الأثر البيئي لإستخدام إدارة الإبداع والإبتكار لتحقيق الأداء الحكومي المتميز

(دراسة تطبيقية علي الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

رسالة مقدمة من الطالبة

سمية حفني حمدان أحمد

بكالوريوس تجارة (محاسبة) ــ كلية التجارة وإدارة الأعمال ــ جامعة حلوان ــ ١٩٨٨

لإستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٧

صفحة الموافقة على الرسالة

الأثر البيئي لإستخدام إدارة الإبداع والإبتكار لتحقيق الأداء الحكومي المتميز

(دراسة تطبيقية علي الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

رسالة مقدمة من الطالبة

سمية حفني حمدان أحمد

بكالوريوس تجارة (محاسبة) ــ كلية التجارة وإدارة الأعمال ــ جامعة حلوان ــ ١٩٨٨

لإستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في العلوم البيئية

قسم العلوم الإقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: التوقيع

١ – ا.د/محمود محمد عبد الهادي صبح

أستاذ إدارة الأعمال ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – د./بسام محمد الأحمدي

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ – د./خالد حسين أحمد

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٤ – د./محمد رأفت رشاد البصال

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة ــ أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

٢٠١٧

الأثر البيئي لإستخدام إدارة الإبداع والإبتكار لتحقيق الأداء الحكومي المتميز

(دراسة تطبيقية علي الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

رسالة مقدمة من الطالبة

سمية حفني حمدان أحمد

بكالوريوس تجارة (محاسبة) ــ كلية التجارة وإدارة الأعمال ــ جامعة حلوان ــ ١٩٨٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١ – ا.د/محمود محمد عبد الهادي صبح

أستاذ إدارة الأعمال ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – د./خالد حسين أحمد

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة ــ كلية التجارة

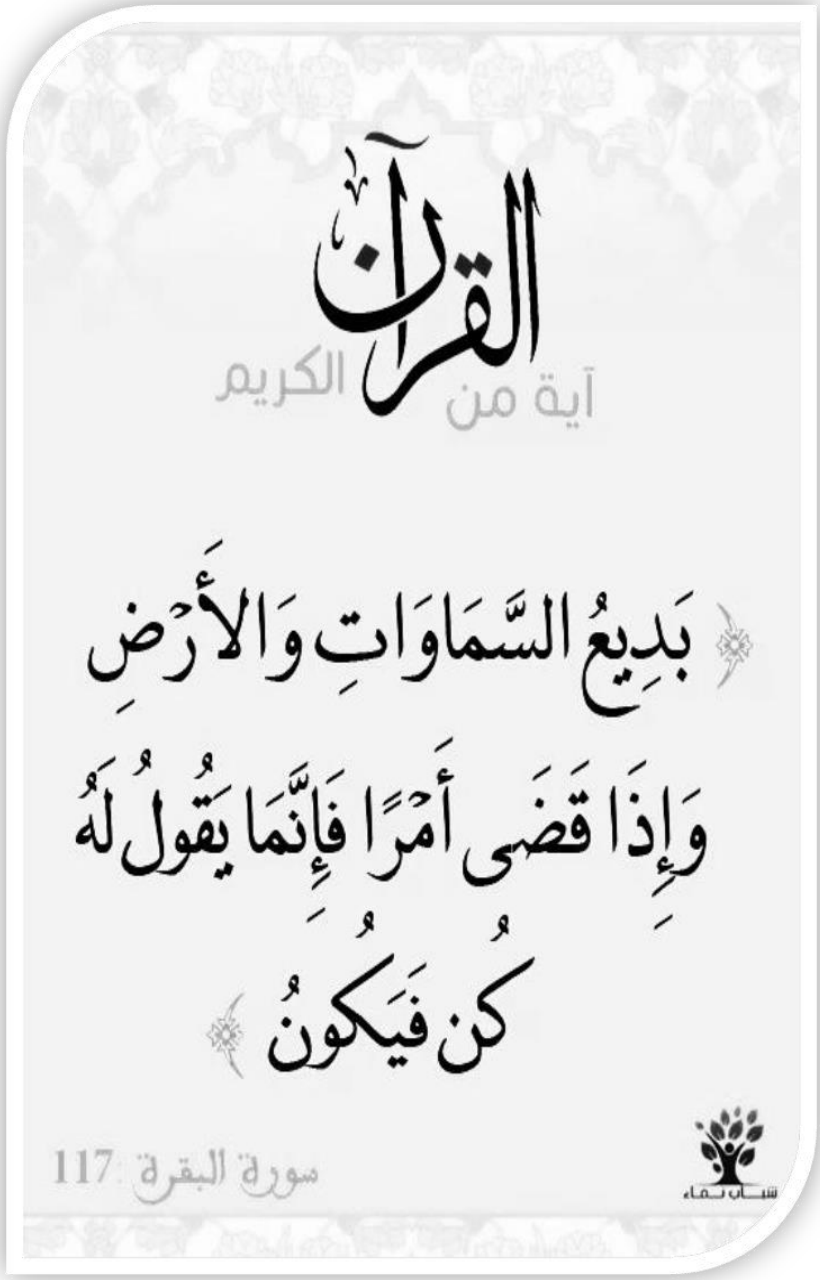
جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠١٧

