، وبالتالي من المتوقع أن تتبناها قيادات ومسؤولي المنشآت والقطاع السياحي لتحسين أداء المنشآت السياحية.

السياحة والسفر منذ إصدار قانون السياحة في العام 2009م

8. ضعف البنية السياحية اليمنية وقصور استغلال الموارد الطبيعية والثقافية حيث هناك فصل بين السياحة والآثار والثقافة وهذا أدى إلى عدم الاهتمام والمحافظة والاستغلال للموارد الثقافية والتراثية للجذب السياحي الداخلي والخارجي خلال الفترة الماضية.

9. غياب الأمن السياحي المتخصص فلا وجود لقطاع الأمن السياحي أو الإدارة العامة للسياحة ضمن الهيكل التنظيمي لوزارة الداخلية أو وزارة السياحة.

وهذه الأسباب وغيرها أسهمت في عزوف الكثير من الزائرين المحليين والدوليين عن السياحة في اليمن، كما أنها جميعاً تؤثر في قدرة القطاع السياحي التنافسية مع القطاعات السياحية في المنطقة ودول الإقليم مما يؤدي إلى التأثير بشكل واضح في أداء المنشآت السياحية مما حتم على المنشآت السياحية استخدام أساليب جديدة مثل: الإبداع الإداري لتحسين أدائها، ومع توقف أغلب وسائل دعمها خلال العشر سنوات الماضية مثل: منظمة الطيران العالمي(آياتا) أدى إلى توجه بعض المنشآت السياحية للتفكير في استخدام يوزر خارجي للاستمرار في تلبية احتياجات عملائها وكذلك عملت المنشآت على استحداث أنشطة جديدة كقطع جوازات سفر عبر رحلات يومية وتأمين خدمات الخطوط الجوية والبرية، فقد كان للإبداع الإداري أثر ودور خلال العدوان على اليمن خلال السنوات الماضية على قطاعات مختلفة مثل: القطاع الصحي والتعليمي والطرق والكهرباء لذا يرى الباحث

1. الاهتمام المتزايد بتحسين أداء المنشآت السياحية كونه العامل الأساسي لنجاحها.
2. تشخيص واقع دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية.
3. تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات للقيادات الإدارية في المنشآت السياحية عن الواقع الفعلي لممارسة الإبداع الإداري وتحسين أداء المنشآت السياحية.

نموذج الدراسة:

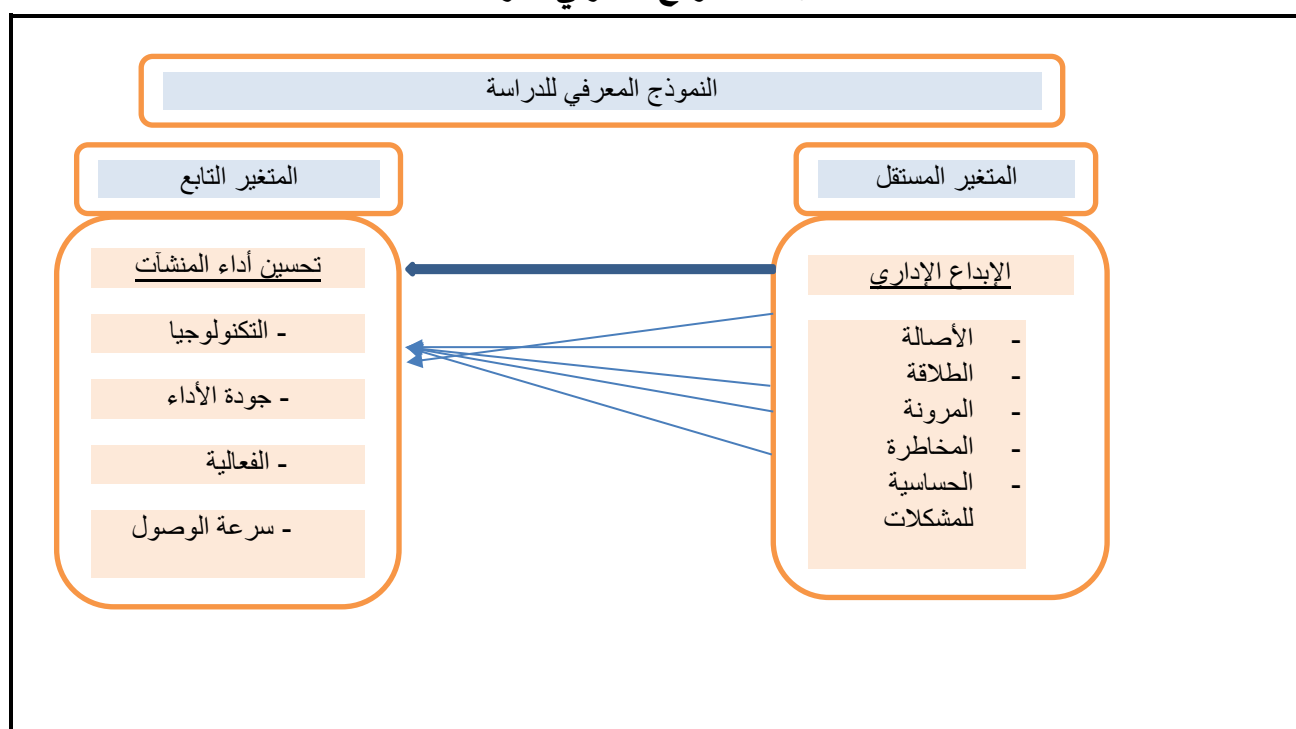
في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، والاطلاع على العديد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة بأشكال مختلفة، تم بناء النموذج المعرفي للدراسة الذي يعكس دور المتغير المستقل الإبداع الإداري في المتغير التابع تحسين الأداء. ومن أهم الدراسات التي اعتمد عليها الباحث في بناء النموذج المعرفي للدراسة وتأصيله ما يلي:

كما تتجسد أهمية هذه الدراسة في الأهمية النظرية (العلمية) والأهمية العملية على النحو التالي:

أ- الأهمية النظرية (العلمية):

1. تكتسب هذه الدراسة أهميتها نظرًا لمحدودية الدراسات اليمنية والعربية وقلتها - على حد علم الباحث - التي تناولت هذه المتغيرات (دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن).
 2. الإثراء المعرفي الذي يمكن أن تضيفه هذه الدراسة للمكتبة اليمنية والعربية كمرجع في مجال دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.
 3. ستسهم هذه الدراسة في فتح آفاق جديدة أمام الباحثين والمهتمين بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية في مجال الإبداع الإداري وتحسين أداء المنشآت السياحية
- ب- الأهمية العملية (التطبيقية):

الشكل 1 النموذج المعرفي للدراسة



فرضيات الدراسة:

في إطار هذه الدراسة وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها، والنموذج المعرفي الذي تضمن متغيرات الدراسة والمتمثلة بالمتغير المستقل وهو: الإبداع الإداري بأبعاده (الأصالة، الطلاقة، المرونة، المخاطرة، الحساسية للمشكلات)، والمتغير التابع بأبعاده (التكنولوجيا، جودة الأداء، الفعالية، سرعة الوصول)

ومن خلال الاطلاع ومراجعة الدراسات السابقة التي تناولت تلك المتغيرات والأبعاد، تم صياغة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، التي تقيس دور المتغير المستقل الإبداع الإداري في المتغير التابع تحسين الأداء.

دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء:

هناك دراسات سابقة تناولت الإبداع الإداري ودوره في تحسين الأداء، ولغرض صياغة الفرضية الرئيسية الأولى لهذه الدراسة بناء على تأصيل علمي، وسوف نستعرض بعض الدراسات التي تناولت الإبداع الإداري ودوره في تحسين الأداء وتوصلت إلى نتائج معينة في منظمات وبيئات مختلفة وذلك على النحو التالي:

جدول (1) النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة التي تناولت الإبداع الإداري ودوره في تحسين الأداء

م	الدراسة	النتائج التي توصلت إليها الدراسة
1	بن شعبان (2019)	إن مستوى الإبداع الإداري والأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية جاء مرتفعاً وتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري على الأداء الوظيفي.
2	بوروية (2017)	وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري على مستوى أداء الشركة؟
3	فياض (2023)	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري بأبعاده في أداء المعلمين في المدارس الحكومية.
4	على (2017)	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي في مؤسسات المراكب للفوسفات.
5	ASIH AND OTHERS, 2023	إن الإبداع الإداري والابتكار المفتوح يؤثران بشكل إيجابي على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة.

المصدر: من إعداد الباحث بالاستفادة من الدراسات السابقة

- يمثل المتغير المستقل الإبداع الإداري بأبعاده وقد تم بناؤه على أساس الدراسات السابقة ذات الصلة، مثل دراسات فياض (2023)، عزيز (2022)، KTHIAR, (2022)، RASHID, (2021)، العجمي (2021)، زبيل (2021)، شلابي (2021)، مروة (2020)، بصيص (2020)، أبو زيادة (2019)، واعر (2015).

- يمثل المتغير التابع تحسين أداء المنشآت السياحية بأبعاده، وتم بناؤه على أساس الدراسات السابقة ذات الصلة، مثل دراسات، ، (2023)، Dalgon Kim, OTHARS, ، OGBARI, 2022، نعمان (2020)، جميلة (2020)، عرقاوي وآخرون (2019)، قواسمية (2019)، زبيدة (2019)، عبد اوي (2019)، بأشعر (2018)، بولكر (2017)، عمر (2017). وبالتالي تم تطوير هذا النموذج والرسم البياني لتوضيح المتغيرات المدروسة وعلاقاتها وترابطها وتكاملها، بهدف تحديد الأطر الفكرية والمعرفية التي يجب تغطيتها، وقد تم تصوير المتغيرات الرئيسية وأبعادها الفرعية في الرسم البياني المعرفي الشكل 1

وبناء على ما سبق يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المنفرعة منها كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري بأبعاده (الأصالة، الطلاقة، المرونة، المخاطرة، الحساسية للمشكلات) في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للأصالة في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.
- 2- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للطلاقة في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.
- 3- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمرونة في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.
- 4- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمخاطرة في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.
- 5- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للحساسية للمشكلات في تحسين أداء المنشآت السياحية في اليمن.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

سيرتبط موضوع الدراسة بمتغيرات الإبداع الإداري وتحسين الأداء، ولأغراض هذه الدراسة سيتم استعراض المتغيرات وتعريفها إجرائياً من وجهة نظر الباحث:

أ- المتغير المستقل: (الإبداع الإداري)

1- الإبداع الإداري: مجموعة من الأفكار والرؤى التي يمكن تأطيرها وتنظيمها وتحويلها إلى مجموعة من الإجراءات والقرارات القابلة للتنفيذ والتطبيق وتلقي التجاوب الأمثل لدى المنشآت السياحية، وتحفزهم لاستثمار قدراتهم وإمكانياتهم، لتحقيق أهداف المنشأة والقطاع السياحي.

2- الأصالة: القدرة على التفكير بشكل مستقل وصنع أفكار جديدة ومبتكرة تتناسب مع التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى قطاع منظم وفعال يتحقق من خلاله تبسيط الإجراءات والمساهمة في تحسين أداء المنشآت.

3- الطلاقة: هي إمكانية الوصول إلى عدد كبير ومتنوع من الأفكار في وقت محدد تدعم الاستفادة الكاملة من الموارد المتاحة للقطاع وتعكس أداء متميز ومتوازن للمنشآت.

4- المرونة: هي القدرة في التحول الذهني بين مفهومين مختلفين مع مرونة في التراجع والتفكير بشكل هادف بعيداً عن الرغبات والميول والتوقعات الشخصية وإيثار تحقيق المصالح العامة للمنشآت.

5- المخاطرة: هي قدرة العاملين في القطاع والمنشآت السياحية على طرح الآراء والأفكار والتوسع ووضع الخطط الاستراتيجية بالاستفادة من البيانات والمعلومات المتوفرة والتجارب المماثلة دون خوف من تحمل النتائج الممكن تحقيقها والوصول إليها.

6- الحساسية للمشكلات: هي الإدراك واليقين بضرورة وجود مشكلات مستقبلية تعترض المنشآت نتيجة الممارسات العملية المستمرة واستشعار المسؤولية الكاملة لحلها ووضع المعالجات المناسبة لها وتقادي جميع الآثار المتوقع حدوثها.

ب- المتغير التابع: (تحسين الأداء)

1- تحسين الأداء: عملية منظمة وفعالة توضح قدرة المنشآت والمؤسسات في استغلال مواردها المتاحة والمتوفرة لتحقيق الصورة الذهنية المتوقعة لدى عملائها من خلال الاستجابة الفعلية والمستمرة للتحديث والتطوير المستمر.

المكملة لمؤشر الابتكار العالمي ومؤشر الإبداع وشهادة معايير الأيزو الصادرة في الدول الأوروبية، وتوصلت الدراسة إلى توفر رؤيا إحصائية حول العلاقة بين الابتكار والإبداع، والإبداع وإدارة الجودة، وأوصت إن منظمات الأعمال الناجحة يجب أن تستثمر في الابتكار والإبداع وإدارة الجودة لتحقيق الميزة التنافسية.

2- دراسة (2203) Asih and Rizain, Achmad

Exploring the role of organization al creativcy and open innovation in enhancing smes perform mance

استكشف دور الإبداع التنظيمي والابتكار المفتوح في تعزيز أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة جامعة تيلكوم باندونج إندونيسيا وهدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الإبداع التنظيمي والابتكار المفتوح على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (206) شركة صغيرة ومتوسطة تقع في عدة مناطق بإندونيسيا، توصلت الدراسة إلى أن الإبداع والابتكار المفتوح يؤثران بشكل كبير وإيجابي على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأوصت بأن الإبداع والابتكار المفتوح يؤثران بشكل كبير وإيجابي على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة.

