



جامعة الجميع الذكية ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة المشاريع

الابتكار وأثره في زيادة الإنتاجية في قطاع التدريب

دراسة تطبيقية على مركز التدريب العدلي بوزارة العدل بالمدينة المنورة

Innovation and its impact on increasing productivity in the training sector

An applied study on the forensic training center at the Ministry of Justice in

Madinah

قائد الفريق:

الدريسيه طاهر فارس

٢٠٢٢٠٠٦٢٤٠

أعضاء الفريق:

أحمد الانصاري

٢٠٢١٢٠٦٥١٥

المشرف:

د. وليد عبد الجواد

٢٠٢٣ م – ١٤٤٤ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مستخلص الدراسة

عنوان البحث: الابتكار وأثره في زيادة الإنتاجية في قطاع التدريب .

مشكلة الدراسة: تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي (إلى أي مدى يؤثر الابتكار في زيادة الإنتاجية في قطاع التدريب؟).

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قطاع التدريب بمركز التدريب العدلي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية البالغ عددهم تقريبا ٢٠٠ موظف، وبعدد التطبيق الميداني حصل الباحثين على عدد ١٨٩ استبانة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل الإحصائي .

أهم النتائج:

- بيئة العمل الإيجابية تزيد من الالتزام والاستقرار الوظيفي.
- العلاقة طردية بين الابتكار وزيادة الإنتاجية.
- الابتكار في العمل يساهم في النمو والتحسين والتطوير في المنظمات .
- الابتكار في العمل يؤدي إلى ظهور منتجات جديدة .

أهم التوصيات:

- الاهتمام بنشر ثقافة الابتكار في العمل .
- تسهيل إستقبال المبادرات وتطبيقها في المنظمة .
- تحفيز الموظفين على الابتكار .
- تقديم الدعم لأصحاب الابتكار .

Conclusion of Research

Title of Research: Innovation and its impact on increasing productivity in the training sector .

Study problem: The study problem is determined in the following question (How much does the Innovation affects the increase in productivity in the training sector?) .

Community and Sample of the Research: The study population consists of all workers in the training sector at the Forensic Training Training Center in the city of Riyadh in the Kingdom of Saudi Arabia, whose number is approximately 200 employees, and by the number of field applications, the researchers obtained 189 questionnaires complete with data and valid for statistical analysis.

The most important conclusions:

- A positive work environment increases commitment and job stability.
- The positive relationship between innovation and increased productivity.
- Innovation at work contributes to growth, improvement and development in organizations.
- Innovation in work leads to the emergence of new products.

Recommendations:

- Paying attention to spreading the culture of innovation at work.
- Facilitating the reception and application of initiatives in the organization.
- Motivating employees to innovate.
- Providing support to innovators

إهداء ،،

نهدي ثمرة جهدنا هذا المتواضع لكل القياديين والمهتمين بالابتكار في بيئة العمل وكل من يحرص على التطوير

والتحسين ويؤمن بأهمية الابتكار في العمل ..

"الى كل الباحثين عن الابتكار فالوقت لم يفت لكي تبدأ رحلتك ،،،"

شكر وتقدير،،

قال النبيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ)

الشكر لله وحده على فضله وإحسانه الذي أنعم علينا بنعمة العلم والإيمان وحثنا على المثابرة والجهد في العمل للحصول عليه بلا حدود لا زمان أو مكان .

" نهدي خلاصة النجاح لمعلمينا الأفاضل الذي ن لم يدخر وا جدها في مد يد العون لنا وللزملاء.

شكر أ لكل من كان له بالغ الأثر في تخطي الكثير من العقبات والصعاب من الأهل والأصدقاء.

نشكر كل من تعاون معنا لإخراج هذا البحث سواء بمعلومة بالمشاركة بالاستبيان او مقابلة.

واخيراً نشكر صاحب راية جامعة الجميع الذكية - ميدأوشن من تبني مبدأ المجتمع التعليمي التعاوني، وتقديم العلم مقابل العمل لتنمية وبناء المجتمعات.

ونهدي هذا البحث لكل القياديين والمهتمين بالابتكار في بيئة العمل وكل من يحرص على التطوير والتحسين ويؤمن بأهمية الإبتكار في العمل."

قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
	تمهيد	
	مستخلص الدراسة	III
	Conclusion of Research	IV
	إهداء	VI
	شكرو تقدير	VII
	قائمة المحتويات	VIII
	قائمة الجداول	XIV
	قائمة الاشكال	XVII
	قائمة الملاحق	XVII
	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
	مقدمة	١
١	مشكلة الدراسة وأهميتها	٢
١-١	مفاهيم الدراسة	٢
٢-١	اشكالية الدراسة	١٠
٣-١	أهمية الدراسة	١١
٤-١	أهداف الدراسة	١١
٥-١	اسئلة الدراسة	١٢

٦-١	الدراسات السابقة	١٢
٧-١	المنطلقات النظرية للدراسة	٣٠

م	الموضوع	الصفحة
٨-١	النظريات المفسرة لموضوع الدراسة	٣٣
	نظرية ووترومان وبيترز (البحث والتفوق)	٣٣
أ	نظرية كليفورد كافييني (الأداء الفائق)	٣٤
ب	نظرية ادوارد دي يونو (التفكير الإبداعي)	٣٤
ج	نظرية اوسبورن	٣٥
٢	المتغير الأول: تأثير الابتكار	٣٥
١-٢	أثر الابتكار على الفرد والمجتمع	٣٥
٢-٢	أثر الابتكار على مؤسسات العمل	٣٦
٣-٢	معوقات الابتكار	٣٦
٤-٢	العوامل المؤثرة في الابتكار	٣٧
م	الموضوع	الصفحة
٣	المتغير الثاني: زيادة الإنتاجية	٣٧

١-٣	محددات وخصائص الفاعلية الانتاجية	٣٧
٢-٣	أساليب قياس الفاعلية الإنتاجية	٣٨
٣-٣	أهمية كفاءة الإنتاج	٣٩
٤-٣	العوامل المؤثرة على الإنتاجية	٤٠

الفصل الثاني: الدراسة العملية واجرائها المنهجية		
٤	الاجراءات المنهجية للدراسة	٤١
	مجتمع وعينة البحث	٤٢
	صدق وثبات أداة الدراسة	٤٣
	أساليب التحليل الاحصائي	٤٥
	خصائص عينة الدراسة	٤٦
	الدراسة الوصفية والتحليلية لإجابات أفراد العينة	٥١
	المحور الأول	٥٢
	المحور الثاني	٥٥
	المحور الثالث	٥٩
	اقتراحات وتوصيات الدراسة	٦٣

م	الموضوع	الصفحة
	الفصل الثالث: ملاحق الدراسة	
	مراجع الدراسة	٦٩

٧١	ملاحق الدراسة
٧٦	ملخص الدراسة
٧٨	Abstract

قائمة الجداول

م	الموضوع	الصفحة
١	معامل الثبات للدالة	٤٣
٢	مقياس ليكرت الخماسي	٤٤
٣	ميزان تقديري وفقا لمعيار ليكرت الخماسي	٤٥
٤	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	٤٦
٥	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	٤٧
٦	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	٤٨
٧	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي	٥٠
٨	المحور الأول	٥٣
٩	المحور الثاني	٥٦
١٠	المحور الثالث	٦٠

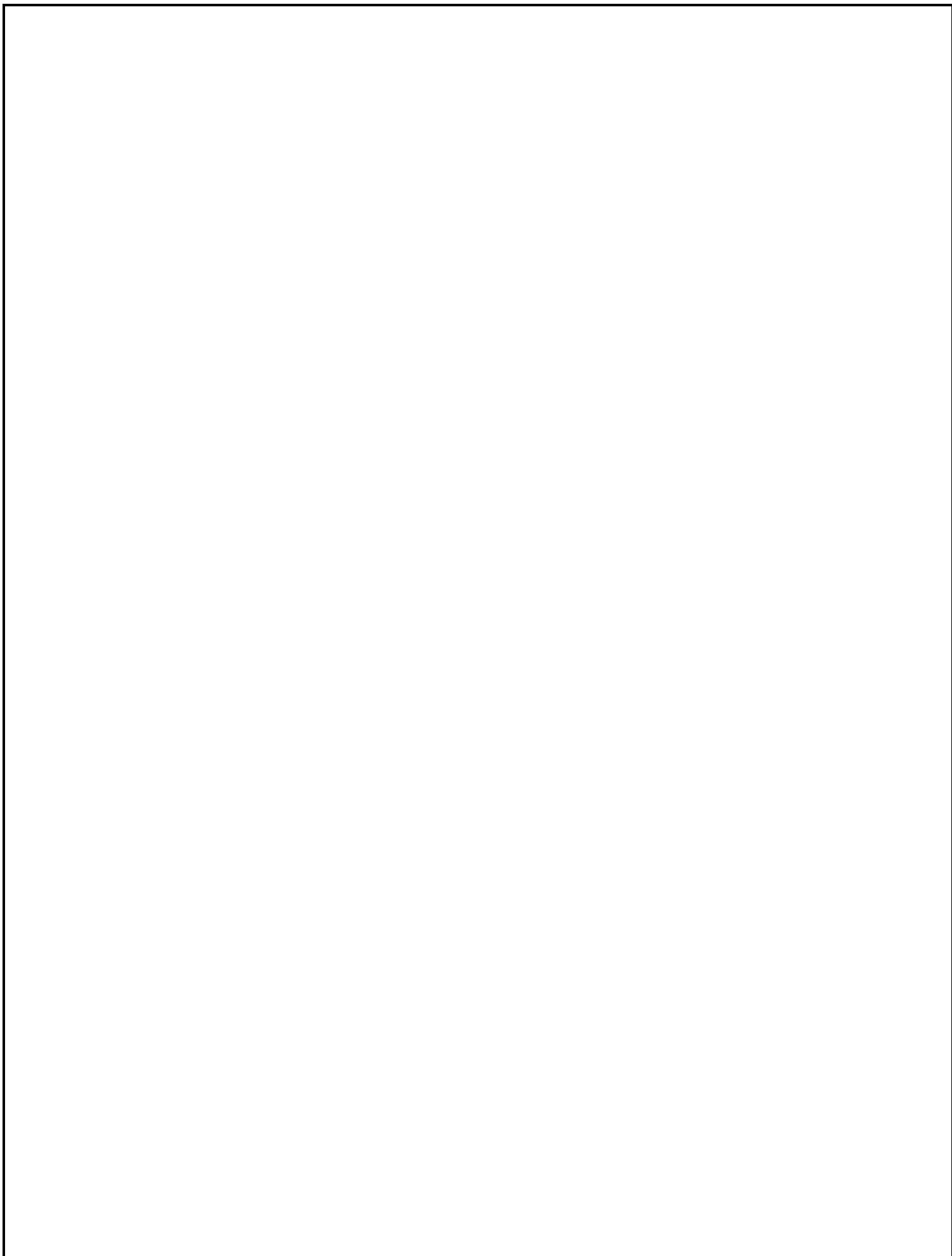
قائمة الأشكال

م	الموضوع	الصفحة
---	---------	--------

٤٧	١ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
٤٨	٢ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي
٤٩	٣ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر
٥١	٤ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

قائمة الملاحق

م	الموضوع	الصفحة
١	الاستبيان	٧١



١- الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه وسلم أجمعين.. وبعد

تمتد جذور الابتكار إلى العصور الوسطى حيث كان يسمى في ذلك الوقت بالتقليد، وهو من استراتيجيات العمل لتكوين حرفيين للاستفادة منهم في محاكاة الواقع المتغير، وقد واجه المجتمع هذه الاستراتيجية والعملية بنوع من الاحتقار بسبب ممارسات كان يقوم بها المقلدون الحرفيين حتى عصر النهضة في منتصف القرن الثامن، والتي ظهرت فيه الممارسات الإيجابية، وتم النظر إليها كنوع من الفن، ثم ظهر مصطلح الاختراع في عصر النهضة وامتد ليشمل مفهوم الإيجاد والاكتشاف في منتصف القرن الرابع عشر.

ولقد أصبح الابتكار سمة مميزة في المؤسسات والدول الساعية نحو التقدم، حيث يقدم حلول مشابها، في عالم يعج بالتحديات التي فرضها نظام العولمة الجديد، فالتنافس الشديد بين المؤسسات والتكنولوجيا زادت سرعة خطى التنافس بين المؤسسات المحلية والعالمية التي تعمل بأسلوب ابتكاري.

وقد أضحى الفهم المدرك لعملية الابتكار في الوقت الحالي، يتعلق بمعرفة الكيفية، التي يتم بها بناء جسم معرفي بشري داخل المؤسسة يطلق عليه الرأس المال البشري، وفي إطاره يتم استغلال مواهب الأفراد وطاقاتهم الفكرية الكامنة لابتكار خدمات ومنتجات وأساليب عمل جديدة.

وعلى إثر ذلك، سنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على تجربة مركز التدريب العدلي في مجال الابتكار وإظهار أثرها على إنتاجية العمل.

١. مشكلة الدراسة وأهميتها

١-١ مفاهيم الدراسة:

إن الاطار المفاهيمي يشكل الخلفية التي ينطلق منها الباحث في إنجاز بحثه، وتعتبر المفاهيم بمثابة الأدوات أو المفاتيح التي تنقل من خلالها الأفكار النظرية إلى واقع ملموس فيطلع عليها القارئ، ويدرك مضامينه لذا كان على الباحثين تحدد المفاهيم بالشكل الذي يمكن قراءته ويسمح لهم بفهم المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها دون التباس، ونخص بالمفاهيم مجموعة الآراء والأفكار والمعتقدات حول أشياء محددة. كما تعرف بأنها أسماء تطلق على الأشياء التي هي صنف واحد وهي ليست ثابتة وقابلة للتحويل، وإنما هي أفكار جزئية وديناميكية تتبدل طبقا لتغير العصور و تغير الظروف الموضوعية والحياتية. ونظرا لأهمية تحديد المفاهيم التي تعد من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لأي دراسة، فقد قمنا بضبط المفاهيم المتعلقة بموضوع بحثنا.

أ) مفهوم الابتكار:

إن مفهوم الابتكار (Innovation) هو مفهوم واسع ويشمل كل ما هو جديد ومختلف يميز المؤسسة عن الآخرين ويمنحها دعما في المركز التنافسي وتحسين الأداء سواء كان الابتكار في مجال المنتج ج أم طرق الأداء الإداري، أو المالي أو التسويقي أو الإنتاجي، فاستخدام طريقة معالجة للمواد الداخلة في تصنيع المنتج هو ابتكار أو استخدام طريقة جديدة في تقديم الخدمة للزبون هو ابتكار أو القيام بنشاط تنظيمي جديد هو ابتكار، فالابتكار مرتبط بأي فعل أو شيء جديد من قبل المؤسسة وقد يكون على شكل حل جديد لمشكلة قائمة، ولقد وردت عدة تعاريف للابتكار أهمها :-

- يعرف الابتكار بأنه عملية عقلية ديناميكية تتطلب أن يكون التفكير الابتكاري أحد مدخلاتها لتطوير أفكار جديدة أو خلق استخدامات جديدة للمنتجات القائمة مع التأكيد على أن التجديد يجب أن يكون

شيئا أفضل، ويمكن وصف ديناميكية الابتكار بأنها دورة تدور حول الابتكار والتغيير، بحيث تكون هذه

الدورة خطية.

ويعرف أيضا بأنه قدرة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق، أي أن تكون المؤسسة الابتكارية هي الأولى بالمقارنة مع المنافسين في التوصل إلى الفكرة الجديدة أو المفهوم الجديد أو الأولى في التوصل إلى المنتج أو الأولى في الوصول إلى السوق.

■ يعرف الابتكار بأنه: الاختراع والتطبيق لممارسات وعمليات وهياكل أو أساليب والتي تمثل حالة جديدة

من الفن والتي تسعى لمزيد من الأهداف التنظيمية.

■ يعرف الابتكار بأنه: عبارة عن مظهر أساسي من مظاهر أداء المؤسسات والأمم، ذلك أن السبب الرئيسي

لأهمية الابتكار هو أنه يسمح للمؤسسات بأن تتفاعل مع التغيرات بسرعة وذلك لتكون قادرة على إيجاد

واكتشاف منتجات وأسواق جديدة وأخيرا للحماية من البيئة غير المناسبة، كما أنه في إطار تحليل

المصدر المعتمد على الموارد، فإن الابتكار يتحدد كميزة تنافسية مستدامة أيضا

بناءً على التعاريف السابقة، يمكن القول بأن الابتكار هو عملية تطوير أفكار جديدة أو خلق استخدامات جديدة

للمنتجات القائمة، حيث يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق.

ب) مفهوم العمل:-

لغة: من عمل فعل فعلا عن قصد، مارس نشاطا وقام به بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية،

وعلية فالعمل يعني المهنة.

اصطلاحا: يعرفه معجم الموارد البشرية: بذل جهد بدني أو عقلي لإتمام شيء ما أو لتحقيق هدف معين، وهو مهنة

يزاولها الفرد ويتقاضى عنها أجر، والعمل هو المكان الذي يتفاعل فيه الفرد مع صاحب العمل، ويشكل العمل أهم

جزء في حياة الإنسان وذاته وكيونته.