موافقة مجلس المعهد / /٢٠١٧ موافقة مجلس الجامعة / /٢٠١٧

٢٠١٧


القرآن
آية من الكريم
﴿ بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ
وَإِذَا قَضَى أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ
كُن فَيَكُونُ ﴾
سورة البقرة: 117

إهـــداء

إلى : أبى وأمى الأحباء

إلى : زوجى وأبنائى الأعزاء

إلى : إخوتى و أصدقائى وزملائى وكل من له الفضل على أهدى هذا العمل المتواضع

شكـر و تقديــر

أتوجه بالشكر والحمد لله رب العالمين لتوفيقى ومنحى القدرة على إنهاء هذه الدراسة.

كما أتوجه بالشكر والعرفان الى الأستاذ الدكتور/ محمود محمد صبح ، أستاذ التمويل بكلية التجارة جامعة عين شمس لتفضله مشكورا بالإشراف على هذا البحث ، وما أبداه من ملاحظات وتوجيهات قيمة مما هيأ لى إستكمال البحث على النحو المراد ، و أرجو له دوام المعرفة والعلم الغزير و الصحة والعافية.

كما أتوجه بالشكر والإمتنان الى الدكتور/ خالد حسين على ما بذله من جهد فى توجيهى لإستكمال البحث وما أفاضه على البحث من علمه جزاه الله كل الخير .

وأحب أن أسجل شكرى العميق لأساتذتى :

الدكتور/بسام محمد الاحمدى

الدكتور/محمد رافت رشاد البصال

لتفضلهم بقبول المشاركة فى مناقشة هذا البحث .

ولايفوتنى أن أتقدم بالشكر لأسرتى الأعزاء على ما أتاحوه لى من وقت لإستكمال هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع الزملاء والأساتذة وكل من قدم العون لإتمام هذا البحث.

والله ولى التوفيق ،،،

المستخلص

تهدف المنظمات إلى الكفاءة و الفاعلية والإزدهار والنمو مما يستوجب على المنظمات معرفة الأساليب الجديدة فى الإدارة من أجل مواجهة التحديات المعاصرة التى تواجهها أثناء تحقيق أهدافها، وحيث ان الأثر البيئى لإستخدام إدارة الإبداع و الإبتكار فى الوحدات الحكومية يتمحور فى تناول التغيرات البيئية الداخلية والخارجية لتلك الوحدات ، مما حتم على المنظمات أن تستجيب لهذه التطورات بإحداث التعديلات التي تواكب هذه التطورات، وتكون هذه الاستجابة عن طريق الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة.

إن البيئة الداخلية للمنظمات الحكومية وكذلك البيئة الخارجية المحيطة والمؤثرة عليها قد تكون معوقة أو معضدة للآبداع والابتكار الادارى بتلك المنظمات ، مما يؤثر على الخدمات المقدمة للمواطنين وعلى البيئة المحيطة بالمنظمة بالايجاب او السلب حسب درجة تمكين أو تقييد للابداع والابتكار بتلك المنظمات.