3-دراسة فياض (2023)

دور الإبداع الإداري في أداء العاملين في المدارس الحكومية- دراسة ميدانية وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإبداع الإداري في أداء المعلمين في المدارس الحكومية في محافظة

2-جودة الأداء: أسلوب إداري حديث يعمل على تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة بالاستفادة من التكنولوجيا والمعلومات والتقييم المستمر للوصول إلى رضا العملاء

3-التكنولوجيا: جميع التقنيات المستخدمة لدى المنشآت من معدات وتجهيزات وأدوات ووسائل حديثة عصرية تستطيع من خلالها تقديم وعرض منتجاتها وخدماتها وإيصالها لعملائها بطرق متعددة وحديثة وبجودة عالية.

4-الفعالية: قدرة المنشآت في تنظيم علاقات مترابطة داخلية وخارجية تمكنها من إدارة مواردها وإمكانياتها لتحقيق الأهداف الموضوعة خلال فترة زمنية محددة للوصول إلى النتائج المتوقعة والمطلوبة.

5-سرعة الوصول: هي قدرة المنشآت في تأمين قنوات تواصل مباشرة مع عملائها بالاستفادة من التطور التكنولوجي الحديث يضمن التعريف بكل ما هو جديد ضمن قائمة خدماتها ومنتجاتها بسرعة فائقة خلال فترة زمنية وجيزة.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (2023) CEKO

On Relations Between Creativity Innovation, And Quality Management Culture in Europeasa Response to Crisis and Post Crisis Period

حول العلاقة بين الإبداع الإداري والابتكار وثقافة إدارة الجودة في أوروبا كاستجابة للزمات وفترة ما بعد الأزمة وهدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الابتكار والإبداع وإدارة الجودة، أستخدم المنهج الاستكشافي باستخدام تحليل الانحدار، والاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من البيانات

إريد ، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من المدارس الحكومية في محافظة إريد من (250) معلماً ومعلمة، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري بأبعاده في أداء المعلمين في المدارس الحكومية، وأوصت بضرورة إعداد برامج تدريبية لتنمية الإبداع الإداري لدى الموظفين العاملين في المدارس الحكومية وتهيئة البيئة المناسبة لجميع الموظفين والعاملين لمساعدتهم على الإبداع والتطوير والمبادرة.

4-دراسة (ACHMAD,AND OTHERS,2023)

Improving Touridm in Dustry Performance Through Support System Facilities and Stakeholders

تحسين أداء صناعة السياحة من خلال مرافق نظام الدعم المصلحة

وهدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على تحسين صناعة السياحة وإنتاج استراتيجيات لصناعة السياحة، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من المنطقة السياحية وسط جاءوا إندونيسيا تكونت العينة من (203) مشارك من الشركات المتوسطة والصغيرة ، توصلت الدراسة إلى أن تحسين أداء صناعة السياحة يعتمد على مرافق نظام الدعم ودور أصحاب المصلحة، وأوصت أن صناعة السياحة يمكنها تحقيق الأداء الأمثل من خلال الاستفادة من العوامل المكانية وتحسين مصادر المياه النظيفة والاتصالات السلكية واللاسلكية.

5-دراسة عبد الحكيم (2021)

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي- دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خضير -الجزائر وهدفت الدراسة إلى تناول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بالكلية، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين بالكلية وعددهم (54) مفردة ، توصلت الدراسة إلى وجود دور وأثر للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالكلية، وأوصت بضرورة تشجيع العاملين وتدريبهم على الإدارة الإلكترونية ودعم العلاقة بين المرؤوسين والعاملين.

6-دراسة زبيل(2021)

أثر الثقافة التنظيمية في الإبداع الإداري لدى القيادات الأكاديمية والإدارية - دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة وهدفت الدراسة إلى تحديد أثر الثقافة التنظيمية في الإبداع الإداري لدى القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الأهلية بصنعاء، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي ، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من (40) جامعة أهلية تم اختيار منها أربع جامعات واستخدام أسلوب الحصر الشامل لتحديد عينة الدراسة التي شملت (249) قياديا وأكاديميا وإداريا ، توصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية تؤثر إيجابا في الإبداع الإداري حيث تبين أن أعلى أبعاد الثقافة التنظيمية تأثيراً في الإبداع الإداري بعد القيم التنظيمية، وأوصت بتعزيز مفاهيم الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري ونشرها في الجامعات الأهلية.

تكنولوجيا المعلومات في الشركة بما تحتويه من أجهزة ومعدات وبرمجيات وقواعد بيانات وشبكة اتصال ومهارات أفراد لما لذلك من أهمية في تحسين الأداء.

9-دراسة مروة العوني(2020)

دور الإبداع الإداري في تحديد التوجه الاستراتيجي- دراسة ميدانية على موبيليس للاتصالات وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الإطارات العاملة بمؤسسة موبيليس للاتصالات والهاتف النقال نحو مستوى الاهتمام بالإبداع الإداري السائد، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسة موبيليس للاتصالات بورقلة وعددهم(386) موظفًا وتم اختيار عينة عشوائية(38) مفردة ، توصلت الدراسة إلى وجود دور ذو دلالة إحصائية لكل من بُعدي الإبداع الإداري الأصالة، الطلاقة، المخاطرة، الحساسية للمشكلات، في تحديد التوجه الاستراتيجي بالمؤسسة، وأوصت بضرورة العمل على زيادة الوعي والمعرفة للعاملين بموضوع الإبداع الإداري وتشجيع الإدارة العليا لأي أفكار جديدة.

10 -دراسة أمينة(2020)

الإبداع الإداري وانعكاساته على الأداء الوظيفي وهدفت الدراسة إلى التعرف على انعكاسات الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي في قسم العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي غرة، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من كلية العلوم الاجتماعية تمثلت العينة من(30) موظفًا بأسلوب الحصر الشامل لجميع موظفي قسم العلوم الاجتماعية، توصلت الدراسة إلى مساهمة الموظفين من خلال المعرفة المسبقة لتوقعاتهم ومتطلباتهم في

7 -دراسة معزب (2021)

متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية ، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين على الأنظمة الآلية في الشركات اليمنية للصناعات الدوائية المرخصة والبالغ عددهم(1189) موزعين على(9) شركات تم اختيار عينة عشوائية(291) عاملاً، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين مستويات توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية، وأوصت بتوفير أدلة إرشادية لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية والحرص على مواكبة التطورات التقنية في البرامج والأنظمة الحديثة.

8 -دراسة الحملي(2021)

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي-دراسة تطبيقية على شركة يمن موبايل وهدفت الدراسة إلى التعرف على ماذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في تحسين الأداء المؤسسي لشركة يمن موبايل للهاتف النقال اليمن، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من شركة يمن موبايل وتم اختيار عينة عشوائية من القيادات الإدارية(155) مفردة ، توصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر تأثيرًا إيجابيًا في تحسين الأداء المؤسسي للشركة، وأوصت بأن تتكامل كافة مكونات

عملية الإبداع، وأوصت بضرورة الاهتمام بتوفير مجال ومناخ للتفكير والإبداع بطرق علمية جديدة.

11-دراسة نصار(2020)

التسويق الإلكتروني ودورة في تحسين أداء وكالات السياحة والسفر في أمانة العاصمة
وهدفت الدراسة إلى التعرف والإجابة عن التساؤل: ما دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء وكالات السياحة والسفر، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من وكالات السياحة والسفر المرخصة بالأمانة صنعاء وعددها(32) وكالة سياحية متخصصة تم اختيار العينة مسح شامل ، توصلت الدراسة إلى أن التسويق الإلكتروني يؤدي إلى تحسين الأداء لدى الوكالات السياحية وأن حوالي(40%) من إجمالي الوكالات لديها مواقع إلكترونية، وأوصت بتشجيع وكالات السياحة والسفر لتبني تقنيات التسويق الإلكتروني من خلال إيجاد محفزات تنظيمية واقتصادية.

12-دراسة نعمان(2020)

إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء الإداري- دراسة حالة بنك التسليف التعاوني الزراعي أمانة العاصمة
وهدفت الدراسة إلى معرفة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال ممارسة المتطلبات الأساسية، أستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من بنك التسليف التعاوني الزراعي، تم اختيار عينة عشوائية طبقية(287) من موظفي الإدارة العامة والفروع بأمانة العاصمة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الأداء الإداري لدى الموظفين، وأوصت

بالاهتمام بتوعية الموظفين بمفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية لتحسين الأداء الإداري.

ب-التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة على مستوى متغيرات الدراسة اتضح وجود بعض نقاط الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، كما أن هناك بعض الجوانب التي استفادت منها الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، وتميزت الدراسة الحالية في بعض الجوانب، كما يلي:

ج-أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1-اتفقت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج التحليلي وهو المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الدراسة وهي الاستبانة.

2- اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في اختيار العينة وهو أسلوب الحصر الشامل.

3- اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في اختيار أبعاد المتغير المستقل الإبداع الإداري(الأصالة، الطلاقة، المرونة، المخاطرة، الحساسية للمشكلات).

4- اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في اختيار أبعاد المتغير التابع(التكنولوجيا، جودة الأداء، الفعالية).

د-أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1-اختلفت هذه الدراسة عن بعض الدراسات السابقة من حيث أسلوب اختيار العينة المستخدمة.

2-اختلفت هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة من حيث العنوان والنموذج المعرفي للدراسة.

المناخ المناسب والبيئة الإدارية المبدعة، ومنح العاملين فرصة لأداء الأعمال بحرية واستقلالية، والقدرة على تصور بدائل عديدة للتعامل مع المشكلات الطارئة، فالإبداع الإداري يتضمن في الغالب إيجاد تطوير في الأنظمة الإدارية بحيث تكون مختلفة عما كانت عليه. (الكمري، 2017، 297)

1-تعريف الإبداع:

عرف الإبداع الإداري أنه: مجموعة من العمليات والسلوكيات التي يمارسها الأفراد في المنظمة سواء أكانوا مدراء أو عاملين والتي تؤدي إلى إحداث التغييرات على الهياكل التنظيمية والسياسات والأنماط الإدارية من خلال تطبيق طرائق وأساليب جديدة لحل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر أصالة وبطريقة غير مألوفة مسبقاً. (إسماعيل، 2019، 372) كما عرف الإبداع الإداري أنه: الأفكار والممارسات التي يقدمها المديرون والعاملون والتي تقضي إلى إيجاد عمليات إدارية وطرق وأساليب أكثر كفاءة وفعالية في إنجاز أهداف الشركات والمؤسسات أكثر خدمة للمجتمع (غفران، 2019، 354)

ويرى "جروان" أن الإبداع مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا ما وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى إنتاجات أصلية ومفيدة سواء بالنسبة لخبرات الفرد السابقة أو خبرات المؤسسة أو المجتمع أو العالم إذا كانت النتائج من مستوى الاختراقات الإبداعية في أحد الميادين الإنسانية. (بهية، 2019، 366)

كما يعرف قاموس بنجوين السيكلوجي الإبداع أنه: عملية عقلية تؤدي إلى حلول وأفكار ومفاهيم وأشكال فنية ونظريات ومنتجات تتصف بالتفرد والحدثة، وهذا

3-اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتضمنين بعد سرعة الوصول للمتغير التابع.

3-ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1-قلة وجود دراسة سابقة -حسب علم الباحث- ربطت بين متغيرات الدراسة الإبداع الإداري، تحسين الأداء، وبالتالي ستكون دراسة جديدة محلياً.

2-مجتمع الدراسة من القطاعات المهمة في المجال الاقتصادي والاجتماعي للدولة اليمنية.

ه-مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- بعد الرجوع والاطلاع على الأبعاد للمتغيرات بالدراسات السابقة تم تحديد الأبعاد المكونة لمتغيرات الدراسة الحالية.

2-استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وفرضياتها ومتغيراتها وتأسيس الأبعاد والفرضيات.

3-تم الرجوع للدراسات السابقة في تأسيس الجانب النظري للدراسة وتحديد الموضوعات التي ستعرضها الدراسة الحالية.

الإطار النظري:

وهو مجموعة من الأدبيات التي تناولت متغيرات وأبعاد الدراسة وهي:

أ-الإبداع الإداري

يعد الإبداع من أهم مقومات المنظمات الناجحة والمتميزة في أدائها وإنجازها والتي تسعى لإحداث نقلة نوعية وتغييرات جوهرية في أساليب عملها الإداري ودعم الأفراد العاملين فيها وتشجيع السلوك الإبداعي لديهم بحيث تصبح ذات كفاءة وفعالية أعلى، إذ يركز الإبداع الإداري على ما يمتلكه المديرين باختلاف أدوارهم ومهامهم من أفكار وأساليب إبداعية، قادرة على مواصلة التغيير من خلال المرونة، وتوفير

ومن أبعاد الإبداع الإداري ما يلي:

أ-الأصالة:

وتعني ضرورة توفر فكرة أو فعل جديد من حيث الأسلوب أو الهدف أو تجاوز تطوري لمرحلة إلى مرحلة أكثر نموًا (إلياس، 2017، 41)، ويقصد بها: القدرة على إنتاج الحلول الجديدة (عابدين، 2017، 103)

حيث يوصف الشخص بالمبدع إذا استطاع الإتيان باستجابات جديدة تختلف عن التي يأتي بها أقرانه من حيث تنوعها وجدتها وتعتبر هذه الخاصية من أكثر الخصائص ارتباطاً بالتفكير الإبداعي. (الهويدي، 2006، 29)

فالشخص المبدع ذو تفكير أصيل، لا يكرر أفكار المحيطين به، ولا يهتم بأفكارهم التقليدية ولا يلجأ إليها في حل المشكلات، وهي أعلى درجات سلم الإبداع (الحيران، 2002، ص33).

