

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة
من إعداد الطالبة: إلهام عبيد
بعنوان

أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

"دراسة حالة مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة"

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ: دويس الطيب (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ: لشهب الصادق (أستاذ -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذة: قداش سمية (أستاذة-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشة

السنة الجامعية: 2015-2016

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة

من إعداد الطالبة: إلهام عبيد

بعنوان

أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

"دراسة حالة مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة"

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ: دويس الطيب (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ: لشهب الصادق (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ: قداش سمية (أستاذة-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشة

السنة الجامعية: 2015-2016

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

أما بعد :

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا :

إلى من علمتني الصبر والكفاح من أجل نيل مبتغاي وكانت لي خير سند وخير معين

حبيبة قلبي أُمِّي الغالية "رحماني عائشة" جزاها الله عني خيرا

وإلى من علمني تحمل مصاعب الحياة ومنحني كل ما أطلب

حبيب قلبي أبي الغالي "عبد الحفيظ" جزاه الله عني خيرا

وإلى من تقاسموا معي حلوة ومرارة هذه الحياة وكانوا معي منذ طفولتي إلى شبابي خير سند وخير دليل

إخوتي وأخواتي كل واحد باسمه "عبد الفتاح، عبد القادر، عبد اللطيف، عبد الغني،

خضرة، جوهر، عبير، محمد، عبد المهيمن "

إلى جدتي عائشة التي لم تبخلني يوما من الدعاء الصالح أطل الله في عمرها

إلى عائلتي الثانية التي كانت نقطة هامة في حياتي

عمتي "هنية" وزوجها "العقون جموعي" وأولادهما بارك الله فيهما وأراهما ما يتمنونه في أولادهما

وإلى كل الأعمام والأخوال دون استثناء

إلى معلمتي ومرشدتي وقودتي معلمة حبيبة مامانو جزاها الله عني خيرا

وإلى صديقاتي ورفيقات دربي وأخص بالذكر

" كنزة، صبرينة، ليلي، سميحة، لندة، مريم، فطيمة، مروة، مفيدة، سليمة، هاجر، صارة، نوال"

وإلى أختي التي لم تلدها لي أُمِّي وتوأم روحي حدة عربوات

إلى من ذكره قلبي ولم يذكره قلبي

إلى كل من أحب

إلى كل من أحب

شكر

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد خير المعلمين وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

نرفع شكرنا للعلي العظيم الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي إلا بهداه، ونحمده سبحانه وتعالى على نعمه كلها وعلى نعمة العلم ، ونرجو أن يكون خالصا لوجهه الكريم .

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى المشرف على هذا العمل المتواضع أستاذنا الكريم **لشهب الصادق** الذي فتح لنا باب العقل وباب القلب ،باب العقل فقد استفدنا من وافر علمه وتجربته في التعليم ، وباب القلب فلم يبخلنا يوما من مساعدته ونصائحه وإرشاداته التي كانت بمثابة السند الذي ساعدنا على تخطي كل الصعاب والعقبات التي صادفتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع .

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر الجزيل إلى الأستاذ النموذج نموذج العلم والخلق الدكتور **مناصيرية رشيد** على صبره معنا وعلى كل المساعدات والتسهيلات التي قدمها لنا لإتمام هذا العمل المتواضع .

كما أشكر اللجنة التي وافقت على مناقشة هذا العمل

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالتجزئة بورقلة وعلى رأسهم المؤطر **بلخيري سيد علي** على تعاونهم معنا بالقيام بالدراسة الميدانية .

وأشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

الحامد

ملخص الدراسة

جاءت إشكالية هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على تأثير الابتكار التنظيمي على أداء العاملين ، ومن اجل معالجة هذه الإشكالية والتحكم فيها ميدانيا تم اختيار مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة بورقلة مكانا لإجراء الدراسة الميدانية، ولإختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على عدة أدوات لجمع المعلومات تمثلت في المقابلة مع المسؤول التربص وتصميم الاستبيان وتوزيعه على عينة الدراسة المتكونة من 60 عاملا، كما تم الاعتماد على الملاحظة .بهدف التعرف على مفهوم الابتكار التنظيمي وما مدى تطبيق أداء العاملين في المؤسسة .

وقد تم التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 19 واستخدمت الاختبارات الإحصائية وغيرها بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم هدف الدراسة المتمثل في احتمالية وجود علاقة بين الإبتكار التنظيمي وأداء العاملين.

الكلمات المفتاحية:

ابتكار، ابتكار تنظيمي، أداء العاملين ، مؤسسات صغيرة ومتوسطة.

Résumé:

Le problème de cette étude était d'essayer d'identifier l'impact de l'innovation organisationnelle sur la performance des employés, afin de remédier à ce problème et le contrôle du champ a été choisi la distribution de la Fondation des médicaments en gros lieu Ouargla pour mener l'étude sur le terrain, et pour tester des hypothèses de l'étude était de compter sur plusieurs outils pour recueillir de l'information représentée dans l'entretien avec le harcèlement officiel la conception du questionnaire et distribué à un échantillon constitué d'étude de 60 travailleurs, et ont été fondé sur l'observation .bhdv reconnaître le concept de l'innovation organisationnelle et la mesure dans laquelle le rendement des employés dans l'organisation.

L'analyse statistique en utilisant 19SPSS programme et utilisé des tests statistiques et autres afin d'atteindre la sémantique de la valeur et des indicateurs soutiennent l'objectif de l'étude de la possibilité d'une relation entre l'innovation organisationnelle et rendement des employés

Mots clés: Innovation, l'innovation organisationnelle, la performance des employés, les petites et moyennes entreprises.



الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	الفهرس
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للموضوع	
15	مقدمة الفصل
16	المبحث الأول: الاطار مفاهيمي للابتكار التنظيمي وأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
16	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للابتكار التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
18	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
22	المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات السابقة (الإطار التطبيقي للموضوع)
22	المطلب الأول: نماذج حول الدراسات العلمية السابقة
25	المطلب الثاني: اختلافات ونقد الدراسات السابقة
27	خاتمة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة	
29	مقدمة الفصل
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة
32	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة وثبات أداة الدراسة
33	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات
33	المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان
44	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج
55	خاتمة الفصل
57	الخاتمة
60	المراجع
63	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
32	عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة	1-2
33	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لعمال المؤسسة	2-2
34	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	3-2
35	توزيع أفراد العينة حسب السن	4-2
36	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	5-2
37	توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة في العمل	6-2
38	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل	7-2
37	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى	8-2
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول البعد الأول للإبتكار الإداري	9-2
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول البعد الثاني الابتكار التقني	10-2
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول البعد الثالث الابتكار الإضافي	11-2
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول ابعاد محور الابتكار التنظيمي	12-2
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول محور أداء العاملين	13-2
46	العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	14-2
47	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	15-2
47	تحليل تباين خط الانحدار	16-2
48	قيم معاملات خط الانحدار	17-2
49	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الجنس	18-2
49	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير العمر	19-2
50	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	20-2
50	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير مسمى الوظيفة	21-2
51	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الخبرة	22-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	محددات الأداء الوظيفي	1-1
21	العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء	2-1
33	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-2
34	توزيع أفراد العينة حسب السن	2-2
35	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	3-2
36	توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة في العمل	4-2
37	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل	5-2
47	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	6-2

قائمة الملاحق :

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
63	الاستبيان	01
66	قائمة المحكمين	02
67	أسئلة المقابلة	03
68	نتائج التحليل الإحصائي لأسئلة الاستبيان	04

المقدمة

توطئة:

إن استمرار التقدم العلمي والتطور التقني الذي تم تحقيقه في مختلف المجالات يتطلب النظر للأمور بمختلف أنواعها بطريقة متجددة ومن ضمنها توليد الأفكار المستحدثة وتشجيع الابتكار ، خاصة في الدول الأقل حظا التي تسعى جاهدة إلى اللحاق بركب التقدم العلمي والتطور التقني ، لذا يؤكد البعض على أن القرن الواحد والعشرون بما يتضمنه من تقدم وتطور في كافة المجالات جعل اللجوء إلى الإبداع والابتكار أمرا لا مفر منه أمام الدول والمؤسسات ورجال الأعمال.

و لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأداء الدور المنوط بها في التنمية والقضاء على البطالة يجب تحاشي دور المقلد للمؤسسات الأخرى والمتواجدة محليا وخارجيا، واللجوء إلى الإبداع والابتكار باعتباره عامل تنمية وتطوير للمؤسسات، ويتطلب ذلك بناء إستراتيجية الابتكار لدى هذه المؤسسات، وكذا الاستفادة من التجارب العالمية في هذا المجال. فالظروف التي تعمل فيها المؤسسات حاليا متغيرة ومعقدة تفرض على هذه الأخيرة مواجهة هذه التغيرات بسرعة وبكفاءة وفعالية، مما يتطلب قدرات إبتكارية عالية حتى تتمتع هذه المؤسسات بفوائد الإبتكار التي تكون أحيانا كثيرة، طويلة الأجل ولكنها تحقق الميزة التنافسية المطلوبة

وقد أصبح التحديد جوهر الإبتكار التنظيمي لأية منظمة من المنظمات الإدارية بما فيها قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويجمع علماء الإدارة على أن المنظمات المعاصرة تعيش ظروفًا متغيرة ومعقدة ، مما يجعل حاجتها إلى الإبتكار التنظيمي حاجة ملحة إذ يتعين على المديرين الذين يتولون إدارة المؤسسات الإدارية المعاصرة أن يحرصوا على تنمية وتطوير قدرات العاملين للمساهمة في حل المشكلات ، والمشاركة في اتخاذ القرارات ، وتوليد الأفكار

الإشكالية:

استنادا على ما سبق ذكره يمكننا صياغة إشكالية بحثنا على النحو التالي:

ما مدى تأثير الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي وضعنا الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مفهوم الابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة؟

2- ما هو مستوى تطبيق أداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة؟

3- ما هي العلاقة الارتباطية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة؟



فرضيات الدراسة :

- 1- هناك مفهوم واضح للابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة
 - 2- هناك مستوى عالي وواضح لأداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.
 - 3- هناك علاقة ارتباطية قوية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة
- أهداف الدراسة:

- 1- إبراز مفهوم الابتكار التنظيمي وما مدى تطبيقه في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- 2- تقديم دليل علمي عن أهمية الاهتمام بالابتكار التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين في المؤسسة .
- 3- محاولة التأكد من دور الابتكار التنظيمي كأحد أهم عوامل التفوق في الاقتصاد الجديد
- 4- محاولة تسليط الضوء على واقع الابتكار التنظيمي وأداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله والذي يهتم بالإبتكار التنظيمي لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،
لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة بدعم هذه المؤسسات وأداء العاملين بصفة خاصة ،والتي من خلالها يتم دعم وتعزيز هذا الاقتصاد
وكذلك من خلالها التعرف على العلاقة بين الإبتكار التنظيمي وأداء العاملين عن طريق دراسة ميدانية

مبررات اختيار الموضوع:

- 1- نضع هذا العمل المتواضع في متناول كل من يهيمه الأمر موضوع أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين.
- 2- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع.
- 3- قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع و خاصة الدراسات الجزائرية

حدود الدراسة:

لقد قمنا بدراسة الحالة في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة الواقعة في ولاية ورقلة في مدة تقارب 15 يوم من 2016/04/14 إلى غاية 2016/04/30 حاولنا من خلالها التعرف أكثر على أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين داخل المؤسسة.

منهجية الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري الذي يسمح لنا بفهم اثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
واعتمادا على دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسات الاقتصادية متخذين مؤسسة توزيع الأدوية بورقلة نموذج لذلك.

أدوات الدراسة ومصادر البيانات

اعتمدنا في إطار إنجاز هذا البحث الأدوات التالية:

- المراجع والكتب التي صدرت في هذا المجال؛
- المقالات والمجلات العلمية المتخصصة؛
- البحث عن طريق مواقع الانترنت؛
- مقابلات شخصية واستبيان موزع على عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

صعوبات البحث

- 1- صعوبة طريقة إيراد؛
- 2- امتناع بعض المؤسسات من استقبال الطلبة وتوفير الجو الملائم للبحث العلمي وصعوبة تبني فكرة دراسة حالة أو الدراسات الجامعية في المؤسسات الجزائرية؛
- 3- صعوبة إسقاط الجانب النظري على الواقع المعاش في المؤسسة الجزائرية؛
- 4- عامل الوقت (ضيق الوقت).

تقسيمات البحث:

ستتم معالجة موضوع البحث وفق الخطة التالية:

الفصل الأول: نتناول فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية للموضوع به مبحثين (مفاهيم أساسية حول الإطار النظري للموضوع والإطار التطبيقي للموضوع)

الفصل الثاني: فيتمثل في الدراسة الميدانية لموضوع البحث في توزيع الأدوية بالجملة بورقلة، حيث سنتعرض فيه لمدى تأثير الابتكار التنظيمي على أداء العاملين مع التركيز على أهم الجهود المبذولة من طرف المؤسسة لتحقيق ذلك من خلال إجراء استبيان للوقوف على إجابات عينة الدراسة حول الموضوع. حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى النتائج والمناقشة.

