



رسالة ماجستير بعنوان

دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

إعداد الطالبة

سها عبدالكريم عيسى عفيف

إشراف

الدكتور حمزة محمد الحوامدة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الدولية

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

جامعة جرش

كانون أول 2023

جامعة جرش

التفويض

أنا الطالبة سها عبدالكريم عيسى عفيف، أفوض جامعة جرش بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة بـ "دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية"، للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

.....:التوقيع

.....:التاريخ

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة بعنوان "دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية"

واجيزت بتاريخ: 2023/12 /20

التوقيع

اعضاء لجنة المناقشة

.....

الدكتور حمزة الحوامدة (مشرفاً ورئيساً)

.....

الدكتور ماهر النواصره (مناقشاً داخلياً)

.....

الدكتور حارث محمد أبو حسين (مناقشاً خارجياً/جامعة عمان العربية)

الإهداء

الحمد والشكر لله رب العالمين الذي رفع السماء وعلم آدم الأسماء، والحمد لله حمدا يليق بجلاله وعظيم سلطانه، والحمد لله على عطائه وإحسانه

والصلاة والسلام على من زين ببيانه الكلام وأذهل بفصاحته الأنام وأنار لنا دروب حياتنا وأضاء لنا قلوبنا بنور العلم والإيمان، المعلم الأول والقائد الأسمى سيدنا محمد صل الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين

يقول الله تعالى (بسم الله الرحمن الرحيم)

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا (23) وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا (24) (الإسراء: 23-24)

إلى روح والدي... فقيدي الذي تعب وتحمل وصبر لكي نتعلم ونثبت وجودنا في الحياة... إلى روحك يا والدي أهدي ثمرة تعبتي.... من افتقد وجوده لتكمل فرحتي

إلى أمي ... إلتى كانت السند الثابت والداعم لي اطل الله بعمرها ... إليك يا أمي أهدي ثمرة تعبتي

إلى سندي ومسندي إلى من كان لي الأب والأخ والعون والقُدوة إلى اخواني وسند ظهري بعد والدي

.إلى أهلي، إخوتي، أخواتي، وصديقاتي مصدر طاقتي ونعمتي

إلى كل من كان لي عونًا في رحلة بحثي وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة

الباحثة

سها عبدالكريم العفيف

شكر وتقدير

الحمدُ لله والشكرُ له من قبلُ ومن بعد كما ينبغي لجلالِ وجهه وعظيمِ سلطانه...

والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين...

ولا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بجزيلِ الشكر والعرفان إلى الدكتور: حمزة محمد الحوامدة على تفضله بالإشرافِ على هذه الرسالة، والذي لم يتوان في تقديم يدِ المساعدة، وفي توجيهي وإرشادي طيلة فترة إعدادِ الدراسة.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى عضوي لجنة المناقشة ماهر النواصره (مناقشاً داخلياً) من جامعة جرش، و الدكتور حارث محمد أبو حسين (مناقشاً خارجياً/جامعة عمان العربية)؛ لتفضلهما بمناقشة هذه الرسالة، كما يشرفني أن أتقدم بفائق شكري وتقديري لأعضاء الهيئة التدريسية في كلية الأعمال في جامعة جرش، لما قدموه من علمٍ نافعٍ وتوجيهاتٍ سديدةٍ خلال فترة دراستي و أخص بالذكر الدكتور محمد العفيف كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة، لما أبدوه من آراءٍ وتوجيهاتٍ أفادت في تطوير الأداة بصورتها النهائية، وإلى جميع أساتذتي الذين نهلتُ من علمهم، وكلّ من ساعدني في الحصولِ على المراجع والمصادر التي استعنت بها لإكمال هذا العمل المتواضع.

وإلى جميع أفراد مجتمع الدراسة.

جزى الله الجميع خير الجزاء وبارك في جهودهم إنه سميعٌ قريبٌ مجيبُ الدعاء.

الباحثة

سها عبدالكريم العفيف

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الدراسة
ب	التفويض
ت	قرار لجنة المناقشة
ث	الإهداء
ج	شكر وتقدير
ح	قائمة المحتويات
ش	قائمة الجداول
ص	قائمة الاشكال
ص	قائمة الملاحق
ض	ملخص الدراسة باللغة العربية
ظ	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
1	الفصل الأول : الاطار العام
2	تمهيد
2	مشكلة الدراسة
3	فرضيات الدراسة

4	إنموذج الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	حدود الدراسة
6	مصطلحات الدراسة
8	الفصل الثاني : المبحث الأول: الابداع الإداري
8	تمهيد
9	مفهوم الابداع الإداري
10	أهمية الابداع الإداري
11	نظريات الابداع الاداري
13	أنواع وخصائص الابداع الإداري
13	ابعاد الابداع الاداري
14	خصائص الابداع الإداري
15	وظائف الابداع الإداري
15	مستويات الابداع الإداري
16	مراحل عملية الابداع الإداري

18	المبحث الثاني : الولاء الوظيفي لدى العاملين
18	تمهيد
19	مفهوم الولاء الوظيفي
20	أهمية الولاء الوظيفي
22	مراحل تطور الولاء الوظيفي
23	خصائص الولاء الوظيفي
23	أبعاد الولاء الوظيفي
25	الدراسات السابقة
25	الدراسات العربية
29	الدراسات الاجنبية
25	ما يميز الدراسة الحالية عن السابقة
35	الفصل الثالث : الاجراءات والمنهجية
35	تمهيد
35	منهج الدراسة
35	مصادر جمع البيانات
36	مجتمع الدراسة

36	عينة الدراسة
36	وصف خصائص عينة الدراسة
41	تعديل المقياس
43	ثبات الأداة
44	اختبار التوزيع الطبيعي
45	اختبار الازدواج الخطي
46	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة
47	الفصل الرابع : عرض وتحليل النتائج
47	تمهيد
47	النتائج المتعلقة بمستوى الابداع الإداري في البنوك الإسلامية الأردنية
48	البعد الأول : الأصالة والتجديد
50	البعد الثاني : الطلاقة الفكرية
52	البُعد الثالث: القدرة على التحليل
53	البُعد الرابع: المرونة
54	البُعد الخامس: التنبؤ
55	النتائج المتعلقة بمستوى الولاء الوظيفي في البنوك الإسلامية الأردنية

58	النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
58	الفرضية الرئيسية
58	النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى
59	النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية
61	النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة
62	النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة
63	النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة
66	الفصل الخامس : النتائج و التوصيات
66	تمهيد
66	النتائج
68	مقارنة نتائج هذه الدراسة بالدراسات السابقة
68	التوصيات
70	المراجع
70	العربية
72	الأجنبية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
37	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات. الشخصية
44	معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة وأبعادها الفرعية
45	قيم التفلطح والالتواء لمتغيرات. الدراسة
46	نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات. الدراسة
47	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة
48	الاوراط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال الإبداع الإداري والمجال ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
50	الاوراط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "الأصالة والتجديد" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
53	الاوراط الحسابية. والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "الطلاقة الفكرية" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً

	وفقاً للوسط الحسابي
54	الايوساط الحسابية. والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "القدرة على التحليل" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
55	الايوساط الحسابية. والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "المرونة" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
56	الايوساط الحسابية. والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "التنبؤ" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
58	الايوساط الحسابية. والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات مجال الولاء الوظيفي والمجال. ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي
59	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور أبعاد الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

61	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور الأصالة والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية
62	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور الطلاقة الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية
63	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور القدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية
65	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور المرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية
66	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور التنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

قائمة الاشكال

الصفحة	اسم الشكل
39	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس
40	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر
41	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة
41	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي
42	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

قائمة الملحقات

رقم الصفحة	اسم الملحق
76	ملحق رقم (1)
78	ملحق رقم (2)

86	ملحق رقم (3)
----	--------------

ملخص

دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

إعداد

سها عبدالكريم عيسى عفيف

المشرف الدكتور حمزة محمد الحوامدة

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة دور الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية وعددهم (6698) موظفا وموظفة، حيث قامت الباحثة بتصميم استبيانها، تم توزيعها من خلال رابط إلكتروني حيث بلغ عدد الردود (405) رداً، وتكونت عينة الدراسة من (396) رداً صالحاً للتحليل.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود دور ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، من خلال وجود دور ذو دلالة إحصائية للأصالة والتجديد، الطلاقة الفكرية، القدرة على التحليل، المرونة، والتنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وينسب ذلك إلى حرص الإدارة على أن انجاز الأعمال الموكلة للعاملين بأساليب متطورة ومتجددة، عمل الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات وتطبيقها في الواقع العملي، قيام الإدارة بتحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة، تطبيق الإدارة لأساليب جديدة في العمل تماشياً مع التكنولوجيا، و حرص الإدارة على تقييم عناصر الضعف في البيئة أو النظام ومعالجتها.

الكلمات المفتاحية: الابداع الإداري، الولاء الوظيفي، الولاء الوظيفي للعاملين، البنوك الإسلامية الأردنية.

Abstract

The role of administrative creativity in job loyalty among employees in Jordanian Islamic banks

Preparation

Suha Abdul Karim Issa Afif

Supervisor Dr. Hamza Muhammad Al-Hawamdeh

This study aimed to study the role of administrative creativity in job loyalty among employees in Jordanian Islamic banks. The study used the descriptive analytical approach, and the study population consisted of workers in Jordanian Islamic banks, numbering (6698) male and female employees. The researcher designed a questionnaire, which was distributed through... Electronic link: The number of responses reached (405), and the study sample consisted of (396) responses suitable for analysis.

The study reached the following results: There is a statistically significant role for administrative creativity in job loyalty among employees in Jordanian Islamic banks, through the presence of a statistically significant role for originality and innovation, intellectual fluency, analytical ability, flexibility, and prediction in job loyalty among employees in banks. The Jordanian Islamic Bank is at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$). This is attributed to the management's keenness to complete the tasks assigned to employees using advanced and innovative methods, the management's work to use ideas and information and apply them in practical reality, the management's identification of the current and future competencies available and required for the institution, the management's application of methods

New work in line with technology, and management's keenness to evaluate and address weaknesses in the environment or system.

Keywords: administrative creativity, job loyalty, employees' job loyalty, Jordanian Islamic banks.

الفصل الاول الاطار العام

تمهيد:

توجه اهتمام اغلب المؤسسات سابقا على الوظيفة الإنتاجية وذلك لزيادة الطلب على السلع والخدمات، ثم بعد ذلك توجه الاهتمام على الوظيفة المالية، نتيجة لامتداد التنافس بين المؤسسات للحصول على رؤوس الأموال، ثم بعد ذلك اهتمت بوظيفة التسويق سعيا منها إلى محاولة اكتشاف حاجات المستهلك، إلى أن انتقل الاهتمام في الأخير إلى العنصر البشري، والذي يعتبر عنصرا حيويا من عناصر الإنتاج والتسويق والتمويل، مما استدعى إدراج المورد البشري ضمن رأس المال الحيوي للمؤسسة (البیض، وسیاری، 2021).

كما أن مصلحة أي مؤسسة أن توجه اهتمامها للاحتفاظ بالعاملين لديها من خلال اشباع رغباتهم من خلال ما يعرف بالمناخ المؤسسي السليم الذي يولد الولاء الوظيفي لدى العاملين، فلإدارة المبدعة القدرة على تنمية روح الولاء الوظيفي لدى العاملين للوصول إلى الإخلاص التام للمؤسسة، حيث يعتبر الابداع إحدى الأدوات الهامة لمواجهة التحديات التي تواجه البنوك بفعل البيئة التي تتميز بالمخاطرة وعدم التأكد، حيث أن الإبداع وتوليد الأفكار باعتبارهما من العوامل الأساسية للتنمية، وأداة مهمة لنمو البنوك وبنائها وتعزيز قدرتها وحتى تكون في القمة عليها بمواكبة التطور الذي يكون في الفكر والأساليب والعلاقات ونمط التعامل وطريقة العمل داخل البنك من خلال العاملين والإدارة، بالإضافة الى شدة المنافسة في رغبات الزبائن وكثرة المعلومات وذلك من خلال الدور الذي يؤديه التجديد والتطوير في مختلف المستويات الإدارية والانتاجية والتسويقية، وعلى هذا الاساس يعتبر الابداع عامل ضروري للولاء الوظيفي للعاملين واحتلال مركز الريادة، في مختلف المجالات (بن سعيد، 2019).

ويعد الأداء الوظيفي في أي مؤسسة مفتاح نجاحها بغض النظر عن طبيعة نشاطها، وللوصول إلى ذلك لابد من تحقيق الولاء الوظيفي الذي له دور بارز للحصول على أعلى مستويات الأداء، لذلك لا بد من إيجاد الإداري المناسب الذي يمتلك القدرات والكفاءات الإبداعية اللازمة، وأيضا العاملين، وخاصة موظفي الخطوط الأمامية الذين يتفاعلون بصورة مستمرة مع عملاء البنك، ويساعدون بشكل فاعل على تحسين صورة البنك لدى العميل، ويعكسون سياسات واجراءات إدارة البنك، كما أن من مهام المدراء ومقدمي الخدمات العمل على تلبية حاجات العملاء وتوقعاتهم وحل مشكلاتهم، سعيا إلى رضاهم ومن ثم ولائهم، من أجل الوصول إلى الهدف الذي تسعى له البنوك في زيادة ربحيتها. (الزعيبي، 2023)

مشكلة الدراسة:

إن ولاء الموظفين كمفهوم عام شائعا لأنه سيؤثر على نجاح البنوك في تحقيق أهدافها، بحيث يجب أن تكون أهداف البنوك المراد تحقيقها مدعومة بموارد بشرية عالية الجودة، حيث تتمثل التحديات التي تواجه البنوك في كيفية وضع الموظفين في المكان المناسب، وتعظيم قيمة الموظفين وفقا لجودة البنوك واحتياجاتها، وأيضا تتشكل قيمة البنوك من ولاء الموظفين لها، ولا يقاس ولاء الموظف فقط بمدة عمل الموظف، بل يجب أيضا مراعاة التزام الموظف أثناء العمل. (Darmawan, et al, 2020)

إن الثقافة التنظيمية وبيئة العمل هما العاملان الرئيسيان في بناء منظمة عمل قوية، فإن المنظمة هي مكان يتفاعل فيه الجميع ضمن نطاق العمل، لذلك ستكون هناك علاقة مباشرة بين الموظفين والإدارة والأطراف الأخرى، بحيث يتطلب الأمر من الإدارة المبدعة أن تكون قادرة على التواصل بشكل جيد مع العاملين. (Fathurahman, 2022)

إن وجود الإبداع الإداري في أي منظمة حاجة ملحة، يساهم في تحسين القدرات وتوليد الأفكار، ومواكبة التطورات التقنية الحديثة وحل المشكلات والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، حيث يهدف الإبداع إلى توليد قيمة أو تطوير مفهوم جديد ومفيد.

