

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي - ليبيا

د. وائل محمد جبريل* & د. أحمد محمد العوامي *

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الأتية: (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) ؛ أيضاً هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة الابتكار بالشركة محل الدراسة من خلال الأبعاد التالية : (الابتكار الإداري ، الابتكار التقني ، الابتكار الإضافي)، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية للدعم التنظيمي على إدارة الابتكار ، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة ، فقد قام الباحثان بتطوير استبانة معتمداً على بعض الدراسات السابقة، حيث تم التأكد من مصداقيتها و معامل الثبات لها ، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي الليبية، والذي بلغ قوامه ب (1090) عاملاً ، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول **krejcie and Morgan** (1970) ، حيث تحدد حجمها بعدد (287) عاملاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (189) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS)، حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي : كشفت الدراسة أن المستوى العام للدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة قيد الدراسة جاء مرتفعاً ، كما بينت الدراسة أن المستوى العام لإدارة الابتكار جاء مرتفعاً، أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على إدارة الابتكار عند مستوى دلالة معنوية (1%)، كشفت الدراسة أيضاً أن معامل التحديد لنموذج الدعم التنظيمي حول إدارة الابتكار يفسر بنسبة (59.80%) من التباين في ممارسة إدارة الابتكار ، بينما (40.20%) من قيمة التغيرات تُعزى لمتغيرات أخرى ، كما تبين أن أكثر أبعاد الدعم التنظيمي تأثيراً على مستوى إدارة الابتكار تمثل في بُعد العدالة التنظيمية ، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها لتعزيز من مستوى الدعم التنظيمي وتدعيم إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط في ليبيا.

الكلمات الدالة: الدعم التنظيمي ، إدارة الابتكار ، شركة البريقة لتسويق النفط ، مدينة بنغازي - ليبيا .

* مدير مكتب البحوث والدراسات العلمية بمركز المختار-جامعة عمر المختار(ليبيا)

** كلية الاقتصاد/ البيضاء - جامعة عمر المختار(ليبيا)

Abstract

The study aimed to identify the level of organizational support among the employees at the Company of Al-Brega for Oil Marketing in Benghazi through the following dimensions: (organizational justice, conduct of the leaders in support of subordinates, participation in decision-making, support and assertiveness among workers). The study also aimed to identify the level of innovation management in the company under study through the following dimensions: (administration innovation, technical innovation, Ancillary innovation), besides identifying the nature of the influential relationship of the organizational support to innovation management. The study followed the case study method to achieve its objectives. Based on that, the researcher developed a questionnaire based on some previous studies, which they were sure of their validity and reliability coefficient. The study population included all employees at the above mentioned company, totaling (1090) employees, and in order to determine the sample size, the researcher has relied on krejcie and Morgan table (1970), and the sample size was found to be (287) employees selected by the simple random sample method. After the distribution of the questionnaire, (189) valid forms were retrieval for a statistical analysis, which was done by computerized method using a statistical software program provided in the (SPSS). The reached results are summarized as follows: The study revealed that the overall level of organizational support among the employees at the company under study came high. It also showed that the overall level of innovation management came high too. Moreover, the study showed a significant effect for statistical organizational support on innovation management at a level of significance (1%). It also showed that the coefficient of determination of the organizational support model on innovation management interpreted by (59.80%) of the variance in the practice of innovation management , while (40.20%) of the value changes due to other variables. It turns out to notice that the most organizational support dimension which has an impact on the level of innovation management represented in the dimension of 'the organizational justice'. Finally, the study provided a set of recommendations that will hopefully be followed for the sake of enhancing the level of organizational support and to strengthen the management innovation at the company of Al-Brega oil Marketing in Libya.

Keywords: Organizational Support, Innovation Management, Company of Al-Brega Oil Marketing, Benghazi / Libya.

1. المقدمة Introduction:

