



كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

إطار متكامل لدور الابتكار في رفع الكفاءة الإنتاجية لقطاع  
النقل العام بمدينة القاهرة

بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

الباحث

رونالد نعيم عبدالله عوض

إشراف

أ.د/ بسام محمد الأحمدى	أ.د/ أسامة محمود فريد
أستاذ إدارة الأعمال المساعد	أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة – جامعة عين شمس	كلية التجارة – جامعة عين شمس

٢٠١١

شمس



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

### رسالة ماجستير

اسم الباحث: رونالد نعيم عبدالله عوض حنا.

عنوان الرسالة: إطار متكامل لدور الابتكار في رفع الكفاءة الإنتاجية لقطاع النقل  
العام بمدينة القاهرة.

الدرجة العلمية: ماجستير.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

(١) الأستاذ الدكتور / زكي محمود هاشم  
رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال - جامعة القاهرة وعميد كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة مصر الأسبق

(٢) الأستاذ الدكتور / عايدة سيد خطاب  
عضوأً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(٣) الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال (م) بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(٤) الأستاذ الدكتور / بسام محمد الأحمدى  
أستاذ إدارة الأعمال (م) بكلية التجارة - جامعة عين شمس

مشرفاً

مشرفاً بالاشتراك

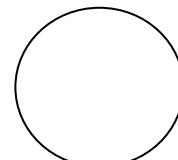
تاريخ البحث / ٢٠١١

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠١١ /

ختم الإجازة



موافقة مجلس الكلية

٢٠١١ / /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠١١ / /

# إهداء

إلى ...

أبى ... الحب والعطاء

أمى ... ينبع الحياة

زوجتي ... انشودة الحاضر وجنة

المستقبل

أبنتي ... أول زهرة فى بستان

حياتي



## شكر وتقدير

يسجد الباحث لله شاكراً نعمته و هباته التي لا تعد ولا تحصي وفيض كرمه الذي أنعم به على الباحث وأعطاه القدرة على إتمام مراحل البحث حتى خرج إلى حيز الوجود.

ويتقدم الباحث بأشكر وأمتنان لاستاذه أ.د/ أسامة محمود فريد أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية، وذلك لموافقته الإشراف على البحث، وما قدمه من العون والإرشاد للباحث خلال فترة إعداده، ودعمه المستمر بالنصائح والتوجيه، وهو الذي لم يدخل قط على الباحث بعلم لديه، فله من الباحث خالص التحية متمنياً لسيادته دوام الصحة والعافية ليفيد بعلمه المزيد من الباحثين.

كما يتوجه الباحث بتقديم الشكر والتقدير إلى أ.د/ بسام محمد الأحمدى أستاذ إدارة الأعمال المساعد ومنسق شعبة اللغات بالكلية، وذلك لقبوله الإشراف بالاشتراك على هذا البحث، وما بذله من جهد كبير ومتابعة مستمرة إختص بها الباحث في كل مراحل البحث، فله من الباحث جزيل الشكر والامتنان، جزاء الله عن الباحث خير الجزاء.

كما يشرف الباحث بتكرم أ.د/ عايدة سيد خطاب أستاذ إدارة الأعمال بالكلية بالموافقة على تحكيم الرسالة، متعمها الله بموفور الصحة والعافية وأمد في عمرها لتقيد بعلمه الراغبين فيه.

كما يسعد الباحث قبول أ.د/ زكي محمود هاشم أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة القاهرة والعميد الاسبق لكلية الادارة والاقتصاد بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، التكرم بالمشاركة في لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة شواغله، متعمها الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخراً لكل الباحثين.

كما يشكر الباحث أسرته على ما بذلوه من جهد لمساعدته على إتمام رسالته، وكذلك أصدقائه بجميع الأقسام بالكلية، كما يتوجه الباحث بالشكر إلى العاملين بالجهاز المركزي للمحاسبات جزاهم الله خيراً عن الباحث.

