



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
علوم إقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية الميدان : علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

أثر إبتكار العملية على أداء العاملين
دراسة ميدانية بمؤسسة سيترام-ورقلة -
الفترة الممتدة (2025_2024)

من إعداد الطالبتين:

خديمو هاجر لطيفة - بوقفة شيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/ سعيدات النجمي (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/ بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ مخنان عقبة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
علوم إقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية الميدان : علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

أثر إبتكار العملية على أداء العاملين
دراسة ميدانية بمؤسسة سيترام-ورقلة -
الفترة الممتدة (2024_2025)

من إعداد الطالبتين:

خديمو هاجر لطيفة - بوقفة شيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/ سعيدات النجمي (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/ بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ مخنان عقبة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

اهداء

الحمد لله حبا وشكرا واممتان على البدء والختام
 ("وَأَخِرْ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ") سورة يونس، الآية 10
 لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفورة بالتسهيلات لكنني فعلتها
 فالحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ؛ وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي :
 الى نفسي الطموحة أولا ابتدت بطموح وانتهت بنجاح

الى من احبني الذي احمل اسمه إلى من أغدق علي بعطائه وأتمنى ان أكون له فخرا في حياتي، كما قيل وكل فتاة بأبيها معجبة . أبي انت الإنسان العظيم الذي لم أندم على أنني افتخرت به يوماً. كنت قد أردت رؤيتك لي بدلة التخرج وكنت قد أردت تقبيل جبينك على كل ما فعلته لأجلي لأصل لهذا اليوم ، كنت وكنت وشاء القدر وقدر الله ما شاء فعل ليأخذك بجانبه لحياة يستحقها قلبك الطاهر وعينك المبهجة ، افتقدك في يومي هذا جداً لكن لا اعترض على حكمه . (رحمك الله يا قطعة من الجنة أبـــــي).

إلى من حملتني في بطنها وهنا على وهن ، ولا زالت تحملي برعايتها وحنانها الى من الجنة تحت أقدامها إلى رمز الصمود والصبر والعطاء بغير حساب إلى من بسهرها ودعائها تفتح الأبواب إلى من علمتني كيف أكون قويتاً في وجه المتاعب والصعاب (أممي الغالية).

الى من ساندوني بكل حب وقت ضعفي وازاحو عن طريقي كل المتاعب سندي والكتف الذي استند عليه دائما (اخوتي .)

الى عزى واعتزازى أحسنت عشرتى وراعى مشاعرى وجعلتلى فى بيت قلبك مكرمة الحمد لله الذى جعلك من صفوة الرجال كنت سنداً فى رحلتى شكراً لدعمك شكراً لحبك (خطيبى الغالى).

الى ملائكة رزقتى الله بهن لأعرف من خلاهن طعم الحياة الجميلة ، تلك الملائكة التى غيرن مفاهيم الحب والسند فى حياتى (آية _ ريتاج _ هدى).

الى زميلتي التي تشاركني لحظات التعب والفرح طيلة مشوار هذا العمل (شيماء).
الى الذين غمروني بالتوجيه والإرشاد وجعل تجربة الدراسة مختلفة في الجامعة من كانوا وراء هذا النجاح.

خديمو هاجر لطيفة



إهداء

("وَأَخِرْ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ") سورة يونس، الآية 10

أولاً أشكر الله فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وله الحمد والشكر على نعمته التي لا تحصى

و الحمد لله و الصلاة و السلام على أشرف الخلق و سيد المرسلين
إلى حكمتي وعلمي، إلى أدبي وحلمي، إلى طريقي المستقيم، إلى طريق الهداية، إلى ينبوع الصبر
والتفاؤل والأمل ، إلى أغلى جوهرة في الوجود إلى منبع الحب و الحنان إلى التي منحني سر
الحياة إلى أحلى هدية أهداني إياها القدر إلى أحلى درة إستحت منها الدرر.. أمي الغالية
إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمدني
عمر ك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد
والى الأبد.. والدي العزيز

إلى رفيق دربي وسندي بعد أبي.. أخي العزيز
إلى سندي وقوتي وملأني بعد الله وأعز ما في الوجود.. إخوتي
إلى من كان لهم دور إستثنائي في حياتي في الأوقات التي تاهت فيها خطاي ، كنتم النور الذي
يرشدني. وفي اللحظات التي شعرت فيها باليأس، كنتم الصوت الذي يهمس في أذني: "أنت
قادرة" سميرة، سميرة، سميرة، كريمة
إلى أنيسة الدرب ... أميرة

إلى زميلتي التي رافقتني طيلة المشوار الجامعي و شريكتي في هذا العمل لطيفة
إلى صديقتي مايا ،كوثر ،ماريا ، زينب ، سلسبيل، جمانة
إلى فريق مستقبل الرويسات، أنتم الصفحة الأجمل في حكاية تخرجي، وبكم يكتمل المعنى، ويزهر
الفخر

إلى كل أساتذتي ومن علموني حروف القرآن
إلى كل من ساعدني في هذا العمل

بوقفة شيماء



شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق و السداد و منحنا الثبات و أعاننا على إتمام هذا العمل بعد ان
سافرنا لنضع النقاط على الحروف و نكتشف ما وراء ستار العلم و المعرفة فهاهي ثمار علمنا قد
أينعت و حان قطافها .

ونخص بجزيل الشكر والعرفان الى كل من أشعل شمعة في دروب علمنا.
الى من وقف على منبر وأعطى من حصيلة فكرة لينير دربنا الى الأستاذة الكرام في كلية العلوم
الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وبالأخص قسم علوم التسيير.
ونخصه شكرا استاذنا الذي رافق خطواتنا بصبر الأب وحنان المعلم، نُهديك ثمرة تعبنا، فهي
بفضلك بعد الله، تحمل توقيعك قبل أسمائنا ، الأستاذ الفاضل المشرف بن ساسي عبد
الحافظ.

إلى الأستاذين الكريمين:

مناصرة رشيد وكويسي محمد،

كل الشكر والتقدير لما قدمتماه لنا من دعم، وتوجيه، ومساعدة صادقة،
كنتما بحق منارات نهتدي بها في مسيرتنا العلمية، فلكما منا خالص الامتنان
والى كل أساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة
إلى مؤسسة سيترام – وحدة ورقلة،
إلى كل عمالها الذين كانوا لنا خير سند،

إلى السيد سليمان خير الدين ، المؤطر الفاضل، الذي واكبنا بعلمه وصبره،
وإلى السيد المدير بوكليخة فاروق ، الحكيم الذي فتح لنا أبواب الدعم والتشجيع،
نهدي هذا العمل المتواضع، عربون تقدير وامتنان لما قدمتموه لنا من فرص، وثقة، ودعم لا يُقدَّر

بشمن:



المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إبتكار العملية ببعدين (أبداع عملية جديدة ، تحسين عملية قائمة .) على أداء العاملين بأبعاده (القدرة على العمل ، الجودة والكفاءة ، كمية العمل المنجز ، المواظبة في العمل .) في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة، ومعرفة العلاقة بينهما.

تم استخدام المنهج المتكامل والإعتماد على الإستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية قدرت ب 32 موظف من إجمالي عمال مؤسسة سيترام وحدة ورقلة، وتم الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS_ لمعالجة البيانات.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

توافر ابعاد بتكار العملية في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة بدرجات مرتفعة؛

مستوى أداء العاملين في مؤسسة سيترام بدرجة مرتفعة؛

وجود علاقة ارتباطية قوية بين إبتكار العملية وأداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة؛

وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إبتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة ؛

الكلمات المفتاحية:

(إبتكار العملية ، أداء العاملين ، إبداع عملية جديدة ، تحسين عملية قائمة ؛ امؤسسة سيترام).

:Abstract

This study aims to identify the impact of process innovation—specifically its dimensions (creating a new process and improving an existing one)—on employee performance, measured by its dimensions (ability to work, quality and efficiency, quantity of work completed, and work consistency) at Setram Company, Ouargla Unit. The study also seeks to understand the relationship between these variables.

An integrated methodology was used, relying on a questionnaire and interviews as data collection tools. The study was conducted on a random sample of 32 individuals from the total workforce of Setram Company, Ouargla Unit. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used for data analysis. The study reached several key findings, including: The dimensions of process innovation are present at a high level in Setram, Ouargla Unit; The level of employee performance in Setram is high; There is a strong correlation between process innovation and employee performance in Setram, Ouargla Unit; There is a statistically significant impact of the dimensions of process innovation on employee performance in Setram, Ouargla Unit.

Keywords:

(Process Innovation, Employee Performance, Creating a New Process, Improving an Existing Process, Setram Company)

المحتويات	الصفحة
إهداء	IV
شكر و عرفان	V
ملخص الدراسة	VII
قائمة المحتويات	VIII
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال	X
قائمة الملاحق	XI
مقدمة	أ-هـ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية على أداء العاملين	
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر إبتكار العملية على أداء العاملين	02
المطلب الأول: ماهية إبتكار العملية	02
المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لأداء العاملين	08
المطلب الثالث: العلاقة بين أثر إبتكار العملية و أداء العاملين	22
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر إبتكار العملية على أداء العاملين .	23
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة	23
المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	30
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية على أداء العاملين	
المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة	36
المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة	36
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	42
المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها	51
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة	57
المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	72
الخاتمة	90
قائمة المراجع	93
قائمة الملاحق	98

قائمة المختصرات

المختصر	اسم المختصر
SPSS	Statistical Package for the Social Science
PCC	Poste de commande centralisée
SCADA	système de contrôle et d'acquisition de données
DRYS	Don't Repeat Your Selef
GTE	Gestion de l'Énergie
GTC	Gestion Technique Centralisée
ATC	Automatic Train Supervision
GMO	Gestion de Maintenance assisté par l'Ordinateur
SMI	Système de Management Intégré
ISO	International Organization for Standardization

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
(1-1)	نموذج الدراسة	هـ
(2-1)	يوضح عناصر أداء العاملين	12
(3-1)	يوضح محددات أداء العاملين	13
(4-1)	العوامل الذاتية على أداء العاملين	16
(5-1)	يوضح العلاقة بين إبتكار العملية و أداء العاملين	23
(1-2)	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سيطرام وحدة ورقلة	39
(2-2)	يوضح مستويات عمال مؤسسة سيطرام	41
(3-2):	يوضح الوظائف الرئيسية والمساعد في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة.	46
(4-2)	يوضح أقسام مصلحة الاستغلال	47
(5-2)	يوضح مهام IFER (خلية هندسة الاستغلال) .	48
(6-2)	كيفية سيرورة العمل في مصلحة الصيانة .	49
(7-2)	يوضح سير نظام مراقبة أعوان البيع والوكالات التجارية وأعوان المراقبة.	50
(8-2)	يوضح سيرورة عمل مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة.	54
(9-2)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	57

58	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	(10-2)
59	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(11-2)
60	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(12-2)
61	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	(13-2)
76	الرسم البياني لخط الإنحدار	(14_2)
77	التوزيع الطبيعي للمتغيرات	(15_2)

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الإستبيان	99
02	قائمة الأساتذة المحكمين	103
03	المقابلة الشخصية	103
04	أسئلة المقابلة	104
05	مخرجات برنامج SPSS	105
	معلومات عامة حول مؤسسة سيترام	108

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
6	تكرار أبعاد إبتكار العملية في الدراسات السابقة	(1-1)
19	يوضح معايير تقييم الأداء .	(2-1)
21	يوضح المقارنة بين طريقة الإدارة بالأهداف وطرق التقييم الأخرى	(3-1)
48	يوضح أبعاد الدراسة إبتكار العملية و أثره على أداء العاملين	(4-1)
31	يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	(5_1)
38	مميزات مؤسسة سيترام وحدة ورقلة	(1_2)
42	نسبة عينة الدراسة	(2_2)
44	ثبات الأداة حسب معامل ألفا كرومباخ	(3-2)
45	يوضح درجة الخطأ والعقوبات المترتبة عليها	(4-2)
55	يوضح تقييم أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة	(5-2)
57	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(6-2)
58	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	(7-2)
59	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(8-2)
60	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	(9-2)
61	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	(10-2)
62	نتائج إجابات أفراد العينة على بعد إبداع عملية جديدة	(11-2)
63	نتائج إجابات أفراد العينة على بعد تحسن عملية قائمة	(12-2)
66	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "إبداع عملية جديدة	(13-2)
67	نتائج إجابة أفراد العينة على بعد القدرة على العمل	
68	نتائج إجابات أفراد العينة على بعد الجودة والكفاءة	(15-2)
69	نتائج إجابات أفراد العينة على بعد كمية العمل المنجز	(16-2)
70	نتائج إجابات أفراد العينة على بعد المواظبة في العمل	(17-2)

71	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير التابع "تحسين عملية قائمة"	(18-2)
73	العلاقات الارتباطية بين أبعاد إبتكار العملية وأداء العاملين	(19-2)
74	يوضح تحليل الانحدار الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(20-2)
75	خط الانحدار	(21_2)
76	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	(22-2)
78	يوضح الطريقة المستخدمة و المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج	(23_2)
78	معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	(24-2)
79	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الأنحدار الخطي المتعدد التدريجي	(25-2)
80	يوضح قيم معاملات خط الانحدار لأبتكار العملية	(26-2)
81	يوضح نتائج تحليل اختبار T-TEST لدراسة فروق المتغيرات تبعا لمتغير الجنس	(27-2)
82	تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير السن	(28-2)
83	تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير المؤهل العلمي	(29-2)
84	تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير الأقدمية	(30-2)
85	تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير المركز الوظيفي	(31-2)

توطئة

في خضم التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم على الصعيدين التكنولوجي والاقتصادي، أصبح الابتكار بمختلف أنواعه، وبخاصة ابتكار العملية، عنصراً محورياً في استراتيجية المؤسسات الباحثة عن التميز والاستدامة. لم يعد الابتكار مجرد خيار، بل تحول إلى ضرورة حتمية تملئها ظروف المنافسة الحادة وسرعة التطور في مفاهيم وأساليب الإدارة الحديثة. يركز ابتكار العملية على إدخال تغييرات جذرية أو تحسينات نوعية في كيفية إنجاز العمل، سواء من خلال اعتماد تقنيات حديثة أو إعادة تصميم تدفق العمليات، أو حتى تبسيط الإجراءات التنظيمية. ويهدف هذا النوع من الابتكار إلى تحقيق أعلى قدر من الكفاءة التشغيلية بأقل جهد وتكلفة، مع تحسين جودة الأداء والمخرجات.

يعد أداء العاملين الركيزة الأساسية التي تُبنى عليها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. لا يقتصر مفهوم الأداء على إنجاز المهام فحسب، بل يشمل جودة هذا الإنجاز، ومدى الالتزام، وسرعة الاستجابة، بالإضافة إلى روح المبادرة والتعاون. في بيئة الأعمال المعاصرة، بات من الواضح أن أي تطوير في الأداء المؤسسي يبدأ من تحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة. ويُنظر إلى العاملين كمحرك رئيسي للابتكار والتحول، ما يجعل الاستثمار في أدائهم ومهاراتهم أحد عوامل النجاح الأساسية في المؤسسات الحديثة.

تتجلى العلاقة بين ابتكار العملية وأداء العاملين في كونها علاقة تأثير متبادل وتعزيز مستمر. فعندما تقوم المؤسسة بإدخال تحسينات مبتكرة على عملياتها التشغيلية، فإنها تهيئ بيئة عمل أكثر فعالية وتحفيزاً، مما يتيح للعاملين التركيز على مهامهم الأساسية وتحقيق أداء أعلى. كما تساهم العمليات المحسنة في تقليل الأعباء الإدارية، وتقليل نسبة الأخطاء، وتوفير أدوات وتقنيات تعزز من كفاءة الموظف. وفي المقابل، فإن أداء العاملين المرتفع يشجع على اقتراح أفكار جديدة وتحقيق المزيد من الابتكارات، ما يخلق دورة إيجابية تدفع المؤسسة نحو مزيد من التقدم والتميز.

أمام التحديات الاقتصادية الراهنة والتحولات الهيكلية التي تشهدها السوق الجزائرية، بدأت المؤسسات الجزائرية، لا سيما الاقتصادية منها، تدرك أهمية تبني استراتيجيات مبتكرة لمواكبة المتغيرات وضمان التنافسية. من هذا المنطلق، يُعد التوجه نحو ابتكار العملية خياراً استراتيجياً لعدد من المؤسسات العمومية والخاصة. وتبرز مؤسسة "سيترام" (شركة استغلال الترامواي) كمثال حي على هذا التوجه، حيث تسعى جاهدة إلى تحسين أدائها من خلال تطوير عملياتها التشغيلية واعتماد تقنيات حديثة في تسيير خدمات النقل الحضري. يمثل هذا الجهد أرضية خصبة لدراسة العلاقة بين ابتكار العملية وأداء العاملين، خاصة في ظل ما يشهده قطاع النقل من تطورات مستمرة وحاجة ماسة للتميز في تقديم الخدمة.

أولاً: الإشكالية

مما سبق يمكن صياغة الإشكالية العامة للدراسة كما يأتي :

ما هو أثر ابتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما هو مستوى ابتكار العملية في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة ؟
2. ما هو مستوى أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة ؟
3. - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد إبداع العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة ؟

4. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إبتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة ؟
5. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاستجابات مجتمع الدراسة حول أداء العاملين بالنسبة للبيانات الشخصية (الجنس ؛ المستوى الدراسي ؛ المركز الوظيفي ؛ الخبرة في العمل) بمؤسسة سيطرام وحدة ورقلة ؟.

ثانيا :فرضيات الدراسة :

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة وبقصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية وهذه الأسئلة الفرعية يمكننا صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي

1. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات اجابات أفراد العينة حول أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس ؛ المستوى الدراسي ؛ المركز الوظيفي ؛ الأقدمية في العمل) ؛
2. يتوافر إبتكار العملية في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة بمستوى مرتفع ؛
3. يوجد مستوى مرتفع لأداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة؛
4. توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد إبتكار العملية وأداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة؛
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إبتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة.

ثالثا :مبررات اختيار الموضوع :

تتجلى دوافع إختيار الدراسة في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

1. ميول الطالبان الى ماهو جديد ومبدع ؛
2. تماشي الموضوع مع طبيعة تخصصنا، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الأعمال؛
3. شغفنا بمعرفة كيف يتم استيعاب موضوع الإبتكار في الواقع بالمؤسسات الجزائرية بورقلة ؛
4. رؤية واقع أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة ؛
5. رابعا: أهداف الدراسة

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

1. قياس تأثير ابعاد إبتكار العملية على أداء العاملين من خلال دراسة تهدف الى الرفع من كفاءة أداء العاملين ؛
2. تعمل هذه الدراسة لتكون دليل المديرين في إتخاذ القرارات وتحسين عملية إنتاجية العاملين؛

3. تساعد الدراسة المؤسسة من استمرارية طرح منتجات معتمدة على إبتكار الأمر الذي سيؤدي الى تحسين مردودية المؤسسة و أرباحها و بالتالي تعزيز مركزها المالي ؛
4. تعمل الدراسة على تحسين تنافسية المؤسسة في البيئة العمل المحيطة بها .

خامسا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية :

1. مساهمة إبتكار العملية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة لخلق اتجاهات إيجابية داخل محيط العمل وتقودهم نحو العمل بجودة وكفاءة أفضل ؛
2. إبتكار العملية يطور من أداء المؤسسات الاقتصادية و الجزائر بحاجة الى هذا التطور ؛
3. إمكانية إستفادة الباحثين من نتائج الدراسة في التعرف على مدى تأثير إبتكار العملية على أداء العاملين و مدى مساهمته في تحسين إنتاجية العمل .

سادسا: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في ما يأتي :

1. الحدود المكانية : مؤسسة سيترام وحدة ورقلة ؛
2. الحدود الزمانية : تم اجراء التربص في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة 06 افريل الي غاية 27 افريل 2025؛
3. الحدود البشرية : تمت هذه الدراسة على عمال سيترام من مدراء و إداريين الذين يقدر عددهم 32 عامل ؛
4. الحدود الموضوعية: تم التركيز على إبتكار العملية كمتغير مستقل من خلال ابعاده المتمثلة في (إبداع عملية جديدة، تحسين عملية قائمة). اما المتغير التابع يتمثل في أداء العاملين بأبعاده (القدرة على العمل ؛ الجودة والكفاءة ؛ كمية العمل المنجز ؛ المواظبة في العمل).

سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين الدراسة إبتكار العملية و أداء العاملين من خلال عرض المفاهيم و التعاريف والمصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين و الأثر و العلاقة فيما بينهما. في الجانب التطبيقي لدراسة الحالة تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية و إستخدام برنامج spss في معالجة المعطيات و معرفة مختلف المؤشرات و تحليلها إضافة إلى إستخدام الملاحظة، و كذلك الإعتماد على سجلات المؤسسة.

ثامنا: مصادر جمع المعلومات

اعتمدت الباحثين على مصدرين أساسيين هما:

-المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الأبحاث والدراسات السابقة؛

-المصادر الأولية: وتتمثل في جميع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزعت على موظفي مؤسسة سيترام وحدة ورقلة.

تاسعا: الصعوبات الدراسة

تتجلى الصعوبات في ما يأتي :

1. صعوبة فهم المصطلحات العلمية للدراسة للمسؤولين مع تبسيطها لأقصى درجة ؛

2. صعوبة في توزيع الاستبيان على الموظفين للوصول لعدد العينة المطلوبة نظرا لخروجهم من العمل بسبب سفرهم لأداء

دورات تكوينية ،وهذا أدى استرجاع عينة قليلة من الاستبيان .

عاشرا: هيكل الدراسة

تمت معالجة الموضوع من خلال فصلين كما يلي:

-الفصل الأول: يتناول الأدبيات النظرية والتطبيقية ل أثر إبتكار العملية على أداء العاملين وذلك من خلال التركيز على الإطار

العام إبتكار العملية وأداء العاملين ، إضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية وتتمثل في الأدبيات التطبيقية؛

-الفصل الثاني: يتناول الدراسة الميدانية ل أثر إبتكار العملية على أداء العاملين بمؤسسة سيترام وحدة ورقلة حيث سنعرض فيه الطريقة والأدوات مع التحليل والمناقشة.

حادي عشر مرجعية الدراسة:

لأجل إثرا الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

-الكتب والمجلات المحكمة؛

-الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير والمقالات؛

أما في الجانب التطبيقي استخدمنا:

- الإستبيان؛

- المقابلة الشخصية؛

- الملاحظة؛

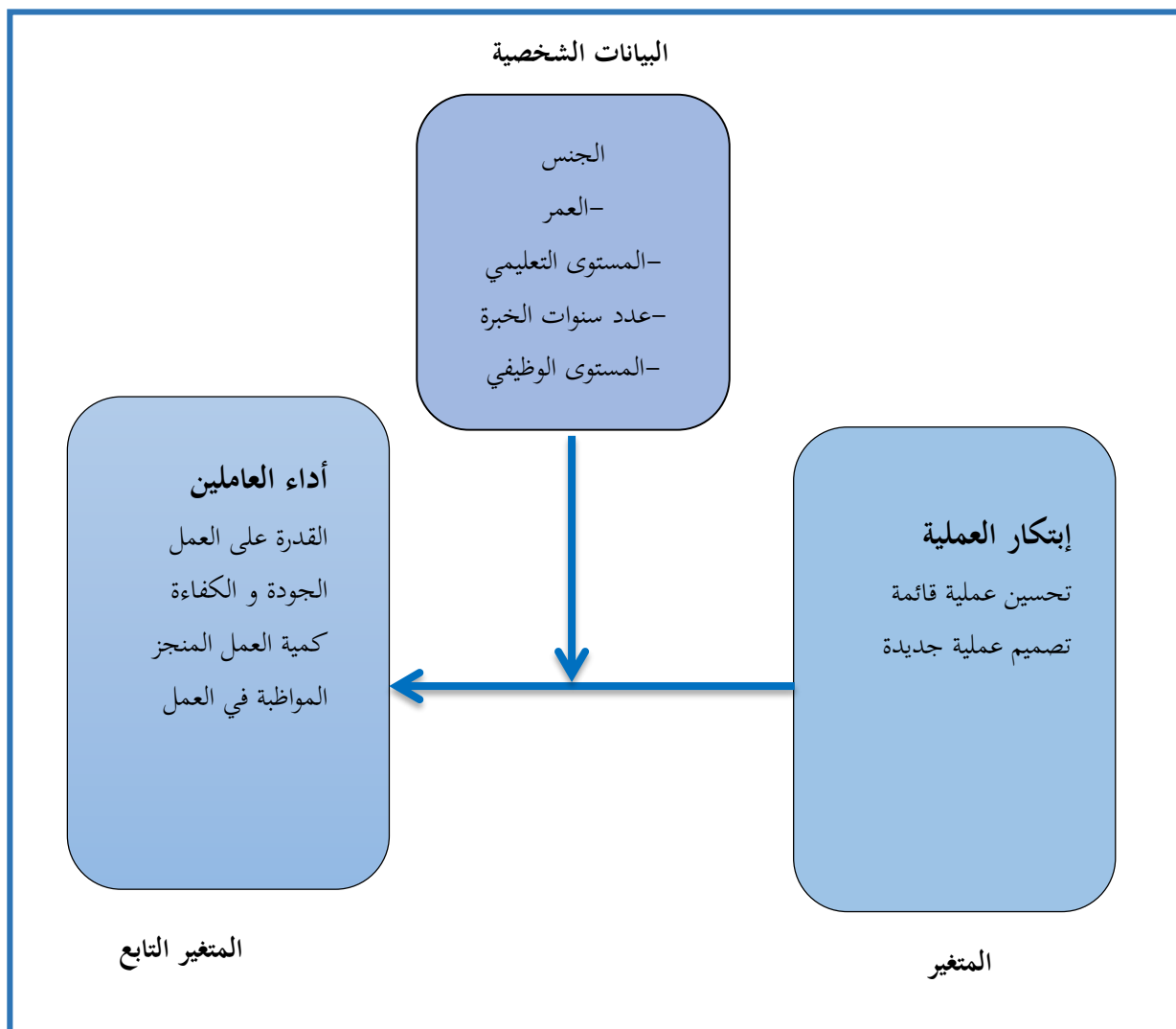
- البرامج والأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

ثانيا عشر: نموذج الدراسة:

يمكن التعرف على نموذج الدراسة من خلال الشكل رقم (1-1)



الشكل (1-1): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية و التطبيقية لإبتكار العملية على
أداء العاملين

في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من تغيرات وبشكل مستمر، إذ فرضت على المؤسسة تغيير نظرتها نحو التميز لأن منظمات الأعمال اليوم عبر ابتكاراتها و إبداعاتها في مختلف جوانب أنشطتها ولأن تطوير عملياتها أصبح سياق أغلب المؤسسات التي تسعى للإبداع في خدماتها.

أن التميز لا يتحقق إلا بمستوى أداء العاملين في المؤسسة، أصبح إبتكار العملية ألية لا بد منها من أجل تحسين كفاءة العاملين و جودة عملياتهم و زيادة إنتاجية العمل المنجز ، لمواكبة هذه التغيرات والتكيف مع نتائجها و لأجل البقاء والاستمرار و إرضاء العملاء ، كما أنها تسعى لتحقيق التميز الذي يعتبر هدفا تعمل أي منظمة على تحقيقه و المحافظة على بقائها و استمرارها .

و لبيان المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة تناولنا متغيرين و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل، حيث سيتم التطرق في المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإبتكار العملية و أداء العاملين و في المبحث الثاني سنعرض الأدبيات التطبيقية لإبتكار العملية و أداء العاملين.

ومما سبق سيتم في هذا الفصل التطرق لأدبيات الدراسة وسيتم عرض المتغيرين الرئيسيين وهما إبتكار العملية وهو متغير مستقل، وأداء العاملين وهو متغير تابع، إذ سيتم عرض الأدبيات النظرية كمبحث أول والتطبيقية في المبحث الثاني.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

سنتناول في هذا المبحث مفاهيم تتعلق بمتغيرات الدراسة و العلاقة بينهما ، ففي المطلب الأول سنتناول ماهية إبتكار العملية و المطلب الثاني سنتطرق الى عموميات حول أداء العاملين أما المطلب الثالث سيخصص للعلاقة بين إبتكار العملية و أداء العاملين ، وذلك كما يأتي :

المطلب الأول: ماهية إبتكار العملية

تعيش المؤسسات في الوقت الراهن في عصر المنافسة الشرسة وفي ضل التطور التكنولوجي، من اجل الوصول الى رغبات وعدد اكبر من الزبائن لذلك فان إبتكار العملية مهم جدا لأي مؤسسة واصبح حتمية على المؤسسات وليس خيار في ضل التغيرات المحيطة، فإنها تسعى لكسب أفكار ريادية جديدة من أجل البقاء و التطور حتى الوصول الى الأداء الأفضل و العمل على رفع مستوى كفاءة استخدام الموارد المتاحة من خلال إبتكار العملية .

الفرع الأول: مفاهيم حول إبتكار العملية

يُعد إبتكار العملية ركيزة أساسية في استراتيجيات النمو والتنافسية للمؤسسات الحديثة، حيث يتجاوز مجرد تحسين الأداء ليصبح محركاً رئيسياً لخلق قيمة جديدة. في بيئة الأعمال المعقدة والمتغيرة باستمرار، لم يعد النجاح حكراً على من يقدم أفضل المنتجات فحسب، بل يتسع ليشمل من يتميز في كيفية تقديمها.

أولاً: مفهوم إبتكار العملية

1: تعريف الإبتكار

تعددت التعاريف الخاص بالإبتكار ا نذكر منها ما يلي:

جوزيف شومبيتر (joseph schumpeter) 1939 سنة :

يعتبر الاقتصادي النمساوي "جوزيف شومبيتر" أول خبير يكتشف الدور المهم للإبتكار في ريادة الأعمال وتطور اقتصاد البلدان¹، وذلك من خلال إدخال منتجات وخدمات طرق إنتاج فتح أسواق أو تطوير مصادر إمداد جديدة مثل المواد والمعدات². حيث أشار الى وجود خمسة أنواع من الإبتكار وهي البحث عن منتج جديد ،طريقة انتاج جديدة ،غزو اسوق جديدة إيجاد مصدر جديد للمادة الأولية ،وطريقة انتاج جديد³ لاسيما وأن تنفيذ أساليب تنظيمية جديدة قد تتضمن تغييرات في ممارسات المنظمة وعلاقاتها الخارجية⁴. وما يجدر تسليط الضوء عليه هو الفرق بين الابداع والإبتكار لإزالة الخلط بينهما، باعتبار أن الأول يركز على إنتاج الأفكار الجديدة بينما ينطوي الثاني على تجسيد الابداع على أرض الواقع وتسويقه⁵

¹ Tohidi, H., & Jabbari, M. (2012). **The important of Innovation and its Crucial Role in Growth Survival and Success of Organizations. Procedia Technology**(01), pp. 536

² Albu, A. (2017). **Fundamentals of Innovation. In L. InTech, Key Issues for Management of Innovative Projects** p07.

³ وديع قاسم ، محمد التهامي ،(الإبداع التكنولوجي وعلاقته بالتنافسية من وجهة نظر إطارات مؤسسة كوندور الكترونيكس)، مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية ،مجلد 16 ، العدد02، 2023 ص782.

