

دور مهارات الأداء الابداعي في تقييم الاداء الوظيفي
دراسة استطلاعية لآراء عينة من الممرضين العاملين في مستشفى آزادي
التعليمي في مدينة كركوك

م. د. سوسن ابراهيم رجب
المعهد التقني/ كركوك

د. سامي شاهر عسكر
وزارة العلوم والتكنولوجيا

The Role of Creative Performance Skills in The
Evaluation of Job Performance
An Exploratory Study of The Views of Nurses
Working in Azadi Teaching Hospital in The Province
of Kirkuk

Lect. Dr. Sawsan Ibrahim Rajab
Technical Institute of Kirkuk

Dr. Sami Shaher Askar
The Ministry of Science and Technology

تاريخ قبول النشر 2015/10/12

تاريخ استلام البحث 2014/11/6

المستخلص

سعى هذا البحث الى قياس مستوى مهارات الأداء الابداعي ومستويات تقييم الاداء الوظيفي للممرضين الجامعيين العاملين في مستشفى آزادي التعليمي في محافظة كركوك. اعتمد البحث المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة أعدت لهذا البحث، اعتمدت مقياس ليكرت الثلاثي وتم استخدامها كأداة لجمع البيانات اللازمة، ويتكون مجتمع البحث من الممرضين العاملين في مستشفى آزادي التعليمي في محافظة كركوك، وتم أخذ عينة مقصودة قوامها (45) ممرض وممرضة من حملة شهادة الدبلوم الفني حصراً، وزعت عليهم استبانة الاستبانة واسترجعت بالكامل اي بنسبة (100%)، وتم معالجة البيانات الواردة في الاستبانة باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار T) بهدف الوصول الى دلالات ذات قيمة معنوية ومؤشرات تدعم الهدف الأساس من البحث.

توصل البحث الى نتائج عدة من أهمها توفر مرتكزات الأداء الابداعي لدى الممرضين العاملين في المستشفى والتي يمكن ان تنعكس ايجاباً في أدائهم، كما بينت نتائج البحث ان تقييم الأداء المعتمد في المستشفى قيد البحث روتيني من حيث الاسلوب والمنهجية ولا يتم استغلاله بفاعلية وبما يخدم تطوير القدرات والامكانيات المتوفرة لدى الممرضين والتي تسهم في تحسين أدائهم وتحفيزهم نحو الابداع فيه. كما توصل البحث الى تقديم مجموعة من المقترحات والتي تتناسب ونتائجها والتي يأمل الباحثان منها تحقيق نتائج ايجابية تهدف الى تطوير واقع الاداء الصحي للمنظمات الصحية من خلال اداء ابرز العاملين فيها الا وهم الممرضون والذين يمثلون خط التماس المباشر مع المستفيد من خدمات هذه المنظمات .

الكلمات المفتاحية: الاداء الابداعي، مهارات الاداء الابداعي، تقييم الاداء.

Abstract

This research sought to measure the level of creative skills and levels of performance evaluation of job performance for nurses working in Azadi university teaching hospital in the province of Kirkuk.

Adopted Find descriptive approach, has been a questionnaire prepared for this research design, Likert triple measure adopted and used as a tool to collect the necessary data, and consists of the research community of nurses working in Azadi teaching hospital in the province of Kirkuk, were taking a deliberate sample of 45 nurses from the campaign Technical Diploma exclusively, have been distributed the questionnaire form and recovered fully at a rate of (100%), data were received treatment in the questionnaire using statistical software (SPSS) was used appropriate

statistical tests (mean, standard deviation, and(test T) in order to reach the semantics of value moral and indicators support the main objective of the research.

The research found several results of the most important of which provide the foundations of the creative performance of the nurses working at the hospital and that can be positively reflected in the performance, as the search results showed that the evaluation of the approved hospital performance under routine in terms of style and methodology are not utilized effectively and to serve the development of capacities and capabilities available to the nurses and that contribute to improving their performance and motivate them towards creativity in it. The research found to provide a set of proposals, which are commensurate results and that he hopes researchers them achieve positive results, aimed at the development of the reality of health performance of health organizations through the performance of the most prominent employees, but they are nurses, who represent the direct line of contact with the beneficiary of the services of these organizations.

Key words: Performance, Creative, Creative Performance Skills, Performance Evaluation

المقدمة:

تواجه المنظمات الصحية تحدياً يتمثل برفع مستوى أدائها ليتسنى لها التكيف مع المتغيرات الحديثة في واقع الخدمات بعامة والصحية منها بخاصة، وتحديدًا بعد الحاجة الملحة والضرورية لخدمات هذه المنظمات نتيجة ظهور العديد من الأمراض التي لم تكن معروفة أو موجودة في مجتمعنا، فضلاً عن المنافسة العالية التي تواجهها هذه المنظمات من المنظمات الصحية التابعة للقطاع الخاص والتي دخلت سوق الخدمات الصحية بقوة وامتلكت حصة زبونية كبيرة، مما أثر وبشدة على المستفيدين من الخدمات الصحية وعزوفهم عن المنظمات الصحية الحكومية وتوجههم نحو منافساتها من القطاع الخاص. ومن هنا ظهرت أهمية البحث عن أساليب تمكن المنظمات الصحية الحكومية من مواجهة هذه التحديات وتقديم الأفضل من الخدمات للمستفيدين منها، وكان الأداء الابداعي امراً محتماً وضرورياً لهذه المنظمات، إذ يعد الأداء الابداعي وتحديدًا للأفراد العاملين والذين يعدون حجر الأساس الذي تنطلق منه هذه المنظمات نحو تقديم خدمات متميزة تتفرد بها عن غيرها وسيلة المنظمات الصحية للتطور والنمو والاستمرار والبقاء ضمن سوق الخدمات الصحية.

ويتطلب الأداء الابداعي بيئة إدارية ترعى وتحفز الابداع، الأمر الذي حتم على هذه المنظمات ضرورة تطوير المفاهيم الادارية التي تعتمد عليها وذلك بغية تهيئة المناخ المناسب والذي يفسح المجال للعاملين فيها للإبداع والتجديد والتغيير الايجابي ومن هذه المفاهيم تقييم الاداء. إذ إن تطوير عملية تقييم الأداء للعاملين وبالشكل الذي يدعم القدرات والقابليات الابداعية للعاملين يسهم ايجاباً بتنمية ليس فقط العاملين في المنظمة بل والمنظمة ذاتها كونهم (العامل ون) اساس وجود المنظمة وادائها الرئيسة في تقديم الخدمات للمستفيدين منها. وتأسيساً على ما تقدم يسعى البحث نحو تحقيق غايات ممثلة بالتعريف بالمفاهيم الأساسية لمتغيراته، فضلاً عن تشخيص العلاقات الاحصائية فيما بينهما، ورأى تقديم مجموعة من النتائج والتي رآى أن تكون مفيدة للمنظمة المبحوثة ومثيلاتها من المنظمات المماثلة الأخرى، ولأجل بلوغ البحث مراميه جرى تقسيمه إلى أربعة محاور، تناول المحور الأول الاطار العام للبحث ومنهجيته، أما المحور الثاني فقد تم فيه التعرض إلى الإطار النظري لموضوع البحث، في حين تطرق المحور الثالث إلى الجانب الميداني، وتناول المحور الرابع والأخير استنتاجات وتوصيات توصل إليها البحث.

المحور الأول

الاطار العام للبحث ومنهجيته

أولاً: الاطار العام للبحث

١ مشكلة البحث

الاداء الابداعي أداة المنظمات في مواجهة التحديات والتغيرات، فهو فلسفة عمل تمكن المنظمات من اقتناص الفرص واستغلالها وذلك من خلال تقديم خدمات لم يتمكن الآخرون من تقديمها وبالشكل الذي يتوقعه المستفيد من هذه المنتجات، كما أن الأداء الابداعي بوصلة تمكن المنظمات من تعظيم المنافع من ما متاح لديها من موارد، وتحديد الموارد البشرية التي تعد أداة المنظمة الحيوية والأساس الذي يتم من خلاله تقديم خدمات هذه المنظمات للمستفيدين منها، وعليه يعد الأداء الابداعي مطلباً مهماً ينبغي توفره لدى العاملين في هذه المنظمات كي تواكب المتغيرات وتتكيف مع متطلبات هذا التغيير.