الفصل الأول: الأدبيات

النظرية و التطبيقية

للموضوع

مقدمة الفصل:

أصبح ينظر إلى الابتكار مند عقود قليلة ماضية أنه هو الذي ينشئ الثروة ويعطي للمؤسسة القائمة على الابتكار في منهج فكري وعلمي، يقوم على قيم ومعايير وممارسات وظيفية تنعكس على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بل أكثر من ذلك فهو عامل محدد لاستمرارية وبقاء المؤسسات وهذا للنظام الإداري المرن الذي لا يتصّف بالتعقيد أو الجمود، والمناخ التنظيمي الذي تسوده الثقة بين العاملين والتي هي أساس تنمية الاتصال المفتوح الذي يساعد بدوره على تدفق المعلومات وحل المشكلات، من شأنها أن تؤثر على السلوك الإبتكاري وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على حد سواء وعلى هذا الأساس يهدف هذا الفصل إلى توضيح الأساسيات والعموميات المتعلقة بالابتكار التنظيمي وأداء العاملين من خلال التعرف على ماهية هذين المتغيرين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للابتكار التنظيمي وأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة

يقدم هذا البحث عرضاً مفصلاً للمفاهيم الأساسية التي وجب التطرق إليها بشكل مخصص عن باقي المفاهيم النظرية، وتشمل أساسيات عن الابتكار التنظيمي وأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والعلاقة بينهما.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للابتكار التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الفرع الأول: تعريف الابتكار التنظيمي

وهناك الكثير من تعريفات للابتكار التنظيمي نذكر منها :

التعريف الأول: "هو كل إبداع أو تحسين أو تقليد لتنظيم معين، قد يكون في اعتماد طريقة عمل تسهل أداء المهام والنشاطات الوظيفية، أو إيجاد آلية تساعد على الإبداع من طرف العاملين أو تغيير في الهيكل التنظيمي فهو يشمل كل مكونات التنظيم سواء تعلق الأمر بتقسيم العمل أو بآليات التنسيق وطبيعة العلاقات بين أعضاء التنظيم، وبصفة عامة يشمل المجالات التالية: التنظيم الداخلي لأداء المهام والأعمال، الهياكل والنظم الجزئية أو الكلية للمؤسسة (كالمهكل المصفوفي)."¹

التعريف الثاني: " فيقصد به التوصل إلى مفاهيم جديدة قابلة للتحويل إلى سياسات وتنظيمات، وطرق لتجسد الأفكار المبدعة في شكل منتجات، بإحداث تغييرات تقنية تُساهم في خلق منتجات وخدمات، تحتوي على إضافات جديدة تختلف عن باقي المنافسين." ²

التعريف الثالث: "التطوير المنتظم والتطبيق العلمي للأفكار الجديدة وهنا يمكن أن نعبر عن الابتكار بالمعادلة التالية: الابتكار = الإبداع + التطبيق."³

ومنه نستنتج أن الابتكار التنظيمي هو: عملية خلق آلية تساعد على الإبداع من طرف العاملين و تحويل أفكار جديدة إما داخلية أو خارجية إلى مخرجات تطبيقية تحتوي على إضافات جديدة تختلف عن باقي المنافسين.

¹ ملايكة عامر، ابتكار المنتجات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة الدهن بسوق أهراس)، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، جامعة عنابة، 2006، ص، ص، 18-19.

² <http://www.elebd3.com/images/bg.png>; margin: 0px 7px 0px 0px; padding: 0px; hidden; width: 253px; height: 217px; float: left; background- initial initial; background-repeat: repeat no-repeat;">h22:45,05/03/2016.

³ فاطمة مانع، الإبداع والابتكار قواعد للتعليم في المنظمات الصناعية، الملتقى الدولي حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول، المركز الجامعي بخميس مليانة، عين الدفلى الجزائر، ص 06.

الفرع الثاني: أشكال الابتكار التنظيمي

تنقسم أنواع الابتكار التنظيمي إلى ثلاث أشكال رئيسية هي:¹

- 1- الابتكار الإداري: يشمل كافة التغيرات في الهيكل التنظيمي، تصميم العمل، عمليات، سياسات واستراتيجيات المؤسسة والهدف وراء ذلك كله استغلال المعارف الجديدة حول الأسواق، والتمركز الجيد في السوق التنافسية
- 2- الابتكار التقني: يشمل تطوير منتجات وخدمات المؤسسة، أو إدخال تغيرات في التقنيات المستخدمة، أو تغيرات في أساليب الإنتاج، حيث تولد الابتكارات وتدعم من قبل فريق المعرفة الذين يملكون الخبرة لذلك
- 3- الابتكار الإضافي: يُركّز على الاهتمام بالزبون بتقديم خدمات إضافية تجعله أكثر رضاً على المؤسسة، لذلك فمن الضروري الاعتماد على إدارة المعرفة كإستراتيجية تنافسية، تنطلق من تامين كفاءاتها ومواردها البشرية باعتبارها الرصيد الحقيقي الكفيل بتحقيق إدارة فعالة تهدف إلى تعزيز الميزة التنافسية المستدامة عن طريق تحسين الابتكارات التنظيمية.

الفرع الثالث: عناصر الابتكار التنظيمي:

توجد العديد من العناصر التي تستمد منها المنظمة أفكار جديدة تحولها إلى ابتكارات، وهذه العناصر هي:²

- 1- مولدو الأفكار : يمثلون أفراد المنظمة اللذين يولدون الأفكار الجديدة التي يتم تحويلها بعد ذلك إلى منتجات مبتكرة
- 2- مسؤولي المعلومات: ويقصد بهم الأشخاص الذين يمثلون حلقة الوصل بين القائمين بالعملية الابتكارية من داخل المنظمة وبين المصادر الخارجية التي تستقي منها المؤسسة معلوماتها اللازمة للقيام بالابتكار.
- 3- مسؤولي المنتج: ويقصد بهم الأشخاص المتبنيين للابتكار في الإنتاج والذين يشجعون المنظمة على تقديم منتجات ابتكاره جديدة.
- 4- مديري المشروع: يمثلون قادة فرق العمل المخولة بتحويل الأفكار الجديدة إلى منتجات مبتكرة.
- 5- قادة الابتكار : وهم الأفراد الذين يتولون مسؤولية رعاية النشاط الابتكاري للمؤسسة، والتأكد من أن المنتجات الجديدة المقدمة للسوق تحمل التجسيد الدقيق للأفكار المبدعة.

¹ مرجع سابق الذكر. <http://www.elebd3.com/images/bg.png>;

² فاطمة مانع -الابداع والابتكار قواعد للتعليم في المنظمات الصناعية-مرجع سبق ذكره، ص 8.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :

الفرع الأول: تعريف أداء العاملين

وهناك عدة تعريفات لأداء العاملين نذكر منها :

التعريف الأول: " يعبر الأداء عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمنظمة من منظمين، مديرين، ومهندسين.¹

التعريف الثاني: " هو عبارة عم نتائج اقتصادية تعبر عن جهد الأفراد، ويحلل الأداء من خلال النتيجة المحصلة من قبل الأفراد في مناصب العمل في مجموعة، قسم، أو وحدة بأكملها.²

التعريف الثالث: "جهد متسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، أقصر وقت وأقل تكلفة.³

ومما سبق نستنتج أن **الأداء الوظيفي** هو: قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة ووفق نمط أداء معين، وهو ما يسمح بتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة.

الفرع الثاني: أنواع الأداء :

إن تصنيف الأداء وتحديد أنواعه يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملية الذي يمكن الإعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع وبما أن الأداء يعني إنجاز العمل أو الكيفية التي تبلغ بها الأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف وتحديد أنواعه.⁴

1- حسب معيار الشمولية:

حسب معيار الشمولية الذي يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية، يمكن تقسيم الأداء إلى:

¹ حمداوي وسيلة، "إدارة الموارد البشرية"، مديرية النشر بجامعة قلمة، الجزائر، 2004، ص123.

² B.Martory, D.Crozet, Gestion des ressources humaines, 3^{ème} éd Deback, Québec, 1993, p333.

³ الحليفة زياد ساعد، "الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء" دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007، ص:34.

⁴ عبد الصمد سميرة، "أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية" دراسة حالة شركة الكهرباء الريفية والحضرية -ساتنة (SERUB)، مذكرة مقدمة لميل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص ص 56- 55.

1-1- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة كاستمرارية الأرباح، النمو.

2-1- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، وأداء كل من الوظائف التموين، الإنتاج، والتسويق. ونشير أن الأداء الكلي للمنظمة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية، أي أن دراسة الأداء الشامل للمنظمة يفرض دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها.

2- حسب معيار الأجل:

وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، ومتوسط، وقصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة وذلك لصعوبة الفصل بين الآجال وتحديد موعدها مسبقا بصفة تقريبية.

3- حسب معيار الطبيعة:

أما حسب هذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية... إلخ، فإنه يمكن استنتاج تصنيف الأداء الاقتصادي اجتماعي، تقني، وفي إشارة إلى هذا التصنيف يقول أحد الباحثين: "لا يمكن للمنظمة أن تحسن صورتها بالاعتماد على أداء الاقتصادي أو التكنولوجي فحسب، بل إن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المنظمة في محيطها."¹

الفرع الثالث: عناصر الأداء الوظيفي

لأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وهذه العناصر هي:²

1- **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.

2- **متطلبات العمل (الوظيفة):** وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

¹ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2001، ص، ص 89-90.
² محجوبي أسامة - أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2014، ص ص 24-25.

3- بيئة التنظيم : وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

الفرع الرابع: محددات الأداء الوظيفي

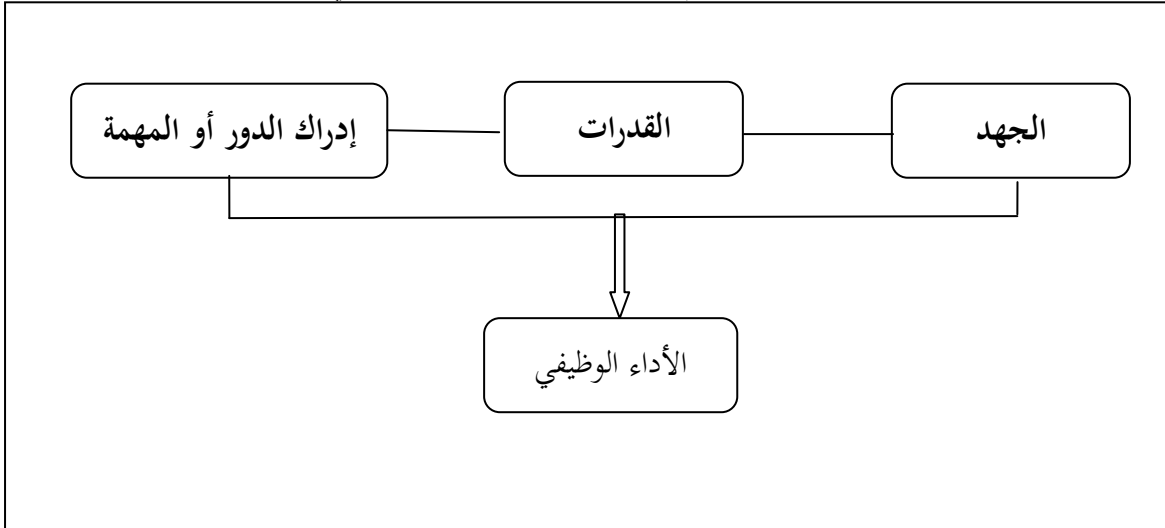
يميز بعض الباحثين بين ثلاث محددات للأداء الوظيفي هي:¹

1- **الجهد**: حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

2- **القدرات**: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة.