⁴ Denis, R. (2010). **Innovation Ouverte En Contexte De PME: Role Des Capacites et De L'innovation Organisationelle** (thèse de doctorat). Sciences de la Gestion, Trois-Rivières: Québec, p 34

⁵ Rahali, A. (2018). **Processus D'Innovation et Compétitivité Des PME Algériennes a L'heure de la Globalisation** (thèse de doctorat). Sciences de Gestion, Tlemcen: Abou Bekr Belkaid ;p21

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

يعرفه بيتر فرديناند دراكر (Peter Ferdinand Drucker) 1993:

الإبتكار هو الأداة المحددة لرواد الأعمال، الوسائل التي يستكشفون بها التغييرات كفرصة لعمل أو خدمة مختلفة، كونها قادرة على أن تُفهم (كنظام) وبالتالي أن تُمارس، مما يؤدي إلى تمييز متكرر بين الإبتكار والاختراع. هذا الأخير سيكون الاستخدام الأول لفكرة لمنتج أو عملية جديدة، في حين أن الإبتكار سيكون مرتبطاً بالضرورة بالجانب العملي لتنفيذ الفكرة¹ كما يعرفه نجم عبود نجم: "يعرف الإبتكار على أنه قدرة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق، ويعني هذا التعريف أن تكون المؤسسة الابتكارية هي الأولى في التوصل إلى الفكرة الجديدة أو المفهوم الجديد، أو التوصل إلى المنتج الجديد أو الوصول إلى السوق² ومنه نستنتج ان الإبتكار هو التحسن التدريجي والتوصل إلى المنتج الجديد جزئياً من خلال التحسينات الكثيرة والصغيرة، والتي يتم إدخالها على المنتجات الحالية وإن بعض التحسينات قد تكون جوهرية وان تراكمها يحقق ابتكاراً جذرياً

2: مفهوم العملية:

يرى برافو، جيه (Bravo, J) 2011: "أن العملية هي نظام لخلق الثروة يبدأ وينتهي المعاملات مع العملاء في فترة زمنية محددة"، و يعرفها أيضاً على بأنها "مجموعة من الأنشطة والتفاعلات والموارد ذات الغرض المشترك: تحويل المدخلات إلى مخرجات تضيف قيمة للعملاء". يتم تنفيذ كل عملية من قبل أشخاص منظمين، مع موارد تكنولوجية داعمة والوصول إلى المعلومات. تشمل المدخلات والمخرجات للعملية نقل المعلومات والمنتجات. أي أن العمليات تمثل عمل المنظمة³

3: مفهوم إبتكار العملية:

يقصد بالعملية عملية الإنتاج بوصفها الوسيلة التي يتم بها إنتاج المنتج من خلال مزيج من عناصر الإنتاج (العاملين، طرائق العمل، الأدوات ...)، التي تقوم جميعاً بتحويل المدخلات إلى مخرجات على شكل منتجات أو خدمات⁴ كما يشير الى التغيير في طريقة تسيير الأنشطة التنظيمية لمؤسسة ما. يمكن أن يكون التغيير في الطريقة التي تنظم بها المؤسسة وتنفذ وظائفها نتيجة للتقدم التكنولوجي أو ربما ينشأ من تبني تكوين هيكلي أو تشغيلي جديد موجه من خلال ابتكارات في الأساليب الإدارية⁵. وكذلك هي الابتكارات المتعلقة بتطوير أو تطبيق طريقة جديدة لإنتاج منتج أو تقديمه، وبذلك يشمل إبتكار العمليات كل ما يتعلق بالتكاليف وزيادة و إبتكار طرق جديدة لتقديم المنتج للمستهلك بالإضافة الى تطبيق أساليب معدات و برامج جديدة في الإنتاج⁶.

¹ Fagerberg, J. .; Mowery, D. & Nelson R (2005) "Innovation: A guide to the literature". The Oxford Handbook of Innovation. Oxford University Press, Oxford, 1-26

² نجم عبود نجم، إدارة الابتكار (المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 17.

³ Bravo, J. (2011). Gestión de procesos. Santiago de Chile. Chile. Editorial Evolución S.A.p31

⁴ Xiuqin Li(2017), Innovation Process in Research and Development Service Firms: the Case of the UK, A thesis submitted to the University of Manchester for the degree of Doctor of Philosophy in the Faculty of Humanities, University of Manchester.P61

⁵ Ahmed, Shepherd, Ramos & Ramos. (2012). Administración de la innovación. México. Editorial Pearson Educación.p08

⁶ عبد الفتاح داودي، (دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات: دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا). (أطروحة دكتوراه)، العلوم الاقتصادية، المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف، (2017)، ص 09.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

ويعرف أيضا على أنه "معالجة أساليب الإنتاج للسلعة أو الخدمة ويهدف إلى تحسين الأداء من الناحيتين الفنية والاقتصادية في آن واحد، مما يترتب عنه من نتائج إيجابية في كمية المخرجات وإنخفاض التكلفة بالنسبة للوحدة الواحدة¹ ومنه نستنتج أن إبتكار العملية يركز على تطوير وتطبيق تقنيات جديدة لتحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات أو إنتاج المنتجات. غالبًا ما يكون تأثيره أقل وضوحًا من إبداع المنتج، حيث يمكن تحقيق تحسينات جوهرية في العملية الخدمية القائمة دون بالضرورة إحداث تغييرات ملموسة في المنتج نفسه، مما يؤكد أن إبداع العملية لا يستلزم بالضرورة إبداعًا موازيًا في المنتج.

ثانيا :أهمية و أهداف إبتكار العملية

1 :أهداف إبتكار العملية

يهدف إبتكار العملية الى تحقيق جملة من الأهداف التي تسعى كل منظمة الى تحقيقها مثل:²
النوعية المحسنة ؛

خلق الأسواق الجديدة ؛

كلف العمل المنخفضة ؛

عمليات الإنتاج المحسنة ؛

تقليل المواد الخام؛

تقليل الضرر البيئي ؛

تخفيض استغلال الطاقة.

2:أهمية إبتكار العملية

في ظل التغيرات السريعة والمنافسة المتزايدة، أصبح ابتكار العملية ضرورة للمؤسسات التي تسعى لتحسين أدائها والحفاظ على مكانتها. فهو وسيلة لتعزيز المرونة والتكيف مع التطورات التقنية والاقتصادية. وتبرز أهمية هذا الابتكار من خلال عدة عوامل، أهمها:³

المنافسة الحادة في السوق: إن البيئة التي تعمل فيها المؤسسات على اختلاف أنواعها هي بيئة ديناميكية متحركة ولا يكاد يمر يوم دون أن تكون هناك تغيرات، وعليه أصبح لابد على المؤسسات اللجوء إلى الإبداع وتحمل مخاطرة، من أجل الحفاظ على الحصة السوقية.

تكنولوجيا المعلومات: إن التطور الهائل في هذا النوع من الوسائل أدى إلى الكثير من الإضافات منها ما هو بشكل سلع وخدمات كذلك التي تقدمها الانترنت أو في شكل تصميم سهل وسريع لمئات بل لآلاف من المنتجات كما هو الحال في إنتاج بطاقات المناسبات والتهاني وكمثال بسيط وغيرها من المنتجات المشابهة.

3:متطلبات إبتكار العملية:

¹ محمد سعيد أوكيل، اقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص33

² أياد محمود الرحيم، دنيا حسن، بعنوان " أثر ابداع العملية في تصميم المنتج - دراسة حالة في المؤسسة العامة للصناعات الكهربائية"، المجلد 7، العدد

27، المجلة العراقية، العراق، 2010، ص ص 62

³ أياد محمود الرحيم، دنيا حسن، مرجع سابق ص 63

ويتطلب إتمام التحسين الآتي¹:

فهم الوضع الحالي لتطوير العملية؛

تطوير رؤيا مستقبلية واضحة للعملية المطلوبة؛

وضع قائمة للأنشطة المطلوب تنفيذها لتحسين العملية؛

توفير الموارد اللازمة لتنفيذ الخطة؛

السيطرة على التنفيذ.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في إبتكار العملية و مداخلها

أولاً: مداخل إبتكار العملية:

من البديهي في أي مجال علمي أو عند دراسة أي ظاهرة، وجود أسس ومفاهيم نظرية تساعد في فهمها وتحليل عناصرها. وبالمثل، يمكن تحديد عدة مداخل فكرية لإبداع العملية، تم استخلاص أهمها من الدراسات والمراجع المتخصصة في المختلفة هذا المجال نوجزها فيما يلي²:

1. **مدخل التوجه نحو التصميم:** ينظر إلى إبداع العملية في هذا المدخل أنه يهدف إلى تصميم منتجات وعمليات جديدة بهدف الاستجابة السريعة للتغيرات السريعة في حاجات وأذواق المستهلكين في السوق.
2. **المدخل الاستراتيجي:** يرى أصحاب هذا المدخل أن إبداع العملية يعبر عن الاتجاه المستقبلي للمؤسسة في إبداع المنتج والعملية والذي يتم تحديده في ضوء البيئة الخارجية وما يتلائم مع ما تتمتع به المؤسسة من إمكانيات وموارد وبالشكل الذي يمكنها من البقاء والاستمرار ورفع قدرتها على المنافسة.
3. **المدخل التكنولوجي:** تبعاً لهذا المدخل أصبح الإبداع يقترن بالتكنولوجيا إذ أن التكنولوجيا أصبحت تشكل قوة التوجيه الأساسية في النشاط الإبداعي من خلال تطبيق أفكار وتطوير منتجات جديدة ووضع التصميم الأولي موضع التنفيذ من قبل مهندسي قسم التصنيع.
4. **المدخل المعلوماتي:** وفق هذا المدخل فإن إبداع العملية هو نتاج التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أفرزت العديد من الإبداعات والإضافات في تقديم المنتجات والخدمات وتطوير تكنولوجيا العملية على شكل سلع وخدمات أو في شكل تصميم سهل وسريع للعديد من المنتجات.

ثانياً: العوامل المؤثرة في إبتكار العملية

تناولت الأدبيات والرسائل والأطاريح عدة عوامل تؤثر على إبداع العملية ، منها التكنولوجيا والبحث والتطوير واستراتيجية الإبداع وثقافة العاملين وشخصية العاملين وغيرها ، وسيتم اعتماد التكنولوجيا والبحث والتطوير واستراتيجية الإبداع كعوامل مؤثرة في إبداع العملية وكالآتي:

- 1: **التكنولوجيا:** أصبح من مقومات البقاء والنجاح لأية منظمة صناعية المواكبة المستمرة للتكنولوجيا ، سواء تكنولوجيا المنتج أم تكنولوجيا العملية أم تكنولوجيا المعلومات أن³:

¹ الطاهر بن عمارة ونوال بن عمارة، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية: دراسة ميدانية في المؤسسة ENTP

الوطنية للأشغال في الآبار" مجلة إليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021، ص 18.

² أياد محمود الرحيم، دنيا حسن، مرجع سابق ص 63_64

³ . Krajewski, Lee J & Ritzman, Larry P. " Operations Management : Strategy and Analysis " 5th ed, U.S.A : Addison – Wesley Publishing Company, 1999 ,P127-129

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

1.1.1 تكنولوجيا المنتج: تقوم بترجمة الأفكار إلى منتجات جديدة لزبائن المنظمة ، وتعد مهمة لأن نظام الإنتاج ينبغي أن يتم تصميمه لإنتاج المنتجات وفقاً للتقدم التكنولوجي.

2.1.1 تكنولوجيا العملية: تتضمن الطرائق التي تستخدمها المنظمة للقيام بالأشياء وهي مهمة إذ يمكن تحسين الطرائق المستخدمة حالياً في نظام الإنتاج من خلالها.

3.1.1 تكنولوجيا المعلومات: يستخدمها المدراء للحصول على معالجة ونقل المعلومات من أجل اتخاذ القرارات الفعالة ، وتكنولوجيا المعلومات مهمة ، لأنها يمكن ان تحسن من كيفية استخدام المعلومات لتشغيل نظام الإنتاج.

ثانياً: البحث والتطوير إن التطورات السريعة في ابداعات العملية جعلت المؤسسات تعتمد بصورة كبيرة على نشاطات البحث والتطوير لمواكبة حاجات الزبائن ورغباتهم المتطورة والمنافسة في الأسواق ، فالإدارة الجيدة للبحث والتطوير قد حسنت كفاءة وإنتاجية ابداع العملية ، وأن البحث يعني النشاط الذي يسعى إلى تطوير المعرفة ، في حين أن التطوير هو العملية التي تحول الأفكار الجديدة إلى نجاحات تجارية¹

الفرع الرابع : أبعاد إبتكار العملية

في هذا الفرع سيتم التعريف بأبعاد إبتكار العملية مع تحديد أبعاد الدراسة بالإعتماد على الدراسات السابقة.

أولاً: جدول تكرر ابعاد إبتكار العملية في الدراسات السابقة

تتفق الدراسات إبتكار العملية فيما يلي جدول تكرر الأبعاد الواردة في الدراسات السابقة لأبعاد إبتكار العملية ملخص في الجدول الآتي:

الجدول (1.1): تكرر أبعاد إبتكار العملية في الدراسات السابقة:

	تحسين عملية قائمة	تصميم عملية جديدة	إبتكار المنتج	إبتكار العملية	إبتكار تنظيمي
دراسة Matteo (2024)	X	X			
دراسة Juan A (2024)			X	X	
دراسة Sady Mazzioni (2021)				X	X
دراسة Krisztina Demeter (2021)	X	X	X	X	
دراسة Roberto Antonio	X	X			

¹ Rao, P. Bhaskara. " Technology Management and Development Planning " New Delhi : Kanishka Publishers, 1996 .P18

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

					(2020)
			X	X	دراسة Isabel Cristina (2018)
1	3	2	4	4	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة.

ثانيا/ عناصر إبتكار العملية

من خلال جدول الأبعاد رقم (2.1) كانت الأبعاد الأكثر تكرارا متمثلة في:

1. إبداع عملية جديدة: يعبر بأنها التغيير المخطط الذي يتم عن طريق تقنية المعلومات لتصميم وتنفيذ عملية إنتاجية جديدة ذات أداء متميز في الجودة والسرعة والتكلفة وتقديم خدمات الزبائن، ويطلق على تصميم العمليات مصطلح إعادة هندسة العمليات لتكرار الطريقة التي تستخدمها المؤسسة في تصميم العملية لأول مرة، والهدف من تصميم العملية هو اختيار وتحديد أفضل طريقة لإنتاج المنتج.¹

2. تحسين عملية قائمة: يعني تحسين الاجراءات والنشاطات والاساليب والطرائق وأداء العمليات القائمة من خلال الدراسة النظامية لها، ولابد من الاشارة الى مكونات العملية القائمة قبل توضيح ما المقصود بتحسين العملية القائمة، وهذه المكونات هي المواد، الماكنة، الطرائق والأساليب، الأفراد، وتشير الممارسات العملية إلى توجه المنظمة إلى التركيز على تحسين العملية التي يجري العمل فيها بدلا من التركيز على ايجاد عملية اصيلة، ومتى ما أمكن التوصل إلى المبادئ والارشادات التي تساعد في تقييم او تحسين العملية الحالية، فإن هذه المبادئ والارشادات نفسها تعد أساساً لوضع عملية اصيلة عندما تدعو الحاجة إلى ذلك ، والتحسين في العمليات القائمة يمكن ان يصنف على وفق الهدف الذي تهدف المنظمة الوصول اليه، فقد يكون هذا الهدف : تقليل تكاليف العمليات اوتحسين جودة (نوعية) المخرجات اوزيادة الطاقة إن تحسين جودة (نوعية) المخرجات أو زيادة الطاقة العملية.²

المطلب الثاني :الادبيات النظرية لأداء العاملين .

الفرع الأول : مفاهيم حول الأداء .

ركز الفكر الإداري التنظيمي على موضوع الأداء نظراً لارتباطه الوثيق بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى رؤاها وقيمها الجوهرية. ومن هنا زادت الاهتمامات بإدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين ألا أن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها. و حتى تكتمل معرفتنا بمفهوم أداء العاملين، لابد من التطرق الى مفهوم الأداء .

¹ الطاهر بن عمارة ونوال بن عمارة، مرجع سابق، ص 17.

² إيداد محمود الرحيم، دنيا حسن، مرجع سابق، ص 71.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

أولا : مفهوم الأداء .

الأداء هو القيام بتنفيذ العمل في إطار واجباته ومسؤولياته وفقا للمعدل المفروض أدائه من المحاور الكفاء ¹.

الأداء يعبر عن مدى استخدام الموارد المتاحة بطريقة اقتصادية، وعلى درجة إنجاز المهام، فإنه يقتصر على العنصر البشري دون غيره من الموارد الأخرى.²

و منه نستخلص بأن الأداء هو المحصلة النهائية للنشاط الذي يقوم به الفرد والمجموعة في مكان العمل ويعد من أهم الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.³

ثانيا : مكونات الأداء .

الكفاءة: يقصد بها العمل بأية صورة دون وجود فاقد في الموارد سواء كانت هذه الموارد بشرية مادية مالية، معلوماتية .

الفعالية: تشير الفعالية إلى مدى تحقيق الاهداف المرغوب من استخدام الموارد إدارتها بشكل جيد .الإنتاجية: يشير هذا المصطلح إلى قدرة المشروع على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاهداف المطلوبة باستخدام اقل موارد ممكنة.

الأهداف: و هي يجب أن تتضمن الخطة الناجحة قائمة من الأهداف.⁴ حيث تكون بمثابة حالات نهائية تسعى المؤسسة لتحقيقها، تكون هذه الاهداف استراتيجية أو أداء العمل اليومي للمؤسسة.⁵

ثالثا: تصنيفات الأداء .

1 حسب معيار المصدر:

يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين:

¹ عبد القادر بن عبد الحافظ الشخي، هندسة الحوار، جامعه الإمام محمد بن سعود الاسلامية، 2011، ص 73.

² تيمو عبد الكريم، فاروق جهلان ، الموارد البشرية في ظل تغيير البيئة الداخلية، جامعة سعيدة، ص5.

³ Abdul Ghafoor Awan·Aisha Javed "Impact of Innovation on the Performance of Employees "Vol.5, No.12, 2015p 01

⁴ Abdul Ghafoor Awan Aicha javed ، Ibid·P02.

⁵ فضيلة نشاش، مذكرة لنيل شهادة الماستر حول التدريب في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية، ص66 ص 67تنظيم العمل. جامعة أحمد دراية. الجزائر. 2020.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

1.1 الأداء الداخلي : ينقح بفضل ما تملكه المؤسسة من مواردها فهو ينتج أساسا من خلال: الاداء البشري، الأداء التقني.

1

2.1 الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة يمكن أن يظهر هذا

الأداء في النتائج.²

2 حسب معيار الشمولية:

يصنف الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي :

1.2 الأداء الكلي: يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو المنظمة التحتية في تكوينها

دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها .فالتعرض ل الأداء الكلي للمؤسسة يعني تحديث على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى تكاليف ممكنة.

2.2 الأداء الجزئي: هي مختلف الأداء التي تحققها المنظمة الفرعية للمؤسسة على حدي كأداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة الانتاج.

3 حسب معيار الطبيعة:

يمكن تصنيف الأداء كالآتي :

1.3 الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها و يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نتائجها.

2.3 الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، و أفراد المجتمع الخارجي، وثانيا تحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى.

3.3 الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين و في أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة.

¹ Scafuto, Isabel Cristina; Belfort, Ana Claudia; Teixeira, Gislaïne; Maccari, Emerson Antonio **"Process Innovation: a surfing manufacturer case study"** Process Innovation: a surfing manufacturer case study International Journal of Innovation, vol. 6, no. 1, 2018.P08.

²Scafuto, Isabel Cristina; Belfort, Ana Claudia; Teixeira, Gislaïne; Maccari, Emerson Antonio « Ibid. »P09 .

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

4.3 الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية و يمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.¹

الفرع الثاني : مفاهيم حول أداء العاملين .

يعد أداء العاملين من أهم العوامل في العمل التي تهتم بكل مؤسسة ، و لهذا تسعى الاهتمام بهذا الجانب لإن نجاح و فشل المؤسسة مرتبط بدرجة أولى بأداء العاملين، لا بد من توفير المقومات الضرورية للعمل من جوانب مادية و معنوية، حتى يضمن استمرار تلك المؤسسة من جهة تطوير مستواه و من جهة ضمان أداء جيد.

أولا : مفهوم أداء العاملين .

لقد اختلف الباحثون والكتاب حول إعطاء تعريف موحد ل أداء العاملين، وفي ما يلي عرض لأهمها - :عرف { Bovelos } أداء العاملين أنه انعكاس لمدى نجاح العامل أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل.²

- وعرفه العديد من الباحثين أنه ما يقدمه ويضيفه العاملون من مخرجات عمل، ونوعية علاقاتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالمنظمة وتعليمات العمل.³

- وعرف اندرود (Andrewd) أداء العاملين بأنه تفاعل لسلوك العامل، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات العامل في المنظمة.⁴

- كما عرفت هاينز { Haynes } أداء العاملين بأنه الناتج الذي يحققه العامل عند قيامه بأي عمل من الأعمال،⁵ في المنظمة.⁶

- وأشار { Gilbert Tomas } على أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والأنجاز والأداء ذلك أن السلوك وما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة أما الأنجاز هو ما يبقى من أثر أو النتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والأنجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معاد.⁷

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أنه تم وضع محددات أداء العاملين (القدرة والرغبة ، الانضباط والسلوك والنتائج).

¹ مكاي إبراهيم عبد الله قرشي، إدارة تغيير وأثرها في أداء العاملين، إدارة الأعمال، 2019، ص79.

² نجيب سبع ، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مجمع سونلغاز ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تسيير الموارد البشرية جامعة بسكرة الجزائر) 2016/2017، ص: 44.

³ فردوس بن عزة ، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة ورقلة، الجزائر، 2015/2016، ص 10.

⁵Krisztina Demeter , Dávid Losonci , Tibor Keresztély , Klára Major1 , Harry Boer_ **THE IMPACT OF PROCESS INNOVATION ON BUSINESS PERFORMANC** _Corvinus University of Budapest Hungary 12december 2021.p06

⁶ علي رحمة راشد، استراتيجيات الصراع التنظيمي وانعكاساتها في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، 4، العدد 98، المجلد 23، 2016، ص 208.

⁷ نجيب سبع ، مرجع سابق ذكره ، ص 44.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

ومنه يمكن أن نستخلص مفهوم أداء العاملين :

هو مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظفون في أداء مهامهم الوظيفية وفقا للمعايير والاهداف المحددة من قبل المؤسسة . ويشمل الأداء مدى كفاءة الموظف في تنفيذ واجباته ، جودة العمل المنجز ، ومدى تحقيق الأهداف التنظيمية .

ثانيا : عناصر أداء العاملين .

يتكون أداء العاملين من أربعة عناصر¹:

- 1 كمية العمل: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز²؛
- 2 نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛
- 3 المثابرة والثقة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا العامل³، للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين ؛
- 4 المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة به⁴؛

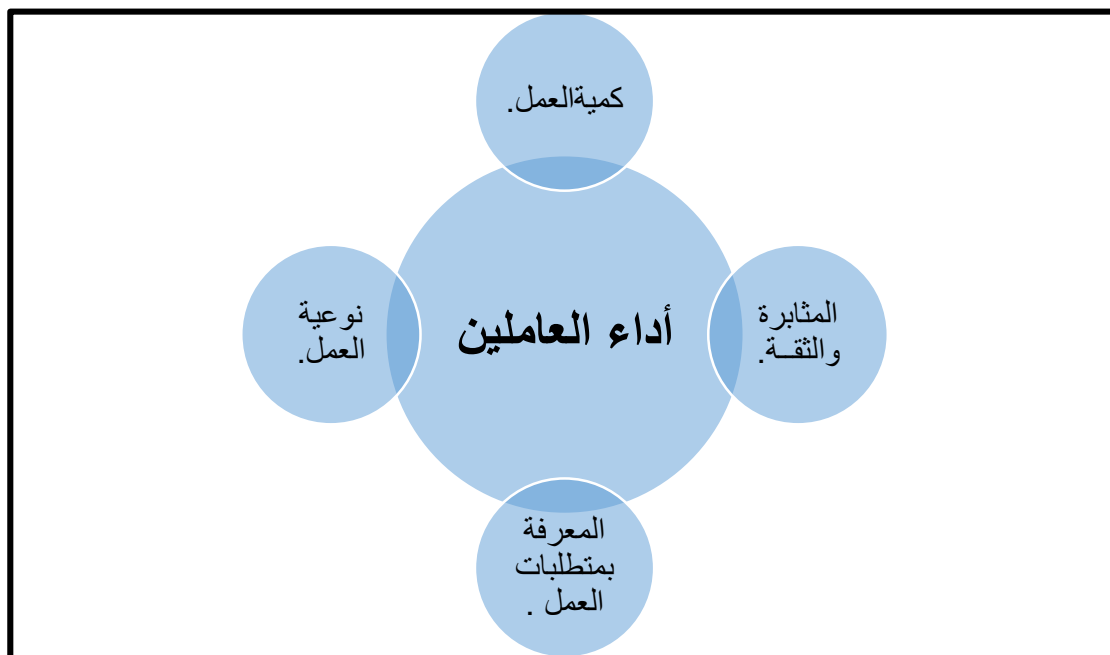
الشكل رقم (1_2): يوضح عناصر أداء العاملين .

¹ الأمين بوشليق، " دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة) ENTP "مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة ورقلة، الجزائر 2014/2015، ص6.

نجيب سبع، مرجع سابق ذكره، ص 45. ²

³DE Loecker_ "The dynamic links between product and process innovations and productivity for Colombian manufacturing"_2020p 06.

⁴حسين محمد حراشنة، إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي دار جليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الأردن، الطبعة الأولى ، 2011، ص93.



المصدر : من أعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة .

ثالثا : محددات أداء العاملين .

1 الجهد: هو يعكس درجة حماس الفرد ودافعيته للعمل فهو ناتج من حصول الفرد على الحوافز والدوافع والطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها العامل ل أداء مهمته؛¹

بالإضافة الى المحددات التالية :²

2 القدرات : هي الخصائص الشخصية المستخدمة لإداء الوظيفة ،ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة؛

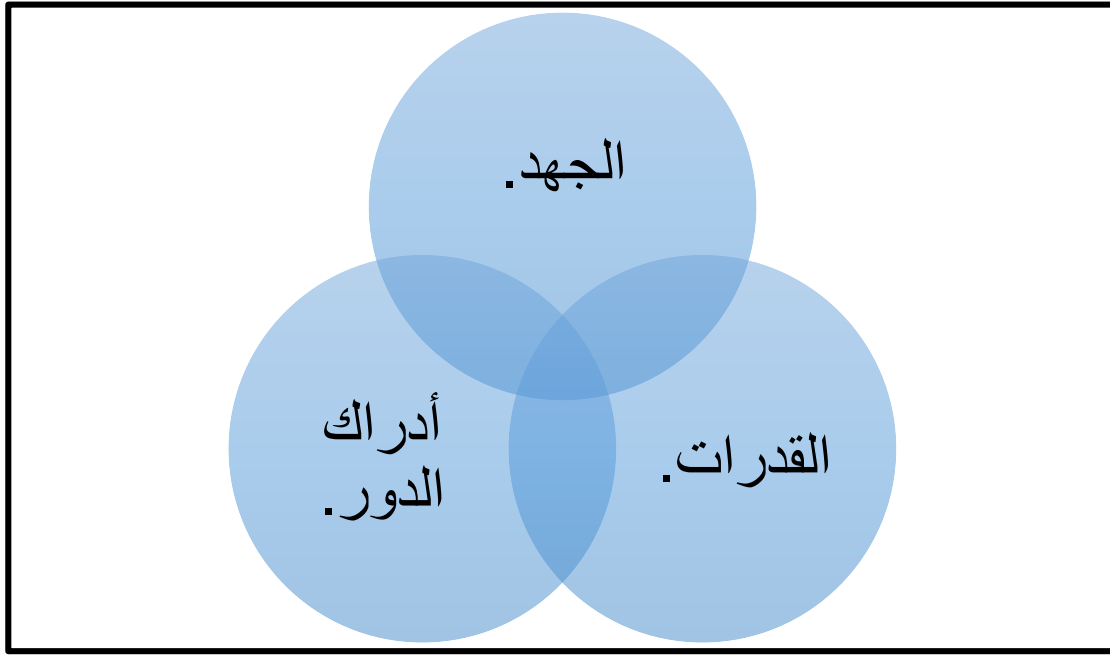
3 أدراك الدور: أي ادراك الفرد لدوره الوظيفي أي الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله تقوم الأنشطة والسلوكيات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه.

ومنه نلاحظ ان الأداء في أي موقف معين يمكن ان ينظر، على انه ناتج للعلاقة التبادلية ،بين الجهد والقدرات وادراك الدور.

الشكل رقم (01-03)- يوضح محددات أداء العاملين

¹ نهال محمد علام ،تأثير الثقة ادراكية والعاطفية على أداء العاملين والتزامهم التنظيمي ،دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية ،مجلة البحوث المالية المجلد 21 ،العدد 3 يوليو ،جامعة بور سعيد ،2020 ص879.

² وديع قاسم ،محمد التهامي ،الإبداع التكنولوجي وعلاقته بالتنافسية من وجهة نظر إطارات مؤسسة كوندور الكترونيكس ،مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ،مجلد 16 ،العدد 02 ،السنة 2022 ص 48.



المصدر : من أعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة .

رابعاً : أهمية أداء العاملين .

يعد أداء العاملين من أهم اهتمامات الباحثون في علم الإدارة وبأداء العاملين خاصة بعد التغيرات الحاصلة وراء تحقيق ميزة تنافسية، كما أنه يعد احد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مدى كفاءة العاملين وفاعليتهم لتحقيق الأهداف المسطرة ، من هنا سعت المؤسسات إلى تسليط الضوء على هذا المورد وتكمن أهمية أداء العاملين في المنظمة في مايلي:¹

- المساهمة في تحديد مدى إمكانية المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة، وتوظيف المهارات والمعارف لدى الموظفين العاملين في ذلك لأن أداء العاملين يعد مقياس لقدرة ودافعية الفرد نحو العمل؛
- يعمل أداء الوظيفي الفعال على خلق ميزة تنافسية لمنظمة وذلك من خلال الإبتكار والأبداع في الأداء؛
- يساهم الأداء الوظيفي في تحديد درجة نجاح الموارد البشرية في المؤسسة من خلال عملية الاختيار والتعيين ومدى توفيقها في وضع الفرد المناسب في المكان المناسب؛
- يساعد الأداء الوظيفي على رفع المستوى جودة المدخلات العملية الإنتاجية ومخرجاتها في مؤسسات الأعمال؛ له دور فعال في تحديد نقاط القوى والضعف لدى القوى العاملة في المنظمات على اختلاف أنواعها ؛

¹سوسن أحمد محمود شكري ،عمار عبد اللطيف كاظم ،الالتزام العاطفي ودوره في تعزيز أداء العاملين مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية أهمية قياس اداء ،العدد 134 ايلول ، 2022 ص59.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

- يساهم أداء العاملين على مساعدة المسؤولين في المؤسسة على استحداث نظم الترقيات ومكافئات وأجور والحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة بالمنظمة والعمل على إصلاح تلك نظم والأرتقاء بها في اكتشاف مدى تأثيرها في مستوى أداء العاملين في المؤسسات ؛

- يساعد الأداء الوظيفي المتميز الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه نستنتج أن للمؤسسة دور فعال في استخلاص الطاقات والقدرات العاملين من خلال أساليب التي تتبعها نظرا لمكانة العامل في المنظمة لتحقيق تميزها في القطاع.

خامسا :أبعاد أداء العاملين .

يمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها هذه الأبعاد هي :

1. كمية الجهد: وتشير إلى مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال فترة زمنية سميكة وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء او الكمية خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة؛

2. نوعية الجهد: تعنى مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهتم كثير سرعة الأداء او كميته بقدر ما يهتم نوعية وجودة الجهد المبذول و يندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء وأيضا تقيس درجة الأبداع والإبتكار في الأداء؛

3. نمط الأداء: تعنى الأسلوب أو الطريقة التي تبذل به الجيد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن منه قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات او أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات والأنشطة اذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن ايضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها الى حل او قرار لمشكلة معينة اذا كان العمل ذهني ويتبع هذا الأسلوب في اجراء أو دراسة كتابة او تقرير.¹

سادسا :العوامل المحددة على أداء العاملين.

يتأثر أداء الفرد بجملة متعددة من العوامل المختلفة والمتشابكة التي يصعب عمليا تحديدها وتمييزها و الى جانب تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء ،فإنها تختلف باختلاف الزمان والمكان ومرحلة حياة الفرد ،كما أن الاختلاف يلاحظ في شدة تأثير على رفع الأداء أو خفضه ، لذلك تقسم هذه العوامل الى نوعين :²

¹ محمد مبارك محمد الرشيدى، "اثر استخدام طريق الإدارة بالاهداف في أداء العاملين"، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاعمال، تخصص إدارة الاعمال، قسم الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2014 ص 37.

² جليح الصالح "اثر القيادة الادارية على أداء العاملين"، رسالة ماجستير (منشورة) جامعة الجزائر، 2006، ص، 140.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

1 : العوامل الخارجية .