ومن خلال ما تقدم تبرز لدينا مشكلة رئيسة في المنظمات الصحية وتحديدًا في مستشفى آزادي العام، إذ من خلال زيارتنا إلى المستشفى المبحوثة تبين وجود مشكلة والتي تتمثل في بعض الاجراءات الادارية التي تمارسها ادارة المستشفى والتي تعتمد فيها على قوالب جامدة وروتينية تعمل على إعاقة الأداء الابداعي بدلاً من ان تفسح المجال للمبدعين في تقديم الجديد والمتميز والذي

يخدم المستشفى وقبله يخدم المستفيد من خدمات هذا المستشفى ، ومن هذه الاجراءات الادارية تقييم الاداء والذي يقوم على أسس روتينية جامدة بقوالب لا تتناسب مع الابداع والذي نعهده فلسفة واسلوب عمل يخدم المستفيد قبل المستشفى. وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال التالي (ما دور مرتكزات الاداء الابداعي للممرضين العاملين في قياس أدائهم الوظيفي في مستشفى آزادي التعليمي في محافظة كركوك).

٢ - أهمية البحث

- تتبع أهمية البحث من أهمية مرتكزات الاداء الابداعي وتقييم الاداء في المنظمات الصحية وتحديدًا في مستشفى آزادي التعليمي، وبالتالي يمكن تلخيص أهمية البحث بما يلي:
- ١ - الأهمية البالغة لكل من الاداء الابداعي وتقييم الاداء في تقدم ونمو واستمرار المنظمات الصحية في ظل المتغيرات البيئية التي القت بظلالها على هذه المنظمات.
 - ٢ - التأثيرات الواضحة للخدمات الصحية التي تقدمها المنظمات الصحية ومنها مستشفى آزادي التعليمي في المستفيد من خدمات هذا المستشفى والتي ينبغي ان تقدم بأسلوب مبدع يرضي المستفيد ويشبع حاجاته ويضمن رضاه عن الخدمة وهذا يتطلب تميز العاملين في المستشفى جميعا والكادر التمريضي منه على وجه الخصوص بقدرات ومهارات ابداعية تعمل على تقديم خدمات صحية راقية المستوى وحرفية في الوقت ذاته.
 - ٣ - كما تظهر أهمية البحث ميدانيا بتعزيز ورغد المكتبة العلمية ببحث ميداني نأمل أن يستفيد منه الباحثون في الجانب الاداري والصحي على حد سواء وفي المنظمات الصحية العراقية.

٣ - أهداف البحث

- يسعى بحثنا هذا الى تحقيق جملة من الأهداف ومنها:
- أ - تشخيص العلاقات بين مرتكزات الاداء الابداعي وتقييم الاداء، وبيان مضامين هذه العلاقة على مستوى المنظمة المبحوثة .
 - ب - التعرف بمفهوم مرتكزات الاداء الابداعي وتقييم الاداء لدى مستشفى آزادي التعليمي في محافظة كركوك.
 - ت - تقديم مجموعة من المقترحات وذلك اعتمادا على النتائج المستمدة من تحليل البيانات والمعلومات بغية وضع البحث موضع التنفيذ .

٤ - فرضية البحث

تماشياً مع أهداف البحث ومشكلته تم اعتماد فرضية رئيسة للبحث وهي:
(لا توجد علاقة توافقية معنوية يمكن على اساسها قياس مرتكزات الاداء الابداعي والمتمثلة بـ (الطلاقة، المرونة، الأصالة، التوسع أو الإفاضة، الحساسية أو الحدس تجاه حدوث المشكلات) لدى الممرضين العاملين في مستشفى أزاوي التعليمي في محافظة كركوك وقياس الاداء الوظيفي).

ثانياً: منهجية البحث

١ أساليب جمع البيانات والمعلومات

بغية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإسناد أهداف البحث لتسهم في اختبار فرضيته وتحقيق أهدافه، فقد اعتمد الباحثان في تغطية الجانب النظري على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من كتب ومجلات وأطاريح ذات الصلة بمتغيري البحث، سواء المتوفرة منها داخل جامعة الموصل أو خارجها ومن خلال شبكة الانترنت، وفي الجانب الميداني استخدم الباحثان الاستبانة بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات، إذ روعي في صياغتها تشخيص وقياس بعد تقييم الاداء وبعد الاداء الابداعي، ونظراً لعدم توفر مقياس جاهز لقياس متغيرات البحث تم بناء استبانة في ضوء الدراسات والابحاث النظرية والتي اعتمدت كمصدر اساس لرفد الجوانب النظرية للبحث.

يعتمد البحث لبلوغ أهداف وتحقيق مسعاه المنهج الوصفي التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم تجميعها بغية الوصول الى النتائج التي يأمل الباحثان وصولها لتحقيق أقصى استفادة ممكنة للباحثين انفسهم ، وللمنظمة المبحوثة، وللباحثين في ميدان المنظمات الصحية والجانبين الابداعي وتقديم الاداء.

عينة ومجتمع البحث

تناول البحث بالعرض والتحليل لمجتمع الممرضين الجامعيين العاملين في مستشفى أزاوي التعليمي في محافظة كركوك ، وقد جرى اختيار عينة مقصودة من الممرضين الجامعيين والبالغ عددهم في المستشفى (82) ممرض جامعي، وتم توزيع (45) استمارة استبيان على عينة البحث، وتم استرداد جميع الاستمارات وبذلك أصبح حجم العينة (45) .

٢ أساليب التحليل الإحصائي

قام الباحثان بعد جمع البيانات باعتماد عدد من الأساليب الإحصائية التي أسهمت في اختبار فرضيات البحث ، ومنها التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، واختبار T، كونها أدوات وصف وتشخيص لمتغيرات البحث.

3- حدود البحث

1. **الحدود المكانية:** ينحصر البحث في المنظمة التي تم اختيارها كعينة للبحث وهي مستشفى أزاوي التعليمي في محافظة كركوك .
2. **الحدود البشرية:** تتركز الحدود البشرية للبحث على الممرضين العاملين في المستشفى حصراً، إذ بلغ مجموع العينة ككل (45) ممرضا.

٣. وصف المنظمة المبحوثة ومسوغات اختيارها

يشكل تحديد مجتمع البحث أحد المرتكزات التي يتوقف عليها نجاح أو فشل أي بحث ميداني، إذ على أساسه تتشكل متغيراته وتتضح أهدافهم مايتطلب اعتماد الدقة في تحديده، وقد تم إختيار مستشفى أزاوي التعليمي في محافظة كركوك كمجتمع للبحث مع التنويه إلى أن هناك أكثر من مستشفى حكومي وخاص في المحافظة، الا ان الاختيار جاء كونه مستشفى تعليمي ويرتبط بشكل مباشر بكلية الطب في جامعة كركوك، ويسعى من خلال ربطه بالجامعة والمنظمات التعليمية بلوغ اعلى درجات الكفاءة العلمية والعملية قدر توافقها مع موارده وموارد الجهات ذات العلاقة، وفيما يلي بعض المعلومات عن المستشفى المبحوثة:

- ١ - انشئت هذه المستشفى في العام (1982)، اذ تم وضع الحجر الاساس لإنشائها بالتعاقد بين الحكومتين العراقية واليابانية وعن طريق شركة ماروبيني اليابانية.
- ٢ - والتي شملت اتفاقية لبناء سلسلة مستشفيات ذات كفاءة عالية في جميع محافظات العراق، وقد تم تنفيذ العمل بالكامل من قبل فريق عمل كوري وتحت اشراف الشركة اليابانية، واستغرق بناء المستشفى (3) سنوات وافتتح بعد انتهاء اعمال التشييد والبناء في العام (1985)، يضم المستشفى (6) طوابق ، تتسع لاستقبال وخدمة المرضى.
- ٣ - يقدم المستشفى خدماته على مدى (24) ساعة يوميا، ويقدم خدماته لمواطني المحافظة بأقضييتها ونواحيها، مع التنويه الى ان هناك ضغوطا كبيرة تتحملها المستشفى وكادها بسبب الزيادة الواضحة في السكان فضلا عن بعض العمليات الجراحية النوعية التي قام بها فريق الاطباء والممرضين العاملين فيها.