إن حاجة المنظمات للابتكار تُعد مطلباً ملحاً لكل منظمة عامة أم خاصة، لأن المنظمة التي لا تبتكر ولا تبدع في وقتنا الحاضر مصيرها الفشل والتردي، وذلك لأن البقاء في عالم اليوم للأفضل في ظل المنافسة الشديدة والتحديات الكبيرة الناتجة عن مستجدات العولمة والتطور التقني الهائل وغيره؛ مما لا شك فيه أن نضوب الفكر الابتكاري أو عدم توفر الفرص لظهور القدرات الابتكارية لممارسة دورها في التغيير والتطوير سيؤدي حتماً إلى مشكلات عديدة للمنظمة، ويمثل الابتكار مفتاح المستقبل لأي منظمة، وبدونه لا تستطيع المنظمات العبور إلى هذا المستقبل مهما كانت كفاءتها الحالية، فالابتكار هو المجال الأكثر أهمية في تعزيز علاقة التفاعل بين المنظمة وبيئتها، كما أن العمل الابتكاري يعمل على إيجاد الحلول للمشكلات الداخلية والخارجية للمنظمة، وينمي العنصر البشري في المنظمة وبالأخص المدير على اعتبار أن المدير هو جوهر عملية الابتكار (الجعافرة، 2013)؛ وهذا ما أشار إليه (الحقباتي، 1997) إن الابتكار يمثل إحدى الوظائف الرئيسية لمدير المنظمة ويُعد مطلباً استراتيجياً .

لذا يرى كثير من كتاب الإدارة والمديرون اليوم، أن المنظمة المعاصرة تعيش في ظروف متغيرة ومعقدة ، وأن الحاجة إلى الإبداع تفرضها التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وغيرها في المجتمع ، وحاجة المنظمات إلى الإبداع حاجة ملحة، فقد أكد (دراكر، 1995) على هذه الحاجة بقوله: الإبداع ليس اصطلاحاً فنياً، بل هو اصطلاح اقتصادي واجتماعي ، كما أنه لا يقاس بالعلم والتكنولوجيا ، ولكنه يُقاس بالتغيير الذي يحدث في البيئة الاجتماعية والاقتصادية، وفي سلوك الناس كمستهلكين أو منتجين أو مواطنين، كما أوضح (الحقباتي، 1997) أن أرنيسيت ديل عدّ الإبداع إحدى الوظائف الرئيسية لمدير المنظمة لذلك فإن إعداد مؤسسات الإدارة وتمكينها من أداء دورها الجديد بوصفها إدارة تغيير وإبداع يُعد مطلباً استراتيجياً .

ويذكر (Morrman, et al., 1998) إن العوامل و المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر تنظيمياً تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، كذلك تشابكت علاقة تلك العوامل والمتغيرات فيما بينها داخلياً وإن كانت تهدف جميعاً إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية معاً، حيث تتيح تلك العوامل إشباعاً لحاجات ودوافع العاملين، ومن أهمها : العدالة التنظيمية، الدعم القيادي، الدعم التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الكفاءة الاجتماعية ، تمكين العاملين ، دعم و تأكيد الذات ، تنمية درجة الاستقلالية في العمل .. وغيرها من العوامل والمتغيرات (المغربي، 2003).

ويعد الدعم التنظيمي المدرك من الموضوعات الحديثة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين ، إذ أن إدراك أهمية العلاقة التبادلية بين المنظمة والعاملين فيها سوف يجعل من هذه المنظمات أكثر قدرة على تحقيق الميزة التنافسية ومن العاملين أكثر التزاماً تجاه منظماتهم ، حيث أن حصول العاملين على المزيد

من المزايا المتعلقة بالراتب والترقيات والتطوير الوظيفي تدل على التقييم الإيجابي للمنظمة لمساهماتهم وبالتالي المساهمة في الدعم التنظيمي المدرك، والدعم التنظيمي يزيد بدوره من توقعات العاملين بان الأداء العالي سوف يحظى بالمكافأة (أبو رمان وآخرون، 2012).

وعلى الرغم من أن هناك عوامل كثيرة داخل المنظمة وخارجها قد تؤثر على مستوى إدارة الابتكار إلا أن هناك العديد من الدراسات التي تشير إلى أن الدعم التنظيمي قد يؤدي دوراً هاماً في خلق البيئة الإدارية الملائمة نحو خلق موظفين ذو قدرة على الابتكار والإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة الأعمال (Eisenberger et.al,1990; Cramm ; Rhoades, et al., 2002)؛ بطانية ، 2008؛ الحراحشة والهيبي، 2006 ، العنزي والقرني (2018)؛ ومن هنا تقع المسؤولية الكبيرة والدور الأساس على مديري المنظمات في تطوير ورفع مستوى الدعم فيها، وتوفير مناخ إداري يشجع وينمي القدرات للأفراد العاملين داخل هذه المنظمات، الأمر الذي من شأنه أن يحقق زيادة في الرضا الوظيفي وانخفاض الاتجاهات السلبية التي يحملونها تجاه العمل وزيادة رغبتهم في البقاء بالمنظمة.