لذلك تلخصت مشكلة الدراسة بالاسئلة التالية:

- ما دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية؟
- ما واقع الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية؟
- ما مستوى الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: H_0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابداع الإداري بأبعاد (الاصالة، الطلاقة الفكرية، القدرة على التحليل، المرونة، والتنبؤ) في الولاء الوظيفي بأبعاد (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري) لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن تقسيم الفرضية الرئيسية الى الفرضيات الفرعية التالية:

H_{01} : لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للاصالة والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H_{02} : لا يوجد اثر ذو دلالة للطلاقة الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية في عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

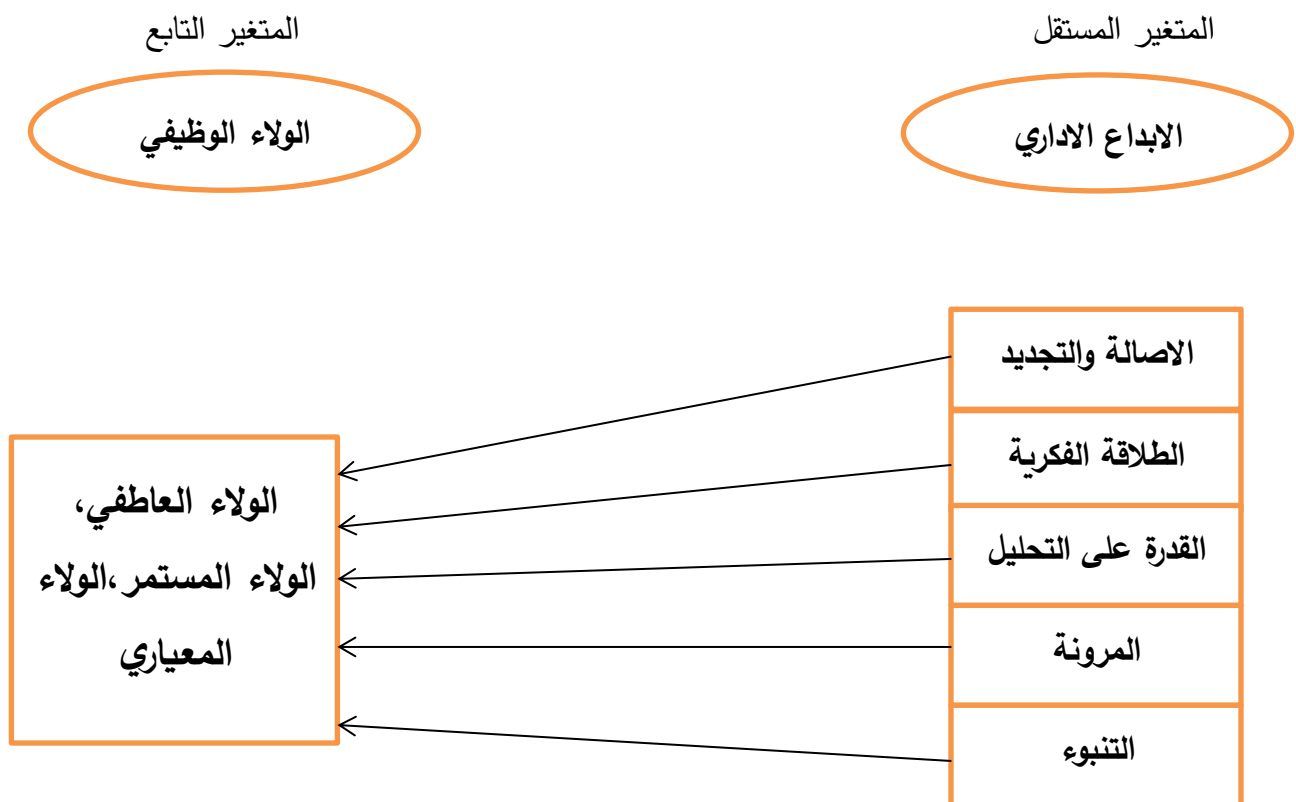
H_{03} : لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للقدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H04: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للمرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H05: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للتنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

إنموذج الدراسة:

ومن خلال الفرضيات السابقة يمكن توضيح انموذج الدراسة كالتالي:



تم بناء هذا النموذج بالرجوع إلى دراسة (عطية، ومشاركة، 2015)، ودراسة (القحطاني، والمعمري،

2019)، ودراسة (بو الزيت، 2022).

أهداف الدراسة:

قامت هذه الدراسة على تحقيق عدداً من الأهداف وهي:

- 1- التعرف على الابداع الإداري بأبعاده (الاصالة، الطلاقة الفكرية، القدرة على التحليل، المرونة، والتنبؤ) ودوره في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية.
- 2- ابراز دور الابداع الاداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية.
- 3- تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة، الابداع الإداري بأبعاده (الاصالة، الطلاقة الفكرية، القدرة على التحليل، المرونة، والتنبؤ) ودوره في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية بابعادها (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري).
- 4- التعرف على مستوى الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية.
- 5- أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

تتبع اهمية الدراسة من ما يلي :

- 1- الأهمية النظرية: تسليط الضوء على الابداع الاداري اذ يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة، ودوره في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية.
- 2- الأهمية العملية: الإضافة المعرفية التي قد تسهم فيها، من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمتغيرات الرئيسة الابداع الإداري بأبعاده (الاصالة، الطلاقة الفكرية، القدرة على التحليل، المرونة، والتنبؤ) و دوره في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية بابعاده (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري) بالشكل الذي يكون إطار مفاهيمي متكامل عن هذه المفاهيم ومنهجية دراستها.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية:

الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة في عام 2023.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على البنوك الإسلامية الأردنية.

الحدود البشرية: تستهدف الدراسة العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، من جميع المستويات الوظيفية.

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على دور الابداع الإداري بأبعاد (الاصالة، الطلاقة الفكرية، القدرة على التحليل، المرونة، والتنبؤ) في الولاء الوظيفي بأبعاد (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري) لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردني.

مصطلحات الدراسة:

الابداع الإداري: بأنه خلق افكار غير مألوفاً وجديد ومستمر حسب الزمن والوقت والمكان وفي مختلف الاحداث والتغيرات والقدرة على جمع الأفكار بطريقة فريدة لإيجاد ارتباط غير عادي بينها وإمكانية تغيير الأفكار الحالية والسلوك نتيجة لهذه الأفكار بما يساهم في إيجاد حلول للمشاكل وزيادة وتطوير أداء المنظمة، الذي يقصد به إحداث تغير في الهيكل التنظيمي وتصميم الوظائف وعمل المنظمة وسياساتها واستراتيجيتها ونظامها الرقابي. (غانى وبن سعيد، 2019)

وتعرف الباحثة الابداع الإداري اجرائيا بأنه عملية تكيف الإدارة واندماجها فكريا مع البنك لتكون قادره على التكيف مع التغيرات البيئية المحيطة والقدرة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الاصالة والتجديد: وهي أن الشخص المبدع يتميز بأفكار جديدة ومختلفة وبعيدة عن أفكار المحيطين به. (الناصر، 2018)

الطلاقة الفكرية: وهي إعطاء وتوفير اكبر قدر ممكن من الأفكار حول موضوع معين وفي فترة زمنية معينة. (الناصر، 2018)

القدرة على التحليل: وهي إنتاج إبداعي او ابتكاري يتضمن عملية اختيار وتفتيت أي عمل جديد إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها. (الناصر، 2018)

المرونة: وهي قدرة الشخص المبدع على تحويل وتغيير الحالة الذهنية بتغيير المواقف والظروف. (الناصر، 2018)

التنبؤ: وهو معرفة وقدرة الفرد على اكتشاف المشكلات في المواقف المختلفة وكذلك رؤية الكثير من المشكلات في الموقف الواحد فهو يغطي الأخطاء ونواحي القصور المختلفة. (الناصر، 2018)

الولاء الوظيفي: يعبر الولاء الوظيفي عن اتجاه ايجابي للفرد نحو المنظمة وهو اقتران فعال بين الفرد والمنظمة بشكل كبير ويمثل حالة يمثل فيها الفرد لقيم وأهداف المنظمة ويسعى في المحافظة على عضويته فيها. (لبيض وسباري، 2021)

وتعرف الباحثة الولاء الوظيفي اجرائيا بأنه قدرة الموظف على بذل الجهد لإنجاز الاعمال، نابعاً من احساسه بالمسؤولية تجاه مؤسسته، بغعتبار أن تحقيق أهداف البنك هو تحقيقاً لأهدافه.

الفصل الثاني

المبحث الأول: الابداع الإداري

تمهيد:

تعتبر عملية الإبداع الإداري ضرورة ملحة في المنظمات، ونتيجة لذلك يجب على المنظمة أن تبحث عن طرق مختلفة لتحسين الإبداع الإداري من خلال تهيئة الظروف المناسبة، وتعزيز العمل في المنظمات وتوسيعه. لذلك فإن الابتكار يعد عملية ديناميكية تنطوي على تفكير متعدد الاستخدامات وغير جامد يساهم في النمو والقدرة على التفكير الإبداعي وفق تصورات جديدة بهدف ابتكار طرق لتحسين الكفاءة التنظيمية (غانى وبن سعيد، 2019).

إذا كان الإبداع مرتبطاً بإنشاء سلعة أو خدمة، أو بالموارد والعمليات والأنشطة، أو بالتقنيات والسياسات والبرامج التنظيمية، فإن المقصود من الإبداع هو توليد قيمة أو تطوير مفهوم جديد ومفيد. فإن قدرة المنظمة وموظفيها على النجاح والإبداع والابتكار تعتمد على قدرتهم على التعامل مع التغيير. (Abu Mostafa & Aqel, 2021)

ويعد الإبداع بأحد المكونات الأساسية في عملية التطوير المؤسسي، وكما أن الإبداع يؤدي إلى التجديد والتطوير، والمدير الإبداعي عامل رئيسي في نجاح المؤسسة، فالإبداع صفة أساسية وعنصر مهمما يجب أن يتصف بها مدير المؤسسة، وحتى يصبح الإبداع والابتكار والمرونة المعيار الأساسي الذي تدار به الأعمال في المؤسسة. (العفاد والحيلة، 2023)

مفهوم الابداع الإداري:

على الرغم من كثرة استخدام الإبداع كعامل أساسي يؤثر على تحسين كفاءة المنظمات في مختلف المجالات، فإنه لا يوجد تعريف واضح يجتمع عليه الباحثين، بحيث يتضمن الإبداع الإداري مجموعة من الموارد المرتكزة على العنصر البشري والمعرفة، ويتم ترتيبها وتنظيمها في خطوات ومراحل من الأنشطة التي يتم اعتمادها لتحقيق الإبداعات على شكل منتج أو خدمة أو نظام، لذلك يعتبر التجديد جوهر الإبداع الإداري في أي منظمة، مما يجعله حاجة ملحة، مما يساهم في تحسين القدرات وتوليد الأفكار، وهي مواكبة التطورات التقنية الحديثة وحل المشكلات والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب. (Abu Mostafa & Aqel, 2021)

ومع ذلك فإن العديد قام بتعريفه حسب طبيعة عمل المنظمة، حيث عرفها Al-Saidia, et al (2020)، بأنها استفادة القائد الأعلى من الفرص لاغتنام الفرصة الأنسب والارتجال لاتخاذ القرارات لتقدير الموقف العقلي السريع وتكييف المنظمة لمواجهة التحولات البيئية، وبذلك تكسب المنظمة قدرا من المرونة يساوي أو يتقدم من مقدار التغيير في بيئتها الخارجية. وعرفها غاني، وبن سعيد (2019) بأنه خلق افكار غير مألوفة وجديد ومستمرة حسب الزمن والوقت والمكان وفي مختلف الاحداث والتغيرات والقدرة على جمع الأفكار بطريقة فريدة لإيجاد ارتباط غير عادي بينها وامكانية تغيير الأفكار الحالية والسلوك نتيجة لهذه الأفكار بما يساهم في إيجاد حلول للمشاكل وزيادة وتطوير أداء المنظمة، الذي يقصد به إحداث تغير في الهيكل التنظيمي وتصميم الوظائف وعمل المنظمة وسياستيا واستراتيجيتها ونظامها الرقابي.

كم عرفت Salama (2018) الإبداع الإداري بأنه عملية تفكير فردية تجمع المعرفة الرائعة مع العمل الإبداعي، وتلامس مختلف مجالات الحياة وتتعامل مع الواقع وتتطلق نحو الأفضل، إلى جانب ذلك فإن الإبداع هو نتيجة رد فعل متغيرات ذاتية أو موضوعية أو مميزة أو بيئية أو سلوكية يقودها أشخاص متفوقون، وأن الإبداع الإداري يمثل الطاقة الكامنة في مجموعة من المسؤولين في مختلف المنظمات، وضمان تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة.

وتعرف الباحثة الإبداع الإداري بأنه عملية تكيف الإدارة واندماجها فكريا مع المنظمة لتكون قادرة على التكيف مع التغيرات البيئية المحيطة والقدرة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

أهمية الإبداع الإداري:

يعتبر الإبداع الإداري من الركائز الأساسية في المنظمات لاستمرارها وبقائها وديمومتها، حيث تتجلى مظاهر الإبداع الإداري على أداء أفراد المنظمة وسلوكياتهم، وتطلق صفة الإبداع عندما يكون القادة والأفراد قادرين على التكيف مع التغيرات البيئية المحيطة بالمنظمة، حيث يحتاج الإبداع الإداري إلى تعليم مستمر، لتكوين الخبرات والمهارات والقدرات، وتظهر الحاجة إلى الإبداع الإداري عندما تدرك الإدارة العليا أن هناك تفاوت بين أداء المنظمة الفعلي والأداء المرغوب فيه، لذلك أصبح الإبداع الإداري ميزة تنافسية مهما جدا خاصة في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها البيئة المحيطة مثل التغيرات التكنولوجية الحديثة وعولمة الاقتصاد وتغيرات أذواق المستهلكين ورغباتهم، وغيرها من التغيرات التي أدت إلى الحاجة الماسة إلى الإبداع الإداري، والاهتمام بتطوير المنظمات، مما أدى إلى إنشاء وحدات متخصصة لتطوير الإبداع الإداري، والاهتمام بالمواهب. (طبيب، 2023)

إن عملية الابداع من اهم وظائف وواجبات الإدارة الحديثة، وإن تشجيع الابداع مسألة هامة وضرورية على مختلف الأصعدة والأنشطة التي تقوم بها المنظمات، وأن عملية الابداع يجب أن تشمل تبني المنظمات لأساليب وسياسات على مستوى الإدارة والافراد.

وترى الباحثة أن الإبداع يفيد الفرد المبتكر من خلال تعزيز ثقته بنفسه ورفع معنوياته، وهذا يدعم التنمية الشاملة ويساعد على مواجهة تحديات العولمة والمنافسة.

وتتلخص أهمية الإبداع الإداري والتنظيمي في النقاط التالية: (Budbous, 2023)

1. تكتسب الإدارة المزيد من الثقة والاحترام من الموظفين.
2. زيادة مستوى قبول المنظمة من قبل الجمهور الداخلي والخارجي.
3. تحقيق الأرباح المادية وغير الملموسة للمنظمة.
4. تحسين الإنتاج والأداء مما يزيد من مستوى الانتماء والولاء الوظيفي.
5. تقليل معدل دوران العمل وتحقيق الاستقرار الوظيفي.
6. منح المنظمة مزيداً من قوة البقاء والكيان والديمومة.
7. تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة الإبداعية.

نظريات الابداع الإداري:

إن للابداع الإداري العديد من نظريات الابداع الإداري، وهي: (بن دلالي، 2023)

- 1- نظرية مارك وسيمون: شرحت هذه النظرية الإبداع من حيث معالجة المشاكل التي تواجه المؤسسات، حيث تواجه بعض المؤسسات فجوة بين ما تقوم به من اعمال وما يجب أن تقوم به، فتحاول ايجاد بدائل.

2- نظرية بيرنز وستالك: وهي أول نظرية اكدت أن التركيبات والهياكل المؤسسية المختلفة فعالة في مواقف مختلفة، وتعد الأكثر ملائمة في المساهمة في تطبيق الابداع الإداري من خلال أسلوب معين يناسب بيئة العمل، وأن المشاركة من خلال اتخاذ القرارات تسهل عملية جمع البيانات كمعلومات ومعالجتها.

3- نظرية ويلسون: قسمت هذه النظرية عملية الإبداع إلى ثلاث مراحل تهدف إلى إدخال التغييرات في المنظمة هي: الوعي بالتغييرات، واقتراح التغييرات، وكتابة التغييرات وتنفيذها، وهي الوعي بالمشكلة وإيجاد الاقتراحات وتطبيقها. حيث تختلف نسبة الإبداع في هذه المراحل الثلاث بسبب عدة عوامل، وهي التعقيد في المهام، ونظام الحفظ، وعدد المهام.

4- نظرية، ميل هارفي: كان تركيز هذه النظرية على فهم الإبداع من خلال استخدام الأنظمة وفيما يتعلق بالحلول الإبداعية، حيث وصفت أنواع المشاكل التي قد تواجهها المؤسسات، ووصفت عدة أنواع من الحلول التي يمكنك تطبيقها من خلال فهم المشكلة، من خلال الإجراء الذي تحتاجه لمكافحتها أو بلورتها، والبحث لتقدير الإجراءات المحتملة التي قد يتخذها النظام أو اختيار البديل أو إعادة التعريف باستخدام المعلومات التي تغذي الحل الأنسب، مثل أن تقوم الادارة بوضع حلول روتينية لمشاكل تم التعرض لها في وقت سابق، بينما الادارة الابداعية تسعى إلى ايجاد حلول ابداعية مبتكرة لم يتم استخدامها في وقت سابق.

أنواع وخصائص الإبداع الإداري:

في التسعينيات تم تطوير نموذج لقياس مستويات الإبداع التنظيمي للإبداع الفني والإبداع الإداري عبر الأدوار التي تقوم بها الموارد البشرية، وينقسم الإبداع إلى ثلاثة أنواع حسب مداخلها: (AI- Said, et al, 2020)

1. المدخل إلى النظم الاجتماعية التقنية: وينقسم الإبداع فيه إلى قسمين رئيسيين: الإبداع الإداري والإبداع الفني.

2. التعريف بخصائص الإبداع: وهو خاص بالأفراد ويشمل: الإبداع المبرمج، والإبداع غير المبرمج.

3. بوابة مصادر الإبداع: وتشمل الإبداعات الطارئة، والإبداعات المعتمدة، والإبداعات المفروضة.