المحور الثاني

الإطار النظري

أولاً : الاداء الابداعي

١ مفهوم الاداء الابداعي

يقصد بالاداء الابداعي "تصرف الفرد والجماعة في مكان العمل ولا يشترط أن ينتج عنه خدمات أو منتجات جديدة" (السالم، 1994، 100-101)، ويشير (Spence) الاداء الابداعي على انه "محصلة قرارات متعددة يتخذها الإنسان وتبدأ بإدراك الوضع القائم ثم الاهتمام به وجمع المعلومات عنه، وإيجاد البدائل وتقييمها ومن ثم تجريب هذه البدائل، وقد ينتهي الاداء الابداعي برفض فكرة معينه أو تبنيها. فإذا كان الناتج منه شيئاً جديداً غير مألوف اعتبر إبداعاً وإلا عدّ اداءً إبداعياً" (Spence. 1994. 50).

وللاداء الابداعي أهمية بالغة في حياة المنظمات وهو مطلب أساسي في ظل التغيرات السريعة والمستمرة والبيئة الديناميكية التي تفرض على المنظمات تقديم ما هو جديد، ويساعد الإبداع بعامة في تعزيز علاقات التفاعل بين المنظمة وبيئتها ويساعدها على إيجاد الحلول لمشكلاتها ويمكنها من مواجهة التحديات كما يمكن الإبداع المنظمة من حسن استخدام مواردها البشرية والمادية والمعنوية، وبالتالي يسهم الاداء الابداعي في تعزيز الروابط بين المنظمة وبيئتها نتيجة السلوك الابداعي الذي يوجد الحلول لجميع المشكلات ويعمل على معالجتها وتلافي حدوثها مستقبلاً، فضلاً عن اعطاء صورة ايجابية عن المنظمة ممثلة بما تمتلكه من موارد بشرية مبدعة تعمل لتقديم الافضل والاحسن للمستفيد من منتجاتها.

تنبثق العوامل التي تشجع وتحفز الاداء الابداعي في المنظمات من خصائص مناخ وبيئة العمل في المنظمة. فقد أشار (Cohen) إلى حاجة المنظمات البيروقراطية للاداء الابداعي كما أشار إلى بعض العوامل التي تعمل على تشجعه كالمشاركة في اتخاذ القرارات وجماعات العمل وتمكين العاملين، وتقديم المنح لأصحاب الأفكار الجديدة (Cohen. 1999. 65).

يشير (Robbins) إلى أن هناك عوامل تساعد على تبني الاداء الابداعي في المنظمات (Robbins. 2001. 57)، وهي:

أ - عوامل ترتبط بالموارد البشرية: كتوفير فرص التدريب للعاملين لاكتساب المهارات وتساعد على التغيير بشكل إيجابي، ثم توفير عنصر الأمن والاستقرار الوظيفي مما يعزز من ثقة العاملين بعملهم وعدم شعورهم بالخوف من الطرد، وتطوير الذات وتوفير فرص النمو الوظيفي.

ب - **عوامل هيكلية:** وتتضمن عناصر الهيكل أو النموذج العضوي الذي يتبنى المرونة واللامركزية في اتخاذ القرارات والاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.

وبشكل عام يعتمد الاداء الإبداعي على خصائص الفرد الشخصية والذاتية، ويعتبر أيضاً حصيلة لتفاعل أربعة عوامل هي: الأفراد، القيادة، جماعات العمل، والمناخ التنظيمي، فالمناخ التنظيمي غير الصحي يقتل الأفكار الإبداعية في حين أن المناخ التنظيمي الصحي والملائم يعد محفزاً لتبني السلوك الإبداعي من خلال ما يقدمه من المرونة والاستقلالية في بلوره واختيار الأفكار ومن خلال إعطاء المبدع مجالاً أوسع للاتصالات وتخطي الهرم الإداري وتجاوز الروتين الذي عادة ما يتسم بالجمود والبطء ومن خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية المشجعة والداعمة للإبداع .

2- المرتكزات الأساسية للاداء الإبداعي

تكن أهمية الاداء الإبداعي في كونه عملية إنتاج تشهد كل لحظة من لحظاتها ولادة جوهرة ذات قيمة آنية، ليس ذلك فحسب بل تكن الأهمية في كونها ضرورة من ضرورات الحياة (عيسى، 2009، 14)، فهو ضرورة لإدامة المنظمة في ظل التحديات والتغيرات التي تشهدها البيئة المحيطة بها، وتحديد ما تواجهه المنظمة من منافسة شديدة، والتغيرات المستمر في متطلبات الزبون الذي يعد اساس بناء المنظمة واساس تواجدها، وعليه ينبغي لبناء العملية الإبداعية في المنظمة وجود مرتكزات تستند عليها، وتكون اسس تبني عليها العملية الإبداعية بعامه، وفيما يخص بحثنا هذا تعد المرتكزات حجرة الاساس التي يقوم عليها الاداء الإبداعي، فهي القوائم التي يقوم عليها ويستند اليها، كما انها تمثل العوامل المكونة للاداء الإبداعي ووجودها ضرورة لبنائه وتأسيسه فضلاً عن كونها احد المكونات الاساسية للعملية الإبداعية، وتحديد الاداء الإبداعي، وقد اختلفت أدبيات إدارة الأعمال في تحديدها لمكونات الإبداع إلا أنها تقاطعت في نقاط متشابهة من حيث العناصر المكونة للاداء الإبداعي، الا انها اتفقت على وجود خمسة مرتكزات اساسية (منسي، 2002، 2)، وهي على النحو الاتي:

أ - الطلاقة

وتعني القدرة على إنتاج اكبر عدد من البدائل، أو المترادفات، أو الأفكار، أو الاستعمالات عند الاستجابة لمثير معين، أو السرعة في توليدها، وهي في جوهرها عملية تذكر واستدعاء اختيارية لمعلومات أو خبرات، أو مفاهيم سبق تعلمها ، وبرز أنماط الطلاقة (السويدان، 2002، 57)، هي: طلاقة اللفظ: أي سرعة تفكير الشخص في إعطاء الألفاظ وتوليدها في نسق محدد. طلاقة التداعي: أي إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى الواحد. طلاقة الأفكار : وهي استدعاء عدد كبير من الأفكار في زمن محدد.

طلاقة التعبير : أي التفكير السريع في كلمات متصلة تناسب موقفاً معيناً.
طلاقة الأشكال: تقديم بعض الإضافات إلى أشكال معينة لتكوين رسوم حقيقية.

ب - المرونة

وهي المقدرة على اتخاذ الطرق المختلفة والتفكير بطرق مختلفة أو بتصنيف مختلف عن التصنيف العادي، والنظر للمشكلة من أبعاد مختلفة، كما ينظر إليها من زاوية درجة السهولة التي يغير بها الشخص موقفاً أو وجهة نظر معينة، وعدم التعصب لأفكار بحد ذاتها، كما أنها تعني النظر إلى الأشياء من عدة زوايا (السرور ، 118، 2002). وتصنف المرونة إلى صنفين وهما المرونة التلقائية والتي تعني القدرة على إعطاء استجابات متنوعة لا تنتمي إلى نسق واحد، ويميل الأفراد وفق هذه القدرة إلى المبادرة في المواقف ولا يكتفون بمجرد الاستجابة، والمرونة التكيفية هي الصنف الثاني من المرونة والتي يتصف بها الفرد الذي يستطيع التكيف ، وتعديل سلوكياته، بهدف التوصل إلى حل المشكلات التي تواجهه.