وعليه فالعمل هو ذلك الجهد العضلي والفكري الذي يبذله الانسان من أجل غاية ما بأجر من صاحب العمل، ويرى

"هيجل": "ن العمل أساس الحرية وحرية النسان في الكون، لأن العمل هو وسيلة أساسية لخلق الثروة في المجتمع"،

ويُفهم من تعريف هيجل للعمل بأنه مقياس للتحرر فهو نشاط اجتماعي يخلق به الثروة التي تعبر عن ذاته.

وهناك من يُعرفه على أنه: مجموع المهام التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيله واحدة أو عدة وسائل، أي أن العمل هو الجهد المبذول من الفرد بوسائل عدة أو مختلفة .

ج) مفهوم الإنتاج :-

لغة: نتجت الناقة أولادها وأنتجت الناقة ولدت ثمرة الشيء والمنتوجة الاشياء المستمرة والجمع منتجات.

اصطلاحا:

- الإنتاج عبارة عن إيجاد المنفعة من حيث أنها لم تكن لها وجود من قبل أو إضافة المنفعة إلى السلعة التي تحتوي على قدر معين فيها بإعادة تشكيلها مثلاً.
- المنزج بين عناصر الإنتاج في مراحل متعاقبة لتغيير شكلها والحصول على منتج يشبع حاجة معينة.
- الإنتاجية مؤشر يستخدم لقياس حجم المدخلات المطلوب لتحقيق حجم معين من المخرجات، وهذا يعني العلاقة القائمة بين المدخلات من عناصر الإنتاج والمخرجات من السلع المنتجة.

تعريف الفاعلية الإنتاجية:

الانتاج يعني استخدام مختلف عوامل الانتاج وهي: العمل ورأس المال والتنظيم والموارد البشرية والمواد الخام، أما الإنتاجية: نستعملها عندما نريد قياس أثر زيادة عامل من عوامل الإنتاج بوحدة واحدة مع بقاء وثبات العوامل الأخرى فنقول الإنتاجية الحدية للعمل معناه الأثر الذي يتركه زيادة وحده واحده من العمل على الانتاج والإنتاجية أيضا تعني:

"الإنتاجية = الكفاءة + الفعالية لإنتاجية = عمل الأشياء بشكل صحيح + عمل الأشياء الصحيحة".

مفهوم الفعالية: إن مفهوم الفعالية مفهوم مركب ومعقد وحتى الآن لا يوجد اتفاق بين الكتاب والباحثين حول مفهوم موحد للفعالية أو العوامل المحددة لها، لقد أشارت العديد من الدراسات والبحوث الميدانية إلى وجود علاقات متداخلة ومتشابكة بين فعالية المؤسسة من جهة والعوامل المؤثرة فيها من جهة أخرى، ورغم هذا الشكال الذي يمثل تحدي أمام الباحثين إلا أن هناك محاولات جادة للوصول إلى مفاهيم خاصة بالفعالية.

ورغم تعدد مفاهيم الفعالية إلا أنها تختلف عن مفهوم الكفاءة فالفعالية تعتبر محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما يحتويه من أنشطة فنية وإدارية ووظيفية، ومدى تأثيره بالمحيط، كما أنها ترتبط بمدى تحقق المؤسسة لأهدافها، فالمؤسسة أو المنظمة التي تستطيع تحقيق أهدافها في الوقت المحدد وبأقل كلفة يمكن وصفها أو الحكم عليها بأنها مؤسسة فعالة، (مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية-العدد الأول ٢٠٠٠).

محددات وخصائص الفاعلية الإنتاجية:

- تتعدد خصائص ومحددات الفاعلية طبقاً لدراسة (مجلة المرسال، حسين، هدى، فبراير ٢٠٢١) كالتالي:
- التنوع في أشكال وألوان اللغة داخل المنظمة.
 - التقدم التقني
 - منهجية تخزين واسترداد المعلومات الواردة في نفس الوقت، ويمكن لوحدة الهيكل المفصلي المفكوك أن تحافظ على الحساسية البيئية وتنوع الاستجابة.
 - المنظور الزمني قصير الأجل أو طويل الأجل ومستوى التحليل مهمان أيضاً.

أما بالنسبة للإنتاجية فيمكن حصر خصائصها في ثلاث مجموعات وهي الآتي:

- محددات مباشرة: وهي المحددات التي تؤثر بشكل مباشر على العلاقة إلى تحكم مدخلات العملية الإنتاجية بمخرجاتها.
- محددات غير مباشرة: وهي المحددات التي تؤثر بشكل غير مرئي أو غير مباشر على العلاقة التي تحكم المدخلات بالمخرجات.
- محددات إستراتيجية: وهي التشريعات أو السياسات والقوانين والبنية المؤسسية التي تؤثر على الإنتاجية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مع العلم أن الثلاث لا مجموعات غير منفصلة عن بعضها، بل لها تأثير متداخل على بعضها.

ان تحقيق مستوى عالي من الإنتاجية في جميع المجالات يتطلب ذلك فاعلية عالية بالضرورة، ويتوقف ذلك أساسا على نوعية الادارة الشاملة بجميع أوجهها: (إدارة الأعمال، إدارة الوقت، إدارة الجودة والتحسين المستمر، إدارة الضغوط والأزمات، إدارة التغيير... إلخ) ، ويقف على رأس هذه الدارات ما يمكن أن يسمى بـ (إدارة العقل) التي تحكم جميع النشاطات الإنسانية، والتي هي بحق إدارة جميع الإدارات.

أساليب قياس الفاعلية الإنتاجية

مهما كان نوع منتجاتك أو الخدمات التي تقدمها، فإنه من المهم قياس نشاط الموظفين وفعاليتهم بأكبر دقة ممكنة، لضمان الفاعلية في مكان العمل، يمكن أن يشكل تحديا.

"إذا كان بإمكانك قياسها فإمكانك تحسينها"-بيتر دريكر، محترف في التأليف والادارة

"حيث إن إحدى الدراسات التي تم نشرها من مؤسسة جالو للأبحاث": أوضحت أن ٧٠ % من الموظفين في الولايات المتحدة الأمريكية مشتتون عن أعمالهم، سواءً بالهواتف الذكية، عن طريق وسائل التواصل الاجتماعية أو البريد الإلكتروني الشخصي أو متطلبات حياتهم الشخصية لذلك يجد أغلب الموظفين صعوبة في التركيز والقيام بمهامهم. ويؤدي نقص الاهتمام من قبل الموظفين إلى إنتاج منخفض أو متوسط لذلك أصبح قياس فاعلية الموظفين بدقة وسيلة هامة لمعرفة مدى مهارة تجاوب وإنتاج الموظفين.

وأفضل ثمان وسائل لقياس فعالية الموظفين هي كالتالي:-

أ – الإدارة وفقا للأهداف: فاذا كان هدف الشركة زيادة الاحتفاظ بنسبة ٢٥ % خلال العام المقبل فمن المهم

حينها تحديد نوع التدريب والحوافز اللازمة لضمان تأهيل الموظفين لتحقيق هذا الهدف، في حين أن الاحتفاظ

بالعملاء سيتطلب تقديم خدمات عالية الجودة.

ولضمان قياس إنتاجية تقييمات الموظفين السنوية أو نصف السنوية عن الإنجازات التي تحققت مثل خفض شكاوى العملاء بنسبة ٢٠٪

كما يجب أن يجتمع الموظفين مع المشرفين على فترات منتظمة لمناقشة ما تم إنجازه، وحل المشكلات عندما تحدث.

ويساعد قياس الإنتاجية على مدار العام على إبقاء الموظفين مركزين على أهدافهم، كما يمكن تحديد ووضع أهداف السنة الجديدة مسبقا.

ب- **القياس الكمي:** ويمكن قياس الإنتاجية بها بسرعة من خلال برامج الإنتاجية أو جداول البيانات، للوصول إلى أرقام تكشف عن المكاسب أو الخسائر المتعلقة بالإنتاجية خلال فترة محددة.

كما يمكن قياس الإنتاجية من خلال عدد أو كمية المنتجات المصنعة، أو من خلال القيمة المالية للمنتج أو الخدمة. يجب أن يقيس هذا النوع مقدار الوقت الذي يقضيه الموظفون في أنشطة مثل التدريب الوظيفي، وأوقات انتظار وصول المواد أو الأجهزة التي يجب إصلاحها، وغيرها من العوامل.

ج- **المردود الكامل (٣٦٠ درجة) :** تعتمد هذه الطريقة على قياس تعليقات زملاء العمل، ويمكن تطبيقها فقط في الشركات التي يتفاعل فيها الموظفون مع بعضهم البعض بشكل جيد.

يتطلب تقييم إنتاجية الموظف من قبل كل شخص يعمل معه يوميا إلى العاملين في تكنولوجيا المعلومات إلى موظفين الاستقبال، حيث يشارك الجميع في إبداء تعليقاتهم حول مساهمة الموظف في تحسين إنتاجية الشركة. وتعمل هذه الطريقة بشكل أفضل في المؤسسات الصغيرة، التي يعرف فيها جميع الأشخاص بعضهم البعض، ومن أجل تحقيق نتائج دقيقة ينبغي تدري الموظفين أولا ات ونراء متوازنة وغير متحيزة تعتمد على قدرات زملائهم في العمل وليس على المشاعر الشخصية.

د- **قياس إنتاجية المبيعات:** وقد يكون من الصعب قياس إنتاجية المبيعات بدقة كاملة، بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر على إنتاجية موظف المبيعات، ويمكن البدء بتسجيل إنتاجية موظفي المبيعات خلال فترة محددة من خلال:

- قياس إجمال المبيعات خلال تلك الفترة، والمبلغ الجمالي الذي حققته المبيعات.

- عدد المكالمات للعملاء الحاليين.

- عدد المبيعات للعملاء الحاليين.

- عدد العملاء الجدد.

- عدد المكالمات للعملاء المحتملين

- حجم النفقات لكل عملية بيع أو اكتساب عملاء جدد.

ويجب تسجيل هذه الأرقام بانتظام باستخدام ارقام معينة أو جداول البيانات، كما أن هناك عوامل أخرى يجب

قياسها مثل اتجاهات النمو الحالية والتغيرات التي تحدث في السوق.

هـ- قياس إنتاجية الخدمات: تقوم بعض شركات الخدمات بقياس الإنتاجية من خلال حساب عدد المهام المنفذة

أو عدد العملاء الذين تقدم إليهم الخدمات خلال اليوم أو الساعة، بينما تقوم شركات أخرى بقياس سرعة تقديم

المنتجات أو الخدمات، وآراء العملاء، ويمكن قياس إنتاجية خدمة العملاء بطرق عديدة مثل:

- المدة التي تستغرقها خدمة العميل (أوقات انتظار المكالمات).

- المدة المستغرقة لإنجاز طلب العميل.

- معدلات الاحتفاظ بالعملاء (النسبة المئوية للعملاء الذي يعودون مرة واحدة على الأقل).

- عدد مرات إرجاع المنتجات.

- عدد شكاوى العملاء التي يتم تلقيها خلال فترة معينة.

و- قياس إدارة الوقت: تقيس هذه الطريقة الموظفين من خلال تحديد الوقت الذي يستغرقه الموظفون لإتمام

مهامهم، والوقت المهدر بسبب الظروف المرضية أو الإجازات أو المحادثات غير المتعلقة بالعمل، أو التشتت الناتج عن

وسائل التواصل الاجتماعي.

يمكن أن تساعد هذه الطريقة الموظفون والمدراء على وضع أهداف للحد من إهدار الوقت، ويمكن استخدام عدد من

البرام لقياس الوقت الذي ينفقه الموظفون على الإنتاج أو وهدهد بدقة مثل:

- I Done This: هو برنامج يرسل بريدا إلكترونيا للموظف في نهاية كل يوم عمل، ويرد الموظف برسالة أخرى يذكر فيها المهام التي أنجزها خلال اليوم، وبذلك يتم رصد إنتاجية الأشخاص يوميا
- Knowledge Sync: هو برنامج يرسل رسائل تحذيرية لإدارة في حالة وجود شكاوى للعملاء أو فواتير متأخرة أو جداول بيانات لم يتم تقديمها في الوقت المحدد.
- ز- قياس الإنتاجية بالأرباح: يمكن استخدام الأرباح كأداة فعالة لقياس إنتاجية الفريق، وقد أصبح هذا النوع من القياس الطريقة المفضلة للعديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- وتركز هذه الطريقة على النتيجة النهائية وحجم الأرباح التي حققها الشركة، بدلا من رصد إنجازات الموظفين، وتضمن عدم حرمان الموظف من التفكير والعمل المبتكر، أو إهدار جزء كبير من وقت الإدارة. ويمكن معرفة النتائج من خلال معدل فعالية الفريق، عبر قياس حجم الربح الاجمالي الذي تحققه الشركة مقابل للوقت، لأنها تعكس عمل الفريق بشكل أكثر ذكاء وليس لوقت أطول.
- ح- قياس جودة المهام المكتملة:
- تعتمد هذه الطريقة على التركيز على النتائج ومدى جودة المهام التي نفذت من رصد العادات والسلوك خلال العمل. ويمكن تقسيم المشروعات إلى مهام فردية يُكلف بها الموظفون الأكثر قدرة على تنفيذها، ويستمر ذلك الأمر حتى تكتمل المشروعات.
- وهناك عدد من البرامج التي تساعد المديرين في رصد المشروعات وتنفيذ المهام مثل "Producteev" "Atlassian"

٢-١ اشكالية الدراسة:

في أغلب الأحيان تدل الأدبيات على أن مصطلح الابتكار والإبداع لهما المعنى نفسه، إلا أن بعض الكتاب المتخصصين يميلون إلى التفريق بين المصطلحين.

فالابتكار يتعلق باستكشاف فكرة جديدة مميزة، وأما الإبداع يتعلق بوضع هذه الفكرة موضع التنفيذ على شكل عملية أو سلعة أو خدمة تقدمها المنظمة لربائنها.

إذا كان الابتكار عام متعلق بالأشخاص فإن الإبداع يتعلق بالمنظمة وبنشاتها الإنتاجي والتسويقي. من هذا المنطلق يمكن القول إن معظم الأشخاص يمكن أن يكونوا مبتكرين إذا توفرت لديهم الظروف المناسبة لذلك، من بين الفروق الموجودة بين المصطلحين، فإن التفكير الابتكاري يمكن تعلمه والتدريب عليه و هو بصفة عامة يسبق الإبداع ويقف كأحد شروط نجاحه وحتى لو كان لكل مصطلح مدلوله الخاص، فإننا نعتقد انهما متلازمان ونعتبر انه من الخطأ فصلهما ،و لقد أصبح الابتكار سمة مميزة في المؤسسات والدول الساعية نحو التقدم، حيث يقدم حلول مثلى في عالم يعج بالتحديات التي فرضها نظام العولمة الجديد فالتنافس الشديد بين المؤسسات والتكنولوجيا زادت سرعة خطى التنافس بين المؤسسات المحلية والعالمية التي تعمل بأسلوب ابتكاري وهذا ما دفعنا إلى البحث والتعمق في هذا الموضوع كمحاولة للكشف عن علاقة بيئة العمل بجميع متغيراتها الداخلية على رضا العامل داخل المنظمة، وقد انطلقنا في مسيرتنا البحثية من التساؤل التالي (إلى أي مدى يؤثر الابتكار على إنتاجية العمل ؟) ، وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :-

- هل توجد علاقة بين الابتكار و الموظف ؟
- هل يوجد علاقة بين الإبتكار والإنتاجية ؟
- هل يوجد علاقة بين إبتكار الموظف وزيادة الإنتاجية ؟

٣-١ أهمية الدراسة:

الابتكار هو مصدر مهم لبناء ودعم وتحقيق أهداف المنظمات وتبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع لكونه يدرس موضوع الابتكار ومدى تأثيرها على المنظمات وزيادة الانتاجية.

تتسم أهمية هذا البحث لكونه يدرس أهم قضية تنظيمية قد تواجه العديد من المنظمات ألا وهي زيادة الإنتاجية ومدى تأثيرها بإبتكار الموظف في العمل .

أ- الأهمية العلمية:

- تكمن أهمية الدراسة في الجانب العلمي في المساعدة على الثراء المعرفي بمجال الابتكار في العمل.
- سد النقص في بعض الجوانب التي أغلقتها الدراسات السابقة.
- تساعد الدراسة في توضيح الارتباط بين مجال الابتكار في العمل لية وبين زيادة الإنتاجية في المنظمات .

ب - الأهمية العملية:

- التأكد من تحقق فرضيات الدراسة بأرض الواقع.
- تسليط الضوء للمسؤولين في المنظمات بأهمية الابتكار وبالتالي العمل على توفير بيئة عمل جيدة تخدم وتعزز فعالية الموظفين فرص للمبادرات وتطبيق مجالات الابتكار في العمل .
- إبراز أهمية الابتكار في العمل وأنه العنصر الفعال في زيادة الإنتاجية في المنظمات .
- إيجاد ما يفعل ويحفز الابتكار لدى الموظفين في المنظمات .

٤-١ أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من الدراسة هو توضيح مدى ارتباط وتأثير الابتكار في العمل بزيادة الإنتاجية في قطاع التدريب من خلال:-

- التعرف على مفهوم وخصائص وأهمية الابتكار في العمل .