تتعلق محددات الأداء الخارجية ببيئة العمل في المؤسسة ، و البيئة الخارجية العامة بمتغيراتها السياسية ،الاقتصادية ، الاجتماعية إلا أن أهم عواملها:

1.1 العوامل الفنية : تتمثل في نوعية الآت و المعدات و أساليب العمل المستخدمة ، وهي تعني التكنولوجيا المستعملة في العمل والإنتاج ، حيث يكون لها دور حاسم في أداء الأفراد الا أن ذلك يتوقف على طبيعة و خصائص النشاط الذي يمارسه الفرد .

2.1 العوامل الاجتماعية : تتمثل في ظروف العمل الاجتماعية التي أثبتت جتارب هاروثون في ثلاثينات القرن الماضي أثرها ألهم على الفرد وأهمها نمط القيادة و الأشراف و العلاقات الرسمية داخل جماعة العمل .

3.1 ظروف العمل المادية : تتمثل في مناخ العمل بالمؤسسة مثل الإضاءة ، التهوية الرطوبة ، الحرارة ، النظافة ، ترتيب الآلات.

2 : العوامل الذاتية:

وهي العوامل التي ترتبط بسلوك الفرد في العمل الذي يمثل أدائه الوظيفي ، وهو مايمكن أن نعبر عنه بالعلاقة التالية :

$$\text{الأداء} = \text{القدرة} \times \text{الدافعية}(\text{الجهد})/\text{البيئة}.$$

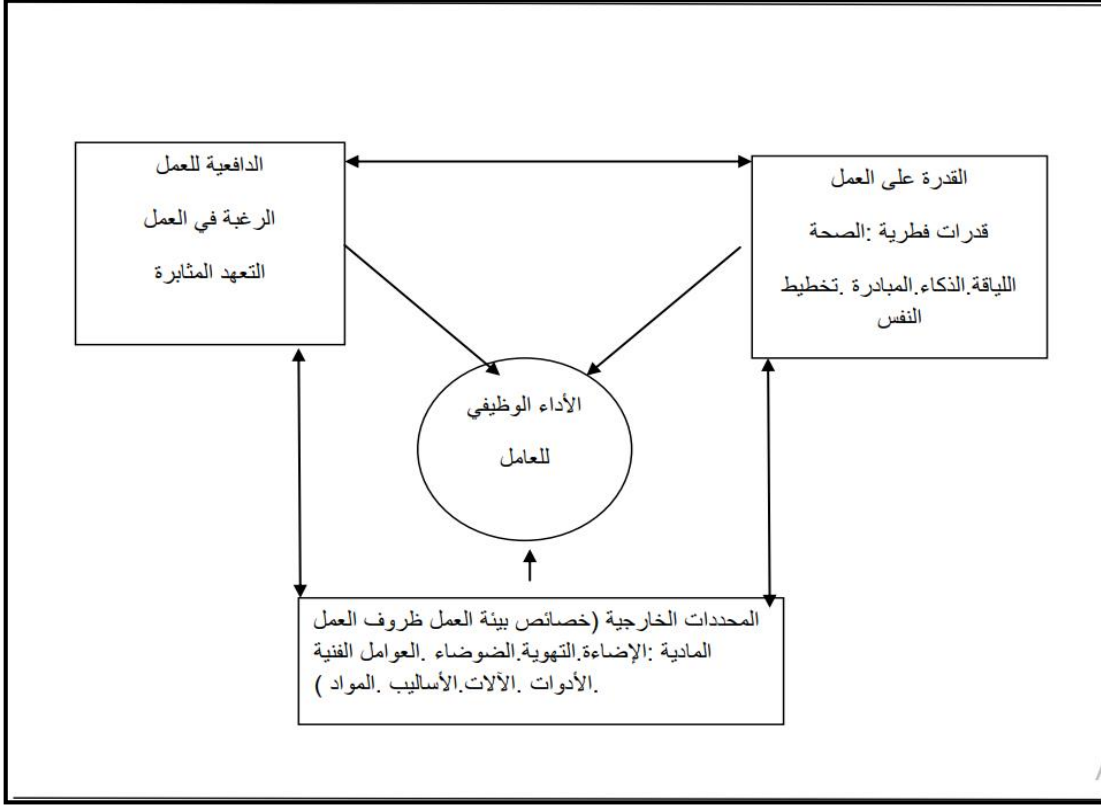
1.2 القدرة على العمل :و تتمثل في قدرات الفرد الشخصية التي تحدد درجة فعالية و كفاءة الجهد الذي يبذله في العمل ،ويمكن أن تكون قدرات فطرية أو موروثة و قدرات مكتسبة؛

2.2 الدافعية للعمل :تشير الى الطاقة الكامنة داخل الفرد و التي تحركه و توجهه للتصرف بطريقة معينة ، كما تتمثل قوة الحماس التي يتصف بها الفرد للقيام بمهام العمل ؛

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

مما سبق نستنتج أنه من خلال تفاعل العوامل السابقة يظهر مستوى أداء العامل كما أن هذه العوامل تأثيرات متفاوتة على الأداء، مما يتطلب منا أن ننظر الى هذه المحددات نظرة شاملة وفق المقاربة النظامية¹

والشكل التالي يوضح العوامل المؤثرة على أداء الأفراد



الشكل رقم (1_4): العوامل الذاتية المحددة على أداء العاملين

المصدر: صالح جيلح، مرجع سبق ذكره، ص: 140

الفرع الثالث: عملية تقييم أداء العاملين .

تعد عملية تقييم أداء العاملين من الأنشطة الإدارية الأساسية التي تهدف الى قياس مدى كفاءة وفعالية الافراد في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم ، فهي أداة مهمة تساعد المؤسسات على تحسين الإنتاجية ، وتحديد احتياجات التدريب والتطوير وتحفيز الموظفين عبر التقدير والمكافأة. في هذا السياق سنستعرض مفهوم هذه العملية .

^{1 1} جيلح الصالح مرجع سابق، ص 138

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين .

هناك عدة تعاريف لتقييم أداء العاملين، نذكر منها:

هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالإستناد إلى معايير ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الاعمال الموكلة إليهم.¹ كما عرفه:

{ Dessler Gary } أنه تقييم للأداء الحالي أو الماضي للعامل بالنسبة لمعدلات أدائه.²

وعرف كذلك أنه عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين في العمل، ويترتب على إصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تنزيل درجتهم المالية، أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم.³

وهو كذلك تقدير كفاءة العاملين في أعمالهم وسلوكهم وأنه نظام رسمي مصمم من طرف إدارة الموارد البشرية في المنظمة من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك العاملين أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها، خلال فترة زمنية محددة ومعروفة، وتقييم الأداء يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بشأن العامل وإرشاده إلى مواضع القوة والضعف.⁴ مما سبق نستخلص :

هو عملية إدارية منتظمة يتم من خلالها قياس وتحليل أداء الموظفين مقارنة بمعايير وأهداف محددة سلفاً ويهدف هذا التقييم،⁵ الى تحديد مدى تحقيق الأفراد للنتائج المطلوبة وكفاءتهم في تنفيذ المهام الموكلة لهم .

ثانيا : أهداف وأهمية تقييم أداء العاملين—

1 . أهداف تقييم أداء العاملين .

¹ لعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة ، الجزائر، العدد : 2012، 10، ص 323.

² محمد السايح الزغودي، مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مؤسسة ALFA PIPE (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة الجز ائر 2011/2012، ص45.

³ فهد من حمد السعدون دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والإدعاء العام بمنطقة الرياض، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية ، 2013، ص41.

⁴ عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب (دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوايل الكهربائية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادالماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة الجزائر ، 2006/2005، ص 6.

⁵Darilin Cecilia Mendoza Ocampo_ ، Maylling Enoe Centeno Ruiz،Henry Alexander Gámez Velásquez

"INNOVATION IN THE PRODUCTION PROCESS"،p02

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

تهدف عملية تقييم الأداء الحصول على معلومات واقعية وصادقة عن سلوك وأداء العاملين متمثلة فيما يلي:¹

- معرفة المؤسسة للمستوى العام لجميع أفراد العاملين بها؛

- استخدام المعلومات التي يوفرها نظام بالمقارنة مع ما كان متوقع منهم؛

- التقييم لمعرفة أسباب تدني الأداء؛

- معرفة الأفراد الذين يحتاجون إلى تدريب مميز لتحسين كفاءتهم؛

- تحسين عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين؛

- إمداد العاملين بتغذية عكسية عن أدائهم.

2. أهمية تقييم أداء العاملين.

تبدي كل المنظمات تقريبا أهمية قصوى لعملية تقييم أداء العاملين فمن خلالها يمكن للمنظمة ما يلي:²

- ساهمّا تقييم أداء العاملين في توفير الأساس الموضوعي والعاقل للكثير من أنشطة الموارد البشرية، كالترقية، والنقل، والتحفيز، وغيرها؛

- بعد تقييم أداء العاملين أساسياً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري ، فمعرفة مستوى أداء العامل تمهد له الطريق وبالاتفاق مع رئيسه حول الخطوات القادمة فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته؛

- أن تتأكد أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة؛³

ثالثاً : معايير تقييم أداء العاملين .

تمثل المعايير ركيزة لتقييم أداء العامل في المؤسسة:⁴

¹خالد رجم وآخرون، تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة الاقتصادية حالة الفرع توزيع الكهرباء والغاز، بورقلة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 07، العدد 02، 2018، صص 11-12.

² فهد من حمد السعدون، مرجع سابق، ص 42.

³ عمار عيشي ، اتجاهات التدريب وتقييم أداء لأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 1.

⁴ رجم وآخرون ؛ مرجع سابق الذكر ص 12.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

1. معايير نواتج الأداء: تعتبر النتائج المحصلة النهائية للأداء الهدف الأول للتقييم ومن السهل قياسها في معظم الأحيان فهي تتمثل فيما يلي الحجم ، كمية الإنتاج ، جودة الإنتاج ،¹ الزمن المحدد للإنتاج ، عدد الحوادث ، تكلفة تحقيق النتائج؛

2. معايير سلوك الأداء: عند تقديم سلوك العامل يتم التطرق إلى أفعال والتصرفات والعادات التي يتبعها في أداء عمله حيث يمكن قياس سلوك الفرد على أساس احترام وقت العمل ،شكاوى العملاء ،إدارة الاجتماعات ،كتابة تقارير ،مواظبة على العمل ،تعاون مع الزملاء وحل المشكلات واتخاذ القرارات ،إمكانية والسرعة في التعلم ،فائدة من التدريب؛

3. معايير الصفات الشخصية: يقصد بها المزايا الإيجابية التي يتسم بها الفرد أثناء تأدية عمله، حتى تمكنه من تأديته بنجاح (فهم ،الإنتباه ،المبادرة ،دافعية للعمل ،الإتزان الانفعالي ،الامانة).

ويمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول رقم (01-02)-

معايير التقييم	التقييم على أساس النتائج	التقييم على أساس السلوك	التقييم على أساس السمات الشخصية
عناصر التقييم	- كمية الإنتاج الفعلي - جودة الإنتاج الفعلي - مدة الإنتاج الفعلي - تكلفة الإنتاج الفعلي	- الأنضباط في العمل - المواظبة في العمل - العلاقات في العمل - التعاون في العمل	- الابتكار. - الاقناع . - الادراك . - المبادرة.
معدلات التقييم	- المقادير الكمية المحددة . - المقادير النوعية - لمحددة . - فترات الزمنية المعينة . - قيمة التكاليف المسموح.	- درجة الانضباط . - درجة المواظبة . - درجة العلاقات. - درجة التعاون.	- القدرة على الابتكار - القدرة على الاقناع - القدرة على الادراك . - القدرة على المبادرة.
التقديرات	مستوى انجاز رجل وسط.	درجة الوسطى لتقدير السلوك.	القدرة المتوسطة الواجب توفيرها في العامل.

المصدر : (رجم 2018، صفحة 12)

ومما سبق لكي يتسم الفرد بكفاءة وبفعالية في الأداء يجب وضع ضوابط ومعايير لتقييم أدائه في المؤسسة.

¹Darilin Cecilia Mendoza Ocampo_ ، Maylling Enoe Centeno Ruiz Henry Alexander Gámez Velásquez
INNOVATION IN THE PRODUCTION PROCESS_p03.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

رابعاً: طرق تقييم أداء العاملين.

يوجد طريقتين في تقييم أداء العاملين وتمثل في ما يلي:

1. الطرق التقليدية:

ما يميز هذه الطرق بالبساطة وسهولة الاستخدام، إلا أنها تعتمد على الحكم الشخصي للمقيم الأمر الذي يشير إلى عدم الدقة والموضوعية.¹

1.1 طريقة التقييم بحرية التعبير :

يقوم المشرف أو مقيم آخر وفقاً لهذه الطريقة بكتابة انطباعاته عن الفرد على صفحته من الورق ويمكن أن ترتب في مجموعات تحت عناوين مثال: (أسباب هذا السلوك، صفات العامل تنمية، حاجات المستقبلية، طبيعة تقييم الوظيفة)، حيث يقوم المشرف بالملاحظة والتحليل لكن الأمر يتطلب وقتاً أكثر لأنه يعتمد بشكل أكثر على مهارة وجهد المقيم.

2.1 طريقة التدرج البياني: تعتمد هذه الطريقة بقياس أداء الموظف وفقاً لمعايير محددة نوعية الأداء، كمية الأداء، التعاون، الحضور في المواعيد،² حيث يتم اعتماد مقياس التدرج لكل صفة وعنصر من عناصر التقييم، أين يبدأ مقياس مثال بالقيمة 0 التي تمثل أدنى درجة إلى القيمة (10) أو (20) كأعلى قيمة، ويتم وضع علامة الدرجة التي يراها المشرف مناسب لتقدير الشخص استناداً لصفة المقاسة.

3.1 طريقة الترتيب:

ما يميزها أنها تقوم بمقارنة أفراد بعضهم البعض الخاضعين للتقييم استناداً، بمؤشر الكفاءة الأداء بصفة عامة حيث يتم ترتيبهم وفقاً لهذه الطريقة تنازلياً أو تصاعدياً وهي نوعان:

4.1 طريقة الترتيب البسيط: يتم ترتيب تنازلياً حيث يختار المقيم قائمة الأسماء أفراد المراد تقييمهم، حيث أنه الفرد الذي يمتلك أكبر قدر ممكن من الصفة المقاسة يأخذ الدرجة الأولى ثم الفرد الذي يليه، إلى أن يتم ترتيب جميع أفراد في المؤسسة

² Roberto Antonio Ríos León _La Innovación como Proceso en las Organizaciones _Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO 21 september 2020.P04

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

5.1 طريقة المقارنة الثنائية :استنادا لهذه الطريقة يتم مقارنة كل عامل مع أداء المجموعة حيث انه العامل الذي يحصل على تفضيلات اقل يتم ترتيبه على انه الأسوأ ،حيث يتم المقارنة بين ازواج من عاملين وتستعمل هذه المعادلة في تحديد المجموعات الثنائية:

$$n((n-1)/2):n$$

ما يعيها تستغرق وقتا حيث كلما زاد عدد افراد زادت المجموعات الثنائية لافراد المراد ترتيبهم تعتمد على الحكم الشخصي من قبل المشرف في عملية الترتيب، حيث تكون عدم الدقة والموضوعية.

2:الطرق الحديثة:

الهدف من هذه الطرق الارتقاء بعلية التقييم الى اعلى مستوى من الدقة والموضوعية

1.2 طريقة الإدارة بالأهداف: جاءت هذه الطريقة على اليد الأمريكي "بيتر دراكر" تعتمد في تقييم الأداء على النتائج وتتم هذه الطريقة بتعيين اهداف الكمية المراد قياسها ،التي تم تحديدها باشتراك كل من رئيس ومروؤسيه وعلى أساسها يتم وضع خطة عمل لبلوغ هذه الأهداف ، ومنه يتم تحديد المعايير التي يعتمد عليها لقياس نتائج الأداء.¹

يمكننا القول هذا الأسلوب من الإدارة يساهم في زيادة إنتاجية وأداء الأفراد في المنظمات.

جدول رقم (1-3) - يوضح المقارنة بين طريقة الإدارة بالأهداف وطرق التقييم الأخرى.

عناصر المقارنة	طريقة الإدارة بالأهداف	الطرق الأخرى
التركيز	الأداء السابق والمستقبلي	الأداء السابق
الهدف	تحسين الأداء وتنمية قدرات الفرد	محاسبة الفرد
معايير المستخدمة	خاصة بحقل او وظيفة معينة.	عامة وتطبق على جميع الوظائف.
درجة رضا الفرد عنها	عالية.	منخفضة.
دور الرئيس	المساعدة والنصح والأرشاد .	اصدار الحكم والتقييم.
دور المرؤوس	مشاركة في التقييم بهدف التعلم.	تبرير السلوك والدفاع عن النفس.
معرفة المرؤوس لنتيجة التقييم	عابلية ويعرفها مسبقا.	منخفضة لايعرفها فهي سرية.
المساهمة في تطوير الرئيس والمرؤوس التماسك بين الرئيس والمرؤوس.	قوي يسبب المستمرة وتبادل وجهات النظر.	ضعيف.

المصدر : (لعلى بوكميش 2020 ص 600)

¹ لعلى بوكميش، طرق تقييم أداء العاملين جامعة أدرار 2020؛ ص 600.

1.2 طريقة التكاليف الخفية : هي التكاليف المفسرة معنويا .¹

1-2 المقياس الاجتماعي : يعتمد هذا المقياس على الجمع والفرز الوثائق التي تحتوي على المعلومات والأحصائيات الخاصة (دوران العمل ، حوادث العمل ، الغيابات) وذلك بعد اجراء المقابلات مع العاملين والمشرفين والأطارات؛

2-2 المقياس التنظيمي : يركز على الجرد الشامل عن طبيعة خسائر التشغيل الحاصلة وتسلسلها ووقت حدوثها ، تتميز بفرز الأساليب اللازمة لمعالجة بغية تقليص فجوة الخسائر التشغيل ،وتعتبر هذه المرحلة أساسية واجبارية لما تم فرزه من معلومات التي يستند عليها المقياس المالي ؛

3-2 المقياس المالي : يهتم بتقييم كمية الوقت والمواد المستهلكة اثناء عملية معالجة الخسائر التشغيل استنادا الى تكاليف وأسعار المقيدة ضمن الوثائق المحاسبية في المؤسسة.

3. طريقة تقييم الأداء 360 : الهدف من هذه الطريقة تقويم أداء الموظفين فهي تقوم على تنميتهم مهنيا وشخصيا كما تزود الموظفين بفرص لتمكنهم من التغذية العكسية ،ذلك بعد تحديد نقاط القوة والضعف من (الرئيس ،المروؤوس ،الزملاء) والقدرة على التقويم الذاتي ، بغية تحسين أدائه في المستقبل لتطوير نقاط القوة والضعف.

المطلب الثالث :العلاقة بين أثر إبتكار العملية و أداء العاملين .

من خلال الأطلاع على الدراسات السابقة لموضوع الدراسة الحالية والتي تحتوي على متغيري الدراسة المتمثلة إبتكار العملية و أداء العاملين ، فإن هناك نقضا في توفر الأبحاث التي تدرس العلاقة بين المتغيرين، لذا وجب إستنتاج العلاقة من خلال ما تطرقت اليه بعض الدراسات:

يُعد إبتكار العملية (Process Innovation) أحد العوامل المحورية في تحسين كفاءة العاملين ، حيث يشمل إدخال تحسينات جديدة أو تغييرات جوهرية في الطرق والإجراءات التشغيلية. يؤثر هذا الإبتكار بشكل مباشر على أداء العاملين من خلال:

(زيادة الكفاءة والإنتاجية؛ تحفيز العاملين؛ تطوير المهارات ؛تقليل الأخطاء وتحسين الجودة؛).

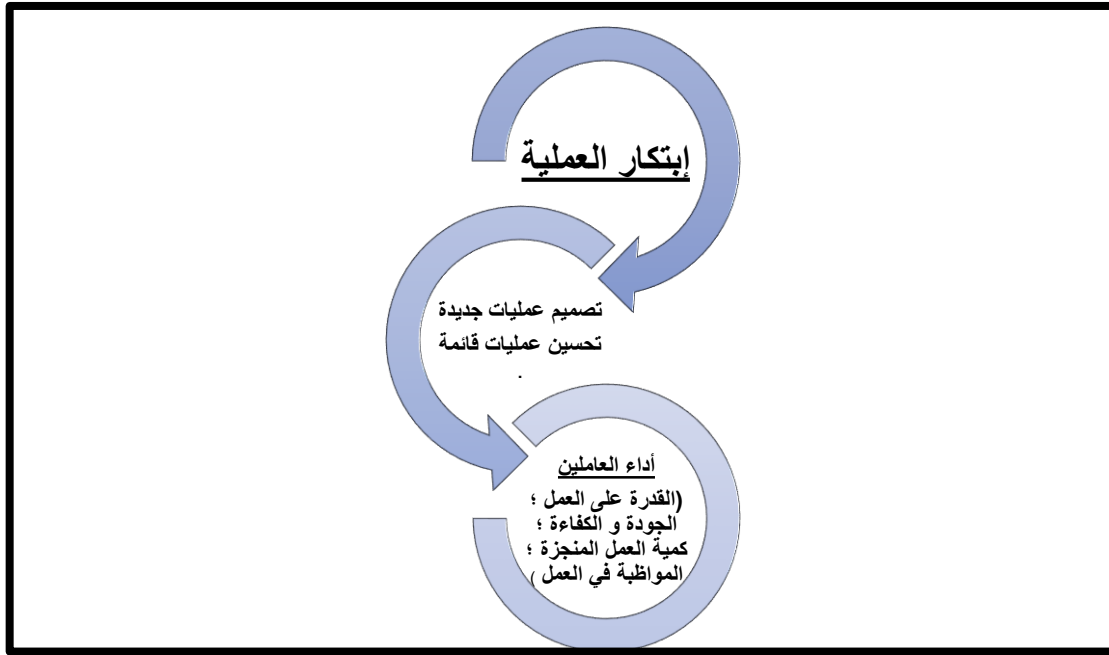
¹ زيد أحمد ؛ مرجع سابق الذكر ؛ 2020 ؛ ص601.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

كخالصة لما سبق يتضح بأنه توجد علاقة متبادلة بين إبتكار العملية وأداء العاملين.

بالمجمل، فإن إبتكار العملية يسهم في بناء بيئة عمل أكثر مرونة وتفاعلاً، مما يدعم أداء العاملين ويعزز التنافسية المؤسسية؛ وهو ما سنحاول معرفته في الجزء التطبيقي .

الشكل (1-5): يوضح العلاقة بين إبتكار العملية و أداء العاملين.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

يتم في هذا المبحث عرض الدراسات السابقة لما لها دور كبير في تحديد الأبعاد لدراستنا و مقارنتها مع الدراسة الحالية بالإضافة الى ما تم الاستفادة من هذه الدراسات و ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

يتم في هذا المطلب عرض 14 دراسة سابقة التي اقترنت في طرحها لموضوع دراستنا ويتم تناول هذا العرض بما نكتسبه من دراسات سابقة لما لها أهمية كبيرة في أي بحث علمي .

الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى :

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

عبد الله بن جابر بن معيض الوادعي " أثر استراتيجيات الابداع الاداري على أداء العاملين في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية على مجموعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض) ؛ المجلد 6 - الاصدار 62 ، في 20 ديسمبر 2024.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات الابداع الإداري في تحسين أداء العاملين داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، حيث تم إجراء الدراسة الحالية خلال العام الأكاديمي (2024/2025)، تحت الإشكالية التالية :

ما أثر استراتيجيات الابداع الاداري على أداء العاملين في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية على مجموعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات اللازمة للدراسة. تكون مجتمع الدراسة من (22) شركة صغيرة ومتوسطة تعمل جميعها في مدينة الرياض، وتم تحليلها جميعا بالأعتماد على برنامج التحليل الأحصائي SPSS.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجيات الابداع الإداري على أداء العاملين في المملكة العربية السعودية داخل مجموعة الشركات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض.

الدراسة الثانية :

أمينة محمد خريسات "دور الابتكار في تطوير أداء العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية " المملكة الأردنية الهاشمية 2022.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الابتكار ودوره في تطوير أداء العاملين تكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية ، وبلغت عينة الدراسة (319) عاملا .تحت الإشكالية التالية :

ماهو دور الابتكار في تطوير أداء العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية ؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ،لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ثم تحليلها بإستخدام برنامج SPSS

وتوصلت الدراسة الى أهم النتائج البحث :

-وجود أثر الابتكار بدلالة بأبعاده على أداء العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية بالمملكة الأردنية الهاشمية.

الدراسة الثالثة :

الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية: دراسة ميدانية في المؤسسة ENTP الوطنية للأشغال في الآبار" مجلة إليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده (الأفراد، البرامج، الأجهزة المادية، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات)، على إبداع العملية بأبعاده (تصميم عملية إنتاجية جديدة، تحسين عملية إنتاجية قائمة) في شركة الوطنية للأشغال في الآبار.

ولتحقيق أهداف الدراسة باستعمال استخدام المنهج الوصفي التحليلي البيانات واختبار الفرضيات، وتم استخدام برنامج

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

"spss" لتحليل ومعالجة البيانات. تم تصميم الإستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة قصدية مكونة من 58 فرداً، تم اختبار فرضيات.

أظهرت الدراسة جملة من النتائج مفادها أن:

تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى عالي بالدرجة الأولى بالأجهزة المادية ثم البرامج ثم قواعد البيانات ثم الأفراد وأخيراً الاتصالات والشبكات، كما تهتم بإبداع العملية بدرجة عالية؛
أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على إبداع العملية؛
إبعاد تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير على إبداع العملية على ترتيب الاتصالات، الشبكات والبرامج

الدراسة الرابعة :

طارق عثمان عبد الله هلال / د سهى احمد ارباب "اثر الابتكار التنظيمي في إدارة الازمات دراسة ميدانية على العاملين بالمؤسسة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية (سوداتراف)". إدارة الاعمال كلية الاعمال جامعة الجوف المملكة العربية السعودية قسم إدارة الاعمال . كلية العلوم الإدارية . جامعة ام درمان الإسلامية السودان ، 2020.
تسعى الدراسة الى توضيح دور الابتكار التنظيمي كآلية فعالة لايجاد الحلول والبدائل للتعامل من الازمات التي تواجه الشركات من خلال طرح المشكلة التالية :

هل يساهم الابتكار التنظيمي في إيجاد حلول الازمة ؟

استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة حالة في جانب تطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة ب الدراسة ، حيث تمثل مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 144 وتكونت عينة الدراسة من 70 استمارة وفي الأخير خلصت الدراسة لى مجموعة من نتائج ، تتمثل في :

تبين وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الابتكار التنظيمي والسبولة وهذا يعني ان الابتكار التنظيمي يؤثر طرديا في مستوى السيولة في المنظمة قيد الدراسة .

-وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الابتكار التنظيمي والإنتاجية وهذا يبين ان المنظمة المبحوثة تدرك ان تغيير أساليب العمل بصفة مستمرة لها تأثير إيجابي على العاملين وزيادة مستوى إنتاجية العامل بصفة خاصة.

الدراسة الخامسة :

اياد محمود الرحيم، شهد جبار علي، "تأثير التغيير التكنولوجي في قرارات تصميم العملية-دراسة تطبيقية في الشركة العالمية للبطاقة الذكية (كي كارد)"، رسالة ماجستير، العدد 108، المجلد 24، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، 2018.

تهدف الدراسة الى ابراز تأثير التغيير التكنولوجي بأبعاده (البحث والتطوير، الإبداع، تكنولوجيا المعلومات)، وما يصاحبه من تغييرات في قرارات تصميم العملية بأبعادها (اختيار العملية، مشاركة الزبون، مرونة الموارد) في الشركات التي تستخدم التكنولوجيا اساسا في عملها مما حفز الباحثين لاختيار الشركة العالمية للبطاقة الذكية (كي كارد) كمجال للبحث وإيجاد السبل التي تساعد في مواجهة تلك التغييرات.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الإستبانة كأداة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، ووزعت على عينة بلغت (60) مديراً ومسؤولاً وموظفاً في الشركة العالمية للبطاقة الذكية (كي غارد)، حيث تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.V 20 لتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة.

توصلت الدراسة الى اهم الاستنتاجات مفادها:

وجود علاقة ارتباط بين المتغيرات التابعة للمتغير المستقل المتمثل في التغيير التكنولوجي والمتغيرات التابعة للمتغير التابع قرارات تصميم العملية؛

قلة اهتمام الشركة في بعض من أنشطتها على البحث والتطوير خاصة المتعلقة بالبحث عن أفكار جديدة.

الدراسة السادسة :

خالد علي- أثر الأبداع الإداري على أداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق بتبسة 2017 -
— مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية - المجلد -01 العدد 10 جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي :لجزائر - 2017
:03-27.

توصلت الدراسة التالية على توضيح أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق -بتبسة- لدور الإبداع في المنظمات وبيئة الأعمال، حيث تطرقت إلى الإشكالية التالية :
ما الدور الذي يلعبه الإبداع الإداري في الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ؟
قد تمت الدراسة على عمال مركب منجمي للفوسفات بجبل العنق وبالغ عددهم 1141 عامل ،حيث أن 721دائمون و420 مؤقتون تم اختبار عينة من المجتمع المدروس تمثلت في 100عينة تم توزيع ع استمارة على العمال ، بالإضافة الاستعانة بالأدوات اللازمة لإتمام البحث لكل مرحلة من مراحل البحث المتمثلة في إستبانته ،المقابلة ،الملاحظة .
وفد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها المتمثلة في :

-انه لا يوجد أي تأثير معنوي الابداع الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في المركب المنجمي -بجبل العنق ،بالإضافة أن الأساليب الإدارية في المركب لاتشجع العاملين بأي شكل من الاشكال لاستخدام قدراتهم الإبداعية لتحسين الأداء أكثر .
نلاحظ من خلال الدراسة أن أثر الابداع الإداري على العاملين في مركب المنجمي غياب الابداع الإداري بشكل تام وهو ما أثر على نتائج أداء العاملين.

الفرع الثاني :الدراسات الأجنبية

أولا :الدراسات باللغة الإسبانية

الدراسة الأولى :

Roberto Antonio Ríos León ،La Innovación como Proceso en las Organizaciones،Available online at : researchgate September 2020
<https://www.researchgate.net/publication/344331328>

هدفت هذه الدراسة الى تحديد عملية الإبتكار في المنظمات، بما ينسجم مع خططها الإستراتيجية ، بما يسمح للمنظمات بتعزيز الإبتكار بشكل مستدام ويهدف هذا العمل البحثي الى الإجابة الإشكالية الآتية : ما هي عملية الإبتكار التي يجب أن تطبقها المنظمات لتوليد ابتكارات مستدامة تسمح لها بتوليد مزايا تنافسية؟ اعتمد الباحث في دراسته على منهجية وصفية لعملية الإبتكار في المنظمات، كانت أهم النتائج كالآتي :

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

الإبتكار كركيزة للتنمية المستدامة :الإبتكار والمؤسسة المبتكرة جزء لا يتجزأ من خطة الأمم المتحدة 2030 وأهداف التنمية المستدامة، وتحديدًا الهدف 9 ("الصناعة والإبتكار والبنية التحتية"). ترى الأمم المتحدة في الإبتكار محركًا أساسيًا للنمو والتنمية الاقتصادية، وخلق فرص عمل جديدة، وتعزيز كفاءة الطاقة.

الإبتكار كجزء من الهوية التنظيمية :يجب أن يكون الإبتكار متأصلًا في "الحمض النووي" للمنظمات، أي يجب أن يتم تضمينه صراحة في التوجيه الاستراتيجي بنوعيه التدريجي و الجذري ، فلا يمكن لمؤسسة أن تدعي الإبتكار دون أن تعتبره محورًا أساسيًا للتنمية.

طبيعة عملية الابتكار :عملية الإبتكار ليست موحدة لجميع المنظمات، بل تختلف باختلاف ثقافة الإبتكار والتوجيه الاستراتيجي لكل منها. قد تكون العمليات مصممة حديثًا أو معدلة بناءً على خبرات سابقة أو ممارسات قطاعية.

البحث والإبداع ركائز الإبتكار الناجح :لتحقيق النجاح في الابتكار، يجب على المنظمات أن تضع في اعتبارها أن البحث هو الأساس والإبداع هو العامل المحفز لكل عملية ابتكار.