ت - الأصالة

وهي من أكثر الخصائص ارتباطاً بالإبداع ، وتأتي الأصالة هنا بمعنى الجدة والتفرد وذلك من خلال التجديد أو الإتيان بأفكار جديدة ومتميزة لم يسبق إليها احد، فالإبداع هو أن الإتيان بالأفكار الجديدة النادرة والمفيدة غير مألوفة، والابتعاد عن تكرار أفكار الآخرين. وهي إنتاج غير المألوف وبعيد المدى، ويتفق الباحثون على أن الأصالة هي "القدرة على إنتاج استجابات أصيلة أي قليلة التكرار بالمعنى الإحصائي داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد، أي أنهكل ما قلت درجة شيوع الفكرة زادت درجة أصالتها" والأصالة تشتمل على ثلاثة جوانب رئيسية (الشربيني و صادق، 2002، 102)، وهي:

- الاستجابة غير الشائعة (القدرة على إنتاج أفكار نادرة).
- الاستجابة البعيدة (القدرة على ذكر تداعيات بعيدة غير مباشرة).
- الاستجابة الماهرة (القدرة على إنتاج استجابات يحكم عليها بالمهارة) وهذا الجانب يعد محكاً جديداً للأصالة.

ث - التوسع أو الإفاضة

تعني القدرة على إضافة تفاصيل جديدة ومتنوعة لفكرة وحل مشكلة أو لجهاز ما أولوحة أو مخطط من شأنها أن تساعد على تحسينها أو تطويرها أو أغنائها أو تنفيذها، وترى (العكيدي، 2003، 101) ان التوسع او الافاضة تتمثل في قدرة المنظمة على إدخال أفكار أو عناصر جديدة ومتنوعة لفكرة ما أو حتى آلة ميكانيكية، مما يساعد على تطويرها وتحسينها وقابلية استخدامها بسهولة ويسر، فضلاً عن

القدرات التي تمكن من تحليل مهام وتفصيل العمل مع الربط بين هذه التفاصيل وتفسيرها. وتسهم عملية الإفاضة أو التفصيلات في عملية إكمال الموقف أو الموضوع قيد البحث أو الحل، ويقصد بعملية الإكمال البناء على أساس من المعلومات المعطاة؛ لتكملة بناء ما من عدة نواح؛ بحيث يصبح أكثر تفصيلاً؛ فالمعلومات المعطاة تشير إلى الخطوة الأولى للبدء، وبالتالي كل خطوة تسهم في بناء الخطوة التالية وتعدّ قدرة الفرد على إضافة التفصيلات تفكيراً تباعدياً (أبوجادو ، 2007، 167).

ج - الحساسية للمشكلات (حل المشكلات)

ويقصد بها الوعي بوجود مشكلات أو حاجات أو عناصر ضعف في البيئة أو الموقف، فهي القدرة على رؤية المشكلات أو الشعور والإحساس بها في أشياء أو أدوات أو نظم اجتماعية قد لا يراها الآخرون فيها، تكون هذه المشكلات بحاجة إلى حل أو إضافة عناصر مكملة، وذلك بهدف تحسينها أو إزالتها ادة توظيفها، ويعني ذلك أن بعض الأفراد أسرع من غيرهم في ملاحظة المشكلة والتحقق من وجودها في الموقف، ولاشك أن اكتشاف المشكلة يعد بمثابة المقدمة لحلها فهو خطوة أولى في عملية البحث عن حل لها، ويرتبط بهذه القدرة ملاحظة أشياء غير عادية أو شاذة أو محيرة أو مميزة في محيط الفرد، أو إعادة توظيفها أو استخدامها وإثارة تساؤلات من حولها ، ولاشك أن الأشخاص الذين تزداد حساسيتهم لإدراك أوجه القصور في المواقف المختلفة تزداد فرصتهم لخوض غمار البحث فيها، وبالتالي فإن الاحتمال سيزداد أمامهم نحو الإبداع (جروان ، 2002، 157).

ثانيا : تقييم الاداء الوظيفي

مفهوم تقييم الاداء الوظيفي واهدافه

يعد تقييم الأداء الوظيفي من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي تنظيم من التنظيمات للوصول إلى معدلات عالية من الكفاءة، لذلك فإن قياس كفاءة العاملين في أي منظمة يمثل أحد الوظائف الرئيسية التي ينبغي أن يقوم بها مديرو الموارد البشرية بالتنسيق والتعاون مع مديري الإدارات الأخرى بالمنظمة التي تؤدي بدورها إلى تحقيق الرضا التام بين العاملين واستقرارهم النفسي وثقتهم الكاملة بالإدارة ولوائهم لها وحرصهم على تحقيق أهدافها. فعملية تقييم أداء الأفراد بعامة والعاملين في المنظمات بخاصة قديمة تاريخياً، ونحن نمارسها في حياتنا اليومية بصفة مستمرة، دون أن ندري أننا نقوم بتقييم الأشخاص الذين يتعاملون معنا، فقد يبدو الشخص أماناً لبقاً ومتحدثاً ذكياً، فيكون الحكم عليه بأنه اجتماعي، وقد يبدو شخص آخر لا يتحدث كثيراً منطوياً على نفسه لا يميل إلى الاختلاط، فنحكم عليه بأنه انطوائي، وبذلك نكون قد قيّمنا الشخصين دون أن ندري أننا نقوم بعملية تقييم لهما. وإذا انتقلنا من مرحلة تقييم

الأشخاص إلى مرحلة أخرى وهي مرحلة تقييم المجموعات. حيث تزداد تفصيلاً وفهماً لأعمق الأمور، فيتم تقسيم الأشخاص إلى مجموعات مختلفة وفق مقاييس معينة أو معايير محددة، ثم نقوم بعد ذلك بعملية ترتيب للمجموعات والأشخاص طبقاً لقدراتهم وإمكانياتهم ثم يزداد الاهتمام بهذه العملية في منظمات الأعمال وتصبح وظيفة متخصصة يقوم بها ويمارسها أفراد متخصصون (محمد، 5، 2013). وهنا لابد من الإشارة الى ان التقييم السليم للأداء الوظيفي ينبغي ان يستند الى الكثير من البيانات والمعلومات التي تستمد من الوظائف والعمليات في المنظمة بعامه وذلك للوصول الى التقييم الصحيح للعاملين وبالتالي للمنظمة.

ويقصد بتقييم الأداء الوظيفي "التعرف على مدى جودة الأداء لكل فرد في جميع مستويات التنظيم الإداري للمنظمة، ووضع هذه المعلومات تحت نظر إدارة المنظمة بصفة عامة وإدارة الأفراد بصفة خاصة"، كما تعرف عملية تقييم الأداء الوظيفي على أنها "عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية لتقدير مستوى ونوعية أداء هذا الفرد" (شمسا، 57، 2001)، ويشير تقييم الأداء الوظيفي إلى "عملية قياس وتحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المنظمة؛ حيث أن معظم المنظمات تسعى إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد العاملين فيها وتحديد القابليات التي يمتلكها كل فرد ومدى احتياجات الأفراد إلى التطوير" (Attorneys, 2010, 37). وفي عملية التقييم يتم تقييم العاملين في المنظمة وذلك عن ادائهم المهمات والواجبات المنوطة بهم والمطلوب انجازها منهم في العمل من نواحي الجودة والكلفة والكمية والوقت ويعد تقييم الاداء الوظيفي جزءا من عملية التطوير التنظيمي للمنظمات، اذ تسعى المنظمات من خلال التقييم تحقيق جملة من الاهداف (Haneberg, 2010, 67)، وهي:

- توفير ملاحظات عن أداء العاملين.
- التعرف على احتياجات العاملين للتدريب.
- توثيق المعايير المستخدمة في تحديد المكافآت التنظيمية.
- تشكيل أساساً للقرارات الشخصية: زيادة الرواتب، والترقيات، والإجراءات التأديبية، الخ.
- إتاحة الفرصة للتشخيص والتطوير التنظيمي.
- تسهيل الاتصال بين العاملين والإدارة.
- التحقق من صحة تقنيات الاختيار وسياسات الوارد البشرية لتلبية متطلبات تكافؤ فرص العمل.