- دراسة إدراك المنظمات لمدى أهمية الابتكار في العمل لزيادة الإنتاجية .
- التعريف بمجالات الابتكار بالمنظمات وتأثيراتها.
- تقديم عدد من التوصيات العملية التي تساعد في زيادة الإنتاجية بتفعيل الابتكار في العمل .

٥-١ اسئلة الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة في الاجابة على التساؤل التالي

" إلى أي مدى يؤثر الابتكار في العمل على زيادة الإنتاجية في قطاع التدريب ؟"

لمعرفة مستوى الإنتاجية في المنظمات وقياسه بالإنتاجية بعد تفعيل مجالات الابتكار في العمل سنجد زيادة في

الإنتاجية وعلاقة قوية بين الابتكار والإنتاجية وهي علاقة طردية .

وقد تم تحديد عدة تساؤلات لهذا التساؤل الرئيسي، وذلك لتغطية جوانب تتعلق بزيادة الإنتاجية وأخرى بالأداء

الوظيفي ، ولنتعرف على دور الابتكار وتأثيره على زيادة الإنتاجية يستوجب التعرف على وجود واكتمال عناصرها

ومكونات ومدى الاهتمام به والتعرف على مدى ملاءمته للعاملين في أداء وظائفهم من خلال الابتكار في العمل .

وقد تم تحديد جملة من المؤشرات لكل تساؤل كالآتي:

- ماهي العلاقة بين بيئة العمل الابتكار والموظف ؟
- ماهي العلاقة بين الابتكار والإنتاجية ؟
- ماهي العلاقة ابتكار الموظف وزيادة الإنتاجية ؟

٦-١ الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة والمشاركة لها دور حيوي بالنسبة للبحوث، فهي تمد الباحث بالفرضيات وتوضح المفاهيم وتمكنه من اختيار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث، وتمكن الباحث من وضع دراسته بين نتائج الدراسات السابقة، ويستطيع أن يكتشف عن طريق هذه المقارنات أوجه الاتفاق والاختلاف.

وتعد الدراسات السابقة أو المشاركة الزاد العلمي للموضوعات التي يستمد منها الباحث تصورات وافتراضاته، فعلى الرغم من تنوع الدراسات حول بيئة العمل بتنوع اهتمامات الباحثين والمتغيرات الزمانية والمكانية، فقد استطاع أن يقدم رؤى علمية بارزة حول العديد من الموضوعات كزيادة الفاعلية والإنتاجية. ونستعرض في هذه الجزئية من

البحث مجموعة من الدراسات التي تم اختيارها على أساس أنها دراسات أجريت حول قضايا ترتبط بالابتكار ونستعرض في هذه الجزئية من البحث مجموعة من الدراسات التي تم اختيارها على أساس أنها دراسات أجريت حول قضايا ترتبط بالابتكار في العمل وأخرى ترتبط بزيادة الإنتاجية وهي دراسات انطلقت طبيعتها من النظريات العلمية لتصبح في الواقع الاجتماعي العربي، وتساهم بما توصلت إليه نتائجها في إثراء بحثنا.

حيث أن الابتكار وتأثيره على زيادة الإنتاجية هو هدف هذه الدراسة، ويتضح بالاطلاع على الدراسات السابقة أنها تنقسم بين المحلية والغير محلية وأن هناك أوجه اتفاق واختلاف بين موضوع دراستنا، فمنها من تشترك في المتغير المستقل الابتكار ومنها من تشترك معها في المتغير التابع الإنتاجية

حيث تناولنا الدراسات السابقة كالآتي:

- عرض الدراسات بتحديد عناوينها وإشكالياتها وفرضياتها وأهدافها ومنهجيتها وأدواتها المستخدمة ثم ذكر أهم نتائجها.

- توظيف الدراسات السابقة وذلك بتوضيح جوانب الاستفادة منها في هذه الدراسة.

١. الدراسة الأولى:

- عنوان الدراسة: دور الابتكار التكنولوجي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية دراسة

حالة فرع فارمال "مصنع عنابة مناصرية سناء، ضيف الله مريم-٢٠١٢

- أهداف الدراسة:

- التعرف على أهمية الابتكار التكنولوجي .
- تحديد الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية .
- تحديد خصائص الابتكار التكنولوجي وأهميته .
- المتغير المستقل: الابتكار التكنولوجي
- المتغير التابع: الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية.
- منهجية الدراسة: الوصف التحليلي.
- أهم النتائج والتوصيات:
- تمثلت أهم هذه الدراسة النظرية في ما يلي :
- تمس عملية الابتكار التكنولوجي المنتجات ،تقنيات الإنتاج ،وأساليب العمل وذلك من خلال الابتكار الجذري فيها أو عن طريق إدخال إضافات جديدة .
- تحقق المؤسسة ميزة تنافسية من خلال تكلفة أقل لمنتجاتها، أو عن طريق تميزها عن منتجات المنافسين
- أصبح للابتكار التكنولوجي أهمية كبيرة في جميع المؤسسات، والدليل على ذلك الميزانيات الضخمة التي تخصص له، الى الاهتمام الكبير به، حيث أصبح له مكانة أساسي.

٢. الدراسة الثانية:

- عنوان الدراسة: أثر بيئة العمل الداخلية على الابداع الداري - قواميد زكرياء - شلالى حفصة

٢٠٢١-٢٠٢٢

- أهداف الدراسة:

- تأثير بيئة العمل الداخلية على الابداع الداري في مؤسسة هالي رتون بحاح ي مسعود ورقلة.
- المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية.
- المتغير التابع: الإبداع الاداري.
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.
- أهم النتائج والتوصيات:
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي ، الادري ، الحوافز والمكافآت ، التكنولوجيا) في حين لا توجد علاقة ارتباط بين بعد ظروف العمل ، وبعد الأنظمة والمعلومات ، والمشاركة في اتخاذ القرارات ومستوى الابداع الاداري في شركة هالي رتون.
- أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الأولى العاملين يتمتعون بمستوى إبداع عالي في شركة هالي رتون .
- أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الثانية يوجد اهتمام مرتفع ببيئة العمل في شركة هالي رتون.
- أظهرت نتائج الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الابداع الاداري بالنسبة لمتغيرات الجنس ، المستوى التعليمي ، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من العمر والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية في شركة هالي رتون.

٣. الدراسة الثالثة:

- عنوان الدراسة: اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الابداع الداري دراسة حالة في مديرية الدارة المحلية لولاية غرداية الجزائر لعمور رميلة 2019.

- أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم وأهمية وخصائص بيئة العمل الداخلية.
- التعرف مفهوم وأهمية وخصائص الابداع الداري.
- إظهار العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والابداع الداري.
- التعرف على عناصر بيئة العمل الداخلية السائدة بالمديرية محل الدراسة وأثرها على الابداع الاداري.

• تقديم عدد من التوصيات العملية لدارة المديرية والتي يمكن أن تساهم في تشجيع الابداع الإداري لدى الموظفين وتنعكس ايجابيا على أداء المديرية.

- المتغير المستقل: (مركزية القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصالات، الاداري، القيادة الادرية، نظام الحوافز والمكافآت).

- المتغير التابع: الابداع الوظيفي.

- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي، وإتباع أسلوب دراسة الحالة.

- أهم النتائج والتوصيات:

- بيئة العمل الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية
- تأثير ذو دلالة معنوية لمركزية القرارات والثقافة التنظيمية والادارية ونظام المكافآت على الابداع الاداري.

٤. الدراسة الرابعة :

- عنوان الدراسة: دور التكنولوجيا والابتكار في النمو الاقتصادي حالة - كوريا الجنوبية - بن سعيد إيمان
٢٠١٣.

- أهداف الدراسة:

- تبين مكانة وأهمية التقدم التكنولوجي في الفكر الاقتصادي والدور الذي لعبه في النمو الاقتصادي للدول على المدى الطويل .
- محاولة استقراء بعمق علمي، وتأسيس منهج منظم لبعض الإسهامات المعرفية المقدمة من طرف العديد من الباحثين في هذا المجال .
- محاولة اقتراح مقارنة نظرية تفترض أن تحقيق معدلات نمو اقتصادي عال مرتبط بشكل رئيسي بحصول تغير تقني وتقدم في المستوى التكنولوجي للبلد .
- محاولة التأكيد على الدور المتنامي الذي يلعبه الابتكار كأحد أهم العوامل المؤثرة على النمو الاقتصادي في كوريا .
- تحديد مختلف الوسائل و الميكانيزمات التي تمكن الدول من الاستفادة من التغير التقني الخارجي وكذا إظهار الآليات التي تساهم في خلق التكنولوجيا داخليا للنهوض بالاقتصاد الوطني وترقيته.
- المتغير المستقل: (التكنولوجيا، الابتكار) .
- المتغير التابع: النمو الاقتصادي.
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي، وبإتباع أسلوب دراسة الحالة.
- أهم النتائج والتوصيات:
- توصلت الدراسة إلى أن الابتكار و التكنولوجيا مساهمان فاعلان في إحداث نمو اقتصادي في الأجل الطويل، وعليه فإنه من الضروري العمل على تشجيع أعمال البحث و التطوير لان ذلك

من شأنه مساعدة البلدان النامية على اللحاق بركب الدول المتقدمة . وبناء على هذا يمكن

اقتراح التوصيات العامة التالية:

- الانتقال الناجح نحو اقتصاد يحركه الابتكار لابد أن يتضمن العديد من العناصر مثل الاستثمار طويل الأجل في التعليم، تطوير القدرات الابتكارية، تحديث البنى التحتية للمعلومات، ووجود بيئة اقتصادية مواتية للقيام بمعاملات السوق.

٥. الدراسة الخامسة :

- عنوان الدراسة : دور الثقافة التنظيمية في تنمية الابتكار لدى العاملين "دراسة حالة عينة من المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة - ربيعة عياد - ٢٠١٤

- أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى توافر أبعاد الثقافة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية ورقلة.
- التعرف على مستوى توافر الابتكار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية ورقلة.
- التعرف على مستوى اختلاف الابتكار باختلاف الخصائص الديموغرافية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية ورقلة.
- التعرف على أثر أبعاد الثقافة التنظيمية في تحقيق الابتكار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية ورقلة.

- المتغير المستقل: الثقافة التنظيمية .

- المتغير التابع: الابتكار .

- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي، وبإتباع أسلوب دراسة الحالة.

- أهم النتائج والتوصيات:

▪ مستوى توافر أبعاد الثقافة التنظيمية مرتفع نوعا ما في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية ورقلة بشكل عام.

▪ مستوى توافر الابتكار لدى العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مرتفع نوعا ما لولاية ورقلة.

▪ هناك فروقا معنوية في مستويات الابتكار لدى العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مرتفع نوعا ما لولاية ورقلة تعزى إلى جمال نشاط المؤسسة لصالح جمال النشاط الإنتاجي و الخدمي.

▪ أظهرت نتائج الدراسة أن أبعاد الثقافة التنظيمية (القيم الهدفية، وقيم النمط الحر، وقيم روح المخاطرة) ساهمت في تفسير قدرة العاملين في تحقيق الابتكار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية ورقلة.

٦. الدراسة السادسة :

- عنوان الدراسة : دور الابتكار في تحقيق الميزة التنافسية لعينة من دراسة على عينة مؤسسات الصناعية في منطقة تقرت - حمروني هناء - ٢٠١٧ م

- أهداف الدراسة:

▪ إبراز دور الابتكار كخيار إستراتيجي فعال بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية خاصة في تنمية مزاياها التنافسية وفي نشر ثقافة الابتكار بنمي المؤسسات الصناعية.

▪ معرفة وضعية الابتكار في المؤسسة الصناعية في ظل التغيرات و المنافسة .

▪ محاولة إثبات أن الابتكار له دور فعال في تطوير المؤسسات الصناعية .

- المتغير المستقل: الابتكار .

- المتغير التابع: الميزة التنافسية .

- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي ، الإستقصائي ، الإحصائي .

- أهم النتائج والتوصيات:

- أن الابتكار أصبح أهم وسيلة في يد المؤسسة من أجل البقاء في بيئة دائمة التغير ، حيث المشكلة تكمن في كيفية خلق العميل و في كيفية المحافظة عليه في ظل الظروف المتغيرة حيث يلعب الابتكار دور مهم في حل هذه المشكلة من خلال البحث عن الفرص و تحويل التهديدات إلى فرص جديدة و اكتشاف حاجات كامنة و إيجاد استخدامات جديدة للمنتج الحائل .
- يكمن خلق الابتكار في العمليات اليومية للمؤسسة و ذلك من خلال فتح المجال للعاملين بطرح الأفكار و اللامركزية في اتخاذ القرارات لتسهيل بعض العمليات ، فالمنتج المبتكر ليس بالضرورة أن يكون منتج معقد ناتج عن ابتكار تكنولوجي ، و انما يكون وليد فكرة مبتكرة و غير مألوفة .
- أن الابتكار يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة و يمكن تحقيقه من خلال توفير مجموعة من المتطلبات و يمكن الي مؤسسة أن توفر هذه المتطلبات أن أرادت ذلك .
- أن المؤسسات التي تطبق كل الأساليب الابتكارية التي تم التطرق اليها في الدراسة النظرية .

٧. الدراسة السابعة :

- عنوان الدراسة : دور وفعالية الابتكار والإبداع التسويقي في خلق ميزة تنافسية داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية على مستوى الجزائر العاصمة - بن عاشور ليلى - ٢٠١٨
- أهداف الدراسة:
- الكشف عن مدى أهمية الابتكار والإبداع للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتسلط الضوء على أهم الأساليب المتبعة لتدعيم عمليات الابتكار والإبداع
- التعرف على مدى وعي مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالدور الذي يلعبه كل من الابتكار والإبداع في المجال التسويقي.
- المساهمة في جعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكتسب إستراتيجية تعمل على تشجيع الابتكار والإبداع بصفة عامة والابتكار والإبداع التسويقي بصفة خاصة.

- المتغير المستقل: فاعلية الابتكار والابداع التسويقي .
- المتغير التابع: الميزة التنافسية .
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي ، الإستقرائي ، الإستقصائي .
- أهم النتائج والتوصيات:
- العمل على إيجاد دائرة للمعلومات التسويقية تتضمن معلومات عن الزبون ومستوى دخله، ووضعه الاجتماعي، ومكان سكنه، وعمره، وحاجاته ورغباته، كذلك نظام استخبارات تسويقية عن المنافسين حتى يتم طرح منتجات وخدمات مبتكرة جديدة .
- إيجاد دائرة تعنى بالابتكار والإبداع لتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة وجديدة داخل المؤسسات، حيث تتابع هذه الدائرة ما يتم ابتكاره في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والاستفادة من هذه الابتكارات والإبداعات .
- العمل على فتح قنوات اتصال بين إدارة المؤسسات والزبائن لتبقى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أكثر مرونة وتفاعل مع المتغيرات التي تطرأ بين الحين والآخر في بيئة الأعمال والمحافظة على العلاقة بينهما لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

٨. الدراسة الثامنة :

- عنوان الدراسة : الإبداع والابتكار كمدخل لمساهمة الكفاءات في استدامة الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ٢٠١٩
- أهداف الدراسة:
- إيجاد العلاقة ذات دلالة احصائية بين الكفاءات الوظيفية وتفعيل الإبداع والابتكار في المؤسسة الاقتصادية .
- إيجاد العلاقة ذات دلالة احصائية بين الإبداع والابتكار واستدامة الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية .

- المتغير المستقل: حجم الميزة التنافسية.
- المتغير التابع: نطاق التنافس.
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي ، الإستقرائي ، الإستقصائي .
- أهم النتائج والتوصيات:
- وجود علاقة ذات اتجاه ايجابي بين الإبداع والابتكار و استدامة الميزة التنافسية للمعمل.
- يعتبر الإبداع والابتكار الناتج الملموس للعقول البشرية عالية التميز.
- يخلق في الأخير شخصية تنافسية للمؤسسة تتناسب مع ما تم تحديده في الرسالة الوظيفية التي قامت لأجلها.

٩. الدراسة التاسعة :

- عنوان الدراسة : دور الإبداع والابتكار في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية - قالمة - بثينة بو شريط و أمنة عبلات ٢٠٢٠
- أهداف الدراسة:
- الإجابة على تساؤلات المقدمة ودراسة الفرضيات بإثبات صحتها من عدمها .
- التعرف على موضوع الابداع والابتكار كأسلوب لتعزيز الميزة التنافسية .
- توضيح العلاقة التأثيرية بين الابداع والابتكار والميزة التنافسية في مؤسسة "مطاحن عمر بن عمر"

- الابداع والابتكار عنصران أساسيان في بناء الميزة التنافسية .
- علاقة الابداع والابتكار والميزة التنافسية علاقة طردية .
- مؤسسة عمر بن عمر لها ميزة تنافسية جيدة .
- تشجيع الأفكار الإبداعية داخل المؤسسة .

١٠. الدراسة العاشرة:

- عنوان الدراسة: علاقة بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي - بوحنة فريدة - صوفان شهيرة 2020-2021.