ابعاد الإبداع الإداري:

تقسم ابعاد الابداع الاداري إلى خمسة اقسام وهي: (طبيب، 2023)

1. الاصلالة والتجديد: وهي القدرة على انتاج أفكار غير مسبقة او غير مألوفة، فالإداري المبدع

يملك تفكير يختلف عن المؤلف والقدرة على انتاج أفكار تتصف بالجدية وإنتاج عدد كبير من الأفكار ذات ارباط عالي بالمشكلات.

2. الطلاقة الفكرية: وهي قدرة الإداري على استخدام الأفكار والمعلومات، بحيث يطلق عليها

بالخصوبة الفكرية، وتظهر من خلال كمية الأفكار الذهنية عند اثاره مشكلة معينة، التي تعبر عن سهولة توليد الأفكار وسرعة تصنيف المشكلة.

3. القدرة على التحليل: وهي إنتاج إبداعي او ابتكاري يتضمن عملية اختيار وتفتيت أي عمل جديد

إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها، بما يحقق الأهداف بكفاءة وفعالية.

4. المرونة: ويقصد بها قدرة الإداري على تغيير الحالة الذهنية حسب التغييرات والمشكلات المحيطة بما يتناسب مع الوقت.

5. التنبؤ: وهي وعي الإداري المبدع بوجود مشكلات أو عناصر ضعف في البيئة أو النظام، والقدرة على اكتشاف المشكلات قبل حدوثها، حيث يمثل اكتشاف المشكلة الخطوة الأولى، وملاحظة الأشياء غير العادية حولها، واثارة التساؤلات حولها وتقديم إضافات جديدة تؤدي الى المزيد من المعلومات.

خصائص الابداع الإداري:

اما فيما يخص الخصائص فإن أهم خصائص الإبداع تشمل ما يلي: (طبيب، 2023)

1. الإبداع ظاهرة إنسانية: وجوده عام عند الإنسان ولكن بدرجات متفاوتة ولا يقتصر على أصحاب الموهبة أو الذكاء العالي.

2. الإبداع ظاهرة معقدة: تسيطر عليه عوامل كثيرة، ولذلك ظهرت العديد من النظريات التي تحاول فهمه وتفسيره.

3. الإبداع صحي: إذا أدرك الإنسان أنه مبدع، فقد زاد تقديره لذاته، مما يساعده على الإنتاج ويكون إيجابيا.

4. يرتبط الإبداع بواقع المنظمة وخصائصها: فكلما كانت الإبداعات متوافقة مع خصائص المنظمة، كلما زاد تشجيعها وقبولها والعمل بها، والعكس صحيح.

5. الإبداع ظاهرة فردية وجماعية.

6. الإبداع كوظيفة شخصية يرتبط بعوامل موروثة ويمكن تنميته.

وظائف الابداع الاداري:

كلمة الابداع في حد ذاتها لها تأثير خاص، فهي تأخذ ذهن المستمع مباشرة إلى شيء خارق للطبيعة

أو إبداعي، وللابداع الإداري عدة وظائف، ومن أهمها التالية: (Budbous, 2023)

1. تطوير الاستراتيجيات المعنية بتحديد المتطلبات الحالية والمستقبلية لخطة المنظمة.
2. تحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمنظمة.
3. التأكد من أن الاستراتيجية التي تتبعها المؤسسة تضمن تحقيق أفضل أداء للمؤسسة الآن وفي المستقبل.
4. تطوير الأساليب والعمليات التي تتوافق مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للأفراد العاملين.
- تطبيق أفضل الوسائل والأساليب لاكتشاف واستقطاب الموهوبين والطموحين.
5. إيجاد الطرق المناسبة للتعامل مع من لا يقدمون أي قيمة إضافية للمنظمة.
6. التأكد من أن الاستراتيجية التي تتبعها المؤسسة تضمن تحقيق أفضل أداء للمؤسسة الآن وفي المستقبل.

مستويات الإبداع الإداري:

يمكن تلخيص مستويات الإبداع الإداري فيما يلي: (Karatepe et al, 2020)

1. الإبداع على المستوى الفردي، وهو ما يحافظ عليه الأفراد بناءً على القدرات والسمات الإبداعية التي يمتلكونها، مثل المعرفة والذكاء والفضول والمبادرة والقدرة على التحمل والاستقلال في التفكير.

2. عندما يكون هناك فرد مبدع يعمل بنشاط فإن ذلك يكون دافعا للمجموعة أن تحذو حذوه في طريقة تفكيره والتعامل مع مشاكل العمل بذكاء ودهاء ومرونة في تطبيق القوانين. الإبداع على مستوى المجموعة، هو الإبداع الذي يتحقق بناء على جهود المجموعة القائمة على خاصية تبادل الآراء والخبرات والتعاون لحل المشكلات والذي يتأثر بعدة عوامل منها المشاركة الآمنة والالتزام بالتميز في الأداء ودعم الأداء المبني على التغيرات السريعة التي تشهدها البيئة اليوم والتي تشمل كافة مفاهيم الإبداع الجماعي ليصبح أحد أهم الأهداف التي تطمح إليها المؤسسات التي تسعى إلى التميز من خلال التكامل والانسجام الذي تتميز به فرق عملها، حتى من خلال التواصل الإلكتروني.

3. الإبداع على مستوى المؤسسة، وبما أن المؤسسة هي كيان إداري وتنظيمي يتكون من مجموعات وعاملين في مواقع مختلفة بهدف تحقيق هدف محدد، فإن الإبداع هو في خلق المناخ التنظيمي وتوظيف الجميع لخلق التميز حتى يصبح الإبداع للمنظمة أساس التنمية، ويعتمد ذلك على عاملين رئيسيين هما، القاعدة المعرفية، وتراكم المعرفة مع مرور الوقت.

مراحل عملية الابداع الاداري:

لا يوجد اتفاق ثابت بين الباحثين على مراحل عملية الابداع الاداري، لكن أغلب المفكرين يتفقون على مجموعة تتمثل في أربع مراحل على النحو التالي: (Azim et al, 2019)

1. مرحلة الإعداد: هي المرحلة التي يحصل فيها الفرد على المعرفة والمهارات ومكونات الخبرة التي تمكنه من دراسة المشكلة.

2. مرحلة الاختبار: وتمثل هذه المرحلة الحضانة. ويتميز بالجهد المكثف الذي يبذله الفرد المبدع من أجل إيجاد حل للمشكلة.

3. مرحلة الإشراف والمتابعة: تتضمن هذه المرحلة ظهور وميض الإبداع، وهي اللحظة التي تتولد فيها فكرة جديدة. هذه الفكرة تؤدي إلى حل المشكلة.

4. مرحلة التحقق والتطبيق: ويشمل اختبار وتطبيق الفكرة الابتكارية.

المبحث الثاني: الولاء الوظيفي لدى العاملين.

تمهيد:

إن الموظفين الذين يكون لديهم ولاء لعملهم يؤدي ذلك إلى مشاركة عالية في العمل حتى يستمروا في تحسين أدائهم، بحيث يكون الولاء مصدرا للقلق لدى المؤسسات لأنه يمكن أن يؤثر على زيادة أو نقصان أداء الموظفين، وبالتالي عادة ما ينظر إلى الولاء من خلال فترة طويلة في المؤسسات، ويمكن القول أنه كلما طالت مدة خدمة الموظف، زاد ولاؤه المؤسسة ومع ذلك، لا يمكن رؤية الولاء فقط من خلال سنوات الخدمة، ولكن يمكن قياسه من خلال عدة عوامل مثل الانضباط العالي والعمل الجيد والمسؤولية في العمل ومشاركة الموظف في حل المشكلات في العمل، لذلك يجب أن تكون المؤسسات أيضا قادرة على الاهتمام بولاء الموظفين لأنه عامل مهم في تحسين الأداء، وهو مطلوب من كل المؤسسات أن تكون قادرة على تحسين الموارد البشرية وكيفية إدارة الموارد البشرية، بحيث يكون الأداء دائما قضية فعلية في الشركة، لأنه مهما كان شكل المؤسسة، فإن الأداء هو السؤال الرئيسي لفعاليتها أو نجاحها، لذا فإن أداء الموظف له دور مهم للغاية في تحديد نجاح أو فشل المؤسسة. (Hartika et al, 2023)

وأشار (Vuong et al, 2021) أن العاملين هم مورد مهم للغاية لأي مؤسسة، بالتالي فإن المؤسسات التي لديها عاملين أكثر ولاءً ستتمتع بمزايا تنافسية أكثر، ومعدلات بقاء أعلى، ومعدلات نجاح أعلى من المؤسسات التي لديها عدد أقل من الموظفين الذين لديهم ولاء لمؤسستهم، وأن الموظفين الموهوبين والمخلصون هم دائما رصيذا للمؤسسة، إن الاحتفاظ بالعاملين الموهوبين والمخلصين هو مفتاح نجاح المؤسسة، وتتمثل الفوائد الإضافية لبناء ولاء العاملين، يؤدي إلى تقليل

التكاليف، والاحتفاظ بالعملاء المخلصين، وتحقيق الاستقرار في عمليات المؤسسة. لذلك، يمكن للمؤسسات تسهيل تنفيذ خططها الإستراتيجية إذا قامت بتطوير والحفاظ على عاملين مخلصين ذوي إنتاجية عالية.

مفهوم الولاء الوظيفي:

عرف الصغير و محمد (2021) الولاء الوظيفي بأنه مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المؤسسة التي يعمل وأن يمتلك العامل انتماء للمؤسسة التي يعمل بها، وبأنه حالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع المؤسسة والعاملين بها، بحيث يمتلك بها العامل الرغبة الجادة في محافظته على استمرارية عضويته بالمؤسسة.

وكما عرفه نجم (2013)، بأنه استعداد العامل على بذل درجات عالية من الجهد لصالح المؤسسة التي يعمل بها، والرغبة القوية بالبقاء في المؤسسة، وقبول الأهداف والقيم الأساسية لها. وتعرفه الباحثة بأنه شعور العامل بالاخلاص للعمل يدفعه للقيام بالاعمال لتحقيق اهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

وكما عرفه (Vuong et al, 2021) أنه شعور العامل بالارتباط بالمؤسسة ناتج العلاقة بين المؤسسة والعاملين بها، وهم أولئك الذين يقفون دائما جنبا إلى جنب مع المؤسسة، بحيث يكون الشخص على استعداد للمساهمة أو التضحية بمصالحه الشخصية من أجل تعزيز أساس المؤسسة.

أهمية الولاء الوظيفي:

يعتبر ولاء العاملين من الموضوعات الحديثة التي مازالت في حاجة ملحة إلى المزيد من الدراسات خصوصا أن الولاء لا يساعد في التنبؤ بسلوكيات الموظفين فحسب، بل أنه كلما ازداد الولاء عند الموظفين انخفض معدل دوران العمل وانخفضت نسبة الغيابات وتناقصت مشكلات التأخر عن العمل وتحسن الأداء الوظيفي، وأن الموظفين ذوي الولاء المرتفع يشعرون بدرجة عالية من الرضا والسعادة خارج العمل وبمستوى عالي من الارتباط العائلي. (Saputra & Mahaputra, 2022)

وإن ولاء العاملين لمؤسساتهم يعتبر عامل هام في ضمان نجاح المؤسسات واستمرارها وزيادة إنتاجها، حيث يعتبر ولاء الأفراد أحد المقومات الرئيسية والمؤثرة في خلق الإبداع لدى العاملين في المؤسسة. ويساهم في تحقيق الأداء المتميز في العمل، ويولد الرغبة للبقاء في المؤسسة.

وكما أشار (Darmawan et al, 2022) أن كل مؤسسة تتبع أساليب مختلفة لزيادة الولاء، وأحد هذه الأساليب هو من خلال سياسات العمل لأن لديها الفرصة لإنتاج موظفين أكثر ولاء والتزاما، وتتكون سياسات العمل من جداول عمل تتصف بالمرونة، وسياسات الإجازات العائلية، وسياسات أخرى تهدف إلى تثبيت المطالب التي تتعارض مع العمل، وبالإضافة إلى أن سياسات العمل تمهيد تؤدي إلى زيادة الولاء، ولا يتم قياس ولاء الموظف فقط من خلال مدة عمل الموظف ولكن أيضا من خلال كيفية مراعاة التزام الموظف عند العمل، وولاء العاملين الوظيفي في المؤسسة لفترة طويلة من الزمن، ويتم دعم ولاء الموظف الظاهر أيضا من خلال الرغبة القوية في مواصلة عضويته في المؤسسة، والعمل بناء على رؤية المؤسسة وقيمها وبذل أقصى الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة والتي من خلالها تتحقق أهدافه، وأن كل مؤسسة تدرك أن قيمتها تتشكل من ولاء موظفيها، وعلى

العكس من ذلك، فإن انخفاض ولاء الموظفين سوف يضر ويسبب مشاكل مثل فقدان الثقة، والعمل غير الفعال، والتغيب عن العمل، وارتفاع نوايا دوران الموظفين.

وإن انخفاض ولاء العاملين يؤدي بالمؤسسة تحمل المزيد من التكاليف ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالإضرابات واللامبالاة في العمل أو السرقة أو التخريب أو محاولة الموظف في الحصول على عمل جديد أفضل، حيث أن ولاء العاملين مرتبط بسلوكهم ونشاطاتهم كالتحول الوظيفي والغياب والفعالية في العمل، كما أن له ارتباط وثيق بالرضا الوظيفي للعاملين والتوتر الوظيفي والاستقلالية وتحمل المسؤولية في العمل. (Saputra & Mahaputra, 2022)

ولذلك تكمن أهمية الولاء الوظيفي للعاملين في التالي: (صحور وعبادلة، 2022)

- 1- تنمية العاملين وتعزيز ولائهم للمؤسسة، وشعورهم بالمسؤولية تجاهها من خلال المزيد من المشاركة في الاعمال المختلفة في المؤسسة.
- 2- إن التوغل في معرفة ولاء الموظفين تمكن إدارة المؤسسة من معرفة ما تقدمه من خلال اراء العاملين فيها.
- 3- دراسة الولاء الوظيفي للعاملين تمكن المؤسسة من معرفة مستوى الضغوطات العملية والمهنية التي يتعرض لها العاملون، والتوصل إلى حلول مناسبة لتلك المشاكل.
- 4- إن معرفة المؤسسة لدوافع العاملين في أداء أعمالهم، يمنح الإدارة القدرة على انشاء بيئة عمل تساهم في الإستغلال الأمثل لطاقات العاملين وقدراتهم.
- 5- أن الولاء الوظيفي يؤدي إلى نجاح العاملين في عملهم، وبالتالي يؤدي إلى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.

مراحل تطور الولاء الوظيفي:

إن استحداث وإنشاء وتطوير الولاء الوظيفي لدى الموظفين ، هي عملية معقدة بدرجة كبيرة، حيث قام العديد من الباحثين من تناول مراحل تطور الولاء الوظيفي، وهي كالتالي: (البليض وسياري، 2021)

1- مرحلة التجربة: وتمثل ما قبل الدخول في العمل، وتمتد هذه المرحلة في العادة إلى عام واحد أو أقل، وتقوم على ما يمتلك العامل من خبرات ومهارات سابقة، ذلك لأن العاملين عندما ينضمون إلى المؤسسات يكون عندهم مستويات مختلفة من الولاء الوظيفي، تختلف بعدة عوامل وهي ، الاستعداد للعمل، وتوقعات العامل للعمل الجديد، وبيئة العمل التي انظم اليها وقيم واتجاهات وأفكار المؤسسة، لذلك في هذه المرحلة يجب على المؤسسة القيام بتدريب العاملين تطوير مهاراتهم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة، ودفع العاملين الجدد للشعور بالأمان الوظيفي.

2- مرحلة العمل والبدء به: حيث تتضمن هذه المرحلة الخبرات التي اكتسبها العامل من بداية التحاق بالعمل الجديد، وتمثل هذه المرحلة بفترة تتراوح من سنة إلى أربعة سنوات، ويظهر خلال هذه الفترة مميزات وخصائص العاملين من حيث القدرات والمهارات وقيم الولاء لديهم.

3- مرحلة الثقة في المؤسسة: حيث تبدأ هذه المرحلة ما بعد السنة الرابعة من بداية التحاق العامل بالعمل الجديد، وتظهر في هذه المرحلة اتجاهات العاملين التي تعبر عن الولاء الوظيفي للعاملين، وكما يزداد وينمو الشعور بالولاء الوظيفي من خلال انخراط العاملين في المؤسسة والاستثمار بهم وتقييمات الأداء والجهد المبذول وتصحيح الانحرافات إن وجدت.