١ - فوائد ومجالات استخدام نتائج تقييم الاداء الوظيفي

تعد عملية التقييم احدى سياسات المنظمة التي لاغنى عنها نظرا للفوائد التي تعود بها للمنظمة نتيجة تطبيقها وتحديدًا عندما يتم التطبيق على اسس موضوعية سليمة وبعيدة عن التحيز والمحسوبية الشخصية (Cloke,2005,47)، وفيما يلي عرضا للفوائد المهمة من وجهة نظر ادارة المنظمة:

- أ- رفع الروح المعنوية للعاملين .
 - ب- إشعار العاملين بمسؤولياتهم .
 - ب وسيلة لضمان عدالة التعامل بين العاملين في المنظمة الواحدة .
 - ت - الرقابة والاشراف على الرؤساء والمرؤوسين .
 - ث - تقييم سياسات الاختيار والتدريب والتطوير للعمل في المنظمة .
 - ج - يعد جزءاً أساسياً في منهجية إدارة الجودة الشاملة للمنظمة .
- اما عن المجالات التي تستخدم بها نتائج تقييم الاداء ، فهي الاثبات والبرهان على جدوى واهمية تقييم الاداء للمنظمة ادارة وعاملين ، فهي اداة المنظمة التي لا تستغني عنها في المجالات التالية (عقيلي، 374، 2005):

- أ- الترقية .
- ب - التعيين والنقل .
- ت - تحديد الاحتياجات التدريبية .
- ث - تخطيط الموارد البشرية .
- ج - تحديد المكافآت التشجيعية والعلاوات .
- ح - العقوبات الانضباطية والتعذيبية.

ثالثا : العلاقة الفلسفية بين مرتكزات الاداء الابداعي وتقييم الاداء

للأداء الابداعي اهمية كبيرة للمنظمات، تنبثق هذه الاهمية من الضرورات التي الحث على المنظمات الاهتمام بالإبداع، فالمتغيرات والمستجدات التي برزت في بيئة المنظمة القت بظلالها عليها، واوجبت بالمقابل الاستجابة السريعة والتكيف لمتطلباتها اذا ما ارادت البقاء والاستمرار والحفاظ على حصتها من الزبائن.

ان الاحتفاظ بالزبون لا يكون الا من خلال قدرة المنظمة على تحقيق التفوق والافضلية والارحية على المنافسين في السوق، وهذا التفوق يأتي من خلال تطوير القدرات المميزة في المنظمة (العكدي، 2013، 111)، والاداء الابداعي هو احد اهم الوسائل التي تحقق هذا التفوق

للمنظمة، كما انه شرط ضروري لبقائها. ويكون الاداء الابداعي اكثر وضوحا في ظل التحديات التي تواجه المنظمة وتفرض عليها الاهتمام بالإبداع لوضع حلول ابداعية تعالج هذه التحديات وتعمل على ادارتها بحكمة لتحقيق اعلى منفعة ممكنة منها. فالإبداع هنا سيكون تغيير في العمليات والأنشطة والاداء، وهذا التغيير فضلا عن كونه حيوي وضروري للنمو، فانه يسهم بتوفير حلول للتحديات التي تواجه المنظمة ووفقا لمتطلبات الموقف. وهنا يمكن لإدارة المنظمة من خلال حسن استخدامها لمواردها بعامة والبشرية منها بخاصة اجراء كاف التغيرات الحيوية والضرورية التي تمكنها من البقاء والاستمرار في السوق.

ان استخدام الموارد البشرية في المنظمة بصورة صحيحة يتطلب ضمانات تؤكد توظيف هذا المورد في الميدان المطلوب وبصورة صحيحة، والضمان هنا يكون من خلال تقييم الاداء الوظيفي الذي يمثل وصف لنواحي القوة والضعف المرتبطة بالوظيفة سواء بصورة فردية او جماعية، وبما يخدم غرضين اساسيين في المنظمة وهما تطوير اداء العاملين، فضلا عن امداد المدراء والعاملين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات (المغربي، 2007، 167). اذ يتم من خلال تقييم الاداء تحديد نوع الاداء هل هو اداء ابداعي؟ وهل هو ضمن تطلعات المنظمة؟ وهل يلبي تطلعات الزبون؟، كما يمكن من خلال تقييم الاداء تحديد القابليات والامكانيات التي يمتلكها العاملون والتي تسهم بشكل مباشر في خدمة الزبون والمنظمة معا. كما يمكن من خلال تقييم الاداء صياغة وبناء البرامج التدريبية التي تهدف الى تمكين العاملين وتطويرهم نحو ما هو اعلى من كسب رضا الزبون وولائه، وانما لبلوغ مرحلة اسعاد الزبون بالأداء المتفوق والتميز للعاملين، وهنا تكون مرتكزات الاداء الابداعي نقطة الانطلاق التي تبنى عليها هذه البرامج التدريبية والتطويرية لصقل مهارات وقابليات العاملين وبالتالي هي ايضا النقطة التي يتم الاستناد عليها لبناء نظام تقييم اداء يحدد المستوى العالي الابداعي لمورد مهم وموجود وثمين من موارد وموجودات المنظمة.

المحور الثالث

وصف مجتمع البحث وعرض وتحليل نتائجه

أ- وصف عينة البحث

لغرض اختيار العينة المدروسة لهذا البحث تم اعتماد العينة المقصودة، وقد بلغ حجم عينة البحث (45) ممرضا وممرضة، وقد تم توزيع استمارة الاستبانة على جميع أفراد عينة البحث، وتم استردادها بالكامل وبمعدل (100%)، ويوضح الجدول (1) خصائص وسمات عينة

البحث: تشير معطيات الجدول (1) الى ان نسبة الذكور بلغت (31%) ، ونسبة الإناث بلغت (69%) ويعزى ذلك الى الوعي العالي بأهمية مهنة التمريض وقديستها ودورها المهم في المجتمع ، كما تظهر هذه النسبة التقبل العالي للعوائل العراقية في توجيه فتياتهم الى هذه المهنة العظيمة القدر والدور . وفيما يخص الفئات العمرية يلاحظ بان الفئتين العمريتين (31-35) و (30 سن فما دون) هي الفئتين الأكبر وهذا يدعم البحث بتوفر العناصر الشابة في المستشفى المبحوثة ، فضلا عن الخبرة المطلوبة والتي جاءت من سنوات الخدمة والتي يلاحظ ان اكبر فئة فيها جاءت لسنوات الخبرة ضمن الفئة (8 - 12) سنة والتي جاءت بنسبة 36% عنصر الشباب بالإضافة إلى الخبرة المطلوبة أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فسبق وان تم التنويه الى اعتماد حملة الدبلوم الفني حصرا كعينة مقصودة لغرض اجراء البحث الحالي .

جدول رقم (1) خصائص وسمات عينة البحث

التفاصيل	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	14	31%
	أنثى	31	69%
العمر	30 سنة فما دون	16	36%
	31 - 35 سنة	18	40%
	36 - 40 سنة	5	11%
	41 سنة فأكثر	6	13%
سنوات الخبرة	3-7 سنوات	11	24%
	8-12 سنة	16	36%
	13-17 سنة	9	20%
	18 سنة فأكثر	9	20%

المصدر: من اعداد الباحثان

ب - اختبار فرضية البحث

لغرض اختبار فرضية البحث تم الاستعانة ببعض الاساليب الإحصائية والمتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (T) ، لاختبار متغيرات البحث ووفقا لأراء العينة المستهدفة، بغية تحديد مستوى هذه المتغيرات (مرتكزات الاداء الابداعي، وتقييما لاداء الوظيفي) وتشخيص مديات تشتت القيم عن أوساطها الحسابية ، الجدول (2).

اولا: مرتكزات الاداء الابداعي

من معطيات الجدول (2) يمكن الاسترشاد الى الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (T) المحسوبة لكل متغير من متغيرات مرتكزات الاداء الابداعي منفردة، فضلا عن ترتيب هذه المتغيرات تبعا للنتائج ذاتها.