▪ أهداف الدراسة:

- معرفة المشكلات والعراقيل التي تقف في طريق تحقيق الرضا الوظيفي في داخل بيئة العمل وشركة الجلود كنموذ.

- محاولة الكشف عن العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وتحقيق الرضا الوظيفي.

- معرفة ما إذا كان لظروف العمل المادية علاقة بأداء العمال داخل الشركة.

- تهدف إلى محاولة الكشف عن علاقة الحوافز المادية بزيادة النتاجية لشركة الجلود.

- المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية.

- المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي.

أهم النتائج والتوصيات:

- وجود علاقة بين ظروف العمل المادية وأداء العمال إذ أن عدم توفر الظروف الملائمة للعمل داخل المؤسسة أدى إلى تراجع أداء العمال.
- وجود علاقة بين الحوافز المادية وزيادة الإنتاجية، فغيا الحوافز المادية أثر سلبا على دوافع العاملين مما انعكس على إنتاجيتهم، ورغبة العمال في إعادة النظر في نظام الحوافز وتقديم أجر يتناسب مع مجهودهم المبذولة، وأن هذا يزيد من دافعهم للعمل وكذا تحسين الخدمات الاجتماعية الممنوحة.
- وجود علاقة بين الحوافز المعنوية واستقرار العامل، إذ صرح العمال بأن علاقات العمل تؤثر على أدائهم واستقرارهم داخل المؤسسة.
- يجد العمال سهولة في الاتصال بالمشرف والتحاوّر معه.
- يرتفع الأداء الوظيفي للعمال ويقدمون جهدا إضافيا في حال اعتراف المؤسسة بمجهوداتهم.
- عدم رضا العمال عن الأجر والزيادات السنوية لأنها لا تتناسب مع غلاء المعيشة ولا تتوافق مع المجهودات التي يبذلونها.
- في حال عدم توفر ظروف عمل مادية مناسبة (إضاءة، حرارة، تهوية، هدوء، نظافة) فإن هذا يؤثر سلبا على أداء العمال وإنتاجيتهم حيث أقر معظم العمال بأن هذه الظروف غير ملائمة للعمل.

١١. الدراسة الحادية عشر:

- عنوان الدراسة: أهمية بيئة العمل في تحقيق البداع الوظيفي - منى خالد عكر - 2020.

- أهداف الدراسة:

- دراسة مفهوم بيئة العمل.
- دراسة إدراك المؤسسات والمنظمات لمدى أهمية بيئة العمل لتحسين الاداء الوظيفي والاداري.
- تحديد العلاقة بين البداع الوظيفي وبيئة العمل.
- المتغير المستقل: بيئة العمل.
- المتغير التابع: الإبداع الوظيفي.
- منهجية الدراسة: المنهج التحليلي.
- أهم النتائج والتوصيات:
- المؤسسات والمنظمات لها التأثير الاكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين حيث إذا كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت س مح لهم بذلك، على خلاف إذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تساهم في جعلهم مبتكرون وبيدعون.
- المنظمات التي لا يمكنها أن تقدم أقل القليل للموظفين سوى الرواتب هي سوف تسقط عاجلاً أم نجلاً.
- السلامة والرقابة والوقاية أهم بكثير مما تنتجه المنظمات، فالبداع الوظيفي ينبغي إذا كانت بيئة العمل أكثر نمنا وراحة.

١٢. الدراسة الثانية عشر:

- عنوان الدراسة: البيئة الداخلية للمؤسسة والأداء الوظيفي - الأبعاد والتجليات - أ. إيمان قماص - أ. د. إسماعيل قيرة 2018-2019.

- أهداف الدراسة:

- معالجة ظاهرة البيئة الداخلية للمؤسسة والأداء الوظيفي
- المتغير المستقل: البيئة الداخلية.
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.
- منهجية الدراسة: النموذج التحليلي.
- أهم النتائج والتوصيات:
- الأداء الوظيفي بمكوناته وعوامله المؤثرة يتداخل مع البيئة الداخلية للمؤسسة، وغيا احد مكوناتهما أو وجود خلل ما يؤدي إلى ضعف في بيئة العمل ومستوى أداء العاملين.

١٣. الدراسة الثالثة عشر:

- عنوان الدراسة: علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال- نجاح أهناي 2016-2017.
- أهداف الدراسة:
- التعرف على بيئة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي لعمال معمل التمور.
- التعرف على مدى رضا العمال عن بيئة عملهم وذلك من خلال معرفة مدى رضا هم عن مكوناتها الدارية والمادية وقوة علاقتهم داخل العمل.

▪ معرفة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للعمال من خلال معرفة الإيجابيات والسلبات
التي تنعكس عن توافقيهم وأدائهم لوظائفهم.

- المتغير المستقل: بيئة العمل.

- المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

- منهجية الدراسة: المنهج العلمي.

- أهم النتائج والتوصيات:

▪ توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والرضا الوظيفي.

▪ توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي.

١٤. الدراسة الرابعة عشر:

- عنوان الدراسة: أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي - بن عبيدة أمين - ص امت ش امي أيو 2016-

2017.

- أهداف الدراسة:

▪ أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في شركة أنابي المغرب.

- المتغير المستقل: أثر الرضا الوظيفي.

- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي.

- أهم النتائج والتوصيات:

- هناك شعور واضح لدى موظفين الشبكة بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما عندهم.
- هناك تبادل للمصالح المشتركة بين المؤسسة والموظفين بحيث انه ظهر ذلك جليا في الرضا الذي أبداه الموظفون فيما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه للمؤسسة.
- هناك شعور لدى الموظفين أن المؤسسة لا تقوم بتوزيع المهام الوظيفية بشكل عادل بينهم.
- هناك سياسة واضحة للمؤسسة تقتضي بتوظيف أصحاب الشهادات العلمية في المكان المناسب.
- هناك وعي في الشركة بأن كل موظف لديه طموح وأهداف يسعى لتحقيقها على جميع المستويات
- هناك إدراك لدى الموظفين بأن طبيعة الوظيفة تحقق لهم صورة اجتماعية جيدة.
- أن لمكان العمل أهمية كبيرة بحيث أن له تأثير إيجابي أو سلبي على أداء الموظفين.
- أن لعدم وجود حوار أو أسلوب تواصل محدد وواضح بين الدائرة والموظفين يؤثر على الأداء الوظيفي.
- أن للعامل النفاذ دور كبير ومساعد في الأداء الوظيفي، حيث إننا قمنا ببحث مسألة الراحة النفسية للموظف مع زملائه في العمل، وتبين أن معظمهم له رأي واحد في ذلك.

- أن سياسة الرواتب والأجور المعتمدة للموظفين، تعطيهم شعور بالرضا، أي أنه يؤثر في الأداء الوظيفي بشكل واضح .
- عندما يكون هناك سياسة للزيادة السنوية على الأجور والرات للموظفين، يكون هناك أثر ملحوظ على الأداء الوظيفي.

١٥ . الدراسة الخامسة عشر:

- عنوان الدراسة : الابتكار في المؤسسات الناشئة دراسة حالة المؤسسة الناشئة - قلمة - رشيد شداد .

عادل عيداوي - ٢٠٢٢ م

- أهداف الدراسة:

- إبراز دور الابتكار كخيار فعال بالنسبة للمؤسسة الناشئة خاصة في تنمية مزاياها التنافسية .
- معرفة وضعية الابتكار في المؤسسة الناشئة . Delivery Nahla.
- محاولة إثبات أن الابتكار له دور في بقاء المؤسسة الناشئة Delivery Nahla
- المتغير المستقل: الابتكار .
- المتغير التابع: المؤسسة الناشئة .
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

أهم النتائج والتوصيات:

- الابتكار هو أحد أسس نجاح للمؤسسات الناشئة، ومثال ذلك النجاح الذي حققته المؤسسة الناشئة Delivery Nahla .
- الابتكار في المنتج يعطي للمؤسسة الناشئة ميزة تنافسية قوية، أي وجود عالقة بني الابتكار و الميزة التنافسية .

- دعم انشاء حاضنات الاعمال و المسرعات على المستوى الوطني كمنظمة مرافقة متكاملة تستطيع بفضل إمكانياتها ومواردها وخبرات فريقها المكون أن ترافق المقاول في تحقيق وإنجاح مسار فكرته الإبداعية إلى شركة ناشئة
- . مساهمة الابتكار على تجاوز بعض العقبات التي تواجه المؤسسة الناشئة، وهو ما لاحظنا في المؤسسة محل الدراسة حتي تجاوزت المشكل التمويل في بدايته، ولكن هذا يعود إلى عدة عوامل أخرى ساعدت مؤسسة حله ولعل أبرزها وقت إطلاق الخدمة، والذي يعتبر مهم جدا.

٧-١ المنطلقات النظرية للدراسة:

في الواقع لا يوجد أسلوب واحد يلاءم جميع المنظمات من أجل ابتكار المنتجات، وذلك لاختلاف الظروف المحيطة بهذه المؤسسات وكذلك لنوع ونمط الصناعة التي تنتمي إليها المنظمة ، وقد كشفت الدراسات أن هذه الأساليب تتباين في قدرتها على تحقيق أهداف المنظمة في تطوير وتحسين المنتجات الحالية والتوصل إلى منتجات جديدة ويوجد عدد كبير ومتنوع من هذه الأساليب حسب تجارب المنظمات ومن بينها:

أ- فرق الحوار: هي طريقة مستخدمة لمعرفة احتياجات السوق ومنها يتم اقتراح أفكار منتجات جديدة ،في هذه الطريقة يتم جمع عدد قليل من المستعملين الحاليين والمحتملين للسلعة في فريق يقوده منشط من أجل دراسة احتياجاتهم وتوقعاتهم وتطلعاتهم وإحساسهم تجاه فئة المنتجات الحالية، ثم يتم ربط الأفكار وردود فيما بينها، ويحاول المعنيون تكوين قاعدة بيانات أو تصوير عام حول دوافع المستهلكين، هذه القاعدة من المعطيات يمكنها أن تعطي أفكار جديدة لتطوير منتجات جديدة.

ب- - تحليل انتقادات واقتراحات الزبائن: المصدر الآخر الهام هي تلك الانتقادات المقدمة من طرف الزبائن أو المستهلكين، والتي عادة ما تكون على شكل احتجاجات أو اقتراحات يرغب الزبائن في إضافتها للمنتج، فتحليل هذه

الانتقادات والاقتراحات يسمح للمؤسسة إيجاد الأفكار التي من شأنها أن تؤدي إلى تطوير وابتكار منتجات حسب رغبات زبائنها.

ج- القيام بالاستجوابات: القيام بالاستجوابات كتلك التي يقوم بها الصحفيون في البحث حول مشكله معينه، وقد تكون بصفة رسمية باستعمال استمارة خاصة بهذا الغرض أو غير رسمية يتم إنجازها من طرف رجال البيع وممثلي المنظمة في الأسواق.

د- تحليل هيكل السوق: الطريقة الجيدة للوصول إلى الأفكار الجديدة هي تلك التي تأخذ بعين الاعتبار فئات المنتجات المتشابهة التي لها نفس الخصائص التكنولوجية أو التجارية أو نفس معدل النمو، بعبارة أخرى تحليل هيكل السوق.

هـ- تحليل إدراك الزبائن وتفضيلاتهم: من المعلوم أن الزبون أو المشتري يمر بمراحل قبل إقدامه على شراء المنتجات، وهناك العديد من النماذج النظرية التي حاولت تصميم وهيكله سيرورة الشراء التي يقوم بها الزبون، وتتفق كل النماذج على أن مفهوم الإدراك عنصر محوري في أي عملية شراء، وتستطيع المؤسسة تحديد وتحليل الصورة المدركة من طرف الزبائن من خلال عدة تقنيات من بينها، سلالمة الاتجاهات، الخريطة الإدراكية، والمهم أن التحليل المستمر لإدراكات الزبائن يمكن أن يؤدي إلى اكتشاف فرص تطوير منتجات جديدة.

تصنيف الطرق حسب الخبراء: ويصنف الخبراء هذه الطرق وفق هذا المعيار إلى ما يلي:

أ- حلقات العصف الذهني: نعني بعصف الذهن أو العقل بالأفكار الجديدة، وهي تقنية تعتمد على تكوين فرق من عدة أعضاء يجتمعون من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة حيث يتداولون النقاش حول موضوع ما بكل حرية¹، بعد تحديد الموضوع يطلب منشط الحلقة من أفاردها إبداء آرائهم بكل حرية وبدون خوف من النقد أو التقييم الأولى للفكرة، فتطرح العديد من الأفكار في هذه الحلقة حيث تصل إلى 200 فكرة بالنسبة للحلقات الناجحة² ويتم تقبل وجمع كل الأفكار مهما كانت بسيطة لتدرس وتقيم ويستخرج منها الأفكار القابلة للإنجاز.

ب- أسلوب التاربطات: أسلوب التاربطات هي تقنية تم ابتكارها من طرف (William J. Gorda)³، وتعتمد على محاكاة الحالات المتشابهة، حيث يتم حل المشاكل على ضوء حلول متشابهة لمشاكل سابقة، ويمكن تطبيقها على فرد واحد لكن من الأفضل أن تطبق على فريق أو مجموعة من الأفراد تتكون من 5 إلى 8 أعضاء ذوي كفاءات مختلفة يقومون بدراسة المشكلة ومقارنته بوضعية مشابهة تم حلها في الماضي بطريقة فعالة ويحاولون إسقاط وتكييف هذا الحل على المشكلة المدروس.

ج- نظام اقتراح الابتكارات "علبة الأفكار": هو نظام قائم على جمع اقتراحات العمال داخل المؤسسة وذلك بتكوين آلية خاصة بذلك، حيث يستطيع أي عامل تقديم أي اقتراح، كل اقتراح يثبت نجاحه يؤجر صاحبه على شكل علاوات أو ترقية أو نسبة من الأرباح أو على شكل آخر يتم الاتفاق عليه⁴.

د- تتبع البيئة الخارجية والتنبؤ بها: المؤسسات المبتكرة هي التي تقوم بتتبع بيئتها بصفة مستمرة، ورغم أنه لا يوجد طريقة مثالية للتوقع بتغير البيئة إلا أن المحاولات التي تقوم بها المؤسسة لمعرفة ما يدور في بيئتها قد يمكنها من ابتكار بعض الأفكار والحلول للمشاكل المتوقعة.

هـ- طريقة Delphi⁵: طورت هذه الطريقة من طرف Uttrerback سنة 1982، وتتمثل في محاولة تحويل آراء وتوقعات مجموعة من الخبراء إلى قيم كمية قابلة للقياس واعتمادها كمعايير أو كنسب مرجعية في حل المشاكل، وتستعمل خاصة لتحديد ومعرفة التطورات التي يمكن أن تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة.

و- طريقة الوضع الأمثل: طريقة الوضع الأمثل تتمثل في دراسة خصائص ومنتجات متنوعة على الأقل ومحاولة تخيل واقتراح المنتج الجديد الذي يجمع بين مميزات المنتجين في نفس الوقت.

ز- حلقات الجودة: حلقة الجودة هي فريق يتكون من 6 إلى 12 فرد يجتمعون بصفة دورية على فترات عادة ما تكون متقاربة لتداول كل الأمور المتعلقة بجودة المنتج أو النظام، واقتراح التغييرات والتعديلات على ضوء النتائج الفعلية المحققة، وتعتبر حلقات الجودة من أهم تقنيات التحسين المتواصل والتي مثلت إحدى أسباب نجاح المؤسسات اليابانية.

٢-٧-١ تصنيف الطرق حسب نشاط البحث والتطوير¹⁾: تعتبر وظيفة البحث والتطوير من أهم

الوظائف الداخلية للمؤسسات المبتكرة للمنتجات الجديدة، فهي تخصص مصالح خاصة بالإبداع والابتكار مهمتها الأولى إيجاد أفكار وتنفيذها، إلا أن الطرق التنظيمية لإيجاد هذه الأفكار تختلف حسب تنظيم المؤسسة.

٨-١ النظريات المفسرة لموضوع الدراسة:

أ- نظرية ووترمان وبيترز (البحث والتفوق) (B.Waterman & T.Peters): في كتابهما "البحث

عن التفوق" يلخص كل من بيترز ووترمان بعدد 40 دراسة تحليلية لنحو 40 مؤسسة أمريكية متفوقة إلى أن القيم والمبادئ المشتركة للمؤسسات والشركات التي تتسم بدرجة عالية من الإبداع تتمثل في³⁾:

- الرغبة والتحفيز للإنجاز وإعطاء الأسبقية دائما للفعل والشروع في الأداء أكثر من مجرد إنفاق الكثير من الوقت في التحليل وفي الاجتماعات والتقارير التفصيلية للجان.
- تنمية العلاقات مع المستفيدين من الخدمة أو الاربغين في السلعة المقدمة من طرف المؤسسة (أي العملاء أو الزبائن)، وذلك بهدف التعرف عليهم والاستفادة من مقترحاتهم.
- إعطاء استقلالية للوحدات والأقسام مما يشجعها على التفكير المستقل والإبداع الأمر الذي يحفزها على منافسة الوحدات والأقسام الأخرى في الأداء المتميز.
- تعزيز مفهوم الإنتاجية وتحقيقها وذلك عن طريق تنمية قدرات جميع العاملين في المؤسسة بكأرمة وإنسانية وتشجيع روح المغامرة والإبداع لديهم.
- خلق وتطوير بيئة تنظيمية تؤمن بالانتماء للقيم الرئيسية للمؤسسة وتحقيق في نفس الوقت المرونة المطلوبة والمحددة.