الدراسة الثانية :

Miguel Díaz-Mauriño Carrera، Innovación de producto, proceso y modelo de negocio، Universidad Pontificia Comillas، Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales،Madrid 2019

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أهمية الابتكار في المؤسسات من حيث المنتج، العمليات، ونموذج العمل، وتحديد كيف يمكن أن تدمج هذه الابتكارات ضمن الخطة الاستراتيجية للمؤسسات، بما يسمح لها بتحقيق مزايا تنافسية مستدامة ،و عليه يحاول الباحث من خلال دراسته الإجابة على الإشكالية التالية : ما هي عملية الابتكار التي ينبغي أن تطبقها المؤسسات لتوليد ابتكارات مستدامة تستجيب لاحتياجات السوق وتمنحها أفضلية تنافسية؟، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تناول مفهوم الابتكار بشكل نظري، ثم تمت مقارنة هذا الإطار المفاهيمي مع بيانات ميدانية من خلال استبيان موجه لـ 158 مشاركًا، لتقييم مدى توافق المفاهيم النظرية مع واقع وتصورات الأفراد المستهدفين.

تشير أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الى :

1_ الابتكار كركيزة للتنمية المستدامة: الابتكار لا يُعد خيارًا، بل ضرورة لتحقيق النمو الاقتصادي وخلق القيمة في المؤسسات، ويتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وخاصة الهدف 9 المتعلق بـ"الصناعة والابتكار والبنية التحتية"؛

2_ الابتكار كجزء من الهوية التنظيمية: لا يمكن فصل الابتكار عن هوية المؤسسة، بل يجب أن يكون جزءًا من استراتيجيتها، ويتجسد في كل من الابتكار التدريجي والابتكار الجذري؛

3_ عملية الابتكار ليست نمطية: تختلف عملية الابتكار من مؤسسة إلى أخرى حسب ثقافتها، وبيئتها، واستراتيجيتها. وقد تكون العملية مبتكرة أو مطورة بناءً على تجارب سابقة أو ممارسات قطاعية؛

4_ أهمية البحث والإبداع: لتحقيق ابتكار فعال، يجب أن تبني المؤسسة قاعدة بحث قوية، وتدمج الإبداع في كافة مراحل تطوير المنتج أو الخدمة أو نموذج العمل.

الدراسة الثالثة :

Jaime L. Cadena ، Jessica C. Goyes، Fausto E. Sarrade، "Innovación de procesos y su incidencia en la competitividad en las medianas y grandes empresas del sector metalmeccánico del Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador) en el año 2018، published in the journal ESPACIOS، Volume 40, Issue 42, and published on December 9th, 2019.

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر ابتكار العمليات على قدرة التنافس لدى الشركات المتوسطة والكبيرة في قطاع الصناعات المعدنية والميكانيكية بمدينة كيتو (الإكوادور) خلال عام 2018. ويُعد هذا القطاع من القطاعات الصناعية المهمة، إلا أنه يعاني من ضعف استغلال قدراته الإنتاجية، ما يستدعي تحسين تنافسيته، تتمحور إشكالية الدراسة حول السؤال الآتي: " إلى أي مدى تؤثر عمليات الابتكار داخل المؤسسات على تحسين قدرتها التنافسية في قطاع الصناعات المعدنية والميكانيكية؟" اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية كما تم استخدام معامل بيرسون لتحليل العلاقة بين المتغيرات ذات الصلة بالابتكار والتنافسية ، توصلت الدراسة الى أهم النتائج وهي كالآتي :

1_ الابتكار يعزز التنافسية: توصلت الدراسة إلى أن الابتكار في العمليات له تأثير مباشر على تحسين الكفاءة الإنتاجية وبالتالي زيادة القدرة التنافسية للشركات؛

2_ الاستثمار في البحث والتطوير يعود بالفائدة أي أن الاستثمار في البحث العلمي يؤدي إلى زيادة في المبيعات والقيمة السوقية؛

3_ الابتكار يجب أن يكون جزءًا من الثقافة التنظيمية: أظهرت النتائج أن الشركات المبتكرة هي التي تدمج الابتكار في هويتها واستراتيجياتها، كما يجب أن تكون مرنة لتتكيف مع التغيرات السوقية؛

4_ عملية الابتكار غير موحدة: تختلف من منظمة لأخرى حسب ثقافتها الداخلية وتوجهها الاستراتيجي؛

5_ الإبداع والبحث يمثلان الركيزة الأساسية للابتكار الفعال.

ثانيا :الدراسات باللغة الإنجليزية

الدراسة الأولى :

Juan A. Sanchis Llopis and Juan A. Mañez and Andres Mauricio Gomez-Sanchez, The dynamic links between product and process innovations and productivity for Colombian manufacturing , Published in Applied Economic Analysis Published by Emerald Publishing Limited ,Vol. 32 No. 94, 2024

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

تستهدف هذه الورقة البحثية فهم العلاقة التفاعلية بين استراتيجيتي الإبتكار (في المنتج والعمليات) وتأثيرهما على نمو إجمالي إنتاجية عوامل الإنتاج في قطاع الصناعات التحويلية الكولومبية. وتسعى الدراسة للإجابة عن تساؤلين رئيسيين يشكلان إشكالية البحث: أولاً، "هل الشركات ذات الإنتاجية الأعلى مسبقاً هي التي تميل إلى تبني الابتكارات؟ هل يؤدي تطبيق الابتكارات إلى تعزيز نمو إجمالي إنتاجية عوامل الإنتاج؟" للإجابة على الإشكالية المطروحة، استخدم الباحث منهجية تحليلية مفاهيمية تعتمد على مراجعة الأدبيات لتوضيح وتوصيف مفهوم إبتكار العمليات في سياق السياحة.

تشير أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الى :

يعد تنفيذ ابتكارات العملية والمنتج أمراً بالغ الأهمية بالنسبة للصناعة التحويلية الكولومبية على الرغم من النسبة المنخفضة للمؤسسات المبتكرة، والنفقات المتواضعة على أنشطة البحث والتطوير، والنسبة المنخفضة للأشخاص المؤهلين والروابط المتفرقة مع الأسواق الدولية. لقد اكتشفنا أن إبتكار العملية والمنتج يحسن أداء المؤسسات المستقبلية (على المدى القصير)، والذي بدوره سيزيد من احتمالية ابتكارات العملية والمنتج المستقبلية (على المدى المتوسط إلى الطويل). علاوة على ذلك، توجد علاقة ثنائية الاتجاه بين ابتكارات العملية والمنتج، وهذا مهم في الاقتصادات الناشئة حيث تكون ابتكارات العملية أكثر شيوعاً من ابتكارات المنتج".

الدراسة الثانية :

**Matteo Dominidiato ،Simone Guercini and Matilde، Milanesi Annalisa
Tunisini Supplier-customer relationships for sustainability-led innovation in
the textile industry , Published by Emerald Publishing Limite, Volume 39 ·
Number 2024.**

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وقياس مخرجات إبتكار العمليات وتأثيراتها على المؤسسات والعمال في باكستان. ولتحقيق ذلك، تعتمد الدراسة على تحليل خمسة مقاييس رئيسية لمخرجات إبتكار العمليات، وهي: تخفيضات التكاليف، وتقليل معدل العيوب، وتقليص وقت دورة الإنتاج، وزيادة الطاقة الإنتاجية، وتحسين جودة المنتج، يسعى الباحث للوصول للإجابة على الإشكالية الأتية: "ما هي طبيعة وتأثير مخرجات إبتكار العمليات على أداء المؤسسات والعمال في قطاع صناعة النسيج والملابس في باكستان؟" تعتمد الدراسة على عينة عشوائية طبقية، حيث جمعت البيانات من 377 مؤسسة مصنعة للمنسوجات والملابس وتشير أهم النتائج إلى أن إبتكار العمليات يمثل المحرك الأساسي للتقدم التكنولوجي في قطاع صناعة النسيج الباكستاني. ويساهم هذا النوع من الإبتكار في تحقيق عدة فوائد، من أبرزها: خفض التكاليف، وتحسين جودة المنتج، وتقليل معدلات العيوب، وزيادة الطاقة الإنتاجية. كما توصلت الدراسة إلى أن إبتكار العمليات يتأثر بعوامل مثل نطاق الأنشطة الابتكارية التي تتبناها الشركات، ومستوى الموارد المخصصة لهذه الأنشطة، وشدة المنافسة في السوق، ومدى توافر مصادر المعرفة السوقية. بالإضافة إلى ذلك، تظهر النتائج أن جميع المقاييس الخمسة لنتائج إبتكار العمليات تؤدي إلى زيادة إنتاجية العمالة. وعلى الرغم من أن الدراسة لم تجد أي دليل على إزاحة العمالة نتيجة لاعتماد العمليات المبتكرة، إلا أنها أشارت إلى زيادة في توظيف العمالة الماهرة. وهذا يعني أن إبتكار العمليات في قطاع النسيج الباكستاني لا يؤثر على صافي التوظيف، ولكنه يشجع على التحول نحو الاعتماد على العمالة ذات المهارات العالية.

الدراسة الثالثة:

Krisztina Demeter, Dávid Losonci, Tibor Keresztély, Klára Major, Harry Boer , THE IMPACT OF PROCESS INNOVATION ON BUSINESS PERFORMANCE Available online at : researchgate December 2021
<https://www.researchgate.net/publication/356873842>

يهدف هذا البحث إلى تحقيق هدفين رئيسيين دراسة تأثير الإبتكار في العمليات على أداء الأعمال في سياق اقتصاد السوق التابع؛ النظر في الخصائص الصناعية المتعلقة بهذه المسألة ، ، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤالين الرئيسيين التاليين:

1. ما هو تأثير الإبتكار في العمليات على أداء الأعمال في سياق اقتصادات السوق الناشئة ؟
 2. ما هي الخصائص الصناعية التي قد تؤثر على العلاقة بين الإبتكار في العمليات وأداء الأعمال في هذه الاقتصادات؟
- تسعى الدراسة إلى اختبار فرضية مفادها أن الإبتكار في العمليات يمثل نشاطاً بالغ الأهمية في اقتصادات السوق الناشئة ويؤدي إلى تحسين أداء الأعمال، حيث تستمد الميزة التنافسية بشكل أساسي من الإنتاج الفعال. كما تهدف إلى استكشاف التباينات المحتملة بين الصناعات المختلفة في هذا الصدد.

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام **منهجية كمية استنتاجية** تعتمد على تحليل البيانات الإحصائية لاختبار فرضيات حول تأثير الإبتكار في العمليات وخصائص الصناعة على أداء الأعمال في سياق اقتصاد السوق التابع ، والتي شملت 5002 مؤسسة باستخدام مجموعة بيانات كبيرة يمكن أن يوفر تحليلنا إجابة قوية لتأثير الإبتكار على أداء الأعمال تشير أهم **النتائج** التي توصلت إليها الدراسة الى :

أن الإبتكار في العمليات له بالفعل بعض التأثير على أداء الأعمال؛

الإبتكار في العمليات له تأثير أعلى من الإبتكار في المنتج؛

تدعم هذه النتيجة افتراضنا حول اقتصادات السوق النامية، أي أن الإبتكار في العمليات عامل مهم في تحقيق النجاح التجاري هناك .

الدراسة الرابعة :

Scafuto, Isabel Cristina; Belfort, Ana Claudia; Teixeira, Gislaiane; Maccari, Emerson Antonio , Process Innovation: a surfing manufacturer case study International Journal of Innovation ,Universidade Nove de Julho, Brasil, vol. 6, no. 1, 2018

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى توفير تحليل لظاهرة إبتكار العمليات وتأثيراتها في سياق المؤسسات الصغيرة، ولتحقيق هذا الهدف، تم إجراء بحث ميداني في مؤسسة برازيلية متخصصة في تصنيع معدات ركوب الأمواج .ويهدف هذا المسعى البحثي بشكل أساسي إلى الكشف عن القيمة العملية والتطبيقية لإبتكار العمليات في هذا النوع من المؤسسات، وذلك من خلال الإجابة عن **التساؤل** المركزي التالي: "ما هي طبيعة وتأثيرات تبني إبتكار العمليات على أداء المؤسسات الصغيرة، وتحديداً في سياق مؤسسة برازيلية متخصصة في تصنيع معدات ركوب الأمواج، وذلك في ضوء مفاهيم نظرية الإبتكار الحديثة؟"

اعتمدت هذه الدراسة على منهج استكشافي شامل، حيث تم جمع وتحليل البيانات من مصادر متنوعة لفهم أعمق للظاهرة المدروسة. وقد شملت مصادر البيانات الأولية إجراء مقابلات غير منظمة مع كل من الشريك المؤسس للمؤسسة والشريك المسؤول عن العمليات والعلاقات السوقية، وتشير **نتائج** الدراسة الى أهم ما يلي :

1. الإدارة العليا للمؤسسة أدركت ، أن الإبتكار مرادف للتغيير، أحياناً تدريجياً، وفي أحيان أخرى جذريا ، يمكن أن يؤثر التغيير على المنتج أو العملية أو كليهما. بهذا المعنى، فإنهم يعملون على تحقيق مزيج مناسب ومتكامل لتحسين نتائج الأعمال.

2. أهمية ابتكارات العمليات لضمان بقاء الأعمال في السوق، حيث تحولت المؤسسة من الصناعة اليدوية إلى نوع من التصنيع على نطاق واسع

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

3. ابتكارات العمليات يمكن أن تكون مصدرًا للميزة التنافسية. فهي تؤدي إلى وفورات في التكاليف وتتيح إطلاق منتجات وخدمات جديدة وحتى أعمال جديدة

الدراسة الخامسة :

Sady Mazzioni, Cristian Baú Dal Magro, Jaime Dagostim Picolo, Gabriela Bertoletti Johann THE POWER OF INNOVATION ON PERFORMANCE AND SOCIOENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY, International Journal for Innovation Education and Research, Vol:-9 No-05, 2021

حللت هذه الورقة البحثية العلاقة بين الإبتكار في العمليات والإبتكار التنظيمي والأداء الاقتصادي والاستدامة البيئية الاجتماعية و هذه الدراسة في تقديم دليل تجريبي على أن الابتكار، بالاشتراك مع الأداء الاقتصادي، يمكن أن يحسن الممارسات الاجتماعية والبيئية ويسعى الباحث الى الإجابة على الإشكالية التالية : كيف يؤثر الإبتكار في العمليات والإبتكار التنظيمي ، على الاستدامة الاجتماعية والبيئية في الشركات الصناعية، وما هي الآثار المترتبة على ذلك للممارسات الإدارية ؟ استخدم الباحث في دراسته على منهجية كمية تعتمد على الاستبانة ونمذجة المعادلات الهيكلية وتشير الدراسة الى أهم النتائج وهي كالآتي :

تحسين العمليات يؤدي إلى أداء أفضل، والذي بدوره يدعم ممارسات الاستدامة؛
تحسين الأداء العام للشركة: الجهد الإداري في الإبتكار في العمليات يُعرّف كآلية لتحسين الأداء في المنتج والسوق والإبتكار التقني للشركات الصناعية؛
تؤكد الدراسة أن الإبتكار في العمليات يعود بالنفع على أداء المنتج والسوق والأداء التقني؛
هناك أدلة على أن الموارد المالية الناتجة عن الأداء الجيد تسهل الجهود المبذولة للجمع بين الإبتكار وممارسات الاستدامة البيئية والاجتماعية.

الفرع الثالث : أوجه الدراسة و المقارنة

الجدول(1_5): يوضح أبعاد الدراسة إبتكار العملية و أثره على أداء العاملين

تصميم	تحسين	المواظبة	كمية	الجودة	القدرة	
عملية جديدة	عملية قائمة	في العمل	العمل المنجزة	والكفاءة	على العمل	
X	X					دراسة Matteo(2024)
			X	X		عبد الله بن جابر بن معيض الوادعي 2024
		X			X	الدكتورة أمينة محمد خريسات 2022

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

				X	X	طاهر بن عمارة / بن عمارة نوال 2021
X	X					دراسة Krisztina Demeter (2021)
X	X					دراسة Roberto Antonio (2020)
		X		X	X	طارق عثمان عبد الله هلال (2020)
X	X					دراسة Isabel Cristina (2018)
		X	X		X	أ.د اياد محمود الرحيم، شهد جبار علي 2018
			X	X		خالد علي (2017)
04	04	03	04	04	03	التكرار

المصدر : من أعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة

أوجه التشابه:

يمكن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية) على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات؛ و المقابلة.

الجدول (6.1): يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من حيث	الدراسة الحالية	الدراسات السابق
المكان والزمان	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025/2024 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة.	معظم الدراسات السابقة تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت في حدود سنوات قليلة ماضية وكانت من سنوات 2024/2017 حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الجزائر، البرازيل، السعودية، مصر، المكسيك، الإكوادور، إسبانيا، المجر، الأردن، باكستان، كولومبيا ، العراق و بلجيكا .

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

العينة	ركزت الدراسة على عينة مقصودة تمثلت في عامل 32 (بين مدرء و إداريين) في مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة	اعتمدت معظم الدراسات على عينات عشوائية وقصدية وزعت عليها استمارات واختلفت ما بين مدرء وعمال و عمالة ماهرة .
منهج الدراسة وأدوات الدراسة	اعتمدنا على المنهج المتكامل الذي يمزج طرق متعددة الوصفي التحليلي باعتباره يقدم وصفا للموضوع، كما حاولنا إسقاط النظري على الواقع بإعتمدنا على الإستبيان و الملاحظة و المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات وبرنامج SPSS وبعض الإختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى نتائج.	تمت معالجة معظم الدراسات اعتمادا على مناهج مختلفة منها: أ- الوصفي التحليلي ب- منهجية تحليلية مفاهيمية تعتمد على مراجعة الأدبيات ت- كمية (تحليل إحصائي)؛ ث- كمية استنتاجية (تحليل بيانات إحصائية)؛ ج- استكشافية شاملة (دراسة حالة)؛ ح- كمية (استبانة ونمذجة المعادلات الهيكلية). اعتمدت أغلب الدراسات على أداة الإستبيان لجمع المعلومات و المقابلات .
القطاع	استهدفت الدراسة قطاع الخدمات حيث كانت على المؤسسة ذات طابع إقتصادي وهي مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة.	اختلفت الدراسات السابقة بين جميع القطاعات مملوكة لدولة وغير مملوكة لدولة، منها ، الصناعية، التجارية ، إقتصادية وإنتاجية.
المتغيرات	تناولنا في البحث متغيري إبداع العملية و أداء العاملين ، حيث تتمثل أبعاد المتغير المستقل في(أبداع عملية جديدة ،تحسين عملية قائمة) وأداء العاملين (القدرة على العمل ، الجودة والكفاءة ، كمية العمل المنجزة ،المواظبة في العمل).	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: المتغيرات المستقلة متمثلة في: إبتكار المنتج ، إبتكار العمليات ، إبتكار تنظيمي ، تحسين عملية جديدة ، ابداع عملية قائمة . المتغيرات التابعة متمثلة في: القدرة على العمل ، الجودة والكفاءة ، كمية العمل المنجزة ،المواظبة في العمل.
الهدف	يهدف البحث إلى معرفة ما مدى تطبيق إبتكار العملية وكيف يؤثر على أداء العاملين في مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة.	تستهدف معظم الدراسات فهم دور الابتكار، خاصة إبتكار العمليات بأنواعه المختلفة ، في تحسين أداء الأفراد والمؤسسات. تسلط كذلك هذه الأبحاث الضوء على أهمية الابتكار كعامل حاسم في تعزيز الأداء التنظيمي، وبناء ميزة تنافسية مستدامة، وذلك ضمن

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

سياقات متنوعة تركز على المؤسسات الخدمية والصناعية في البلدان العربية.		
---	--	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على دراسات السابقة.

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في جوانب عديدة منها:

1. الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع متنوعة لإثراء الجانب النظري لدراسة الحالية؛
2. ساهمت الدراسات السابقة بشكل كبير في تصميم الإستببانة لمتغيري الدراسة التي على أساسها تتبناها الدراسة الحالية؛ المساعدة في الإطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة مما ساهم على تحديد الباحثين للأداة المناسبة من أجل اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛

3. ساهمت الأسئلة الواردة في الدراسات السابقة إلى إعداد استبيان الدراسة الحالية؛
4. ساعدت الدراسات السابقة في تناول الدراسة الحالية في جانبها الموضوعي بطريقة متفردة.

الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أن هذه الدراسة تناولت مفهومي إبتكار العملية و أداء العاملين بشكل مفصل ودراسة أثر إبتكار العملية سواء في إبداع عملية جديدة أو تحسين عملية قائمة على أداء العاملين بأبعاده الأربعة المتمثلة في: القدرة على العمل ، الجودة والكفاءة ، كمية العمل المنجزة ،المواظبة في العمل ؛ كذلك من الجانب التطبيقي فقد نفذت الدراسة الحالية في بيئة خاصة تمثلت في مؤسسة خدمية هي مؤسسة سيترام وحدة ورقلة، ويميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كما يلي:

1. طبيعة الشركة:

حيث تمت معالجة الدراسة في مؤسسة خدمية ذات طابع اقتصادي وهي مؤسسة سيترام وحدة ورقلة
أداة المستخدمة:

خلاصة الفصل الأول:

بعد استعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين ومن تم التطرق لأهم الأبعاد، وبعدها تم الإشارة إلى العلاقة التي يمكن أن تنشأ بين إبتكار العملية وأداء العاملين .

أما فيما يخص الدراسات السابقة والتي تم الإشارة إليها وعرضها في المبحث الثاني باعتماد تقسيم الدراسات السابقة إلى ما هي عربية والأخرى أجنبية من حيث البيئة المدروسة، وتمت الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها يتوضح مختلف جوانب المشكلة وتوضح الأسس النظرية لهذا الموضوع من خلال حصر أهم الأبعاد الأكثر شمولية وإجابة للموضوع وتقديم عدة مزايا من شأنها تقريب العديد من المفاهيم والأفكار.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية على أداء
العاملين بمؤسسة سيترام وحدة ورقلة

تمهيد:

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لكل من أثر إبتكار العملية وأداء العاملين ، وذلك من خلال التعرف على المفاهيم الأساسية المرتبطة بكل من إبتكار العملية و أداء العاملين وكما تطرقنا كذلك لأهم ما توصلت له الدراسات السابقة حول الموضوع وإبراز موقع دراساتنا الحالية من الدراسات السابقة، ففي هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من الموظفين الإداريين لمؤسسة سيطرام وحدة ورقلة، مبرزين في ذلك واقع تطبيق الموظفين لأثر إبتكار العملية عليه في المؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

- المبحث الأول: سيتم التطرق إلى عينة وأدوات الدراسة؛

- المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

إن الهدف من الدراسة الميدانية يكمن في معرفة وتحليل أثر إبتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة، ومن أجل إسقاط الإطار النظري على الواقع يتطلب توفير إطار منهجي تحدد من خلاله القواعد الأساسية التي تمكن من ذلك، ولأجل ذلك توجب اختيار الأداة المناسبة للدراسة. حيث سيتم من خلال هذا المبحث عرض مجمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب الى تقديم المؤسسة محل الدراسة وكذا العينة ومصادر جمع البيانات والمنهج المتبع في هذه الدراسة.

الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

من هذا المنطلق، سيتم في ما يلي تقديم نبذة موجزة عن المؤسسة المعنية، وذلك بهدف وضع القارئ في الإطار الواقعي الذي تنتمي إليه الدراسة الميدانية، وتتمثل المؤسسة محل الدراسة وحدة سيطرام ورقلة، وهي واحدة من الوحدات التابعة للمؤسسة الجزائرية لاستغلال وصيانة الترامواي، التي تُشرف على شبكات النقل الحضري في عدد من المدن الجزائرية. وتكتسي هذه الوحدة أهمية خاصة لكونها تُسير أحد أهم مشاريع النقل الحديثة في الجنوب الجزائري، ما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة العلاقة بين الابتكار وتحسين أداء العاملين.

أولاً: نبذة عن المؤسسة الجزائرية لخطوط الترامواي سيطرام :

سيترام هي مؤسسة مكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر حالياً تقوم باستغلال كل من ترامواي (الجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة، سيدي بلعباس، ورقلة وسطيف مؤخراً مستغانم) يتواجد مقر المديرية العامة لسيترام بالجزائر العاصمة جاءت سيطرام نتيجة اتفاق النقل الحضري والشبه حضري للجزائر الوسطى ومجموعة مؤسسة مترو الجزائر، الهيئة المستقلة في باريس.

مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تضم قطار المدينة وهو أحد شبكات النقل العصرية التي تخدم مدينة ورقلة، أحد أهم المدن الصحراوية في الجزائر تشغله مؤسسة الفرنكو-جزائرية مؤسسة تسيير خطوط الترامواي، يبلغ طوله حالياً 9,6 كم به 16 محطة يربط بين حي النصر والمدينة القديمة وهو وسيلة نقل جماعية يوفر خدمة نقل عالية الجودة و الأمان و الراحة وهو من أكبر وأنجح المشاريع بالجنوب الجزائري من طرف وزارة النقل.

ثانياً : تقديم مكان الدراسة سيطرام:

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

جاءت سيترام نتيجة اتفاق بين مؤسسة مترو الجزائر ومجموعة النقل المتعددة لمدينة باريس "RATP" حيث تتمتع بخبرة ورثتها عن مجموعة RATP والمعترف بها في فرنسا ودوليا، سيترام هي أكثر من عشر سنوات من الوجود في الجزائر.

وشبكة الترامواي موجودة في سبع مدن جزائرية منذ عام 2010 حتى الآن، الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، سيدي بلعباس، ورقلة، مستغانم، مؤسسة سيتال لإنتاج وتركيب عربات الترامواي "CITAL" المؤسسة الجزائرية الفرنسية "سيتال" المملوكة بنسبة 51% من الدولة الجزائرية ممثلة في شركتي (فيروفيال) المتخصصة في إنتاج تجهيزات السكة نسبة الإدماج والإنتاج المحلي 30% حتى الآن.

وقد أنتج أول ترامواي في الجزائر في أكتوبر 2015 تليه 42 وحدة أخرى تم توزيعها على عدة مدن جزائرية وهي مطابقة تماما لترامواي الستوم الأصلية، ومن إنجاز سواعد جزائرية، هو أول مصنع في أفريقيا والوطن العربي، CITAL مصنع لإنتاج عربات السكة الحديدية "ترامواي، مترو، قطار"

مؤسسة تسيير الترامواي سيترام هي مؤسسة جزائرية بموجب القانون الجزائري، توزع أسهم رأس مالها بين مجموعة Transtev SPA بقدر 85٪ ومؤسسة Metro d'Alger SPA بقدر 15٪، وذلك منذ وقف قرار نقل الأسهم في 21 مارس 2023.¹

1. تعريف مؤسسة سيترام ورقلة:

اتسم يوم 20 مارس 2018 بكونه حدثا تاريخيا لمدينة ورقلة وجنوب الجزائر تم تدشين طريق طوله 9.6 كلم يربط بين محطتي سيدروحو وشنين قدور ويشمل المدينة الجديدة محطة الحافلات الجديدة.²

تعتبر مؤسسة سيترام الأولى في الصحراء بخصائصها التقنية حيث يتكيف ترام ورقلة مع التغيرات في درجة الحرارة ليلا ونهارا في هذه المنطقة الصحراوية المعرفة بظروفها المناخية القاسية.

تم اعتماد الوحدة التشغيلية بورقلة في ديسمبر 2019 طبق لمعايير "الآيزو 9001" المنطقة الدولية لتوحيد المقاييس 2015، ويعتبر هذا الإجراء جزء من سياسة المؤسسة لإعداد نظام الإدارة ومراقبة الجودة، الذي يسمح باستمرارية تقديم عرض خدمة تماشي مع توقعات عملائها ومستخدميها تتضمن 16 محطة.

¹ [www.setram.com/Espace_Client\(setram.dz\)](http://www.setram.com/Espace_Client(setram.dz)), time 10:30. 2025/04/25.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

وتتمثل الأهداف الرئيسية لمؤسسة سيترام في:

1. نقل الجزائر نحو نمط حديث ومتاح للجميع من وسائل النقل الحضري؛
2. توفير خدمة نقل عالية الجودة من حيث الأمان، الراحة، الانتظام، النظافة وغيرها؛
3. مرافقة المواطنين الجزائريين في التكيف مع وسيلة النقل الجديدة وترسيخ استخدامها ضمن عاداتهم اليومية؛
4. اكتساب مكانة ريادية لتصبح سيترام مرجعاً في مجال النقل على مستوى إفريقيا والعالم؛

2. مميزات مؤسسة سيترام وحدة ورقلة

جدول(1_2): مميزات مؤسسة سيترام وحدة ورقلة

طول الخط 9.6 كم؛	عدد أقطاب التبادل 01؛
عدد المحطات 16 محطة ؛	عدد المراكز التجارية 02؛
عدد المحطات الكهربائية 05 ؛	عدد أكشاك بيع التذاكر 16 ؛
محطة واحدة للتيار الكهربائي العالي ؛	السرعة 20.6 كلم في ساعة ؛
عدد المفترقات الطرق 19 ؛	تردد القطارات 4 دقائق في أوقات الذروة؛
عدد الحظائر 01 ؛	عدد المنشآت الفنية جسر واحد؛

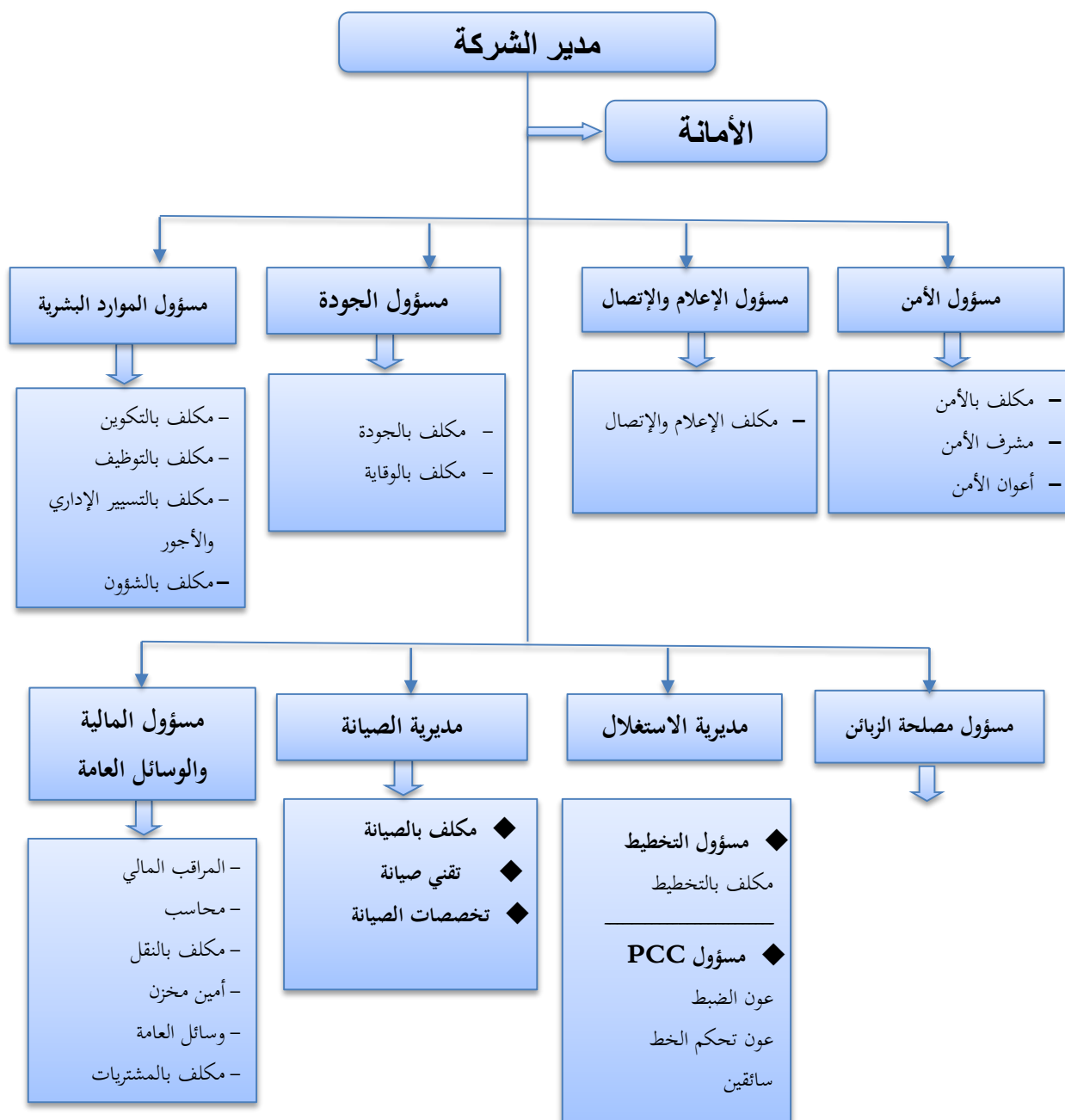
المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

3 . الهيكل التنظيمي لمؤسسة سيترام بورقلة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

يعد الهيكل التنظيمي البناء الذي يوضح مختلف المستويات الإدارية والمصالح التنظيمية الرئيسية والفرعية في المؤسسة ؛ فهو يبين أشكال الاتصالات وشبكات العلاقات الداخلية القائمة فيها .

الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة سيطرة وحدة ورقلة



الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

3.1 مصلحة الموارد البشرية : (مقابلة مسؤول الأمن الداخلي 2025)

تعد العمود الفقري للمؤسسة، إذ تركز عليها عمليات التوظيف على مختلف المستويات، من المدير إلى العمال .

تتألف مصلحة الموارد البشرية من مجموعة من المسؤولين المكلفين بمهام متنوعة، تشمل:

مسؤول الموارد البشرية: يشرف على تنظيم الهيكل البشري داخل المؤسسة.

مكلف بالتوظيف: يحدد شروط الوظائف ومتطلبات شغلها.

مكلف بالتكوين: يقوم بتنظيم التكوين الداخلي والخارجي للموظفين.

مكلف بإعداد: دفتر الشروط.

مكلف بالشؤون الإدارية: يتابع الحضور، الغياب، العطل المرضية، وشكاوى العمال.

مكلف بالتأمينات والشؤون الاجتماعية.

تسعى مصلحة الموارد البشرية إلى الحفاظ على كفاءاتها من خلال إشراكهم في تحديد أهداف المؤسسة. ولهذا الغرض، يعقد اجتماع في بداية السنة لتحديد الأهداف، وآخر في نهايتها لتقييم ما تم تحقيقه مقارنة بما تم تسطيره. كما تعمل المصلحة على التنسيق مع مختلف أقسام المؤسسة لضمان تحقيق الأهداف العامة.

من أبرز مهامها أيضًا مراقبة سلوك الموظف والعمل على تحسينه، وهو دور تضطلع به مؤسسة سيطرام من خلال متابعة الموظف عن طريق المكلف بالشؤون الإدارية.

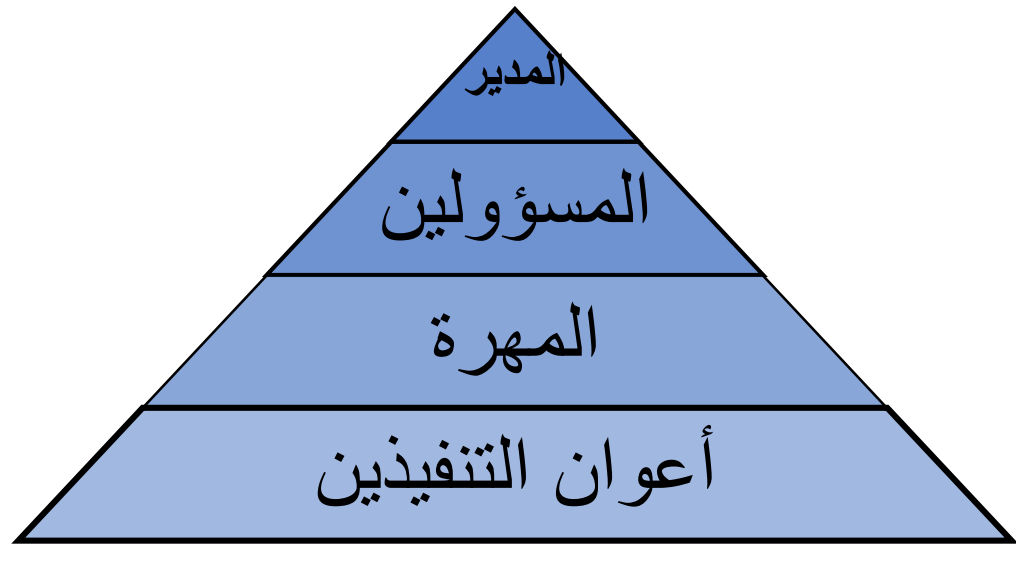
المكلف بالمصالح الإدارية يتولى تنظيم سير الموظفين داخل المؤسسة، بدءًا من وقت دخولهم إلى حين مغادرتهم.

4.1 مستويات عمال مؤسسة سيطرام :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

تتكون مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة من مختلف مستويات العمال حيث نلخصها في الشكل التالي

الشكل (2-2): يوضح مستويات عمال سيطرام ورقلة:



المصدر : من أعداد الطالبتين وفق مقابلة مسؤول الأمن الداخلي .

الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة.

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين بمؤسسة سيطرام وحدة ورقلة ؛

2- عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في 32 فرد من مدراء و إداريين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة حيث كانت عينة مقصودة، والجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول رقم (2-2): نسبة عينة الدراسة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

الإستمارات الموزعة ورقيا	الإستمارات المسترجعة	الإستمارات الغير مسترجعة	الإستمارات الملغاة	الإستمارات الصالحة للتحليل	العدد
55	32	23	00	32	
%100	%58.18	%41.82	%00	%58.18	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الإستبيانات المعدة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات والأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

أولا: أدوات جمع البيانات

تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات وبيانات كمية وكيفية واعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية:

1- الإستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع إبتكار العملية و أداء العاملين (أنظر الملحق 1)، تم تقسيمه إلى قسمين:

- 1- القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للموظفين
- 2- القسم الثاني: يحتوي على مجموعة من الفقرات حول المتغيرين إبتكار العملية و أداء العاملين و تم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

المحور الأول: تناول متغير إبتكار العملية حيث تضمن بعدين كالتالي: إبداع عملية جديدة ،تحسين عملية قائمة .

البعد الأول: إبداع عملية جديدة يضم 7 فقرات؛

البعد الثاني: تحسين عملية قائمة يضم 12 فقرات؛

المحور الثاني: تناول المتغير التابع وهو أداء العاملين ويضم 4 أبعاد واحتوى على 17 فقرات.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

2- المقابلة: إذ تعتبر من بين أهم وسائل جمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج المحصل عليها من الإستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع مجموعة من العاملين بمؤسسة سيطرام وحدة ورقلة ؛

3- الملاحظة: تم تدوين بعض الملاحظات التي تعتبر مثالا حيا يؤكد مدى صحة المعلومات، وذلك انطلاقا من التواجد داخل محيط المؤسسة.

ثانيا: الأدوات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات لقد تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات عن طريق تفرغ بيانات قوائم الإستبيان إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث اشتمل على الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرومباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الإستبيان؛

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛

- تحليل التباين الأحادي ANOVA ويعمل على مقارنة المتغيرات المدروسة حسب أقدمية العمال

__ اختبار T-test لدراسة الفروقات لعينيتين مستقلتين؛

__ معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين إبتكار العملية و أداء العاملين .

وللإجابة على العبارات الخاصة بإبتكار العملية و أداء العاملين في الإستبيان فقد تم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الخماسي.

ثالثا: صدق وثبات الإستبيان

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

لقد تم إجراء عدد من الإختبارات على الإستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدماً في ذلك تحكيم الإستبيان من خلال أساتذة محكمين متخصصين، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

1- صدق الإستبيان:

تم التأكد من صدق الإستبيان باستخدام صدق المحتوى، إذ تم عرض الإستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين بكلية علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها وصلاحياتها لقياس ما صممت لقياسه، بعدها تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ضمن المتغيرات التي تقيسها.

2- ثبات الإستبيان:

يعبر عن مدى استقرار وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الإستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الإستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا ما تم توزيعها مجدداً على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الإعتماد في ذلك على معامل الثبات ألفا كرومباخ، وهذا بالإستعانة ببرنامج SPSS لحساب وقياس الثبات والإتساق الداخلي .

وبالتالي فالجدول أدناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (2-3): ثبات الأداة حسب معامل ألفا كرومباخ

معامل ألفا كرومباخ	عدد الفقرات
96.8%	36

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-3) نلاحظ أن قيمة ألفا كرومباخ الكلية للإستبيان هي (96.8%) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطيها الإستبانة مرة أخرى، وبعبارة أخرى فإنه في حالة إعادة توزيع الإستبيان من جديد على نفس العينة وفي نفس الظروف فإنه من المقدر أن يعيد (96.8%) منهم نفس الإجابات، وهي نسبة تعبر على ثبات عالي لأداة الدراسة وتظهر بالأساس مدى إتساق الفقرات التي تقيس متغيري الدراسة وهما إبتكار العملية و أداء العاملين

إبتكار العملية في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة :

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

أولا : مصلحة الموارد البشرية :

تعمل المصلحة بنظام "BODY" المتكامل مع نظام البصمة، والذي يضم قاعدة بيانات تحتوي على جميع معلومات موظفي مؤسسة سيترام وحدة ورقلة، يتيح هذا النظام تسيير مختلف جوانب حضور العمال، بما في ذلك تسجيل الحضور، الغيابات، العطل المبررة وغير المبررة. كما يشمل النظام تفاصيل عقود العمل لكل موظف ونظام التناوب بين العمال. وبناءً على هذه المعطيات، يتم احتساب المنح، الخصومات من الراتب، ودرجات العقوبة تبعاً لنوع الخطأ المرتكب من طرف الموظف.

الجدول (2-4): يوضح درجة الخطأ والعقوبات المترتبة عليها

الدرجة	الخطأ	العقوبة
الدرجة الأولى	- غياب غير مبرر ،خروج من دون أدن	إنذار ،توبيخ ،توقيف عن العمل لمدة 5أيام
الدرجة الثانية	- شجار ،عدم تلبية توجيهات المسؤول	توقيف عن العمل من 06أيام إلى 07أيام عدم الحصول على علاوة.
الدرجة الثالثة	- افشاء سر العمل داخل مصلحة أخرى - انتحال الشخصية - نشر معلومات في مواقع التواصل الاجتماعي بدون ادن المؤسسة - اختلاس .	تنزيل الموظف درجة أقل من منصبه.

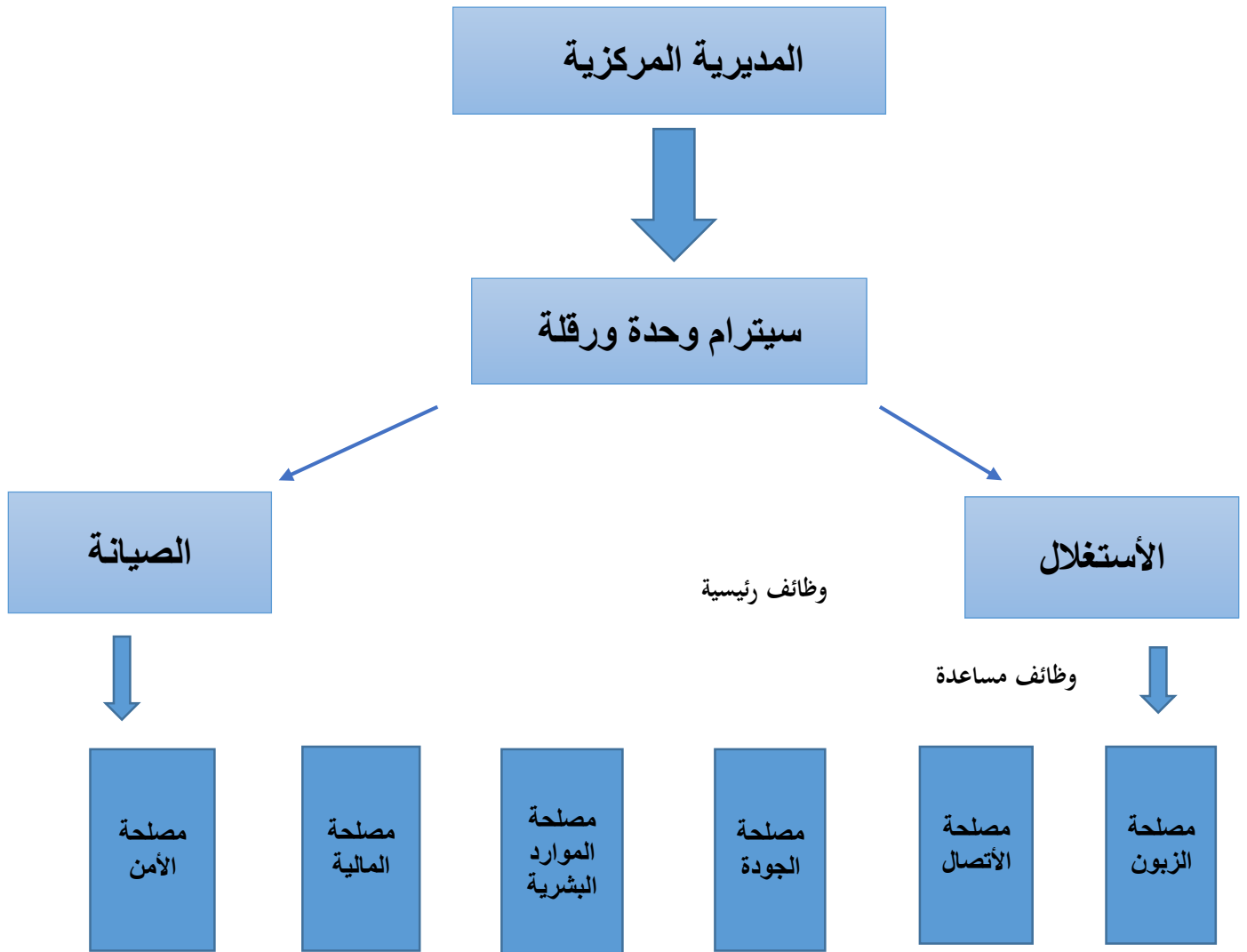
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

-تناول الكحول أو المخدرات.

المصدر : من أعداد الطالبتين بالاعتماد على مقابلة من طرف مدير المؤسسة .

تركز مؤسسة سيترام وحدة ورقلة على وظائف رئيسية ووظائف مساعدة يمكن أن نلخصها في الشكل التالي :

الشكل (2-3): يوضح الوظائف الرئيسية والمساعدة في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة.



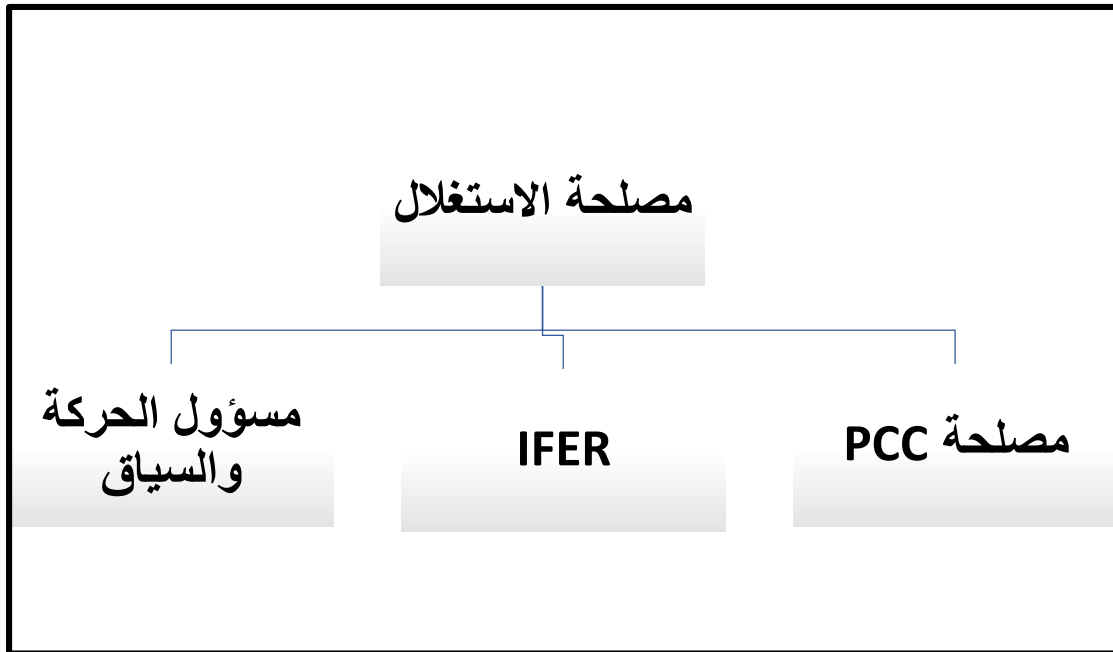
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

المصدر : من أعداد الطالبين بالأعتماد على ملفات المؤسسة .

ثانيا: مصلحة الاستغلال :

تهتم بسير حركة الترامواي على طول الخط من سيد روح الى شنين قدور لمدة 24 ساعة.

الشكل (2-4) : يوضح أقسام مصلحة الاستغلال .



المصدر : من أعداد الطالبين بالأعتماد على مقابلة مسؤول الأمن الداخلي للمؤسسة

PCC: مسؤولة على كاميرات وتنظيم استغلال ترامواي في سكك الحديدية .

وتعمل بنظام "SCADA" هو نظام جمع ومراقبة البيانات والتحكم بها ،يستخدم بشكل كبير في قطاع الطاقة والنقل. حيث يتألف هذا النظام من مجموعة من العناصر من برمجيات وأجهزة والتي تسمح للمؤسسة بالتعامل المباشر مع الأجهزة والحساسات والمستشعرات الخاصة بالترامواي وذلك باستخدام أنظمة تشغيل حاسوبية كما يقوم بتسجيل الأحداث وحفظها الذي يضم بدوره مجموعة من الأنظمة المتمثلة في :

GTE المسؤول عن طاقة ترامواي ؛

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

GTC المسؤول على تنظيم التدخلات وحصرها وتحديد منطقتها ؛

ATS المسؤول عن تنظيم حركة ترامواي ؛

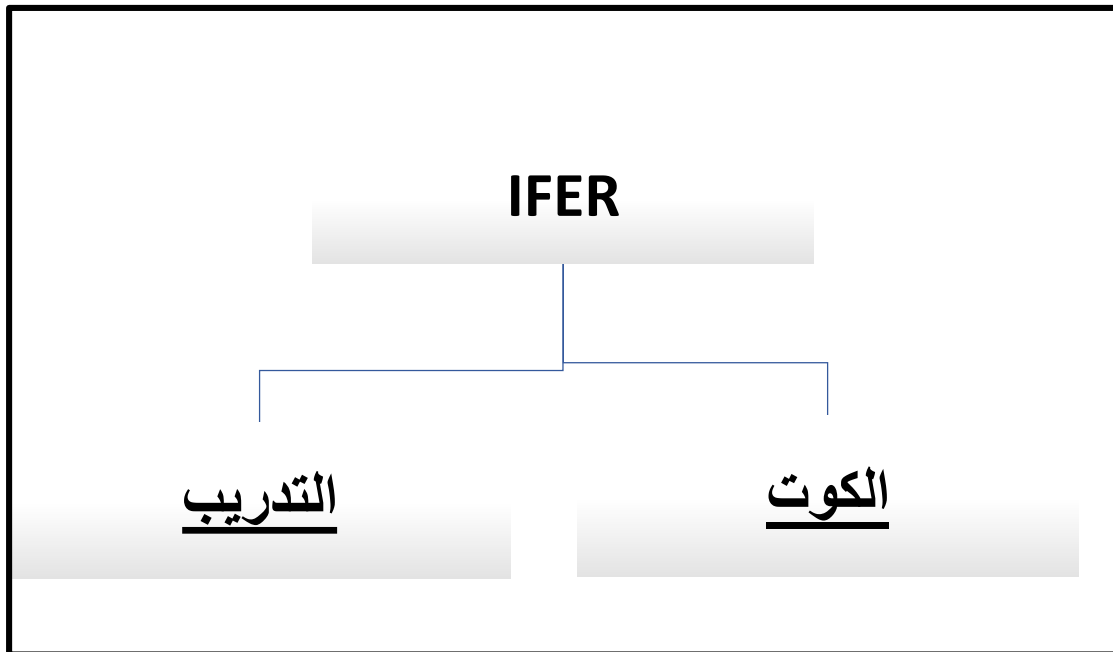
وتشرف على المراقبة من خلال كاميرات موجودة في محطات الترامواي وداخل المؤسسة وعددها وتشرف على توجيه مسارها

111 كاميرا من نوع MAXMA.DEHUA؛

IFER مسؤولة على تكوينات وتدريبات داخلي للعمال و رسكلة العمال ،وتضم مسؤول على العربات

ومكتب التدريب.

الشكل (2-5): يوضح مهام IFER (خلية هندسة الأستغلال) .



المصدر : من أعداد الطالبتين بالأعتماد على مقابلة مسؤول الأمن الداخلي للمؤسسة .

ثالثا: مصلحة الصيانة .

تهتم بصيانة الداخلية والخارجية لمؤسسة سيطرام وتضم نظامين لتقسيم صيانة في المؤسسة

الانظمة المستخدمة في مصلحة الصيانة:

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

GMAO: وهو النظام العام الخاص بمصلحة الصيانة يتم من خلاله تصنيف اعمال الصيانة الوقائية و التصحيحية المنجزة من طرف أعوان مصلحة صيانة حيث أن معلومات المؤسسة محمية بجدار الحماية ، تكون الصيانة دورية حيث تقسم الى صيانة أسبوعية وصيانة شهرية وصيانة نهاية العام ، يكون الفرق بينهم درجة عمق الصيانة.

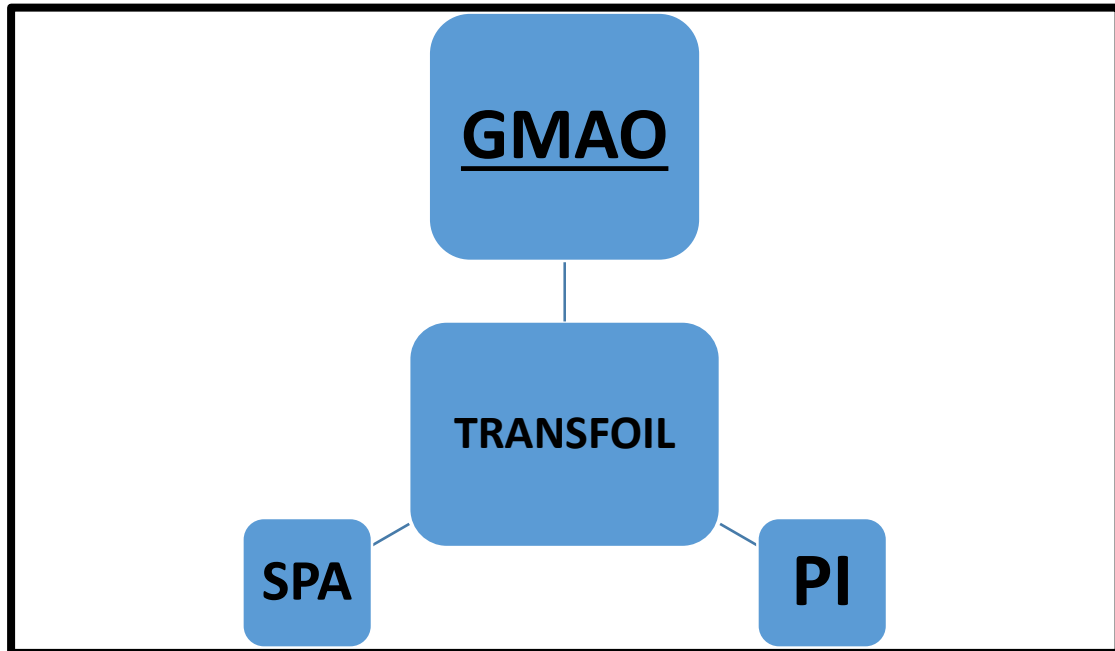
كما يحتوي على نظام **TRANSFOIL** الذي بدوره ييسر جميع الأنشطة المتعلقة بإدارة التذاكر حيث يحتوي على زمن المصادقة على التذكرة و المحطة التي تمت فيها المصادقة و الذي يشمل :

POWER INFORMATION : يوفر هذا النظام للمؤسسة آلية فعالة لحسابات دقيقة تعزز مصداقية العمل بالإضافة إلى توفير تقارير دورية عن الأعطال كل 24 ساعة.

SPA : يمكن للمؤسسة الاعتماد على هذا النظام للحصول على تقارير إحصائية محدثة كل 24 ساعة، تعرض تفصيلاً لأعداد التذاكر المباعة، وإجمالي المسافرين، وحالة الاشتراكات.

ويمكن تلخيص سيرورة العمل في مصلحة الصيانة في المخطط التالي:

الشكل (2-6): كيفية سيرورة العمل في مصلحة الصيانة .



المصدر : من أعداد الطالبتين بالاعتماد على ملفات المؤسسة.

رابعا : مصلحة الزبائن .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

حرصًا من المؤسسة على خدمة عملائها، أنشأت مصلحة للوساطة تعمل كقناة مباشرة للاستماع إلى ملاحظاتهم، سواء كانت شكاوى أو اقتراحات أو حتى كلمات شكر. وتتيح هذه المصلحة للعملاء التواصل عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو الموقع الإلكتروني أو من خلال تدوين ملاحظاتهم في سجلات مخصصة متوفرة لدى الوكالات التجارية. يضطلع كل من الوكالات التجارية وأعوان البيع بدور في تقديم المعلومات للزبائن وتسهيل عملية الاشتراك، مع تميز أعوان البيع بمسؤولية بيع التذاكر بينما تتولى الوكالات مهمة تسجيل ملفات الاشتراك. والهدف الأسمى للمؤسسة من هذه المصلحة هو كسب رضا العميل والإنصات إلى متطلباته. وفي سياق متصل، أفادت مؤسسة ترامواي بأن محطة العقيد صديقي العربي شهدت أعلى مستوى من المبيعات منذ انطلاق خدمة الترامواي.

الشكل (2-7): يوضح سير نظام مراقبة أعوان البيع والوكالات التجارية وأعوان المراقبة.



المصدر : من أعداد الطالبتين بالأعتماد علمقابلة مسؤول الأمن الداخلي للمؤسسة.

تتم مراقبة التقارير من خلال مصلحة المالية .

خامسا : مصلحة المالية

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

يتم فيها مراقبة التقارير محاسيبا التي تكون مسجلة نظام **DRIS** ،من طرف مراقب المداخل وتكون لديه صلاحية طرحها في البنك.

مهامها :

جميع العمليات المالية للبنك (الشيك و عمليات الموردين ،تسوية الشيك ،تسوية وضعية الداخلية للمؤسسة،

تسيير صندوق احتياط نقد المؤسسة) .

سادسا : مصلحة الاعلام والاتصال

هي صورة المؤسسة داخليا (مذكرة داخليا) وخارجيا (صفحات التواصل الاجتماعي فيسبوك لأعلام المواطن بتوقيت سير ترامواي ،وتوقفه أو أي تغيير في الوقت مثل في رمضان أو في الصيف وضع صور الترامواي ،وضع أسئلة دينية وترفيهية مثال تهنئة 1ماي في الفايسبوك .)

كما تشرف المصلحة على الحملات التحسيسية في الجامعات ومراكز التجارية التي تقوم بها مصلحة الزبائن مثل (حملات في لوحات البوستر حول الاشتراكات أو حملات التبرع بالدم أو التشجير ووضع ملصقات رمضان) ؛ رسائل سمعية والمكتوبة داخل الترامواي الخاصة بإعلام الزبائن أو سلامتهم.

ملاحظة :

تُفترض الحملات التوعوية من قبل الموظفين في أي مصلحة أو من قبل مؤسسات خارجية . تخضع هذه الحملات للدراسة والموافقة من قبل المديرية في الجزائر العاصمة . تتولى مصلحة الجودة الإشراف على جميع العمليات المتعلقة بالمصالح المذكورة أعلاه.

سابعا: مصلحة الجودة .¹

مؤسسة ترامواي ورقلة الحاصلة على إيزوا 90001 ، إصدار 2015 ، في عام 2019 لجودة الخدمة في جميع المصالح ولذلك تسعى مصلحة الجودة على الحفاظ على شهادة إيزوا بتطبيق معايير الجودة التي تقوم على "7" أسس المتمثلة في :

1. خدمة الزبون الداخليين ؛

2. قيادة الموارد ؛

¹ بوكليخة فاروق ، مدير المؤسسة سيطرام وحدة ورقلة،مقابلة بتاريخ: 2025/05/13، على الساعة: 11:30.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

3. دمج العامل في نظام مع توضيح المهام؛

4. المؤسسة عبارة عن نظام يقوم على مدخلات وعمليات ومخرجات بالجودة المطلوبة ؛

5. يجب أن تكون معايير قابلة للقياس ؛

6. العلاقات بين المؤسسة والزيون تكون علاقة رابح ؛

7. التحسين المستمر؛

وتضمن مؤسسة سيطرام الحفاظ على :

-البيئة داخليا :¹

من خلال تأمين بيئة نظيفة للعامل وبيئة مناسبة للعمل من (خلال أن مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تلائم المناخ الصحراوي وتحتوي على نوافذ عازلة للحرارة والصوت وتأمين معدات تؤمن سلامة العامل من خلال حواشيب تحمي نظر العامل ، ونظام التبريد صديق ومحافظ على طاقة الكهرباء عند خروج العامل تنظفي الإنارة والمكيفات).

لهذا تظهر مؤسسة سيطرام التزامًا واضحًا بمعيار ISO 14001 الخاص بنظام إدارة البيئة، وذلك كجزء أساسي من نظام التسيير المدمج (SMI) الذي تتبناه.

في سياق عمل سيطرام كمؤسسة لإدارة وتشغيل شبكات النقل الحضري، تلتزم سيطرام بتقديم خدمة نقل فعالة وموثوقة فحسب، بل تلتزم أيضًا بالحد من بصمتها البيئية، وتعزيز الاستدامة في عملياتها اليومية، والمساهمة في بيئة حضرية أنظف وأكثر صحة. فإن تطبيق ISO 14001 يعني ما يلي:

— تحديد وتقييم الأثر البيئي: تعمل سيطرام على تحديد الجوانب البيئية لأنشطتها وخدماتها (مثل استهلاك الطاقة، إدارة النفايات، الانبعاثات الكربونية الناتجة عن تشغيل الترام، استخدام المياه) وتقييم تأثيراتها على البيئة.

— وضع أهداف وغايات بيئية: بناءً على التقييم، تضع سيطرام أهدافًا وغايات قابلة للقياس لتحسين أدائها البيئي، مثل خفض استهلاك الطاقة، تقليل النفايات، أو تحسين كفاءة استخدام الموارد.

¹ بوكليخة فاروق ، مدير المؤسسة سيطرام وحدة ورقلة،مقابلة بتاريخ: 2025/05/13، على الساعة: 14:30.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

__ تطبيق إجراءات للتحكم في الأثر البيئي: تقوم سيطرام بتطوير وتنفيذ إجراءات تشغيلية للتحكم في الجوانب البيئية المهمة، مثل برامج الصيانة الوقائية لتقليل الأعطال التي قد تؤثر على البيئة، أو سياسات إعادة التدوير .

__الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية: تضمن سيطرام الامتثال لجميع القوانين واللوائح البيئية المعمول بها في الجزائر ذات الصلة بعملياتها .التوعية والتدريب: يتم تدريب الموظفين على أهمية الجوانب البيئية ودورهم في الحفاظ على البيئة، مما يعزز الوعي البيئي داخل المؤسسة .

__التحسين المستمر: يمثل ISO 14001 دورة مستمرة من التخطيط والتنفيذ والتحقق والمراجعة، بهدف تحقيق تحسين مستمر في الأداء البيئي لسيترام .

-أما خارجيا¹ :

تضمن مؤسسة سيطرام سير عن طريق الكهرباء، بمعنى صديق البيئة والكهرباء التي تعمل على سير الترامواي ال تشكل خطر على المواطن ؛ نفايات المؤسسة من أرق تفرز عند الرمي وإعادة تدويرها لحماية صحة المواطن .

فتلتزم مؤسسة سيطرام الجزائرية بتطبيق معايير أيزو 45001 لإدارة الصحة والسلامة المهنية. يعني هذا أن سيطرام تضع أنظمة وإجراءات لضمان بيئة عمل آمنة وصحية لموظفيها وجميع الأطراف المعنية.