أ- متغيرالطلاقة

تشير معطيات الجدول (2) الى الوسط الحسابي لمتغير الطلاقة بلغ (4.34)، بانحراف معياري (0.488)، وقيمة (T) المحسوبة (47.796)، مما يدل على ان افراد العينة من المرضين العاملين في مستشفى أزاوي التعليمي يمتلكون قدرات عالية على انتاج اكبر عدد ممكن من البدائل التي يمكن من خلالها تقديم افضل الخدمات الطبية لمرتادي المنظمة المبحوثة والمستفيدين من خدماتها، فضلا عن امتلاكهم لقدرات التعبير اللغوية والتي تسهل من توصيل الافكار لإدارة المنظمة المبحوثة والزبون المستفيد من خدماتها.

ب- متغير المرونة

من معطيات الجدول (2) بلغ الوسط الحسابي لمتغير المرونة (4.30)، فيما بلغ الانحراف المعياري (0.540) وقيمة T المحسوبة (41.867)، مما يدل لان عينة البحث المدروسة مرنة بما يكفي لتقبل افكار واء الاخرين، والتعامل معهم بما يخدم تحقيق اهداف المنظمة المبحوثة.

ت- متغير الاصاله

اذ من معطيات الجدول (2) نرى ان الوسط الحسابي لهذا المتغير قد بلغ (4.28) بانحراف معياري (0.536) وقيمة (T) المحسوبة (41.695) مما يدل لعلى ان افراد العينة يمتلكون اكثر من اسلوب وطريقة لحل ما يواجهون من مشكلات اثناء العمل، فضلا عن قدراتهم العالية في تطوير العمل بما يسهم في الرقي بخدمة الزبون المستفيد من خدمات المنظمة المبحوثة.

ث- متغير الافاضة

بلغ الوسط الحسابي لمتغير الافاضة وفق المعطيات الجدول (2) (4.53) بانحراف معياري (0.476) وقيمة (T) المحسوبة (56.160)، والذي يبين ان القدرات العالية لأفراد العينة على تنظيم افكارهم وتوجيهها نحو العمل، فضلا عن قدراتهم العالية في التحليل للمهام الموكلة اليهم وتحديد التفاصيل المهمة قبل البدء بالعمل وصولا لأفضل انجاز.

ج-متغير الحساسية للمشكلات

من معطيات الجدول (2) نرى ان لهذا المتغير وسطا حسابيا بلغ (4.05) بانحراف معياري وقيمة (T) المحسوبة (0.476) و (38.565) على التوالي والذي يشير الى ان العينة المبحوثة من الممرضين العاملين في مستشفى أزاوي التعليمي في محافظة كركوك يمتلكون حساسية تجاه المشكلات التي يمكن ان تظهر وتواجههم اثناء ادائهم لعملهم في المستشفى فضلا عن قدرتهم للتخطيط لمعالجة هذه المشكلات.

كما تشير معطيات الجدول (2) الى أن الوسط الحسابي لمتغيرات مرتكزات الاداء الابداعي مجتمعة بلغت (4.30) ، بانحراف معياري بلغ (0.381) ، وقيمة (T) المحسوبة (59.619) مما يدل على ان أفراد العينة من الممرضين العاملين في مستشفى أزاوي التعليمي تتوافر لديهم المرتكزات الاساسية للأداء الابداعي وبدرجة جيدة وذلك وفقا لترتيب الاوساط الحسابية الانحرافات المعيارية وقيمة اختبار (T) للمتغيرات التالية، اذا جاء متغير الافاضة في مقدمة المرتكزات الاساسية للأداء الابداعي بوسط حسابي قدره (4.53) ، وبانحراف معياري (0.476) تدعّمه قيمة (T) البالغة (56.160).

فيما جاء متغير الطلاقة ثانيا وبوسط حسابي (4.34) ، وانحراف معياري (0.488) وقيمة (T) البالغة (47.796) ، وجاء متغير المرونة ثالثا ومتغير الاصالاة رابعا بوسط حسابي مقداره (4.3) و (4.28) على التوالي وبانحراف معياري (0.54) و (0.536) على التوالي مدعوما بقيمة (T) والبالغة (41.867) و (41.695) على التوالي ، فيما جاء متغير الحساسية للمشكلات في اخر الترتيب وبوسط حسابي مقداره (4.05) وبانحراف معياري (0.476) وقيمة (T) البالغة (38.565) ، وتعزز هذه النتائج توجه البحث بوجود درجة مستوى جيد من الابداع لدى الافراد المبحوثين في مستشفى أزاوي والذي يؤكد ارتفاع مستوى الابداع في الاداء لهؤلاء العاملين .

جدول رقم (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (T) لإجابات افراد العينة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
مرتكزات الاداء الابداعي			
متغير الطلاقة			
1 امتلك قدرة توفير حلول جديدة وسريعة لمواجهة مشاكل العمل.	4.39	0.540	44.979
2 لدى القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.	4.28	0.657	33.978
3 امتلك بلاغة لغوية تمكنني من استخدام اكبر قدر ممكن من الالفاظ المهنية ذات المعنى الدقيق في مجال عملي .	4.32	0.552	41.831
4 امتلك قدرة التفكير البناء السريع في ظل ضغوط العمل .	4.33	0.512	45.445
5 اعبر بطلاقة عما يجول بذهني من افكار جديدة .	4.36	0.521	45.589
المجموع	4.34	0.488	47.796
متغير المرونة			
6 اقدم افكار جديدة باستمرار تسهم بتطوير العمل وتسهيله .	4.24	0.681	31.697
7 جميع الافكار المخالفة لأفكاري الجديدة نقطة بناء في تطوير مهاراتي الفكرية والعملية .	4.55	0.542	49.926
8 المخالفين لأراء وموافقي يخدمون العمل بطريقتهم الخاصة .	4.46	0.648	39.233
9 انواع في اساليب انجازي للعمل كل فترة ممكنة .	4.09	0.822	23.195
10 ارى الاشياء من اكثر من زاوية لخدمة وتطوير عملي .	4.14	0.719	27.733
المجموع	4.30	0.540	41.867
متغير الاصاله			
11 أنجز ما يسند لي من أعمال بأسلوب متجدد.	4.38	0.543	44.288
12 أبتعد عن تكرار الحلول السابقة في حل مشكلات العمل.	4.31	0.633	36.277
13 الإجراءات المتبعة في انجاز العمل مملة نتيجة تكرارها المستمر دون تغيير .	4.18	0.872	23.643
14 ادارة النقاش والقدرة على الإقناع احدى المهارات التي أمتع بها .	4.43	0.515	48.444
15 اساهم بتطوير العمل من خلال مساهماتي الخاصة والمتمثلة بإنتاج أفكار جديدة في مجال عملي .	4.09	0.831	22.904
المجموع	4.28	0.536	41.695
متغير الافاضة			
16 لدي القدرة على تنظيم أفكاري.	4.54	0.506	53.079
17 لدي القدرة على تجزئة مهام العمل.	4.55	0.498	54.360
18 لدي القدرة على تحليل مهام العمل.	4.56	0.497	54.827
19 أحدد تفاصيل العمل قبل البدء بتنفيذه.	4.57	0.516	53.066
20 لدي القدرة على إدراك العلاقة بين الأشياء وتفسيرها.	4.44	0.662	38.055
المجموع	4.53	0.476	56.160
متغير الحساسية للمشكلات			
21 امتلك الحدس بظهور مشكلات في العمل قبل حدوثها.	3.84	0.735	20.008
22 أخطط لمواجهة اي مشكلة ممكن ظهورها في العمل وقبل حدوثها .	4.04	0.561	32.380
23 اتوقع الحلول الناجحة لحل مشكلات العمل التي يمكن ان تواجهني أثناء اداء اعمالي.	4.04	0.581	31.145