- **إدراك الدور أو المهمة**: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لا بد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

الشكل رقم (1-1): محددات الأداء الوظيفي



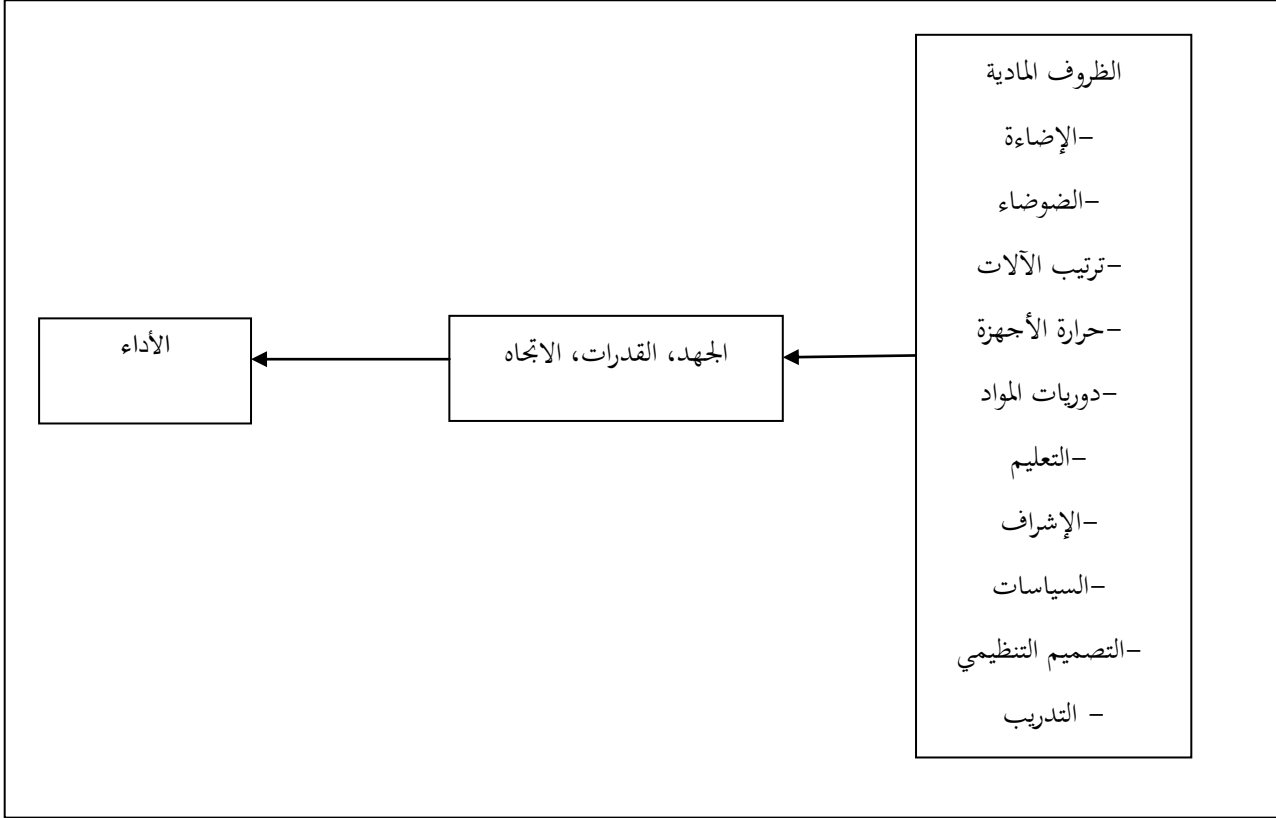
المصدر: حسن رواية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 217.

¹ حسن رواية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 216.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

تتعدد العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي فمنها ما هي متعلقة بالبيئة وأخرى متعلقة بالرضا عن العمل ويمكن تلخيصها كما يلي¹:

الشكل رقم (1-2): العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء



المصدر: راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 212 :

يتضح لنا حسب الشكل السابق أنه توجد عوامل بيئية عديدة تؤثر وتتحكم في أداء الموظف في المؤسسة، من بينها الظروف المادية إذا كانت جديدة هي تساهم في مساعدة الموظف بعمله بشكل جيد، كما أن التدريب والتعليم هما عاملان يزيدان من مؤهلات وقدرات الموظف للعمل على أكمل وجه، وكل عامل من هذه العوامل يؤثر بشكل مباشر ويسطر على مستوى أداء الموظف في المؤسسة.

¹ راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 212 :

المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات السابقة (الإطار التطبيقي)

المطلب الأول: نماذج حول الدراسات العلمية السابقة

الفرع الأول: الدراسات الوطنية

الدراسة الأولى: دراسة (شامي، 2010): المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين وأيضا السعي للوصول إلى مناخ تنظيمي إيجابي يسود في المنظمات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكانت عينة الدراسة مكونة من 38 موظف في المكتبة، وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها حيث ثبتت صحة الفرضية الأولى أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة ووفق نمط أداء معين، وهو ما يسمح بتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة، ونتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي الدافعية، بيئة العمل والقدرة وهو سلوك وظيفي هادف لإنجاز المهام بدقة، في أقصر وقت وأقل تكلفة.

الدراسة الثانية: محجوبي أسامة - أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإبداع التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة بالإضافة إلى عينة من المؤسسات المصغرة و ورشات العمل ليصل العدد النهائي للعينة إلى 50، وقد أستعمل الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، تم توزيعها على عينة الدراسة وتم التحليل باستخدام برنامج spss 20.0 الإحصائي كما استخدمت الاختبارات الإحصائية، كما أوصت الدراسة بمراجعة نظام تقويم الأداء ليتضمن أسس ومعايير تقويم موضوعية وواضحة، بما يكفل اطلاع الموظف على نتائج تقويم أدائه، فهذا يعطي الفرصة للموظف من تعزيز نقاط القوة لديه وتحسين وتطوير نقاط الضعف، كذلك لا بد وأن تكشف عملية تقويم الأداء عن الاحتياجات التدريبية اللازمة للموظفين.

الفرع الثاني: الدراسات العربية

الدراسة الأولى: تيقاوي الغربي - أثر إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي - دراسة ميدانية لعينة من منظمات الاتصالات الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة عدن، اليمن، 2009.

تهدف الدراسة إلى التعرف إلى إدارة المعرفة وأثرها على الابتكارات التنظيمية في قطاع الاتصالات الجزائرية مع ضرورة تبني إدارة هذه الشركات سياسة التحسينات المستمرة على خدماتها وجعلها ميزة تنافسية بالتركيز على عناصر إدارة المعرفة، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان حيث بلغ حجم العينة 60 استبانة وزعت على أعضاء الهيئات الإدارية ونسبة الاستجابة 78٪. وأستخدم برنامج spss كما اعتمدت الدراسة على سلسلة زمنية امتدت من 2003 إلى 2007 للابتكارات التنظيمية داخل الشركات عينة الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيرات الدراسة بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي بين إدارة المعرفة والابتكارات داخل الشركات، ومن أبرز التوصيات التي قدمت لإنشاء وحدة متخصصة داخل الشركات تهتم بربط الزبون بقاعدة معرفة الزبون بالشركات الجزائرية على تحسين جودة خدماتها الاتصالية من خلال الاستفادة من إدارة المعرفة في خلق ابتكارات تنظيمية، بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

الدراسة الثانية: توفيق عطية العجلة (2010) بعنوان: القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام "دراسة تطبيقية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام العاملين بوزارات قطاع غزة، وقد أوصت الدراسة بإنشاء إدارة حاضنة للإبداع وإنشاء ما يسمى بنك الأفكار تكون مسؤولة عن دعم وتشجيع المبدعين المتميزين، ووضع إستراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهبين والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتها الإبداعية في تطوير الأداء الوظيفي، لأن اكتشاف المبدعين يمثل الخطوة الأولى على طريق الإبداع، العمل على إتباع اللامركزية وتفويض السلطة ومشاركة الرؤوسين في اتخاذ القرارات، وتفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير مهنية تتضمن التميز والإبداع ومكافأة المبدعين.

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

-poon`s Study(2003)

"Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدوافع السياسية في تقييم أداء الموظفين على الرضا الوظيفي، وذلك من خلال استخدام بيانات مسحية من عينة مختلفة (إداريون، تقنيون) من الموظفين الإداريين من عدة منظمات في ماليزيا حيث بلغ عدد أفراد هذه العينة 120 فرد، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: هناك علاقة سلبية بين سياسة التقييم والرضا الوظيفي وتوجد علاقة إيجابية بين سياسية التقييم والأداء، وأوصت الدراسة بالعمل على وجود نظام تقييم شفاف يعكس بالإيجاب على الرضا الوظيفي للعاملين وأن نكون العلاقة بين عملية تقييم الأداء والرضا الوظيفي وتحسين الأداء علاقة إيجابية، وضرورة إيجاد نظام حوافز بالمؤسسة.

الدراسة الثانية:

Seyed Hadi Razavi - Omid Attarnezhad Management of Organizational Innovation (January 2013)

تبحث هذه الدراسة بشكل حاسم مفهوم الابتكار التنظيمي في الأدبيات الحالية وتحديد استراتيجيات مختلفة والاقتراب من الطرق التي تمكن المدير من الإدارة والابتكار، بعض الدراسات أكدت على أشكال الهيكلية والقدرة على التكيف وقدرة المنظمات كأساس لإدارة الابتكار، ونماذج أخرى تعتبر الجو التنظيمي، والإدارة التشاركية وحوافز الابتكار هو الشرط الأساسي للمديرين ليكونوا قادرين على تنظيم وقيادة الابتكار التنظيمي، إلى جانب ذلك كانت تعتبر أيضا دور الآليات التنظيمية الداخلية وكذلك التغير التكنولوجي، والمصالح في صياغة التحول التنظيمي والقيم المجتمعية والقدرة على التعلم كمتغيرات هامة في إدارة الابتكار التنظيمي.

المطلب الثاني: اختلافات و نقد الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات الوطنية

الدراسة الأولى: يمكن أن نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الهدف حيث هدفت إلى التعرف على مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، أما بالنسبة إلى الدراسة ميدانية فقد تمت بجامعة محمد بوقرة -بومرداس- من خلال حجم عينة قدرت ب 38 عامل، وقد أستنتج من الدراسة أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله وبخصوص أوجه التشابه فقد استخدمت نفس الأدوات وهي: الملاحظة، المقابلة، الاستبيان . وقد لوحظ أنه لا توجد نقائص في هذه الدراسة فالباحث ألم بالموضوع حسب وجهة نظرنا.

الدراسة الثانية: يمكن أن نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الهدف حيث هدفت إلى معرفة واقع الإبداع التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين أما بالنسبة إلى الدراسة ميدانية فقد تمت بشركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب -بورقلة- من خلال حجم عينة قدرت ب 50 عامل، وقد أوصت الدراسة بمراجعة نظام تقييم الأداء ليتضمن أسس ومعايير موضوعية و واضحة وبخصوص أوجه التشابه فقد استخدمت أداة الاستبيان، وقد درست نفس المتغيرات. وقد لوحظ أنه لا توجد نقائص في هذه الدراسة فالباحث ألم بالموضوع حسب وجهة نظرنا.

الفرع الثاني: الدراسات العربية

الدراسة الأولى: يمكن أن نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الهدف حيث هدفت إلى التعرف إلى إدارة المعرفة وأثرها على الابتكارات التنظيمية، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد تمت بقطاع الاتصالات الجزائرية، وقد بلغ حجم العينة 60 عاملا ، واستنتج أن لإدارة المعرفة والابتكارات داخل الشركات لها تأثير إيجابي، وبخصوص أوجه التشابه فقد استخدمت أداة الاستبيان، وقد استخدمت نفس البرنامج الإحصائي في التحليل الإحصائي للمتغيرات الدراسية. وقد لوحظ أنه لا توجد نقائص في هذه الدراسة فالباحث ألم بالموضوع حسب وجهة نظرنا.

الدراسة الثانية: يمكن أن نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الهدف حيث هدفت إلى التعرف على القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد تمت بالقطاع العام للعاملين بوزارات قطاع غزة، واستنتج أن إيجابية انشاء بنك الافكار تكون مسؤولة عن دعم وتشجيع المبدعين يعتبر الخطوة الاولى في تكوين المبدعين، وبخصوص أوجه التشابه فقد استخدمت أداة المقابلة، والملاحظة وقد لوحظ أنه لا توجد نقائص في هذه الدراسة فالباحث ألم بالموضوع حسب وجهة نظرنا.

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: يمكن أن نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الهدف حيث هدفت إلى التعرف على أثر الدوافع السياسية في تقييم أداء الموظفين على الرضا الوظيفي، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد تمت في عدد من المنظمات في ماليزيا، وقد بلغت عينة الدراسة 120 عامل إداري واستنتجت أن هناك علاقة سلبية بين سياسة التقييم والرضا الوظيفي ووجود علاقة ايجابية بين سياسة التقييم والأداء، وبخصوص أوجه التشابه فقد استخدمت أداة المقابلة والملاحظة والاستبيان، وقد لوحظ أنه لا توجد نقائص في هذه الدراسة فالباحث ألم بالموضوع حسب وجهة نظرنا.

الدراسة الثانية: يمكن أن نسجل بخصوص هذه الدراسة الملاحظات التالية: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث الهدف حيث هدفت إلى التعرف على مفهوم الابتكار التنظيمي في الأدبيات الحالية وتحديد الاستراتيجيات المختلفة للاقتراب من الطرق التي تمكن المدير من الإدارة و الابتكار، أما، واستنتجت أن الإدارة التشاركية وحوافز الابتكار هو الشرط الأساسي للمديرين ليكونوا قادرين على تنظيم وقيادة الابتكار التنظيمي، وبخصوص أوجه التشابه فقد استخدمت أداة المقابلة، والملاحظة، وقد لوحظ أنه لا توجد نقائص في هذه الدراسة فالباحث ألم بالموضوع حسب وجهة نظرنا.

خاتمة الفصل

من خلال هذا الفصل الذي تعرضنا فيه إلى مفهوم الابتكار التنظيمي ومفهوم أداء العاملين قمنا بتقسيمه إلى مبحثين حيث في المبحث الأول تطرقنا في مطلبه الأول إلى الإطار المفاهيمي للابتكار التنظيمي متدرجين على مفهوم الابتكار التنظيمي وأشكاله في المؤسسات وكذا عناصره. أما في المطلب الثاني فكان حول الأداء الوظيفي للعاملين وتطرقنا فيه إلى تعريف الأداء الذي يعتبر الناتج الذي يحققه الموظف ثم أنواع للأداء الوظيفي وصولاً إلى عناصره ومحدداته المتمثلة في الجهد، القدرات، إدراك الدور والمهمة الموكلة كما عرجنا للعوامل المؤثرة على أداء العاملين. أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى الأبحاث والدراسات السابقة في مطلبه الأول تطرقنا إلى عرض نماذج الدراسات العلمية السابقة وأما في مطلبه الثاني تطرقنا إلى نقد الدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

دراسة حالة مؤسسة توزيع

الأدوية بالجملة

مقدمة الفصل:

بعد التطرق في الجانب النظري إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالابتكار التنظيمي وأداء العاملين، ولإعطاء تفاصيل أكثر و شرح دقيق لأثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين، لكن الدراسة النظرية تستلزم وجود تدعيمات واقعية ، ومن أجل ألا تبقى دراستنا هاته محصورة في الجانب النظري فقط ، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية لمؤسسة توزيع الأدوية بالجملة بورقلة.