ب- نظرية كليفور د وكافيني (الفائز R.Cavangh&D.Cliford: توصل كلا من كليفور د

وكافيني في دراستهما على الأداء الفائز The winning performance إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتميزة

و ذات القدرة الإبداعية العالية تتصف بسمات متعددة تميز بيئتها التنظيمية⁽¹⁾

- وضع وتطوير رسالة مهمة محددة للمؤسسة، ومن الضروري أن تكون هذه الرسالة بمثابة القيمة المشتركة للعاملين.

- من الضروري أن يتم تركيز الاهتمام على المقومات والمكونات الجوهرية للعمل.

- أن يتم النظر إلى المنهج البيروقراطي على أنه عدو رئيسي.

- تحفيز جميع العاملين للتدريب والتجريب.

- تطوير وتعزيز العلاقات الوثيقة مع المستفيدين من الخدمة أو الـ أرغبين في السلعة وذلك بالقدر الذي يجعل من جميع عمليات التطوير والإبداع جهوداً موظفة في سبيل تحقيق رغبات المتعاملين مع المؤسسة.

- إعطاء أسبقية متميزة لتنمية وتطوير قدرات العاملين وتحفيزهم على الأداء المتميز والإبداع فيه.

ويظل الهدف الأساسي قائماً على هذه المفاهيم والمبادئ موضع تنفيذ فعلي وفق تكامل عضوي لمقومات البيئة التنظيمية للمؤسسة وما يحكمها من نظم وطرئق وأساليب ووسائل عمل ضرورية لتأصيل تفعيل هذه المبادئ والمفاهيم.

ج- نظرية إدوارد دي بونو (التفكير الإبداعي) Edward de Bono: يعد اسم دي بونو اسماً مشهوراً

في عالم الإدارة والصناعة وهو كذلك مرجع لشركات ومؤسسات عملاقة مثل IBM وهيوز للسلح⁽²⁾، وقد

أصدر ديبنونو عدة كتب أهمها "ميكانيكية العقل"، و"قبعات التفكير" التي حازت على الاقتناع والتطبيق فيالكثير من المؤسسات العالمية حيث أن هذا الأسلوب يعتمد على مواقف عقلية تساعد صناع الق ارر على القيام بما يسمى بالتفكير المتوازي أي أن الجميع يفكرون بطريقة واحدة أو منهج واحد وذلك حتى تكونالطاقة العقلية المجتمعة قادرة على تحقيق أعلى قدرة تفكير ممكنة، حيث أن القبعات الست تفيد في الاجتماعات الإبداعية إذ يساعد على التفكير الجماعي المتوازي والذي يعتمد على ارتداء الجميع لنفسالقبعة حتى يكون عن دهم نفس طريقة التفكير.

د- نظرية أوسبورن Osborn^(١): إن نموذج حل المشكلات الإبداعي صمم في الأساس لمساعدةالأف ار د- ولا سيما القيادية والتنفيذية- العاملين في مجالات الصناعة و الأعمال التجارية على تطويرمنتجات وعمليات جديدة، ويعتبر أوسبورن بأن له الفضل الكبير في وضع أسس هذا النموذج في م ارحله الأولى على أساس الاستخدام الأمثل للتخيل في معالجة المشكلة كما أكد ضرورة تأجيل إصدار أي أحكامأو انتقادات للأفكار المطروحة أثناء جلسات العصف الذهني، حتى يشجع المشاركين على طرح كل مالمدهم من أفكار وحتى لا يضيع الوقت والحماس إذا ما تسرع المشاركون في اختيار حلول غير ناضجةوالشروع في تنفيذها.

٢. المتغيرالأول: الابتكار:

٢-١ أثرالابتكارعلى الفرد والمجتمع: تشكل آثار الابتكار أهمية بالغة في حياة الفرد والمجتمع، ومن هذه الآثار ما يلي:

- المساهمة في النهوض بالمجتمع، لقدرته على حل المشاكل الاجتماعية، وتعزيز قدرة المجتمع على العمل.
- تحسين مستوى المجتمع الاقتصادي، وتقليل مستويات الفقر والجوع والأمراض، لقدرة الدول المبتكرة في إيجاد تقنيات جديدة تعمل على مكافحة الأمراض، بالإضافة إلى أنها تعمل على إيجاد حلول لمكافحة ظاهرة الفقر والجوع فيها. تطور المجالات التكنولوجية والصناعية والثقافية في المجتمع.

- تطور وسائل الاتصال، وسهولة الوصول إلى مصادر التعليم. حل العديد من مشاكل المجتمع بطرق مبتكرة؛ كالقضايا البيئية، والحفاظ على موارده.
- منح الفرد فرص عديدة لتنمية ظروفه الاقتصادية، والاجتماعية. تعزيز الميزة التنافسية للفرد، لأنها تسمح للفرد بتقديم أفضل ما لديه.
- زيادة الرفاهية بسبب ارتفاع مستويات المعيشة للفرد والمجتمع بشكل عام.

٢-٢ أثر الابتكار على مؤسسات العمل : يساهم الابتكار في تقدم المؤسسات، وذلك لما يقدمه الابتكار من

إجراءات أو تعديلات على نموذج الأعمال، أو بيئة العمل، واتباع طرق وأساليب مبتكرة، مما يضمن وصول المؤسسة إلى نتائج مميزة، فللا ابتكار دور فعال في نمو الأعمال، وحل المشكلات التي تواجهها بطرق غير تقليدية، حيث يساعد الابتكار على نمو وتطوير الاقتصاد في العالم، وبالتالي حدوث تغيير في سوق العمل نتيجة لهذه الأساليب المبتكرة

٢-٣ معوقات الابتكار : ومن أبرز ما يعيق مفهوم الابتكار ما يلي:

- الافتقار لروح التحدي والمغامرة وشعور الفرد بالخوف من الخطأ أو الفشل، فيجب على الفرد إدراك أن وقوعه في الخطأ سيعلمه ليكون له درساً وخبرة في المستقبل.
- التقيد بالعادات والتقاليد دون تفكير، حيث يجب على الفرد إيجاد طرق وأساليب حديثة ومبتكرة، واكتشاف جوانب الضعف والقوة لديه، لاختيار الأسلوب الأنسب له، ثم السعي في تحقيق أهدافه.
- الافتقار إلى تكنولوجيا المعلومات، وعدم توفر البنية الأساسية.

٢-٤ العوامل المؤثرة في الابتكار : هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على الابتكار ومنها:

- **مجموعة الخصائص الشخصية** يعتقد بعض الأشخاص أن الابتكار يقتصر على الأشخاص شديدين الذكاء فقط، ولكن الابتكار ظاهرة إنسانية عامة غير مقيدة بشخصية محددة، فيتميز الأشخاص المبتكرين بالعديد من السمات، ومنها: حب الاستطلاع بشكل كبير، ومحاولة إيجاد تصورات جديدة تساعد في حل المشكلات، فهم لا يسلكون الطرق السهلة والبسيطة في حل المشكلات، إنما يبحثون عن طرق غير تقليدية.
- **مجموعة عوامل البيئة العامة في المجتمع** إن الفرد المبتكر يولد في مجتمع يقدر أهمية الابتكار، فالبيئة هي عنصر مهم في تكوين الشخص المبتكر، حيث إن البيئة الداعمة للابتكار تساعد الفرد على التطور، وتعمل على استمرار دوره في المجتمع، فلا تحبطه، ولا تجبره على التقليد والمحاكاة، بالإضافة إلى دور الأسرة والشركات التعليمية أيضاً في العملية الابتكارية، والتي يجب عليها تشجيع الأفراد على التفكير بشكل سليم، وتحفيزهم على الإبداع والتقدم إلى الأمام.
- **مجموعة العوامل التنظيمية** تعد إستراتيجية المؤسسة العامل المهم في تقدم المؤسسة وتطورها، فجميع الأفراد داخل الشركة لا يعملون في فراغ، ولا يستطيعوا القيام بأي تصرف خارج محيط الشركة، فالشركات التي تتبع إستراتيجية صحيحة هي التي تجعل من الابتكار مصدراً لميزتها التنافسية في السوق، فقد يتوفر في الشركة القيادة الابتكارية، والتي تشجع الابتكار، وتوفر الحوافز للعاملين فيها، كما أن العمل كفريق يولد فرصة للابتكار والاتصال الفعال فيها، ويزيد من كفاءة الأداء.

٣. المتغير الثاني : الإنتاجية :

١-٣ محددات وخصائص الفاعلية الإنتاجية:

تتعدد خصائص ومحددات الفاعلية طبقاً لدراسة (مجلة المرسال، حسين، هدى، فبراير 2021) كالتالي:

- التنوع في أشكال وألوان اللغة داخل المنظمة.
- التقدم التقني.

- منهجية تخزين واسترداد المعلومات الواردة في نفس الوقت، ويمكن لوحدة الهيكل المفصلي

المفكوك أن تحافظ على الحساسية البيئية وتنوع الاستجابة .

- المنظور الزمني (قصير الأجل أو طويل الأجل) ومستوى التحليل مهمان أيضاً.

أما بالنسبة للإنتاجية فيمكن حصر خصائصها في ثلاث مجموعات وهي كالتالي:

- محددات مباشرة: وهي المحددات التي تؤثر بشكل مباشر على العلاقة إلى تحكم مدخلات العملية

الإنتاجية بمخرجاتها.

- محددات غير مباشرة: وهي المحددات التي تؤثر بشكل غير مرئي أو غير مباشر على العلاقة التي

تحكم المدخلات بالمخرجات.

- محددات إستراتيجية: وهي التشريعات أو السياسات والقوانين والبنية المؤسسية التي تؤثر على

الإنتاجية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مع العلم أن الث لا مجموعات غير منفصلة عن بعضها، بل

لها تأثير متداخل على بعضها.

أن تحقيق مستوى عالي من الإنتاجية في جميع المجالات، يتطلب توفر فاعلية عالية بالضرورة، ويتوقف ذلك أساساً

على نوعية الدارة الشاملة بجميع أوجهها: إدارة الأعمال، إدارة الوقت، إدارة الجودة والتحسين المستمر، إدارة

الضغوط والأزمات، إدارة التغيير... إلخ، ويقف على رأس هذه الدارات ما يمكن أن يسمى بإدارة العقل (التي

تحكم جميع النشاطات الإنسانية، والتي هي بحق إدارة جميع الدارات.

٢-٣ أساليب قياس الفاعلية الإنتاجية:

مهما كان نوع منتجاتك أو الخدمات التي تقدمها، فإنه من المهم قياس نشاط الموظفين وفعاليتهم بأكبر دقة ممكنة

، لضمان الفاعلية في مكان العمل، يمكن أن يشكل تحدياً.

"إذا كان بإمكانك قياسها فإمكانك تحسينها"-بيتر دريكر، محترف في التأليف والدارة .

"حيث إن إحدى الدراسات التي تم نشرها من مؤسسة جالو للأبحاث " أوضحت أن 70% من الموظفين في

الولايات المتحدة الأمريكية مشتتون عن أعمالهم، سواءً بالهواتف الذكية، عن طريق وسائل التواصل الاجتماعية

أو البريد الإلكتروني الشخوي أو متطلبات حياتهم الشخصية لذلك يجد أغل الموظفين صعوبة في التركيز والقيام بمهامهم.

ويؤدي نقص الاهتمام من قبل الموظفين إلى إنتاج منخفض أو متوسط لذلك أصبح قياس فاعلية الموظفين بدقة، وسيلة هامة لمعرفة مدى مهارة تجاوب وإنتاج الموظفين.

٣-٣ أهمية كفاءة الإنتاج : الكفاءة هي مقياس مهم لأداء المنشأة على عكس الإنتاجية التي تحققها المنشأة من خلال تعظيم عدد الوحدات المنتجة في إطار زمني معين، تتطل الكفاءة تقليل وتعظيم الأرباح لمستوى معين من النتاج وبالتالي، تمكّن الكفاءة للمنشأة من تحقيق أفضل استخدام ممكن لموارد المنشأة . على س بيل المثال: "ستنّج شركة كفاءة عدداً أكبر من المنتجات عالية الجودة مع نفايات أقل، وباستخدام طاقة أقل ل وموارد أقل ل أخرى خلال فترة معينة من الشركة غير الفعالة".

٣-٤ العوامل المؤثرة على الإنتاجية :

- الانسان: تعد الطبيعة البشرية والسلوك البشري من أهم العوامل المحددة ل نتاجيه.
- التكنولوجيا: تمارس العوامل التكنولوجية تأثيراً كبيراً على مستوى الإنتاجية.
- الدارة: كفاءة ومواقف المدراء لها تأثير مهم على الإنتاجية، في العديد من المنظمات، تكون الإنتاجية منخفضة على الرغم من أحد التقنيات والقوى العاملة المدربة هذا بسبب الدارة غير الفعالة وغير المبالية حيث يمكن للمديرين الأكفاء المتفانين الحصول على نتائج غير عادية من الناس العاديين.
- طبيعة العمل: تؤثر العوامل الطبيعية مثل الظروف الفيزيائية والجيولوجية والجغرافية والمناخية تأثيراً كبيراً على الإنتاجية، لا سيما في الصناعات الاستخراجية على س بيل المثال، تميل إنتاجية العمل في المناخات القاسية (شديدة البرودة أو شديدة الحرارة) إلى الانخفاض نسبياً، وتؤثر الموارد الطبيعية مثل الماء والوقود والمعادن على الإنتاجية.

- علم الاجتماع: تؤثر العادات والتقاليد والمؤسسات الاجتماعية على المواقف تجاه العمل والوظيفية على سبيل المثال "أدى التحيز على أسس الطبقة والدين وما إلى ذلك إلى إعاقة نمو الصناعة الحديثة في بعض البلدان."
- السياسية: القانون والنظام، واستقرار الحكومة، الوئام بين الدول، وما إلى ذلك، كلها عوامل أساسية لزيادة الإنتاجية في الصناعات، تؤثر السياسات الضريبية للحكومة على الاستعداد للعمل، وتكوين رأس المال، وتحديث وتوسيع المصانع، وما إلى ذلك تؤثر السياسة الصناعية على اجم وقدرة المصانع.
- اقتصاد الدولة: اجمل السروق، والتسهيلات المصرفية والائتمانية، وأنظمة النقل والاتصالات، وما إلى ذلك هي عوامل مهمة تؤثر على الإنتاجية، فالإنتاجية مصطلح اقتصادي يشير إلى نسبة المنتج إلى ما هو مطلوب لنتاج المنتج، الإنتاجية هي نتيجة لعدة عوامل مترابطة من المحتمل أن تؤثر جميع العوامل المتعلقة بمكونات المدخلات والمخرجات لعملية الإنتاجية.

2- الفصل الثاني

الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية

٤. الإجراءات المنهجية للدراسة :

تمهيد:

تعد منهجية البحث وإجراءاته محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث ، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة وبالتالي تحقق الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها . وبناء على ذلك نتناول في هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة البحث وكذلك إداة البحث المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ومدى صدقها وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات .

أولاً: منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة ، وتحليل بياناتها او العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

حيث يعرف (الحمداني , ٢٠٠٦ : ١٠٠) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات، كما تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي في تحليل نتائج الاستبيان وفق البرنامج الإحصائي (spss) .

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وبيان الابتكار واثرة على الإنتاجية في بيئة العمل في قطاع التدريب ، ويتكون مجتمع الدراسة من (٢٠٠) موظف في بيئة العمل ، محل الدراسة ، وقد وزع الباحث الاستبانة الالكترونية على عدد (٢٠٠) فرد وحصلو على رد من (١٨٩) فرد .

ثالثاً : أداة الدراسة الميدانية:

اعتمدت الدراسة على وسيلة الاستبانة الالكترونية كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتحقيقاً للغرض السابق للاستبانة قام الباحثون بتصميم استبانة تستهدف الى قياس رأى أفراد العينة حول الابتكار واثرة على الإنتاجية في بيئة العمل في قطاع التدريب حيث تم التصميم على النحو التالي:

القسم الاول: البيانات الشخصية

هذا القسم اشتمل على البيانات والمعلومات العامة (المتغيرات الديموغرافية) لأفراد عينة الدراسة، حيث تضمن خمسة متغيرات هي (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، التخصص).

القسم الثاني: متغيرات الدراسة :

يتضمن هذا القسم المعلومات الفنية لجوانب الدراسة كالتالي:

الابتكار واثرة على الإنتاجية في بيئة العمل في قطاع التدريب:

ويتضمن هذا المجال (٢٩) فقرة تقيس مستوى الابتكار واثرة على الإنتاجية في بيئة العمل في قطاع التدريب موزعة على (٣) محاور كالتالي:

المحور الأول: المتطلبات الابتكار في بيئة العمل، ويتضمن هذا الجزء (١٠) فقرة تقيس مستوى المتطلبات الابتكار في بيئة العمل.