ب- الطلاقة:

تعني وفرة الأفكار التي ربما كان أغلبها لا يصلح للتنفيذ ولكن المهم ألا يرفض المبدع فكرة تطرأ على ذهنه وإنما يقع عليه مهمة تجميع أكبر قدر من الأفكار ثم يبدأ في فحصها وتقييمها وتصنيفها (حاتم، خضير، 2019، 57).

كما أنها القدرة على إنتاج عدد من الأفكار الإبداعية، فالشخص المبدع شخص متفوق من حيث كمية الأفكار التي يقترحها عن موضوع معين في وحدة زمنية ثابتة بالمقارنة بغيره، ولديه درجة من القدرة على سيولة الأفكار وسهولة توليدها، وأظهرت بحوث العلماء عدة أنواع من الطلاقة هي:

1-الطلاقة اللفظية: تعني القدرة على استدعاء أكبر قدر ممكن من الألفاظ المناسبة في فترة زمنية محددة.

يعني أن عملية الإبداع تتم على مستوى العقل ويعمل على إيجاد أفكار تتميز بالحدثاء (الكر، 2016، 389)

2-خصائص الإبداع:

إن التعرف على خصائص الإبداع وفهمها تمهد لتقديم الأفراد المبدعين والتعرف على أساليب تطوير القدرات الإبداعية لديهم ومستوى تفكيرهم، بغرض تحديد مدى ملاءمتها وفعاليتها، وهذا من أجل تبني ودعم وتحقيق الاستفادة من الإبداع في مختلف البرامج والأنشطة، سواء كان هذا على مستوى الأفراد أم الجماعات أو المنشآت.

حيث يمكن حصر أهم خصائص الإبداع في النقاط الآتية: (بابكر، 2015، 60).

1-يعتمد الإبداع على التفكير المتعمق الشمولي الذي يبحث المشكلة من جميع جوانبها ويواجه عدة حلول متكافئة لها.

2-يرتبط الإبداع بالعوامل الموروثة ويمكن تطويرها.

3-الإبداع علم نظري تجريبي قابل للتبديل والتغيير باختلاف الزمان والمكان.

4-الإبداع يبدأ دائماً دائماً بالتحليل للفرص وبالتفكير في استغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانيات إبداعية.

5-الإبداع جهد متصل بالإدراك الحسي والتصورات والصياغات الجديدة.

6-تستوجب فعالية الإبداع أن يكون موجهاً لإشباع احتياجات أو رغبات معينة.

3-أبعاد الإبداع الإداري:

الإبداع ليس قدرة واحدة بسيطة وغير مركبة، واستخدام اصطلاح واحد لا يفهم منه أنه يشير إلى شيء واحد، إذ لا يوجد شخصان مبدعان بالطريقة نفسها بالإضافة إلى وجود فروق كيفية في نوع النشاط الذي تتجلى فيه القدرات الإبداعية، التي تعبر عن مكونات الإبداع.

للشخص المتصلب عقلياً (الحاكم، أمينة، 2015،
(184)

د- المخاطرة:

هي مدى شجاعة الفرد في تعريض نفسه للفشل أو النقد وتقديم تخمينات والعمل تحت ظروف غامضة والدفاع عن أفكاره الخاصة، وتعني أخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، في نفس الوقت الذي يكون فيه الفرد قابلاً لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها. (العوني، 2020، 23)

وهي فعل أو مجموعة أفعال يقوم بها الفرد والتي تسفر عن نتائج غير متوقعة أو غير معروفة سلفاً كما يترتب عن فعل المخاطرة الرضوخ لجميع الانعكاسات والمؤثرات الإيجابية والسلبية مما يزيد من حدة غموض النتائج بالنسبة للفرد الفاعل والتي تجعله يتعرض للنقد من طرف السلوك التقليدي أو الفعل النمط، ويكون فيه الفرد فاعل نتيجة تخمينات يكون هو السبب فيها. (الياس، 2017، 44)

هـ- الحساسية للمشكلات:

وهي قدرة الفرد على اكتشاف المشكلات المختلفة في المواقف المختلفة فالشخص المبدع يستطيع رؤية كثير من المشكلات في الموقف الواحد فهو يعي الأخطاء ونواحي القصور ويحس بالمشكلات (الناصر، حسين، 2018، 375)
إذ أن المبدع يمتلك حساسية مفرطة اتجاه المشاكل فهو أقدر من غيره على رؤيتها والتعرف على أسبابها يعرف بعمق لماذا يفكر في قضية دون أخرى ويدرك الأهداف التي دفعته للتفكير ويؤمن بها. (أحمد الطيب، 2017، 375)

2- الطلاقة الفكرية: تعني قدرة الفرد على إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار في وقت محدد.

3- الطلاقة التعبيرية: تعني القدرة على التعبير عن الأفكار بسهولة من خلال صياغتها في كلمات وعبارات مفيدة.

4- طلاقة التداعي: وهي قدرة الفرد على إعطاء أكبر قدر ممكن من الكلمات التي ترتبط بكلمة معينة مثل: المترادفات أو تتوفر فيها شروط معينة من حيث المعنى. (بابكر، 2015، 67)

5- الطلاقة التذكيرية: هي القدرة على استرجاع أو استدكار الأفكار والكلمات المخزنة في الذهن بشكل سريع دون ارتباك وتمتع الفرد بالفطنة والذكاء.

6- الطلاقة الشكلية: هي قدرة الفرد على الاستجابة السريعة وتقديم الأمثلة والبراهين والأدلة والتوضيحات في حال تقديمه لأي محتوى وصفي أو نظري. (خصاونة، 2011، 121)

ج- المرونة:

هي إشارة إلى إمكانية تخلي المبدع عن الطرائق القديمة في التفكير واستبدالها بأخرى جديدة، ويمكن التمييز بين نوعين من المرونة، هما:

أ- المرونة التكيفية، يقصد بها قدرة الشخص على تغيير الزاوية الذهنية التي ينظر من خلالها إلى المشكلة المحددة تحديداً دقيقاً.

ب- المرونة التلقائية، وتتمثل في إعطاء عدد من الأفكار المتنوعة التي ترتبط بموقف محدد. (Flounce، 2015، 17)

وهي قدرة الشخص على تغيير وجهته الذهنية حين يكون بصدد النظر إلى حل مشكلة معينة، ويمكن النظر إليها باعتبارها الطرف الموجب للتكيف العقلي، فالشخص المرن من حيث التكيف العقلي مضاد

4- معوقات الإبداع:

يعتمد الإبداع على القدرة على التغيير في الذهنيات والأساليب، ويركز على التجديد داخل المنشآت، ومنح مساحات كافية من الحرية الفكرية لجميع العاملين، لكن هناك عوامل تعيق العملية الإبداعية، لذا فمن الطبيعي أن يواجه المبدع مجموعة من المعوقات تحد من تحقيق ما يطمح إليه، مما يجعله يبحث عن أفكار وحلول سهلة، حتى لا يصل إلى تعقيدات ومشكلات مع الغير.

ومن أهم معوقات الإبداع في المنشآت (بابكر، 2015، 110)

1- عدم وضوح الرؤية: ويقصد بها عدم وجود الصورة الذهنية الواضحة لدى المدير والتي يتحدد على أساسها مستقبال المنشأة أو الإدارة التي يرأسها.

2- الخوف من الفشل: ويتمثل في الخوف من المخاطرة أو العقاب الناجم عن ارتكاب أخطاء، أو تجنب طرح أفكار أو حلول إبداعية لمواجهة مشكلة ما، وذلك من أجل حماية الصورة الذاتية للمدير وعدم الظهور بمظهر الشخص الأحمق أو الغريب عند طرحه لفكرة جديدة وغريبة.

3- التمسك بالأنماط المألوفة: يشير هذا المعوق إلى رغبة الشخص في التمسك بالأنماط المألوفة وعدم القدرة على الخروج عنها ظناً منه أن كل الأحداث والمشكلات متشابهة وأن ما ينطبق من حلول على المشكلات الحالية.

4- غياب جو الحرية: يتمثل هذا المعوق في الدرجة المتاحة للفرد للتعبير عن شخصيته، سواء كان ذلك من خلال أفكاره أو مشاعره وهذه الحرية لا تعني بالضرورة قيام الفرد دائماً بتنفيذ أفكاره الإبداعية، حيث

أن هنالك قيود وضوابط تنظيمية واجتماعية تحدد المقبول وغير المقبول من سلوك الأفراد.

5- غياب الدوافع الداخلية للإبداع: إذا لم تكن لدى الفرد الدوافع الداخلية القوية التي تدفعه لبذل جهود كافية لحل المشكلة فإنه ربما يخفق في الوصول إلى الحلول الإبداعية.

6- عدم التشجيع في المنشآت: غياب المكافأة المادية أو المعنوية المطلوبة لتشجيع الأفراد العاملين على الخروج عن المألوف وطرح الأفكار والحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجههم أو تواجه المنشآت التي يعملون بها إلى جانب النقد المبكر لأفكار وحلول المبدعين يقضي على الأفكار الإبداعية في مهدها.

7- الإفراط في مكافأة النجاح: إن الإفراط في المكافأة يسبب للأفراد القلق نتيجة خوفهم من ضياع هذه المكافأة مما يحول بدوره دون وصولهم إلى الحلول الإبداعية.

8- عدم مساندة العمل الجماعي من قبل المنشآت: إن غياب الدعم والمساندة للجماعات المعنية بحل المشكلات داخل المنشآت قد تؤدي إلى تراخي أعضاء الجماعة وتدني حماسهم وتراجعهم عن تقديم الحلول الإبداعية للمشكلات التي يكلفون بمعالجتها.

9- الاعتماد المفرط على الخبراء: الاعتماد المفرط على الخبراء الذين يأتون من خارج المنشآت له آثاره السلبية على بقية العاملين ومن بينهم الذين قد تتوفر لهم المهارة والخبرة التي قد تفوق تلك الموجودة لدى هؤلاء الخبراء، وهذا قد يحول بينهم وبين تقديم آرائهم الإبداعية لشعورهم أن آرائهم ومقترحاتهم لن تقبل.

10- عدم وجود جو المرح والتسلية: إن غياب جو المرح والتسلية في ثقافة المنشآت قد يعرض الأفراد للضغط الأمر الذي قد يدفعهم إلى الانسحاب من

2-أنواع قياس الأداء :

إن قياس الأداء عبارة عن تقييم مدى تحقيق الأهداف المخططة وتلافي لأي تعثر أو نقاط ضعف، وبالتالي يمكن أن يكون:

أ- **قياس مالي:** معبر عنه بالوحدات النقدية أو لديه علاقة بالجانب المالي مثل: الأرباح وقيمة المبيعات، وحصة المؤسسة السوقية ويعدّ هذا القياس مؤشراً للنتائج الأساسية الذي يقتصر فقط على معرفة ما إذا كان تنظيم الأعمال يتحرك في الاتجاه الصحيح نحو تحقيق أهدافه الموضوعية دون أن يكون لها دور تأثيري فاعل على الأداء المستقبلي.

ب- **قياس غير مالي:** معبر عنه بوحدات غير مالية مثل: عدد الشكاوى ونسبة إرضاء العميل ونسبة التغيب عدد التسجيلات المحاسبية الخاطئة، مدة معالجة العمليات جودة الخدمة، ويعدّ من المؤشرات الحقيقية للأداء نظراً لأنها تحمل محتوى إعلامي عما يجب أدائه لتحقيق الأهداف الموضوعية، كما أنها تحمل محتوى تأثير يساعد على تناظم الأنشطة المختلفة (بارمنتر، 2007، 32).

3- أهمية قياس الأداء :

تتمثل أهمية قياس الأداء فيما تتركه من آثار في الجوانب الإصلاحية لأي خلل أو عارض تمر به المنشأة ومنها بما يلي:

1 - إن عملية قياس الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة حيث أنها توفر مدخل واضح للتركيز على الخطة الاستراتيجية للبرنامج فضلاً عن غاياته ومستوى أدائه، كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.

2- إن قياس الأداء يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات والخدمات وعملية إيصالها إلى العملاء .

المشاركة في أنشطة المنشأة والولاء لها وبالتالي عدم الحماس فيما يتعلق بتقديم الأفكار والمقترحات الإبداعية الخاصة بالمشكلات التي تواجه منشأتهم.

ب-تحسين الأداء في المنشآت السياحية:

أصبح مفهوم الأداء وقياسه وتحسينه داخل المنشآت والمؤسسات من الأهمية التي تساعد في المنافسة والاستمرارية والبقاء، فلم يعد هذا الأمر اختياريًا بل ضرورة فرضتها التحولات الحديثة.

1-تعريف الأداء :

عرف الأداء أنه: محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه. (فاضل، 2021، 205)

وعرف أيضاً: " أنه الهدف المركزي لعملية التحول والذي يركز على مدي تحقيق الأهداف ومستوي تنفيذ الخطط". (إدريس، 2009، 40)

كما عرفه "بيتر داركر" أنه: قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال (داركر، 2007، 25).

وعرف أنه " السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل المؤسسة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب". (الخانق، 2005، 36)

ويتمثل الأداء بالنسبة لأحمد سيد مصطفى على أنه درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية (مصطفى، 2002، 415).

3- إن قياس الأداء يساعد في إعطاء توضيحات حول التنفيذ للبرنامج وتكليف هذه البرامج.