يشمل هذا الالتزام تقييم المخاطر وتحديدتها في مواقع العمل، ووضع خطط للتحكم فيها، وتوفير التدريب اللازم للموظفين لضمان وعيهم بممارسات السلامة. كما يركز على التحسين المستمر لأداء الصحة والسلامة المهنية، والامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية في الجزائر. باختصار، تسعى سيطرام من خلال أيزو 45001 إلى تقليل الحوادث والإصابات والأمراض المهنية، وتوفير بيئة عمل آمنة ومستدامة

كما أن تتبنى مؤسسة سيطرام الجزائرية نظام التسيير المدمج (SMI) بشكل فعلي. هذا النظام لا يمثل مجرد خطة مستقبلية، بل هو نهج شامل يدمج بين مختلف أنظمة الإدارة، مما يعكس التزام سيطرام القوي بتحقيق أعلى مستويات الجودة والسلامة والمسؤولية البيئية.

¹ بوكليخة فاروق ، مدير المؤسسة سيطرام وحدة ورقلة،مقابلة بتاريخ: 2025/05/15، على الساعة: 12:30.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

من خلال نظامها المدمج، تعمل سيطرة على توحيد وتنسيق العمليات المتعلقة بمعايير ISO 9001 (الجودة)، و ISO 45001 (الصحة والسلامة المهنية)، و ISO 14001 (البيئة). هذا الدمج يتيح للمؤسسة تبسيط الإجراءات، تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين الأداء العام بشكل مستمر، مما يضمن تقديم خدمة نقل فعالة وآمنة ومستدامة.

باختصار، يعمل نظام التسيير المدمج في سيطرة على:

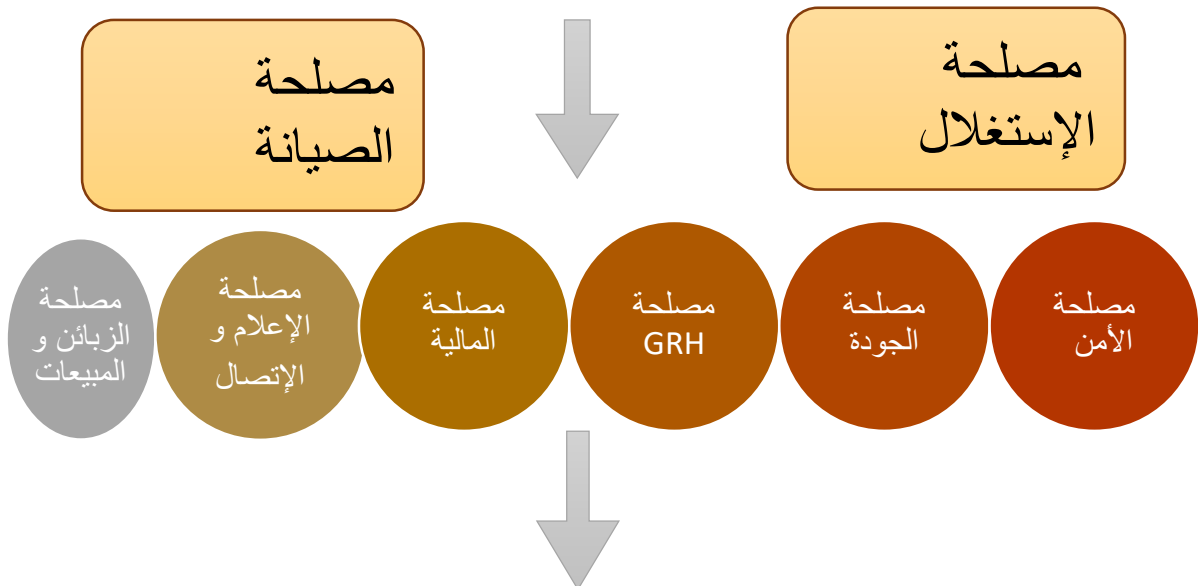
- توحيد الإجراءات: بدلاً من وجود أنظمة منفصلة لكل مجال، يتم دمجها لتقليل التكرار وتبسيط العمليات .
- تحسين الأداء العام: يساهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز السلامة للموظفين والركاب، وتقليل الأثر البيئي لعمليات النقل .
- تعزيز الكفاءة: يقلل من الوقت والموارد اللازمة لإدارة الأنظمة المتعددة، مما يؤدي إلى توفير في التكاليف.
- تسهيل الامتثال: يساعد المؤسسة على الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالجودة والسلامة والبيئة بشكل أكثر فعالية .

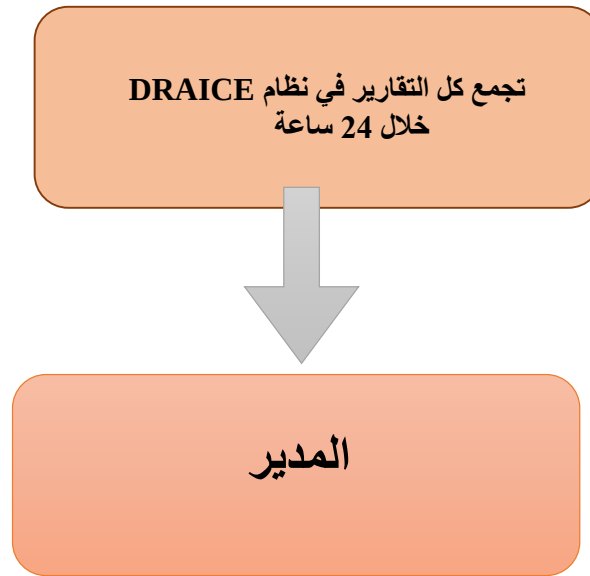
وتعمل مصلحة الجودة على تقارير شهرية ل3 مواسم وتقرير كل 6 أشهر وتعمل بفلسفة تنص على "PDCA" حيث تمثل :

P: تخطيط ، D: تنفيذ C: مراقبة ، A: تحسين .

يمكن تلخيص سيرورة العمل في مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة في كل مصالح إلى غاية الوصول إلى المدير في المخطط التالي:

الشكل (2-8): يوضح سيرورة عمل مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة.





المصدر : من أعداد الطالبتين بالأعتماد على ملفات المؤسسة .

أداء العاملين في مؤسسة سيترام بورقلة :

لقد حظيا أداء العاملين أهمية كبيرة في مؤسسة سيترام ورقلة .

1. مميزات العاملين في مؤسسة سيترام بورقلة :

أنها مؤسسة شبابية أي أغلبية الفئات العاملة في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة هي فئة الشباب ؛

العمل بطريقة التناوب : بالنسبة لعمال أعوان (المراقبة و البيع الأمن) والسائقين وكالات التجارية

04:30 الى 12:30؛

10:00 الى 00:18؛

00:15 الى 11:00؛

عمال مؤسسة سيترام وحدة ورقلة يعملون في شكل فرق عمل (Time Works) ؛

كل عامل في مؤسسة لديه رقم سري يسمح له بالدخول الحاسوب العمل ؛

استخدام جهاز البصمة للمصادقة على دخول للعمل وخروج العامل ؛

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

التواصل بالإيميلات بين جميع مصالح المؤسسة وأيضا بين المسؤول ومكلفين في مصلحة؛

2. تقييم أداء العاملين في مؤسسة سيترام بورقلة :

جدول (2-5): يوضح تقييم أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة .

مستويات العمال	مدة التقييم	معايير التقييم
التنفيذيين	كل 03 أشهر	هندام العمل ، الحضور، الغيابات ، تأخيرات ، نشاط العامل، روح المبادرة في مجال العمل ، ابداع العامل في مجاله، احترام العامل لإجراءات الإدارية المطلوبة في المؤسسة.
المشرفيين	كل 06 أشهر	إبداع المشرفين إضافة الى الأهداف المحققة بإشراف المسؤولين.
المسؤولين	كل عام	ماذا حقق كل المسؤول من أهداف على مستوى مصلحته ، بالإضافة الى إبداع مسؤول في

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

العمل.		
--------	--	--

المصدر : من أعداد الطالبتين بالأعتماد على ملفات المؤسسة .

إنه كل عامل ملتزم بالمعايير التقييم تمنح له مردودية ، نلاحظ من خلال معايير التقييم فإن المؤسسة سترام تعتمد في عملية تقييم بالطريقة الإدارة بالأهداف .

حيث العملية تقييم أداء العاملين في مؤسسة سترام تسهل في عملية الترقية العامل.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم ما توصلنا إليه خلال فترة التربص بخصوص أثر إبتكار العملية على أداء العاملين وهذا بعرض إجابات وتوجهات أفراد العينة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الإستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية إلى إجاباتهم على عبارات محاور الإستبيان الثلاث، إضافة إلى عرض نتائج مجموعة من الإرتباطات بحيث سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

الفرع الأول : نتائج الجزء الأول للإستبيان

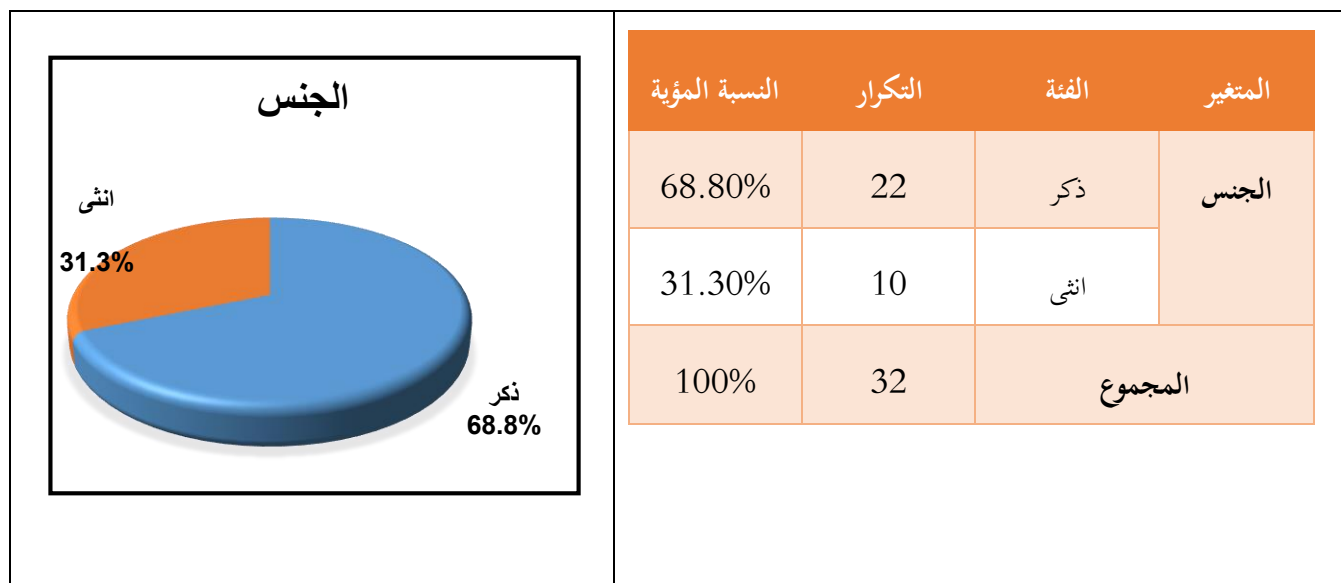
أولا : لخصائص الديمغرافية

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة فقد قسمناه كما يلي:

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجدول رقم(2-6) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس	شكل رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
--	---

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين



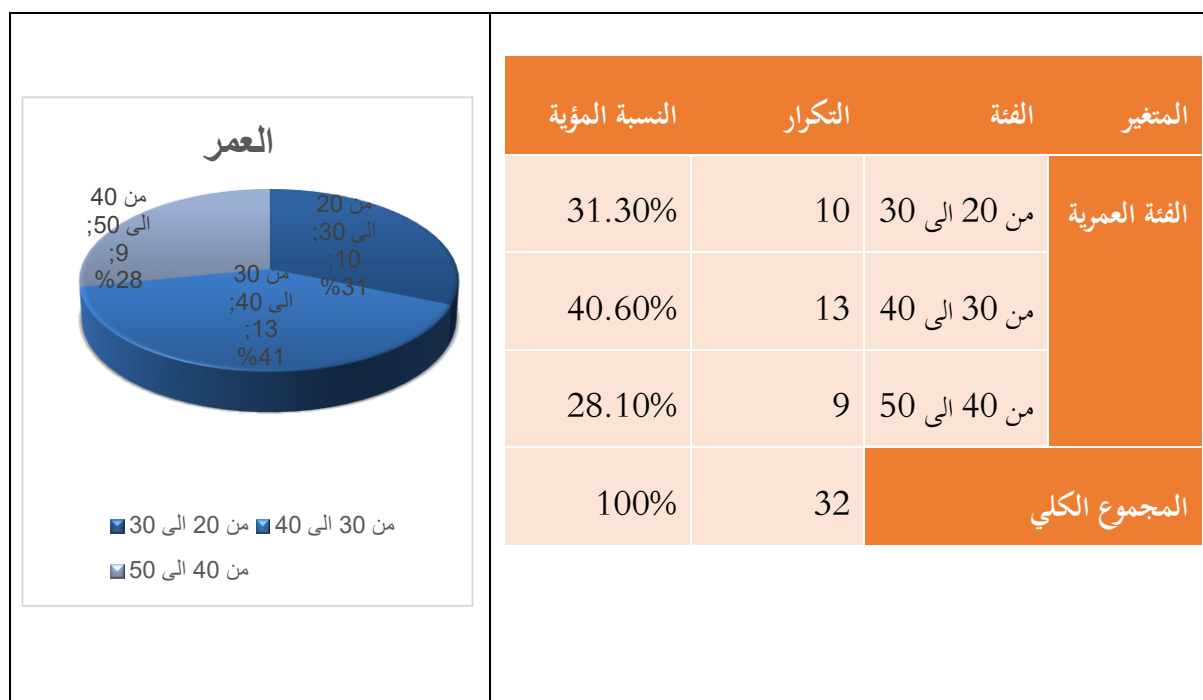
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (2-9) و الشكل (2-10) نلاحظ تغلب نسبة الذكور في عينة الدراسة على نسبة الاناث حيث كان نسبة الذكور 22 اي بنسبة 68.8% بينما المستجوبات من الاناث في العينة 10 اي بنسبة 31.3%، بالرغم من ان طبيعة عمل إدارية لا تشترط جنس محدد، يعزى ذلك الى طبيعة نشاط المؤسسة والذي يعتمد غالبا على الجانب التقني الميداني، وهذا راجع إلى طبيعة عمل مؤسسة سيطرة ورقلة، التي تعتمد على الذكور، حيث تركز على فئة العمال التنفيذيين (الصيانة، عمال البيع، الإستغلال والمراقبين)، التي تعتبر أساس نشاط ترامواي ورقلة.

2_ توزيع العينة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	الشكل (2-10): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
--	--

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ اقل فئة عمرية ذوي السن من 40 الى 50 سنة كان بنسبة 9 اي بنسبة (28.1%) في حين كان عدد الأفراد الذين سنهم أقل من 40 سنة 13 فردا أي بنسبة تقدر بـ 40.6 %، ثم يليها العمال البالغ سنهم أقل من 30 سنة كان بنسبة 10 أي بنسبة 31.3 %، وذلك راجع إلى طبيعة نشاطهم الذي يتطلب لياقة بدنية، وتستهدف فئة الشباب لتنقل الميداني

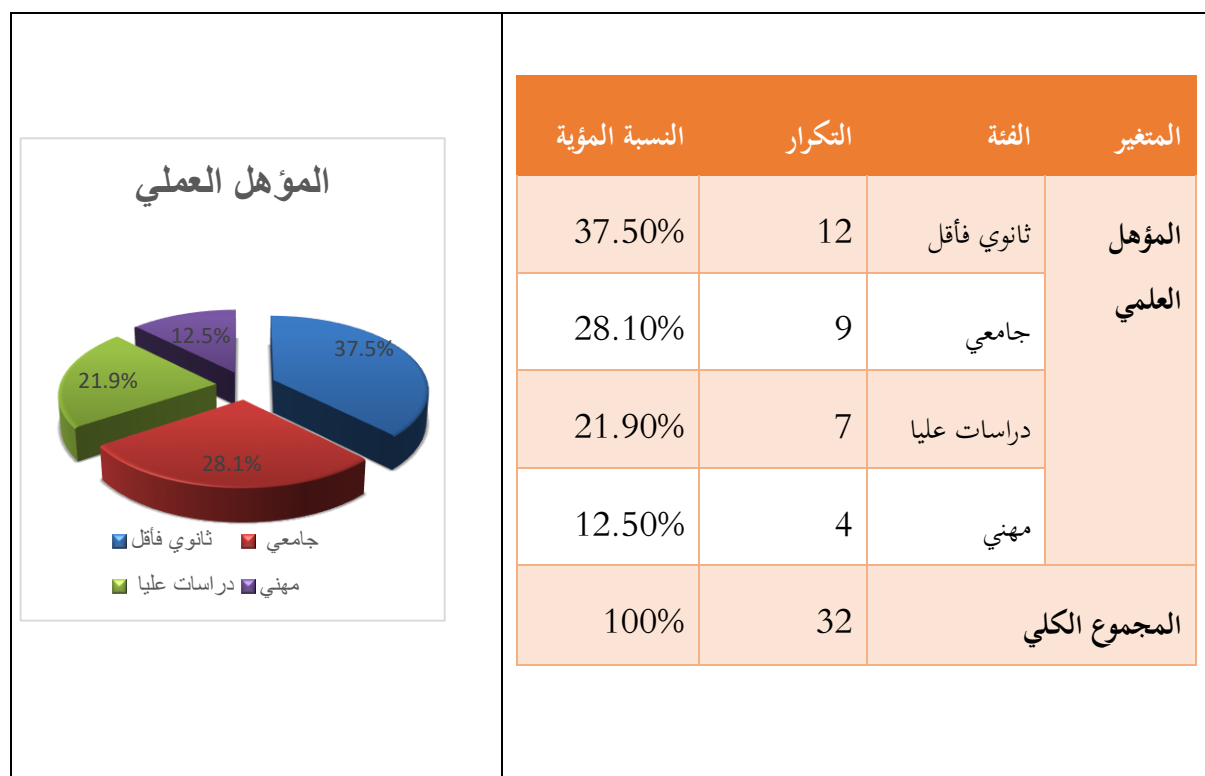
3. التوزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم(2-8): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	الشكل (2-11): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
---	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول والشكل أعلاه الخاص بالمؤهل العلمي لأفراد العينة أن الأفراد الذين مستواهم ثانوي فأقل تمثل أكبر نسبة وتقدر بـ (37.5%) ، تليها نسبة من لهم المستوى الجامعي بـ (28.1%) متمثلين في حاملي شهادات ، ثم من لديهم

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

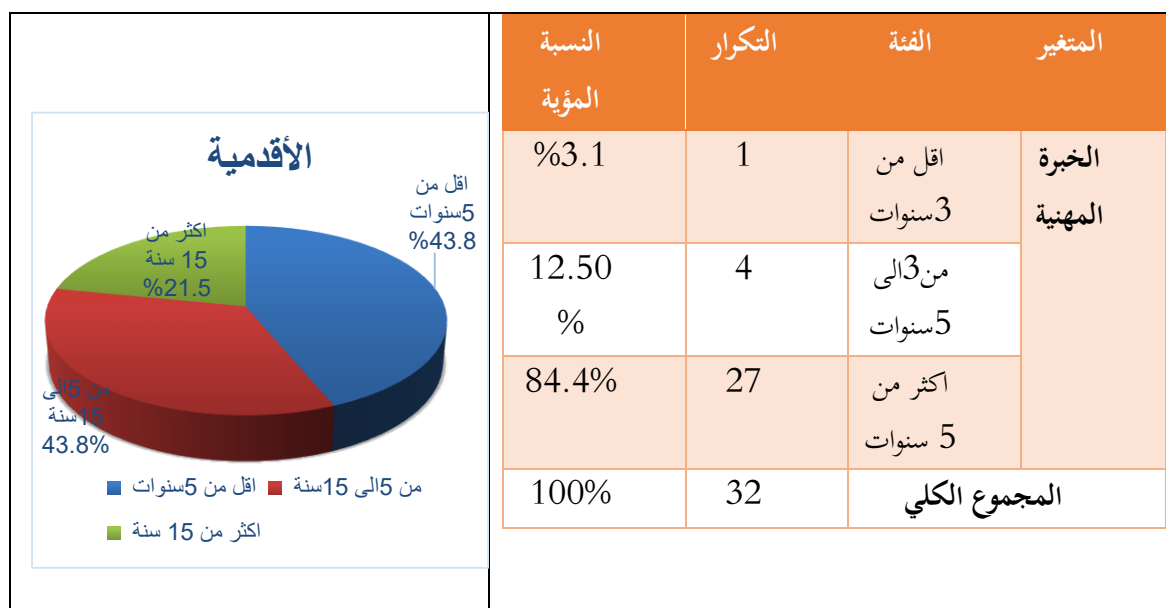


مستوى دراسات عليا بنسبة (9. 21%) الذين يمثلون نوعا في استثمار المؤسسة في راس المال الفكري و الكفاءات البشرية . وأخيرا تأتي نسبة الأفراد الين مستواهم مهني بنسبة 12.5%.

3_توزيع العينة حسب الأقدمية:

الجدول رقم(2-9): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	الشكل (2-12): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية
--	---

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول (2-12) والشكل (2-13) والخاص بسنوات والأقدمية، أن أكبر نسبة تمثل من يعملون بالمؤسسة لأكثر من 5 سنوات بنسبة (84.4%)، وذلك عائد لأقدمية المؤسسة واستقرار العاملين لديها، وهي نسبة جيدة من العمال الذين يتميزون بالمعرفة الخاصة بالعمل؛ تليها فئة من لديهم أقدمية من 3 إلى 5 سنوات بنسبة (12.50%)، تليهم فئة الأفراد ذوي الخبرة من 3 سنوات تمثلت بنسبة (3.1%). وهذا راجع الى دخول طاقم إداري جديد .

4_توزيع العينة حسب المركز الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-13) نسب التكرارية لتوزيع الأفراد العينة تبعا للمركز الوظيفي، حيث بلغ عدد (14) عامل ما نسبته 43.80% من إجمالي أفراد العينة يشغلون فئة اعوان تنفيذ، و(14) عامل ما نسبته 43.80% يشغلون فئة مهرة، و(4) منهم ما نسبته 12.50% يشغلون فئة المسؤولين، التوزيع طبيعي نظرا لطبيعة التقسيم الإداري للمؤسسة و الذي يتطلب وجود مسؤول و معه اعوانه الإداريين.

ثانيا: نتائج الجزء الثاني للإستبيان (البيانات المتعلقة بالدراسة)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

الجدول رقم(2-10): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	الشكل رقم(2-13): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي																		
<table><tr><th>المتغير</th><th>الفئة</th><th>التكرار</th><th>النسبة المئوية</th></tr><tr><td rowspan="3">المركز الوظيفي</td><td>أعوان التنفيذ</td><td>14</td><td>43.80%</td></tr><tr><td>المهرة</td><td>14</td><td>43.80%</td></tr><tr><td>المسؤولين</td><td>4</td><td>12.50%</td></tr><tr><td colspan="2">المجموع الكلي</td><td>32</td><td>100%</td></tr></table>	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية	المركز الوظيفي	أعوان التنفيذ	14	43.80%	المهرة	14	43.80%	المسؤولين	4	12.50%	المجموع الكلي		32	100%	المركز الوظيفي ■ أعوان التنفيذ ■ المهرة ■ المسؤولين
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية																
المركز الوظيفي	أعوان التنفيذ	14	43.80%																
	المهرة	14	43.80%																
	المسؤولين	4	12.50%																
المجموع الكلي		32	100%																

من أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي كما تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك حسب البعدين الأساسيين من أبعاد المتغير المستقل.

أ- البعد الأول: إبداع عملية جديدة

الجدول رقم (2-11): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات بعد إبداع عملية جديدة

العبرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تعمل المؤسسة دائما على تصميم عمليات جديدة .	4.09	0.77	3	موافق

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

تسعى المؤسسة لتصميم عمليات جديدة مقارنة بمنافسيها.	3.93	1.01	7	موافق
تستخدم المؤسسة تقنية جديدة لتوفير خدمات جديدة	4.15	0.67	1	موافق
تعتمد المؤسسة بتصميم الخدمة على الزبائن والمجهزين.	4.125	0.94	2	موافق
تحرص المؤسسة على تقديم خدمة متميزة تلفت الانتباه وتثير اهتمام العملاء	4	1.01	6	موافق
تحليل وتحديد العمليات الحرجة ذات الأهمية القصوى خلال عملية التصميم	4.06	0.80	5	موافق
الالتزام بالتصاميم القياسية وفق معايير ISO أثناء تصميم الخدمة .	4.09	0.92	4	موافق
المتوسط الإجمالي لفقرات بعد إبداع عملية جديدة	4.066	0.12		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلق الاتجاه العام لبعد ابداع عملية جديدة كان نحو اتجاهاه نحو الموافقة ، وذلك بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.06) وانحراف معياري (0,12)، وهو يفسر توفر مستوى هذا البعد في الشركة، كما يوضح لنا الجدول أن أكثر العبارات أهمية " تستخدم المؤسسة تقنية جديدة لتوفير خدمات جديدة" قد تصدرت الترتيب الأول وكانت على نحو الإتجاه مرتفع بمتوسط حسابي قدر بـ (4.24) وانحراف معياري (0.67) وهذا يدل على استخدام المؤسسة لتقنيات جديدة من اجل توفير خدمات جديدة ، ثم تليها عبارة " تعتمد المؤسسة بتصميم الخدمة على الزبائن والمجهزين. " في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي مرتفع (4.12) وبانحراف معياري (0.94) وهذا ما يعبر عن إعتماد المؤسسة في تصميم خدماتها على الزبائن و المجهزين .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

ثم تليها عبارتي " تعمل المؤسسة دائما على تصميم عمليات جديدة " بمتوسط حسابي (4.09) وبانحراف معياري (0.77) وعبرة "الإلتزام بالتصاميم القياسية وفق معايير ISO اثناء تصميم الخدمة ، بمتوسط حسابي (4.09) وبانحراف معياري (0.92) نحو الإتجاه العام مرتفع وهذا ما يدل على إلتزام المؤسسة بتصميم عمليات جديدة وفق ومعايير ISO في تصاميم الخدمة ، ثم تليها في الترتيب عبارة "تحليل و تحديد العمليات الحرجة ذات الأهمية القصوى خلال عملية التصميم " في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.06) و إنحراف معياري (0.80) مما يدل على وجود عمليات تحليل و تحديد العمليات الحرجة اثناء عملية التصميم وتليها عبارتي " تحرص المؤسسة على تقديم خدمة متميزة تلفت الانتباه وتثير اهتمام العملاء " بمتوسط حسابي (4) و انحراف معياري (1.01) و عبارة " تسعى المؤسسة لتصميم عمليات جديدة مقارنة بمنافسيها. " في الترتيب الأخير ، بمتوسط حسابي (3.93) و انحراف معياري (1.01)

كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة و حرصها على تصميم عمليات جديدة

ب_البعد الثاني:تحسين عملية قائمة

الجدول رقم (2-12): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات بعد تحسين عملية قائمة

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
تسعى المؤسسة الى تطوير عمليات الخدمة من خلال توظيف إمكانياتها وخبراتها .	4.25	0.71	2	موافق بشدة
تجري المؤسسة تعديلات جوهرية في أداء العملية لتطوير الخدمة مقارنة بمنافسيها.	4.09	0.64	9	موافق
تخصص المؤسسة ميزانيات خاصة لتحسين العملية لتتوافق مع متطلباتها.	4.18	0.96	5	موافق
يعمل الخبراء على تطوير العمليات التي تهدف الى تعزيز أداء الخدمات المقدمة للزبائن.	4.03	0.93	11	موافق

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

موافق	4	0.69	4.18	تحرص الإدارة العليا على تذليل كافة العقبات لضمان سير عملية التطوير بسلاسة.
موافق	10	0.89	4.03	تحرص المؤسسة على تحسين أنظمة الصيانة التي تدعم جودة الخدمة التي تقدمها.
موافق	6	0.84	4.15	تتسم خدمات المؤسسة بمرونة عالية لمواجهة المؤثرات الخارجية .
موافق	12	0.78	3.96	تسعى المؤسسة الى توفير بيئة تتيح للمبتكرين حرية اتخاذ قراراتهم.
موافق بشدة	1	0.59	4.31	تنظم المؤسسة دورات وبرامج تدريبية تساهم في تعزيز عملية التطوير .
موافق بشدة	3	0.60	4.21	تحرص إدارة المؤسسة على وضع وتنفيذ جداول زمنية دقيقة لتسليم المهام.
موافق	7	0.70	4.12	تخصص المؤسسة مواقع الكترونية للإطلاع على آرائهم.
موافق	8	0.75	4.12	تخصص المؤسسة مواقع الكترونية تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بخدماتها.
		0.24	4.14	المتوسط الإجمالي لفقرات بعد تحسين عملية جديدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعد ابداع عملية قائمة أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق، بمتوسط حسابي يساوي (4.14)، و انحراف معياري (0.12)، ما يؤكد أن أفراد العينة متفقين على نفس الإجابة، تصدرت الفقرة 16 الترتيب الأول

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

"تنظم المؤسسة دورات وبرامج تدريبية تساهم في تعزيز عملية التطوير . " وقد حصلت على اعلى تأييد بمتوسط حسابي (4.31) و انحراف معياري (0.59) ما يدل ان المؤسسة تسعى لتنظيم دورات لتعزيز عمليات التطوير في المؤسسة

و ثم تليها عبارة " تسعى المؤسسة الى تطوير عمليات الخدمة من خلال توظيف إمكانياتها وخبراتها . " في الترتيب الثاني قد حصلت على تأييد جيد من طرف العمال ، بمتوسط حسابي (4.25) و انحراف معياري (0.71) وهذا يدل على توظيف المؤسسة لإمكانياتها و خبراتها في عمليات التطوير ويلبها في الترتيب الثالث عبارة "تحرص إدارة المؤسسة على وضع وتنفيذ جداول زمنية دقيقة لتسليم المهام." بمتوسط حسابي (4.21) و انحراف معياري (0.60) و هذا يعكس واقع المؤسسة حيث تسهر المؤسسة على تنفيذ مهامها بدقة وفق جداول زمنية دقيقة باستخدام أنظمة تساعد على تقييم الأعمال و تأتي في الترتيب الرابع عبارة "تحرص الإدارة العليا على تذليل كافة العقبات لضمان سير عملية التطوير بسلاسة. " بمتوسط حسابي (4.18) و انحراف معياري (0.69) هذا يشير إلى أن هناك اتفاقاً قوياً إلى حد ما على أن الإدارة العليا تعمل على تسهيل عملية التطوير. و تليها عبارة

"تخصص المؤسسة ميزانيات خاصة لتحسين العملية لتتوافق مع متطلباتها." في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (4.18) و انحراف معياري (0.96) وهذا يعكس إجابات الأفراد التي تأييد وجود ميزانية تخصصها المؤسسة من اجل تحسين عملياتها "تتسم خدمات المؤسسة بمرونة عالية لمواجهة المؤثرات الخارجية . " بمتوسط حسابي (4.15) و انحراف معياري (0.84)

وبالتالي تظهر أن للمؤسسة مرونة للخدمات لمواجهة المؤثرات الخارجية لا تزال نقطة قوة لدى المؤسسة، وتليها عبارتي

"تخصص المؤسسة مواقع الكترونية للإطلاع على آرائهم. " و "تخصص المؤسسة مواقع الكترونية تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بخدماتها . بمتوسط حسابي (4.12) ما يدل على توفير المؤسسة لمواقع الكترونية تحتوي على معلومات متعلقة بخدماتها تسهل عملية التواصل مع زبائنها .