خصائص الولاء الوظيفي:

تتمثل خصائص الولاء الوظيفي في التالي: (Saputra & Mahaputra, 2022)

- 1- إن الولاء الوظيفي هو حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل المؤسسة.
- 2- إن الولاء الوظيفي لن يصل إلى مرحلة الثبات المطلق، إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون أقل نسبياً من درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.
- 3- الولاء الوظيفي حالة غير ملموسة يتم الاستدلال عليها من الظواهر أو سلوك العاملين، ويتتابعها من خلال تصرفات وسلوك العاملين في المؤسسة والتي تشكل مقدار ولائهم للمؤسسة.
- 4- الولاء الوظيفي له عدة أبعاد ولا يقوم على بعد واحد، حيث اتفق أغلب الباحثين في مجال الولاء الوظيفي على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها البعض.

ابعاد الولاء الوظيفي:

أشار (Aboobaker et al, 2020) بأن المديرين يتبعون الآن ممارسات إدارة الأشخاص المبتكرة التي تهدف إلى تعزيز مواقف ونتائج العمل الإيجابية للعاملين وولائهم تجاه المؤسسة، وعلى الرغم من الاهتمام العلمي الكبير بمفهوم الولاء وأبعاده، إلا أنه لا يزال غير محدد بشكل كامل، وأن نظرية الولاء كحالة نفسية تصف العلاقة بين العاملين ومؤسساتهم، وعلى الرغم من أن العديد من الباحثين يعتبرون الولاء الوظيفي أحد أهم الأهداف المؤسسية، حيث أن الولاء يميز نفسه من حيث أن

العاملين المخلصين يتميزون بشعورهم بالانتماء للمؤسسة، ويتم اكتساب ولاء الموظفين من خلال خلق بيئة عمل مستقرة ومليئة بالتحديات، وأن العاملون المخلصون ينخرطون في أهداف مؤسستهم، ويتصرفون وفقًا لأهداف مؤسستهم طويلة المدى.

وكما اتفق الكثير من الباحثين والعلماء على مجموعة من ابعاد الولاء الوظيفي، وقسمت

الى ثلاثة اقسام: (الصغير و محمد، 2021)

1- الولاء العاطفي: يعكس هذا النوع علاقة وارتباط العامل مع المؤسسة التي يعمل فيها ويتمثل في مشاعر و أحاسيس المودة والوفاء والإخلاص التي يفتخر بها العامل نحو مؤسسته، الأمر الذي يجعله يخفض معدلات التغيب وارتفاع مستوى الأداء والانجاز وهذا بالطبع يتأثر بمدى إدراك العامل لخصائص عمله من استقلالية والتنوع في المهارات والقدرات.

2- الولاء الاستمراري: ويعكس مدى رغبة العامل في الاستمرار بالعمل في المؤسسة، وهو يتوقف على مدى رضا العامل عن نتيجة وجودة في المؤسسة، فإذا كانت النتيجة إيجابية مقارنة مع ما هو متاح له من فرص بديلة يكون قراره الطبيعي هو الاستمرار بالعمل والعطاء عكس ما يرتبط بمدى وعي العامل لمكاسبه وخسائره المادية والمعنوية.

3- الولاء السلوكي: ويعكس مدى التزام العمل الذي يعبر عن درجة إحساسه من الداخل بمدى التوافق والانسجام بين القيم والمبادئ التي يؤمن بها مع القيم والمبادئ التي تؤمن وتتعامل بها المؤسسة التي يعمل فيها، فكلما كانت هذه القيم والمبادئ منسجمة كلما زاد التزام العامل بتنفيذ أنظمة وتعليمات المؤسسة.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة طبيب، (2023)، بعنوان، الابداع الاداري وبيئة العمل الداخلية :دراسة في التأثير والتأثر. هدفت هذه الدراسة الى طرح مسألة في غاية الأهمية، لا سيما في ظل التطور العلمي والتكنولوجي والمعرفي الذي تشهده المنظومة البيئية الدولية العالمية، ألا وهو عملية الابداع الإداري. ولعل جدوى هذا الطرح تبرز في وجود علاقة تأثير وتأثر بين الابداع الإداري وبيئة العمل الداخلية للمنظمات الإدارية. كما أن دراسة موضوع الابداع الإداري وبيئة العمل الداخلية والعلاقة بينهما يتطلب التطرق إلى الاطار المعرفي للابداع الإداري، بيئة العمل الداخلية ومكوناتها، ثم المعوقات البيئية للإبداع الإداري. ولمعالجة هذه المسألة تطلب الامر التعرض لمتغيرات وسيطة عديدة تتحكم في مدى جودة بيئة العمل الداخلية للمنظمات الإدارية التي تساهم في تنمية الابداع الإداري أو العكس، وخرجت هذه الدراسة الى عدة نتائج اهمها، انه كلما اهتمت المنظمات بالبيئة الداخلية للمنظمة ادى ذلك الى خلق الابداع الاداري، وكلما زاد الاهتمام بقدرات العاملين زاد الابداع في العمل.

- دراسة بو الزيت، (2022) بعنوان، أثر الإبداع الإداري على تحسين أداء العاملين (دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة)،

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة موضوع أثر الابداع الاداري على تحسين أداء العاملين حيث تم من خلال هذه الدراسة الإجابة على إشكالية البحث المتمثلة في مدى تأثير الإبداع الإداري على تحسين أداء العاملين، وتم تطوير استبانة للقياس ثم توزيعها على عملي المركز الجامعي (60) عامل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحليل النتائج اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي

باستخدام برنامج (SPSS)، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها، الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري بمختلف أبعاده (الطلاقة الفكرية، المرونة الذهنية، الاصاله، الحساسية للمشكلات، قبول المخاطرة) على أداء العاملين بالمركز الجامعي لميلة، عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه نوصي بضرورة إيضاح مفهوم الابداع الإداري للعمال الإداريين بالمركز الجامعي من خلال توفير المناخ المناسب لهم و الاهتمام بقدراتهم الإبداعية والاستجابة السريعة لمتطلباتهم وذلك لدفعهم للابداع اكثر.

- دراسة الأعجم (2022)، بعنوان دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع الإداري في البنوك الإسلامية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الوسيط الذي يمكن أن تؤديه الإدارة الإلكترونية في العلاقة بين القيادة التحويلية والإبداع الإداري في القطاع المصرفي الإسلامي اليمني، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحقيق أهدافها، ويتكون مجتمع الدراسة من (1900) موظفاً، موزعين على أربعة بنوك إسلامية، وقد أستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتم توزيع (320) استبانة على أفراد العينة بطريقة عشوائية، والصالح منها للتحليل الإحصائي (312) استبانة، وتم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية في تحليل البيانات، وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها، وجود دور معنوي للقيادة التحويلية على كل من الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري، ووجود دور معنوي للإدارة الإلكترونية على الإبداع الإداري، ووجود دور وسيط للإدارة الإلكترونية في العلاقة بين القيادة التحويلية والإبداع الإداري، وأوصت الدراسة بإعطاء مزيد من الاهتمام بالقيادة التحويلية والإدارة الإلكترونية، لما لهما من أثر إيجابي في تحقيق الإبداع الإداري.

• دراسة لبيض، وسياري (2021)، بعنوان، أساليب تنمية الولاء الوظيفي للموظفين، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأساليب التي تنمي الولاء الوظيفي لدى الموظف في المؤسسة العمومية الاستشفائية " الإخوة مغلاوي". وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، من خلال السياق المنهجي اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لملائمته وطبيعة الدراسة وقمنا بجمع البيانات بالأدوات المناسبة وهي الملاحظة واستمارة استبيان على الطاقم الإداري مكون من 25موظف، وبينت نتائج هذه الدراسة أن الأساليب المادية (التحفيز والأجور وبيئة العمل) تزيد من دافعية الموظف لبذل جهد أكبر والأساليب المعنوية (التدريب والاتصال والقيادة) تزيد من شعور الموظف بالتقدير والانتماء للمؤسسة كما تساهم الأساليب المادية والمعنوية مع بعض في تنمية ولاء الموظفين للمؤسسة ويقوي من دافعية الموظفين لرفع أداء العاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية. وأن الموارد البشرية العاملة في المؤسسات العمومية الاستشفائية تعمل بكل طاقتها وبكل أمانة وإخلاص إذا توفرت كل الظروف المواتية للعمل المتمثلة في توفير المؤسسة كل من الأساليب المادية والمعنوية لزيادة ارتباط الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ومن هنا يتحقق الانتماء والولاء والرغبة في العمل.

• دراسة القحطاني، والمعمري (2019)، بعنوان، تأثير الأنماط القيادية على الولاء الوظيفي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أنماط القيادة في شركة الاتصالات السعودية على الولاء الوظيفي، والتعرف على الأنماط القيادية السائدة (المشارك، النمط التوجيهي، النمط المساند، النمط الموجه نحو الإنجاز) في شركة الاتصالات السعودية من وجهة نظر المبحوثين، ومعرفة درجة الولاء الوظيفي لدى العاملين بالشركة، وقد اعتمدت الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، وقام الباحثين

بناء وتطوير استبانة لتحقيق أهداف الدراسة. واشتملت عينة الدراسة على (91) موظفا لتمثيل الموظفين في شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير. وبينت نتائج هذه الدراسة مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن جميع الأنماط القيادية وفقاً لنظرية (المسار- الهدف) والتي تتضمن (المشارك، النمط التوجيهي، النمط المساند، والنمط الموجه نحو الإنجاز) مطبقة في شركة الاتصالات السعودية استمراريًا بمنطقة عسير، ويملك العاملون بشركة الاتصالات السعودية ولاءً عاطفياً ومعياريًا جيداً، وأن النمط منخفضاً، بينما يملكون تجاه الشركة ولاء المساند كنمط من الأنماط القيادية الأربعة يؤثر على الولاء الوظيفي للموظفين العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير بشكل دال احصائياً، ويعتبر النمط المساند النمط القيادي الأكثر تأثيراً على الولاء العاطفي مقارنة بباقي الأنماط الأربعة (المشارك، النمط التوجيهي، النمط الموجه نحو الإنجاز).

- دراسة أبو عفيفة، عبد الرحمن محمود (2019)، بعنوان إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع الاداري في بنك فلسطين قطاع غزة، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة كأداة للدراسة مستخدماً المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدارسة، والذي يتكون من جميع الموظفين ذوي المناصب الادارية في بنك فلسطين في قطاع غزة والبالغ عددهم (130) وقد تم استرداد (110) من الاستبانة الموزعة بنسبة (84.6 %)، وقد أظهرت الدارسة العديد من النتائج اهمها، هناك موافقة بدرجة كبيره على محور "إدارة المعرفة" ككل لدى الإداريين في بنك فلسطين في قطاع غزة، ووجود مستوى عالي من الإبداع الإداري لدى الإداريين في بنك فلسطين في قطاع غزة، ووجود علاقة طردية ذات

دلالة احصائية بين "إدارة المعرفة" بأبعادها الخمسة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) وبين "الإبداع الإداري" في بنك فلسطين قطاع غزة بمعامل ارتباط (0.539)، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات المبحوثين حول إدارة المعرفة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الإبداع الإداري، كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها، ضرورة حرص البنك على امتلاك الامكانيات والقدرات التي يصعب تقليدها أو كشفها (الكفاءات المحورية)، بالإضافة إلى تشجيع العاملين على توليد الأفكار المتميزة والإبداعية والتمتع بروح المبادرة دون خوف أو تردد.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

• دراسة Hartika et al (2023)، بعنوان ، The Effect of Job Satisfaction and Job

Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review

هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات السابقة لثلاث مقالات تناقش تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي على أداء الموظف بهدف تحديد وتلخيص المقالات المنشورة مسبقاً دون أي انتقاد للمقالات التي تمت مراجعتها تحقيق الأهداف أو الأهداف المراد تحقيقها ، تحتاج الشركات إلى الانتباه إلى أن أحدها ينتج بيانات غير متسقة أو لا تصل أحياناً إلى هدف الإنتاج، وهذا يدل من بين أمور أخرى إلى مؤشرين، الأول ضعف الرضا الوظيفي و الولاء الوظيفي الذي يكون له تأثير على أداء الموظف، ثانياً أن تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي في المقالات الثلاثة يظهر تأثيراً إيجابياً ومعنوياً على أداء الموظف.

- دراسة Saputra & Mahaputra (2022)، بعنوان، Effect of job satisfaction, employee loyalty and employee commitment on leadership style (human resource literature study)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الرضا الوظيفي وولاء الموظف والتزام الموظف، بأسلوب القيادة، من خلال دراسة الأدبيات السابقة لبناء فرضية بحثية حول التأثير بين المتغيرات التي سيتم استخدامها في المزيد من البحوث، ضمن نطاق إدارة الموارد البشرية، إن طريقة مراجعة الأدبيات هذه هي طريقة البحث المكتبي، والتي يتم الحصول عليها من الوسائط عبر الإنترنت Google Scholar وتستخدم Mendeley كمرجع. وكانت نتائج هذه الدراسة هي، أن الرضا الوظيفي له تأثير على أسلوب القيادة، وأن ولاء الموظف له تأثير على أسلوب القيادة، وأن التزام الموظف له تأثير على أسلوب القيادة، وبغض النظر عن هذه المتغيرات الثلاثة المستقلة التي تؤثر على المتغيرات الداخلية، هناك عوامل أخرى لها تأثير واضح، مثل الراتب وبيئة العمل ومتغيرات ثقافة العمل.

- دراسة Khassawneh & Ben-Abdallah (2022)، بعنوان، The Impact of Leadership on Boosting Employee Creativity: The Role of Knowledge Sharing as a Mediator

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الدور الذي يلعبه تبادل المعرفة في التوسط في العلاقة بين ثقة الموظفين في القيادة وابتكار الموظفين في قطاع الخدمات في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث قام الباحثين بتضمين 346 شخصا يعملون في قطاع الخدمات، حيث خرجت هذه الدراسة بعدة

نتائج أهمها، إن الإيمان بالقائد له تأثير مفيد وإيجابي ملحوظ على درجة مشاركة الموظفين لمعارفهم وابتكاراتهم، أن مشاركة المعرفة لها تأثير إيجابي وجوهري على إبداع الموظفين، والعكس صحيح. ووفقاً لنتائج الدراسة، فإن انفتاح القادة يتوسط جزئياً رغبة الموظفين في تجربة أشياء جديدة وتبادل المعلومات، وهو نتيجة للثقة التي يضعها الموظفون في قادتهم واستعدادهم لتجربة مفاهيم جديدة.

• دراسة Darmawan, et al (2020) ، بعنوان ، THE QUALITY OF HUMAN

RESOURCES, JOB PERFORMANCE AND EMPLOYEE LOYALTY

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد تأثير جودة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي والولاء الوظيفي، حيث شارك ما مجموعه 113 موظفاً في هذه الدراسة، وقد تم استخدام في هذه الدراسة أداة تحليل المسار من خلال برنامج SPSS مع تحليل الانحدار المتدرج البسيط، وخرجت هذه الدراسة بعدة نتائج أهمها، أن جودة الموارد البشرية لها تأثير حقيقي على الأداء الوظيفي، وأن جودة الموارد البشرية لها تأثير حقيقي على ولاء الموظفين، وأن للأداء الوظيفي تأثير حقيقي على ولاء الموظفين.

• دراسة Al-Saidia, Muayad, et al (2020)، بعنوان The Practical Reality of the

Strategies of Administrative Creativity: An Analytical Survey in the Al

Kufa Cement Factory

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف المعرفة باستراتيجيات الإبداع الإداري (إستراتيجية التطوير التنظيمي ، إستراتيجية التخصص الوظيفي ، الإستراتيجية الدورية) في معمل أسمنت الكوفة، وتم

إجراء عمليات البحث عن طريق اختيار عينة من الموظفين في الإدارة الوسطى والدنيا والعليا، واستكشاف وجهات نظرهم من خلال استبيان أعد لهذا الغرض، وتم استخدام البرمجيات الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات، وخرجت هذه الدراسة بعدة نتائج أهمها، أن المعمل غير مهتم بتنفيذ آليات الإبداع الإداري لجميع الاستراتيجيات، على الرغم من توافر العمالة الماهرة والكوادر وطرق دعم إدارة المعامل في العمليات التقليدية.

• دراسة Salama, Ibtisam Khalid Yahia ، (2018)، بعنوان The Relationship Between Organizational Culture and Administrative Creativity in Universities

هدفت هذه الدراسة الى بناء خلفية نظرية حول الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في المجتمع التعليمي بالمملكة العربية السعودية، والهدف الرئيسي هو إظهار أهمية الإبداع الإداري وكذلك العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في الجامعات، حيث خرجت هذه الدراسة بعدة نتائج أهمها، مدى أهمية الثقافة التنظيمية للإبداع الإداري، حيث يساهم في مساعدة الفرد في حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة، فهي تساعد على اتخاذ قرار حاسم في وقت قياسي نسبيا، وتمكن من اكتشاف المشكلات من أجل حلها.