4- لا يمكن أن يكون هنالك تحسين من دون قياس، فإذا ما كانت المنظمة لا تعلم أين هي الآن من حيث واقع عملياتها، لا يمكن أن تعرف ما هو مستقبلها، وبالتالي بالتأكيد لا يمكن الوصول إلى حيث تريد.

5- يمكن لقياس الأداء أن يبين بأن المنظمة تعالج احتياجات المجتمع من خلال إحراز التقدم نحو تحقيق غايات اجتماعية.

6- القياس يزيد من تأثير المنظمة، حيث يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

7 - يوفر التغذية الراجعة حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف وإذا ما كانت النتائج تختلف عن الأهداف يكون بمقدور المنظمات أن تعمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء وإجراء التعديلات.

8- إن قياس الأداء يساعد في إعطاء توضيحات حول التنفيذ للبرنامج وتكاليف هذه البرامج. (الغالب، 2007، 489).

4-مراحل تحسين الأداء

يمكننا تلخيص مراحل عملية تحسين الأداء لخمس مراحل وهي: (الشوامر، 2009، 258)

أ-تحليل الأداء

ويرتبط بمفهومين في تحليل بيئة العمل وهما:

- 1-الوضع المرغوب قدرات وإمكانات متاحة في بيئة العمل اللازمة لتحقيق استراتيجية المؤسسة وأهدافها.
- 2-الوضع الفعلي يصف مستوى أداء العمل والإمكانات والقدرات المتاحة كما هي موجودة بالفعل.

ب-البحث عن جذور المسببات

لماذا توجد هذه الفجوة في الأداء ونبدأ بجمع المعلومات الممكنة لتحديد سبب ضعف الأداء وتعريفه قبل اختيار وسيلة المعالجة.

ج-اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة.

د-تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة.

هـ-مراقبة وتقييم الأداء. (الشوامر، 2009، 258)

5- معوقات تحسين الأداء

يمكننا تلخيص معوقات تحسين الأداء بما يلي:

أ-الصعوبة في تحديد المتغيرات المرغوب قياسها والعلاقات التي بينها.

ب-الصعوبة في تحديد بداية عمليات تشخيص الإنجاز ودراسته وتحليله بهدف تقييمه.

ج-صعوبة تطوير معايير كمية ونوعية لقياس المخرجات الكمية والنوعية لقياس أداء المؤسسة.

د-النقص في الكوادر البشرية المدربة للقيام بقياس الأداء وتقييمه حيث تتطلب هذه العملية درجة عالية من الخبرات والكفاءات والمهارات اللازمة (عبد الرزاق، 2008، 45)،

6-أبعاد تحسين الأداء:

تتعدد أبعاد تحسين الأداء وفقاً لما يتوافق مع المنشآت والمؤسسات وطبيعة أنشطتها الخدمية والتجارية ومستوى وحجم تنوع منتجاتها والتي منها:

أ-بعد التكنولوجيا:

حيث عرفها "Kenned Loudon, Jane Loudon" وفي ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات وهي:

1- العتاد المعلوماتي: وهو كافة الأجهزة والمعدات المادية المستخدمة في نظام جمع المعلومات.

صلاحية العناصر المستخدمة للحصول على النتائج المطلوبة(سلاطنة،2013، 13).

وجاء تعريف (Etzioni) للفعالية أنها: الدرجة التي تدرك أو تحقق فيها المنظمة أهدافها من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في البيئة الخارجية(السالم،2008، ص42).

وعرف (برنارد) الفعالية أنها: الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها(صابر،2007، 13).

د-بعد سرعة الوصول:

يعد بعد سرعة الوصول إضافة للباحث ضمن أبعاد تحسين الأداء لتأثيره المهم في عمل المنشآت والمؤسسات المختلفة وخاصة في عصرنا الحالي، ويمثل مستوى متقدم نظراً لما له من علاقة بالشبكة العنكبوتية واستخدام النت، فقد أصبح الإنترنت ضرورة وليس من ضمن الكماليات من خلال تناول المجتمعات للتلفونات الشخصية(المحمول) الحديثة والمتطورة التي تحتوي على شبكة توصيل لاسلكي.

لذا فوجود بعد سرعة الوصول مطلب مهم وضروري يلبي احتياج المنشآت لتحسين وتسريع الأداء من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة وتسخيرها للوصول إلى العملاء بكل سهولة ويسر، عبر العديد من الوسائل المختلفة والمرتبطة بالإنترنت والتلفونات المحمولة ومنها:

1-الرسائل النصية(sms): هي رسائل تبعث من خلال الأنظمة الحديثة إلى أكبر عدد من العملاء في نفس الوقت عبر رسائل تغذى بجمل عن المنشآت لتوضيح الإجراءات أو التعاميم أو النتائج للحركات المالية أو الادارية، وهذه الميزة تسهم في ارتباط العملاء بالمنشآت بمستوى جديد وفعال من العلاقة وضمن الشفافية الكاملة في التعامل.

2- البرمجيات: مجموعة الأوامر والتعليمات المكتوبة

بلغات برمجة ويتم تحميلها على أجهزة الحاسوب

3- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.

4- تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائل وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.

5- الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.(كهينة،2015، 25)

ب-بعد جودة الأداء: امتد مفهوم الجودة ليشمل جوانب أخرى غير الخدمات والمنتجات مثل جودة وكفاءة العاملين، وجودة عمليات التخزين والتوريدات، وطريقة عرض وتقديم المنتج أو الخدمة، وغيرها(أمريكا، كوالتي،2022).

وتعد إدارة الجودة فلسفة إدارية تكافح لوضع الاستعمال الأفضل لجميع الموارد والفرص المتاحة من خلال طرائق تحسين معينة ولهذا السبب تشكل إدارة جودة الأداء الأساس لتحسين الأعمال ومن المتوقع أن تصبح مسألة ومعجزة إدارية في المستقبل بسبب أهميتها للكفاءة والتنافسية معاً(رعد،2001، 37)

ج-بعد الفعالية.

عرف (Alvar) الفعالية أنها: " القدرة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحقّقها.(أحمد،2020، 12).

وفي تعريف (Yuchtman and seashore) للفعالية أنها" استغلال الفرص المتاحة في بيئتها في سبيل اقتناء الموارد النادرة التي تمكنها من أداء وظائفها.

كما عرفت الفعالية أنها: "صفة للسلوك الذي تبذل فيه طاقة ويترتب عليه أثر مرئي " وأن الفعالية هي" مدى

2- تطبيقات الهواتف الذكية: وللمهتم والمتابع لهذا الجانب يلاحظ نجاحه خلال الفترة الماضية، والمميزات الواسعة التي تمتلكها مثل هذه التطبيقات، حيث أصبح هناك وفرة من مصممي التطبيقات المختلفة التي تتناسب مع أعمال كل منشأة ومراعاة احتياجاتها الخاصة، فقد أصبح من الممكن إنشاء تطبيق بهدف توضيح الخطوات والمراحل لأعمال المنشأة يستفاد منه العملاء.

3- مجموعات (الواتس اب والفيس بوك) وغيرها من التطبيقات الاجتماعية الأخرى: فهي تهدف لتكوين مجتمعات متعددة ضمن تطبيق قد يشمل ألف مشترك أو أكثر، وتستفيد المنشآت من هذه الخدمة في سرعة الوصول لعملائها وكذلك قياس آرائهم حول خدماتها وأيضًا مدى رضاهم عما تقدمه.

منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة الإشكاليات المطروحة وتحليل أبعادها ونتائجها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، أستخدم المنهج الكمي عبر الأسلوب الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة لمعرفة دور الإبداع الإداري كمتغير مستقل، في تحسين أداء المنشآت السياحية كمتغير تابع، وهو ما يتفق مع الأسلوب الوصفي التحليلي الذي يساعد الباحث في توصيف المشكلة العلمية محل الدراسة والقيام بتحليل وتفسير البيانات والمعلومات والوقوف على دلالاتها، ومن ثم استخلاص النتائج ومعرفة كيفية التحكم في هذه الظاهرة مستقبلاً، والبناء عليها التوصيات والمقترحات الخاصة بالدراسة.

1- أداة الدراسة: استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لغرض جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة وتكونت من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: يتعلق بالمعلومات الخاصة بالمتغير التنظيمي للعينة.

القسم الثاني: يتعلق بأسئلة الاستبانة حول "دور الإبداع الإداري في تحسين أداء المنشآت السياحية" يتضمن محورين هي:

1- المحور الأول: يتعلق بالأسئلة الخاصة بالمتغير المستقل الإبداع الإداري بأبعاده (الأصالة - الطلاقة - المرونة - المخاطرة - الحساسية للمشكلات)

2- المحور الثاني: يتعلق بالأسئلة الخاصة بالمتغير التابع تحسين الأداء بأبعاده (التكنولوجيا - جودة الأداء - الفعالية - سرعة الوصول)

ومن أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها والتثبت من صدقها قام الباحث بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس عبر مقياس (كرونيباخ ألفا) لأنه يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين الفقرات.

2- مجتمع الدراسة وعينته:

وتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع شركات ووكالات السياحة والسفر أعضاء الاتحاد اليمني للسياحة بأمانة العاصمة وعددها (256) شركة ووكالة، والتي يعمل بها (2186) موظفًا.

وشملت عينة الدراسة جميع مدراء العموم وعددهم (256) مدير عام يمثلون جميع الشركات والوكالات السياحية، وجميع المدراء التنفيذيين وعددهم (216) مديرًا تنفيذيًا يمثلون جميع الشركات والوكالات السياحية، و يصل إجمالي عدد العينة إلى (472) مفردة حيث تم اختيار العينة عبر الحصر الشامل كونها ذات خبرة وممارسة عملية للعمل السياحي بأنشطته المختلفة وأعضاء في منظمة

الطيران العالمي ومنظمة السياحة العالمية وكذلك لعلاقتهم بالقطاع السياحي وأنظمتهم ولهم ارتباطات عملية مع قطاعات ومنشآت سياحية إقليمية ودولية، وسوف نوضح تصنيف مجتمع الدراسة وحجم العينة لكل قطاع من القطاعات المختلفة التي تمارسها شركات السياحة والسفر من خلال الجدول التالي:

جدول (2) يوضح مجتمع الدراسة وحجم العينة

نوع التصريح	شركات سياحة	شركات سياحة وسفر	شركات سياحة وسفر ونقل بري	شركات سياحة وسفر وحج وعمرة	الإجمالي
مجتمع الدراسة	22	44	14	136	256
عدد العاملين	198	396	126	1088	2186
حجم العينة	44	88	28	272	472

المصدر: من إعداد الباحث بالاستفادة من بيانات

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دور الإبداع الإداري بأبعاده (الأصالة - الطلاقة - المرونة - المخاطرة - الحساسية للمشكلات) في تحسين أداء المنشآت السياحية بأبعاده (التكنولوجيا، الفعالية - جودة الأداء - سرعة الوصول).
2. الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على مدراء العموم والمدراء التنفيذيين لشركات ووكالات السياحة والسفر أعضاء الاتحاد اليمني للسياحة (أمانة العاصمة) صنعاء.
3. الحدود المكانية: الاتحاد اليمني للسياحة (أمانة العاصمة) صنعاء.
4. الحدود الزمنية: للفترة 2024م إجراءات الدراسة الميدانية:

1- ثبات أداة الدراسة

جدول (3) نتائج تحليل الثبات لمتغيرات الدراسة

المتغير	البعد	Cronbach's Alpha	عدد الفقرات
الإبداع الإداري	الأصالة	.787	5
	الطلاقة	.659	5
	المرونة	.601	5
	المخاطرة	.818	5
	الحساسية للمشكلات	.727	5
	التكنولوجيا	.838	5
تحسين أداء المنشآت السياحية	جودة الأداء	.847	5
	الفعالية	.838	5
	سرعة الوصول	.888	5

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

من الجدول (3) أظهرت نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا مستوى جيداً من الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، مما يعكس موثوقيتها في قياس المتغيرات والأبعاد المختلفة. بالنسبة لمتغير الإبداع الإداري، تراوحت قيم كرونباخ ألفا بين 0.601 لـ بُعد "المرونة"، وهو الحد الأدنى المقبول إحصائياً، و 0.818 لـ بُعد "المخاطرة"، الذي يعكس مستوى مرتفعاً من الثبات. وسجلت بقية الأبعاد قيماً تتراوح بين 0.659 لـ بُعد "الطلاقة"، و 0.787 لـ بُعد "الأصالة"، و 0.727 لـ بُعد "الحساسية للمشكلات". أما المتغير التابع تحسين أداء المنشآت السياحية، فقد حققت أبعاده مستويات مرتفعة من الثبات، حيث تراوحت قيم كرونباخ ألفا بين 0.838 لكل من "التكنولوجيا" و "الفعالية"، و 0.847 لـ "جودة الأداء"، وبلغت أعلى قيمة 0.888 لـ بُعد "سرعة الوصول". تعكس هذه النتائج موثوقية أداة الدراسة ودقتها في قياس المتغيرات، مما يعزز من قوة التحليل والاستنتاجات المستخلصة.