مشكلة الدراسة أصبحت البيئة الخارجية والداخلية للمنظمات ديناميكية وغير ثابتة ، الأمر الذي نتج عنه العديد من المشكلات التى وجهت المنظمات لإبتكار حلول لتلك المشكلات، مما تطلب توفير البيئة المناسبة للإبتكار والإبداع. فأصبح الإهتمام بالإبداع ضرورة للنجاح ، وسبباً لقدرتها على البقاء ومواجهة تغيرات البيئة الخارجية المتلاحقة، لذا كان من المحتم على القطاع الحكومى أن يستجيب للتطورات الحديثة وإحداث التعديلات التي تواكب هذه التطورات، وتكون هذه الإستجابة عن طريق الأفكار الجديدة والحديثة ، فتقوم الدراسة على تساؤل ماهو الأثر البيئى لإستخدام إدارة الإبداع والإبتكار لتحقيق الأداء الحكومي المتميز ؟

أهدف الدراسة : تهدف الدراسة الى توضيح مفاهيم الإبداع والإبتكار ومقوماته و أهمية الإبداع و الإبتكار الإداري وأدواته ، وتحديد مدى توافر أدوات الإبداع والإبتكار الإداري في الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة و الإمكانات أو المعوقات فى بيئة الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ، حيث يستفيد الجهاز المركزى للتنظيم والادارة كوحدة حكومية ذات تأثير كبير على أداء الوحدات الحكومية الاخرى من هذه الدراسة ، تقوم الدراسة التطبيقية على دراسة الوضع القائم بالجهاز و كيفية تطويره للاخذ بعوامل الابداع وتحسين البيئة الداخلية والخارجية له لتساير عملية الابداع.

منهج الدراسة: إستخدم الباحث المنهج الوصفي للتعبير عن الظاهرة المراد دراستها ، وإستخدام المنهج الإستقرائي المكتبي بالإطلاع على المراجع حول موضوع الدراسة للتوصل إلى العناصر والأدوات الواجب توافرها لإستخدام إدارة الإبداع والإبتكار ، ومدى تأثيرها على تميز الأداء فى المنظمات وعلاقتها بالبيئة الداخلية والخارجية.

عينة الدراسة : إستخدم الباحث طريقة العينة العشوائية الحكمية الطبقية، حيث تم توزيع ١٥٠ إستبانة على مجتمع الدراسة وهو العاملين بالجهاز المركزى للتنظيم والادارة.

أداة الدراسة: أعد الباحث استمارة استقصاء حول " الاثر البيئى لاستخدام ادارة الابداع والابتكار– بالتطبيق على الجهاز المركزى للتنظيم والادارة تتضمن ٤٠ فقرة، إستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين للفقرات، إستخدم الباحث الاساليب الاحصائية لقياس درجة الارتباط و لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة ، و وصف عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم، و إختبار الفروض الاحصائية.

من أهم النتائج التى توصل اليها الباحث من خلال الدراسة التطبيقية على الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، أنه بالنسبة للبيئة الادارية ، وجد أن الادارة لا تهتم بمكافأة السلوك الابداعى

وتوفير مناخ مناسب للتعلم وتبادل الافكار، أما بالنسبة للبيئة التنظيمية بالجهاز لا تتوافر الإمكانات المادية أو البرامج اللازمة لتنمية الإبداع والحث على ممارسته ، وبالنسبة للبيئة الثقافية والاجتماعية، وجد أنه لا يتم تعريف الموظفين بكل المستجدات الخارجية المتعلقة بمجال أعمالهم و لا توجد قدرة عالية للادارة على إدارة الأزمات الناتجة من البيئة المحيطة، أما بالنسبة لبيئة القوانين والتشريعات للجهاز فإنها لا تتلائم مع أعمال الجهاز ولا تشجع على تطبيق الابداع والابتكار به و توجد بالبيئة المحيطة بالجهاز قوانين ولوائح تحد من تنمية القدرات الابداعية.