• دراسة Yossef & Rakha ، (2017) ، بعنوان Efficiency of Personal and Administrative Skills for Managerial Leadership on Administrative Creativity at Najran University

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى المهارات الشخصية والإدارة القيادية بجامعة نجران بالمملكة العربية السعودية. ومدى كفاءة تلك المهارات في الإبداع الإداري. وبلغت عينة البحث (39) من القيادات الإدارية بجامعة نجران. قام الباحثون بتصميم استبيانين لقياس المهارات الشخصية والإدارية. الأول يهدف إلى قياس المهارات الشخصية والمهارات الإدارية ويتكون من (30) عبارة مقسمة إلى محورين (المهارات الشخصية 16 عبارة - المهارات الإدارية 14 عبارة). أما المقياس الثاني لقياس الإبداع الإداري للقيادات فيتكون من 21 عبارة. حيث خرجت هذه الدراسة بعدة نتائج أهمها، أن مستوى عالٍ من المهارات الشخصية والإدارية ومستوى متوسط من الإبداع الإداري لنجران القيادات الإدارية للجامعة فضلاً عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من الشخصية والإدارية المتغيرات ومستوى الإبداع الإداري.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدد من الجوانب، منها:

التركيز على البنوك الإسلامية الأردنية: حيث تتميز البنوك الإسلامية الأردنية بخصوصيتها الدينية والمالية، مما يتطلب دراسة دور الإبداع الإداري فيها بشكل مستقل، استخدام المنهج الوصفي التحليلي: حيث تم استخدام هذا المنهج لجمع البيانات وتحليلها، مما أدى إلى دقة وموضوعية النتائج.

استخدام عينة متنوعة: حيث تم اختيار عينة الدراسة من العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية من جميع المستويات الوظيفية، مما أدى إلى تعميم النتائج على جميع العاملين في هذه البنوك.

استخدام مقاييس علمية دقيقة: تم استخدام مقاييس علمية دقيقة لقياس الإبداع الإداري والولاء الوظيفي، مما أدى إلى دقة النتائج.

وبناءً على هذه المميزات، يمكن القول أن الدراسة الحالية تساهم في إثراء الأدبيات حول دور الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية.

الفصل الثالث

الإجراءات والمنهجية

تمهيد:

سيتم من خلال هذا الفصل التريف بمنهجية الدراسة وتوضيح الاساليب المتبعة لتحليل بيانات الدراسة، بالإضافة إلى طرق جمع البيانات، و مجتمع وعينة الدراسة، واختبار ثبات أداة الدراسة، والمقياس الذي تم الاعتماد عليه، واختبار التوزيع الطبيعي، والاختبار الخطي المزدوج.

منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على "دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية"، اذ سيتم وصف الظاهرة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، بالاعتماد على برنامج (SPSS) Statistical Package For The Social Sciences الرزم الإحصائية للعلوم التربوية والاجتماعية، باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي.

مصادر جمع البيانات:

قامت الباحثة بالحصول على بيانات الدراسة من مصدرين رئيسيين وهما:
المصادر الثانوية، وتم جمع البيانات الخاصة بالجانب النظري بالاعتماد على عدة مصادر مختلفة والمتمثلة بالكتب والدوريات والأبحاث العلمية، والدراسات الجامعية، ومواقع الانترنت بما يخص موضوع الدراسة.

وأما المصادر الأولية، قامت الباحثة بجمع البيانات الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة من خلال إعداد استبانة بوصفها كأداة رئيسية للدراسة، تم تصميمها لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة بالعاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، ومن ثم وتحليل الصالح منها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وهي البنك العربي الإسلامي الدولي وعددهم (1000) موظف وموظفة، البنك الأردني الإسلامي (5000) موظف وموظفة ، وبنك صفوة الإسلامي (698) موظف وموظفة.

عينة الدراسة:

بالاعتماد على جدول (Sekaran and Bougie,2016) تم تحديد حجم العينة للمجتمع بشكل عام، حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان الذي تم اعداده لهذه الدراسة من خلال رابط إلكتروني من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، لذلك قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة من خلال رابط إلكتروني حيث بلغ عدد الردود (405) رداً، وتكونت عينة الدراسة من (396) رداً.

وصف خصائص عينة الدراسة:

ويوضح الجدول رقم (3-1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

الجدول رقم (3-1)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية

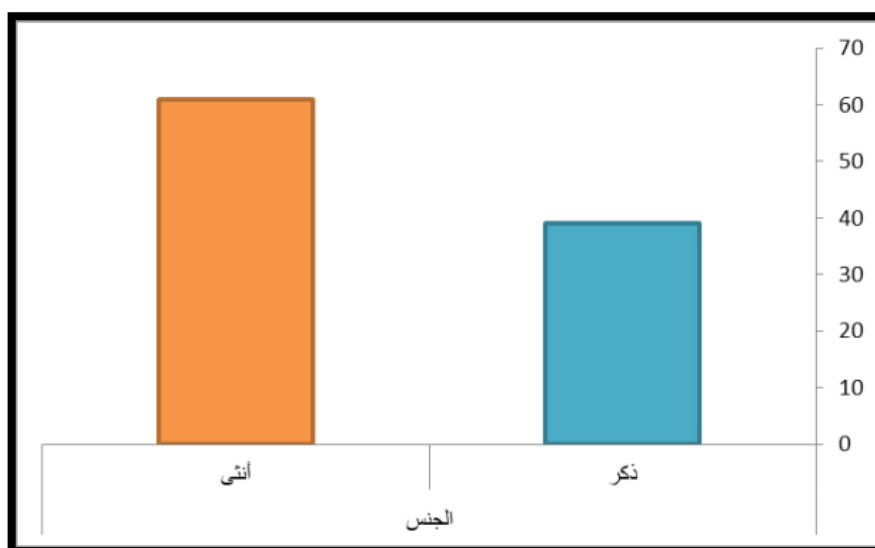
المتغير	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	155	39.1
	أنثى	241	60.9

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة
	المجموع	396	100.0
العمر	30 سنة فأقل	120	30.3
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	193	48.7
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	75	18.9
	من 50 سنة فأكثر	8	2.0
	المجموع	396	100.0
الخبرة الوظيفية	أقل من 5 سنوات	119	30.1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	139	35.1
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	94	23.7
	من 15 سنة فأكثر	44	11.1
	المجموع	396	100.0
الدرجة العلمية	دبلوم وسط. فأقل	46	11.6
	بكالوريوس	262	66.2
	ماجستير	76	19.2
	دكتوراه	12	3.0
	المجموع	396	100.0
المسمى الوظيفي	خدمة العملاء	235	59.3
	إداري	85	21.5
	التدقيق الداخلي	5	1.3
	الدعم التقني	3	0.8
	العلاقات العامة	6	1.5
	الموارد البشرية	5	1.3
	أمين صندوق	45	11.4
	خدمة بطاقات	10	2.5
	خدمات مساندة	2	0.5
	المجموع	396	100.0

يظهر من الجدول رقم (1-3) ما يلي:

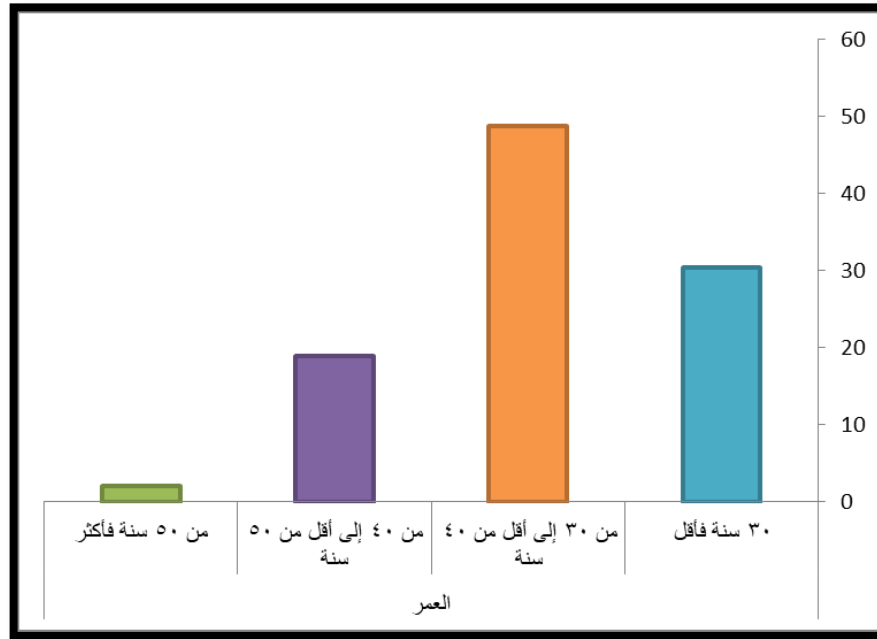
1- **متغير الجنس:** أن عدد الذكور في العينة بلغ (155) بنسبة مئوية (39.1%)، في حين بلغ عدد الإناث (241) نسبة مئوية (60.9%). ويوضح الشكل البياني (1-4) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس.

الشكل البياني (1-3)
توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس



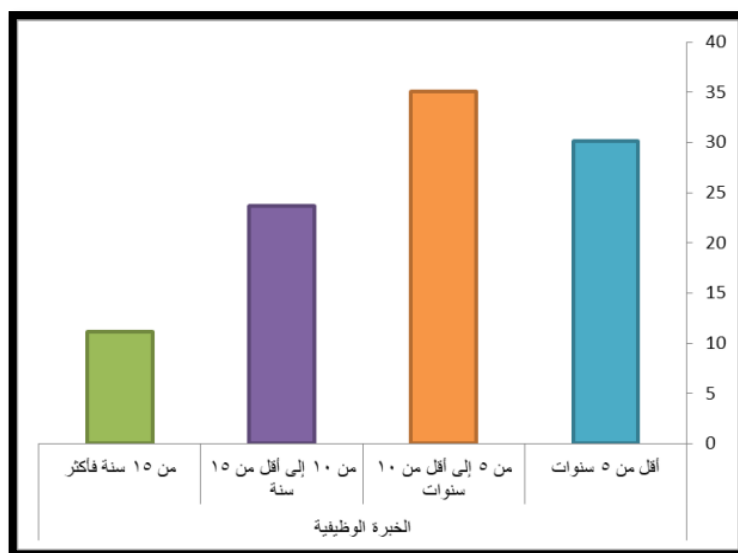
2- **متغير العمر:** بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة تبعاً لمتغير العمر (48.7%) لفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (2.0%) لفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر)، ويوضح الشكل البياني (2-3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر.

الشكل البياني (2-3)
توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر



3- متغير الخبرة الوظيفية: بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة تبعاً لمتغير الخبرة الوظيفية (35.1%) لفترة الخبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) ، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (11.1%) لفترة الخبرة (من 15 سنة فأكثر)، ويوضح الشكل البياني (3-3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة.

الشكل البياني (3-3)
توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة

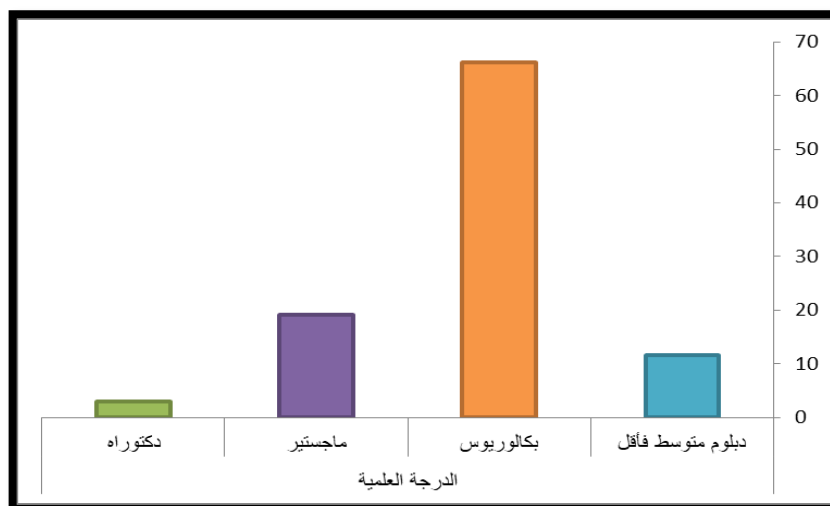


4- متغير الدرجة العلمية: بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة تبعاً لمتغير الدرجة العلمية (66.2%)

للمؤهل العلمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (3.0%) للمؤهل العلمي (دكتوراه)، ويوضح

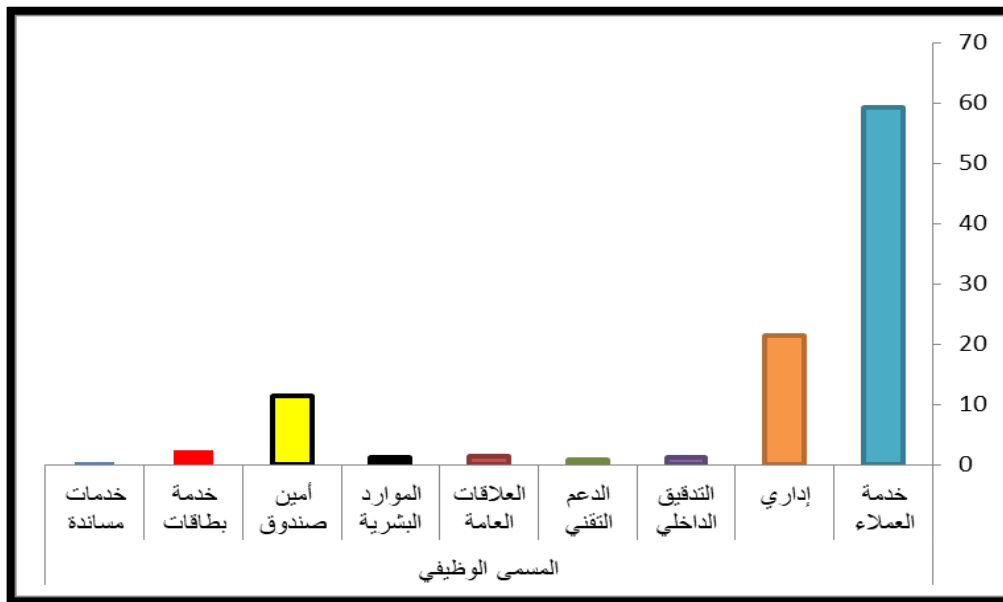
الشكل البياني (3-4) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الشكل البياني (3-4)
توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي



5- متغير المسمى الوظيفي: بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (59.3%) للمسمى الوظيفي (خدمة العملاء)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (0.5%) للمسمى الوظيفي (خدمات مساندة)، ويوضح الشكل البياني (3-5) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

الشكل البياني (3-5)
توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي



تعديل المقياس:

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في التعبير عن إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الأداة ومجالاتها وذلك على النحو الآتي: يُعبر عن الإجابة (غير موافق بشدة) بدرجة واحدة، ويُعبر عن الإجابة

(غير موافق) بدرجتان، ويُعبر عن الإجابة (محايد) بثلاثة درجات، في حين يُعبر عن الإجابة (موافق) بأربعة درجات، والإجابة (موافق بشدة) بخمسة درجات.

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على الوسط الحسابي للمتغيرات المستقلة والتابع في نموذجها لتحديد درجة الموافقة فقد حددت الباحثة ثلاثة مستويات هي (عالٍ، وسط، متدني) بناءً على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$
$$1.33 = \frac{1 - 5}{3} = \text{طول الفترة}$$

وبناءً على ذلك سيتم الحكم على الوسطات الحسابية على النحو الآتي:

- في حالة تراوحت الوسطات الحسابية ما بين (1.00 - أقل من 2.33) تدل على مستوى تقييم متدني.

- في حالة تراوحت الوسطات الحسابية ما بين (2.33 - أقل من 3.66) تدل على مستوى تقييم وسط.

- في حالة تراوحت الوسطات الحسابية ما بين (3.66 - 5.00) تدل على مستوى تقييم عالٍ.

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات أداة تم تطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Chronbach Alpha) على جميع عبارات مجالات الدراسة وأبعادها، كما هو مبين في جدول (2-3) الذي يوضح معاملات الثبات.

جدول (2-3)

معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة وأبعادها الفرعية

المجال.	البُعد	عدد العبارات	معامل الثبات
الإبداع الإداري	الأصالة والتجديد	5	0.865
	الطلاقة الفكرية	6	0.908
	القدرة على التحليل	4	0.870
	المرونة	5	0.887
	التنبؤ	4	0.881
	الإبداع الإداري ككل	24	0.972
الولاء الوظيفي ككل		8	0.872

يظهر الجدول رقم (2-3) جميع قيم معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) كانت مقبولة لأغراض التطبيق، حيث إنها تراوحت بين (0.865-0.972)، وقد أشارت الدراسات إلى قبول معاملات الثبات وجميعها قيم مقبولة لأغراض التطبيق؛ إذ أشارت معظم الدراسات إلى أن نسبة قبول معامل الثبات (0.70) (Hair Jr. et al., 2011).