المحور الثاني: المتطلبات اثر الابتكار على الموظف، ويتضمن هذا الجزء (٩) فقرة تقيس مستوى المتطلبات اثر الابتكار على الموظف.

المحور الثالث: المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل، ويتضمن هذا الجزء (١٠) فقرات تقيس مستوى المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل.

رابعاً : صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق أداة الدراسة :

للتأكد من وضوح الاستبانة وملاءمتها لقياس فرضيات الدراسة قام الباحثون بالاستعانة بالاستبانات من الدراسات السابقة ، ومن ثم تم إعداد الصيغة النهائية للاستبانة، ومصدر الاستبانة من الدراسات التالية :-

▪ دراسة أروى عبدالله الزامل – جامعة الملك سعود – المملكة العربية السعودية (متطلبات إدارة الابتكار في الجامعات السعودية ٢٠٢٢ م

▪ اثر إدارة المعرفة على الابتكار التسويقي – ساره كباش -٢٠٢٢ فندق البساط الأحمر ميله .

▪ دراسة اميمة حالة رأس المال الفكري وأثره في تعزيز الابتكار التنظيمي.

▪ دراسة حالة جامعة أحمد دراية بولاية أدرار ٢٠٢١

- اختبار ثبات أداة الدراسة

جدول رقم (١) يوضح

معامل الثبات للأداة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا

م	الاستبانة	عدد العبارات	معامل الفا
١.	المحور الأول : الابتكار في بيئة العمل	10	0.965
٢.	المحور الثاني: اثر الابتكار على التوظيف	9	0.934
٣.	المحور الثالث: اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل	10	0.973
	معامل الفا الكلي	29	0.867

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي spss

من خلال الجدول اعلاه نجد ان محور الابتكار في بيئة العمل حصل على نسبة معامل ثبات (0.965)، بينما حصل محور اثر الابتكار على التوظيف على نسبة معامل ثبات (0.934)، وأيضا، حصل محور اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل على نسبة معامل ثبات (0.973) ، وحصل المحور الكلي لجميع الفقرات على نسبة ثبات (0.867)، وجميع هذه النسب تجعل من الاستبيان أداة موثوق الاعتماد عليها لأغراض البحث العلمي.

خامساً: مقاييس وأساليب التحليل الإحصائي:

مقياس الاستبانة :

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الإستبانة للتعبير عن اراء افراد العينة حول فقرات المحاور والمجالات وقد تم ترميز هذا المقياس كما يلي:

جدول رقم (١) يوضح مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة الموافقة	5	4	3	2	1

المصدر: اعداد الباحث.

ولغرض تحليل البيانات المجمعة ميدانياً، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتم ترميزها وفقاً

لمقياس (ليكرت الخماسي)، واستخدم الرقم (3) كمتوسط فرضي للدراسة ويحتسب من الصيغة:

$$M = [1+2+3+4+5]/5 = 15/5 = 3$$

كما تم إيجاد المدى للمقياس وهو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس، أي أن المدى (4 = 1-5)، كما تم

إيجاد طول الخلية وهو عبارة عن قسمة المدى على عدد فقرات المقياس ويساوي (0.80) أي أن طول الخلية =

0.80=5/4 ولمعرفة الحدود الحقيقية للمقياس تم إضافة طول الخلية إلى أدنى درجة في المقياس كما هو موضح

في الجدول الآتي:

جدول رقم (٢) يوضح ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

الإستجابة	المتوسط المرجح الموزون	طول الفترة	مستوى التوافر
غير موافق بشدة	من ١ إلى ١,٧٩	٠,٨٠	منخفض جداً
غير موافق	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	٠,٨٠	منخفض
محايد	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	٠,٨٠	متوسط
موافق	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	٠,٨٠	عال
موافق بشدة	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠	٠,٨٠	عال جداً

من الجدول أعلاه يتضح الآتي:

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (1-1.79) فهذا يشير إلى عدم توافر الفقرة تماماً –

منخفض جداً للفقرة (غير موافق بشدة).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (1.80-2.59) فهذا يشير إلى توافر منخفض للفقرة (غير

موافق).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (2.60-3.39) فهذا يشير إلى توافر متوسط للفقرة

(محايد).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (3.40-4.19) فهذا يشير إلى توافر عال للفقرة (موافق).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (4.20-5) فهذا يشير إلى توافر عال جداً للفقرة (موافق

بشدة).

سادساً: أساليب التحليل الإحصائي

لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS) في التحليل وكذلك استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما يلي:

مقياس الاحصاء الوصفي (Measures (Descriptive Statistics وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة, اعتماداً على النسب المئوية والتكرارات.

للإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب ابعاد الدراسة حسب أهميتها النسبية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

اختبار الفا كرونباخ (Alpha cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة.

اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة اثر المتغير المستقل على المتغير التابع .

المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

اولاً: خصائص عينة الدراسة:

يتم تحليل متغيرات العينة من حيث خصائصهم الشخصية وذلك كما يلي :-

الجنس:

بناء على السؤال الأول في قائمة الاستقصاء فرع (١) الخاصة بالجنس كانت اجابهم موضحة كما في الجدول التالي

:

جدول رقم (٤) يوضح

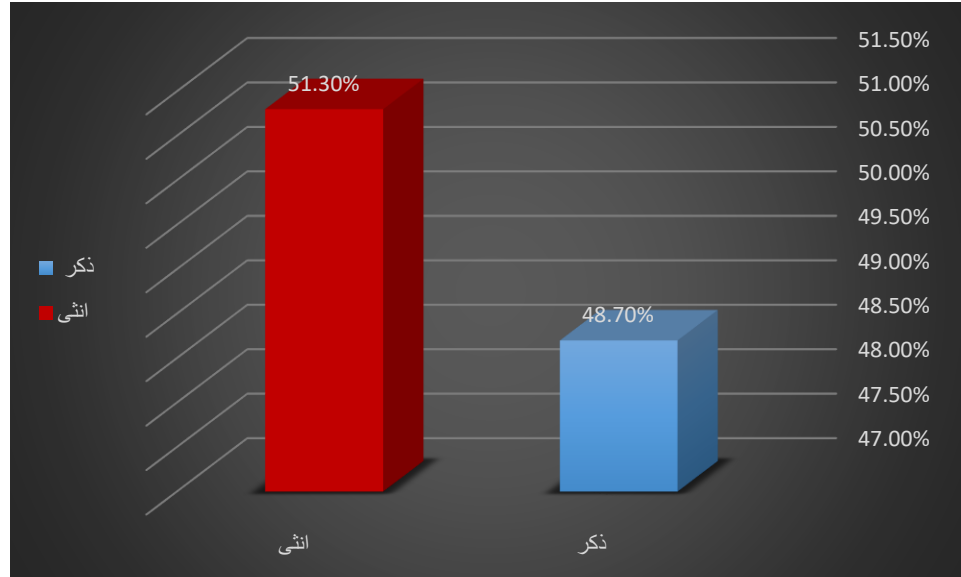
توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	92	48.7%
أنثى	97	51.3%
الإجمالي	189	100 %

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS .

من خلال الجدول رقم (٤) يلاحظ أن نسبة (51.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة جنسهم أنثى وهي أعلى فئة من فئات النوع المدروسة، ونسبة (48.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة نوعهم (ذكر).

الشكل رقم (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الجنس



المستوى الوظيفي:

بناء على السؤال الأول في قائمة الاستقصاء فرع (١) الخاصة بالمستوى الوظيفي كانت اجابتهم موضحة كما في

الجدول التالي :

جدول رقم (٥) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

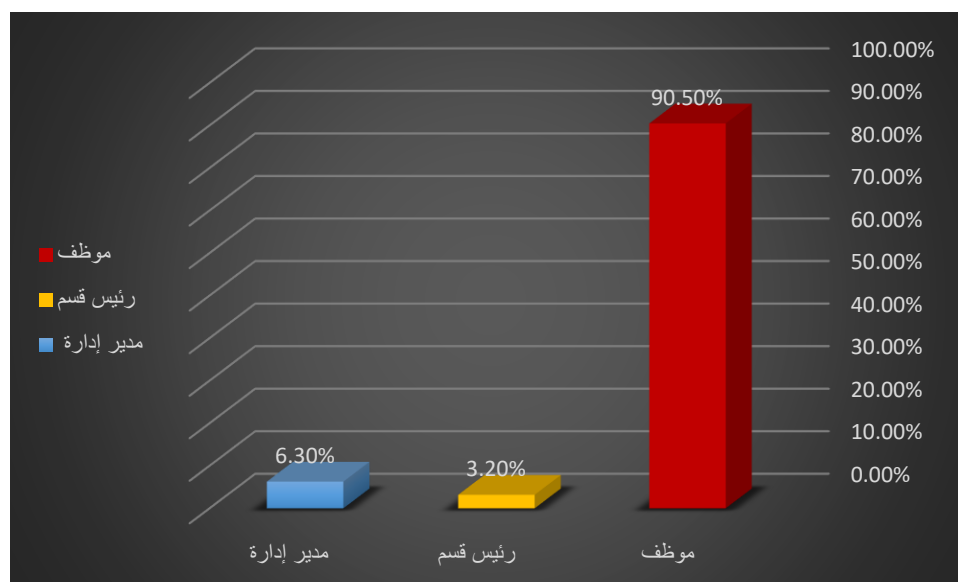
النسبة المئوية %	العدد	المستوى الوظيفي
90.5	171	الموظف
3.2	6	رئيس قسم
6.3	12	مدير إدارة

الإجمالي	189	100
----------	-----	-----

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (٨) يلاحظ أن نسبة (90.5%) من إجمالي افراد عينة الدراسة المستوى الوظيفي لديهم وظيفة (الموظف) وهي أعلى فئة من المستويات الوظيفية المدروسة، ونسبة (6.3%) من اجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (مدير إدارة) ، بينما نسبة (3.2%) من اجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (رئيس قسم)

الشكل رقم (٢) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي



العمر:

بناء على السؤال الأول في قائمة الاستقصاء فرع (١) الخاصة العمر كانت اجابتهم موضحة كما في الجدول التالي :

جدول رقم (٦) يوضح

توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر

م	العمر	العدد	النسبة المئوية %
١	من ٢٥ الى ٣٥ سنة	76	40.2

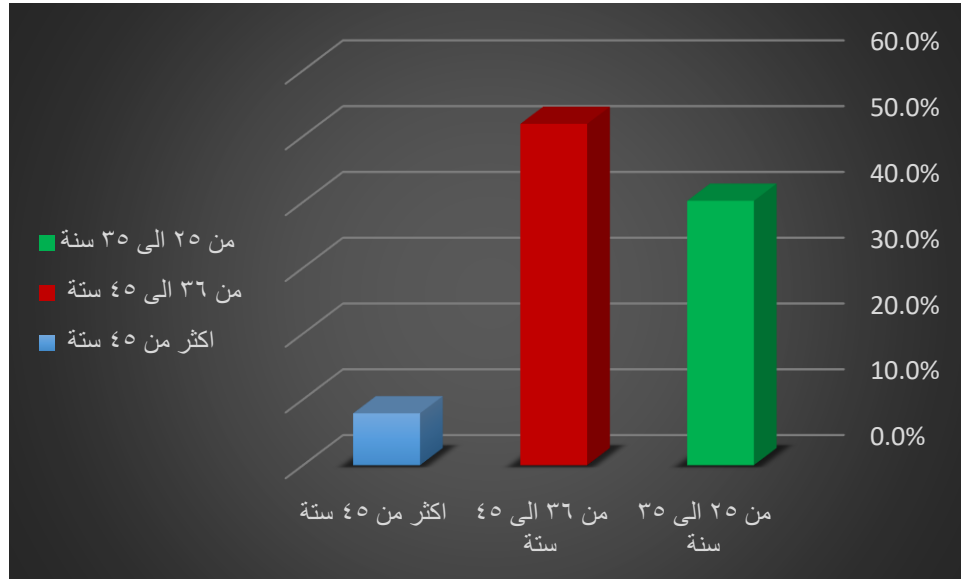
51.9	98	من ٣٦-٤٥ سنة	٢
7.9	15	اكتر من ٤٥ سنة	٣
100	189	المجموع	

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق الذي يوضح خصائص العينة بحسب العمر يتضح ان هناك نسبة عالية بلغت (51.9%) وهم من كانت اعمارهم من ٣٦-٤٥ سنة، وتليها نسبة بلغت (40.2%) وهم من اعمارهم من ٢٥ الى ٣٥ سنة، وتليها نسبة بلغت (7.9%) وهم من كانت اعمارهم من اكتر من ٤٥ سنة كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (٣) يوضح

توزيع افراد عينة البحث حسب متغير العمر



المؤهل العلمي:

بناء على السؤال الأول في قائمة الاستقصاء فرع (١) الخاصة بالمؤهل العلمي كانت اجابتهم موضحة كما في الجدول

التالي :

جدول رقم (٧) يوضح

توزيع افراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
	ثانوي	12	6.3
	دبلوم	19	10.1
١	بكالوريوس	79	41.8
٢	ماجستير	49	25.9
٣	دكتوراه	30	15.9
	المجموع	189	100

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق الذي المتعلق بصفات و خصائص افراد العينة من حيث المؤهل العلمي حيث يتضح ان

نسبة غالبية افراد العينة من كان لديهم مؤهلات بكالوريوس وبنسبة بلغت (41.8%) , وتليها نسبة بلغت (25.9%)

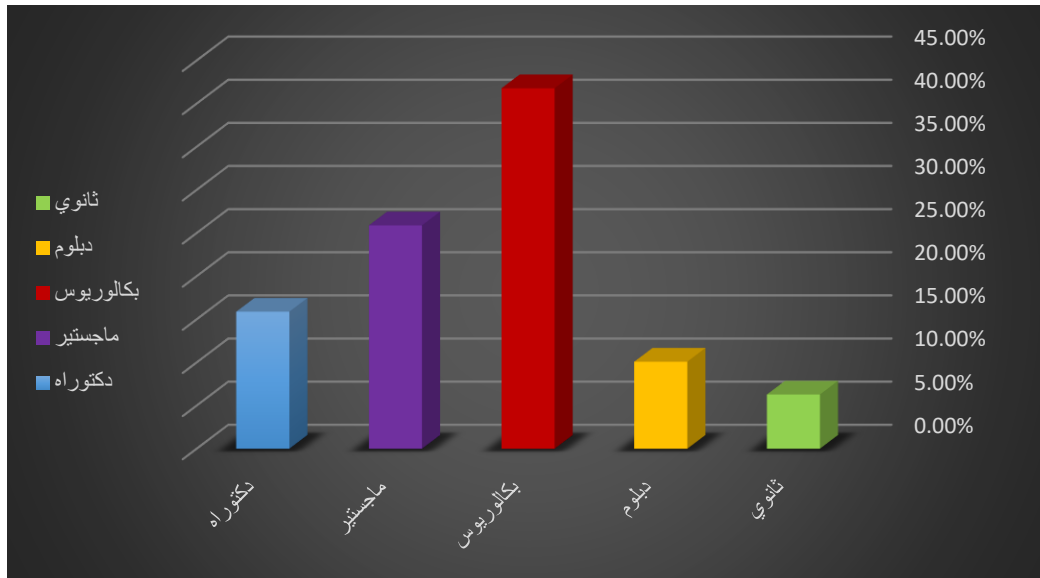
من كان لديهم مؤهل ماجستير , وتليها نسبة بلغت (15.9%) وهم من كان لديهم مؤهل دكتوراه , وتليها نسبة بلغت (

10.1%) وهم من كان لديهم مؤهل دبلوم, وتليها نسبة بلغت (6.3%) وهم من كان لديهم مؤهل ثانوي، كما هو

موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (٤) يوضح

توزيع افراد عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي



المبحث الثالث: الدراسة الوصفية والتحليلية لإجابات أفراد عينة الدراسة

يتضمن هذا الجزء النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات الخاصة بإجابات أفراد عينة الدراسة محل الدراسة لقيم المتغيرات في الدراسة، حيث تم قياس وتحليل معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو قيم هذه المتغيرات.

وقد تم قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة من خلال استخراج المتوسطات الحسابية لهذه الإجابات ومقارنتها بالمتوسط الفرضي الذي يمثل نقطة المنتصف على مقياس ليكرت المدرج ذو الخمس نقاط، ثم تحديد مستوى الدلالة باستخدام أسلوب (T Test)، كما تم استخراج الانحراف المعياري للمجالات والمتغيرات لمعرفة مدى تركيز وتشنت آراء أفراد العينة وذلك على النحو التالي:

التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن الابتكار واثرة على الإنتاجية في بيئة العمل في قطاع التدريب:

تم استخراج التحليل الوصفي لأبعاد الابتكار واثرة على الإنتاجية في بيئة العمل في قطاع التدريب كلا على حدة كما يلي:

المحور الأول : التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الابتكار في بيئة العمل:

كانت النتائج التي تم التوصل اليها كما يوضحها الجدول رقم (٨) لمتغيرات بعد المتطلبات الابتكار في بيئة العمل ، ومتوسط درجات التوافر لكل منها ، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (٨) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات الابتكار في بيئة العمل (3.561)، وهذا يعنى أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات الابتكار في بيئة العمل تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير الى توافر عالي جدا لبعد المتطلبات الابتكار في بيئة العمل للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام الى تقارب الآراء وتجانسها حول بعد المتطلبات الابتكار في بيئة العمل حيث بلغت قيمته (0.718).