و تأتي بعدها عبارة "تجري المؤسسة تعديلات جوهرية في أداء العملية لتطوير الخدمة مقارنة بمنافسيها." في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.71) وهذا يوضح كيفية تمييز خدمات المؤسسة وتقديم قيمة فريدة للعملاء

وفي المرتبة التالية عبارة "تحرص المؤسسة على تحسين أنظمة الصيانة التي تدعم جودة الخدمة التي تقدمها." في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (4.03) و انحراف معياري (0.89) وهذا يؤكد على فحص عمليات الصيانة الحالية، وتحديد نقاط الضعف، وتطبيق تحسينات تضمن تجربة أكثر اتساقاً وموثوقية ، يلي ذلك في الترتيب عبارة "يعمل الخبراء على تطوير العمليات التي تهدف الى تعزيز أداء الخدمات المقدمة للزبائن." في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (4.03) و انحراف معياري (0.93)

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

وهذا يدل على إلتزام الخبرا بإجراء تطوير للعمليات الداخلية الأمر الذي يعزز خدمات المؤسسة المقدمة

وفي الأخير عبارة "تسعى المؤسسة الى توفير بيئة تتيح للمبتكرين حرية اتخاذ قراراتهم." بمتوسط حسابي (3.96) و انحراف معياري (0.78) وهذا يدل على سعي المؤسسة على إستكشاف سبل لتعزيز ثقافة الابتكار وتمكين الموظفين من تقديم أفكار جديدة وتنفيذها. كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة وهذا يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة و حرصها على تحسين عملياتها

التحليل عن طريق متوسط الأبعاد:

الجدول (2-16): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "إبداع عملية جديدة"

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	إبداع عملية جديدة	4.06	0.12	2	موافق
2	تحسين عملية قائمة	4.14	0.24	1	موافق
المتوسط العام		4.1	0.08		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول ، بلغ المتوسط العام للبعدين (4.1) بانحراف معياري قدره (0.08)، مما يعكس اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على كلا البعدين لدى أفراد العينة. ويشير الترتيب إلى أن بعد تحسين عملية قائمة جاء في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، يليه بعد إبداع عملية جديدة في المرتبة الثانية". ، حيث يدل على وجود اتفاق قوي بين المستجيبين حول أهمية أو تفضيل تحسين العمليات الحالية، هذا يعني أنهم يرون قيمة أكبر أو ربما سهولة أكبر في تطوير وتعديل العمليات الموجودة بالفعل وان هناك ميلاً قوياً نحو تبني تحسين عملية قائمة، ربما لأنه يُنظر إليه على أنه أكثر عملية ومباشرة. ومع ذلك، لا يمكن تجاهل المستوى العالي من الاتفاق حول أهمية إبداع عملية جديدة، مما يدل على وجود استعداد ورغبة في التغيير والتطوير على نطاق أوسع وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الأولى التي تقول " يوجد توفر لمستوى أبعاد ابتكار العملية في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة؛

1- نتائج محور أداء العاملين

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

من اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكارت ذي 5 درجات كما تم ذكره سابقا، و النتائج التالية توضح ذلك حسب كل بعد من ابعاد المتغير التابع الأربعة

1_1 البعد الأول القدرة على العمل

الجدول (2-14): نتائج إجابة أفراد العينة على بعد القدرة على العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
لدي القدرة على تحمل المسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات	4.12	0.94	4	موافق
حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	4.37	0.70	1	موافق بشدة
لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل والسرعة في إنجازها	4.31	0.69	2	موافق بشدة
أستطيع حل مشاكل العمل اليومية وتصحيح الأخطاء العمل عند وقوعها	4.18	0.73	3	مرتفعة
المتوسط الإجمالي لفقرات بعد القدرة على العمل	4.27	0.11		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعد القدرة على العمل أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق بشدة، بمتوسط حسابي يساوي (4.27)، و انحراف معياري (0.11)، ما يفسر توفر هذا البعد في المؤسسة ، تصدرت الترتيب الأول العبارة رقم 2 "حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد" بمتوسط (4.37) و انحراف معياري (0.70) ، ما يؤكد حرص المؤسسة على تنظيم تدريبات للعمال لتحسين جودة وكفاءة العمل المنجز وتليها في الترتيب العبارة الثالثة "لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل والسرعة في إنجازها" بمتوسط حسابي (4.31) و انحراف

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

معياري (0.69) ما يثبت قدرة ابداع العمال على ابتكار طرق تسهل إجراءات العمل ، وبعدها عبارة "أستطيع حل مشاكل العمل اليومية وتصحيح الأخطاء العمل عند وقوعها" في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (4.18) و انحراف معياري (0.73) ما يدل على قدرة العمال على حل مشاكلهم ، و آخر عبارة في الترتيب "لدي القدرة على تحمل المسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات" بمتوسط (4.12) و انحراف معياري (0.94) ما يفسر استطاعة العمال على تحمل مسؤوليات أكبر و القدرة على تطوير العمل وهذا يدل على حرص المؤسسة على تعزيز وتمكين الموظفين ممن أجل زيادة قدرتهم على العمل كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة بشدة وهذا يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة و حرصها على تعزيز قدرة عمالها على أداء العمل

2_1 البعد الثاني : الجودة والكفاءة

الجدول رقم (2-15) : نتائج إجابة أفراد العينة على بعد الجودة و الكفاءة

العبارة	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه
أنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير المطلوبة	4	0.80	3 موافق
البلدية تتوفر على جو من التنافس بين العمال في اقتراح طرق وأفكار لتطوير العمل	3.96	0.86	4 موافق
امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء	4.06	0.80	2 موافق
أحاول تطوير كفاءاتي حتى أساعد البيئة	4.25	0.71	1 موافق بشدة
تكونني يسمح لي بتأدية عملي بكفاءة ودقة	4.06	0.80	2 موافق
المتوسط الإجمالي لفقرات بعد الجسودة و الكفاءة	<<<	0.05	

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعد الجودة و الكفاءة أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق ، بمتوسط حسابي يساوي (4.06)، و انحراف معياري (0.05)، ما يدل على توفر هذا البعد في المؤسسة ، تصدرت الترتيب الأول العبارة رقم 8 "أحاول تطوير كفاءاتي حتى أساعد البيئة" بمتوسط (4.25) و انحراف معياري (0.71) ما يعبر على سعي العمال نحو تطوير كفاءاتهم تليها في الترتيب عبارة رقم 7 "امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء" بمتوسط حسابي (4.04) و انحراف معياري (0.80) ما يدل على امتلاك الموظفين لمهارات عالية ، ثم عبارة "أنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير المطلوبة" في الترتيب الثالث ، بمتوسط (4) و انحراف معياري (0.80) ما يؤكد على التزام العمل بالمعايير المطلوبة اثناء العمل و أخيرا عبارة "البيئة تتوفر على جو من التنافس بين العمال في اقتراح طرق وأفكار لتطوير العمل" بمتوسط حسابي (3.96) و انحراف معياري (0.86) ما يفسر توفير المؤسسة لمناخ ملائم لتطوير الكفاءات .

وهذا دليل على أن المؤسسة على تسعى الى تطوير كفاءات الأفراد من أجل مخرجات عمل ذات جودة عالية ، كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة وهذا ما يفسر اهتمام المؤسسة محل الدراسة و حرصها على تطوير الجودة والكفاءة .

3_1 البعد الثالث كمية العمل المنجز

الجدول (2-16): نتائج إجابة أفراد العينة على بعد كمية العمل المنجز

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
أستطيع انجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد	3.96	0.89	4	موافق
أبدل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة	4.03	0.89	3	موافق
اسعي إلى التغلب على صعوبات العمل	4.15	0.88	1	موافق

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي	4.15	0.76	2	موافق
المتوسط الإجمالي لفقرات بعد كمية العمل المنجز	4.07	0.06		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلقة ببعده كمية العمل المنجز أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق ، بمتوسط حسابي يساوي (4.07)، و انحراف معياري (0.06)، ما يدل على توفر هذا البعد في المؤسسة ، تصدرت الترتيب الأول العبارة رقم 12 "اسعي إلى التغلب على صعوبات العمل" بمتوسط (4.15) و انحراف معياري (0.88) ما يعبر على سعي العمال نحو التغلب على الصعوبات ، تليها في الترتيب عبارة رقم 13 "أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي" بمتوسط حسابي (4.15) و انحراف معياري (0.76) ما يدل إنجاز العمال كميات كافية من العمل ، ثم عبارة "أبذل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة" في الترتيب الثالث ، بمتوسط (4.03) و انحراف معياري (0.89) ما يؤكد على أن العمل يتم تنفيذه وفق زمن محدد وأخيرا عبارة "أستطيع انجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد" بمتوسط حسابي (3.96) و انحراف معياري (0.89) ما يؤكد العبارة السابقة

وهذا دليل على أن المؤسسة على تسعى الى زيادة العمل المنجز ، كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة .

4_1 البعد الرابع المواظبة في العمل

الجدول (2-17): نتائج إجابة أفراد العينة على بعد المواظبة في العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	4.34	0.60	1	موافق بشدة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

اسعي إلى التقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة	4.18	0.82	3	موافق
ابتعد عن قيام بالزيارات الشخصية في مكان العمل	4.18	0.89	4	موافق
أسعى دائما إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل	4.34	0.74	2	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلقة ببعد المواظبة في العمل المنجز أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق بشدة ، بمتوسط حسابي يساوي (4.26)، و انحراف معياري (0.12)، ما يدل على توفر هذا البعد في المؤسسة ، تصدرت الترتيب الأول العبارة رقم 14 "أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية" بمتوسط (4.34) و انحراف معياري (0.60) ما يعبر على التزام العمال بإحترام اوقات العمل الرسمية ،تليها في الترتيب عبارة رقم 17 "أسعى دائما إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل" بمتوسط حسابي (4.34) و انحراف معياري (0.74) ما يثبت تمكن العمال من انجاز اعمالهم ، ثم عبارة "اسعي إلى التقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة" في الترتيب الثالث ، بمتوسط (4.34) و انحراف معياري (0.82) ما يؤكد إلتزام العمال بالتعليمات وأخيرا عبارة "ابتعد عن قيام بالزيارات الشخصية في مكان العمل" بمتوسط حسابي (4.18) و انحراف معياري (0.89) ما يبين مدى توفر هذا البعد في المؤسسة الذي بدوره ينعكس على مواظبة العمال

وهذا دليل على وجود هذا البعد بمستوى عال و هذا ما يوضحه الجدول بحيث ان الإتجاه العام كان نحو الإتجاه الموافق بشدة .

التحليل عن طريق متوسط الأبعاد:

الجدول (2-18): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير التابع "تحسين عملية قائمة"

الاتجاه	الترتيب	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الرقم
---------	---------	---------	-------------------	----------------	-------

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

1	موافق بشدة	1	0.11	4.27	القدرة على العمل	1
4	موافق	4	0.05	4.06	الجودة و الكفاءة	2
3	موافق	3	0.76	4.07	كمية العمل المنجز	3
2	موافق بشدة	2	0.12	4.26	المواظبة في العمل	4
	موافق		0.33	4.16	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول تبين ان تقييم أداء العاملين من خلال الابعاد المعتمدة عليها و التي تختلف من بعد الى آخر ، بلغ المتوسط العام للأبعاد (4.16) بانحراف معياري قدره (0.33)، حيث يعكس اتجاهاً عاماً نحو الموافقة . ويشير الترتيب إلى أن بعد القدرة على العمل جاء في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، ما يعكس اتجاهه نحو الموافقة بشدة ، ومع ذلك، لا يمكن تجاهل المستوى العالي لبعد المواظبة في العمل في المرتبة الثانية ما يعكس إلتزامهم و مواظبتهم في العمل ، هذا يفسر أنهم يولون أهمية بالغة لهذا البعد ، ويليه بعد ذلك بعد كمية العمل المنجز و بعد الجودة و الكفاءة بإتجاه نحو الموافقة وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الثانية التي تقول " يوجد مستوى مرتفع لأداء العاملين في مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة؛

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

1: عرض النتائج

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

جدول رقم(2-19): العلاقات الارتباطية بين أبعاد ابتكار العملية وأداء العاملين

المتغير التابع: أداء العاملين		
البعد الاول : ابداع عملية جديدة	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
البعد الثاني تحسين عمليات قائمة	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
المتغير المستقل هو ابتكار العملية المطبقة في شركة سيترام	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32

المصدر : من أعداد الطالبتين بالأعتماد على مخرجات Spss

2_ تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة ابتكار العملية هي (إبداع عملية جديدة ، تحسين عملية قائمة) و أداء العاملين كمتغير تابع، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة بنسبة (74.7%) وهي قيمة إيجابية مرتفعة تؤكد على الدور الفاعل والتأثير الكبير لإبتكار العملية على أداء العاملين ، حيث كانت

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

القيمة الارتباطية بين بعد تحسين عمليات قائمة والمتغير التابع بنسبة (81.3%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع ، ثم يليه مباشرة بعد إبداع عملية قائمة حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (63.8%).

ثانيا: معامل الانحدار الخطي

أولا: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

1_ عرض النتائج:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة (إبداع عملية جديدة ؛ تحسن عملية قائمة) والمتغير التابع أداء العاملين ، والجدول التالي يوضح الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

الجدول (2-20) : يوضح تحليل الانحدار الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.543	.39448
a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل المتغير				
b. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير				

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

2_ تحليل النتائج

يظهر من خلال النتائج الواردة في الجدول (2-22) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر ابتكار العملية وأداء العاملين وهو ما يعبر عنه قيمة sig التي تساوي 0.000 وهي نسبة أقل من 0.05 بمعنى أن الاختبار ذو دلالة إحصائية بوجود علاقة بين المتغيرين حيث بلغت قيمة $R=0.747$ عند مستوى 0.05 وهي علاقة قوية ، ولمعرفة أثر ابتكار العملية على أداء العاملين قمنا بحساب معامل التحديد الذي يساوي $R\text{ Square}=0.558$.

بمعنى أن أثر ابتكار العملية يقدر ب 74.7 % وفي حين نسبة 26.3 % تتدخل فيها المتغيرات الأخرى .

ثانيا: تبين الانحدار الخطي

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

1_ عرض النتائج:

يدرس الجدول الموالي مدى ملائمة خط انحدار البيانات عند مستوى دلالة 0.05.

تباين خط الانحدار: يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات.

جدول (21_2) : يمثل خط الانحدار .

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.897	1	5.897	37.897	.000 ^b
	Residual	4.668	30	.156		
	Total	10.566	31			
a. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير						
b. Predictors: (Constant), سيطرة شركة في المطبقة العملية ابتكار هو المستقل المتغير						

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

2_ تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.897 ومجموع مربعات البواقي هو 4.668 ومجموع المربعات الكلية يساوي 10,566؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 30 أي بإجمالي 31؛

- معدل مربعات الانحدار هو 5.897 ومعدل مربعات البواقي 0.156؛

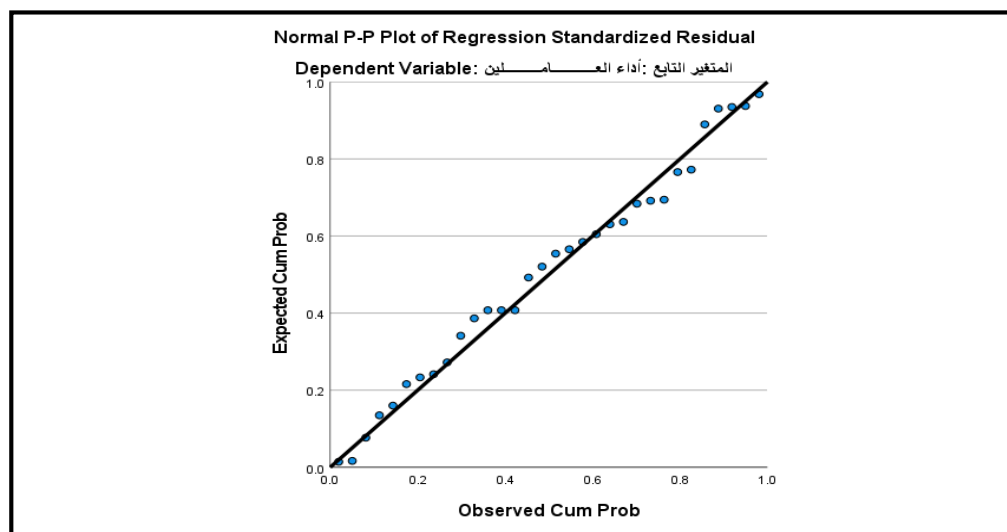
- قيمة اختبار تحليل التباين خط الانحدار هو 37.897؛

مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0.05 ؛

ويظهر ذلك من خلال الشكل

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

الشكل (2-14): الرسم البياني لخط الإنحدار



المصدر : من أعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

-نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل على أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الإنحدار الخطي البسيط.

ثالثا : دراسة معاملات الإنحدار

1_ عرض النتائج:

الجدول رقم (2-22): يوضح قيم معاملات خط الإنحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.263	.477		2.650	.013
	المطبعة العملية ابتكار هو المستقل المتغير	.707	.115	.747	6.156	.000
	سينترام شركة في					

a. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

2_ تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.263 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ أما ميل خط الانحدار B يساوي 0.707، كما نلاحظ أن قيمة $Beta$ هي موجبة للدلالة على العلاقة طردية بين أبعاد إبتكار العملية و أداء العاملين، وهي تعني أنه كلما زادت إبتكار العملية بمقدار وحدة واحدة يرتفع أداء العاملين ب 0.707 ومنه يعتبر إبتكار العملية ضرورة لا يمكن التخلي عنها.

معادلة خط الانحدار هي:

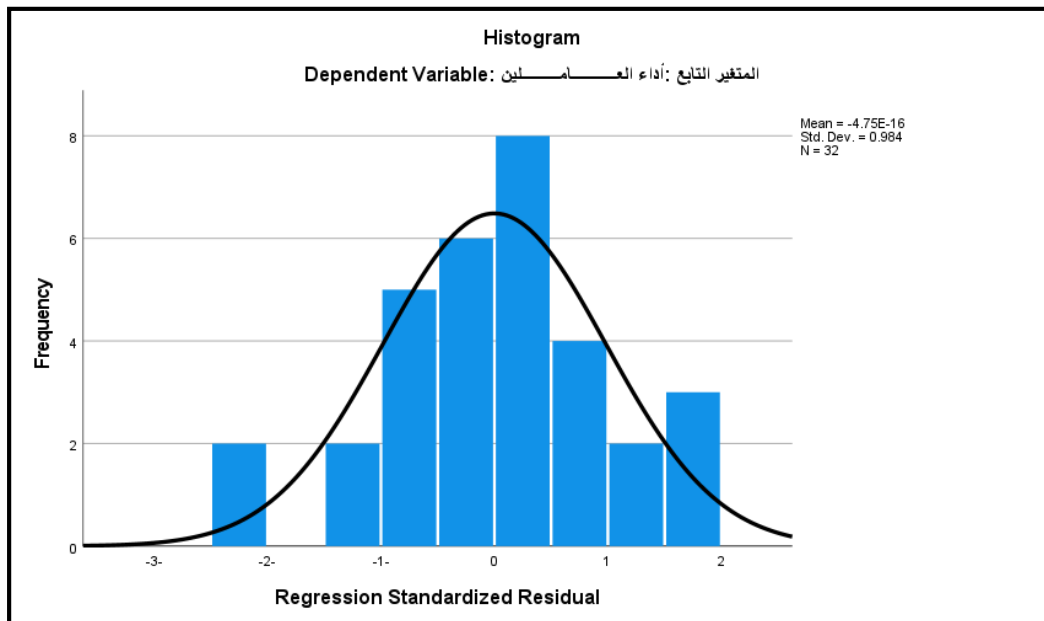
$$Y=0,707 +1,263X$$

X : يمثل المتغير المستقل (إبتكار العملية)؛

Y : يمثل المتغير التابع (أداء العاملين).

$$\text{أبتكار العملية} = 0,707 + (1,263) \times \text{أداء العاملين}$$

الشكل (2_15): التوزيع الطبيعي للمتغيرات



المصدر : من أعداد الطالبتين بالأعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

رابعاً: التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

لإظهار المتغيرات المستقلة (ابداع عملية جديدة ،تحسين عملية قائمة) التي دخلت في النموذج، ولصيغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار قمنا باستخدام طريقة التحليل التدريجي للتنبؤ بأثر إبتكار العملية على أداء العاملين ،

أ-متغيرات النموذج:

1_ عرض النتائج:

الجدول (2-23): يوضح الطريقة المستخدمة و المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تحسين الثاني البعد قائمة عمليات	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= .050, Probability-of-F- to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

2_ تحليل النتائج

يتبين من الجدول أن المتغيرات المستقلة المتبقية هي (تحسين عملية قائمة) في النموذج النهائي للدراسة، و هذا لانه تحليل متعدد و يترك الابعاد التي تأثيرها بشكل كبير فقط.

ب_ تحليل الانحدار الخطي:

1_ عرض النتائج:

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

الجدول (2-24): معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.662	.650	.34516
a. Predictors: (Constant), قائمة عمليات تحسين الثاني البعد				
b. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير				

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

تحليل النتائج

يوضح الجدول اعلاه ان معامل الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي في نموذج النهائي و المتغير التابع و قد بلغ معامل الارتباط الخطي (81.3%)، حيث ان هذا المتغير المستقل يتحكم في المتغير التابع بنسبة (66.2%) و الباقي يرجع لعوامل اخرى او خطأ.

ج- تحليل التباين خط الانحدار

1_ عرض النتائج:

الجدول (2-25): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الأنحدار الخطي المتعدد التدريجي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.992	1	6.992	58.684	.000 ^b
	Residual	3.574	30	.119		
	Total	10.566	31			
a. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير						
b. Predictors: (Constant), قائمة عمليات تحسين الثاني البعد						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل النتائج

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 6.992 و مجموع مربعات البواقي هو 3.574 و مجموع المربعات الكلي يساوي 10.566؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي 31؛
- معدل مربعات الانحدار هو 6.992 و معدل مربعات البواقي 0.119 ؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 58.684؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، و بالتالي خط الانحدار يلائم البيانات المقدمة؛

خامسا: دراسة معاملات الانحدار

1_ عرض النتائج:

الجدول (2-26): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لأبتكار العملية .

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.704	.456		1.545	.133
	قائمة عمليات تحسين الثاني البعد	.836	.109	.813	7.661	.000

a. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية فقد قدرت قيمة مستوى دلالة الاختبار بـ (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي:

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

$$Y = a + bx$$

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار بـ (0,836) والتي تمثل حرف a من معادلة خط المستقيم، أما ميل خط الانحدار فقدرت قيمته بـ (0.704) والتي تمثل الحرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 0.836X_2$$

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك تأثير إيجابي لتطبيق ابتكار العملية على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق ابتكار العملية ارتفع مستوى أداء العاملين في مؤسسة سبترام وحدة ورقلة

وبالتالي من خلال كل ما سبق يمكننا قبول الفرضية الرابعة القائلة بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ابتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سبترام وحدة ورقلة عند مستوى دلالة 0.05"

النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: تشمل انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، بين متوسطات استجابة مجتمع الدراسة حول أداء العاملين بالنسبة للبيانات الشخصية (الجنس - الفئة العمرية - المؤهل العملي - الأقدمية - المركز الوظيفي) في مؤسسة سبترام وحدة ورقلة. لاختبار صحة الفرضية أجرينا اختبار T Test في حالة المتغير ذي إجابتين واختبار ANOVA في حالة المتغير أكثر من إجابتين.

1- المتغير الجنس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى العينة $\alpha \leq 0.05$ ، بين متوسطات الاستجابة عينة مجتمع الدراسة حول أداء العاملين، بالنسبة لمتغير الجنس في مؤسسة سبترام وحدة ورقلة. ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم إجراء اختبار "T Test" للعينات المستقلة حيث تحقق شرط الاعتدالية لتوزيع البيانات.

أولا : عرض النتائج

الجدول (27-2): يوضح نتائج تحليل اختبار T-TEST لدراسة فروق المتغيرات تبعا لمتغير الجنس

Group Statistics					
	جنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العاملين أداء: التابع المتغير	ذكر	22	4.1778	.66971	.14278
	انثى	10	4.1388	.35534	.11237

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع: أداء العاملين	Equal variances assumed	5.117	.031	.173	30	.864	.03909	.22622	-.42292	.50110
	Equal variances not assumed			.215	29.059	.831	.03909	.18170	-.33249	.41067

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا :تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة Sig (Sig=0.031) وهو اصغر من (sig=0.05) ما يعني انه توجد فروقات في الأداء تعود للجنس وعليه نستنتج أنه يوجد اختلاف بين الموظفين من ناحية الجنس سواء كانوا ذكورا أو إناثا حول مستوى الأداء بسبب قدرة التحمل ، ساعات العمل ،طبيعة النشاط اليومي للمؤسسة .

2-متغير :الفئة العمرية

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-28):تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير السن

ANOVA

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

العاملين أداء: التابع المتغير					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.997	2	.499	1.511	.238
Within Groups	9.569	29	.330		
Total	10.566	31			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا : تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير السن بناء على قيمة Sig (Sig=0.238) وهو أكبر من (sig=0.05) ما يعني انه لا توجد فروقات في الجودة تعود للسن ومنه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف بين الموظفين من ناحية متغير السن حول أداء العاملين وعليه نقبل الفرضية انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، بين متوسطات استجابة عينة مجتمع الدراسة حول أداء العاملين متغير السن ، أي يختلف أداء العاملين في مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة بإختلاف متغير السن .

3-متغير المؤهل العلمي : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابة عينة مجتمع الدراسة حول أداء العاملين بالنسبة لبيانات المؤهل العلمي في مؤسسة سيطرة وحدة ورقلة .

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-29):تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير المؤهل العلمي

ANOVA					
العاملين أداء: التابع المتغير					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.936	3	.645	2.094	.124
Within Groups	8.629	28	.308		
Total	10.566	31			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

ثانيا : تحليل النتائج

يظهر من خلال نتائج جدول رقم (2-29) أن القيمة الاحتمالية لمتغير المؤهل العلمي $\text{sig}=0.124$ وهي أكبر من " $\alpha \leq 0.05$ " أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

وعليه نقبل الفرضية انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطات استجابات عينة مجتمع الدراسة حول أداء العاملين، و عليه متغير المؤهل العلمي أي لا يختلف أداء العاملين لدى عمال مؤسسة سيترام وحدة ورقلة باختلاف متغير المؤهل العلمي.

4-متغير الأقدمية

متغير الأقدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية " $\alpha \leq 0.05$ " بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول أداء العاملين متغير الأقدمية في مؤسسة سيترام وحدة بورقلة . ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم إجراء اختبار تباين الأحادي ANOVA وكانت النتائج كما يلي:

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-30): تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير الأقدمية

ANOVA					
العاملين أداء: التابع المتغير					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.217	2	.109	.305	.740
Within Groups	10.348	29	.357		
Total	10.566	31			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا : تحليل النتائج

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

توضح نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة متغير الأقدمية ، حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{sig}=0.740$ هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha=0.05$.

وعليه نقبل الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول أداء العاملين متغير الأقدمية ، أي لا يختلف أداء العاملين لدى عمال مؤسسة سيترام ورقلة.

وبناء عليه يمكن القول أن الفرضية الخامسة مقبولة كونها مقبولة عند البيانات (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل)، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين إجابات العمال العاملين للبيانات (الجنس، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة في العمل) في مؤسسة سيترام ورقلة.

5-المركز الوظيفي :

أولا :عرض النتائج

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول أداء العاملين بمتغير المركز الوظيفي في المؤسسة سيترام وحدة ورقلة.

ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم إجراء اختبار التباين الأحادي ANOVA وكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (2-31):تحليل تباين الأحادي لدراسة فروق متغير المركز الوظيفي

ANOVA					
العاملين أداء: التابع المتغير					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.165	2	.083	.230	.796
Within Groups	10.401	29	.359		
Total	10.566	31			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا : تحليل النتائج

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

يظهر من خلال نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة بمتغير المركز الوظيفي، حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب $\text{sig}=0.796$ هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$).

وعليه نقبل الفرضية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول أداء العاملين بمتغير المركز الوظيفي أي لا يختلف أداء العمال لدى عمال مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة باختلاف المركز الوظيفي.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة بعد تحليل الإستبيان واختبار صحة الفرضيات بالأساليب الإحصائية من أجل تحليل بعد المتغيرات تم التوصل إلى النتائج العامة التالية:

-اختبار صحة الفرضية الأولى التي تنص على: يوجد توافر بمستوى مرتفع لإبتكار العملية في شركة سيطرام وحدة ورقلة.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد إبتكار العملية (إبداع عملية جديدة ، تحسين عملية قائمة).

فيما يخص بعد إبداع عملية جديدة:

بلغ المتوسط العام لبعد إبداع عملية جديدة بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.06)، بمستوى مرتفع وهو ما يوافق توفر بعد إبداع عملية جديدة مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة، حيث يفسر أن العينة المستجوبة تدل على اهتمام المؤسسة بتصميم عمليات إبتكار جديدة من أجل تطوير العمل وإجراءاته وعملياته.

فيما يخص بعد تحسين عملية قائمة :

حيث بلغ المتوسط العام لبعد تحسين عملية قائمة في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة، بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.14)، وهو مرتفع ما يفسر توافق عينة الدراسة مما يدل على وجود استعداد ورغبة في التغيير والتطوير و سعي المؤسسة على إستكشاف سبل لتعزيز ثقافة الابتكار.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية التي تنص على أنه يوجد توافر بمستوى مرتفع لإبتكار العملية في شركة سيطرام وحدة ورقلة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

حيث تتشابه مع نتيجة دراسة كل من:

دراسة **Matteo (2024)**: أبرزت الدراسة أن ابتكار العمليات يساهم في خفض التكاليف، تقليل العيوب، وتحسين الإنتاجية تعزز نتائج هذه الدراسة فكرة أن وجود استراتيجية واضحة للابتكار داخل المؤسسات مثل مؤسسة سيترام يساهم في التطوير المؤسسي بشكل مستدام، وهو ما تم رصده في نتائج متوسطات مرتفعة على كلا بعدي الابتكار في العمليات . بحيث كان المتوسط الحسابي لبعدها أبداع عملية جديدة (4.06)، والمتوسط الحسابي لبعدها تحسين عملية جديدة (4.14).

دراسة **Juan A (2024)**: تشير هذه الدراسة إلى العلاقة التفاعلية بين ابتكار العملية وتحسين الأداء في الأمدين القصير والطويل.

تتقاطع نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية من أن سيترام تعتمد على الابتكار كأداة لتحسين الأداء العام، كما أن ارتفاع المتوسطات الحسابية يعكس توافر أبعاد ابتكار العملية في المؤسسة .

دراسة **Krisztina Demeter (2021)**: وجدت الدراسة أن لابتكار العمليات تأثيراً أكبر من ابتكار المنتج في اقتصادات السوق الناشئة، تتماشى هذه الدراسة مع نتائج دراستنا ، حيث أظهرت اهتماماً خاصاً بابتكار العملية كوسيلة لتعزيز الأداء العام، وهو ما يعزز أهمية التركيز على العمليات في البيئات الاقتصادية ارتفاع المتوسطات في مؤسسة سيترام، مما يشير إلى أن التحسينات التشغيلية ليست فقط نظرية، بل تنعكس بوضوح في جودة الأداء العملي

دراسة **Sady Mazzioni (2021)**: تربط هذه الدراسة بين الابتكار في العمليات ودوره في تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية ، على الرغم من أن دراسة سيترام لم تركز مباشرة على الاستدامة، إلا أن التوجه الابتكاري في العمليات العالي يعزز افتراض أن المؤسسة تمهد لتحقيق أهداف ذات طابع تنموي مستدام.

دراسة **Isabel Cristina (2018)** : أشارت الدراسة إلى أن ابتكار العمليات يضمن بقاء المؤسسة في السوق ويعزز الميزات التنافسية. يدعم هذا ما وجد في الدراسة الحالية من استعداد عمال مؤسسة سيترام وحدة ورقلة للانخراط في التحسين المستمر للعمليات، مما يشير إلى وعي إداري واستراتيجي بأهمية الابتكار في العمليات .

جميع الدراسات المذكورة أعلاه تدعم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية من حيث أهمية تبني الابتكار في العمليات الجديدة والقائمة، مما يؤكد صحة الفرضية الأولى ويوفر دعماً قوياً للتوجه الابتكاري لدى مؤسسة سيترام وحدة ورقلة.

__ اختبار صحة الفرضية الثانية التي تنص على: يوجد مستوى مرتفع لأداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة؛

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد أداء العاملين (القدرة على العمل ، الجودة و الكفاءة ، كمية العمل المنجز ، المواظبة في العمل).