وليبيبا باعتبارها إحدى الدول النامية التي تسعى للنهوض بمستوى مؤسساتها لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، يجب أن تُبدي اهتماماً للدعم التنظيمي ، وذلك من خلال إبراز أهميته وتفعيله ، إضافة الى تنمية إدارة الابتكار بها، والتي أصبحت محور اهتمام المنظمات المعاصرة في سعيها المستمر للاهتمام بالأداء الفعال، خاصةً قطاع النفط والذي يعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية في ليبيا، بل يكاد يكون المصدر الأساس لإيرادات الدولة ، فهو يقوم بتوفير مادة النفط الخام التي تعتبر مادة مهمة وإستراتيجية ، وتستخدم في العديد من المجالات سواء في التصدير أو للاستخدام داخل البلاد ، لكن رغم الأهمية البالغة لهذا القطاع إلا أنه لم يحظَ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين على حد علم الباحثين ، وهذا مما حدا بالباحثين اجراء هذه الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة التأثيرية بين الدعم التنظيمي و إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا.

II. مشكلة الدراسة **The Problem of The Study** : يُمثل الابتكار والإبداع أحد

المتطلبات الأساسية في الإدارة المعاصرة ، إذ لم يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها بالطرائق الروتينية التقليدية، لأن الاستمرار بها قد يؤدي إلى فشل المنظمة، لذلك فإن المنظمات من أجل ضمان بقائها واستمرارها ، يجب أن لا تقف حد الكفاءة ، بمعنى أنّ تقوم بعمل الأشياء بطريقة صحيحة ، وإنما يجب أن يكون طموحاتها أبعد من ذلك ، بحيث يكون الابتكار والإبداع هي السمات المميزة لأدائها (الصرن ، 2001 : 17)، وهذا ما أشار إليه زناتي (2003) لم تعد أهمية الابتكار في منظمات الاعمال تحتاج إلى مزيد من التوضيح، فلقد أصبح معروفاً أن نمو وتطور منظمات الأعمال يحتاج في المقام الأول إلى أفراد يتوافر فيهم القدرة على الابتكار، ولذا، فمن الضروري أن تهتم الإدارة العليا بالدعم التنظيمي الملائم لإحداث عملية الابتكار في المنظمة؛ ونظراً لأهمية موضوعي

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
الدعم التنظيمي و إدارة الابتكار كما تحدثنا آنفاً، فإن الباحثان شعوراً منهما بأهمية الدراسة سوف
يقوما بدراسة العلاقة التأثيرية بين الدعم التنظيمي وإدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة
بنغازي في ليبيا ؛ تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما مستوى إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية:
(الابتكار الإداري ، الابتكار التقني ، الابتكار الإضافي)؟.
- ما مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال
الأبعاد التالية: (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات،
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) ؟.
- هل هناك أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على إدارة الابتكار لشركة البريقة لتسويق النفط
محل الدراسة ؟ .
- ما هي أكثر أبعاد الدعم التنظيمي تأثيراً على إدارة الابتكار لشركة البريقة لتسويق النفط قيد
الدراسة ؟ .

III – أهداف الدراسة Objectives of the Study:

- التعرف على مستوى إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد
الآتية : (الابتكار الإداري ، الابتكار التقني ، الابتكار الإضافي).
- تبيان مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من
خلال الأبعاد التالية : (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ
القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) .
- التعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية بين الدعم التنظيمي وإدارة الابتكار لشركة البريقة لتسويق
النفط محل الدراسة.
- التعرف على أكثر أبعاد الدعم التنظيمي تأثيراً على إدارة الابتكار لشركة البريقة لتسويق النفط قيد
الدراسة.
- التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الاسترشاد بها في تدعيم الدعم التنظيمي وتعزيز
إدارة الابتكار بشركة البريقة قيد الدراسة.

IV – أهمية الدراسة Importance of the Study:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الدعم التنظيمي والذي يخلق لدى الموظف شعوراً
بأن المنظمة مهتمة به وتقدر اسهاماته في نجاحها، إن هذا الاهتمام سوف ينعكس في أداء
المنظمة نحو تحسن الاداء المؤسسي العام .