اختبار التوزيع الطبيعي:

لتحقق من مدى اتباع بيانات ومتغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي تم استخدام معاملي التفلطح والالتواء لكل بُعد من أبعاد أداة الدراسة ومجالاتها، ويوضح الجدول رقم (3-3) قيم الالتواء والتفلطح لكل بُعد من أبعاد أداة الدراسة ومجالاتها.

جدول (3-3)

قيم التفلطح والالتواء لمتغيرات الدراسة

المجال.	البُعد	Skewness	Kurtosis
الإبداع الإداري	الأصالة والتجديد	-1.455	3.373
	الطلاقة الفكرية	-1.314	2.443
	القدرة على التحليل	-1.224	1.679
	المرونة	-1.436	2.932
	التنبؤ	-1.348	2.374
الولاء الوظيفي ككل		-1.066	1.570

يظهر من الجدول رقم (3-3) أن معاملات التفلطح والالتواء تتراوح جميعها ضمن الحد الأدنى والأعلى المقبول للتوزيع الطبيعي؛ إذ تراوحت قيم الالتواء ما بين (-2، 2)، وتراوحت قيم معاملات التفلطح بين (-7، 7)، مما يشير إلى أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وعليه فإنّ بيانات الدراسة مناسبة لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

اختبار الازدواج الخطي:

تم استخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor وقيم التباين المسموح به (Tolerance) بهدف التأكد من خلو البيانات من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات الدراسة، وهي المشكلة التي يعني وجودها أن يكون متغير مستقل دالة لمتغير مستقل آخر، أي يرتفع بارتفاعه وينخفض بانخفاضه. وتظهر النتائج في الجدول (3-4).

الجدول (3-4)
نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة

البُعد	التباين المسموح به	معامل تضخم التباين
الأصالة والتجديد	0.212	4.710
الطلاقة الفكرية	0.146	6.857
القدرة على التحليل	0.179	5.593
المرونة	0.202	4.948
التنبؤ	0.218	4.588

يتضح من النتائج في الجدول (3-4) أن نموذج الدراسة يخلو من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات إذ جاءت قيم معامل تضخم التباين ملائمة من حيث أنها أقل من (10) وكذلك قيم التباين المسموح به التي حققت معيار القبول وهو أن تكون قيمتها أكبر من (0.1) (Hair Jr. et al., 2011).

مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة:

تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة المستقلة من أجل التعرف على طبيعة العلاقة

الارتباطية بين هذه المتغيرات، وتظهر النتائج في الجدول (3-5).

الجدول (3-5)

مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة

5	4	3	2	1	البُعد
				1	الأصالة والتجديد
			1	0.663**	الطلاقة الفكرية
		1	0.683**	0.628**	القدرة على التحليل
	1	0.742**	0.751**	0.625**	المرونة
1	0.738**	0.728**	0.746**	0.615**	التنبؤ

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq \alpha$).

يظهر من الجدول (3-5) أن درجة ارتباط بين المتغيرات المستقلة ببعضها البعض جاء وسطية؛ إذ

تراوحت معاملات الارتباط بينها من (0.615) إلى (0.751) وهذا يؤكد على أن المتغيرات المستقلة ذات

علاقة ارتباطية ببعضها ولكن درجة هذه العلاقة وسطية وليس بينها أية ارتباطات قوية.

الفصل الرابع

عرض وتحليل النتائج

التمهيد

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي قامت الباحثة بجمعها، حيث تم اعتماد المنهجية التي وردت بالفصل الثالث من الدراسة وذلك لتحديد نوع التحليل والاختبارات الواجب تطبيقها، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات لاستخراج النتائج المتعلقة بالدراسة، وفيما يلي عرض النتائج.

النتائج المتعلقة بمستوى الإبداع الإداري في البنوك الإسلامية الأردنية:

لمعرفة مستوى الإبداع الإداري في البنوك الإسلامية الأردنية تم استخراج الوسائط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال الإبداع الإداري والمجال ككل، الجدول رقم (1-4) يوضح ذلك.

الجدول رقم (1-4)

الوسائط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال الإبداع الإداري والمجال ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	البُعد	الوسط. الحسابي	الانحراف. المعياري	مستوى التقييم
1	1	الأصالة والتجديد	4.47	0.59	عالٍ
2	3	القدرة على التحليل	4.43	0.63	عالٍ
2	4	المرونة	4.43	0.65	عالٍ
4	2	الطلاقة الفكرية	4.42	0.63	عالٍ

الرتبة	الرقم	البُعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
4	5	التنبؤ	4.42	0.66	عالٍ
الإبداع الإداري ككل			4.43	0.59	عالٍ

يظهر من الجدول رقم (4-1) أن مستوى الإبداع الإداري في البنوك الإسلامية الأردنية جاء عالٍ؛ إذ بلغ الوسط الحسابي لمجال الإبداع الإداري ككل (4.43) بمستوى تقييم عالٍ، كما يظهر من الجدول رقم (4-1) أن الأوساط الحسابية لأبعاد الإبداع الإداري تراوحت ما بين (4.42-4.47) بمستوى تقييم عالٍ لجميع الأبعاد؛ إذ جاء ترتيب الأبعاد الفرعية لمجال الإبداع الإداري وفقاً للأوساط الحسابية على النحو الآتي: بُعد "الأصالة والتجديد" بالمرتبة الأولى بوسط حسابي (4.47)، تلاه كل من بُعدي "القدرة على التحليل، المرونة" بوسط حسابي (4.43) لكل منها، تلاه بالمرتبة الأخيرة بُعدي "الطلاقة الفكرية، التنبؤ" بوسط حسابي (4.42) لكل منها.

ولمعرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى الإبداع الإداري في البنوك الإسلامية الأردنية بصورة تفصيلية تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل بُعد من أبعاد مجال الإبداع الإداري، وفيما يلي عرض النتائج:

- **البُعد الأول: الأصالة والتجديد:**

الجدول رقم (4-2)

الاوراساا الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "الأصالة والتجديد" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	1	تحرص الإدارة على أن تتجز الأعمال المؤكلة للموظفين بأساليب متطورة ومتجدة.	4.55	0.61	عالٍ
2	2	تساهم الادارة في إنتاج أفكار جديدة واستدامها في العمل .	4.51	0.68	عالٍ
2	3	تحرص الإدارة على تحفيز الأعمال التي تخدم الرسالة والأهداف.	4.51	0.69	عالٍ
4	5	تهتم الإدارة بالتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية.	4.44	0.77	عالٍ
5	4	تحرص الإدارة على اتاحة الفرص الكافية للعاملين للمشاركة في القرارات الإدارية.	4.34	0.89	عالٍ
		بُعد "الأصالة والتجديد" ككل	4.47	0.59	عالٍ

يوضح الجدول رقم (4-2) أن المستوى العام لبُعد الأصالة والتجديد في البنوك الإسلامية الأردنية جاء

عالياً؛ إذ أن الوسط الحسابي لبُعد الأصالة والتجديد ككل بلغ (4.47) بمستوى تقييم عالٍ؛ إذ تراوحت

الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد ما بين (4.34-4.55) جاءت بالمرتبة

الأولى العبارة رقم (1) ونصها: تحرص الإدارة على أن تتجز الأعمال المؤكلة للموظفين بأساليب متطورة

ومتجددة ، في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) ونصها: تحرص الإدارة على إتاحة الفرص الكافية للعاملين للمشاركة في القرارات الإدارية.

- البُعد الثاني: الطلاقة الفكرية:

الجدول رقم (4-3)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "الطلاقة الفكرية" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	2	تعمل الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات واستخدامها في الواقع العملي.	4.47	0.68	عالٍ
2	1	تعمل الإدارة على عقد اجتماعات دورية لاستحداث الأفكار الجديدة.	4.45	0.73	عالٍ
3		تمتاز الإدارة بسرعة تصنيف المشاكل وحلها.	4.44	0.77	عالٍ
4	3	تحرص الإدارة على طرح مجموعة من الأفكار لمشكلة معينة على العاملين لاختيار الأفضل منها .	4.39	0.81	عالٍ
4	5	تمتاز الإدارة بسهولة توليد الأفكار .	4.39	0.78	عالٍ
6	4	تقوم الإدارة بالكشف عن الخطط المستقبلية وتدعيمها مع العاملين .	4.36	0.83	عالٍ
		بُعد "الطلاقة الفكرية" ككل	4.42	0.63	عالٍ

يوضح الجدول رقم (4-3) أن المستوى العام لبُعد الطلاقة الفكرية في البنوك الإسلامية الأردنية جاء عالياً؛ إذ أن الوسط الحسابي لبُعد الطلاقة الفكرية ككل بلغ (4.42) بمستوى تقييم عالٍ؛ إذ تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد ما بين (4.36-4.47) جاءت بالمرتبة الأولى العبارة رقم (2) ونصها: تعمل الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات واستخدامها في الواقع العمل، في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) ونصها: تقوم الإدارة بالكشف عن الخطط المستقبلية وتدعيمها مع العاملين.

- البُعد الثالث: القدرة على التحليل:

الجدول رقم (4-4)

الاوراسط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "القدرة على التحليل" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	4	تقوم الادارة بتحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة.	4.46	0.70	عالٍ
2	3	تقوم الإدارة بتقسيم الأفكار لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.	4.45	0.75	عالٍ
3	1	تحرص الإدارة على جمع المعلومات الخاصة بالأفكار الجديدة و تحديد إمكانية تطبيقها.	4.42	0.77	عالٍ
4	2	تقوم الإدارة بتقسيم الأفكار الى وحدات صغيرة ليعاد تنظيمها.	4.41	0.73	عالٍ
		بُعد "القدرة على التحليل" ككل	4.43	0.63	عالٍ

يوضح الجدول رقم (4-4) أن المستوى العام لبُعد القدرة على التحليل في البنوك الإسلامية الأردنية

جاء عالياً؛ إذ أن الوسط الحسابي لبُعد القدرة على التحليل ككل بلغ (4.43) بمستوى تقييم عالٍ؛ إذ تراوحت

الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد ما بين (4.41-4.46) جاءت بالمرتبة

الأولى العبارة رقم (4) ونصها: تقوم الادارة بتحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة،

في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة العبارة رقم (2) ونصها: تقوم الإدارة بتقسيم الأفكار الى وحدات صغيرة ليعاد تنظيمها.

- البُعد الرابع: المرونة:

الجدول رقم (4-5)

الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "المرونة" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

المرتبة	الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	2	تطبق الإدارة أساليب جديدة في العمل تماشياً مع التكنولوجيا.	4.52	0.65	عالٍ
2	5	تحرص الإدارة على تحديث الاجراءات حسب التغييرات بما يتناسب مع الوقت.	4.48	0.71	عالٍ
3	4	تحرص الادارة على معرفة الآراء المختلفة والاستفادة منها.	4.42	0.81	عالٍ
4	1	تتعامل الإدارة بإيجابية مع جميع فئات العاملين.	4.39	0.84	عالٍ
5	3	يتمتع العاملين في البنك بحرية التعبير عن رأيهم حتى وان كانت مخالفة لرؤسائهم بالعمل.	4.32	0.91	عالٍ
		بُعد "المرونة" ككل	4.43	0.65	عالٍ

يوضح الجدول رقم (4-5) أن المستوى العام لُبُعد المرونة في البنوك الإسلامية الأردنية جاء عالياً؛ إذ أن الوسط الحسابي لُبُعد المرونة ككل بلغ (4.43) بمستوى تقييم عالٍ؛ إذ تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد ما بين (4.32-4.52) جاءت بالمرتبة الأولى العبارة رقم (2) ونصها: تطبق الإدارة أساليب جديدة في العمل تماشياً مع التكنولوجيا، في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة العبارة رقم (3) ونصها: يتمتع العاملون في البنك بحرية التعبير عن رأيهم حتى وإن كانت مخالفة لرؤسائهم بالعمل.

- البُعد الخامس: التنبؤ:

الجدول رقم (4-6)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بُعد "التنبؤ" والبُعد ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	1	تحرص الإدارة على تقييم عناصر الضعف في البيئة أو النظام ومعالجتها.	4.47	0.72	عالٍ
2	3	تقوم الإدارة ببناء خطط استراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.	4.41	0.76	عالٍ
3	4	تقوم الإدارة بإثارة التساؤلات حول المشاكل وتقديم حلول لها.	4.40	0.79	عالٍ
4	2	تعمل الإدارة و بشكل مستمر على اكتشاف المشكلات قبل حدوثها.	4.38	0.79	عالٍ
		بُعد "التنبؤ" ككل	4.42	0.66	عالٍ

يوضح الجدول رقم (4-6) أن المستوى العام لبُعد التنبؤ في البنوك الإسلامية الأردنية جاء عالياً؛ إذ أن الوسط الحسابي لبُعد التنبؤ ككل بلغ (4.42) بمستوى تقييم عالٍ؛ إذ تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد ما بين (4.38-4.47) جاءت بالمرتبة الأولى العبارة رقم (1) ونصها: تحرص الإدارة على تقييم عناصر الضعف في البيئة أو النظام ومعالجتها ، في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة العبارة رقم (2) ونصها: تعمل الإدارة و بشكل مستمر على اكتشاف المشكلات قبل حدوثها.

النتائج المتعلقة بمستوى الولاء الوظيفي في البنوك الإسلامية الأردنية.

لمعرفة مستوى الولاء الوظيفي في البنوك الإسلامية الأردنية تم استخراج الوسط الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات مجال الولاء الوظيفي والمجال ككل، الجدول رقم (4-7) يوضح ذلك.

الجدول رقم (4-7)

الاطواسا الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات مجال الولاء الوظيفي والمجال ككل مرتبة تنازلياً وفقاً للوسط الحسابي

الرتبة	الر قم	العبارة	الوسط. الحسابي	الانحراف. المعياري	مستوى التقييم
1	4	يلتزم العامل في البنوك الإسلامية بالعمل من بدايته حتى نهايته.	4.53	0.62	عالٍ
2	6	يشعر العامل في البنوك الإسلامية بأنه جزءا من المؤسسة.	4.47	0.72	عالٍ

الرتبة	الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
3	3	يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن طرق لبذل جهد أكبر في تحقيق أهدافه وأهداف مؤسسته.	4.46	0.73	عالي
4	2	يصنف العامل في البنوك الإسلامية عمله على أنه عمل جماعي ويستحق بذل جهد أكبر.	4.43	0.79	عالي
5	5	يحاول العامل في البنوك الإسلامية تقليل أيام الغياب قدر الإمكان.	4.41	0.77	عالي
6	8	يقبل العامل في البنوك الإسلامية العمل لوقت إضافي دون شروط.	4.36	0.86	عالي
7	7	تقوم الإدارة في البنوك الإسلامية بإشراك العاملين في صنع القرارات.	4.32	0.91	عالي
8	1	يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن فرصة لتغيير عمله .	3.24	1.13	متوسط
		مجال الولاء الوظيفي ككل			
			4.20	0.60	عالي

يوضح الجدول رقم (4-7) أن المستوى العام لمجال الولاء الوظيفي في البنوك الإسلامية الأردنية

جاء عالياً؛ إذ أن الوسط الحسابي لمجال الولاء الوظيفي ككل بلغ (4.39) بمستوى تقييم عالٍ؛ إذ تراوحت الأوساط الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المجال ما بين (4.15-4.53) جاءت بالمرتبة الأولى العبارة رقم (4) ونصها: يلتزم العامل في البنوك الإسلامية بالعمل من بدايته حتى نهايته ،

في حين جاءت بالمرتبة الأخيرة العبارة رقم (1) ونصها: يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن فرصة لتغيير عمله، بمستوى تقييم متوسط بلغت (3.24)، وهذا يدل على ولاء العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية لمؤسساتهم التي يعملون بها.

النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

لدراسة دور أبعاد الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية ، وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (4-8)

نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور أبعاد الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

المتغير	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			R	R ²	F	الدلالة الإحصائية
	B	Std. Error	β	T	الدلالة الإحصائية				
(Constant)	0.530	0.118		4.483	0.000	0.866	0.750	234.568	0.00
الأصالة والتجديد	0.143	0.056	0.141	2.564	0.011				
الطلاقة الفكرية	0.158	0.063	0.167	2.516	0.012				
القدرة على التحليل	0.159	0.057	0.166	2.777	0.006				

				0.233	1.195	0.067	0.052	0.062	المرونة
				0.000	7.047	0.382	0.050	0.349	التنبؤ

يظهر من جدول (4-8) وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لأبعاد الإبداع

الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R)

(0.866) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين أبعاد الإبداع الإداري والولاء

الوظيفي، وبلغت قيمة (R-square) (0.750) وهي قيمة دالة إحصائياً، بمعنى أن أبعاد الإبداع الإداري

تفسر ما قيمته (75.0%) من التغير الحاصل في الولاء الوظيفي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (234.568)

بدلالة إحصائية (0.00)، مما تدل على وجود تباين في تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، وبالتالي

تقبل الفرضية الرئيسية بالصيغة البديلة والتي تنص على أنه " يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري

في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للأصالة والتجديد في الولاء

الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط (Simple regression)

لدراسة دور الأصالة والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وفيما يلي

عرض النتائج:

جدول (4-9)

نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور الأصالة والتجديد في الولاء

الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

المتغير	Unstandardized	Standardized	R	R ²	F	الدلالة
---------	----------------	--------------	---	----------------	---	---------

الإحصائية				Coefficients			Coefficients		
				الدالة الإحصائية	T	β	Std. Error	B	
0.000	648.389	0.622	0.789	0.000	5.661		0.142	0.804	(Constant)
				0.000	25.463	0.789	0.031	0.802	الأصالة والتجديد

يظهر من جدول (4-9) وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للأصالة والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.789) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين الأصالة والتجديد والولاء الوظيفي، وبلغت قيمة (R-square) (0.622) وهي قيمة دالة إحصائياً، بمعنى أن الأصالة والتجديد تفسر ما قيمته (62.2%) من التغير الحاصل في الولاء الوظيفي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (648.389) بدلالة إحصائية (0.00)، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الأولى بالصيغة البديلة والتي تنص على أنه " يوجد دور ذو دلالة إحصائية للأصالة والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى حرص الإدارة على أن انجاز الأعمال الموكلة للعاملين بأساليب متطورة ومتجددة، مساهمتها في إنتاج أفكار جديدة واستخدامها في العمل، وحرصها على تحفيز الأعمال التي تخدم الرسالة والأهداف، والاهتمام بالتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للطلاقة الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط (Simple regression)

لدراسة دور الطلاق الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وفيما يلي

عرض النتائج:

جدول (4-10)

نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور الطلاق الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

المتغير	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			R	R ²	F	الدالة الإحصائية
	B	Std. Error	β	T	الدالة الإحصائية				
(Constant)	0.978	0.124		7.921	0.000	0.815	0.664	779.028	0.000
الطلاق الفكرية	0.772	0.028	0.815	27.911	0.000				

يظهر من جدول (4-10) وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للطلاق الفكرية

في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R)

(0.815) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين الطلاق الفكرية والولاء

الوظيفي، وبلغت قيمة (R-square) (0.664) وهي قيمة دالة إحصائياً، بمعنى أن الطلاق الفكرية تفسر

ما قيمته (66.4%) من التغير الحاصل في الولاء الوظيفي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (779.028) بدلالة

إحصائية (0.00)، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثانية بالصيغة البديلة والتي تنص على أنه " يوجد دور

ذو دلالة إحصائية للطلاق الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى عمل الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات وتطبيقها في الواقع العملي، وعملها على عقد اجتماعات دورية لاستحداث الأفكار الجديدة، وحرصها على على طرح مجموعة من الأفكار لمشكلة معينة على العاملين لاختيار الأفضل منها.

- **النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للقدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط (Simple regression) لدراسة دور القدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (11-4)

نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور القدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

المتغير	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			R	R ²	F	الدلالة الإحصائية
	B	Std. Error	β	T	الدلالة الإحصائية				
(Constant)	0.978	0.129		7.589	0.000	0.803	0.645	714.570	0.000
القدرة على التحليل	0.769	0.029	0.803	26.731	0.000				

يظهر من جدول (11-4) وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للقدرة على

التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R)

(0.803) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين القدرة على التحليل والولاء الوظيفي، وبلغت قيمة (R-square) (0.645) وهي قيمة دالة إحصائياً، بمعنى أن القدرة على التحليل تفسر ما قيمته (64.5%) من التغير الحاصل في الولاء الوظيفي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (714.570) بدلالة إحصائية (0.00)، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثالثة بالصيغة البديلة والتي تنص على أنه " يوجد دور ذو دلالة إحصائية للقدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى قيام الإدارة بتحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة، و تقسيم الأفكار لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، وحرصها على جمع المعلومات الخاصة بالأفكار الجديدة و تحديد إمكانية تطبيقها، وتقسيم الأفكار الى وحدات صغيرة ليعاد تنظيمها.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط (Simple regression) لدراسة دور المرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وفيما يلي عرض النتائج:

جدول (4-12)

نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور المرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

المتغير	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	R	R ²	F	الدلالة الإحصائية
---------	-----------------------------	---------------------------	---	----------------	---	-------------------

				الدلالة الإحصائية	T	β	Std. Error	B	
0.000	632.476	0.616	0.785	0.000	9.315		0.128	1.196	(Constant)
				0.000	25.149	0.785	0.029	0.722	المرونة

يظهر من جدول (4-12) وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للمرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.785) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المرونة والولاء الوظيفي، وبلغت قيمة (R-square) (0.616) وهي قيمة دالة إحصائياً، بمعنى أن المرونة تفسر ما قيمته (61.6%) من التغير الحاصل في الولاء الوظيفي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (632.476) بدلالة إحصائية (0.00)، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الرابعة بالصيغة البديلة والتي تنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، وتتسبب الباحثه هذه النتيجة إلى تطبيق الإدارة لأساليب جديدة في العمل تماشياً مع التكنولوجيا، وحرصها على تحديث الاجراءات حسب التغييرات بما يتناسب مع الوقت، ومعرفة الآراء المختلفة والاستفادة منها، وحرصها على التعامل بإيجابية مع جميع فئات العاملين.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الخامسة تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط (Simple regression)

لدراسة دور التنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وفيما يلي عرض

النتائج:

جدول (4-13)

نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple regression) لدراسة دور التنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

المتغير	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			R	R ²	F	الدالة الإحصائية
	Std. Error	B	β	T	الدالة الإحصائية				
(Constant)	0.114	1.031		9.014	0.000	0.831	0.691	881.957	0.000
التنبؤ	0.026	0.760	0.831	29.698	0.000				

يظهر من جدول (4-13) وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للتنبؤ في

الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.831)

وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين التنبؤ والولاء الوظيفي، وبلغت قيمة (R-

square) (0.691) وهي قيمة دالة إحصائياً، بمعنى أن التنبؤ تفسر ما قيمته (69.1%) من التغير

الحاصل في الولاء الوظيفي، وبلغت قيمة الاختبار (F) (881.957) بدلالة إحصائية (0.00)، وبالتالي

تقبل الفرضية الفرعية الخامسة بالصيغة البديلة والتي تنص على أنه " يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتنبؤ

في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، وتتسبب

الباحثة هذه النتيجة إلى حرص الإدارة على تقييم عناصر الضعف في البيئة أو النظام ومعالجتها، وبناء خطط استراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها، وإثارة التساؤلات حول المشاكل وتقديم حلول لها.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

تمهيد:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة دور الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية، وتم تحليل فرضياتها من جملة من الاختبارات مثل، تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، و تطبيق معادلة الانحدار البسيط (Simple regression)، وحساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار التوزيع الطبيعي.

أولاً: النتائج:

إن التزام العاملين في البنوك الإسلامية بالعمل من بدايته حتى نهايته، وشعورهم بأنهم جزء لا يتجزأ من البنوك التي يعملون بها، وبحثهم المستمر عن طرق لبذل جهد أكبر في تحقيق أهدافهم وأهداف البنك، وتصنيفهم أن عملهم في البنك على أنه عمل جماعي ويستحق بذل جهد أكبر، ومحاولتهم تقليل أيام الغياب قدر الإمكان، وقبولهم العمل لوقت إضافي دون شروط، وعدم بحثهم عن فرص عمل جديدة، كل ذلك نابع من ولاء العاملين في البنوك الإسلامية لمؤسساتهم التي يعملون بها.

العمل لوقت إضافي دون شروط حيث توصلت الباحثة من خلال تحليل وفحص فرضيات الدراسة إلى رفض الفرضية الصفريّة الرئيسية وقبول البديلة بالصيغة المثبتة والتي تنص على "وجود دور ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية"، وذلك من خلال:

1- وجود دور ذو دلالة إحصائية للأصالة والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى حرص الإدارة على أن انجاز الأعمال الموكلة للعاملين بأساليب متطورة ومتجددة، مساهمتها في إنتاج أفكار جديدة واستخدامها في العمل، وحرصها على تحفيز الأعمال التي تخدم الرسالة والأهداف، والاهتمام بالتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية.

2- وجود دور ذو دلالة إحصائية للطلاقة الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى عمل الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات وتطبيقها في الواقع العملي، وعملها على عقد اجتماعات دورية لاستحداث الأفكار الجديدة، وحرصها على طرح مجموعة من الأفكار لمشكلة معينة على العاملين لاختيار الأفضل منها.

3- وجود دور ذو دلالة إحصائية للقدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى قيام الإدارة بتحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة، و تقسيم الأفكار لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، وحرصها على جمع المعلومات الخاصة بالأفكار الجديدة و تحديد إمكانية تطبيقها، وتقسيم الأفكار الى وحدات صغيرة ليعاد تنظيمها.

4- وجود دور ذو دلالة إحصائية للمرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى تطبيق الإدارة لأساليب جديدة في العمل تماشياً مع التكنولوجيا، وحرصها على تحديث الاجراءات حسب التغييرات بما يتناسب مع الوقت، ومعرفة الآراء المختلفة والاستفادة منها، وحرصها على التعامل بإيجابية مع جميع فئات العاملين.

5- وجود دور ذو دلالة إحصائية للتنبؤ في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتنسب الباحثة هذه النتيجة إلى حرص الإدارة على تقييم عناصر

الضعف في البيئة أو النظام ومعالجتها، وبناء خطط استراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها، وإثارة التساؤلات حول المشاكل وتقديم حلول لها.

مقارنة نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة:

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على دور الإبداع الإداري في الولاء الوظيفي. فعلى سبيل المثال، وجدت دراسة بو الزيت، (2022) أن الإبداع الإداري يساهم في زيادة الولاء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات . كما وجدت لبيض، وسياري (2021) أن الإبداع الإداري يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالولاء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات حيث أنه يعد أسلوباً من أساليب تنمية ولاء العاملين، ودراسة القحطاني، والمعمري (2019) التي وجدت أن الاماظ الادارية تؤثر في ولاء العاملين بشكل واضح، ودراسة Saputra & Mahaputra، (2022) التي وجدت أن رضا الموظفين وولائهم يتأثر بشك واضح بالاساليب الادارية، ودراسة Khassawneh & Ben-Abdallah، (2022) التي وجدت أن أن الموظفين يرغبون بإنفتاح الادارة ومشاركتها مما ينعكس ايجاباً على رضا العاملين وولائهم.

ثانياً: التوصيات:

من خلال مناقشة النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي:

1- لابد للبنوك الإسلامية الأردنية من من اتباع أساليب لتنمية ولاء العاملين بها بمختلف الطرق

المتاحة لها، وذلك لأن الإدارة الإبداعية تجسد المعنى الحقيقي للولاء الوظيفي للعاملين .

2- استمرار البنوك الإسلامية الأردنية في اتباع نهج الإدارة الإبداعية لما له من فوائد في تحسين

الخدمات تمهيداً، ومواكبة التطورات الحديثة.

3- اهتمام إدارة البنوك الإسلامية الأردنية بالعاملين أكثر لأنهم يشكلون رأس المال البشري الذي بدوره

يضيف قيمة معنوية عالية للبنوك، وأن نجاح البنوك في تحقيق أهدافها من نجاح العاملين فيها.

4- البحث أكثر بموضوع الابداع الإداري وذلك لتوفير ادب نظري أكثر ومراجع أكثر يمكن للباحثين

الاستفادة منها، كون الباحثة لمست عدم وجود دراسات كافية للابداع الإداري من الناحية الاقتصادية

وأن أغلب الدراسات السابقة كانت تربوية، وليست اقتصادية.

المراجع:

أولاً: العربية:

- 1- القحطاني، سعيد عايض، والمعمري، ياسر حسن. (2019). تأثير الأنماط القيادية على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير، *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، 6 (1).
- 2- أبو سمرة، محمود والطيطي، محمد. (2019). مناهج البحث العلمي من التبیین إلى التمكين، *دار اليازوري العمیة للنشر والتوزیع، الأردن*.
- 3- بن دلالي، عبد النور. (2023). علاقة الالتزام التنظيمي بمستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين بمعهد علو مونتقيات النشاطات البدنية والرياضية، اطروحة دكتوراة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 4- الزعبي، محمد، أحمد. (2023). أداء وولاء الموظفين ودورهم في زيادة ربحية البنوك، *مجلة إدارة الأعمال الأردنية*، 15(2)، 21-30.
- 5- بو الزيت، امنه. (2022). أثر الإبداع الإداري على تحسين أداء العاملين (دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة)، رسالة ماجستير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة: الجزائر.
- 6- أبو عفيفة، عبد الرحمن محمود. (2019). إدارة المعرفة وعلاقتها بالإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة.

7-الأعجم، علي صالح علي. (2022). دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع الإداري في

البنوك الإسلامية اليمنية في ظل وجود الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، مجلة أبحاث، 9

(4).

8-بولعراس، نضال، و العربي، محمد. (2022). الصراع التنظيمي وانعكاسه على ولاء العاملين

في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة الشريعة، رسالة

ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي.

9-الصغير، عبد القادر سعيد، ومحمد، يوسف سعيد. (2021). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على

ولاء العاملين بالمؤسسة، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة يحيى بن فارس المدينة.

10- طبيب، & فتحة. (2023). الابداع الاداري وبيئة العمل الداخلية: دراسة في التأثير والتأثر،

مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، 8 (2).

11- العفاد، عبدالله علي، والحيلة، سارة عيضة. (2023). بناء برنامج تدريبي لتنمية مهارات

الإبداع الإداري بأمانة العاصمة صنعاء في ضوء مدخل الإبداع الإداري، مجلة جامعة صنعاء

للعلوم الإنسانية، 4(2).

12- غاني، زهرة، وبن سعيد، غوتية. (2019). أثر الابداع الاداري في تحقيق الميزة التنافسية،

اطروحة دكتوراة، جامعة احمد دراية-ادار: الجزائر.

13- لبيض، رقية، وسياري، فطيمة. (2021). أساليب تنمية الولاء الوظيفي للموظفين، رسالة

ماجستير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة: الجزائر.

14- الناصر، علاء حاكم . (2018). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالابداع الاداري لدى عمداء

الكلديات ومعاونيهم، مجلة البحوث التربوية والنفسية، 9 (56)، 20.

15- صحور، وسام، وعبدالله، دنيازاد. (2022). أثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي دراسة

حالة الإقامة الجامعية، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل: الجزائر.

ثانيا الأجنبيه:

1- Aboobaker, N., Edward, M., & KA, Z. (2020). Workplace spirituality and employee loyalty: an empirical investigation among millennials in India.

Journal of Asia Business Studies, 14(2), 211-225.

2- Abu Amuna, Y. M. (2019). **The Impact of Crowdfunding Financial Attributes On Entrepreneurship Risk Taking, Al-Mithqal For Economic & Administrative Sciences, Especial Edition**, The International conference on Business Information Technology and Intellectual Economics, pp. 513-520.

3- Abu Mostafa, Y., Salama, A. A., Abu Amuna, Y. M., & Aqel, A. (2021). The Role of Strategic Leadership in Activating Time Management Strategies to Enhance Administrative Creativity Skills. **International**

Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR) Vol, 5,
36-48

- 4- Al-Saidi, Muayad, & Jawadb, Iman M, & Al-Ghanmic, Afrah .(2020). The Practical Reality of the Strategies of Administrative Creativity: An Analytical Survey in the Al Kufa Cement Factory, **International Journal of Innovation, Creativity and Change**, Volume 13, Issue 5.
- 5- Azim, M. T., Fan, L., Uddin, M. A., Abdul Kader Jilani, M. M., & Begum, S. (2019). **Linking transformational leadership with employees' engagement in the creative process**. *Management Research Review*, 42(7), 837-858.
- 6- Budbous, S. (2023). **The Influence of Human Talent Management Relationship on the Level of Administrative Creativity in the Public Sector: A Field Study on the Iraqi Industrial Sector; the General Company for Food Products**. *resmilitaris*, 13(2), 487-509.
- 7- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Arifin, S., Putra, A. R., Hariani, M, & Issalillah, F. (2020). The quality of human resources, job performance, and employee loyalty. **International Journal of Psychosocial Rehabilitation**, 24(3), 2580-2592.