جدول رقم (٨) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد الابتكار في بيئة العمل

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
عال	1	.66264	4.1534	يعمل المركز بالاقترحات التي تقدم من الموظفين بهدف تحسين جودة تقديم الخدمات	١
عال	2	0.70595	4.1323	يتولى المركز أهمية عالية للأفكار الجديدة المبتكرة	٢

٣	يقدم المركز برامج ومبادرات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة	4.1323	.79122	2	عال
٤	يهتم المركز بنشر ثقافة الابتكار في الإدارات	4.1164	.81030	3	عال
٥	يستخدم المركز شبكات داخلية (أجهزة الحاسب - السجلات ----) في نشر الابتكار	4.1058	.83119	4	عال
٦	يهتم المركز بتوظيف الافراد المبدعين	3.9735	0.84309	5	عال
٧	يدرس المركز المخاطر المحتملة من تطبيق أفكار جديدة قبل تنفيذها	3.8466	.85847	6	عال
٨	يبدي المركز استعداد لتحمل المخاطر الناتجة عند تنفيذ الأفكار الجديدة	3.5926	.84309	7	عال
٩	يهتم المركز بعمل مسابقات الابتكار	3.4868	.96540	8	عال
المتوسط الحسابي العام		3.561	0.718	عال	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠,٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (٨) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية، حيث تم ترتيب فقرات المحاور تنازليا وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي:

الفقرة رقم (١) بالجدو، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.15)، كما بلغ

الانحراف المعياري (0.66) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يعمل على الاقتراحات التي تقدم من الموظفين بهدف تحسين جودة تقديم الخدمات.

الفقرة رقم (٢,٣) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.1323)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.70595 و 0.790) على التوالي، مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يتولى أهمية عالية للأفكار الجديدة المبتكرة، وأيضاً يقدم المركز برامج ومبادرات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

الفقرة رقم (٤) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.116)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.81030). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يهتم بنشر ثقافة الابتكار في الإدارات.

الفقرة رقم (٥) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.1058)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.835) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يستخدم شبكات داخلية (أجهزة الحاسب – السجلات ----) في نشر الابتكار.

الفقرة رقم (٦) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.973)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.85)، مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يهتم بتوظيف الأفراد المبدعين.

الفقرة رقم (٧) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السادسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.84)، كما

بلغ الانحراف المعياري (0.858) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يدرس المخاطر المحتملة من تطبيق أفكار جديدة قبل تنفيذها.

الفقرة رقم (٨) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.59)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.843) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يبدي استعداداً لتحمل المخاطر الناتجة عند تنفيذ الأفكار الجديدة.

الفقرة رقم (٩) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.48)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.965) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى أن المركز يهتم بعمل مسابقات الابتكار.

المحور الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات أثر الابتكار على

التوظيف:

كانت النتائج التي تم التوصل إليها كما يوضحها الجدول رقم (٩) لمتغيرات بعد المتطلبات أثر الابتكار على التوظيف، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (٩) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات أثر الابتكار على التوظيف (3.8753)، وهذا يعني أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات أثر الابتكار على التوظيف تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (٥,٠٠-٤,٢٠) والذي يشير إلى توافر عالي لمستوى المتطلبات أثر الابتكار على التوظيف للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها حول مستوى المتطلبات أثر الابتكار على التوظيف حيث بلغت قيمته (0.77941).

جدول رقم (٩) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور/ اثر

الابتكار على التوظيف

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
عال	1	0.65736	4.1587	يستخدم الموظف أساليب مبتكرة لأداء المهام بجودة	١
عال	2	0.57725	4.0847	الموظف ماهرون في تقديم الخدمات ويتفانون في عملهم	٢
عال	3	0.8346	4.0159	تشجع بيئة العمل الموظفين على الابتكار (توفر المكان المناسب – التقنيات الحديثة –	٣
عال	4	0.79111	3.9577	يدعم الموظف الابتكار من خلال المشاركة الفعالة في تنفيذ كل ما هو مبتكر	٤
عال	5	0.8606	3.8254	يحرص المركز على إيلاء الموظفين مواقع تتناسب مع مؤهلاتهم وخبرتهم	٥
عال	6	0.78937	3.8095	يتجنب المركز الصرامة في تطبيق أنظمة وسياسات العمل حيث يتيح قدرا كافيا من المرونة للموظفين مما يسهم في رفع الابتكار	٦

٧	يقدم المركز برامج تدريبية لمنسوبيها لتطوير مهارات وقدرات الموظف على الابتكار في العمل	3.7778	0.96939	7	عال
٨	يعمل المركز على الربط بين تقييم الأداء الموظفين وبين ما يقدمونه	3.6772	0.78317	8	عال
٩	لا يرتكب الموظف الأخطاء بفضل إستخدام الأساليب الحديثة المبتكرة	3.5714	0.7519	9	عال
المتوسط الحسابي العام		3.8753	0.77941	عال	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠,٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (٩) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية ، حيث تم ترتيب فقرات المحاور تنازليا وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي :

الفقرة رقم (١) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.158) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.657) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى وجود يستخدم الموظف أساليب مبتكرة لأداء المهام بجودة.

الفقرة رقم (2) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.084) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.577) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى وجود الموظف ماهرون في تقديم الخدمات ويتفانون في عملهم.

الفقرة رقم (3) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.0159) ، كما بلغ

الانحراف المعياري (0.837). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى وجود تشجع بيئة العمل الموظفين على الابتكار (توفر المكان المناسب – التقنيات الحديثة –.

الفقرة رقم (4) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.9577) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.796) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك هناك دعم الموظف الابتكار من خلال المشاركة الفعالة في تنفيذ كل ما هو مبتكر.

الفقرة رقم (5) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.829)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.860) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى ان المركز يحرص على إيلاء الموظفين مواقع تتناسب مع مؤهلاتهم وخبرتهم.

الفقرة رقم (6) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السادسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.809)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.789) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يتجنب الصرامة في تطبيق أنظمة وسياسات العمل حيث يتيح قدرا كافيا من المرونة الموظفين مما يساهم في رفع الابتكار.

الفقرة رقم (7) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.777) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.96) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يقدم برامج تدريبية لمنسوبيها لتطوير مهارات وقدرات الموظفين على الابتكار في العمل.

الفقرة رقم (8) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثامنة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.677) ، كما بلغ

الانحراف المعياري (0.783) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يعمل على الربط بين تقييم الأداء الموظفين وبين ما يقدمونه.

الفقرة رقم (9) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة التاسعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.571) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.7519) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان لا يرتكب الموظف الأخطاء بفضل استخدام الأساليب الحديثة المبتكرة.

المحور الثالث : التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات اثر الابتكار على

الإنتاجية في العمل:

كانت النتائج التي تم التوصل اليها كما يوضحها الجدول رقم (١٠) لمتغيرات بعد المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل ، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٠) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل (3.89789)، وهذا يعنى أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية" حيث تنتهي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير الى توافر عالي لمستوى المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام الى تقارب الآراء وتجانسها حول مستوى المتطلبات اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل حيث بلغت قيمته (0.812481).

جدول رقم (١٠) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور اثر الابتكار على الإنتاجية في العمل

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
عال	1	0.75998	4.1693	يشجع المركز الموظفين على ابتكار أساليب جديدة، تسهم في تقليل المدة الزمنية المطلوبة لإنجاز الاعمال	١
عال	2	0.80494	3.9683	يعمل المركز على تقييم خدماته للمستفيدين بشكل دوري	٢
عال	3	0.82179	3.9259	يبتكر المركز أساليب جديدة في تقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المستفيدين	٣
عال	4	0.8809	3.8942	يستفيد المركز من خبراتها السابقة عند (تطوير - إستحداث)	٤
عال	5	0.72821	3.8677	يبتكر المركز طرق عمل وإجراءات تسهم في تحسين عملياتها الخدمائية	٥
عال	6	0.76194	3.8571	يوفر المركز خدمات للمستفيدين في أسرع وقت	٦
عال	7	0.85007	3.8519	البحث الدائم عن الابتكار أدى إلى الخبرة الكافية لأداء الخدمات	٧

٨	يقدم المركز باستمرار خدمات جديدة مبتكرة	3.8307	0.85235	8	عال
٩	يحرص المركز على إيلاء الموظفين مواقع تتناسب مع مؤهلاتهم وخبرتهم	3.8254	0.8606	9	عال
	يقدم المركز الخدمات للمستفيدين عبر تطبيقات الكترونية حديثة سهلة الاستخدام	3.7884	0.80403		
	المتوسط الحسابي العام	3.89789	0.812481		عال

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠,٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (١٠) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية ، حيث تم ترتيب فقرات المحور تنازليا وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي :

الفقرة رقم (١) بالجدول, حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة , إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.169), كما بلغ الانحراف المعياري (0.759) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يشجع الموظفين على ابتكار أساليب جديدة، تسهم في تقليل المدة الزمنية المطلوبة لإنجاز الاعمال.

الفقرة رقم (2) بالجدول, حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة , إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.968), كما بلغ الانحراف المعياري (0.804) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يعمل على تقييم خدماته للمستفيدين بشكل دوري.

الفقرة رقم (3) بالجدول, حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة , إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.9259), كما بلغ

الانحراف المعياري (0.821). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يبتكر أساليب جديدة في تقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المستفيدين

الفقرة رقم (4) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.894) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.880) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى ان المركز يستفيد من خبراتها السابقة عند (تطوير – إستحداث).

الفقرة رقم (5) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.8677)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.8809) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى ان المركز يبتكر طرق عمل وإجراءات تسهم في تحسين عملياتها الخدمائية.

الفقرة رقم (6) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السادسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.857)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.7619) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يوفر خدمات للمستفيدين في أسرع وقت.

الفقرة رقم (7) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.851) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.852) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى وجود البحث الدائم عن الابتكار أدى إلى الخبرة الكافية لأداء الخدمات.

الفقرة رقم (8) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثامنة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.8307) ، كما بلغ الانحراف المعياري (0.852) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يقدم باستمرار خدمات جديدة مبتكرة.

الفقرة رقم (9) بالجدول, حصلت هذه الفقرة على المرتبة التاسعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة , إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.825) , كما بلغ الانحراف المعياري (0.860) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يحرص على إيلاء الموظفين مواقع تتناسب مع مؤهلاتهم وخبرتهم.

الفقرة رقم (10) بالجدول, حصلت هذه الفقرة على المرتبة التاسعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة , إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (3.788) , كما بلغ الانحراف المعياري (0.804) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك إلى ان المركز يقدم الخدمات للمستفيدين عبر تطبيقات الكترونية حديثة سهلة الاستخدام.

اقترا ات وتوصيات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة يمكن تقديم المقترحات التالية

١. منح الموظفين سبباً يدفعهم الى الاهتمام. في الواقع، لدى الأشخاص فرصة ضئيلة للابتكار اذا كانوا لا يشعرون بالتواصل في شركتك. تأكد من أن الموظفين يقعون ضمن قائمة الاستراتيجيات والتحديات في شركتك، وشجعهم على ابداء آرائهم. سيشعر الموظفون الذين يشاركون مبكراً في عمليات الشركة وخططها بتحفيز أكبر. ستساعد مشاركتهم الفعالة على خلق أفكار أكثر مما لو تعلموا من المبادرات المباشرة.
٢. قم بالتأكيد على أهمية الابتكار. احرص على اعلام الموظفين بمدى أهمية أفكارهم. فان لم يدركوا مدى أهمية الابتكار في تميز شركتك عن الآخرين، ستفشل جهودك لتشجيع التفكير الإبداعي.

٣. خصص وقتاً لتبادل الأفكار. خصص وقتاً لخلق الأفكار الابداعية. فمثلاً، قم بتحديد وقت معين لتبادل الأفكار، ونظم ورش أعمال جماعية، و قم بتخصيص يوم معين للقيام بأنشطة ترفيهية. يتمتع الفريق الذي

يشارك بجلوسات تبادل الأفكار بفرصة أكبر للتميز عن الآخرين. كما يمكنك أيضاً اعداد صناديق اقتراح في مكان العمل، وتشجيع الأفكار الجديدة لحل مشاكل معينة، واحرص دوماً على الترحيب بالأفكار الجديدة.

٤. قم بتدريب الموظفين على تقنيات الابتكار. قد يكون فريقك قادراً على خلق أفكاراً مبدعة، ولكنهم قد يجهلون المهارات التي تستخدم في حل المشاكل. بإمكانك عقد دورات تدريبية حول التقنيات الشكلية، كالتفكير الجانبي وترابط الافكار.

٥. شجّع التغيير. قد تكون عملية توسيع تجارب الأشخاص طريقة رائعة لخلق الأفكار. قد يمنح تغيير المهام على المدى القصير منظور جديد للأدوار الوظيفية. شجع الأشخاص على الاطلاع على أعمال الشركات والأقسام الأخرى، والنظر بإمكانية تبني هذه الاعمال وتحسينها.

٦. تحدّى طريقة عمل الفريق. شجع الموظفين على مواصلة البحث عن أسلوب جديد للعمل. اسأل الأشخاص عن طرق بديلة للعمل وعن الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال القيام بالأمور بطريقة مختلفة.

٧. قم بدعم الموظفين. أجب بحماس على كافة الأفكار ولا تُشعر أي شخص يقدم فكرة معينة بالغباء. افسح المجال لتقديم أكبر قدر ممكن من الأفكار الغريبة.

٨. تساهل مع الأخطاء. لا يمكن تجنب ارتكاب الأخطاء عند الابتكار. دع الأشخاص يتعلمون من أخطائهم. لا تمنع الأفكار الابداعية من خلال معاقبة الأشخاص الذين يقدمون أفكار غير مجدية.

٩. تحسين وتطوير بيئة العمل لزيادة الإنتاجية: يقول (روبرت ليفرينغ) الشريك المؤسس لمعهد Great Place to work: "مكان العمل الرائع هو المكان الذي تش عر فيه بالثقة في الجهة التي تعمل لدوها، وتشعر بالفخر بما تقوم به، ويسعدك العمل مع الأشخاص الذين تعمل معهم.

ومن هنا يمكننا التطرق لأهم النقاط التي تحتل لتوفيرها في بيئة العمل لتضمن أنها بيئة مثالية ص حية ملهمة

تس اعد موظفيك على التقدم وتحقيق أفضل ما لدوهم، لتحصل أنت كصاحب عمل على الإنتاجية الأفضل ل على الإطلاق.

أ - سهولة التواصل بين الإدارة والموظفين:

الدائرة الناجحة داخل أي منشأة هي التي توفر لموظفيها بيئة عمل تتمتع بقدر كاف من المصداقية والشفافية وسهولة التواصل بين الطرفين، التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين يجعل الأمور أكثر وضوحاً طوال الوقت ويؤثر بالاجابية في نفوس الموظفين لشعورهم بسهولة الرجوع للمسؤول والوصول إليه وقت الحاجة.

هذا بالضافة إلى أن الشركة مسؤولة عن توضيح رسالتها وأهدافها للموظفين الجدد قبل البدء في تسليمهم مهام العمل، فذلك سيشعرهم بأنهم جزء من كيان كبير ولهم دور فعال ومسؤولون عن تطوير الشركة وتحقيق النجاح المطلوب .

ب - توفير فرص تدريب وتعلم مستمرة:

لدى مدراء الشركات الكبرى أهمية تطوير قدرات ومهارات فريق العمل أول بأول، بدءاً من قادة الفرق ومروراً بباقي الموظفين، وذلك لتجن فجوات المعرفة بين أعضاء الفرق.

احترام الموظفين وتزودهم طوال الوقت بفرق التدريب يعزز من مهاراتهم ويجعلهم يشعرون طوال الوقت بالامتنان للشركة لما تقدمه لهم من فرص تعلم حقيقية وتضيف لهم قيمة مختلفة تقيهم دائماً على اطلاع بأحد التقنيات الجديدة ومواكبة التطور.

بهذه الطريقة أنت تقلل من احتمالات أن يبحث الموظف عن وظيفة أخرى أو أن يشعر أنه بحاجة للبحث عن مكان أفضل يقدم له المعرفة التي يحتاجها ليطور من نفسه.

تطوير علاقة الثقة بين الموظفين والمدراء أمر جوهري، ونتائجه مضمونة ومجربة، وهو المفتاح الحقيقي لجعل الموظفين على أتم الاستعداد للعمل بحماس لأنهم واثقين أن مساهماتهم تدعم نجاح الشركة مما سيرسخ معنى العمل الجماعي داخل الجميع.

كما أن هذا التعاون الفعال بين الموظفين والدارة يخلق جو رائع من تبادل المعرفة والمعلومات بين الجميع مما يزيد ارتباط الموظفين بعملهم ورغبتهم الملحة في تعلم كل يوم شيء جديد ومشاركتهم في تطوير الشركة حيث ينمو داخلهم الشعور بالمسؤولية واشراكهم في اتخاذ القرارات.