وأخيراً يتوجه الباحث إلى كل من قدم له عوناً - علمياً كان أو معنوياً - للمساعدة في إتمام البحث، لهم جميعاً جزيل الشكر.

## الفهرس

### أولاً: قائمة الموضوعات:

الصفحة	الموضوع
١٣-١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... مقدمة
٣	مصطلحات البحث
٥	مشكلة البحث
٧	أهداف البحث
٨	أهمية البحث
٩	فرضيات البحث
١٠	مجتمع وعينة البحث
١١	أسلوب ومنهج البحث
١٢	أساليب التحليل الإحصائي
١٢	تقسيم الدراسة
٤٣-٤٥	الفصل الثاني: الدراسات السابقة ..... مقدمة
١٧	الدراسات السابقة باللغة العربية
١٨	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
٣١	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
٤١	الخلاصة
٤٣	
٨٣-٤٥	الفصل الثالث: منظومة الابتكار ..... مقدمة
٤٧	ماهية الابتكار
٥٠	

الصفحة	الموضوع
٥٤	مقومات ومعوقات الابتكار.....
٥٨	التفكير الابتكارى والإبداعى.....
٦٢	التفكير الابتكارى باعتباره قدرة عقلية.....
٦٦	ما بين التغيير والابتكار.....
٧٤	الابتكار وتكنولوجيا المعلومات.....
٧٩	الابتكار والبحوث والتطوير.....
٨٣	الخلاصة.....
 الفصل الرابع: الإنتاجية وتحسين أداء المنظمات الخدمية	
١٢١-٨٥	.....
٨٧	مقدمة.....
٨٩	مفهوم الكفاءة الإنتاجية.....
٩٢	مؤشرات قياس الأداء المؤسسى.....
٩٦	أهمية الإنتاجية وطرق قياسها.....
١٠٣	العوامل المؤثرة على الإنتاجية.....
١١٠	الابتكار والكفاءة الإنتاجية.....
١٢١	الخلاصة.....
 الفصل الخامس: الخدمات العامة والنقل العام	
١٤٧-١٢٣	.....
١٢٥	مقدمة.....
١٢٧	تعريف وأنواع الخدمات.....
١٢٩	الفرق بين تقديم الخدمات وتصنيع السلع.....
١٣١	تعريف النقل وأهميته.....
١٣٣	تقسيمات وسائل النقل.....
١٣٥	خلفية عن هيئة النقل العام بالقاهرة.....
١٤٧	الخلاصة.....

الصفحة	الموضوع
١٧٦-١٤٩	الفصل السادس: الابتكار والكفاءة الإنتاجية لهيئة النقل العام ..... ١٥١ ..... مقدمة
١٥٦	١٥٦ ..... المتغير المستقل
١٦٤	١٦٤ ..... المتغير التابع
١٧٥	١٧٥ ..... إطار تقييم أثر الابتكار على الكفاءة الإنتاجية لهيئة النقل العام
١٧٦	١٧٦ ..... الخلاصة
٢٤٨-١٧٧	الفصل السابع: الدراسة التطبيقية ..... ١٧٩ ..... المقدمة
١٨٠	١٨٠ ..... المبحث الأول: تحليل البيانات واختبار الفرض الرئيسي الأول أثر الإنفاق على البحوث والتطوير على الكفاءة الإنتاجية لهيئة
١٨١	١٨١ ..... النقل العام..... أثر الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الإنتاجية لهيئة
٢٠٤	٢٠٤ ..... النقل العام..... خلاصة المبحث الأول
٢٢٠	٢٢٠ ..... المبحث الثاني: الدراسة الميدانية واختبار الفرض الرئيسي الثاني..
٢٢٢	٢٢٢ ..... معامل الثبات (الإعتمادية)
٢٢٣	٢٢٣ ..... Reliability.
٢٢٤	٢٢٤ ..... التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية.
٢٣٠	٢٣٠ ..... نتائج اختبار توزيع (T.test)
٢٣٩	٢٣٩ ..... اختبار توزيع ذو الحدين Binomial-test
٢٤٠	٢٤٠ ..... اختبار فرض الدراسة الميدانية.
٢٤٦	٢٤٦ ..... خلاصة المبحث الثاني
٢٤٧	٢٤٧ ..... الخلاصة