حيث سنقوم في هذا الصدد باستغلال برنامجي الإعلام الآلي: SPSS 19

للإجابة على هذه التساؤلات تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: تحليل النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:

تعد مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة وهي شركة ذات أسهم تقوم بتوزيع الأدوية والمتواد الصيدلانية إلى أغلب الصيادلة في الجنوب الشرقي للجزائر وذلك عن طريق البيع بطريقة (Télé vente) ، (استعمال الهاتف) والمندوبين التجاريين يوميا.

رأس ماله ا قدره 30000000 DA ، وبلغ عدد عمالها 105 عامل، خصصنا هذا الجزء لإعطاء صورة عامة عن المؤسسة من خلال التطرق لمجتمع عينة الدراسة، بالإضافة للأدوات والبرامج المستخدمة في ذلك، وكذلك تحديد متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة:

ارتبط مفهوم الابتكار التنظيمي وأداء العاملين بعدة أنواع من المؤسسات، و بغية دراسة هذا الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة لهذه الدراسة ، سنتعرض في هذا الجزء لمجتمع وعينة الدراسة ، متغيرات الدراسة الأدوات المستخدمة في الدراسة على النحو التالي.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من 105 عامل في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة وقد تم اختيار 60 عامل كعينة وذلك لمعرفة مدى تأثير الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في هذه المؤسسة .

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة.

1- المتغير المستقل: ويتمثل في الابتكار التنظيمي.

2- المتغير التابع: ويتمثل في أداء العاملين.

الفرع الثالث: أدوات الدراسة.

لمناقشة إشكاليتنا ومحاولة معرفة مدى توافق الجانب النظري مع ما هو مطبق في الواقع، فقد استعنا بعدة أدوات للدراسة منها .

1-الملاحظة:

تمثل الملاحظة العلمية تقنية منهجية يستخدمها الباحث للكشف عن تفاصيل الظواهر ومعرفة العلاقات التي تربط

بين عناصرها، وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث وتسجيل ملاحظاته وتجميعها للاستخلاص بعض النتائج منها، والتي تفيده في بحثه.

تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا في التقصي وجمع المعلومات وهذا من خلال تواجدنا بمؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

2-المقابلة:

تعد المقابلة من بين الوسائل التي تستخدم بكثرة في البحوث الاجتماعية التطبيقية ذلك لأنها تمكن من الحصول

على المعلومات من مصادرها البشرية.

وتعرف المقابلة على أنها: "محادثة تتم بين الباحث وشخص أو آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة ما، أو موقف معين يسعى الباحث من خلالها لمعرفة من أجل تحقيق أهداف الدراسة."

أو قد تعرف "على أنها استبيان شفهي مباشر وجهها لوجه أو غير مباشر عن طريق الهاتف، الأقمار الصناعية أو محادثة انترنت." وقد تم الاعتماد على المقابلة الحرة في هذه الدراسة، من خلال طرح مجموعة من الأسئلة تم طرحها مباشرة مع مسؤول التبرص (بالخيري سيد علي) في م مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة بهدف تقصي الحقائق والوصول إلى مجموعة من النتائج حول الابتكار التنظيمي ومدى تأثيره على أداء العاملين. (أنظر الملحق رقم 03).

3- الاستبيان:

عبارة عن مجموعة أسئلة تدور حول موضوع معين وتستخدم هذه الوسيلة في البحوث المسحية التي تجيب عن استفسارات مثل: ما مدى؟ وما كيفية؟ من خلال قياس وجهات النظر لمجتمع الدراسة حيث يصمم الاستبيان على أساس تقسيمه إلى محاور، وتحت كل محور تصاغ أسئلة أو عبارات ثم يوزع الاستبيان ورقيا أو الكترونيا على مجتمع الدراسة، ثم يقوم الباحث بجمع المعلومات لتحليلها وتفسيرها.

وبغية الحصول على المعلومات والتأكد من فرضيات البحث قمنا بوضع الاستبيان كأداة للوصول إلى الحقائق المتعلقة بالدراسة حيث يشمل الاستبيان والموجه إلى مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة بورقلة، والذي يحتوي على جزئين الجزء الأول يتضمن البيانات الشخصية لعمال المؤسسة المتمثلة في (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة). أما الجزء الثاني يشمل محورين، المحور الأول يتعلق بالابتكار التنظيمي ويضم (17) سؤال. أما المحور الثاني يتعلق بأداء العاملين ويضم (17) سؤال. (أنظر الملحق رقم 01)، حيث تم:

- عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من الأساتذة. (انظر الملحق رقم 02).
- تعديل الاستبيان وصياغته وفقا للتحكيم في شكل نهائي.
- توزيع الاستبيان شخصيا على العاملين في المؤسسة.
- و اعتمدنا على مقياس ليكرات الثلاثي لقياس فقرات الاستبيان حيث قيمة 1مقابل للاجابة غير موافق، 2للاجابة محايد، 3 للاجابة موافق.
- والجدول الموالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة.

الجدول رقم (2-1): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة.

النسبة	عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة	البيان
%100	60	الاستبيانات الموزعة
% 91.67	55	الاستبيانات المستردة
%91.67	55	الاستبيانات القابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الباحثة

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة وثبات أداة الدراسة.

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 19، (انظر الملحق رقم 04)، للتوصل إلى ما يلي:

1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

2-مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الابتكار التنظيمي) والتابع (أداء العاملين).

الفرع الثاني:أداة ثبات الدراسة:

وللتأكد من صدق وثبات الاستبانة قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ الذي يدل على الإتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان ويعد معامل ألفا كرونباخ قوي إذا تجاوزت نسبته 0.62. وبعد استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات الاستبيان وقد كانت النتائج المتحصل عليها كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2): يوضح نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لعمال المؤسسة.

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.736	34

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة ألفا كرونباخ هي: 0.736 أي بنسبة 73.6%، وهي نسبة تعبر عن ثبات عالي لأسئلة الاستبيان وبالتالي يمكن تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان.

فيما يلي عرض دراسة وصفية إحصائية لأفراد العينة لهذه الدراسة.

الفرع الأول: عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

في ما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

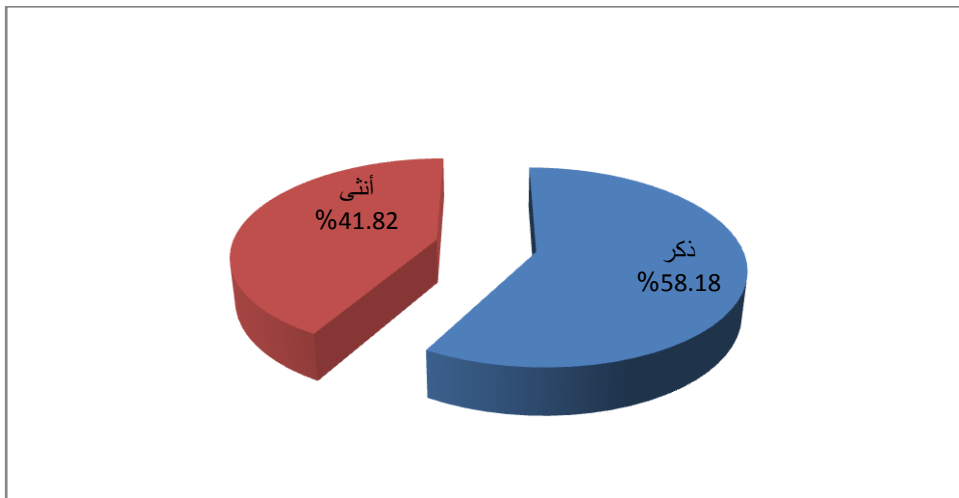
الجدول رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	32	58.18%
أنثى	23	41.82%
المجموع	55	100%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يبين الجدول أعلاه: أن نسبة 58.18% من أفراد العينة هم من الذكور، و نسبة 41.82% من أفراد العينة هم من الإناث لذلك نلاحظ هيمنة الذكور في المؤسسة محل الدراسة (توزيع الأدوية بالتجزئة)، وهذا لطبيعة قطاع النشاط وطبيعة عملها والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الشكل رقم (2-1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج EXCEL اعتماداً على نتائج الجدول السابق.

2- توزيع أفراد العينة حسب السن:

في ما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

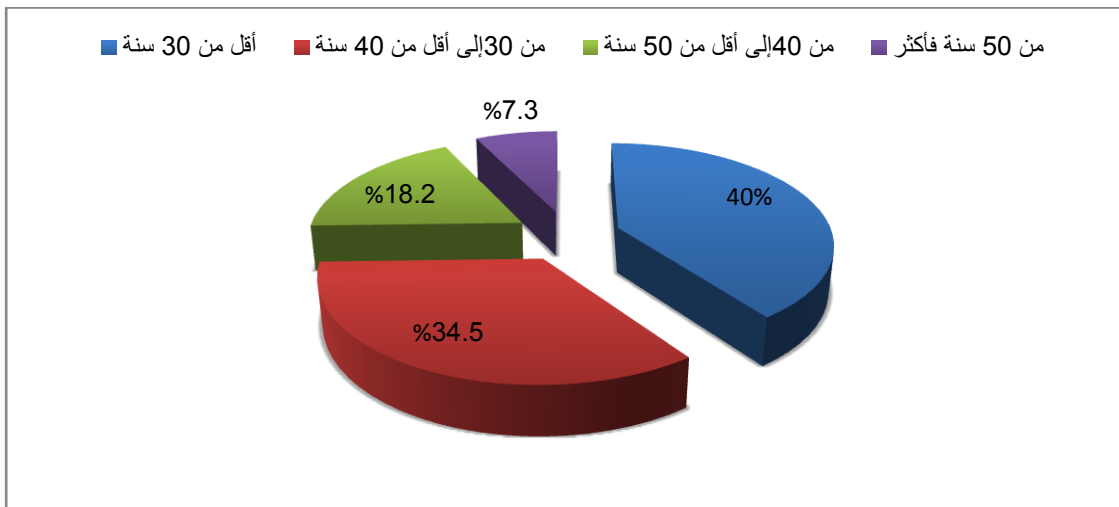
الجدول رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 30 سنة	22	40%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	19	34.5%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	10	18.2%
من 50 سنة فأكثر	4	7.3%
المجموع	55	100%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي .

يبين الجدول أعلاه : أن 40% من أفراد العينة بلغت أعمارهم (أقل من 30 سنة)، و 34.5% من أفراد العينة تراوحت أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، و 18.2 % من أفراد العينة تراوحت أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، و 7.3 % من أفراد العينة تراوحت أعمارهم (من 50 سنة فأكثر)، ومنه نلاحظ أن أكبر نسبة قد احتلتها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) وهذا ما يدل أن المؤسسة محل الدراسة تستقطب فئة الشباب وهذا لطبيعة نشاطها الصناعي ، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج EXCEL اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

3- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

في ما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

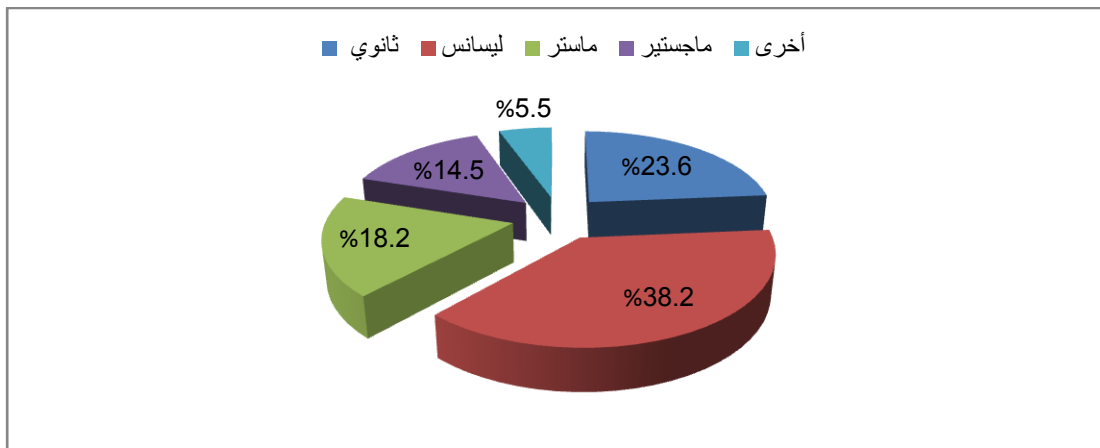
الجدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي	13	23.6%
ليسانس	21	38.2%
ماستر	10	18.2%
ماجستير	8	14.5%
أخرى	3	5.5%
المجموع	55	100%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يبين الجدول أعلاه: أن 23.6% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ثانوي، و38.2% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ليسانس، و18.2% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ماستر، و14.5% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما 5.5% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ما بين دكتوراه وشهادات أخرى، وعند التفسير نجد أن 70.9% بين ليسانس، ماستر وماجستير وهذا ما يدل أن المؤسسة تستقطب الأفراد ذوي المؤهلات العلمية العالية وهذا ما يشجع على الابتكار داخل المؤسسة، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج EXCEL اعتماداً على نتائج الجدول السابق.

4- توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة في العمل

في ما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة في العمل

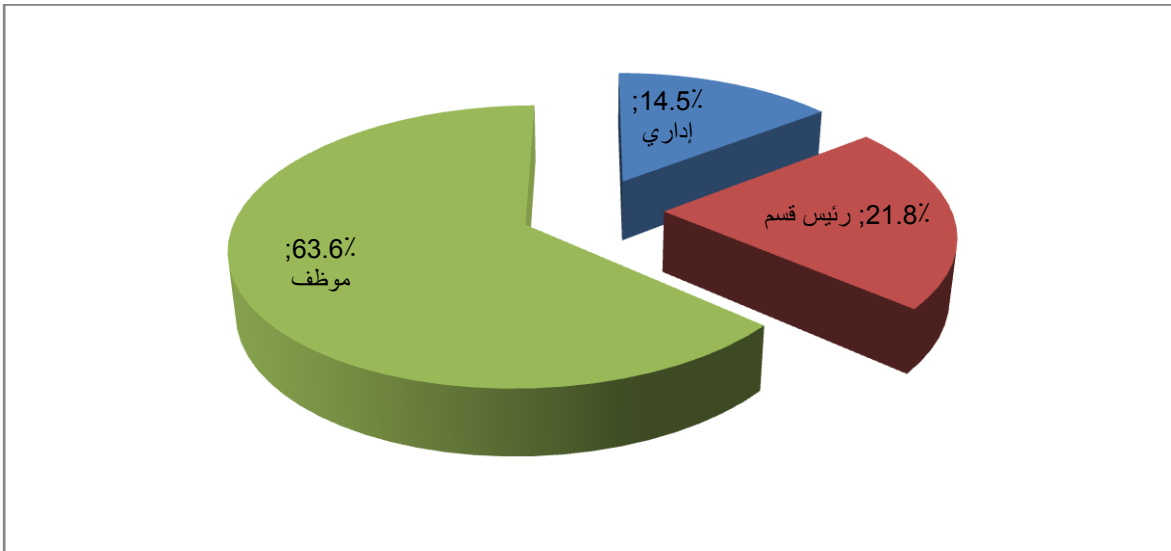
الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة في العمل

التكرار النسبي	التكرار المطلق	مسمى الوظيفة
14.5%	8	إداري
21.8%	12	رئيس قسم
63.6%	35	موظف
100%	55	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يبين الجدول أعلاه: أن 14.5% من أفراد العينة بصفة إداريين في العمل ، و 21.8% من أفراد العينة بصفة رئيس قسم في العمل، و63.6% من أفراد العينة بصفة موظفين والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة.

الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة في العمل



المصدر : من إعداد الباحثة باستخدام برنامج EXCEL اعتماداً على نتائج الجدول السابق.

5-توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل :

في ما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل

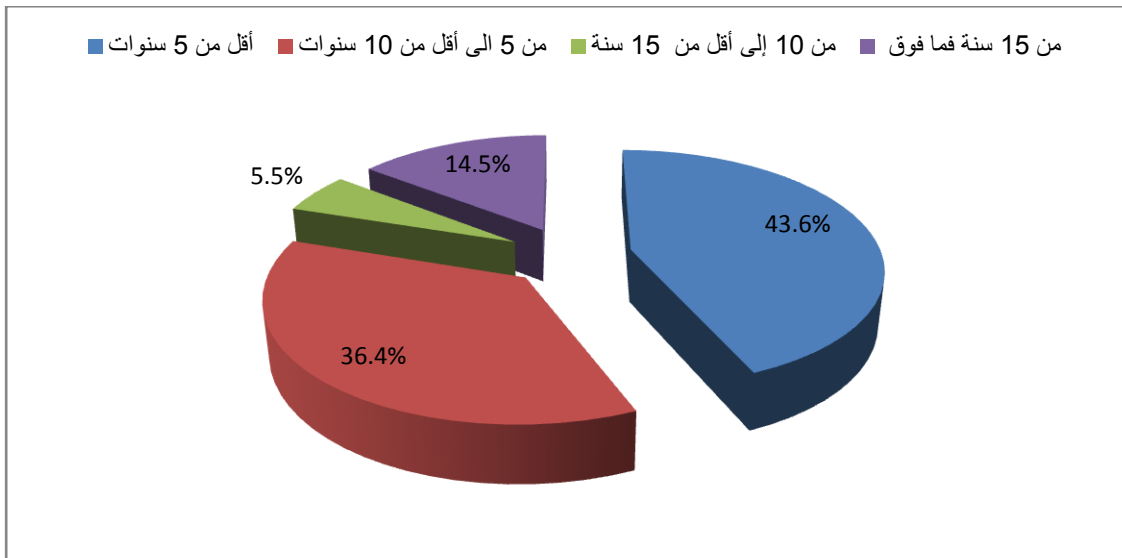
الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الخبرة
43.6%	24	أقل من 5 سنوات
36.4%	20	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
5.5%	3	من 10 إلى أقل من 15 سنة
14.5%	8	من 15 سنة فما فوق
100%	55	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

يبين الجدول أعلاه: أن 43.6% من أفراد العينة بلغت خبرتهم في العمل أقل من 5 سنوات، و 36.4% من أفراد العينة بلغت خبرتهم في العمل من 5 إلى أقل من 10 سنوات، و 5.5% من أفراد العينة بلغت خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة و 14.5% من أفراد العينة بلغت خبرتهم في العمل من 15 سنة فما فوق، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل.

الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل



المصدر : من إعداد الباحثة باستخدام برنامج EXCEL اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

الفرع الثاني: عرض نتائج تحليل الإستبيان لعينة الدراسة

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة "توزيع الأدوية بالجملة" حول مفهوم الابتكار التنظيمي ووجود آليات لتسييره والترتيب التنازلي لفقرات كل بعد وتحديد المستوى المرجح له بناء على قيمة المتوسط الحسابي كما يوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم (2-8) : يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى

المستوى المرافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مقياس ليكارت الثلاثي

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح حسب مقياس ليكارت الثلاثي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (من 1 إلى 1.66 ضعيف ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

1- مناقشة التحليل الإحصائي لأسئلة المحور الأول (الابتكار التنظيمي):

في ما يلي جدول يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول محور الابتكار التنظيمي.

1-1: عرض فقرات البعد الاول الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول الابتكار الاداري.

الجدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية

بالجملة حول البعد الأول "الابتكار الإداري"

الرقم	الفقرات الخاصة بالابتكار الإداري	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تعمل المؤسسة على إجراء تعديلات في هيكلها التنظيمي	2.6182	0.65237	5	مرتفع
2	تقوم المؤسسة بإدخال تغييرات في شبكات المعلومات في عملياتها الإدارية بشكل دائم	2.7273	0.59175	1	مرتفع
3	تساعد المؤسسة العاملين على فهم آليات عمل الإدارة	2.6364	0.64875	4	مرتفع
4	توصلت المؤسسة إلى اتخاذ سياسات وإجراءات تساهم في تطوير منتجاتها ومركزها السوقي	2.6000	0.62657	6	مرتفع
5	تبتكر المؤسسة دائما سياسات جديدة في مجالات التعيين والمكافآت والحوافز	2.5636	0.73946	7	مرتفع
6	يتميز مالك أو مسير المؤسسة بالمرونة والقدرة على التكيف مع المستجدات	2.6909	0.60470	3	مرتفع
7	تتخذ المؤسسة إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين	2.7091	0.56676	2	مرتفع
	المتوسط العام	2.6205	0.33156	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يظهر من الجدول السابق أن متوسط الفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الابتكار الإداري بلغ (2.6205) وانحراف معياري (0.33156) وقد احتلت الفقرة رقم 02 (تقوم المؤسسة بإدخال تغييرات في شبكات المعلومات في عملياتها الإدارية بشكل دائم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.7273) وانحراف معياري (0.59175) في حين جاءت الفقرة رقم 5 (تبتكر

المؤسسة دائما سياسات جديدة في مجالات التعيين والمكافآت والحوافز في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.5636) وانحراف معياري (0.73946)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار الاداري.

2-1: عرض فقرات البعد الثاني: الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول الابتكار التقني.

الجدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية

بالجملة حول البعد الثاني "الابتكار التقني"

الرقم	الفقرات الخاصة بالابتكار التقني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
8	تدخل المؤسسة أساليب وطرق جديدة لابتكار وتحسين منتجاتها	2.4182	0.76233	4	مرتفع
9	تجري المؤسسة تغييرات في تصميم وتقديم منتجاتها تماشيا مع نوعية التقنيات الحديثة	2.4545	0.76541	3	مرتفع
10	تحصلت المؤسسة على براءات اختراع تزيد من ابتكاراتها	2.4909	0.74219	2	مرتفع
11	تدخل المؤسسة تقنيات جديدة للعمل على تنمية ميزاتها التنافسية	2.1818	0.77198	5	متوسط
12	تعمل المؤسسة على تقديم منتجات جديدة بشكل دائم	2.5455	0.74082	1	مرتفع
	المتوسط العام	2.4618	0.44700	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss.

يظهر من الجدول السابق أن متوسط الفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الابتكار التقني بلغ (2.4618) وانحراف معياري (0.44700) وقد احتلت الفقرة رقم 12 (تعمل المؤسسة على تقديم منتجات جديدة بشكل دائم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.5455) وانحراف معياري (0.74082) في حين جاءت الفقرة رقم 11 (تدخل المؤسسة تقنيات جديدة للعمل على تنمية ميزاتها التنافسية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.1818) وانحراف معياري (0.77198)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار التقني.

3-1: عرض فقرات البعد الثالث: الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول الابتكار الإضافي.

الجدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول البعد الثالث "الابتكار الإضافي"

الرقم	الفقرات الخاصة بالابتكار الإضافي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
13	تقوم المؤسسة بوضع إستراتيجيات لتحسين وتطوير منتجاتها لزيادة ولاء زبائنها	2.6364	0.58890	1	مرتفع
14	تلجأ المؤسسة إلى جهات خارجية (مراكز استشارية وبخيرية) لتحديد التوجهات المستقبلية للمستهلكين	2.4727	0.63405	3	مرتفع
15	تقدم المؤسسة منتجات إضافية مجانية إضافة للمنتجات المشتراة لزيادة عدد زبائنها	2.4182	0.76233	4	مرتفع
16	تقوم المؤسسة بمتابعة آراء الزبائن كقاعدة تركز عليها في تطوير منتجاتها	2.5091	0.71680	2	مرتفع
17	تحرص المؤسسة على الابتكار الترويجي كوسيلة لتطوير وتقديم منتجات جديدة	2.3091	0.79052	5	متوسط
	المتوسط العام	2.4273	0.48988	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الابتكار الإضافي بلغ (2.4273) وانحراف معياري (0.48988) وقد احتلت الفقرة رقم 13 (تقوم المؤسسة بوضع إستراتيجيات لتحسين وتطوير منتجاتها لزيادة ولاء زبائنها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.6364) وانحراف معياري (0.58890) في حين جاءت الفقرة رقم 17 (تحرص المؤسسة على الابتكار الترويجي كوسيلة لتطوير وتقديم منتجات جديدة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.3091) وانحراف معياري (0.79052)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار الإضافي.

1-4: عرض نتائج أبعاد المحور الأول الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول الابتكار التنظيمي.

الجدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول أبعاد محور الابتكار التنظيمي

الرقم	ابعاد الابتكار التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الابتكار الإداري	2.6205	0.33156	1	مرتفع
2	الابتكار التقني	2.4618	0.44700	2	مرتفع
3	الابتكار الاضافي	2.4273	0.48988	3	مرتفع
	المتوسط العام	2.5032	0.25675	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لأبعاد هذا المحور المتعلق بمفهوم الابتكار التنظيمي بلغ (2.5032) وانحراف معياري (0.25675) وقد احتل البعد الاول (الابتكار الاداري) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.6205) وانحراف معياري (0.33156) في حين احتل البعد الثاني (الابتكار التقني) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.4618) وانحراف معياري (0.44700)، كما احتل البعد الثالث (الابتكار الاضافي) المرتبة الأخيرة من بين ابعاد هذا المحور ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب الابعاد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار التنظيمي

2- عرض نتائج تحليل المحور الثاني: أداء العاملين

عرض فقرات المحور الثاني الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول محور أداء العاملين

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول محور أداء العاملين

الرقم	الفقرات الخاصة بأداء العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تتمتع بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة.	2.7818	0.53371	1	مرتفع
02	تتميز بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.	2.6909	0.53998	4	مرتفع
03	تقوم بأعمالك وفقا لسياسات وإجراءات محددة.	2.7091	0.56676	2	مرتفع
04	يتوفر لديك المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية	2.5636	0.66007	13	مرتفع
05	تتوفر لديك الدافعية والقدرة والرغبة للقيام بأعمالك	2.5636	0.68755	14	مرتفع
06	تشعر بالرضا عن أعمالك	2.6545	0.67270	6	مرتفع
07	تبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منك	2.6364	0.70353	8	مرتفع
08	تدرك دورك بدقة ووضوح	2.5455	0.63299	15	مرتفع
09	يؤدي زملائك الوظيفية الموكلة إليهم طبقا لمعايير الجودة المطلوبة	2.5091	0.71680	16	مرتفع
10	حصولك على الحوافز والتقدير يجعلك تبذل جهد أكبر في عملك	2.6909	0.60470	5	مرتفع
11	تخطط مسبقا للوصول إلى الأداء الجيد	2.5818	0.71209	11	مرتفع
12	تنجز عملك المحدد في الوقت المحدد دون تأخير	2.4909	0.76673	17	مرتفع
13	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	2.6545	0.64458	7	مرتفع
14	تستفيد من رصيد ما تعلمته من خبرات لتحقيق نوع من الإبتكار في أداء عملك	2.6364	0.64875	9	مرتفع
15	تتناقش مع زملائك بهدف تحسين الأداء	2.5818	0.65802	12	مرتفع
16	تقوم المؤسسة بتقييم الأداء بشكل دائم	2.7091	0.59854	3	مرتفع
17	تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع خبرتك العملية	2.6000	0.68313	10	مرتفع
	المجموع	2.6235	0.25805	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بأداء العاملين بلغ (2.6235) وانحراف معياري (0.25805) وقد احتلت الفقرة رقم 1 (تتبع بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.7818) وانحراف معياري (0.53371) في حين جاءت الفقرة رقم 12 (يُحز عمك المحدد في الوقت المحدد دون تأخير) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.4909) وانحراف معياري (0.76673)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى جيد ومقبول لمفهوم أداء العاملين.

المطلب الثاني: تفسير و مناقشة النتائج

الفرع الأول: مناقشة نتائج التحليل الإحصائي للعلاقة بين المتغيرين (التابع والمستقل):

وفي هذا الجزء سنحاول التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية :

السؤال الأول: ما هو مفهوم الابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة ؟

السؤال الثاني: ما هو مستوى تطبيق أداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة ؟

السؤال الثالث: ما هي العلاقة الارتباطية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل و أداء العاملين كمتغير تابع في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة ؟

حيث الفرضيات المعتمدة للأسئلة السابقة هي:

الفرضية الأولى: هناك مفهوم واضح وجيد للابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

الفرضية الثانية: هناك مستوى عالي واضح لأداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة .

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية قوية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل مع أداء العاملين كمتغير تابع في مؤسسة الأدوية بالجملة.

1-العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة: يوضح الجدول التالي العلاقات الارتباطية بين جميع المتغيرات :

في ما يلي جدول يوضح العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-14) : يوضح العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة Corrélations

			الابتكار الإضافي	الابتكار التقني:	الابتكار الإداري	المتغير التابع الاداء الوظيفي
Rho de Spearman	الابتكار الإداري	Coefficient de corrélation	1.000	.144	.204	.491**
		Sig. (bilatérale)	.	.294	.135	.000
		N	55	55	55	55
	الابتكار التقني	Coefficient de corrélation	.144	1.000	-.044-	.196
		Sig. (bilatérale)	.294	.	.748	.152
		N	55	55	55	55
	الابتكار الإضافي	Coefficient de corrélation	.204	-.044-	1.000	-.096-
		Sig. (bilatérale)	.135	.748	.	.486
		N	55	55	55	55
	المتغير التابع الاداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	.491**	.196	-.096-	1.000
		Sig. (bilatérale)	.000	.152	.486	.
		N	55	55	55	55

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا لى مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق :حسب مصفوفة الارتباطات سييرمان معرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة (وهنا بعد الابتكار الإداري) والمتغير التابع فمعامل الارتباط قوي وقد بلغ (49.1%)، وهي قيمة إيجابية متوسطة تؤكد أن الابتكار الإداري لا يؤثر بدرجة كبيرة على المتغير التابع (أداء العاملين) وهو ما يؤكد أن درجة استعاب عمال المؤسسة للابتكار الإداري متوسطة ، أما العلاقة الارتباطية بين بعد الابتكار التقني والمتغير التابع فمعامل الارتباط متوسط وقد بلغ (19.6%) وهي قيمة إيجابية ضعيفة تؤكد أن المتغير التابع (أداء العاملين) يتأثر بنسبة ضعيفة بالابتكار التقني وقد يستوعبه عمال المؤسسة، أما العلاقة الارتباطية بين بعد الابتكار الإضافي والمتغير التابع فقد نتج عنها معامل ارتباط ضعيف وقد بلغ (-9.6%) وهي قيمة سلبية ضعيفة جدا تؤكد أن الابتكار الإضافي لا يمكن أن يستوعبه عمال المؤسسة وقد لا تقوم به المؤسسة ونصحها بإعادة تنمية هذا النوع من الابتكار داخلها.

2- العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (الابتكار التنظيمي) والمتغير التابع (أداء العاملين):

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو (الابتكار التنظيمي) والمتغير التابع هو (أداء العاملين) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

الجدول رقم (2-15) : يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0.351 ^a	0.123	0.107	0.24388

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: الابتكار التنظيمي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع: أداء العاملين

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين الابتكار التنظيمي وبين أداء العاملين هو (35.1%) أي هناك ارتباط ضعيف بين المتغير التابع والمتغير المستقل، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (12.3%)، بمعنى أن (12.3%) من الابتكار التنظيمي تعود لأداء العاملين، والنسبة المتبقية (87.7%) ترجع لعوامل أخرى تتمثل في العوامل المتعلقة بالبيئة (الظروف المادية، الجهد القدرات، الاتجاه، الحظ والصدفة) وأخرى متعلقة بالرضا عن العمل (الاجر، محتوى العمل، الترقية، الاشراف، ساعات العمل) أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3- تباين خط الانحدار: يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة":

جدول رقم (2-16): يوضح تحليل تباين خط الانحدار^b ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	0.444	1	0.444	7.458	0.009 ^a
Résidu	3.152	53	0.059		
Total	3.596	54			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: الابتكار التنظيمي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع: أداء العاملين

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق نجد ما يلي :

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.444 ومجموع مربعات البواقي هو 3.152 ومجموع المربعات الكلي يساوي 3.596؛

-درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 53 ؛

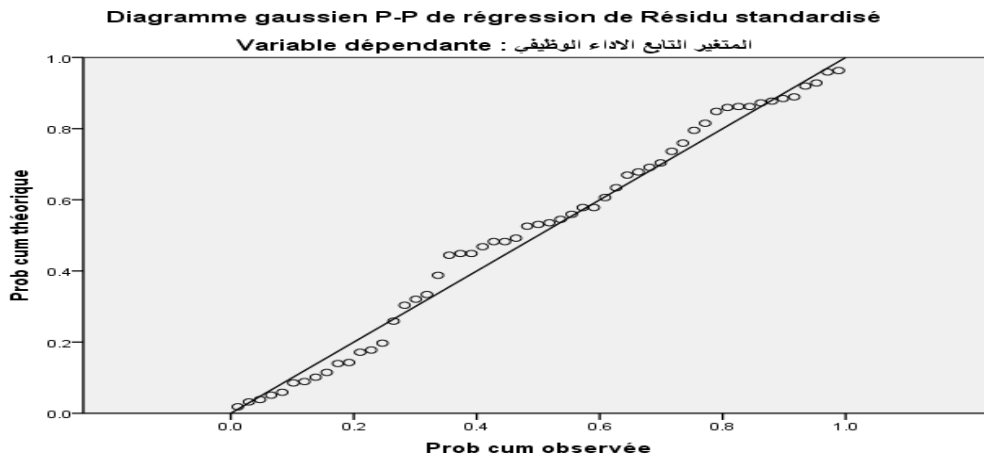
-معدل مربعات الانحدار هو 0.444 ومعدل مربعات البواقي هو 0.059 ؛

-قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 7.458؛

-مستوى دلالة الإختبار 0.009 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات

والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (2-6): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من اعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

4- دراسة معاملات خط الانحدار : الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

Coefficients^a

الجدول رقم(2-17): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.740	0.3250		5.35	0.0000
المتغير المستقل الابتكار التنظيمي	0.3530	.1290	0.3510	2.731	0.0090

a. Variable dépendante : المتغير التابع: أداء العاملين

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق مقطع خط الانحدار يساوي 1.740 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم : $Y=a+bx$

أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل (a)، وقبل التطرق لفرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل ندرس قسم Sig حيث نجد أن متغير (الابتكار التنظيمي) قيمته (0.009) فهي قيمة مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتعتبر مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة H_1 فتصبح معادلة الانحدار مبدئياً هي :

$$Y=1.740+0.353X$$

5- اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المتغير المستقل (أداء العاملين):

وقد تم استعمال تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية كالجنس والعمر والمستوى التعليمي والوظيفة والخبرة، وتنجز هذه الفرضية إلى الفرضيات الجزئية التالية.

الجنس : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الجنس.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الجنس :

الجدول رقم (2-18): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير

الجنس

ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.127	1	0.127	1.947	0.169
Intra-groupes	3.468	53	0.065		
Total	3.596	54			

المصدر: من اعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناءً على قيمة Sig وهي 0.169 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ، ومنه جنس المستجوبين لا يؤثر على تطبيق أداء العاملين.

العمر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير العمر، والجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير العمر:

جدول رقم (2-19): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير

العمر

ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.293	3	0.098	1.510	0.223
Intra-groupes	3.303	51	0.065		
Total	3.596	54			

المصدر: من اعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناءً على قيمة Sig وهي 0.223 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ومنه عمر المستجوبين لا يؤثر على تطبيق الأداء الوظيفي.

المستوى التعليمي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي :

جدول رقم(2-20): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.170	4	.043	.622	.649
Intra-groupes	3.425	50	.069		
Total	3.596	54			

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناءً على قيمة Sig وهي 0.649 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ومنه المستوى التعليمي للمستجوبين لا يؤثر على تطبيق الأداء الوظيفي.

الوظيفة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة، الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الوظيفة:

جدول رقم(2-21): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.264	2	0.132	2.057	0.138
Intra-groupes	3.332	52	0.064		
Total	3.596	54			

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة بناء على قيمة Sig وهي 0.138 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ومنه وظيفة المستجوبين لا تؤثر على تطبيق الأداء الوظيفي.

الخبرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الخبرة، الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير الخبرة

الجدول رقم (2-22): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتطبيق أداء العاملين تبعاً لمتغير

الخبرة

ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.201	3	0.067	1.005	0.398
Intra-groupes	3.395	51	0.067		
Total	3.596	54			

المصدر: ما اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة بناء على قيمة Sig وهي 0.398 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ومنه خبرة المستجوبين لا تؤثر على تطبيق الأداء الوظيفي.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

وهنا نحاول الاجابة على الفرضيات السابقة الذكر:

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الأولى: يوجد هناك مفهوم واضح وجيد للابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة

تظهر من خلال الجدول (2-12): الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول أبعاد محور الابتكار التنظيمي والذي يوضح أن المتوسط العام لأبعاد هذا المحور المتعلق بمفهوم الابتكار التنظيمي بلغ المتوسط الحسابي (2.5032) كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لكل ابعاد هذا المحور جاءت بدرجة مرتفعة وقد احتل البعد الأول (الابتكار الإداري) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.6205) ، وهذا ما وضحته فقرات هذا البعد حيث احتلت فقرة (تقوم المؤسسة بإدخال تغييرات في شبكات المعلومات في عملياتها الإدارية بشكل دائم) المرتبة الأولى في هذا البعد وهذا ما وضحته المقابلة التي أجريت مع مسؤول التربص حيث أكد مواكبة المؤسسة للتغيرات الحاصلة في شبكات

المعلومات وكما أكد أيضا أن درجة استخدام أجهزة الكمبيوتر في العملية الإدارية بدرجة عالية تقدر بـ 90٪ وهذا ما لوحظ خلال تواجدها داخل المؤسسة حيث أقسام الإدارة تحتوي على أجهزة كومبيوتر وأيضاً أجهزة مراقبة للعاملين داخل ورشات العمل، كما تعمل المؤسسة على إيصال المعلومات للمستخدمين وهذا ما أكدته المقابلة مع مسؤول التريض وما لاحظناه داخل المؤسسة من تبادل للأفكار والتعاون في التسيير الإداري داخلها، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار الإداري؛ في حين احتل البعد الثاني (الابتكار التقني) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.4618) وهذا ما وضحته فقرات هذا البعد حيث احتلت فقرة (تعمل المؤسسة على تقديم منتجات جديدة بشكل دائم) المرتبة الأولى في هذا البعد وهذا ما أكدته المقابلة التي أجريت مع مسؤول التريض على أن المؤسسة تعمل على تقديم منتجات جديدة من خلال تتبعها لمصادر المعلومات التي تعتمد عليها وهي دراسة السوق وإرسال مندوبين تجاريين يوميا لمعرفة التطورات الحاصلة داخل السوق كما للمؤسسة علاقات مع الجامعات لجلب أفكار جديدة، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار التقني؛ كما احتل البعد الثالث (الابتكار الإضافي) المرتبة الأخيرة من بين أبعاد هذا المحور بمتوسط حسابي (2.4273) وهذا ما وضحته فقرات هذا البعد حيث احتلت فقرة (تقوم المؤسسة بوضع إستراتيجيات لتحسين وتطوير منتجاتها لزيادة ولاء زبائنها) المرتبة الأولى، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار الإضافي؛ وكما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب الأبعاد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود فهم جيد ومقبول للابتكار التنظيمي وهذا ما أكدته مسؤول التريض من خلال المقابلة على أن تأثير الابتكار التنظيمي في تسيير المؤسسة جيد ويعتبر مقبول وبدرجة جيدة، ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية البحثية H_1 ونرفض فرضية العدم H_0 أي أن هناك مفهوم واضح وجيد للابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لمفهوم واضح وجيد لأداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة

يظهر من خلال الجدول (2-13): الذي يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة حول محور أداء العاملين حيث يوضح أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بأداء العاملين بلغ (2.6235) وقد احتلت فقرة (تقتنع بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.7818) كما أثبتت المقابلة التي قمنا بها مع مسؤول التريض بالمؤسسة حول أداء العاملين فقد أوصل لنا بعض المعلومات تتمثل في القيام بإختيار العمال داخل المؤسسة يكون على أساس المؤهل العلمي بالإضافة إلى أنها تقوم بتكوين عمالها وتقوم بتشجيع المبادرات الإبتكارية والمهارات الفردية كما تشجع نظام الحوافز والعقوبات وترطبه بالعمل الإيجابي والعمل السليبي كما تقوم بالرقابة على أدائهم كما لاحظت أن العمال راضين عن عملهم ويعطون أفضل الجهود لإتمام العمل مما يجعلها تقوم بترقيتهم للحصول على درجات أعلى تحفزهم بطريقة إيجابية وكما لاحظنا من خلال تواجدها في المؤسسة حسن العلاقات بين العمال والتجاوب

الجيد بين الرؤساء ومروؤسيهم؛ كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى جيد ومقبول لمفهوم أداء العاملين. ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية البحثية H_1 ونرفض فرضية العدم H_0 أي أن هناك مستوى عالي وواضح لأداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الثالثة: توجد هناك علاقة ارتباطية قوية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل مع أداء العاملين كمتغير تابع في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة .

لإختبار صحة الفرضية استخدمنا مصفوفة الارتباطات سييرمان ، تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry، تباين خط الانحدار، ودراسة معاملات خط الانحدار لمعرفة العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

1- مصفوفة الارتباطات سييرمان

ومن خلال الجدول رقم (2-16): الذي يوضح العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة يتضح من الجدول السابق :حسب مصفوفة الارتباطات سييرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة(وهنا بعد الابتكار الإداري) والمتغير التابع فمعامل الارتباط قوي وقد بلغ (49.1٪) ،وهي قيمة إيجابية متوسطة تؤكد أن الابتكار الإداري لا يؤثر بدرجة كبيرة على المتغير التابع (أداء العاملين) ، أما العلاقة الارتباطية بين بعد الابتكار التقني والمتغير التابع فمعامل الارتباط ضعيف وقد بلغ (19.6٪) وهي قيمة إيجابية ضعيفة تؤكد أن المتغير التابع (أداء العاملين) يتأثر بنسبة ضعيفة بالابتكار التقني ، أما العلاقة الارتباطية بين بعد الابتكار الإضافي والمتغير التابع فقد نتج عنها معامل ارتباط ضعيف وقد بلغ (9.6-٪) وهي قيمة سلبية ضعيفة جداً.

2- تحليل الانحدار الخطي:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو (الابتكار التنظيمي) والمتغير التابع هو(أداء العاملين)

من الجدول (2-15)الذي يوضح معامل الارتباط الخطي بين الابتكار التنظيمي وبين أداء العاملين هو(35.1٪) أي هناك ارتباط ضعيف بين المتغير التابع والمتغير المستقل ، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (12.3٪) ،بمعنى أن (12.3٪) من الابتكار التنظيمي تعود لأداء العاملين، والنسبة المتبقية (87.7٪) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3- : تباين خط الإنحدار :

يوضح الجدول (2-16) تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة"، أي مستوى دلالة الاختبار 0.009 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات

4- : دراسة معاملات خط الانحدار :

يظهر من الجدول رقم (2-17) يوضح قيم معاملات خط الانحدار: ان المتغير المستقل (الابتكار التنظيمي) قيمته (0.009) فهي قيمة مقبولة لأنها أقل من 0.05 فنرفض الفرضية البحثية H1 ونقبل فرضية العدم H0.

ومن النتائج المتحصل عليها من خلال المعايير السابقة نرفض الفرضية البحثية H1 ونقبل فرضية العدم H0 أي لا توجد علاقة ارتباطية قوية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل مع أداء العاملين كمتغير مستقل وهذا ما أكدته معامل الارتباط الخطي بين الابتكار التنظيمي وبين أداء العاملين هو (35.1٪) أي هناك ارتباط ضعيف بين المتغير التابع والمتغير المستقل ، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (12.3٪) ، بمعنى أن (12.3٪) من الابتكار التنظيمي تعود لأداء العاملين ، والنسبة المتبقية (87.7٪) ترجع لعوامل أخرى تؤثر على أداء العاملين بخلاف الابتكار التنظيمي تتمثل في العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في أداء العاملين (الظروف المادية، الإضاءة، ترتيب الآلات، حرارة الأجهزة، السياسات، التصميم التنظيمي، التدريب، الحظ والصدفة، الجهد، القدرات، والاتجاه) كما أن الظروف المادية إذا كانت جديدة تساهم في مساعدة العامل بشكل جيد وأيضاً التدريب والتعليم هما عاملان يزيدان من مؤهلات وقدرات العامل للعمل على أكمل وجه وهذه العوامل تؤثر بشكل مباشر على مستوى أداء العامل داخل المؤسسة، وعوامل أخرى متعلقة بالرضا عن العمل مثل: (الأجر، محتوى العمل، الترقية، الإشراف ساعات العمل، جماعية العمل).

خاتمة الفصل:

بعد ما تعرضنا في الفصل الأول على الجانب النظري حاولنا ومن خلال هذا الفصل إسقاطه على الجانب التطبيقي وذلك من خلال عينة من مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة و قصد الإطلاع أكثر على أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين ، تم الاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة ، والتي أجاب عليها اغلب عمال المؤسسة ، بالإضافة إلى المقابلة التي جمعت الطالبة مع مسؤول التريص داخل المؤسسة المكونة لعينة الدراسة والملاحظة الشخصية للباحثة لواقع هذه المؤسسة.

وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج كانت أهمها أن أداء العاملين يتأثر بعدة عوامل أخرى على خلاف الابتكار التنظيمي والتي من بينها الأجر والحوافز و بيئة العمل.



الخاتمة

الخاتمة العامة

لقد حاولت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إيجاد طرق وأساليب جديدة لمواجهة مشاكل التي لطالما جعلت منها الحلقة الأضعف في اقتصاديات الدول، ومن بين الأساليب الناجعة لترقية هذه المؤسسات الاهتمام بالعنصر البشري لديها ليصبح مصدر قوة لها عن طريق أساليب مبتكرة ومتميزة تجعل وخصوصية هذه المؤسسات القوة اللازمة لتحسين أداءها مع متطلبات التغيير والتحديد.

تمثلت إشكالية البحث في مدى تأثير الابتكار التنظيمي على أداء العاملين وتم قياس وتحليل هذا التأثير على مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة بورقلة، وبالتالي فإن هذه الدراسة جاءت لتحاول معرفة الأثر الناجم عن المتغيرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بناء على التحليل و الدراسة التي قمنا بها فقد أمكن التوصل إلى النتائج الآتية: .

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

جاءت الدراسة في فصل نظري وفصل تطبيقي للإجابة عن إشكالية البحث التي اقترحنا بصدد الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى: يوجد هناك مفهوم واضح للإبتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة

من خلال المتوسط العام للأبعاد محور المتعلق بالابتكار التنظيمي بلغ المتوسط الحسابي (2.5032) كما أظهر

أن المتوسطات الحسابية لكل أبعاد هذا المحور جاءت بدرجة إيجابية مرتفعة وهذا ما يدل على وجود مفهوم واضح ووعي جيد للابتكار التنظيمي في هذه المؤسسة وهذا ما يؤكد الفرضية البحثية H_1 ورفض فراضية العدم H_0 أي يوجد هناك مفهوم واضح وجيد للابتكار التنظيمي في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

الفرضية الثانية : هناك مستوى عالي و واضح لأداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة

من خلال المتوسط العام لهذا المحور المتعلق بأداء العاملين الذي بلغ (2.6235) وكما يظهر أن أغلب فقرات هذا المحور

جاءت بدرجة موجبة ومرتفعة مما يدل على وجود مستوى جيد ومقبول لمفهوم أداء العاملين في هذه المؤسسة وهذا ما يؤكد الفرضية البحثية H_1 ويرفض فرضية العدم H_0 أي أن هناك مستوى عالي وواضح لأداء العاملين في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية قوية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع في مؤسسة توزيع

الأدوية بالجملة

من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير

المستقل (الابتكار التنظيمي) والمتغير التابع (أداء العاملين)، حيث يوضح معامل الارتباط الخطي بين الابتكار التنظيمي وبين أداء العاملين هو (35.1%) أي هناك ارتباط ضعيف بين المتغير التابع والمتغير المستقل، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع

هو (12.3%)، بمعنى أن (12.3%) من الابتكار التنظيمي تعود لأداء العاملين، والنسبة المتبقية (87.7%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ. وهذا ما ينفي الفرضية البحثية H_1 ويقبل فرضية العدم H_0 ، أي لا توجد علاقة ارتباطية قوية بين الابتكار التنظيمي كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع وهذا عائد لوجود عوامل أخرى مؤثرة في أداء العاملين بخلاف الابتكار التنظيمي. في مؤسسة توزيع الأدوية بالجزيرة

ثانيا : الاقتراحات

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذا الفصل سيتم تقديم عدد من التوصيات التي تهدف إلى زيادة الاهتمام بالابتكار التنظيمي وأداء العاملين، وهي كما يلي:

- 1- الزيادة في دعم كل من الابتكار التقني والابتكار الإضافي داخل المؤسسة وإدماجهما في نشاطها وسبل تسييرها.
- 2- وضع إستراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المتكبرين والموهوبين والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة على استثمار طاقات الإبتكارية في تطوير الأداء الوظيفي. لأن اكتشاف المتكبرين يمثل خطوة الأولى على طريق الإبداع والابتكار.
- 3- مراجعة نظام تقويم الأداء ليتضمن أسس ومعايير تقويم موضوعية وواضحة، بما يكفل اطلاع الموظف على نتائج تقويم أدائه، فهذا يعطي الفرصة للموظف من تعزيز نقاط القوة لديه وتحسين وتطوير نقاط الضعف، كذلك لا بد وان تكشف عملية تقويم الأداء عن الاحتياجات التدريبية اللازمة للموظفين.
- 4- تخصيص هيئة مختصة في البحث والتطوير داخل المؤسسة لتحديد التوجهات المستقبلية للعاملين واكتشاف آرائهم الابتكارية وتميئتها بما يفيد المؤسسة وينمي مكانتها السوقية.

ثالثا: آفاق الدراسة

- يمكن اقتراح بعض المواضيع التي نرى بأنها مهمة للبحث في هذا المجال منها :
- دور الابتكار التنظيمي في تعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
 - أثر الابتكار التنظيمي على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
 - دور الابتكار التكنولوجي في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

المراجع

قائمة المراجع

الكتب العربية :

- 1- محمد حسن رواية، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999 .
- 2- حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر بجامعة قلمة، الجزائر، 2004.
- 3- حسن رواية السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

البحوث العلمية :

العربية:

- 4- الحليفة زياد ساعد الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء "دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007.
- 5- توفيق عطية العجلة (2010): القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام "دراسة تطبيقية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة".
- 6- تيقاوي الغربي، أثر إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي -دراسة ميدانية لعينة من منظمات الاتصالات الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة عدن، اليمن، 2009.
- 7- شامي (2010)، المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة "أمحمد بوقرة" بومرداس.
- 8- عبد الصمد سميرة، أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية "دراسة حالة شركة الكهرباء الريفية والحضرية -باتنة (SERUB)"، مذكرة مقدمة لميل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.
- 9- محجوبي أسامة، أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.
- 10- ملايكة عامر، ابتكار المنتجات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة الدهن بسوق أهراس)، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، جامعة عنابة، 2006.

- 11-Seyed Hadi Razavi - Omid Attarnezhad **Management of Organizational Innovation** (January 2013) .
- 12-pon`s Study(2003), **Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention.**

المؤتمرات العلمية :

- 13- فاطمة مانع الابداع والابتكار قواعد للتعلم في المنظمات الصناعية ، الملتقى الدولي حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول، المركز الجامعي بخميس مليانة، عين الدفلى الجزائر.

المقابلات الشفوية:

- 14- سيد علي البخيري، المسؤول التربص في مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة ، أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مؤسسة توزيع الأدوية بالجملة -ورقلة-، 2016/04/20، (مقابلة شخصية).