2- صدق أداة الدراسة

أ- المتغير المستقل: الإبداع الإداري

جدول (4) تحليل الصدق لأداة الدراسة للمتغير المستقل

	الإبداع الإداري	
	معامل الارتباط	الدالة
الأصالة	.680	.000
الطلاقة	.808	.000
المرونة	.880	.000
المخاطرة	.776	.000
الحساسية للمشكلات	.801	.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

من الجدول (4) أظهرت نتائج تحليل الصدق لأداة الدراسة المتعلقة بقياس المتغير المستقل الإبداع الإداري باستخدام معامل الارتباط ارتباطات موجبة ودالة إحصائياً بين المتغير الكلي وأبعاده الفرعية، مما يعكس مستوى عالياً من صدق الأداة. حيث سجل بُعد المرونة أعلى قيمة ارتباط بلغت 0.880 عند مستوى دلالة 0.000، يليه بُعد الطلاقة بقيمة ارتباط 0.808 عند نفس مستوى الدلالة. كما أظهرت بقية الأبعاد ارتباطات مرتفعة أيضاً، حيث بلغ معامل الارتباط لبُعد الحساسية للمشكلات 0.801، ولـ بُعد المخاطرة 0.776، وأخيراً لبُعد الأصالة 0.680. هذه النتائج تؤكد صدق أداة الدراسة في قياس أبعاد الإبداع الإداري وتناسقها مع المتغير الكلي.

ب- المتغير التابع: تحسين أداء المنشآت السياحية

جدول (5) تحليل الصدق لأداة الدراسة للمتغير التابع

	تحسين أداء المنشآت السياحية	
	معامل الارتباط	الدالة
التكنولوجيا	.760	.000
جودة الأداء	.818	.000
الفعالية	.851	.000
سرعة الوصول	.792	.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

من الجدول (5) ظهرت نتائج تحليل الصدق لأداة الدراسة المتعلقة بقياس المتغير التابع تحسين أداء المنشآت السياحية ارتباطات موجبة ودالة إحصائياً بين المتغير الكلي وأبعاده الفرعية، مما يدل على مستوى عالٍ من صدق الأداة. حيث سجل بُعد الفعالية أعلى قيمة ارتباط بلغت 0.851 عند مستوى دلالة 0.000، يليه بُعد جودة الأداء بقيمة ارتباط 0.818. كما أظهرت بقية الأبعاد ارتباطات مرتفعة أيضاً، حيث

بلغ معامل الارتباط لبُعد سرعة الوصول 0.792، ولبُعد التكنولوجيا 0.760. تعكس هذه النتائج صدق أداة الدراسة في قياس أبعاد تحسين أداء المنشآت السياحية وارتباطها بالمتغير الكلي.

3- التوزيع الطبيعي

جدول (6) التوزيع الطبيعي

العدد	الالتواء	التفطح
300	-0.459	0.598
300	-0.748	0.388

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

يوضح الجدول (6) أن قيم معامل الالتواء والتفطح لجميع متغيرات الدراسة تقع ضمن النطاق المقبول

جدول (7) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد الأصالة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	لدى موظفي المنشأة القدرة على تقديم أفكار جديدة	6.160	0.824	88.0%	مرتفع جدًا
2	تستخدم المنشأة أساليب حديثة ومبتكرة في تنفيذ الخدمات التي تقدمها لعملائها	6.140	0.828	87.7%	مرتفع
3	تتوفر لدى المنشأة الإمكانيات اللازمة التي تساعد على الابتكار والتجديد	6.020	0.945	86.0%	مرتفع
4	لدى موظفي المنشأة القدرة على مواكبة تنوع أنشطة القطاع السياحي	596.1	0.788	88.0%	مرتفع جدًا
5	يوجد لدى موظفي المنشأة الخطط الموائمة للتطوير المستمر	5.960	0.986	85.1%	مرتفع
	الأصالة	6.089	0.645	87.0%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

تميز لما يمتلكه الموظفين من خبرات كافية في هذا المجال.

في المقابل، جاءت الفقرة رقم (5)، التي تنص على "يوجد لدى موظفي المنشأة الخطط الموائمة للتطوير المستمر"، في الرتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 5.960 وانحراف معياري 0.986.

من الجدول (7)، جاءت الفقرة رقم (1)، التي تنص على "لدى موظفي المنشأة القدرة على تقديم أفكار جديدة"، في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.160 وانحراف معياري 0.824، مما يشير إلى توافق قوي جدًا بين أفراد العينة حول هذه النقطة، ويعكس قدرة الموظفين على الابتكار بشكل

ورغم أنها تحتل الرتبة الأدنى، فإن تقييمها المرتفع يشير إلى وجود اهتمام بالتطوير المستمر لاحتكاكهم بمنشآت سياحية إقليمية أكسبتهم رؤية متطورة، لكن بدرجة أقل مقارنة ببقية الفقرات.

أما المتوسط الكلي لبُعد "الأصالة"، فقد بلغ 6.089 بانحراف معياري 0.645، مما يعكس اتفاقاً عاماً مرتفعاً جداً بين أفراد العينة على أن المنشآت السياحية

تتمتع بمستوى عالٍ من الأصالة والابتكار في أنشطتها لما ثبت خلال العشر سنوات الماضية من ابتكارات عملية ساهمت في استمرارية أنشطة المنشآت السياحية.

2-الطلاقة

جدول(8) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد الطلاقة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	تقدم المنشأة أفكار وبدائل مناسبة لاستمرار أنشطتها	6.060	0.842	86.6%	مرتفع
2	تسهم الأفكار التي تعتمد عليها المنشأة في الاستفادة من الإمكانيات المتاحة لديها	5.950	0.908	85.0%	مرتفع
3	يوفر القطاع السياحي أفكاراً متعددة لدعم أنشطة المنشآت السياحية	4.180	1.868	59.7%	متوسط
4	يدعم تنوع البدائل الفكرية لدى المنشأة في استمرار خدماتها وتحسين أدائها	5.900	1.127	84.3%	مرتفع
5	يسعى القطاع السياحي باستمرار إلى تجديد وتنوع الأفكار والبدائل لمساعدة المنشآت السياحية	4.080	2.073	58.3%	متوسط
	الطلاقة	5.233	0.947	74.8%	مرتفع نوعاً ما

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

من الجدول (8)، جاءت الفقرة رقم (1)، التي تنص على "تقدم المنشأة أفكار وبدائل مناسبة لاستمرار أنشطتها"، في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.060 وانحراف معياري 0.842، مما يشير إلى وجود اتفاق قوي بين أفراد العينة حول قدرة المنشآت على تقديم حلول مبتكرة لضمان استمرارية أنشطتها فالممارسة العملية التي تواكبت مع تنوع أنشطة المنشآت واستحداث خدمات جديدة ساهم في استمرار أعمالها.

في المقابل، جاءت الفقرة رقم (5)، التي تنص على "يسعى القطاع السياحي باستمرار إلى تجديد وتنوع

الأفكار والبدائل لمساعدة المنشآت السياحية"، في الرتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 4.080 وانحراف معياري 2.073 وهذا يشير إلى وجود تقييم أقل نسبياً لدور القطاع السياحي في دعم المنشآت لما تلمسه المنشآت من فجوة تواصل بينها وبين القطاع السياحي، مع تباين كبير في آراء العينة حول هذا البند.

أما المتوسط الكلي لبُعد "الطلاقة"، فقد بلغ 5.233 بانحراف معياري 0.947، مما يعكس توافقاً عاماً مرتفعاً نسبياً بين أفراد العينة على أن المنشآت تتمتع بقدر ملحوظ من الطلاقة في تقديم الأفكار والبدائل

لدعم أنشطتها وتحسين أدائها بالرغم من الظروف الاستثنائية التي تمر بها المنشآت السياحية مما عزز لديها القدرة على تقديم الأفكار والبدائل.

جدول (9) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد المرونة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	يحرص القطاع السياحي على المراجعة المستمرة للقرارات الصادرة	4.320	2.028	61.7 %	متوسط
2	لدى المنشأة القدرة على التحول بين الأنشطة المختلفة التي تقدمها لعملائها	6.020	0.912	86.0 %	مرتفع
3	يمكن موظفي القطاع السياحي إدارة المنشآت من المشاركة في صنع القرارات	4.840	1.824	69.1 %	مرتفع نوعاً ما
4	تهتم المنشأة بكل المفاهيم التي تمكنها من القدرة على تعديل أنشطتها	5.990	0.947	85.6 %	مرتفع
5	تسعى المنشأة بشكل دائم لمراجعة أدائها وتصحيح مسارها	6.190	0.989	88.4 %	مرتفع جداً
	المرونة	5.474	0.884	78.2 %	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

مراجعة قراراته، حيث عانت المنشآت السياحية خلال الأزمة من تغييب القوانين المنظمة لعمل المنشآت السياحية وإصدار قرارات فردية وصلت لأغلاق بعض المنشآت دون مسوغ قانوني، مع تباين واضح في آراء عينة الدراسة حول هذا البند.

أما المتوسط الكلي لبعد "المرونة"، فقد بلغ 5.474 بانحراف معياري 0.884، مما يعكس توافقاً عاماً مرتفعاً بين أفراد العينة على أن المنشآت السياحية تتمتع بمرونة جيدة في إدارة أنشطتها وتعديل مساراتها وفقاً للتغيرات حيث ثبت ذلك في استمرار أعمالها دون دعم أو تمويل رغم تعرضها لخسائر كبيرة.

من الجدول (9)، جاءت الفقرة رقم (5)، التي تنص على "تسعى المنشأة بشكل دائم لمراجعة أدائها وتصحيح مسارها"، في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.190 وانحراف معياري 0.989، مما يشير إلى إدراك عالٍ لدى أفراد العينة لأهمية المراجعة المستمرة كجزء من مرونة المنشآت في تحسين أدائها وتلمس المنافسة الكبيرة في هذا المجال مما استوجب تصحيح المسار عند الحاجة.

في المقابل، جاءت الفقرة رقم (1)، التي تنص على "يحرص القطاع السياحي على المراجعة المستمرة للقرارات الصادرة"، في الرتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 4.320 وانحراف معياري 2.028، مما يشير إلى تقييم متوسط لدور القطاع السياحي في

4-المخاطرة

جدول(10) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد المخاطرة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	يملك العاملون في المنشأة الجراءة على طرح أفكارهم دون خوف	6.020	1.023	86.0%	مرتفع
2	يستطيع العاملون في المنشأة استخدام كافة الإمكانيات المتوفرة لتحسين أدائهم	6.100	0.865	87.1%	مرتفع
3	يوجد لدى المنشأة نظام تقييم للاستفادة من الآراء والأفكار	5.550	1.369	79.3%	مرتفع
4	تحرص المنشأة على تنمية مهارات التعبير وطرح الآراء لدى العاملين	5.940	1.117	84.9%	مرتفع
5	تستفيد المنشأة من آراء العاملين وأفكارهم في تعدد وتوسع أنشطتها	5.970	1.057	85.3%	مرتفع
	المخاطرة	5.917	0.836	84.5%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

وهذا يشير إلى وجود تقييم مرتفع نسبياً، لكنه الأقل ضمن هذا البُعد، مما قد يدل على عدم رضا عن أنظمة التقييم الحالية والحاجة لتعزيز أنظمة تقييم حديثة والاستفادة من الأفكار بشكل أكبر.

أما المتوسط الكلي لبُعد "المخاطرة"، فقد بلغ 5.917 بانحراف معياري 0.836، مما يعكس تقييماً مرتفعاً عموماً من قبل العينة حول استعداد المنشآت والعاملين فيها لتحمل المخاطرة في طرح الأفكار وتطبيقها لتحسين الأداء وتنويع الأنشطة وهذا ما جاء نتيجة تراجع أداء القطاع السياحي مما أثر على أداء المنشآت السياحية وعكس ذلك في تحمل أكبر للمخاطر بالدخول في أنشطة جديدة.

5-الحساسية للمشكلات

جدول(11) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد الحساسية للمشكلات

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	تستخدم المنشأة أساليب وطرق حديثة لاستشعار المشكلة قبل حدوثها	5.640	1.217	80.6%	مرتفع
2	تبادر المنشأة بوضع الحلول المناسبة لتخفيف اضرار المشكلات	6.120	0.910	87.4%	مرتفع

من الجدول(10)، جاءت الفقرة رقم(2)، التي تنص على "يستطيع العاملون في المنشأة استخدام كافة الإمكانيات المتوفرة لتحسين أدائهم"، في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.100 وانحراف معياري 0.865. وهذا يشير إلى توافق قوي بين أفراد العينة حول كفاءة العاملين في استثمار الإمكانيات المتاحة لتحسين أدائهم وهذا يؤكد أن قدرات المديرين على التواصل وتسخير إمكانيات المنشآت عالية وتؤدي إلى أداء مميز، مما يعكس ثقة المنشآت بقدرات موظفيها.

في المقابل، جاءت الفقرة رقم(3)، التي تنص على "يوجد لدى المنشأة نظام تقييم للاستفادة من الآراء والأفكار"، في الرتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 5.550 وانحراف معياري 1.369.

3	يوجد لدى المنشأة قدرات وإمكانات كافية لحل المشكلات التي تواجهها	6.010	0.992	85.9%	مرتفع
4	تسهم المنشأة مع القطاع السياحي في استشعار وحل المشكلات العامة التي تواجه القطاع السياحي اليمني	4.660	1.832	66.6%	مرتفع نوعاً ما
5	تستفيد المنشأة من الكفاءات الإدارية في نقادي المشكلات المتوقعة والعمل على تخفيف أضرارها	5.650	1.490	80.7%	مرتفع
	الحساسية للمشكلات	5.617	0.921	80.2%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

القطاع السياحي لحل المشكلات العامة حيث تدرك المنشآت السياحية عدم إشراكها ضمن نقاشات أو ورش في وضع الخطط والرؤى التي تخص القطاع السياحي بشكل عام، مع وجود تباين كبير في آراء عينة الدراسة حول هذه النقطة.

أما المتوسط الكلي لُبعد "الحساسية للمشكلات"، فقد بلغ 5.617 بانحراف معياري 0.921، مما يعكس تقييماً مرتفعاً نسبياً من قبل العينة حول قدرة المنشآت السياحية على استشعار المشكلات ووضع الحلول المناسبة لتجنب أضرارها وإدراكها أهمية تجنبها المشاكل لاستمرار أدائها العالي في تحقيق الأهداف المرجوة والحفاظ على مستوى جودة خدماتها.