الصفحة	الموضوع
٢٦٣-٢٤٩	الفصل الثامن: خلاصة البحث والنتائج والتوصيات.....
٢٥١	مقدمة.....
٢٥٢	الخلاصة.....
٢٥٤	النتائج.....
٢٦١	التوصيات.....
٢٦٣	دراسات وأبحاث مقتربة.....
-٢٦٥	المراجع.....
٢٧٩	الملحق.....
٢٨١	

#### ثانياً: قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١-٦	الإنفاق على البحث والتطوير بتأثبيس هيئة النقل العام	١٥٦
٢-٦	تطور الإنفاق على البحث والتطوير وعلاقته بإيرادات ونفقات أتببيس هيئة النقل العام	١٤٨
٣-٦	الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بتأثبيس هيئة النقل العام	١٦٠
٤-٦	تطور الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات وعلاقته بإيرادات ونفقات أتببيس هيئة النقل العام	١٦٢
٥-٦	تطور أعداد العاملين بتأثبيس هيئة النقل العام والأجور الخاصة بهم	١٦٤
٦-٦	توزيع أجور العاملين بتأثبيس هيئة النقل العام وفقاً للبنود الأساسية	١٦٥
٧-٦	تطور الميزانية السنوية الخاصة بتأثبيس هيئة النقل العام	١٦٦
٨-٦	تطور نسبة الإنفاق على الأجور إلى إيرادات النشاط الجارى	١٦٧
٩-٦	توزيع إيرادات النشاط الجارى الخاصة بتأثبيس هيئة النقل العام	١٦٨

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
٦-١٠٦	توزيع النفقات الخاصة بأتوبيس هيئة النقل العام	١٦٩
٦-١١٦	تطور أعداد الأتوبيسات بهيئة النقل العام ونسبة التشغيل	١٧١
٦-١٢٦	تطور أعداد الركاب وإيرادات أتوبيس هيئة النقل العام من نقل الركاب	١٧٢
٦-١٣٦	تطور الإنفاق على الوقود والزيوت والقوى المحركة إلى إجمالي أتوبيس العهدة	١٧٣
٦-١٤٦	تطور الإنفاق على قطع الغيار والمهامات إلى إجمالي أتوبيس العهدة	١٧٤
٦-١٧	تطور مؤشرات كفاءة العاملين وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٨٢
٦-٢٧	تطور مؤشرات كفاءة إيرادات الخدمات المباعة وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٨٥
٦-٣٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي الإيرادات وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٨٧
٦-٤٧	تطور نفقات أتوبيس هيئة النقل العام وفقاً لما ورد بالحسابات الختامية	١٨٩
٦-٥٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي مصروف الأجر وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٩٠
٦-٦٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي المستلزمات السلعية وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٩٢
٦-٧٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي المستلزمات الخدمية وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٩٣
٦-٨٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي النفقات وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحث والتطوير	١٩٦
٦-٩٧	تطور مؤشرات العجز الجارى وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة	١٩٨

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١٠-٧	النقل العام على البحوث والتطوير	٢٠٠
١١-٧	تطور مؤشرات كفاءة المركبات وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة	٢٠٢
١٢-٧	النقل العام على البحوث والتطوير	٢٠٣
١٣-٧	تطور مؤشرات كفاءة استخدام المواد البترولية وعلاقتها بإنفاق	٢٠٤
١٤-٧	أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	٢٠٧
١٥-٧	تطور مؤشرات كفاءة إيرادات الخدمات المباعة وعلاقتها بإنفاق	٢٠٨
١٦-٧	أتوبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات	٢١٠
١٧-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي المستلزمات السلعية وعلاقتها	٢١١
١٨-٧	بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات	٢١٢
١٩-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي النفقات وعلاقتها بإنفاق	٢١٤
٢٠-٧	أتوبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات	٢١٥
٢١-٧	تطور مؤشرات كفاءة المركبات وعلاقتها بإنفاق	٢١٧
٢٢-٧	أتوبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات	٢١٨