المجالات:

- 15- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد1، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2001.
- الكتب الفرنسية:

- 16-B.Martory, D.Crozet, **Gestion des ressources humaines**, 3^{ème} éd Deback, Québec, 1993.

مواقع الانترنت:

- 17-<http://www.elebd3.com/images/bg.png>; margin: 0px 7px 0px 0px; padding: 0px; hidden; width: 253px; height: 217px; float: left; background- initial initial; background-repeat: repeat no-repeat;">,h22:45,05/03/2016.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

أخي الموظف/ أختي الموظفة؛...

السلام عليكم ورحمة الله، لقد صمم هذا الاستبيان الذي بين أيديكم كأداة للبحث العلمي في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان: "أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، والذي نسعى من خلاله التعرف على آرائكم ومقترحاتكم القيمة والمفيدة حول الفقرات التي يتضمنها الاستبيان.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة فيه، لنتمكن من إجراء التحليل المطلوب و إثراء البحث العلمي، مع التأكيد بأنه سيتم التعامل مع هذه الإجابات بالسرية التامة.

لكم منا خالص تقديرنا واحترامنا.

الباحثة: ع. إلهام

البريد الإلكتروني: ilhamabid05@gmail.com

أولاً: البيانات الشخصية: يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة 50 فأكثر
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي ليسانس ماجستير أخرى
- 4- مسمى الوظيفة: مدير عام رئيس قسم موظف
- 5- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

ثانياً: الابتكار التنظيمي:

الرقم	الفقرات الخاصة بالابتكار التنظيمي	موافق	محايد	غير موافق
الابتكار الإداري: يشمل كافة التغيرات في الهيكل التنظيمي وتصميم العمل وعمليات وسياسات واستراتيجيات المؤسسة				
1	تعمل المؤسسة على إجراء تعديلات في هيكلها التنظيمي			
2	تقوم المؤسسة بإدخال تغييرات في شبكات المعلومات في عملياتها الإدارية بشكل دائم			
3	تساعد المؤسسة العاملين على فهم آليات عمل الإدارة			
4	توصلت المؤسسة إلى اتخاذ سياسات وإجراءات تساهم في تطوير منتجاتها ومركزها السوقي			
5	تبتكر المؤسسة دائماً سياسات جديدة في مجالات التعيين والمكافآت والحوافز			
6	يتميز مالك أو مسير المؤسسة بالمرونة والقدرة على التكيف مع المستجدات			
7	تتخذ المؤسسة إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين			
الابتكار التقني: يشمل تطوير منتجات وخدمات المنظمة، أو إدخال تغييرات في التقنيات المستخدمة، أو في أساليب الإنتاج				
8	تدخل المؤسسة أساليب وطرق جديدة لابتكار وتحسين منتجاتها			
9	تجري المؤسسة تغييرات في تصميم وتقديم منتجاتها تماشياً مع نوعية التقنيات الحديثة			
10	تحصلت المؤسسة على براءات اختراع تزيد من ابتكاراتها			
11	تدخل المؤسسة تقنيات جديدة للعمل على تنمية ميزاتها التنافسية			
12	تعمل المؤسسة على تقديم منتجات جديدة بشكل دائم			

الابتكار الإضافي: يُركّز على الاهتمام بالزبون بتقديم خدمات إضافية تجعله أكثر رضاً على المؤسسة أو المنظمة			
13			تقوم المؤسسة بوضع إستراتيجيات لتحسين وتطوير منتجاتها لزيادة ولاء زبائنها
14			تلجأ المؤسسة إلى جهات خارجية (مراكز استشارية وبخّثية) لتحديد التوجهات المستقبلية للمستهلكين
15			تقدم المؤسسة منتجات إضافية مجانية إضافة للمنتجات المشتراة لزيادة عدد زبائنها
16			تقوم المؤسسة بمتابعة آراء الزبائن كقاعدة تركز عليها في تطوير منتجاتها
17			تحرص المؤسسة على الابتكار الترويجي كوسيلة لتطوير وتقديم منتجات جديدة

ثالثاً: أداء العاملين:

الرقم	الفقرات الخاصة بأداء العاملين	موافق	محايد	غير موافق
01	تتمتع بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة.			
02	تتميز بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.			
03	تقوم بأعمالك وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.			
04	يتوفر لديك المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية			
05	تتوفر لديك الدافعية والقدرة والرغبة للقيام بأعمالك			
06	تشعر بالرضا عن أعمالك			
07	تبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منك			
08	تدرك دورك بدقة ووضوح			
09	يؤدي زملائك الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة			
10	حصولك على الحوافز والتقدير يجعلك تبذل جهد أكبر في عملك			
11	تخطط مسبقاً للوصول إلى الأداء الجيد			
12	تنجز عملك المحدد في الوقت المحدد دون تأخير			
13	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال			
14	تستفيد من رصيد ما تعلمته من خبرات لتحقيق نوع من الابتكار في أداء عملك			
15	تتناقش مع زملائك بهدف تحسين الأداء			
16	تقوم المؤسسة بتقييم الأداء بشكل دائم			
17	تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع خبرتك العملية			

" وشكراً على تعاونكم معنا "

الملحق رقم 2

قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	اللقب والاسم
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-	حجاج عبد الرؤوف
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-	مناصرية رشيد
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-	عرابة الحاج
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-	مايو عبد الله
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-	يوسف أسماء

الملحق رقم 03

أسئلة المقابلة

هل يمكنني الحصول على بعض المعلومات عن مؤسستكم (التعريف بالمؤسسة)؟

ماهي مصادر المعلومات لمؤسستكم؟

هل تمتلك المؤسسة هيئة متخصصة في البحث والتطوير؟ وهل للمؤسسة علاقة بالجامعات في عملية جلب الأفكار؟

هل تعمل المؤسسة على توفير إيصال المعلومات للمستخدمين؟

على أي أساس يتم إختيار الموظفين داخل المؤسسة؟

هل تقوم المؤسسة بتكوين عمالها؟

هل تشجع المؤسسة المبادرات الابتكارية والمهارات الفردية؟

هل تشجع المؤسسة نظام الحوافز والعقوبات؟ وعلى أي أساس يتم هذا النظام؟

هل تعقد في المؤسسة مجالس لطرح ومناقشة الأفكار ومعالجة المشاكل؟

ماهي درجة إستخدام أجهزة الكمبيوتر في العملية الادارية؟

هل سبق وإن عدلت الإدارة الهيكل التنظيمي للمؤسسة؟

ماهو تأثير الابتكار التنظيمي في تسيير المؤسسة؟

هل تقوم المؤسسة بالرقابة على أداء عمالها؟ وهل هذه الرقابة تحسن من أدائهم؟

أنتم كإداريين هل تشعورون أن عمال المؤسسة راضين عن عملهم ويعطون أفضل الجهود لإتمام العمل؟

هل تقوم المؤسسة بترقية عمالها الطموحين للحصول على درجات أعلى؟ وهل هذه الترتيات والحوافز تؤثر في أداء العاملين؟

الملحق رقم 04

مخرجات البرنامج الاحصائي spss

نتائج تحليل استبيان أثر الابتكار التنظيمي على أداء العاملين

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.736	34

الجنس	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	32	58.2	58.2	58.2
2.00	23	41.8	41.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

الوظيفة	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	8	14.5	14.5	14.5
2.00	12	21.8	21.8	36.4
3.00	35	63.6	63.6	100.0
Tota	55	100.0	100.0	

العمر	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid 1.00	22	40.0	40.0	40.0
e 2.00	19	34.5	34.5	74.5
3.00	10	18.2	18.2	92.7
4.00	4	7.3	7.3	100.0
Tota	55	100.0	100.0	

المؤهل	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1.00	13	23.6	23.6	23.6
2.00	21	38.2	38.2	61.8
3.00	10	18.2	18.2	80.0
4.00	8	14.5	14.5	94.5
5.00	3	5.5	5.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

الخبرة	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	24	43.6	43.6	43.6
2.00	20	36.4	36.4	80.0
3.00	3	5.5	5.5	85.5
4.00	8	14.5	14.5	100.0
Tota	55	100.0	100.0	

	N	Moyenne	Ecart type
q1	55	2.6182	.65237
q2	55	2.7273	.59175
q3	55	2.6364	.64875
q4	55	2.6000	.62657
q5	55	2.5636	.73946
q6	55	2.6909	.60470
q7	55	2.7091	.56676
q8	55	2.4182	.76233
q9	55	2.4545	.76541
q10	55	2.4909	.74219
q11	55	2.1818	.77198
q12	55	2.5455	.74082
q13	55	2.6364	.58890

q14	55	2.4727	.63405
q15	55	2.4182	.76233
q16	55	2.5091	.71680
q17	55	2.3091	.79052
Y1	55	2.7818	.53371
Y2	55	2.6909	.53998
Y3	55	2.7091	.56676
Y4	55	2.5636	.66007
Y5	55	2.5636	.68755
Y6	55	2.6545	.67270
Y7	55	2.6364	.70353
Y8	55	2.5455	.63299
Y9	55	2.5091	.71680
Y10	55	2.6909	.60470
Y11	55	2.5818	.71209
Y12	55	2.4909	.76673
Y13	55	2.6545	.64458
Y14	55	2.6364	.64875
Y15	55	2.5818	.65802
Y16	55	2.7091	.59854
Y17	55	2.6000	.68313
الابتكار الإداري	55	2.6205	.33156
الابتكار التقني:	55	2.4618	.44700
الابتكار الإضافي	55	2.4273	.48988
المتغير المستقل الابتكار	55	2.5032	.25675
التنظيمي			
المتغير التابع الاداء الوظيفي	55	2.6235	.25805
N valide (listwise)	55		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.351 ^a	.123	.107	.24388

ANOVA^b

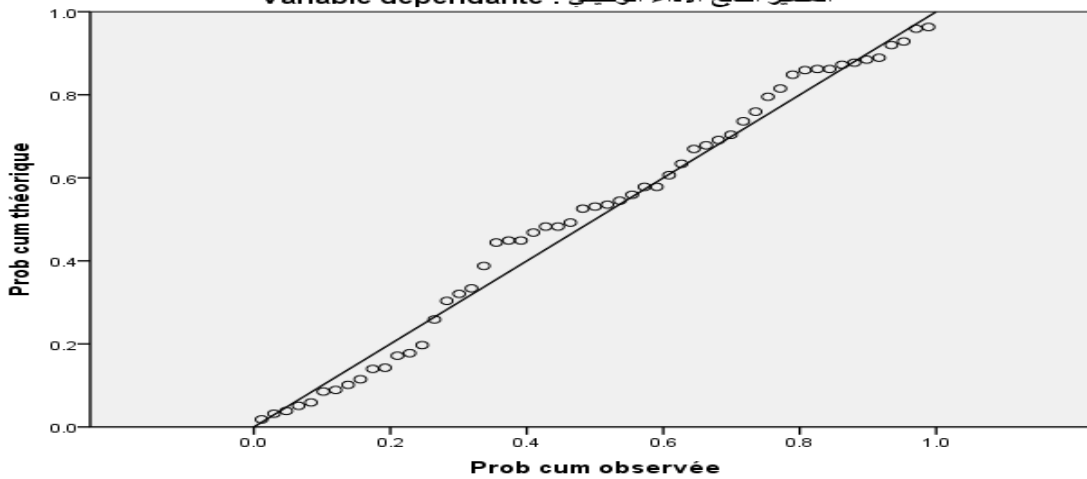
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.444	1	.444	7.458	.009 ^a
Résidu	3.152	53	.059		
Total	3.596	54			

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.740	.325		5.350	.000
المتغير المستقل الابتكار التنظيمي	.353	.129	.351	2.731	.009

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الاداء الوظيفي



Corrélations

			الابتكار الإداري	الابتكار التقني:	الابتكار الإضافي	المتغير التابع الاداء الوظيفي
Rho de Spearman	الابتكار الإداري	Coefficient de corrélation	1.000	.144	.204	.491**
		Sig. (bilatérale)	.	.294	.135	.000
		N	55	55	55	55
	الابتكار التقني:	Coefficient de corrélation	.144	1.000	-.044-	.196
		Sig. (bilatérale)	.294	.	.748	.152
		N	55	55	55	55
	الابتكار الإضافي	Coefficient de corrélation	.204	-.044-	1.000	-.096-
		Sig. (bilatérale)	.135	.748	.	.486
		N	55	55	55	55
المتغير التابع الاداء الوظيفي	Coefficient de corrélation	.491**	.196	-.096-	1.000	
	Sig. (bilatérale)	.000	.152	.486	.	
	N	55	55	55	55	

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.127	1	.127	1.947	.169
Intra-groupes	3.468	53	.065		
Total	3.596	54			

ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.264	2	.132	2.057	.138
Intra-groupes	3.332	52	.064		
Total	3.596	54			

العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.293	3	.098	1.510	.223
Intra-groupes	3.303	51	.065		
Total	3.596	54			

ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي بالمستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.170	4	.043	.622	.649
Intra-groupes	3.425	50	.069		
Total	3.596	54			

ANOVA المتغير التابع الاداء الوظيفي خامسا علاقة بالخبرة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.201	3	.067	1.005	.398
Intra-groupes	3.395	51	.067		
Total	3.596	54			