- تكمن أهمية الدراسة أيضاً من أهمية موضوع إدارة الابتكار والذي يُعد من أكثر الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً في ميدان إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي باعتباره أحد أهم الأسس البنائية للمزايا التنافسية على المدى الطويل.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضاً باعتبارها الدراسة الأولى في البيئة الليبية والتي تحاول التعرف على أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا، على حد علم الباحثان .
- قد تفيد الدراسة الإدارة العليا بشركة البريقة لتسويق النفط بما تتكشف من نتائج حول موضوع البحث.
- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية ، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.
- فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

V- فرضيات الدراسة **Study Hypothesis**: في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت

فرضية الدراسة الرئيسة على النحو التالي :-

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية على النحو التالي :

فرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

فرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لسلوك القادة لمساندة المرؤوسين على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

فرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

فرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لدعم وتأكيد الذات لدى العاملين على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

VI- حدود الدراسة **Limitations of the Study**:

- **الحدود الموضوعية** : اقتصرت الدراسة على دراسة الدعم التنظيمي من خلال الأبعاد الآتية : (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى

العاملين)، وأثره على إدارة الابتكار من خلال الأبعاد التالية: (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، الابتكار الإضافي)

• **الحدود المكانية:** اقتصرَت هذه الدراسة على العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا.

• **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2016/2015.

VII- مصطلحات الدراسة :

7-1 **الدعم التنظيمي:** بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته وتعتني به وترعاه ، كما إن الموظف يميل الى تقدير الجهود والمكافآت المقدمة من المنظمة وينظر الى ذلك بأن المنظمة تقدر مساهمة الموظفين وتهتم برفاهيتهم (Eisenberger,1990) .

7-2 **إدارة الابتكار:** بأنها عملية إدارية ناتجة عن تبني الافكار المتميزة والتي تعمل في إطار بيئة مساعدة في تدعيم تلك الافكار والابداعات بحيث تكون لها تأثيرات ايجابية على المنظمة أو المؤسسة فضلاً عن ذلك تساعد على الاستغلال الامثل للموارد المتاحة وتوظيفها توظيفاً كاملاً، كما يمكن تعريف إدارة الابتكار بأنها عملية تجميع الأفكار والإبداعات المتميزة وتبني المعرفة بكفاءة وإدارة قاعدة المعلومات، وتسهيل المشاركة فيها، من أجل تطبيقها بفعالية في المنظمة (الرفيق ، 2015 : 260) .

VIII- الاطار النظري والدراسات السابقة:

8-1 الدعم التنظيمي Organizational Support :

تسعى المنظمات على اختلافها للتكيف مع متغيرات ومتطلبات البيئة المحيطة بها ويمثل حسن التعامل مع البيئة الداخلية والعاملين بالمنظمات من أهم أسس النجاح للمنظمات، وفي سبيل تحقيق مستويات أداء أفضل لابد وأن تعتمد على الموارد البشرية والعمل على توفير الدعم التنظيمي الكاف لكي يشارك العاملون في تحقيق أهداف المنظمة ومبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها.

إن العاملين في المنظمات يتعرضون لعوامل معقدة ومتداخلة منها العوامل النفسية والاجتماعية، وتنعكس على أدائهم التنظيمي بشكل كبير، الأمر الذي بات لزاماً على المنظمات القيام بأنشطة حرة تلقائية اختيارية لتقديم المساعدة والمساندة للعاملين تؤخذ كدليل على مساندة وتأييد المنظمة واهتمامها بموظفيها لخلق دافعية أفضل للإنجاز لديهم؛ ينبثق مفهوم الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange والمنفعة المتبادلة Benefits Exchange وقد ساهمت هذه النظريات في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، وقد كان لعisenberger المساهمة الأكبر في مجال تطبيق هاتين النظريتين وتوظيفهما لأجل بيان وتفسير العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها ، حيث يبنون إدراكات عامة عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم ،

ومن بينها المعتقدات العامة التي تتحدث عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها واهتمامها بمصلحتهم وهذا ما يسمى بالدعم التنظيمي (أبو رمان وآخرون، 2012).