ب- المتغير التابع: تحسين أداء المنشآت السياحية

1- التكنولوجيا

من الجدول (11)، جاءت الفقرة رقم (2)، التي تنص على "تبادر المنشأة بوضع الحلول المناسبة لتخفيف أضرار المشكلات"، في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.120 وانحراف معياري 0.910. وهذا يشير إلى اتفاق قوي بين أفراد العينة على قدرة المنشآت السياحية على التصرف بسرعة وفعالية في مواجهة المشكلات، مما يعكس مرونة عالية واستعداداً للتعامل مع التحديات وتلافي الوقوع في مشكلات أكبر.

في المقابل، جاءت الفقرة رقم (4)، التي تنص على "تسهم المنشأة مع القطاع السياحي في استشعار وحل المشكلات العامة التي تواجه القطاع السياحي اليمني"، في الرتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 4.660 وانحراف معياري 1.832. وهذا يشير إلى تقييم أقل نسبياً لدور المنشآت في التعاون مع

جدول (12) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد التكنولوجيا

الرقم	الفرقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	يتوفر لدى المنشأة التجهيزات والتقنيات الحديثة الكافية للمنافسة الإقليمية	5.560	1.326	79.4%	مرتفع
2	تسهم التكنولوجيا الحديثة المستخدمة بالمنشأة في تميز أدائها في المجال السياحي	5.870	1.026	83.9%	مرتفع
3	تستفيد المنشأة من التكنولوجيا المستخدمة في دعم وتوسيع أنشطتها	6.010	0.998	85.9%	مرتفع

4	توفر التكنولوجيا الحديثة المستخدمة الوقت والجهد للمنشأة	6.210	0.842	88.7%	مرتفع جدًا
5	تمكن التكنولوجيا المتوفرة لدى المنشأة من تحقيق أهدافها	6.010	0.957	85.9%	مرتفع
	التكنولوجيا	5.932	0.812	84.7%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

بشكل كامل فالمنافسة الإقليمية ترتبط بالتقنيات الحديثة للقطاع السياحي بشكل عام والمنشآت السياحية بشكل خاص مما يمكن أن يضعف قدرة المنشآت على المنافسة الإقليمية.

أما المتوسط الكلي لُبعد "التكنولوجيا"، فقد بلغ 5.932 بانحراف معياري 0.812، مما يعكس مستوى مرتفعًا من الأهمية التي تمثلها التكنولوجيا في دعم الأداء والتميز للمنشآت السياحية، مع ضرورة تحسين بعض الجوانب المتعلقة بتوفر التقنيات الحديثة بشكل شامل وإعادة تأهيل القطاع السياحي برفده بالتكنولوجيا والتقنيات الحديثة لمواكبة العصر وتحسين أداء المنشآت السياحية.

2- جودة الأداء

من الجدول (12)، جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "توفر التكنولوجيا الحديثة المستخدمة الوقت والجهد للمنشأة"، بالرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.210 وانحراف معياري 0.842. وهذا يشير إلى إدراك المديرين لأهمية التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الكفاءة التشغيلية للمنشآت السياحية وتوفير الموارد لدورها الواسع في الاستفادة من الوقت واستغلال الجهود لتأمين قاعدة العملاء وتوسيعها.

بينما جاءت الفقرة رقم (1) التي تنص على "يتوفر لدى المنشأة التجهيزات والتقنيات الحديثة الكافية للمنافسة الإقليمية"، بالرتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 5.560 وانحراف معياري 1.326. وهذا يشير إلى وجود بعض التحديات المتعلقة بتوفر التكنولوجيا

جدول (13) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد جودة الأداء

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	يتوفر لدى المنشأة إدارة متخصصة بجودة الأداء	5.140	1.697	73.4%	مرتفع نوعًا ما
2	يوجد لدى المنشأة نظام لتقييم أدائها وقياسه	5.280	1.537	75.4%	مرتفع
3	تعمل المنشأة وفقا لمبادئ الجودة	5.050	1.755	72.1%	مرتفع نوعًا ما
4	تُقيّم المنشأة خدماتها باستمرار للوصول لرضا عملائها	6.090	1.196	87.0%	مرتفع
5	لدى المنشأة نظام جودة ونظام معلومات يمكنها من الوصول لأهدافها	5.680	1.425	81.1%	مرتفع
	جودة الأداء	5.447	1.209	77.8%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

عملائها"، بالرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.090 وانحراف

من الجدول (13)، جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "تُقيّم المنشأة خدماتها باستمرار للوصول لرضا

فالمنشآت تحرص على تحقيق مستوى متقدم من الجودة في الأداء لكنها لا تعمل من خلال تطبيق أنظمة الجودة العالمية.

أما المتوسط الكلي لبُعد "جودة الأداء"، فقد بلغ 5.447 بانحراف معياري 1.209، مما يعكس مستوى مرتفعاً نسبياً من اهتمام المنشآت بجودة الأداء لما لها من تأثير في تحسين أدائها واستقطاب عملاء جدد مع الحاجة إلى مزيد من التحسينات في بعض الجوانب المتعلقة بتطبيق مبادئ الجودة وقياس الأداء.

3-الفعالية

معياري 1.196. وهذا يشير إلى أن المنشآت تولي أهمية كبيرة لتقييم خدماتها وتنوع أنشطتها بشكل دوري لضمان استمراريته والوصول لرضا عملائها، وهو ما يعكس التزاماً قوياً بالجودة في ظل المنافسة المحلية حيث تضاعفت أعداد المنشآت السياحية خلال هذه الفترة.

بينما جاءت الفقرة رقم(3) التي تنص على "تعمل المنشأة وفقاً لمبادئ الجودة"، بالترتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 5.050 وانحراف معياري 1.755. وهذا يشير إلى أن تطبيق مبادئ الجودة في بعض المنشآت قد لا يكون بالشكل الكافي أو المتسق

جدول(14) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد الفعالية

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	تتمتع المنشأة بشبكة علاقات داخلية مترابطة	6.070	0.866	86.7%	مرتفع
2	تحرص المنشأة على تعزيز العلاقات الجيدة بين موظفيها	6.180	0.888	88.3%	مرتفع جداً
3	يدعم التوجه العام للمنشأة وجود علاقات مميزة مع عملائها	6.310	0.785	90.1%	مرتفع جداً
4	يتوفر بالمنشأة نظام علاقات حديث ومنظم يضمن استمرارية أعمالها	5.800	1.258	82.9%	مرتفع
5	تحقق المنشأة أهدافها بالاستفادة من العلاقات المميزة بين موظفيها وعملائها	6.150	0.852	87.9%	مرتفع جداً
	الفعالية	6.103	0.736	87.2%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

بينما جاءت الفقرة رقم(4) التي تنص على "يتوفر بالمنشأة نظام علاقات حديث ومنظم يضمن استمرارية أعمالها"، بالترتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 5.800 وانحراف معياري 1.258. وهذا يشير إلى أن بعض المنشآت قد لا تتمتع بأنظمة علاقات داخلية حديثة ومنظمة بشكل كافٍ فهي ترتبط بشكل كبير على قدرات المديرين في خلق هذه العلاقات الداخلية وخارجية.

من الجدول(14)، جاءت الفقرة رقم(3) التي تنص على "يدعم التوجه العام للمنشأة وجود علاقات مميزة مع عملائها"، بالترتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.310 وانحراف معياري 0.785. وهذا يشير إلى أن المنشآت تولي أهمية كبيرة للعلاقات مع عملائها لإدراكها المردود والمصالح المحققة نتيجة هذه العلاقة وأن هذه العلاقات تسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنشأة.

أما المتوسط الكلي لبُعد "الفعالية"، فقد بلغ 6.103 بانحراف معياري 0.736، مما يعكس مستوى مرتفعاً من فعالية العلاقات داخل المنشآت لاعتمادها على نظام المكافئة والترقية، مع التركيز على تحسين

جدول(15) الانحراف المعياري والأهمية النسبية لبعد سرعة الوصول

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	يتوفر لدى المنشأة قنوات تواصل حديثة ومتعددة ومتنوعة	6.130	0.800	87.6%	مرتفع
2	تسهل قنوات التواصل المتوفرة لدى المنشأة في توسيع قاعدة عملائها	6.160	0.772	88.0%	مرتفع جداً
3	تتلقى قنوات التواصل المتوفرة بالمنشأة احتياجات ومتطلبات عملائها	6.060	0.850	86.6%	مرتفع
4	تستفيد المنشأة من قنوات التواصل المتوفرة لديها في التعريف بخدماتها	6.200	0.777	88.6%	مرتفع جداً
5	تضمن قنوات التواصل المتوفرة للمنشأة سرعة الوصول لعملائها	6.210	0.801	88.7%	مرتفع جداً
	سرعة الوصول	6.151	0.665	87.9%	مرتفع جداً

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

بشكل جيد، لكن قد يكون هناك بعض المجالات التي يمكن تحسينها لتلبية جميع المتطلبات فالقنوات متصلة ببيئة محيطة وجميعها تؤثر على أدائها مثل: الكهرباء والإنترنت.

أما المتوسط الكلي لبُعد "سرعة الوصول"، فقد بلغ 6.151 بانحراف معياري 0.665، مما يعكس مستوى مرتفع جداً من فعالية قنوات التواصل في ضمان الوصول السريع إلى العملاء وتلبية احتياجاتهم وفقاً للقدرات المتاحة والمتوفرة للمنشآت السياحية.

6-الإحصاء الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة الكلية أ-المتغير المستقل وأبعاده: الإبداع الإداري

من الجدول(15)، جاءت الفقرة رقم(5) التي تنص على "تضمن قنوات التواصل المتوفرة للمنشأة سرعة الوصول لعملائها"، بالترتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليها، بمتوسط قدره 6.210 وانحراف معياري 0.801. وهذا يشير إلى أن المنشآت تستخدم قنوات تواصل فعالة مع تعدد وتنوع هذه القنوات والتي ظهرت خلال القرن الحديث تضمن الوصول السريع إلى عملائها.

بينما جاءت الفقرة رقم(3) التي تنص على "تتلقى قنوات التواصل المتوفرة بالمنشأة احتياجات ومتطلبات عملائها"، بالترتبة الأدنى من حيث الموافقة، بمتوسط قدره 6.060 وانحراف معياري 0.850. وهذا يشير إلى أن قنوات التواصل قد تلبي احتياجات العملاء

جدول(16) الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير المستقل

المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
6.089	0.645	87.0%	مرتفع
5.233	0.947	74.8%	مرتفع نوعاً ما
5.474	0.884	78.2%	مرتفع

المخاطرة	5.917	0.836	84.5%	مرتفع
الحساسية للمشكلات	5.617	0.921	80.2%	مرتفع
الإبداع الإداري	5.666	0.674	80.9%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

نسبية بلغت 84.5%، مما يدل على أن المخاطرة تعد عنصرًا أساسيًا في تعزيز الإبداع الإداري داخل المنشآت السياحية ولها أهمية خاصة في ظل الأوضاع الاستثنائية التي تمر بها المنشآت السياحية ولها دور إيجابي في تحسين عملها. بالإضافة إلى ذلك، جاء بُعد "الحساسية للمشكلات" بمتوسط 5.617 وانحراف معياري 0.921، مع أهمية نسبية 80.2%، مما يشير إلى أن قدرة المنشآت على الاستجابة للمشكلات تُعد جزءًا أساسيًا من ممارسات الإبداع الإداري بدرجة متوسطة وفقًا للإمكانات المتوفرة. وأخيرًا، بلغ المتوسط الكلي للإبداع الإداري 5.666، مع انحراف معياري 0.674 وأهمية نسبية 80.9%، مما يعكس تأثيرًا مرتفعًا لهذا المتغير في الأداء الإداري للمنشآت السياحية وظهر تأثيره في استخدام المنشآت لقدراتها وأدواتها المتاحة والمتوفرة لتلافي الأضرار التي لحقت بأنشطتها.