- 8– Fathurahman, M. (2022). Path Analysis Between Job Satisfaction And Loyalty With Work Environment And Culture As Explanatory Variables. **PRODUKTIF: Jurnal Kepegawaian dan Organisasi**, 1(1), 36–43.
- 9– Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Job Loyalty on Employee Performance: A Narrative Literature Review. **Journal of Information Systems and Management (JISMA)**, 2(3), 9–15.
- 10– Khassawneh, O., Mohammad, T., & Ben–Abdallah, R. (2022). **The impact of leadership on boosting employee creativity: The role of knowledge sharing as a mediator**. *Administrative Sciences*, 12(4), 175.
- 11– Karatepe, O. M., Aboramadan, M., & Dahleez, K. A. (2020). Does climate for creativity mediate the impact of servant leadership on management innovation and innovative behavior in the hotel industry?. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 32(8), 2497–2517.
- 12– Saputra, F., & Mahaputra, M. R. (2022). Effect of job satisfaction, employee loyalty and employee commitment on leadership style (human

- resource literature study). **Dinasti International Journal of Management Science**, 3(4), 762–772.
- 13– Salama, Ibtisam Khalid Yahia. (2018). The Relationship Between Organizational Culture and Administrative Creativity in Universities, **European Scientific Journal**, edition Vol.14, No.4.
- 14– Vuong, B., Tung, D., Tushar, H., Quan, T., & Giao, H. (2021). **Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty**. *Management Science Letters*, 11(1), 203–212
- 15– Yossef, S. A. M., & Rakha, A. H. H. (2017). Efficiency of Personal and Administrative Skills for Managerial Leadership on Administrative Creativity at Najran University. **Journal of education and practice**, 8(6), 113–122.

ملحق رقم (1)

أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
1	أ.د. بلال برهم	أستاذ دكتور	إدارة اعمال	جامعة جدارا
2	أ.د. ثروة محمد الحوامدة	أستاذ دكتور	إدارة اعمال	جامعة جرش
3	أ.د. علي الزعبي	أستاذ دكتور	إدارة اعمال	جامعة عجلون الوطنية
4	أ.د. محمد نور الجدايه	أستاذ دكتور	إدارة اعمال	جامعة جدارا
5	أ.د. محمد الزعبي	أستاذ دكتور	إدارة اعمال	جامعة جرش
6	د. بلال احمد متاني	أستاذ مشارك	إدارة اعمال	جامعة عجلون الوطنية
7	د.الحارث أبو حسين	أستاذ مشارك	إدارة اعمال	جامعة جرش
8	د. خالد عبد القادر العمري	أستاذ مشارك	إدارة اعمال	جامعة جدارا
9	د. زياد مصطفى الحوامدة	أستاذ مشارك	إدارة الاعمال	جامعة جرش
10	د. عماد المعلا	أستاذ مساعد	إدارة اعمال	جامعة عمان العربية
11	د. محمد نوفل	أستاذ مشارك	إدارة اعمال	جامعة البتراء
12	د. هشام علي شطناوي	أستاذ مشارك	إدارة اعمال	جامعة عجلون الوطنية
13	د. هيثم حجازي	أستاذ مشارك	إدارة اعمال	جامعة جرش

ملحق رقم (2)

الاستبانة بصورتها الأولى



عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

كلية الاعمال

قسم العلوم الإدارية

ماجستير إدارة الاعمال الدولية

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بعمل دراسة بعنوان " دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية"، لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال الدولية في جامعة جرش، لذلك ارجو منكم التفضل بتحكيم على فقرات الاستبيان ودرجة ملائمتها والتلطف بتكوين الملاحظات التي ترونها مناسبة والتي تعبر عن رأيكم، علما بأن اية تعديلات من قبلكم ستكون هامة لإثراء محتوى البحث.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

الباحثة

سها عبد الكريم عيسى عفيف

اشراف

الدكتور حمزة الحوامدة

اسم المحكم	الرتبة الاكاديمية	التخصص	الجامعة

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: H0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويمكن تقسيم الفرضية الرئيسية الى الفرضيات الفرعية التالية:

H01: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للاتصال والتجديد في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H02: لا يوجد اثر ذو دلالة للطلاقة الفكرية في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية في عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H03: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للقدرة على التحليل في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H04: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للمرونة في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H05: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للتبوء في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

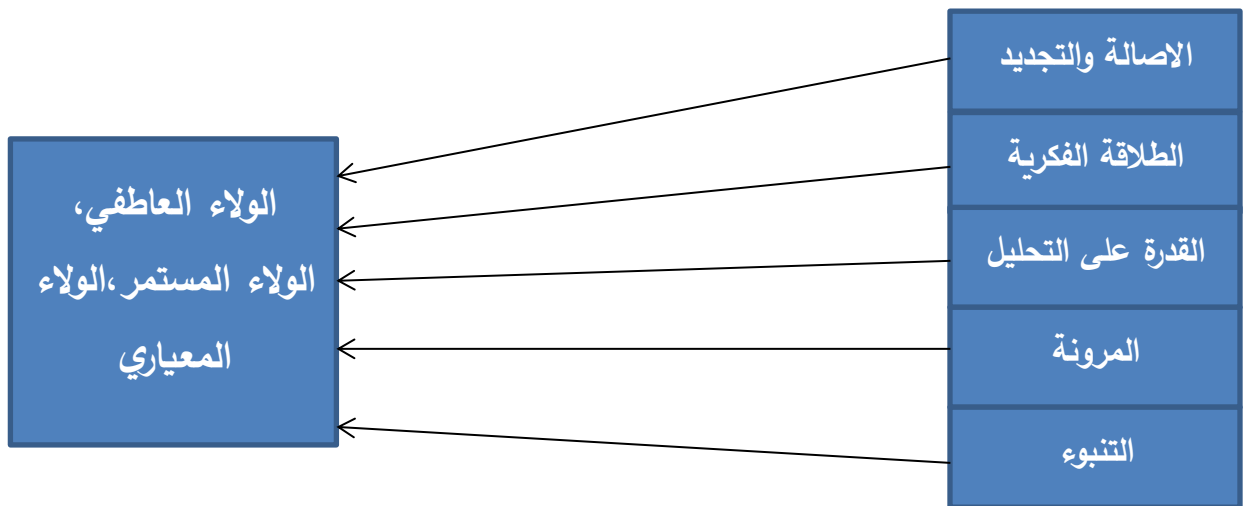
إنموذج الدراسة:

المتغير المستقل

الابداع الاداري

المتغير التابع

الولاء الوظيفي



ثانيا: محاور الاستبانة وفقراتها، وتقسم إلى محورين رئيسيين:

- أ- الابداع الإداري: وهي عملية تكيف الإدارة واندماجها فكريا مع المنظمة لتكون قادره على التكيف مع التغيرات البيئية المحيطة والقدرة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتقسم الى خمسة اقسام:
1. الاصاله والتجديد.

الرقم	فقرات الأسئلة	الانتماء إلى المجال		الوضوح		سلامة اللغة		ملاحظات
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
1	تحرص الادارة على أن تنجز الأعمال الموكمة للموظفين بأساليب متطورة ومتجددة.							
2	تساهم الادارة على إنتاج أفكار جديدة واستخدامها في العمل.							
3	تقوم الإدارة بتحفيز الأعمال التي تخدم الرسالة والأهداف.							
4	تهتم الادارة بالعاملين واثاحة الفرص الكافية للمشاركة في القرارات الإدارية.							
5	تقوم الادارة بالتحسين المستمر في جميع الهياكل الإدارية.							

2. الطلاقة الفكرية.

الرقم	فقرات الأسئلة	الانتماء إلى المجال		الوضوح		سلامة اللغة		ملاحظات
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
1	تقوم الإدارة باستمرار بعمل اجتماعات لاستحداث الأفكار الجديدة.							
2	تقوم الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات واستخدامها في الواقع العملي.							
3	تقوم الإدارة على طرح مجموعة من الأفكار لمشكلة معينة على العاملين لاختيار الأفضل منها.							
4	تقوم الإدارة بالكشف عن الخطط المستقبلية وتدعيمها مع العاملين.							
5	تتمتع الإدارة بسهولة توليد الأفكار وسرعة تصنيف المشاكل حلها.							

3. القدرة على التحليل.

الرقم	فقرات الأسئلة	الانتماء إلى المجال		الوضوح		سلامة اللغة		ملاحظات
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
1	تجمع الإدارة المعلومات الخاصة بالأفكار							

							الجديدة و تحديد مدى إمكانية تطبيقها.	
							تقوم الإدارة بتقسيم الأفكار الى وحدات صغيرة ليعاد تنظيمها.	2
							تقوم الإدارة بتقسم الأفكار لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.	3
							تقوم الإدارة بتحديد الكفاءات الحالية والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة.	4

4. المرونة.

الرقم	فقرات الأسئلة	الانتماء إلى المجال		الوضوح		سلامة اللغة		ملاحظات
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
1	تتعامل الادارة بإيجابية مع جميع فئات العاملين.							
2	تطبق الادارة أساليب جديدة في العمل تماشيا مع التكنولوجيا.							
3	يتمتع العاملين في البنوك الاسلامية بحرية التعبير رأيهم حتى وان كانت مخالفة لرؤسائهم بالعمل.							

4	تحرص الادارة على معرفة الآراء المختلفة والاستفادة منها.						
5	تحرص الإدارة على تحديث الاجراءات حسب التغيرات بما يتناسب مع الوقت.						

5. التنبؤ.

الرقم	فقرات الأسئلة	الانتماء إلى المجال		الوضوح		سلامة اللغة		ملاحظات
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
1	تحرص الإدارة باستمرار على تقييم عناصر الضعف في البيئة او النظام ومعالجتها.							
2	تحرص الإدارة بشكل مستمر على اكتشاف المشكلات قبل حدوثها.							
3	تحرص الإدارة على تقديم إضافات جديدة تؤدي الى المزيد من المعلومات.							
4	تقوم الادارة ببناء خطط استراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.							
5	تقوم الادارة باثارة التساؤلات حول المشاكل وتقديم حلول لها.							

ب-الولاء الوظيفي: شعور العامل بالاخلاص للعمل يدفعه للقيام بالاعمال لتحقيق اهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

الرقم	فقرات الاسئلة	الانتماء إلى المجال		الوضوح		سلامة اللغة		ملاحظات
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
1	يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن فرصة لتغيير عملة.							
2	يصنف العامل في البنوك الإسلامية عمله على انه عمل جماعي ويستحق بذل جهد اكبر.							
3	يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن طرق لبذل جهد اكبر في تحقيق أهدافه واهداف مؤسسته.							
4	يلتزم العامل في البنوك الإسلامية بالعمل من بدايته حتى نهايته.							
5	يحاول العامل في البنوك الإسلامية تقليل أيام الغياب قدر الإمكان.							
6	يشعر العامل في البنوك الإسلامية بأنه جزءا من المؤسسة.							
7	تقوم الإدارة في البنوك الإسلامية بإشراك العاملين في صنع القرارات.							
8	يقبل العامل في البنوك الإسلامية العمل لوقت إضافي دون شروط.							

ملحق رقم (3)

الاستبانة بصورتها النهائية



عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

كلية الاعمال

قسم العلوم الإدارية

ماجستير إدارة الاعمال الدولية

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بعمل دراسة بعنوان " دور الابداع الإداري في الولاء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية"، لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال الدولية في جامعة جرش، لذلك ارجو منكم التعاون والاجابة على فقرات الاستبيان بإختيار درجة الموافقة التي ترونها مناسبة التي تعبر عن رأيكم، علما بأن المعلومات التي سيصرح بها من قبلكم سيتم التعامل معها بسرية تامة وأمانة وستكون موضع ثقة، ولن تستعمل الا لإغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

الباحثة

اشراف

سها عبد الكريم عيسى عفيف

الدكتور حمزة الحوامدة

أولاً: البيانات الشخصية:

الرجاء وضع إشارة ☒ أمام الاختيار المناسب:

1- الجنس:

☐

انثى

☐

ذكر

2- العمر:

☐

من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐

30 سنة فأقل

☐

من 50 سنة فأكثر

☐

من 40 إلى أقل من 50 سنة

3- الخبرة الوظيفية:

☐

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

☐

من 15 سنة فأكثر

☐

من 10 إلى أقل من 15 سنة

4- الدرجة العلمية:

☐

بكالوريوس

☐

دبلوم متوسط فأقل

☐

دكتورة

☐

ماجستير

5- المسمى الوظيفي :

يرجى نكره.....

ثانيا: محاور الاستبانة وفقراتها، وتقسم إلى محورين رئيسيين:

ت-الابداع الإداري: وهي عملية تكيف الإدارة واندماجها فكريا مع المنظمة لتكون قادره على التكيف مع التغيرات البيئية المحيطة والقدرة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتقسم الى خمسة اقسام: 6. الاصاله والتجديد.

الرقم	فقرات الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحرص الادارة على أن تنجز الأعمال الموكلة للموظفين بأساليب متطورة ومتجددة.					
2	تساهم الادارة في إنتاج أفكار جديدة واستخدامها في العمل.					
3	تحرص الإدارة على تحفيز الأعمال التي تخدم الرسالة والأهداف.					
4	تحرص الإدارة على إتاحة الفرص الكافية للعاملين للمشاركة في القرارات الإدارية.					
5	تهتم الادارة بالتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية.					

7. الطلاقة الفكرية.

الرقم	فقرات الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

1	تعمل الإدارة على عقد اجتماعات دورية لاستحداث الأفكار الجديدة.				
2	تعمل الإدارة على استخدام الأفكار والمعلومات واستخدامها في الواقع العملي.				
3	تحرص الإدارة على طرح مجموعة من الأفكار لمشكلة معينة على العاملين لاختيار الأفضل منها.				
4	تقوم الإدارة بالكشف عن الخطط المستقبلية وتدعيمها مع العاملين.				
5	تتمتاز الإدارة بسهولة توليد الأفكار.				
6	تمتاز الإدارة بسرعة تصنيف المشاكل حلها.				

8. القدرة على التحليل.

الرقم	فقرات الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحرص الإدارة على جمع المعلومات الخاصة بالأفكار الجديدة وتحديد إمكانية تطبيقها.					
2	تقوم الإدارة بتقسيم الأفكار الى وحدات صغيرة ليعاد تنظيمها.					
3	تقوم الإدارة بتقسيم الأفكار لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.					
4	تقوم الإدارة بتحديد الكفاءات الحالية					

					والمستقبلية المتاحة والمطلوبة للمؤسسة.	
--	--	--	--	--	--	--

9. المرونة.

الرقم	فقرات الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتعامل الإدارة بإيجابية مع جميع فئات العاملين.					
2	تطبق الإدارة أساليب جديدة في العمل تماشياً مع التكنولوجيا.					
3	يتمتع العاملون في البنك بحرية التعبير عن رأيهم حتى وإن كانت مخالفة لرؤسائهم بالعمل.					
4	تحرص الإدارة على معرفة الآراء المختلفة والاستفادة منها.					
5	تحرص الإدارة على تحديث الإجراءات حسب التغييرات بما يتناسب مع الوقت.					

10. التنبؤ.

الرقم	فقرات الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحرص الإدارة على تقييم عناصر الضعف في البيئة أو النظام ومعالجتها.					
2	تعمل الإدارة وبشكل مستمر على اكتشاف المشكلات قبل حدوثها.					
3	تقوم الادارة ببناء خطط استراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.					
4	تقوم الادارة باثارة التساؤلات حول المشاكل وتقديم حلول لها.					

ث-الولاء الوظيفي: شعور العامل بالاخلاص للعمل يدفعه للقيام بالاعمال لتحقيق اهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

الرقم	فقرات الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن فرصة لتغيير عملة.					

					يصنف العامل في البنوك الإسلامية عمله على أنه عمل جماعي ويستحق بذل جهد أكبر.	2
					يبحث العامل في البنوك الإسلامية عن طرق لبذل جهد أكبر في تحقيق أهدافه وأهداف مؤسسته.	3
					يلتزم العامل في البنوك الإسلامية بالعمل من بدايته حتى نهايته.	4
					يحاول العامل في البنوك الإسلامية تقليل أيام الغياب قدر الإمكان.	5
					يشعر العامل في البنوك الإسلامية بأنه جزءا من المؤسسة.	6
					تقوم الإدارة في البنوك الإسلامية بإشراك العاملين في صنع القرارات.	7
					يقبل العامل في البنوك الإسلامية العمل لوقت إضافي دون شروط.	8