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
أحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقوم به من عمل.	4.44	0.510	49.197
أمتلك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون .	3.90	0.955	16.495
المجموع	4.05	0.476	38.565
مجموع متغيرات مرتكزات الاداء الابداعي	4.30	0.381	59.619
متغير تقييم الاداء			
يتم تقويم أداء الموظفين وفقاً لأسس ومعايير موضوعية .	3.08	1.342	0.982
يحدد نظام تقويم الأداء الوظيفي بشكل فعال نقاط القوة ونقاط الضعف لدى الموظف وذلك لتوفير أسس الترقيات.	2.33	1.272	-9.186
يطلع الموظف على نتائج تقويم أدائه السنوي ليتمكن من تعزيز نقاط القوة وتطوير وتحسين نقاط الضعف.	1.39	0.816	-34.531
يكشف تقويم الأداء عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد برامج التنمية والتطوير اللازمة.	2.34	1.288	-8.981
نتائج تقويم الأداء ذات جدوى حقيقية يستفيد منها الموظف والوزارة.	1.79	1.005	-21.077
المجموع	2.18	0.825	-17.285

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

ثانياً: تقييم الاداء الوظيفي

فيما تشير معطيات الجدول (2) الى ان الوسط الحسابي لمتغير تقييم الاداء جاء منخفضاً إذ بلغ (2.18) قياساً بمتغيرات مرتكزات الاداء الابداعي، وبانحراف معياري مرتفع نسبياً قياساً بمتغيرات مرتكزات الاداء الابداعي والذي بلغ (0.825)، وقيمة (T) البالغة (-17.285)، وتشير هذه النتائج الى ان تقييم الاداء للعاملين من الممرضين في مستشفى أزدادي لا يتفق ومرتكزات الاداء الابداعي لديهم ، إذ تدلل هذه النتائج على ان النظام المعمول به في المستشفى لا يتسم بالفاعلية المطلوبة والتي يمكن ان تخدم كل من الافراد العاملين فيه وادارة المستشفى معا وبالتالي عدم وصول الخدمات الصحية وبالشكل الذي يطمح اليه كلا من المستفيد والممرضين العاملين في المستشفى، كما تبين هذه النتائج الى النظام المتبع يتسم بالضعف ويشير الى عدم الاهتمام الكافي لتطبيق اجراءات اكثر فاعلية تمكن من الاستفادة من مخرجاته لخدمة العاملين والمستشفى معا. وعليه تبرهن النتائج أعلاه صحة فرضية البحث والتي تشير الى لا توجد علاقة توافقية معنوية يمكن على اساسها قياس مرتكزات الاداء الابداعي والمتمثلة بـ (الطلاقة، المرونة، الأصالة، التوسع أو الإفاضة، الحساسية أو الحدس تجاه حدوث المشكلات) لدى الممرضين العاملين في مستشفى أزدادي التعليمي في محافظة كركوك وقياس الاداء الوظيفي بالمستوى الكافي والذي يوجب على المنظمة المبحوثة اعتماد مرتكزات الاداء الابداعي ضمن البرامج التدريبية والتطويرية التي

تسهم بصقل الاداء الوظيفي والارتقاء بمستواه بغية بلوغ الافضل في خدمة الزبون المستفيد من خدمات المنظمة المبحوثة مع ضرورة الاشارة الى زبون المستشفى بحاجة الى خدمات صحية علاجية شفائية بتماس مباشر مع حياة الزبون المستفيد، وعليه نرى ان المنظمة المبحوثة ينبغي لها اتخاذ التدابير الكافية لجعل مرتكزات الاداء الابداعي نقطة انطلاق لبناء نظام تقييم اداء العاملين الوظيفي فيها يستند على الابداع كمتطلب لخدمة الزبون وتحقيق اهداف المنظمة في ذات الوقت.

المحور الرابع

الاستنتاجات والمقترحات

اولا : الاستنتاجات

١ تتوفر لدى الممرضين العاملين في مستشفى آزادي جميع مرتكزات الاداء الابداعي بدرجة جيدة، اذ وفقا للمؤشرات الاحصائية تبين ان المرتكزات تتوفر لدى العاملين في المنظمة المبحوثة وهي مرتبة على التوالي: الافاضة، الطلاقة، المرونة، الاصاله، الحساسية تجاه المشكلات ،اذ تعكس هذه النتيجة مدى القدرات والمهارات والامكانيات الابداعية التي يمكن ان تؤهل الممرضين من العاملين في المستشفى المبحوثة للتطوير والتجديد والابداع والتميز في اداء واجباتهم .

٢ لا تتم عملية تقييم الاداء في المستشفى المبحوثة بالفاعلية المطلوبة والكافية لتقييم الاداء والتحفيز نحو الابداع فيه والذي يسهم في خدمة كل من العاملين والمستشفى معا ، اذ يلاحظ من المعطيات الاحصائية ان ادارة المستشفى لا تعبر الاهتمام الكافي فيما يخص اعلام المشمولين بالتقييم بنتائجه وذلك اما لعدم رغبتها كإدارية بنشر نتائج التقييم للعاملين فيها وتحديدًا من الممرضين، او لعدم اهتمام العاملين انفسهم بهذا التقييم نتيجة احساسهم بعدم أهميته ودوره في تطوير قدراتهم وامكاناتهم بما يسهم بتعزيز مايمثلونه من نقاط قوة ومعالجة نقاط الضعف فيهم والتي تصب جميعها في خدمة العمل ، كما ان النظام المتبع حاليا في المستشفى لايفي بالمتطلبات والاحتياجات التدريبية اللازمة لتطوير مهارات الممرضين العاملين ، فضلا عن ان هذه العملية روتينية لا يتم الاستفادة من نتائجها ، وعليه تعكس هذه النتائج الخلل والضعف الواضح في عملية تقييم الاداء كنظام وألية عمل وتطبيق مما يؤدي الى انحراف نظام التقييم المقرر لأداء العاملين بعامة عن اهدافه الاساسية ويجعله نظاما روتينيا وعملية عقيمة لا تثمر نتائج يمكن ان يتم من خلالها تطوير الاداء.

٣ لم تشر الدلالات الاحصائية الى وجود دور لمرتكزات الاداء الابداعي في قياس الاداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفى المبحوثة، اذ لم يتم اخذ المرتكزات بنظر الاعتبار عند

صياغة نظام تقييم الاداء الوظيفي للعاملين، فضلا عن ان النظام بحد ذاته نظاما تقليديا روتينيا لا يتلاءم مع متطلبات الاداء الابداعي ولا يتوافق مع مرتكزاته.

ثانيا : المقترحات

- ١ - نتيجة للقدرات الابداعية التي يمتلكها العاملين في المنظمة المبحوثة ولغرض تطوير هذه القدرات وصلها وتحفيز الآخرين على الاقتداء بالمبدعين من العاملين ينبغي على المنظمة المبحوثة إنشاء إدارة تهتم بالإبداع وتهتم بدعم وتشجيع المبدعين والتميزين من العاملين في المستشفى بعامة والمرضىين بخاصة، تصوغ برامج تدريبية وتطويرية ترتقي بالأداء وتسمو بالعاملين نحو افاق جديدة تمكنهم من بلوغ اعلى المراتب في خدمة الزبون.
- ٢ - يتطلب الابداع اعتماد بعض من اللامركزية الادارية لفسح المجال للعاملين في اجاز اعمالهم بطريق تتفق وقدراتهم الابداعي التي تتعارض احيانا مع بعض السياسات والاجراءات في العمل، ويتطلب هذا تفويضا لصلاحيات ومشاركة العاملين في المستشفى في اتخاذ القرارات.
- ٣ - تفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير مهنية تتضمن التميز والإبداع في الأداء ومكافأة المبدعين.
- ٤ - مراجعة نظام تقييم الأداء ليتضمن أسس ومعايير تقييم موضوعية وواضحة، بما يكفل اطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم، بما يسهم في تعزيز نقاط القوة وتحسين وتطوير نقاط الضعف لدى العاملين، فضلا عن اهمية وضع الاحتياجات والمتطلبات التدريبية اللازمة لتطوير مهارات وقابليات العاملين.

المصادر

اولا: العربية

أ -الرسائلوالاطاريح

- ١ -العكدي، سوسن ابراهيم، (2013)، عناصر الثقافة التسويقية كمدخل لتعزيز متطلبات الإبداع التسويقي: دراسة استطلاعية لأراء المديرين لفنادق الدرجة الأولى في محافظة أربيل، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- ٢ - رزق الله، حنان،(2009)، "أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المؤسسات، جامعة منتوري، قسنطينة.