ب- المتغير التابع وأبعاده: تحسين أداء المنشآت السياحية

من الجدول (16) تُظهر النتائج الإحصائية لأبعاد المتغير المستقل "الإبداع الإداري" أن معظم الأبعاد تمثل جوانب هامة في تعزيز الإبداع الإداري للمنشآت السياحية. حيث جاء بُعد "الأصالة" بمتوسط قدره 6.089 وانحراف معياري 0.645، مما يعكس تقديرًا مرتفعًا ويعدّ هذا البُعد من الأبعاد الرئيسة للإبداع الإداري في المنشآت لأصالة الأفكار ومردودها المادي والمعنوي للمنشآت السياحية. كما أظهرت النتائج أن بُعد "الطلاقة" حصل على متوسط 5.233 وانحراف معياري 0.947، مع أهمية نسبية 74.8%، مما يشير إلى أنه يمثل بُعدًا مرتفعًا نوعًا ما، إلا أنه يحتاج إلى مزيد من التحسين لتطوير الأداء الإداري وإعطاء مساحة كافية لتنفيذ مخرجاته. من جهة أخرى، جاء بُعد "المرونة" بمتوسط 5.474 وانحراف معياري 0.884، مع أهمية نسبية 78.2%، ما يبرز دوره الحيوي في دعم القدرة على التكيف مع التغيرات والتراجع عن بعض المواقف عند الضرورة ومراجعة القرارات الصادرة مع مراعاة البيئة المحيطة. كذلك، أظهر بُعد "المخاطرة" أهمية عالية بمتوسط 5.917 وانحراف معياري 0.836، وبأهمية

جدول (17) الإحصاء الوصفي لأبعاد المتغير التابع

المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
5.932	0.812	84.7%	مرتفع
5.447	1.209	77.8%	مرتفع
6.103	0.736	87.2%	مرتفع
6.151	0.665	87.9%	مرتفع جدًا
5.909	0.690	84.4%	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

من الجدول (17) تُظهر نتائج الدراسة المتعلقة بأبعاد المتغير التابع "تحسين أداء المنشآت السياحية" أن جميع الأبعاد حققت تقديرات مرتفعة. فقد جاء بُعد "التكنولوجيا" بمتوسط 5.932 وانحراف معياري 0.812، مع أهمية نسبية 84.7%، مما يشير إلى تأثير كبير للتكنولوجيا لارتباطها المباشر بأداء المنشآت وهي متوفرة لدى المنشآت السياحية لكن بدرجة متوسطة مما انعكس على ادائها. كما جاء بُعد "جودة الأداء" بمتوسط 5.447 وانحراف معياري 1.209، وأهمية نسبية 77.8%، مما يعكس الدور الفعال لجودة الأداء في تطوير المنشآت السياحية لما يمثله هذا البعد من أهمية تنافسية تسمح للمنشآت الوصول لمراتب أعلى ضمن التصنيف وهذا يشير إلى أن المنشآت السياحية تعمل من خلال الجودة وفقاً لأنظمتها الداخلية فقط وهي بحاجة لتطبيق مبادئ الجودة العالمية. كذلك، سجل بُعد "الفعالية" متوسطاً قدره 6.103 وانحراف معياري 0.736، مع أهمية نسبية 87.2%، مما يعكس تأثيراً قوياً للفعالية في تحسين أداء المنشآت لدوره في تحقيق التوازن في

العلاقات الداخلية والخارجية للمنشآت والوصول لأهدافها وهنا توضح النتيجة حاجة المنشآت السياحية لتوضيح أهدافها بدقة والسعي لتسهيل الإجراءات وخلق علاقات مترابطة بما يضمن تحقيق الأهداف الموضوعية. أما بُعد "سرعة الوصول" فقد حقق أعلى تقدير بمتوسط 6.151 وانحراف معياري 0.665، مع أهمية نسبية 87.9%، مما يشير إلى دور حاسم لسرعة الوصول في تعزيز الأداء السياحي لقدرته على تحقيق رضا العملاء وتوسع نشاط المنشآت بتكوين قاعدة عملاء أوسع وهذا ما تحقق للمنشآت السياحية من خلال التطبيقات وخدمات التواصل الحديثة. وفي النهاية، جاء المتوسط الكلي لـ "تحسين أداء المنشآت السياحية" بمتوسط 5.909 وانحراف معياري 0.690، وأهمية نسبية 84.4%، مما يعكس تحسناً ملحوظاً في الأداء السياحي للمنشآت مع حاجتها لتطوير إمكانياتها وقدراتها لتحسين أفضل لأدائها.

7- اختبار فرضيات الدراسة

أ- اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة

جدول (18) اختبار الفرضية الرئيسة

ملخص النموذج		التباين		معاملات الانحدار	
معامل الارتباط	معامل التحديد	ف	الدالة	معامل الانحدار	ت
0.696 ^a	0.484	279.233	<.001 ^b	0.712	16.710
المتغير المستقل: الإبداع الإداري					
المتغير التابع: تحسين أداء المنشآت السياحية					

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

من خلال الجدول (18) أُجري تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير المتغير المستقل الإبداع الإداري على المتغير التابع تحسين أداء المنشآت السياحية. وأظهرت النتائج أن معامل التحديد (R Square) بلغ 0.484، مما يشير إلى أن الإبداع الإداري يفسر

حوالي 48.4% من التباين في تحسين أداء المنشآت السياحية. وهذا يعكس دوراً مهماً للإبداع الإداري في تفسير الأداء لحاجة المنشآت له في استمرارية أعمالها وتحقيق ما تهدف إليه.

إلى زيادة متوقعة بمقدار 0.712 في تحسين أداء المنشآت السياحية. إضافة إلى ذلك، كانت قيمة t المحسوبة 16.710 ودلالاتها الإحصائية أقل من 0.001، مما يعزز قوة التأثير ويدعم الفرضية. بناءً على ذلك، تؤكد النتائج أن الإبداع الإداري له تأثير إيجابي وقوي ومعنوي على تحسين أداء المنشآت السياحية، مما يدعم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

ب- اختبار الفرضيات الفرعية

جدول (19) اختبار الفرضية الفرعية

ملخص النموذج			تباين الانحدار		معاملات الانحدار			
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	F	الدلالة	البعد	معامل الانحدار	t	الدلالة
.745	.555	.548	73.387	<.001	الأصالة	.267	5.112	<.001
					الطلاقة	-.057	-1.403	.162
					المرونة	.118	2.282	.023
					المخاطرة	.277	6.378	<.001
					الحساسية للمشكلات	.183	4.557	<.001
المتغير التابع: تحسين أداء المنشآت السياحية								

المتغير التابع: تحسين أداء المنشآت السياحية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.

بالإضافة إلى ذلك، أكدت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن النموذج الإحصائي معنوي عند مستوى دلالة أقل من 0.001، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 73.387. هذا يدل على أن النموذج مناسب ويوضح أن الأبعاد الخمسة للإبداع الإداري تسهم بشكل فاعل في تفسير الأداء. وتشير النتائج إلى أن الأصالة كان لها تأثير إيجابي ومعنوي على تحسين أداء المنشآت السياحية، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري 0.267 (B) وقيمة t المحسوبة 5.112، وهي قيمة ذات دلالة

كما أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن النموذج الإحصائي المستخدم ذو دلالة إحصائية كبيرة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 279.233 ومستوى الدلالة أقل من 0.001. يعكس هذا أن النموذج مناسب ووجود علاقة معنوية بين الإبداع الإداري وتحسين أداء المنشآت السياحية. أما بالنسبة لمعاملات الانحدار، فقد بلغت القيمة غير المعيارية (B) للإبداع الإداري 0.712، مما يدل على أن زيادة وحدة واحدة في مستوى الإبداع الإداري تؤدي

من الجدول (19) تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد الإبداع الإداري (الأصالة، الطلاقة، المرونة، المخاطرة، الحساسية للمشكلات) على تحسين أداء المنشآت السياحية. أظهرت النتائج أن معامل التحديد (R Square) بلغ 0.555، مما يعني أن هذه الأبعاد مجتمعة تفسر حوالي 55.5% من التباين في تحسين أداء المنشآت السياحية، وهو ما يعكس دوراً مهماً لهذه الأبعاد في التأثير على الأداء. وجاءت قيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.548 وهي قريبة من معامل التحديد.

إحصائية أقل من 0.001. يعكس هذا التأثير أهمية تبني الأفكار الجديدة والمبتكرة التي تعكس قدرة المنشآت السياحية على التميز والتفرد. وتبرز الأصالة كمحرك رئيس في تقديم خدمات أو منتجات سياحية مبتكرة تعزز رضا العملاء، مما يسهم في تحسين الأداء العام لهذه المنشآت.

على الرغم من أهمية الطلاقة كونه عنصراً من عناصر الإبداع الإداري، إلا أن النتائج أظهرت تأثيراً سلبياً وغير معنوي، حيث بلغت قيمة $B = -0.057$ وقيمة $t = -1.403$ مع دلالة 0.162. يشير هذا إلى أن قدرة المنشآت السياحية على توليد عدد كبير من الأفكار بشكل سريع قد لا تكون كافية لتحسين الأداء، وربما تحتاج هذه الأفكار إلى توجيه أفضل نحو استراتيجيات فعالة لتطبيقها عملياً. قد يعكس ذلك ضعفاً في الربط بين الأفكار الجديدة والقدرة على تحويلها إلى واقع ملموس يعزز الأداء.

وجاءت النتائج تؤكد أنه كان للمرونة تأثير إيجابي ومعنوي على تحسين أداء المنشآت السياحية، حيث بلغ معامل الانحدار $B = 0.118$ وقيمة $t = 2.282$ مع دلالة 0.023. توضح هذه النتيجة أهمية قدرة المنشآت السياحية على التكيف مع التغيرات المستمرة في البيئة الخارجية، بما في ذلك احتياجات العملاء والتحديات السوقية. تعزز المرونة قدرة المنشآت على استغلال الفرص الجديدة ومواجهة التحديات بفعالية، مما ينعكس إيجاباً على أدائها العام.

وأظهرت النتائج أن المخاطرة لها تأثير إيجابي قوي ومعنوي، حيث بلغت قيمة $B = 0.277$ وقيمة $t = 6.378$ مع دلالة أقل من 0.001. يشير هذا إلى أن المنشآت السياحية التي تتبنى نهجاً مغامراً في قراراتها واستثماراتها غالباً ما تحقق مكاسب كبيرة في تحسين

الأداء. يبرز هذا العنصر أهمية الجرأة في اتخاذ قرارات استراتيجية، مثل: إدخال خدمات جديدة أو التوسع في الأسواق الناشئة، كوسيلة لتحقيق التفوق التنافسي وتعزيز الأداء.

وبينت النتائج أن الحساسية للمشكلات لها تأثير إيجابي ومعنوي على الأداء، حيث بلغت قيمة $B = 0.183$ وقيمة $t = 4.557$ مع دلالة أقل من 0.001. يعكس هذا قدرة المنشآت السياحية على التعرف المبكر على التحديات والمشكلات، واستباق اتخاذ التدابير المناسبة لمعالجتها. يشير هذا إلى دور هذه المهارة في تقليل المخاطر وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء.

الاستنتاجات والتوصيات

أ-الاستنتاجات:

1. تبين النتائج وجود قدرات للموظفين بالمنشآت السياحية للابتكار بشكل متميز لكن هذه القدرات تحتاج إلى المزيد من التشجيع والاهتمام والتطوير المستمر.
2. توضح النتائج أن المنشآت السياحية تقدم حلول مبتكرة لضمان استمرارية أنشطتها لكنها تحتاج لتوجه عام من القطاع السياحي لدعمها وتأيير الأفكار ضمن اللوائح المنظمة.
3. تظهر النتائج أن المنشآت السياحية تتمتع بمرونة عالية لمراجعة أدائها وتصحيح مسارها لكنها مرونة داخلية يجب مواكبة القطاع السياحي لها بمراجعة القرارات العامة ومشاركتها للمنشآت السياحية.
4. توضح الإمكانات المتاحة لدى المنشآت السياحية كفاءات وأداء العاملين من خلال النتائج لكن

1. هناك حاجة لأنظمة لتقييم الأفكار والاستفادة منها.
2. تبين النتائج وجود قدرة على التصرف بسرعة وفعالية لدى المنشآت السياحية في مواجهة المشكلات لكنها بحاجة إلى تعاون أكبر من القطاع السياحي في هذا الجانب للتعامل مع المشكلات العامة.
3. تظهر النتائج أن لدى المنشآت السياحية تكنولوجيا مناسبة توفر لها الجهد والوقت لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتوفير الموارد لكنها بحاجة لقدرات تكنولوجية بشكل كامل لتحقيق المنافسة الإقليمية.
4. توضح النتائج حرص المنشآت السياحية على تقييم خدماتها بشكل مستمر لضمان رضا العملاء ولكنها بحاجة إلى تطبيق مبادئ الجودة بشكل أوسع وكافي.
5. تبين النتائج تمتع المنشآت السياحية بعلاقات مميزة مع عملائها لكنها بحاجة لنظام علاقات داخلي حديث ومنظم يضمن وجود بيئة إبداعية قادرة على مواكبة المنافسين.
6. تظهر النتائج ضمان قنوات التواصل المتوفرة للمنشأة سرعة التواصل لعملائها لكنها لا تلبي جميع متطلبات عملائها مع تنوع رغبات العملاء.
7. تؤكد النتائج أن الإبداع الإداري له تأثير إيجابي على تحسين أداء المنشآت السياحية، وهذا يدعم الفرضية الرئيسية والفرعية ويؤكد على حاجة المنشآت السياحية للاستفادة المثلى من الإبداع الإداري بكافة أبعاده (الأصالة-الطلاقة-المرونة- المخاطرة- الحساسية للمشكلات) في تحسين مستوى أدائها.
8. ضرورة اهتمام المنشآت السياحية بعملية التطوير والتدريب لموظفيها بشكل دائم ومستمر لما له من أهمية بالغة لتعميق الثقة بينهما.
9. يجب على القطاع السياحي دعم المنشآت السياحية بأفكار وبدائل تساعد في استمرار أنشطتها وتنوعها وتسهيل الإجراءات بما يخدم المصلحة العامة.
10. من الضروري أن يشارك القطاع السياحي المنشآت السياحية في اتخاذ القرارات السياحية العامة عبر الورش والمنتديات والخروج بأنظمة ومسارات رسمية لتقييم الأفكار والمقترحات والاستفادة منها.
11. من الأهمية تعاون القطاع السياحي في حل وتذليل جميع المشاكل والعوائق التي تواجه المنشآت السياحية بالتعاون معهم عبر تحديث اللوائح والقوانين والتركيز على المرونة في مراجعة القرارات وتعديلها.
12. أهمية التركيز من قبل المنشآت السياحية والقطاع السياحي على تحديث التكنولوجيا المستخدمة للوصول للمنافسة الدولية والإقليمية للأهمية العصرية التي تمثلها التكنولوجيا للقطاع الخاص والعام.
13. ضرورة اهتمام المنشآت السياحية على تطبيق مبادئ الجودة العالمية والحصول على علامات الجودة لتأثيرها المهم على تحسين الأداء والوصول للمنافسة الدولية.
14. الاهتمام بتحديث وتطوير قنوات التواصل للمنشآت السياحية للوصول إلى جميع متطلبات عملائها والتركيز على تنوع البنية التحتية للمنشآت بما هو متاح ومتوفر.