من أهم المقترحات يجب على الادارة العليا بالجهاز الوعى بضرورة استخدام الادارة الابداعية مما يتطلب ضرورة إستحداث إدارة تختص بالإبداع تقوم بالتالى نشر التفكير الابداعى للوصول لحلول ابتكارية للمشكلات التى تواجهها و ايجاد طرق ابداعية تساعد على ايجاد التوازن بين المتطلبات والاعتبارات البيئية وترشيد استخدام الموارد المتاحة والتنمية والتطوير فى مختلف المجالات ، و تبنى أساليب تنمية الاتجاهات الابتكارية والإبداعية و التشجيع عليها و التدريب على الابتكار والإبداع والتطوير والاستراتيجيات الجديدة في هذا المجال وتهيئة المناخ المناسب للإبداع والابتكارات مع إتباع نظام التعليم والتدريب الابتكاري الذى يتجاوز الطرق التقليدية.

كلمات مفتاحية: الابداع ، الابداع الادارى ، الابتكار ، ادارة الابداع ،عناصر الابداع،مراحل الابداع ، معوقات الابداع ، البيئة الخارجية للمنظمات، البيئة الداخلية للمنظمات، الاداء المتميز ، متطلبات التميز.

الملخص

المقدمة:

يستوجب على المنظمات معرفة الأساليب الجديدة فى الإدارة من أجل مواجهة التحديات المعاصرة التى تواجهها أثناء تحقيق أهدافها، وحيث ان الأثر البيئى لإستخدام إدارة الإبداع و الإبتكار فى الوحدات الحكومية يتمحور فى تناول التغيرات البيئية الداخلية والخارجية لتلك الوحدات ، مما حتم على الوحدات الحكومية أن تستجيب لهذه التطورات بإحداث التعديلات عن طريق الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة التي تمكنها من مواجهة تلك المشكلات .

حيث أن البيئة الداخلية للمنظمات الحكومية من حيث القيادة الادارية والنواحى التنظيمية ، و البيئة الخارجية من حيث التشريعات والقوانين الحاكمة و النواحى الثقافية و الاجتماعية المحيطة والمؤثرة ، قد تكون معوقة أو معضدة للإبداع والابتكار الادارى ، مما يؤثر على الخدمات المقدمة للمواطنين وعلى البيئة المحيطة بالايجاب او السلب حسب درجة تمكين أو تقييد للابداع والابتكار .

مشكلة الدراسة:

نتجت العديد من المشكلات التى واجهت الوحدات الحكومية ، مما تطلب توفير البيئة المناسبة للإبتكار والإبداع لحل تلك المشكلات، لذا أصبح الإهتمام بالإبداع ضرورة للنجاح ولمواجهة تغيرات البيئة الخارجية المتلاحقة، و أصبح الإبداع الإداري إحدى المقومات الأساسية في عملية التطوير التنظيمي، و فى عام ٢٠١٥، كشف المرصد المصري للعلوم و التكنولوجيا والابتكار، في تقريره السنوي الذي جاء تحت عنوان "مؤشرات العلوم والتكنولوجيا ٢٠١٤" عن أن مصر

تحتل المرتبة ٣٨ من إجمالي ٤١ دولة فى الترتيب الدولي للأبحاث المنشورة دولياً، واحتلت مصر المرتبة ٩٩ فى مؤشر الابتكار العالمي الذي يغطي١٤٣ دولة من ذوي الاقتصاديات المختلفة في جميع أنحاء العالم.

لذلك كان من المحتم على القطاع الحكومى أن يستجيب للتطورات الحديثة وإحداث التعديلات التي تواكب هذه التطورات، وتكون هذه الإستجابة عن طريق الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة حتى يتمكن من مواجهة التحديات والمشكلات البيئية ، ولذلك تقوم الدراسة على تساؤل ما الأثر البيئى لإستخدام إدارة الإبداع والإبتكار لتحقيق الأداء الحكومي المتميز ؟ تتطرق الدراسة الى عدة تساؤلات فرعية و هى:

ما مدى توفر أدوات الإبداع الإداري في الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ؟

ما هو أثر البيئة الداخلية و الخارجية للجهاز على إستخدام إدارة الإبداع والإبتكار ؟

ما أثر تطبيق أدوات الإبداع الإداري في تحقيق التميز فى الأداء للجهاز ؟

أهدف الدراسة

تهدف الدراسة الى توضيح مفاهيم الإبداع والإبتكار ومقوماته و أهمية الإبداع و الإبتكار الإداري وأدواته ، وتحديد مدى توافر أدوات الإبداع والإبتكار الإداري في الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة وإمكانية التطبيق من حيث الإمكانات أو المعوقات فى بيئة للجهاز المركزى للتنظيم والإدارة و الى تحديد مدى تأثير أدوات الإبداع الإداري في تميز الأداء في الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ، و تقديم توصيات ومقترحات لتساعد المسؤولين في الوحدات

الحكومية لتحسين الأداء وتميزه من خلال الدراسة التطبيقية على "الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة".