ج- تحفيز الفريق وتقدير الأفكار الجيدة:

يجب أن يثق الفريق بأن كل مشاركة وكل فكرة جديدة ستنال احترام واهتمام المدراء، مهما كانت بسيطة. فمساهمات أعضاء الفريق وقدرتهم على التفكير سوياً والخروج بأفكار جديدة تساعد في تطوير وتنمية العمل يجب أن يقابلها تشجيع وتحفيز من قائد الفريق، هكذا ستزداد روح المنافسة بين أعضاء الفريق ويشعر الجميع بالمسؤولية تجاه خلق أفكار إبداعية جديدة.

وتتدر هذه السياسة تحت مبدأ تطبيق العدالة بين الجميع داخل الشركة، فصاحب التصرف الإيجابي يحتاج للتحفيز والتشجيع اللازم، وكذلك أصحاب التصرف السلبي يحتاجون التوعية اللازمة لعدم تكراره في اللحظة التي يشعر فيها الموظف بالعدالة والاحترام داخل الشركة لن يفكر أبداً في البحث عن غيرها لأنه ببساطة يثق في ردود أفعال الإدارة التي يعمل معها ولن يحتاج للانشغال بشيء إلا تأدية عمله وتحقيق أهداف مؤسسته.

د- تعزيز الفخر والولاء والانتماء:

مهم جداً أن تزرع الإدارة في نفوس الموظفين مبادئ إيجابية مثل الفخر والولاء والانتماء والرضا التام عن الأداء.

- **الفخر:** إذا شعر الموظف بأنه يصنع فارق في تطوير منتج رائع وخروجه للسوق في أبهى صوره، فسيكون مستعداً طوال الوقت للتطوير من نفسه والعمل بإيجابية لأنه يفخر بما يقدمه ويشعر إن وجوده يحد فارقاً ويقدم قيمة.

- **الولاء:** تقديم المكافآت المادية والمعنوية أو الترقية أو خطابات الشكر، كلها صور مختلفة لطرق تنمية الولاء داخل الموظفين. من الطبيعي والمتوقع أن يقوم كل موظف بمهام عمله التي يأخذ عليها راتبه في نهاية الشهر، لكن الحساس بالتقدير يزيد من ولائه تجاه الشركة ورغبته في زيادة إنتاجية الشركة.

- **الانتماء:** يجب أن يشعر الموظفون بانتمائهم لمكان العمل وفريق العمل، ويتحقق ذلك عندما تعترف الإدارة بأن نجاح الشركة يعتمد على نجاح الفرد مما يزيد من المشاعر الإيجابية لدى الموظفين تجاه ما يقومون به. ومن أفضل النتائج التي يؤدي إليها الشعور بالانتماء، الموظف للمكان ورغبته طوال الوقت في إخبار الجميع عن مدى روعة تجربته في العمل ونظراته الإيجابية للشركة.

هـ- توفير جو مناسب يدعم الصداقات وروح الفريق: زيادة الألفة والتشجيع على تكوين الصداقات بين الموظفين داخل الشركة يزيد من روح المشاركة ويعزز الروابط التي تربط الموظف بمكان العمل. ينعكس الأمر أيضاً بشكل إيجابي يتمثل في استعداد الجميع لتقديم المساعدة والدعم اللازم لزملائهم، فلا وجود لأي حساسية أو إحراج في المساعدة لأن الجميع هنا أصدقاء بشكل مهني مما يزيد من الإنتاجية. إذا وجد الموظف الجديد في مراحل عمله الأولى مظاهر ترحاب من الجميع، فسرعان ما سيولد بداخله الاحساس بالمسؤولية ورغبته في الانخراط بشكل أكبر في العمل ليكون جزءاً فعالاً في هذه العائلة.

الملخص:

مع الأيام يزداد معدل التطور وسرعة الإنجاز للأعمال بعد تطبيق الابتكار للموظف في عمله وزيادة الإنتاجية تقديم والابتعاد عن السلبية في العمل وبالمقابل التحفيز والتشجيع للموظفين المبتكرين وتحسين بيئة العمل

الداخلية للموظفين لأن بيئة العمل الداخلية لابد أن تكون مناسبة ، لذلك يجب أن يسعى مدراء المنظمات إلى توفير بيئة عمل صحية ومثالية فهي من أهم العوامل التي ستساعد المنظمة على النجاح وتشجيع الموظفين على البقاء وتقديم أفضل ما لديهم، و تعزيز العلاقة بين الموظف ومكان العمل وزيادة جو الرضا العام ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجية المنظمة وتحقيقها لأهدافها، و هناك العديد من الطرق التي تساعد صاحب العمل في توفير كل اللازم لزيادة تعلق الموظف بالمكان، والمقياس الحقيقي لنجاحهم في هذا الأمر هو اللحظة التي يجد فيه الموظفون أنهم سعداء بالفعل بالعمل في هذا المكان ومستعدون لتقديم كل ما لديهم من أفكار ومجهود وطاقة كل يوم أكثر مما قبله.

3- الفصل الثالث : ملاحق الدراسة

مراجع الدراسة:

- منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي ٢٠٢٠
- قواميد زكريا - شلالى حفصة، أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري -٢٠٢١-٢٠٢٢
- نيجل كينج و نيل أندرسن : إدارة أنشطة الابتكار والتغيير (مترجم) دار المريخ للنشر، الرياض ٢٠٠٤
- أهمية الابتكار، متوهر على الموقع الالكتروني بتاريخ (٢٠١٦/٠١/١١)
- سعد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض 2012.
- فتحي عبد الرحمن جروان ، الإبداع مفهومه، تدريبه، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 7007.
- مأمون نديم عكروش، سهير نديم عكروش ، تطوير المنتجات الجديدة، دار وائل للطبع والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 7002.
- محمد اب اراهيم عبيدات ، استراتيجيات التسويق، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان ، 7222.
- محمد أحمد عوض ، الإدارة الإستراتيجية: الأصول والأسس العلمية، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 7000.
- محمد حسن محمد حمادات ، السلوك التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ، 7001.
- محمد ارتول ، الإحصاء الوصفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الج ازئر ، 7002.
- محمد سعيد أوكيل ، اقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية الج ازئر ، 7222.
- محمد عبد الفتاح الصبرفي، "الإدارة الازئدة"، دار الصفاء، الطبعة الأولى، عمان الأردن 7001.
- محمد عبيدات ، بحوث التسويق الأسس والمراحل التطبيقات، دار وائل، عمان ، 7000.
- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي ل داريين 2013.
- بن عبيلة أمين - صامت شامي أيو ، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي 2016-2017.

- نجاح أهناني، علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال 2016-2017.
- منى خالد عكر، أهمية بيئة العمل في تحقيق البداع الوظيفي 2020.
- أمينة مخلوفي، إكرام بوسعيد، بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل 2020-2021.
- بوحنة فريدة، صوفان شهيرة، علاقة بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي 2020-2021.
- قواميد زكرياء - شلالى حفصة، أثر بيئة العمل الداخلية على البداع الداري - 2021-2022.

ملاحق الدراسة

الاستبيان

برجاء تعبئة الاستبيان المرفق بشكل موضوعي وبناء على ظروف بيئة العمل الداخلية الخاص بكم
والموضوع لأغراض بحثية فقط لتوضيح تأثير الابتكار على زيادة الإنتاجية في قطاع التدريب .

❖ جميع البيانات المدخلة والتي يتم مشاركتها سرية ولن يتم الإفصاح عنها وهي لأغراض بحثية بحتة.

الجنس / ذكر - أنثى العمر / من ٢٥ - ٣٥ سنة - من ٣٦ - ٤٥ سنة - أكبر من ٤٥ سنة

المستوى الدراسي / ثانوي - دبلوم - بكالوريوس - ماجستير - دكتوراة

الدور الوظيفي موظف - رئيس قسم - مدير إدارة

المحور الأول: الابتكار في المركز

• يهتم المركز بنشر ثقافة الابتكار في الإدارات

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

• يتولى المركز أهمية عالية للأفكار الجديدة المبتكرة

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

• يعمل المركز بالاقترحات التي تقدم من الموظفين بهدف تحسين جودة تقديم الخدمات

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يهتم المركز بعمل مسابقات الابتكار

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يدرس المركز المخاطر المحتملة من تطبيق أفكار جديدة قبل تنفيذها

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يبدي المركز استعداد لتحمل المخاطر الناتجة عند تنفيذ الأفكار الجديدة

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يقدم المركز برامج ومبادرات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يستخدم المركز شبكات داخلية (أجهزة الحاسب – السجلات ----) في نشر الابتكار

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يعمل المركز بالاقترحات التي تقدم من الموظفين بهدف تحسين جودة تقديم الخدمات

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يهتم المركز بتوظيف الافراد المبدعين

المحور الثاني: أثر الابتكار على الموظف

- الموظفون ماهرون في تقديم الخدمات ويتفانون في عملهم :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يستخدم الموظفون أساليب مبتكرة لأداء المهام بجودة :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يتجنب المركز الصرامة في تطبيق أنظمة وسياسات العمل حيث يتيح قدرا كافيا من المرونة للموظفين مما يسهم في رفع الابتكار :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يقدم المركز برامج تدريبية لمنسوبيها لتطوير مهارات وقدرات الموظفين على الابتكار في العمل :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- تشجع بيئة العمل الموظفين على الابتكار (توفر المكان المناسب – التقنيات الحديثة – العمل بروح الفريق --) :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- لا يرتكب الموظفون الأخطاء بفضل إستخدام الأساليب الحديثة المبتكرة :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يدعم الموظفون الابتكار من خلال المشاركة الفعالة في تنفيذ كل ما هو مبتكر :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يعمل المركز على الربط بين تقييم الأداء للموظفين وبين ما يقدمونه من حلول وأفكار جديدة:

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يحرص المركز على إيلاء الموظفين مواقع تتناسب مع مؤهلاتهم وخبرتهم:

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- المحور الثالث: أثر الابتكار على الانتاجية

- يقدم المركز باستمرار خدمات جديدة مبتكرة :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يوفر المركز خدمات للمستفيدين في أسرع وقت :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يبتكر المركز طرق عمل وإجراءات تسهم في تحسين عملياتها الخدمائية:

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- البحث الدائم عن الابتكار أدى إلى الخبرة الكافية لأداء الخدمات :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يقدم المركز الخدمات للمستخدمين عبر تطبيقات الكترونية حديثة سهلة الاستخدام :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يعمل المركز على تقييم خدماته للمستخدمين بشكل دوري :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يستفيد المركز من خبراتها السابقة عند (تطوير – إستحداث) خدمات جديدة :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يبتكر المركز أساليب جديدة في تقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المستخدمين :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

- يشجع المركز الموظفين على ابتكار أساليب جديدة، تسهم في تقليل المدة الزمنية المطلوبة لإنجاز الاعمال :

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق بشدة

ملخص الدراسة

تتسم بيئة الأعمال على المستوى العالمي بعدد من الخصائص التي تؤثر على المنظمات، وذلك نتيجة لتحديات عديدة أفرزتها متغيرات متعددة في عالم سريع التغير، حيث أن ظاهرة العولمة التي اكتسبت أبعادا عديدة تكاد تشكل صلب التحديات التي تواجهها أغلب المنظمات، ولعل أهم هذه التحديات تتبلور في منافسة تزداد حدتها وتتعدد مصادرها، فهناك منافسة أنشطتها تكتلات وتحالفات المؤسسات الكبيرة، وتنامي عمليات المؤسسات العالمية ومتعددة الجنسيات ومنافسة تزداد حدتها مع تزايد عدد وتأثير التكتلات الإقليمية بين العديد من الدول، كل ذلك أدى إلى اهتمامات عديدة ومتجددة للمنظمات، ركزت في الأساس على كل ما له علاقة بالتنافس والبيئة التنافسية، وهنا يظهر الابتكار والإبداع كسبيل لتوفير ميزة تنافسية لمواجهة هذه التحديات لتحقيق أحسن أداء.

وتناول هذا البحث العلمي موضوع: " الابتكار وأثره في زيادة الإنتاجية في قطاع التدريب " لمعرفة الإيجابيات التي تؤثر على زيادة الإنتاجية عند السماح بتطبيق الابتكار في العمل ، وذلك عن طريق استيفاء عناصرها المادية والإدارية المشكّلة لها ومدى رضا العاملين عن البيئة الداخلية وعناصرها ، وكذلك معوقات الابتكار وأثر الابتكار على الفرد والمجتمع والمنظمات .

كما يوضح البحث محددات وخصائص الفاعلية الإنتاجية وأساليبها وأهمية كفاءة الإنتاج وكذلك العوامل المؤثرة على الإنتاجية .

وتمحورت الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي وهو

" إلى أي مدى يؤثر الابتكار على إنتاجية العمل ؟"

ولتغطية جميع الجوانب المتعلقة بزيادة الانتاجية، تم تحديد التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين الابتكار و الموظف ؟
- هل يوجد علاقة بين الابتكار والإنتاجية ؟
- هل يوجد علاقة بين إبتكار الموظف وزيادة الإنتاجية ؟

والمنهجية المستخدمة في هذا البحث هي منمى التحليل الكمي بالاضافة إلى منهج التحليل الكيفي ،ويسهم هذان المنهجان في تحديد علاقة الابتكار بزيادة الإنتاجية وتوفير الحقائق وتفسيرها ومعرفة الأدلة المتعلقة بالدراسة، وذلك من خلال دراسة عينة عشوائية داخل المملكة العربية السعودية في قطاع التدريب بين الجنسين وبمختلف الفئات العمرية من المجتمع باستخدام معادلة (Sekaran, U., & Bougie, R). 2010) عند درجة ثقة ٩٧٪ (وهامش خطأ ٣٪).

وما تم استنتاجه بعد تحليل الدراسة أن الابتكار في العمل يؤثر إيجاباً بشكل كبير على زيادة الإنتاجية من خلال عدة نواحي كتهيئة البيئة المناسبة وتوفير كافة العناصر المعنوية والمادية داخلها، وزيادة الدورات وورش العمل ونشر ثقافة الابتكار في العمل التي تزيد من ارتباطهم وتحسن ولاءهم للمنظمة، ومع ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي داخل المنظمة يسهم ذلك في تقوية الروابط وتحسينها بين الموظفين على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي، بالاضافة إلى وضع استراتيجية مناسبة لهم لتطوير مهاراتهم ونموها يحفز على زيادة الفاعلية الإنتاجية للحد الأقوى، ويعود كل ذلك بأثر إيجابي على قطاع التدريب ونموه.

Abstract

The business environment at the global level is characterized by a number of characteristics that affect organizations, as a result of the many challenges posed by multiple variables in a rapidly changing world, as the phenomenon of globalization, which has acquired many dimensions, is almost the core of the challenges faced by most organizations, and perhaps the most important of these challenges crystallizes in competition. Its intensity is increasing and its sources are multiplied. There is competition created by blocs and alliances of large institutions, the growth of global and multinational institutions' operations, and competition that is intensifying with the increasing number and influence of regional blocs among many countries. With competition and a competitive environment, here innovation and creativity appear as a way to provide a competitive advantage to meet these challenges to achieve the best performance.

This scientific research dealt with the topic: "Innovation and its impact on increasing productivity in the training sector" in order to find out the advantages that affect the increase in productivity when allowing the application of innovation at work, by fulfilling its physical and administrative elements that constitute it and the extent of workers' satisfaction with the internal environment and its elements, as well as the obstacles to innovation. The impact of innovation on the individual, society and organizations.

The research also explains the determinants and characteristics of productive effectiveness, its methods, the importance of production efficiency, as well as the factors affecting productivity

The study focused on answering the main question, which is:

- To what extent does innovation affect labor productivity?

- To cover all aspects related to increasing productivity, the following questions were identified:
- Is there a relationship between innovation and the employee?
- Is there a relationship between innovation and productivity?
- Is there a relationship between employee innovation and increased productivity?

The methodology used in this research is the quantitative analysis method in addition to the qualitative analysis method, and these two approaches contribute to determining the relationship of innovation to increased productivity, providing facts and their interpretation, and knowing the evidence related to the study, by studying a random sample within the Kingdom of Saudi Arabia in the training sector between both sexes and different age groups. from the population using the equation (Sekaran, U., & Bougie, R. (2010) at a confidence level of (97%) and a margin of error (3%).

What was concluded after analyzing the study is that innovation at work has a significant positive impact on increasing productivity through several aspects, such as creating the appropriate environment, providing all moral and material elements within it, increasing courses and workshops, and spreading a culture of innovation at work that increases their association and improves their loyalty to the organization, and with a higher Job satisfaction rates within the organization This contributes to strengthening and improving the bonds between employees at various levels of the organizational structure, in addition to setting an appropriate strategy for them to develop and grow their skills.

Everyone's Smart University - Midocean

College of Management

Master of Management

Master of Project Management



Innovation and its impact on increasing productivity in the training sector

An applied study on the forensic training center at the Ministry of Justice

in Madinah

Team leader:

Addressiah Taher Faress

20222006240

Team members:

Ahmed Al-Ansari

2021206515

Advisor:

Dr. Walid Abdelgawwad

1444 – 2023