ب- التوصيات:

8. ضرورة تضمين المنشآت السياحية أسلوب الإبداع الإداري بخططها وتأصيله بين الموظفين وترسيخ ثقافته وتشجيعهم على ذلك داخل المنشآت ضمن حلقات وورش وحوارات فكرية لدوره المهم في تحسين أدائها واستمرارية أنشطتها.

المراجع

- [1] أبو زيادة، زكي عبد المعطي. 2019. إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإبداع الإداري في شركة الاتصالات الفلسطينية-مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة الاستقلال، أريحا فلسطين.
- [2] أحمد، الطيب. (2017) دور التوجه الاستراتيجي في الأداء مجلة الكلية للدراسات العليا، جامعة النيلين، المجلد 10، العدد 37، السودان.
- [3] إدريس، وم. (2009). سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى.
- [4] أمينة، شيباني. 2020. الإبداع الإداري وانعكاساته على الأداء الوظيفي- تصور ميداني لموظفي إدارة كلية العلوم الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهدي، غزة فلسطين.
- [5] إسماعيل، احمد. (2019). واقع الإبداع كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالاتحاد المصري للسلح، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الخاصة، 3(48)، 379-418.
- [6] بابكر، حسن على. (2015). القيادة التحولية والإبداع الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، ص 67-60.
- [7] بأشعر، عدنان. 2018. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات اليمنية الأهلية، رسالة ماجستير، جامعة الاندلس، صنعاء، اليمن.
- [8] بصيص، حسية. 2020. أثر القيادة التحولية على الإبداع الإداري-دراسة حالة جامعة محمد خيضر، رسالة ماجستير، الجزائر.
- [9] بوروية، سارة. 2017. أثر الإبداع الإداري على أداء الموارد البشرية-دراسة حالة الشركة الجزائرية لإنجاز
- المشاريع الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر.
- [10] بولكر، حسين. 2017. دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين الأداء داخل المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- [11] بهية طاهر. (2019). دور التمكين في تعزيز الإبداع المنظمي، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 27(1)، الصفحات 361-382
- [12] جميلة، راشد. 2020. دور اليقظة التنافسية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن-دراسة تطبيقية بشركة المراعي للمنتجات الغذائية، السعودية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
- [13] الحاكم علي، علي امينة. (2015). العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع الإداري دراسة تطبيقية على بعض منظمات الأعمال متعددة الأنشطة العاملة بمدينة الخرطوم، المجلد 16، العدد 01، السودان.
- [14] الحملي، عصام. 2021. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي- دراسة تطبيقية على شركة يمن موبايل، رسالة ماجستير، جامعة صنعاء، اليمن.
- [15] حمور، عزيز وخضور، أنور. 2022. دراسة مقارنة لمستوى الإبداع الإداري لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة بولاية برج بوعريج، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- [16] الحيران، عبد الإله بن إبراهيم. (2002). لمحات عامة في التفكير الإبداعي (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002)، ص. 33.
- [17] حاتم، خضير. (2019). دور استراتيجية التمكين في تحقيق الإبداع الإداري، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42، 2019 العراق، مدينة الإمامين الكاظمين
- [18] خصاونة، عاكف لطفي. (2011). إدارة الإبداع الإداري والابتكار في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ص 121

للفوسفات والمكتب الوطني للفوسفات، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، الجزائر.

[30] عمر، زريق. 2017. أثر القدرات الاستراتيجية على أداء المؤسسات الاقتصادية-مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 18، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

[31] عبد الحكيم، دنفر عمار. 2021. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

[32] عبد اوي، سلمي. 2019. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

[33] العجمي، حمد عامر. 2021. أثر الإبداع الإداري في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة لعناصر المنظمة المتعلمة في الشركات الصناعية الكويتية- المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 199، الكويت.

[34] العوني، مروة. 2020. دور الإبداع الإداري في تحديد التوجه الاستراتيجي-دراسة ميدانية موبيليس للاتصالات والهاتف النقال، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

[35] عرقاوي، سامر وعبد الحميد، آمال وعبد اللوح، نبيل. 2019. دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المنشآت السياحية الفلسطينية- دراسة حالة الفنادق والمطاعم السياحية، مجلة جامعة فلسطين العلمية للأبحاث، المجلد 7، العدد 23، غزة، فلسطين.

[36] عبد الرزاق، عريف. (2008). أهمية التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، 2008 م، ص 55

[37] الغالبي، ظاهر، إدريس، وائل. (2007). الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل الأردن 2007، ص 489

[38] غفران، حسين. (2019). الكفاية المهنية وعلاقتها بالإبداع الإداري، جامعة ديالي كلية التربية، مجلة الفتح، ال عدد 77، العراق 2019.

[19] الخناق، س.ع. (2005). مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مطبوعات الملتي العلمي الدولي، الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة الجزائر.

[20] داودي، أحمد. (2020). الفعالية التنظيمية مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 12

[21] رعد. (2001)، كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة، دار علاء الدين للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.

[22] زبيدة، درفلو. 2019. دور المواقع الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة السياحية -دراسة ميدانية لعينة من زبائن فندق كرداده بوسعادة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

[23] زبيل، عبد الله سالم. 2021. أثر الثقافة التنظيمية في الإبداع الإداري لدى القيادات الأكاديمية والإدارية- دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.

[24] السالم، مؤيد سعيد. (2008). نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 42.

[25] -شلابي، وليد. 2021. القيم التنظيمية وعلاقتها بمستوى الإبداع الإداري لدى مفتشي التعليم الابتدائي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر

[26] الشوامرة، عبد الجليل. (2009). استراتيجية التحسين وتطوير الأداء، لا يوجد دار النشر 2009م

[27] صابر، تقي، قديري، زينب. (2007). أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية دراسة ميدانية على عينة من أطباء المؤسسة الاستشفائية الشهيد بن عمر الجبالي بالوادي، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الاجتماعية والفسانية جامعة الشهيد حمه الخضر، الوادي، ص 13.

[28] عابدين، إبراهيم. (2017). دور الإبداع الإداري في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للإدارة مجلد 37، سبتمبر 2017، 102

[29] على، خالد. 2017. أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسات الأعمال-دراسة مقارنة بين المركب المنجمي للفوسفات والشركة التونسية

[48] نعمان، أحلام خالد. 2020. إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء الإداري - دراسة حالة في بنك التسليف التعاوني والزراعي بأمانة العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة المستقبل، صنعاء، اليمن.

[49] نرجس، نور الإيمان بن شعبان. 2019. أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية - رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.

[50] الهويدي، زيد. (2006). أساليب الكشف عن المبدعين والمتفوقين وتنمية التفكير الإبداعي، ط2، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة، 2006، [51] واعر، وسيلة. 2015. دور الأنماط القيادية في تنمية الإبداع الإداري - دراسة حالة مجمع صيدال، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

[52] إلياس، لبوز. 2017. دور الإبداع الإداري في تحقيق التطوير التنظيمي - دراسة لمؤسسة القطاع العام بمدينة ورقلة، أطروحة دكتوراه، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

- [1] American Society for Quality, (2022). "Quality Glossary1
- [2] 2-AUGUSTINA ASIH, AFRIN RIZANA (2023) EXPLORING the ROLE OF ORGANIZATIONAL CREATIVITY and OPEN INNOVATION IN ENHANCING SMES PERFORMANCE-JOURNAL OF OPEN INNOVATION, TECHNOLOGY, MARKET, and COMPLEXITY 9,100045.
- [3] 3-ALUKO, RUFUS and RABIU, ADEBUKOLA (2022) IMPROVING ORGANIZATIONAL COMPETITIVE ADVANTAGE THE DIMENSION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT APPROACH-AFRICAN SCHOLARS JOURNAL OF BUSINESS DEV, VOL,26, NO 7, ISSN,2190
- [4] 4- DLAL, MAHDY and MEZHAR, AHMAD, FRAS, RASHID (2021) THE ROLE OF JOP SATISFACTION IN DEVELOPING ADMINISTRATIVE PERFORMANCE AND CREATIVITY AN EMPIRICAL STUDY IN IRAG-JORNAL OF ASIAN FINANCE ECONOMICS and BUSINESS.VOL 8, NO 6.0465.
- [5] 5-Peter Drucker, People and performance, Harvard Business School Press, 2007, p. 25
- [6] 6-ENRIKO, CEKO (2023) ON RELATIONS BETWEEN CREATIVITY

[39] فاضل، عمر سالم ومهلا، محمد وعثمان، خديجة. 2021. دور الأداء الوظيفي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في وزارة الزراعة والثروة السمكية - مجلة الثقافة الإسلامية والإنسانية، العدد 25، جامعة إسلام، ماليزيا.

[40] فياض، ريا يوسف خليل. 2023. دور الإبداع الإداري في أداء العاملين في المدارس الحكومية بمحافظة إربد - مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث والتعليم العالي، الأردن.

[41] قواسمية، مولود. 2019. دور التدريب السياحي في تحسين أداء المنشآت السياحية - دراسة ميدانية بمركب الشلال حمام دباغ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية جامعة 8 ماي، الجزائر

[42] الكر محمد. (2016). الابتكار والإبداع في ظل جدلية العلاقة بين الجامعة والصناعة - مجلة أنسنة للبحوث والدراسات - السابع (الأول).

[43] كهينة، عمارة. (2015). أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة العقيد أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2015، ص 25.

[44] مصطفى، أحمد سيد. (2002). إدارة البشر (الأصول والمهارات)، مصر، 2002، ص 415

[45] معزب، حمزة. 2021. متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري في الشركات اليمنية لصناعة الادوية، رسالة ماجستير، جامعة الاندلس، صنعاء، اليمن.

[46] الناصر، حسين. (2018). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمداء الكليات ومعاونهم في جامعة بغداد - مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 52، بغداد العراق

[47] نصار، براءة. 2020. التسويق الإلكتروني ودوره في تحسين أداء وكالات السياحة والسفر في أمانة العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة دار السلام للعلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.

- [9] 9-H. Cannatella, "Embedding Creativity in Teaching and Learning", Journal of Aesthetic Education, 38(4), (Winter, 2004). P.61.
- [10] 10-MERCY, OGBARI (2022) COMPETITIVE STRATEGIES AND CORPORATE PERFROMANCE OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN LAGOS AND OGUN STATES-GUSAU JOURNAL OF BUSINESS ADMINISTRATION, VOL 1, ISSUE 2
- [11] Parmenter, D., " Performance Measurement", Financial Management, London, 2007, P 32.-- 11
- [12] 12- LUZHANG and DALOGON, - SHUSHENG.DING(2023) CULTIVATING ORGANIZATIONAL PERFORMACE THROUGH THE PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEMS ROLE OF PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT AND CREATIVITY-ORIGINAL RESEARCH,10.3389, FPSYG,2023,1116617
- [13] 13-Ideational Fluency and Other Characteristics of Creative Individuals, Wayne State University, 16/07/2015..
<http://www.is.wayne.edu/drbowen/crtvyw99/guilford.htm>
- INNOVATION, AND QUALITY MANAGEMENT CULTURE IN EUROPEASA RESPONSE TO CRISIS AND POST CRISIS PERIOD-CANAGIAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY, TIRANA, ALBANIA, V 19 N1P 50.
- [7] 7-FANDI, ACHMAD AND YUDHA, PRAMBUDIA (2023) IMPROVING TOURISM IN DUSTRY PERFORMANCE THROUGH SUPPORT SYSTEM FACILITIES AND STAKEHOLDERS-DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING, TELKOM UNIVERSITY, BANDUNG 40257, INDONESIA.
- [8] 8- FRAH, KTHIAR and ZAINAB, ALHINDAWY (2022) THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CREATIVITY IN ACHIEVING STRATEGIE SUPERIORITY THROUGH KNOWLEDGE SHARING AN EXPLORATORY STUDY OF THE OPINIONS OF ASAMPLE OF MANGERS IN THE KUFA CEMENT FACTORY-INTERNATIONAL JOURNAL OF PROFESSIONAL BUSINESS REVIEW, V 7. N5.

الملحقات

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.484	.482	.49631
a. Predictors: (Constant), الإبداع الإداري				
b. Dependent Variable: تحسين أداء المنشآت السياحية				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	الإبداع الإداري	.712	.043	.696	16.710	<.001
a. Dependent Variable: تحسين أداء المنشآت السياحية						

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.782	1	68.782	279.233	<.001 ^b
	Residual	73.404	298	.246		
	Total	142.186	299			
a. Dependent Variable: تحسين أداء المنشآت السياحية						
b. Predictors: (Constant), الإبداع الإداري						

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	الأصالة	.267	.052	.249	5.112	<.001
	الطلاقة	-.057-	.041	-.079-	-1.403-	.162
	المرونة	.118	.052	.151	2.282	.023
	المخاطرة	.277	.043	.335	6.378	<.001
	الحساسية للمشكلات	.183	.040	.245	4.557	<.001
a. Dependent Variable: تحسين أداء المنشآت السياحية						

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.548	.46382
a. Predictors: (Constant), الحساسية للمشكلات, الأصالة, الطلاقة, المخاطرة, المرونة				
b. Dependent Variable: تحسين أداء المنشآت السياحية				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.938	5	15.788	73.387	<.001 ^b
	Residual	63.248	294	.215		
	Total	142.186	299			
a. Dependent Variable: تحسين أداء المنشآت السياحية						
b. Predictors: (Constant), الحساسية للمشكلات, الأصالة, الطلاقة, المخاطرة, المرونة						