يستفيد الجهاز المركزى للتنظيم والادارة كوحدة حكومية ذات تأثير كبير على أداء الوحدات الحكومية الاخرى من هذه الدراسة ويقوم بالتالى بتطوير أداء باقى الوحدات الحكومية ، حيث أنه يقوم بتقييم أداء وتطوير منظومات العمل بكافة الوحدات الحكومية بالجهاز الادارى بجمهورية مصر العربية ، وتقوم الدراسة التطبيقية على دراسة الوضع القائم بالجهاز و كيفية تطويره للاخذ بعوامل الابداع المختلفة وتحسين البيئة الداخلية والخارجية له لتساير الابداع ، كما أن الدراسة تساهم فى توعية المديرين بالجهاز من خلال بيان اهمية الإبداع في العمل المنظمي لتحقيق الأداء المتميز سواء على مستوى الأفراد أو المنظمة.

<u>تنظيم الدراسة</u>

تتضمن الدراسة أربعة فصول رئيسية و الفصل التمهيدى الذى تضمن المقدمة ، أهمية الدراسة، ومشكلة الدراسة والهدف منها و الدراسات السابقة ، بالإضافة إلى الملخص والملاحق والمراجع العربية والمراجع الأجنبية والملخص باللغة الإنجليزية. وتناول **الفصل الأول** من الدراسة إدارة الإبداع والإبتكار من حيث المفاهيم المختلفة وأدواتها ومراحلها ومستوياتها ومعوقات تطبيقها والإستراتيجيات المقترحة لتفادى تلك المعوقات ، حيث يتكون الفصل الاول من ثلاثة مباحث – الاول يوضح مفهوم الإبداع والإبتكار وعناصره وأهميته و الثانى يحصر أدوات الإبداع والإبتكار و مراحل تنفيذه و مستويات تطبيقه فى المنظمات المختلفة ، أما الثالث فيقوم على إيضاح المعوقات والمحددات للإبداع والإبتكار الإدارى و الإستراتيجيات المقترحة من الباحث للتعامل

معها وتلافى حدوثها ، ويختص **الفصل الثاني** بتوضيح الأثر البيئى لإستخدام إدارة الإبداع و الإبتكار فى الوحدات الحكومية ويتكون من ثلاثة مباحث ، الاول يوضح أسباب وأهمية تبنى إدارة الإبداع و الإبتكار فى المنظمات ، والثانى عن دور القيادة الإبداعية والثقافة التنظيمية فى فعالية النظم الإبداعية أما الثالث فيختص بإيضاح الأثر البيئى لإستخدام إدارة الإبداع و الإبتكار، فى حين يتناول **الفصل الثالث** إدارة الإبداع و الإبتكار وأثرها على الأداء الحكومى وصولا الى التميز ويتكون من ثلاثة مباحث ، حيث المبحث الاول يوضح مفهوم الأداء والأداء المتميز و إدارة التميز و متطلباتها ، والثانى يسرد سمات المنظمات ذات الأداء المتميز ، و الثالث يشرح كيف أن تطبيق الإدارة الإبداعية بالمنظمات يؤدى الى التميز فى الاداء ، وأخيراً تناول **الفصل الرابع** الدراسة التطبيقية على الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ويتكون أيضا من ثلاثة مباحث ، الأول عن مجتمع الدراسة (الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة) التعريف به وإختصاصاته وهيكله التنظيمى ، أما المبحث الثانى فيتناول اختبارات الاستبانة و التحليل الإحصائى للبيانات ، أما المبحث الثالث فيتناول إختبارات الفروض الإحصائية الخاصة بالدراسة ، ثم النتائج و التوصيات المتعلقة بالدراسة.