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
أتبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات		٢٣-٧
٢١٩ تطور مؤشرات كفاءة استخدام مواد التربیت والتشحیم وعلاقتها بإنفاق أتبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات		٢٤-٧
٢٢٣ معامل الثبات (الاعتمادية)		٢٥-٧
٢٢٤ التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية لمحددات دعم الابتكار		٢٦-٧
٢٢٧ التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية لتفصیر الدور الحيوي للبحوث والتطوير في تنمية الابتكار		٢٧-٧
٢٢٨ التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية لتفصیر تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنمية دوافع العاملين نحو الابتكار		٢٨-٧
٢٣٠ نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدى تأثير متغيرات دعم الابتكار على محددات السلوك التنظيمي الدافعة للابتكار		٢٩-٧
٢٣١ نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدى تأثير متغيرات دعم الابتكار على العوامل التي تساعده على تنمية روح الابتكار داخل الهيئة		٣٠-٧
٢٣٣ نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدى تأثير متغيرات دعم الابتكار على العوامل التي تعيق الابتكار داخل الهيئة		٣١-٧
٢٣٤ نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدى تأثير العوامل التي تفسر دور الحيوي للبحوث والتطوير في تنمية الابتكار داخل الهيئة		٣٢-٧
٢٣٥ نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الدوافع الابتكارية للعاملين		٣٣-٧
٢٣٧ تقنيات المعلومات لتنمية الدوافع الابتكارية للعاملين		٣٤-٧
٢٣٨ نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية إنتاجية الهيئة		٣٥-٧
٢٣٩ نتائج اختبار Binomial Test للتحقق من علم العاملين بأهداف		

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	المنظمة وأهداف تكنولوجيا المعلومات	
٢٤١	نتائج اختبار ANOVA تبعاً لاختلاف المستوى العملي	٣٦-٧
٢٤١	نتائج اختبار Kruska-Wallis تبعاً لاختلاف المستوى العملي	٣٧-٧
٢٤٢	نتائج اختبار ANOVA تبعاً لاختلاف الدرجة الوظيفية	٣٨-٧
٢٤٣	نتائج اختبار Kruska-Wallis تبعاً لاختلاف الدرجة الوظيفية	٣٩-٧
٢٤٤	نتائج اختبار ANOVA تبعاً لاختلاف عدد سنوات العمل بالهيئة	٤٠-٧
٢٤٤	نتائج اختبار Kruska-Wallis تبعاً لاختلاف عدد سنوات العمل بالهيئة	٤١-٧

### ثالثاً: قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
٣٠	نموذج مقترن لتفعيل الابتكار في ضوء مفهوم النظم	١-٢
٥٤	عملية الابتكار	١-٣
٦٧	هيكل التغيير التنظيمي وتطبيق الاستراتيجية	٢-٣
٦٨	الابتكار والتغيير التنظيمي	٣-٣
٧٧	دورة التكنولوجيا	٤-٣
٨١	أنواع البحوث والتطوير	٥-٣
٩٦	قياس الأداء المؤسسى	١-٤
١١٣	متطلبات خلق مناخ تنظيمي مواتى للابتكار	٢-٤
١٣٣	الأهمية النسبية للطلب على خدمات النقل	١-٥

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
١٥٧	تطور الإنفاق على البحوث والتطوير بأتوبيس هيئة النقل العام	١-٦
١٥٩	تطور الإنفاق على البحوث والتطوير بالنسبة لإيرادات ونفقات أتوبيس هيئة النقل العام	٢-٦
١٦١	تطور الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بأتوبيس هيئة النقل العام	٣-٦
١٦٣	تطور الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لإيرادات ونفقات أتوبيس هيئة النقل العام	٤-٦
١٧٥	إطار تقييم أثر الابتكار على الكفاءة الإنتاجية لهيئة النقل العام	٥-٦