-فيما يخص بعد القدرة على العمل:

بلغ المتوسط العام لبعد القدرة على العمل بمتوسط حسابي قدر بـ (4.27) فقد جاء بمستوى مرتفع جدا ، و هذا ما يفسر أن المؤسسة تحرص على تعزيز وتمكين الموظفين من اجل زيادة قدرتهم على العمل ؛

-فيما يخص بعد الجودة و الكفاءة:

بلغ المتوسط العام لبعد تحسين عملية قائمة بمتوسط حسابي قدر بـ (4.06) بمستوى مرتفع حيث ترى عينة الدراسة أن المؤسسة تسعى الى تطوير كفاءات الأفراد لتحقيق مخرجات عمل ذات جودة عالية .

-فيما يخص بعد كمية العمل المنجز:

بلغ المتوسط العام لبعد تحسين عملية قائمة بمتوسط حسابي قدر بـ (4.07) بمستوى مرتفع وهذا دليل على أن المؤسسة تعمل على زيادة الإنتاجية في العمل

-فيما يخص بعد المواظبة في العمل:

حيث بلغ المتوسط العام لبعد تحسين عملية قائمة بمتوسط حسابي قدر بـ (4.34) بمستوى مرتفع جدا و هذا يدل على ان افراد المؤسسة ملتزمين في عملهم

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثانية التي تنص على انه يوجد مستوى مرتفع لأداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة؛

حيث تتشابه مع نتيجة دراسة كل من:

خالد علي(2017)، وجود علاقة بين توفر نظم المعلومات وتحسين كفاءة العاملين، كما أكدت الدراسة على أن كفاءة نظم المعلومات الإدارية تؤثر على أداء العاملين، خاصة من حيث الكفاءة .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر إبتكار العملية و أداء العاملين

تتطابق هذه الدراسة مع نتائج الفرضية الثانية، خاصة في بُعد الكفاءة والجودة الذي حصل على متوسط (4.06). يُظهر ذلك أن توافر الموارد والأنظمة (كما في الدراسة الكويتية) يعزز أداء العاملين، وهو ما نلاحظه في اهتمام شركة سيترام بتمكين موظفيها وتحسين أدائهم.

طاهر بن عمارة / بن عمارة نوال 2021، علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات وكفاءة الأداء. تؤكد هذه الدراسة وجود علاقة بين البنية التحتية التكنولوجية والكفاءة، وهو ما يتفق مع ارتفاع مستوى الأداء في مؤسسة سيترام، خصوصاً في أبعاد الجودة والإنتاجية والمواظبة، مما يدل على توفر الموارد والمحفزات التقنية والإدارية المناسبة سلمى محمد علي (2024)، توضح أهمية تقييم الأداء الفردي بناءً على خصائص الوظيفة، وضرورة توضيح المسؤوليات والمهام لتحسين الأداء

تتفق مع نتائج الدراسة من حيث أهمية وجود آليات واضحة لتقييم الأداء والمواظبة ووجود ارتفاع كبير متوسط المواظبة (4.29) في سيترام يؤكد وجود التزام من الموظفين يعود إلى وضوح الأدوار وتحفيز الأداء طارق عثمان عبد الله هلال (2020)، وجود علاقة بين الابتكار التنظيمي والإنتاجية، تغيير الأساليب الإدارية يؤدي إلى رفع إنتاجية العاملين

تتوافق هذه النتائج تمامًا مع بعد كمية العمل المنجز (4.07) في سيترام، مما يدل على أن اعتماد الابتكار التنظيمي داخل المؤسسة له دور في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، كما أثبتت دراسته في المؤسسة السودانية المصرية.

-اختبار صحة الفرضية الثالثة التي تنص على: توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد إبتكار العملية وأداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة؛

من خلال الجدول (24.2) الذي يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد إبتكار العملية وأداء العاملين يتضح لنا أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل إبتكار العملية والمتغير التابع أداء العاملين على المستوى الكلي أو على مستوى كل بعد على حدى، و قد بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة (74.7%) وهي قيمة إيجابية و مرتفعة، و منه تؤكد وجود علاقة طردية مرتفعة بين متغيرات الدراسة.

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثالثة التي تنص على انه توجد علاقة بين أبعاد إبتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيترام وحدة ورقلة.

حيث تتشابه مع نتيجة دراسة كل من:

دراسة Matteo (2024): الدراسة توضح أن ابتكار العمليات يؤدي إلى تحسين جودة المنتج وزيادة الإنتاجية، وأن الابتكار يؤثر إيجابياً على إنتاجية العمالة مع زيادة توظيف العمالة الماهرة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

دراسة **Juan A (2024)**: أكد الدراسة أن الابتكار في العمليات يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة، مما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين، وهذا يدعم النتائج في سيطرام التي أظهرت عدم اختلاف الأداء حسب المركز الوظيفي بسبب توحيد جهود الابتكار. دراسة **Krisztina Demeter (2021)**: الدراسة تؤكد على أن الابتكار في العمليات له تأثير أكبر على أداء الأعمال مقارنة بابتكار المنتج، خاصة في الاقتصادات الناشئة، ويعزز النجاح التجاري..، لأن الابتكار في العمليات هو المحرك الرئيسي للأداء المؤسسي، مما يخلق بيئة موحدة لتحسين أداء جميع العاملين.

-اختبار صحة الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد ابتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة.

وبناء على النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى معادلة خط الانحدار التالية: $Y = 1.263 + 0.707X$ ، حيث Y يمثل أداء العاملين، X يمثل ابتكار العملية ويمثل: **ابتكار العملية = $1.263 + 0.707$ أداء العاملين**، وعلاقة بينهما علاقة طردية قوية بين لأبعاد ابتكار العملية و أداء العاملين أي أنه كلما زاد ابتكار العملية بمقدار (0.707) زاد مستوى أداء العاملين بمقداره بـ (1.263).

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الرابعة التي تنص على هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد ابتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة.

حيث تتشابه مع نتيجة دراسة كل من:

دراسة **Krisztina Demeter (2021)**: أظهرت الدراسة أن لابتكار العمليات تأثيراً ملموساً يفوق ابتكار المنتج في سياق اقتصادات السوق الناشئة، ما يؤكد فعاليته كرافعة أساسية لتحسين الأداء المؤسسي. وتتقاطع هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراستنا، حيث يُلاحظ أن الاهتمام بابتكار العمليات في مؤسسة "سيترام وحدة ورقلة" انعكس إيجاباً على أداء العاملين، كما يتجلى في ارتفاع المتوسطات الحسابية. ويشير ذلك إلى أن التحسينات التشغيلية لم تبقى في إطارها النظري فحسب، بل تحولت إلى ممارسات فعلية حسّنت من جودة الأداء اليومي للموارد البشرية داخل المؤسسة.

-اختبار صحة الفرضية الخامسة التي تنص على: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات اجابات أفراد العينة حول أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس ؛ المستوى الدراسي ؛ المركز الوظيفي ؛ الأقدمية في العمل) .

تم إختبار صحة الفرضية بإستعمال اختبار (T Test)

أوضحت النتائج أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية حول أداء العاملين تعزى لمتغير الجنس ؛

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ابتكار العملية و أداء العاملين

أما بالنسبة لباقي متغيرات الشخصية (السن، الأقدمية ، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي) فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية. مما يؤدي إلى رفض صحة الفرضية الخامسة التي تنص على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات اجابات أفراد العينة حول أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس ؛ المستوى الدراسي ؛ المركز الوظيفي ؛ الأقدمية في العمل) .

خلاصة الفصل الثاني:

تناول هذا الفصل أثر ابتكار العملية على أداء العاملين، حيث تم تطبيق الجانب النظري على الواقع الميداني من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة سيطرام وحدة ورقلة. تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان كأداة لجمع البيانات، وزع على عينة عشوائية مكونة من 32 عامل، وشملت مختلف مستويات المؤسسة من مسؤولين وفنيين ومساعدین في التنفيذ.

في المبحث الأول من هذا الفصل، تم عرض منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة، مع توضيح المنهج المتبع ومصادر البيانات وعينة الدراسة ومجتمعها. ثم استعرضنا أدوات وأساليب جمع البيانات والمعالجة الإحصائية.

أما في المبحث الثاني، فقد تم عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الاستبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وفي الختام، تم تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

الخاتمة

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة ما مدى تأثير ابتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة، هذا وقد تم معالجة إشكالية الدراسة باستخدام منهجية IMRAD، ففي الفصل الأول كان قد شمل لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، وكذلك مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالموضوع، سواء بمتغيره معا أو إحدى المتغيرين أما الفصل الثاني والذي شمل كل من الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، إضافة إلى عملية تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

بغية الوصول إلى الدور الذي تلعبه أثر ابتكار العملية على أداء العاملين، يمكن القول إن الابتكار في العمليات لا يساهم فقط في تحسين كفاءة العمل وتقليل التكاليف، بل يعد محفز قويا لرفع معنويات العاملين وتطوير مهاراتهم فحين يشعر الموظفون بأنهم جزء من بيئة عمل تدعم الإبداع وتحتضن التغيير يزداد دافعهم للمبادرة والمشاركة بفعالية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء العام وبالتالي فإن الاستثمار في تطوير العمليات وابتكارها يمثل ركيزة أساسية لرفع إنتاجية الأفراد وتعزيز التنافسية المؤسسية وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج باختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

أولاً : نتائج الدراسة :

- وجد توفر لمستوى أبعاد ابتكار العملية في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة؛
- وجد توفر لمستوى أبعاد أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة؛
- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد ابتكار العملية وأداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة؛
- وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) أبعاد ابتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات اجابات أفراد العينة حول أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تعزى إلى البيانات الشخصي (الجنس ؛ المستوى الدراسي ؛ المركز الوظيفي ؛ الخبرة في العمل).

ثانياً اختبار الفرضيات :

من خلال الفرضيات الموضوعة سابقا تبين ما يلي :

الفرضية الأولى التي تشمل : على أن هناك مستوى مرتفع لأبعاد ابتكار العملية على أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة.

اثبتت الدراسة على مستوى مرتفع لأبعاد ابتكار العملية في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة .

مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية التي تشمل : على أن هناك مستوى مرتفع لأبعاد أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة .

الخاتمة

اثبتت الدراسة على مستوى مرتفع لأبعاد أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة .

مما يؤدي الى قبول الفرضية الثانية .

الفرضية الثالثة التي تشمل: ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أبتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيطرام

وحدة ورقلة .

اثبتت الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أبتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة

.

مما يؤدي الى قبول الفرضية الثالثة .

الفرضية الرابعة التي تشمل: إن يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أبتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيطرام

وحدة ورقلة .

اثبتت الدراسة على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أبتكار العملية و أداء العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة .

مما يؤدي الى قبول الفرضية الرابعة .

الفرضية الخامسة التي تشمل: على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اجابات أفراد العينة حول أداء

العاملين في مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة تعزى إلى البيانات الشخصي (الجنس ؛ المستوى الدراسي ؛ المركز الوظيفي ؛ الخبرة

في العمل)

مما يؤدي الى رفض الفرضية الخامسة .

ثالثا : التوصيات

في ختام الدراسة وبناء على ما توصلنا إليه من نتائج، يمكن استخلاص اقتراحات التالية:

- تعزيز ثقافة الابتكار من خلال توفير بيئة عمل مرنة وحفزة تدعم التجريب والتعلم من الأخطاء ؛ مما يستهل في تقبل

العاملين لتغيرات العمليات وتحسين إدائهم ؛

- سهولة التواصل بين البيئة الخارجية (الجامعات، هيئات البحث العلمي، المعاهد،... إلخ)؛

- يجب على مؤسسة سيطرام وحدة ورقلة من زيادة الفعالية التي تتخذها من أجل تحقيق أهدافها المحددة؛

- يجب على مؤسسة سيطرام تطوير نظم تقييم الأداء لتتواءم مع التغيرات الناتجة عن ابتكار العملية ؛

- يوصي على المؤسسة بإجراء تقييمات دورية لمدى تأثير الابتكار في العمليات على أداء العاملين ؛

الخاتمة

خامسا آفاق الدراسة:

بهدف توسيع آفاق البحث العلمي في هذا المجال نقترح عليكم بعض المواضيع التي يمكن معالجته في المستقبل

لإكمال البحث:

- توسيع نطاق دراسة أثر ابتكار العملية على أداء العاملين لتشمل قطاعات أخرى (صحي، تعليمي، الصناعات التحويلية)
- مقاومة التغيير كعامل وسيط في العلاقة بين ابتكار العملية و أداء العاملين .
- الابتكار الأخضر في العمليات الصناعية و أثره على أداء العاملين من منظور الاستدامة .
- دور الابتكار في إعادة هندسة العمليات الإدارية و أثره على التفاعل الوظيفي للعاملين .
- أثر إشراك العاملين في تصميم العمليات المبتكرة على رفع مستوى الرضا الوظيفي .

قائمة المراجع

قائمة المراجع و المصادر

المراجع و المصادر بالعربية

المقالات

1. الطاهر بن عمارة ونوال بن عمارة، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية": دراسة ميدانية في المؤسسة ENTP الوطنية للأشغال في الآبار" مجلة إيزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021،
 2. الأمين بوشليق، "دور التكوين في تحسين أداء العاملين (دراسة حالة) ENTP"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير بترولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة ورقلة، الجزائر 2014/2015،
 3. أياد محمود الرحيم، دنيا حسن، بعنوان "أثر ابداع العملية في تصميم المنتج - دراسة حالة في المؤسسة العامة للصناعات الكهربائية"، المجلد 7، العدد 27، المجلة العراقية، العراق، 2010،
 4. خالد رجم وآخرون، "تحليل العلاقة بين نظام تقييم العامل وأدائه في المؤسسة في المؤسسة الاقتصادية" حالة الفرع توزيع الكهرباء والغاز، بورقلة، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 07، العدد 02، 2018،
 5. زايد أحمد، دور تقييم أداء الموارد البشرية في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية بالمؤسسة سونلغاز، مجلة البشائر الاقتصادية، عين تيموشنت 2020
 6. سوسن أحمد محمود شكري، عمار عبد اللطيف كاظم، "الالتزام العاطفي ودوره في تعزيز أداء العاملين" مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، العدد 134، ايلول، 2022
 7. عبد الفتاح داودي، "دور الابتكار في تفعيل أداء قطاع الاتصالات: دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا" (أطروحة دكتوراه). العلوم الاقتصادية، المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف، (2017).
 8. علي رحمة راشد، استراتيجيات الصراع التنظيمي وانعكاساتها في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، 4، العدد 98، المجلد 23، 2016،
 9. لعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة)، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، العدد : 2012،
 10. لعل بوكميش، طرق تقييم أداء العاملين جامعة أدرار، مجلة الحقيقة، المجلد 9، العدد 4، 2020؛
 11. نهال محمد علام، تأثير الثقة ادراكية والعاطفية على أداء العاملين والتزامهم التنظيمي، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، مجلة البحوث المالية المجلد 21، العدد 3 يوليو، جامعة بور سعيد، 2020
 12. وديع قاسم، محمد التهامي، (الإبداع التكنولوجي وعلاقته بالتنافسية من وجهة نظر إطارات مؤسسة كوندور الكترونيكس)، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، مجلد 16، العدد 02، 2023.
- رسائل ماستر
13. جلع الصالح "أثر القيادة الادارية على أداء العاملين"، رسالة ماجستير (منشورة) جامعة الجزائر، 2006.

14. عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب (دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة الجزائرية، 2006/2005،

15. فردوس بن عزة ، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة ورقلة، الجزائر، 2016/2015

16. فضيلة ناش، مذكرة لنيل شهادة الماستر حول التدريب في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية، تنظيم العمل. جامعة أحمد دراية. الجزائر. 2020.

17. فهد من حمد السعدون دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية ، 2013،.

18. محمد السايح الزغودي، مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مؤسسة ALFA PIPE) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة الجزائر 2011/2012،.

19. محمد مبارك محمد الرشيد، "اثر استخدام طريق الإدارة بالاهداف في أداء العاملين"، رسالة مكتملة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاعمال، تخصص إدارة الاعمال، قسم الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2014.

20. نجيب سبع ، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية مجمع سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تسيير الموارد البشرية جامعة بسكرة الجزائر) 2017/2016،.

الكتب

21. حسين محمد حراشة، "إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي" دار جليس الزمان للنشر والتوزيع عمان، الأردن، الطبعة الأولى ، 2011،.

22. عبد القادر بن عبد الحافظ الشيعي، "هندسة الحوار"، جامعه الإمام محمد بن سعود الاسلامية، 2011،.

23. عمار عيشي ، اتجاهات التدريب وتقييم أداء لأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2012.

24. محمد سعيد أوكيل، "إقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي"، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 1994

25. مكاوي إبراهيم عبد الله قرشي، ادارة تغيير وأثرها في أداء العالمين، إدارة الأعمال، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18 ، العدد 3، 2019،.

26. نجم عبود نجم، إدارة الابتكار (المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003،.

المواقع الإلكترونية

27. بوابة <https://www.researchgate.net/publication/356873842> ، researchgate

الأبحاث :

المراجع الأجنبية

المجلات

1. Ahmed, Shepherd, Ramos & Ramos. **Administración de la innovación. México. Editorial Pearson Educación.** (2012).

الكتب

2. Albu, A **Fundamentals of Innovation. In L. InTech, Key Issues for Management of Innovative Projects** ، (2017).

3. Fagerberg, J. .; Mowery, D. & Nelson R **“Innovation: A guide to the literature”**. The Oxford Handbook of Innovation. Oxford University Press, Oxford, (2005)

4. Rao, P. Bhaskara. " Technology Management and Development Planning " New Delhi : Kanishka Publishers, (1996) .

5. Bravo, J **Gestión de procesos. Santiago de Chile. Chile. Editorial Evolución S.A.** (2011).

المقالات

6. Darilin Cecilia Mendoza Ocampo_ ، Maylling Enoe Centeno Ruiz، Henry Alexander Gámez Velásquez **INNOVATION IN THE PRODUCTION PROCESS(2020)**

7. Scafuto, Isabel Cristina; Belfort, Ana Claudia; Teixeira, Gislaine; Maccari, Emerson Antonio **"Process Innovation: a surfing manufacturer case study"** Process Innovation: a surfing manufacturer case study International Journal of Innovation, vol. 6, no. 1, (2018).

8. Tohidi, H., & Jabbari, M. **The important of Innovation and its Crucial Role in Growth Survival and Success of Organizations. Procedia Technology(01)** (2012).

9. DE Loecker_ **The dynamic links between product and process innovations and productivity for Colombian manufacturing_2020**

10. Denis, R **Innovation Ouverte En Contexte De PME: Role Des Capacites et De L'innovation Organisationelle** (thèse de doctorat)s. Sciences de la Gestion, Trois-Rivières: Québec, (2010).

11. Krajewski, Lee J & Ritzman, Larry P. " **Operations Management : Strategy and Analysis** " 5th ed, U.S.A : Addison – Wesley Publishing Company, (1999)،

12. Rahali, A. (2018). **Processus D'Innovation et Compétitivité Des PME Algériennes a L'heure de la Globalisation** (thèse de doctorat). Sciences de Gestion, Tlemcen: Abou Bekr Belkaid (2018).
13. Xiuqin Li **Innovation Process in Research and Development Service Firms: the Case of the UK**, A thesis submitted to the University of Manchester for the degree of Doctor of Philosophy in the Faculty of Humanities, University of Manchester (2017),

قائمة الملاحق

الملحق 01: استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .

تخصص: إدارة اعمال.

الموضوع / استبانة

سيدي المحترم / سيدتي المحترمة ...

تحية طيبة وبعد

تمثل هذه جزء من البحث المعنون بـ " أثر ابتكار العملية على أداء العاملين – دراسة حالة شركة سيترام ورقلة "، في إطار إعداد مذكرة ماستر علوم التسيير ، تخصص إدارة اعمال ، وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات اثر إيجابي في إخراج البحث بالمستوى المطلوب .

لذلك نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال ، علماً بأن جميع البيانات التي سيتم جمعها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وسوف تعامل إجاباتكم بسرية تامة .

نشكر لكم حسن استجاباتكم

تحت اشراف الأستاذ :

• بن ساسي عبد الحفيظ

• من اعداد الطالبتان :

latifakh409@gmail.com خديمو هاجر لطيفة

bougoffachaima09@gmail.com بوقفة شيماء

الجزء الأول: خاص بالمعلومات الشخصية

1/ الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2/ الفئة العمرية:

من 20 الى 30 ☐ من 30 إلى 40 ☐ من 40 الى 50 ☐

3/ المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ مهني ☐

4/ سنوات الخدمة:

أقل من 3 سنوات ☐ من 3 الى 5 سنة ☐ أكثر من 5 سنوات ☐

5/ المركز الوظيفي :

أعوان التنفيذ ☐ المهرة ☐ المسؤولين ☐

الجزء الثاني : المتغير المستقل هو ابتكار العملية المطبقة في شركة سيترام .

الرقم	البعد الاول : ابداع عملية جديدة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعمل المؤسسة دائما على تصميم عمليات جديدة .					
02	تسعى المؤسسة لتصميم عمليات جديدة مقارنة بمنافسيها.					
03	تستخدم المؤسسة تقنية جديدة لتوفير خدمات جديدة					
04	تعتمد المؤسسة بتصميم الخدمة على الزبائن والمجهزين.					
05	تحرص المؤسسة على تقديم خدمة متميزة تلفت الانتباه وتثير اهتمام العملاء					
06	تحليل وتحديد العمليات الحرجة ذات الأهمية القصوى خلال عملية التصميم					
07	الالتزام بالتصاميم القياسية وفق معايير ISO اثناء تصميم الخدمة .					
	البعد الثاني تحسين عمليات قائمة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
08	تسعى المؤسسة الى تطوير عمليات الخدمة من خلال توظيف إمكانياتها وخبراتها .					
09	تجري المؤسسة تعديلات جوهرية في أداء العملية لتطوير الخدمة مقارنة بمنافسيها.					

					10	تخصص المؤسسة ميزانيات خاصة لتحسين العملية لتتوافق مع متطلباتها.
					11	يعمل الخبراء على تطوير العمليات التي تهدف الى تعزيز أداء الخدمات المقدمة للزبائن.
					12	تحرص الإدارة العليا على تذليل كافة العقبات لضمان سير عملية التطوير بسلاسة.
					13	تحرص المؤسسة على تحسين أنظمة الصيانة التي تدعم جودة الخدمة التي تقدمها.
					14	تتسم خدمات المؤسسة بمرونة عالية لمواجهة المؤثرات الخارجية .
					15	تسعى المؤسسة الى توفير بيئة تتيح للمبتكرين حرية اتخاذ قراراتهم.
					16	تنظم المؤسسة دورات وبرامج تدريبية تساهم في تعزيز عملية التطوير .
					17	تحرص إدارة المؤسسة على وضع وتنفيذ جداول زمنية دقيقة لتسليم المهام.
					18	تخصص المؤسسة مواقع الكترونية للإطلاع على أرائهم.
					19	تخصص المؤسسة مواقع الكترونية تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بخدماتها.

الجزء الثالث / المتغير الثاني :أداء العاملين .

الرقم	اولا : القدرة على العمل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	لدي القدرة على تحمل المسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات				
02	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد				
03	لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل والسرعة في انجازها				
04	أستطيع حل مشاكل العمل اليومية وتصحيح الأخطاء العمل عند وقوعها				
	ثانيا : الجودة والكفاءة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
05	أنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير المطلوبة				

06	البيئة تتوفر على جو من التنافس بين العمال في اقتراح طرق وأفكار لتطوير العمل				
07	امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء				
08	أحاول تطوير كفاءاتي حتى أساعد البيئة				

09	تكويني يسمح لي بتأدية عملي بكفاءة ودقة				
	ثالثا : كمية العمل المنجز	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
10	أستطيع انجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد				
11	أبدل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة				
12	أسعي إلى التغلب على صعوبات العمل				
13	أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي				
	رابعا : المواظبة في العمل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
14	أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية				
15	أسعي إلى التقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة				
16	أبتعد عن قيام بالزيارات الشخصية في مكان العمل				
17	أسعى دائما إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل				

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم.

الملحق (02) : قائمة الأساتذة المحكمين للأستبيان .

الرقم	الإسم واللقب	الدرجة العلمية	مكان العمل
01	مناصرية راشيد	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
02	سلامي منيرة	أستاذة التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
03	نبيل حلبي	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
04	بن عيشاوي أحمد	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
05	كويسي محمد	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة

06	مراد حجاج	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة
07	عراية الحاج	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير / جامعة ورقلة

الملحق (03) مقابلات شخصية:

1. بوكليخة فاروق، مدير المؤسسة سيترام بورقلة، "البحث والتطوير في شركة سيترام"، مقابلة بتاريخ:

2025/04/22، على الساعة: 13:30؛

2. سليمان خير الدين، مسؤول الأمن الداخلي بمؤسسة سيترام وحدة ورقلة؛

الملحق (04): أسئلة المقابلة

أسئلة المقابلة
السيد:
الوظيفة:
التاريخ: على الساعة:
السؤال: كم يبلغ عدد العمال في الشركة؟
الإجابة:
السؤال: من يقرر القيام بإدخال عمليات جديدة ؟
الإجابة:
السؤال: هل هناك إستمرارية في تقديم عمليات جديدة ؟
الإجابة:
السؤال: هل العمليات المبتكرة تحسينية ام عمليات جديدة ؟
الإجابة:
السؤال: على ماذا تعتمدون في إبتكار العمليات الجديدة ؟
الإجابة:
السؤال: . ما هو مستوى الأهمية التي تعطيها المؤسسة لدراسة السوق وطلبات العملاء لتحقيق رغباتهم وإحتياجاتهم.؟
الإجابة:
السؤال: هل ترون ان العمليات المبتكرة دور في زيادة ربحية مؤسساتكم ؟
الإجابة:
السؤال: هل العمليات المبتكرة ستكون مجرد تحسين للعمليات الحالية أم خطوط إنتاج أخرى تعتبر جديدة بالنسبة

للمؤسسة ؟
الإجابة:
السؤال : هل ترون أن حجم المبيعات كاف ومغط لتكاليف هذه الابتكارات؟
الإجابة:
السؤال : ما هو هدفكم الأساسي؟
الإجابة:
السؤال : ماهي أهم التطبيقات المستخدمة في مديرية الاستغلال في شركة سيترام؟
الإجابة:
السؤال: ما هي إبداع العملية الجديدة التي قامت سيترام ورقلة بتصميمها؟
الإجابة:
السؤال: ماهي أنظمة التي تساعد في التحقيقات حوادث الترامواي في شركة سيترام ورقلة؟
الإجابة:
السؤال: ماهي الآليات التي تعتمد عليها المؤسسة لخفض تكاليف تطوير عملياتها وفي الوقت نفسه تعزيز مبيعاتها؟
الإجابة:
السؤال: ما هي العملية التي قامت شركة سيترام ورقلة بتحسينها؟
الإجابة:
السؤال :هل تتبع المؤسسة أنظمة حوافز تدعم وتشجع السلوكيات الابتكارية؟
الإجابة:

الملحق (05): مخرجات برنامج SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	36

جنس					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	22	68.8	68.8	68.8
	انثى	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

عمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 الى سنة 20 من	10	31.3	31.3	31.3
	سنة 40 إلى 30 من	13	40.6	40.6	71.9
	سنة 50 إلى 40 من	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

تعليمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	فاقل ثانوي	12	37.5	37.5	37.5
	جامعي	9	28.1	28.1	65.6
	دراسات عليا	7	21.9	21.9	87.5
	مهني	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

اقدمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من اقل	14	43.8	43.8	43.8
	سنوات 10 الى سنوات 5 من	11	34.4	34.4	78.1
	فاكثر سنة 15	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

وظيفة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اعوان التنفيذ	14	43.8	43.8	43.8
	المهرة	14	43.8	43.8	87.5
	المسؤولين	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.543	.39448
a. Predictors: (Constant), سيطرة شركة في المطبقة العملية ابتكار هو المستقل المتغير				
b. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.897	1	5.897	37.897	.000 ^b
	Residual	4.668	30	.156		
	Total	10.566	31			
a. Dependent Variable: العاملين أداء: التابع المتغير						
b. Predictors: (Constant), سيطرة شركة في المطبقة العملية ابتكار هو المستقل المتغير						

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة دائما على تصميم عمليات جديدة.	32	4.0938	.77707
تسعى المؤسسة لتصميم عمليات جديدة مقارنة بمنافسيها.	32	3.9375	1.01401
تستخدم المؤسسة تقنية جديدة لتوفير خدمات جديدة.	32	4.1563	.67725
تعتمد المؤسسة بتصميم الخدمة على الزبائن والمجهزين.	32	4.1250	.94186
تحرص المؤسسة على تقديم خدمة متميزة تلقت الانتباه وتثير اهتمام العملاء	32	4.0000	1.01600
تحليل وتحديد العمليات الحرجة ذات الأهمية القصوى خلال عملية التصميم	32	4.0625	.80071
الالتزام بالتصاميم القياسية وفق معايير ISO أثناء تصميم الخدمة.	32	4.0938	.92838
تسعى المؤسسة الى تطوير عمليات الخدمة من خلال توظيف إمكانياتها وخبراتها.	32	4.2500	.71842
تجري المؤسسة تعديلات جوهرية في أداء العملية لتطوير الخدمة مقارنة بمنافسيها.	32	4.0938	.64053
تخصص المؤسسة ميزات خاصة لتحسين العملية لتتوافق مع متطلباتها.	32	4.1875	.96512
يعمل الخبراء على تطوير العمليات التي تهدف الى تعزيز أداء الخدمات المقدمة للزبائن.	32	4.0313	.93272
تحرص الإدارة العليا على تذليل كافة العقبات لضمان سير عملية التطوير بسلاسة.	32	4.1875	.69270
تحرص المؤسسة على تحسين أنظمة الصيانة التي تدعم جودة الخدمة التي تقدمها.	32	4.0313	.89747
تتسم خدمات المؤسسة بمرونة عالية لمواجهة المؤثرات الخارجية.	32	4.1563	.84660
تسعى المؤسسة الى توفير بيئة تتيح للمبتكرين حرية اتخاذ قراراتهم.	32	3.9688	.78224
تنظم المؤسسة دورات وبرامج تدريبية تساهم في تعزيز عملية التطوير.	32	4.3125	.59229
تحرص إدارة المؤسسة على وضع وتنفيذ جداول زمنية دقيقة لتسليم المهام.	32	4.2187	.60824
تخصص المؤسسة مواقع الكترونية للإطلاع على أرائهم.	32	4.1250	.70711
تخصص المؤسسة مواقع الكترونية تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بخدماتها.	32	4.1250	.75134
لدي القدرة على تحمل المسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات	32	4.1250	.94186
حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	32	4.3750	.70711
لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل والسرعة في إنجازها	32	4.3125	.69270
أستطيع حل مشاكل العمل اليومية وتصحيح الأخطاء العمل عند وقوعها	32	4.1875	.73780
أنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير المطلوبة	32	4.0000	.80322
البلدية تتوفر على جو من التنافس بين العمال في اقتراح طرق وأفكار لتطوير العمل	32	3.9687	.86077
امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء	32	4.0625	.80071
أحاول تطوير كفاءاتي حتى أساعد البلدية	32	4.2500	.71842
تكونني يسمح لي بتأدية عملي بكفاءة ودقة	32	4.0625	.80071
أستطيع إنجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد	32	3.9688	.89747
أبدل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة	32	4.0313	.89747

أسعى إلى التغلب على صعوبات العمل	32	4.1563	.88388
أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي	32	4.1563	.76662
أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	32	4.3438	.60158
أسعى إلى التقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة	32	4.1875	.82060
أبتعد عن قيام بالزيارات الشخصية في مكان العمل	32	4.1875	.89578
أسعى دائما إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل	32	4.3437	.74528
البعد الأول : ابداع عملية جديدة	32	4.0670	.72024
البعد الثاني تحسين عمليات قائمة	32	4.1406	.56813
المتغير المستقل هو ابتكار العملية المطبقة في شركة سيترام	32	4.1038	.61664
اولا : القدرة على العمل	32	4.2500	.65685
ثانيا : الجودة والكفاءة	32	4.0688	.67127
ثالثا : كمية العمل المنجز	32	4.0781	.71684
رابعا : المواظبة في العمل	32	4.2656	.58866
المتغير التابع: أداء العاملين	32	4.1656	.58380
Valid N (listwise)	32		

الملحق 06: معلومات عامة حول مؤسسة سيترام