منهج الدراسة

إستخدم الباحث المنهج الوصفي للتعبير عن الظاهرة بجمع البيانات عنها وتحديد الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها، من أجل معرفة مدى صلاحية الوضع أو الحاجة لإحداث تغييرات فيه، كما إستخدام المنهج الإستقرائي المكتبي بالإطلاع على المراجع للتوصل إلى عناصر وأدوات إدارة الإبداع والإبتكار ، ومدى تأثيرها على تميز الأداء فى المنظمات وعلاقتها بالبيئة الداخلية والخارجية.

عينة الدراسة

إستخدم الباحث طريقة العينة العشوائية الحكمية الطبقية، حيث تم توزيع ١٧٠ إستبانة على مجتمع الدراسة وهو العاملين بالجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، و تم استرداد ١٥٠ استبانة بنسبة ٨٨,٢% و لم يستبعد أي منها.

أداة الدراسة

أعد الباحث استمارة استقصاء حول " الاثر البيئى لاستخدام ادارة الابداع والابتكار– بالتطبيق على الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، تتضمن ٤٠ فقرة:

١. مدى توافر أدوات الإبداع والإبتكار بالجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ،(١٢ فقرة).
٢. الإمكانات والمعوقات البيئية للإبداع والإبتكاربالجهاز المركزى للتنظيم والإدارة (١٦ فقرة).
٣. أثر إستخدام أدوات الإبداع والإبتكار لتحقيق الأداءالمتميز بالجهاز (١٢ فقرة).

إستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين للفقرات.

كما إستخدم الباحث الاساليب الاحصائية مثل النسب المئوية والتكرارات، لوصف عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم، وإستخدم المتوسط الحسابي لتحديد الترتيب والاهمية النسبية لاستجابات الافراد داخل عينة الدراسة ، والانحراف المعيارى تجاه محاور وابعاد الدراسة، كما استخدم اختبار T–Test في حالة عينة واحدة للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

محددات الدراسة

تتطرق الدراسة إلى عناصر الإبداع الإدارى مثل(الأصالة والطلاقة ، المرونة ، المخاطرة و الحساسية تجاه المشكلات) وسمات المنظمات المتميزة مثل(الجودة الشاملة ،المعرفة والتعلم و تكنولوجيا المعلومات ، الإستثمار فى طاقات البشر) فقط.

من أهم **النتائج** التى توصل اليها الباحث من خلال الدراسة التطبيقية على الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، أنه بالنسبة للبيئة الادارية به : وجد أن الادارة تشجع العاملين على القيام بتبسيط إجراءات إنجاز المعاملات و لكنها لا تهتم بمكافأة السلوك الابداعى وتوفير مناخ مناسب للتعلم وتبادل الافكار، أما بالنسبة للبيئة التنظيمية بالجهاز : وجد أنه لا تتوافر به الإمكانات المادية أو البرامج اللازمة لتنمية الإبداع والحث على ممارسته ، وبالنسبة للبيئة الثقافية والاجتماعية: وجد أنه لا يتم تعريف الموظفين بكل المستجدات الخارجية المتعلقة بمجال أعمالهم و لا توجد قدرة عالية للادارة على إدارة الأزمات الناتجة من البيئة المحيطة، أما بالنسبة لبيئة القوانين والتشريعات للجهاز وجد أنها لا تتلائم مع أعمال الجهاز ولا تشجع على تطبيق الابداع والابتكار به و توجد بالبيئة المحيطة بالجهاز قوانين ولوائح تحد من تنمية القدرات الابداعية.

من أهم **المقترحات** التى يوصى بها الباحث أنه يجب على الادارة العليا بالجهاز الوعى بضرورة استخدام الادارة الابداعية بالجهاز المركزى للتنظيم والإدارة و نشر الثقافة و التفكير الابداعى للوصول لحلول ابتكارية للمشكلات التى تواجهها و ضرورة ايجاد طرق ابداعية تساعد على ايجاد التوازن بين المتطلبات والاعتبارات البيئية وترشيد استخدام الموارد المتاحة والتنمية والتطوير فى مختلف المجالات ، و ضرورة تبنى أساليب تنمية الاتجاهات الابتكارية والإبداعية وضرورة التدريب على الابتكار والإبداع والتطوير والاستراتيجيات الجديدة في هذا المجال وتهيئة المناخ المناسب للإبداع والابتكارات .