



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 الأحمدي

أ.د/ أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة – جامعة عين شمس

كلية التجارة – جامعة عين

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/ زكى محمود هاشم
رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال – جامعة القاهرة وعميد كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة مصر الأسبق
(٢) الأستاذ الدكتور/ عايده سيد خطاب
عضواً

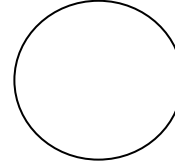
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس
(٣) الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد
مشرفاً

أستاذ إدارة الأعمال (م) بكلية التجارة – جامعة عين شمس
(٤) الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدي
مشرفاً بالاشتراك
أستاذ إدارة الأعمال (م) بكلية التجارة – جامعة عين شمس

تاريخ البحث / / ٢٠١١
الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ
٢٠١١ / /

ختم الإجازة



موافقة مجلس الجامعة
٢٠١١ / /

موافقة مجلس الكلية
٢٠١١ / /

إهداء

إلى...

أبى ... الحب والعطاء

أمى ... ينبوع الحياة

زوجتي ... انشودة الحاضر وجنة
المستقبل

أبنتي ... أول زهرة فى بستان
حياتي

شكر وتقدير

يسجد الباحث لله شاكرًا نعمته وهباته التي لا تعد ولا تحصى وفيض كرمه الذي أنعم به علي الباحث وأعطاه القدرة علي إتمام مراحل البحث حتي خرج إلي حيز الوجود.

ويتقدم الباحث بأسمي آيات الشكر والامتنان لأستاذه أ.د/ أسامة محمود فريد أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية، وذلك لموافقته الإشراف علي البحث، وما قدمه من العون والإرشاد للباحث خلال فترة إعدادة، ودعمه المستمر بالنصح والتوجيه، وهو الذي لم ييخل قط علي الباحث بعلم لديه، فله من الباحث خالص التحية متمنياً لسيادته دوام الصحة والعافية ليفيد بعلمه المزيد من الباحثين.

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

كما يشرف الباحث بتكرم أ.د/ عايذة سيد خطاب أستاذ إدارة الأعمال بالكلية بالموافقة على تحكيم الرسالة، متعها الله بموفور الصحة والعافية وأمد في عمرها لتفيد بعلمها الراغبين فيه.

كما يسعد الباحث قبول أ.د/ زكى محمود هاشم أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة القاهرة والعميد الاسبق لكلية الإدارة والاقتصاد بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، التكرم بالمشاركة فى لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة شواغله، متعه 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 الى العاملين بالجهاز المركزى للمحاسبات جزاهم الله خيراً عن الباحث.

وأخيراً يتوجه الباحث بالشكر إلي 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
٣	مقدمة.....
٥	مصطلحات البحث.....
٧	مشكلة البحث.....
٨	أهداف البحث.....
٨	أهمية البحث.....
٩	فروض البحث.....
١٠	مجتمع وعينة البحث.....
١١	أسلوب ومنهج البحث.....
١٢	أساليب التحليل الإحصائي.....
١٢	تقسيم الدراسة.....
٤٣-١٥	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٧	مقدمة.....
١٨	الدراسات السابقة باللغة العربية.....
٣١	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.....
٤١	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
٤٣	الخلاصة.....
٨٣-٤٥	الفصل الثالث: منظومة الابتكار.....
٤٧	مقدمة.....
٥٠	ماهية الابتكار.....

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.....
١٢١-٨٥	الفصل الرابع: الإنتاجية وتحسين أداء المنظمات الخدمية
٨٧
٨٩	مقدمة.....
٩٢	مفهوم الكفاءة الإنتاجية.....
٩٦	مؤشرات قياس الأداء المؤسسى.....
١٠٣	أهمية الإنتاجية وطرق قياسها.....
١١٠	العوامل المؤثرة على الإنتاجية.....
١٢١	الابتكار والكفاءة الإنتاجية.....
	الخلاصة.....
١٤٧-١٢٣	الفصل الخامس: الخدمات العامة والنقل العام.....
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.....

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

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

ثانياً: قائمة الجداول:

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

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١٠-٦	توزيع النفقات الخاصة بتوبييس هيئة النقل العام	١٦٩
١١-٦	تطور أعداد الأتوبيسات بهيئة النقل العام ونسبة التشغيل	١٧١
١٢-٦	تطور أعداد الركاب وإيرادات أتوبيس هيئة النقل العام من نقل الركاب	١٧٢
١٣-٦	تطور الإنفاق على الوقود والزيوت والقوى المحركة إلى إجمالي أتوبيس العهدة	١٧٣
١٤-٦	تطور الإنفاق على قطع الغيار والمهمات إلى إجمالي أتوبيس العهدة	١٧٤
١-٧	تطور مؤشرات كفاءة العاملين وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٨٢
٢-٧	تطور مؤشرات كفاءة إيرادات الخدمات المباعة وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٨٥
٣-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي الإيرادات وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٨٧
٤-٧	تطور نفقات أتوبيس هيئة النقل العام وفقاً لما ورد بالحسابات الختامية	١٨٩
٥-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي مصروف الأجور وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٩٠
٦-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي المستلزمات السلعية وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٩٢
٧-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي المستلزمات الخدمية وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٩٣
٨-٧	تطور مؤشرات كفاءة إجمالي النفقات وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على البحوث والتطوير	١٩٦
٩-٧	تطور مؤشرات العجز الجارى وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة	١٩٨

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

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
	أتوبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات	
٢٣-٧	تطور مؤشرات كفاءة استخدام مواد التزييت والتشحيم وعلاقتها بإنفاق أتوبيس هيئة النقل العام على تكنولوجيا المعلومات	٢١٩
٢٤-٧	معامل الثبات (الإعتمادية)	٢٢٣
٢٥-٧	التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية لمحددات دعم الابتكار	٢٢٤
٢٦-٧	التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية لتفسير الدور الحيوى للبحوث والتطوير فى تنمية الابتكار	٢٢٧
٢٧-٧	التكرارات النسبية والمطلقة والأهمية النسبية لتفسير تأثير تكنولوجيا المعلومات علي تنمية دوافع العاملين نحو الابتكار	٢٢٨
٢٨-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدي تأثير متغيرات دعم الابتكار علي محددات السلوك التنظيمى الدافعة للابتكار	٢٣٠
٢٩-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدي تأثير متغيرات دعم الابتكار علي العوامل التى تساعد على تنمية روح الابتكار داخل الهيئة	٢٣١
٣٠-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدي تأثير متغيرات دعم الابتكار علي العوامل التى تعيق الابتكار داخل الهيئة	٢٣٣
٣١-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مدي تأثير العوامل التى تفسر الدور الحيوى للبحوث والتطوير في تنمية الابتكار داخل الهيئة	٢٣٤
٣٢-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مساهمة تكنولوجيا المعلومات فى تنمية الدوافع الابتكارية للعاملين	٢٣٥
٣٣-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مساهمة الهيئة فى إدخال تكنولوجيا المعلومات لتنمية الدوافع الابتكارية للعاملين	٢٣٧
٣٤-٧	نتائج اختبار توزيع (t) للتحقق من مساهمة تكنولوجيا المعلومات فى تنمية إنتاجية الهيئة	٢٣٨
٣٥-٧	نتائج اختبار Binomial Test للتحقق من علم العاملين بأهداف	٢٣٩

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

ثالثاً: قائمة الأشكال:

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

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