ب - الدوريات

- ١ - الحراحشة، محمد، (2006)، "أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية"، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 33، العدد 2.
- ٢ - السالم، مؤيد سعيد، (1994)، "العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية في منشأة صناعية عراقية"، مجلة الدراسات، مجلد 26، عدد 7.
- ٣ - حامد، نور الدين ورايس، وفاء، (2014)، أهمية قياس الاداء الابداعي في بطاقة الأداء المتوازن، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، العدد الافتتاحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر
- ٤ - منسي، حسن عمر شاكر، (2002) " نمو التفكير الإبداعي عند طلاب المرحلة المتوسطة"، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، المجلد 15، العدد 4.

ت - المؤتمرات والندوات

- ١ - كما، آيتزيان، (2005)، "تسيير المعارف والإبداع في المؤسسة العربية"، المؤتمر العلمي الرابع: الريادة والإبداع، المركز الجامعي، خميس مليانة، الجزائر، 15 و 16 مارس.

ث - الكتب

- ١ - أبوجادو، صالح محمد، (2007)، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، ط 7، دارالمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- ٢ - جروان، فتحي، (2002)، الإبداع مفهومه - معايير - نظرياته - قياسه - تدريبه - مراحل - العملية الإبداعية، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر.
- ٣ - السرور، ناديا، (2002)، مقدمة في الإبداع، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
- ٤ - السويدان، طارق والعدلوني، محمد، (2002)، مبادئ الإبداع، الكويت، شركة الإبداع الخليجي للاستثمارات والتدريب.
- ٥ - الشربيني، زكريا وصادق، يسريه، (2002)، أطفال عند القمة: الموهبة - التفوق العقلي - الإبداع، القاهرة، دارالفكر العربي.
- ٦ - شمسا، أحمد محمد صالح، (2001)، قضايا إدارية مركز دراسات جامعة القاهرة.
- ٧ - عقيلي، عمرو صفي، (2005)، الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

- ٨ - عيسى، حسن احمد، (2009)، سيكولوجية الابداع بين النظرية والتطبيق، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الاردن
- ٩ - المغربي، عبد الحميد، (2007)، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- ١٠ - محمد، بهاء زكي، (2013)، تقويم نظام الشكاوى في مكتب المفتش العام - دراسة وصفية تحليلية، منشورات وزارة النفط، مكتب المفتش العام، قسم تقييم الاداء.

ثانيا: الاجنبية

A* Journals

- 1- Cohen, B., (1999), "Fostering Innovation in a Large Human Service", Admi nistration in Social Work, Vol. 24.

B* Books

- 1- Attorneys,Amy,(2010), the managers legal handbook, , 5th Edition, Delta Printing Solutions ,California ,USA.
- 2- Cloke, Kennth, Goldmith, Joak, (2005), Resolving Conflicts At Work : Eight Strategies For Everyone On The job, John Wiley &son, San Fransico.
- 3- Spence, W. R., (1994), "Innovation: The Communication of Change in Ideas ", First edition, Chapman Hall, UK.
- 4- Robbins , Stephen ,(2001) , " Organizational Behavior " 9th ed , Prentice-Hall , Inc. , New Jersey , USA..
- 5- Haneberg , lisa, (2010) , The High Impact Middle Manager Powerful Strategies to Thrive The Middle ,Astdpress ,Danvers, USA.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

أنموذج استمارة الإستبانة

م / استمارة استبانة

السادة الممرضون المحترمون

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستمارة التي بين أيديكم هي جزء من متطلبات إعداد البحث الموسوم ((دور مهارات الاداء الابداعي في تقييم الاداء الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الممرضين العاملين في مستشفى أزاوي التعليمي في مدينة كركوك))، وقد جاء تصميم الاستمارة وما تحتوي من أسئلة، بهدف التعرف على مدى توفر مرتكزات الاداء الابداعي وعلاقته بتقييم الاداء في مستشفاكم. نتقدم بالشكر الجزيل لتعاونكم معنا في تقديم الإجابة الكاملة والدقيقة، إذ إن إجاباتكم سوف تسهم في التوصل إلى النتائج الدقيقة التي تعد الأساس الذي يبنى عليها الاستنتاجات والمقترحات التي يمكن تعميمها والاستفادة منها مستقبلاً إن شاء الله. شكراً لتعاونكم

الباحثان

أولاً : البيانات التعريفية

أدناه مجموعة من الفقرات يرجى وضع علامة أو إشارة على الاختيار المعبر عن شخصكم لطفاً.

- الجنس : ذكر () أنثى ()
- العمر (سنة): 30 سنة فما دون 31-35 سنة 36-40 سنة 41 سنة فأكثر
- سنوات الخبرة : 3 - 7 سنوات 8 - 12 سنة 13-17 سنة 18 سنة فأكثر

ثانيا : المقاييس الخاصة بمتغيرات البحث

ت	العبارات	اتفق	غير متأكد	لا اتفق
مرتكزات الاداء الابداعي				
متغير الطلاقة				
1	امتك قدرة توفير حلول جديدة وسريعة لمواجهة مشاكل العمل.			
2	لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.			
3	امتك بلاغة لغوية تمكنني من استخدام اكبر قدر ممكن من الالفاظ المهنية ذات المعنى الدقيق في مجال عملي .			
4	امتك قدرة التفكير البناء السريع في ظل ضغوط العمل .			
5	اعبر بطلاقة عما يجول بذهني من افكار جديدة .			
متغير المرونة				
6	اقدم افكار جديدة باستمرار تسهم بتطوير العمل وتسهيله .			
7	جميع الافكار المخالفة لأفكاري الجديدة نقطة بناء لتطوير مهاراتي الفكرية			
8	المخالفين لأراء ومواقفي يخدمون العمل بطريقتهم الخاصة .			
9	انوع في اساليب انجازي للعمل كل فترة ممكنة .			
10	ارى الاشياء من اكثر من زاوية لخدمة وتطوير عملي .			
متغير الاصاله				
11	انجز ما يسند لي من أعمال بأسلوب متجدد.			
12	ابتعد عن تكرار الحلول السابقة في حل مشكلات العمل.			
13	الإجراءات المتبعة في انجاز العمل مملة نتيجة تكرارها المستمر دون تغيير.			
14	ادارة النقاش والقدرة على الإقناع احدى المهارات التي أتمتع بها .			
15	اساهم بتطوير العمل من خلال مساهماتي الخاصة والمتمثلة بإنتاج أفكار جديدة في مجال عملي .			
متغير الافاضة				
16	لدي القدرة على تنظيم أفكاري.			
17	لدي القدرة على تجزئة مهام العمل.			
18	لدي القدرة على تحليل مهام العمل.			
19	أحدد تفاصيل العمل قبل البدء بتنفيذه.			
20	لدي القدرة على إدراك العلاقة بين الأشياء وتفسيرها.			
متغير الحساسية للمشكلات				
21	امتك الحدس بظهور مشكلات في العمل قبل حدوثها.			
22	أخطط لمواجهة اي مشكلة ممكن ظهورها في العمل وقبل حدوثها .			
23	أتوقع الحلول الناجحة لحل مشكلات العمل التي يمكن ان تواجهني اثناء اداء			
24	أحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقوم به من عمل.			
25	أمتلك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون .			
متغير تقييم الاداء				
26	يتم تقويم أداء الموظفين وفقاً لأسس ومعايير موضوعية .			
27	يحدد نظام تقويم الأداء الوظيفي بشكل فعال نقاط القوة ونقاط الضعف لدى الموظف وذلك لتوفير أسس الترفيات.			
28	يطلع الموظف على نتائج تقويم أدائه السنوي ليتمكن من تعزيز نقاط القوة وتطوير وتحسين نقاط الضعف.			
29	يكشف تقويم الأداء عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد برامج التنمية والتطوير اللازمة.			
30	نتائج تقويم الأداء ذات جدوى حقيقية يستفيد منها الموظف والوزارة.			