8-1-1 تعريف الدعم التنظيمي Definition of Organizational Support: يُعرف بأنه تصورات الموظفين عن درجة اهتمام المنظمة برافاهم وتقديرها لمساهماتهم، ويخضع الدعم التنظيمي لنظرية التبادل الاجتماعي بين العمال وأصحاب العمل أي أن الدعم التنظيمي يعني ما قامت به المنظمة تجاههم، كما يعتقد العاملون؛ وتقوم الفكرة الرئيسية لنظرية الدعم التنظيمي على افتراض أن العاملين يفترضون أن المنظمة لديها توجهاً إيجابياً أو سلبياً تجاههم حول الاعتراف بمساهماتهم والحرص على مصالحهم، والمثال الأقرب لهذه العلاقة هي نقاط البيع وجودة تعاملها مع الزبائن James Kurtessis et al (2015). كما عرّف الدعم التنظيمي بأنه انعكاس للعلاقة بين المنظمة والعاملين فيها وتتحصر هذه العلاقة وفق هذا المفهوم بالدعم الذي تقدمه إدارة المنظمة والذي يُشكل مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تقوم الإدارة بتوجيهها إلى العاملين فيه سواء ما تعلق منها بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتحسين الأداء، وأجراء تغييرات في أجواء العمل، والفرص المتاحة للترقية، والإثراء الوظيفي، وغيرها من أشكال وأبعاد الدعم (Allen et al , 2003). ومفتاح نظرية الدعم التنظيمي مبني على قاعدة التعامل بالمثل، والتي تطبق على العلاقة بين العمال وصاحب العمل، تُشير إلى درجة المعاملة التفضيلية التي يحصل عليها العاملون نظير جهدهم ومساهماتهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.

ويترتب على إدراك الدعم التنظيمي فوائد لكل من الأفراد والمنظمات منها (المغربي، 2003):

- 1- يسهم في تحقيق وتعزيز التنمية الذاتية للعاملين، فشعور العاملين وإدراكهم بأن المنظمة تساندهم يعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبراتهم سواءً عن طريق التدريب الرسمي أو غير الرسمي.
- 2- يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تحقق الكفاءة التنظيمية للمنظمة.
- 3- يعمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها، حيث يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين مما يدفعهم لإتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار.
- 5- تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فلقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب.
- 6- زيادة درجة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، حيث أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام التنظيمي وإدراك الدعم التنظيمي، فكلما كان هناك إدراك للدعم التنظيمي لدى الأفراد زادت درجة الالتزام التنظيمي الوجداني لديهم.

- 7- اهتمام المديرين بدعم وتنمية تابعيهم، فالمنظمات التي تبذل جهودها لتنمية مديريها تحقق منافع مزدوجة عن طريق جعل المديرين أكثر التزاماً من جهة، وأكثر ميلاً لتنمية تابعيهم من جهة أخرى.
- 8- تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والابتكاري والذي تم التوصل إليه من دراسات ميول الأفراد لمساعدة منظماتهم، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المعدلات العالية لإدراك الدعم التنظيمي يتمتعون بدرجات عالية من الارتباط العاطفي تجاه التنظيم الذي ينتسبون إليه (Rhoades, et al., 2002).

8-1-2 أبعاد الدعم التنظيمي Dimensions of Organizational Support

تناول الباحثون والمهتمون بأبعاد الدعم التنظيمي من أوجه مختلفة، لكنها تبقى متشابهة في جوهرها، حيث يرى (Kurtessis et al (2015) بأن أبعاد الدعم التنظيمي تتمثل في: تأكيد الذات . التبادل الاجتماعي. العدالة. تحقيق أو تعزيز الذات . بينما (Rhoades and Eisenberger (2002 تناولا الدعم التنظيمي من حيث الدعم على العدالة أو الانصاف. دعم المشرفين. الالتزام التنظيمي العاطفي أو الوجداني. المكافأة مقابل الأداء المتميز. شروط الوظيفة؛ أما (James et al (2012 فقد ركزوا على في دراسة الدعم على العوامل التالية : النمط الاجتماعي السائد بين العاملين في المنظمة. حجم شبكة العلاقات الاجتماعية. كثافة العلاقات الاجتماعية. جودة العلاقات الاجتماعية بين العاملين؛ في حين تناول أبو رمان (2012) الدعم التنظيمي من خلال الأبعاد التالية: سياسة الاحتفاظ بالعاملين. أداء العاملين. فرص الترقية والمكافأة. الاهتمام بمصالح العاملين. تقدير الجهود. ظروف العمل . الإثراء الوظيفي. الأجور العادلة. معالجة المشاكل والتذمرات. مراعاة آراء وأهداف العاملين. الدعم الإشرافي؛ بينما أشار المغربي (2003) إلى أبعاد الدعم التالية : العدالة التنظيمية. سلوك القادة لمساندة للمرؤوسين. المشاركة في اتخاذ القرار. دعم وتأكيد الذات؛ وأخيراً اقتصر (Esra (2015 على الأبعاد الأتية : الانصاف. العدالة . المكافأة . اتساقاً على ما تقدم وانسجاماً مع طبيعة الدراسة وتجسيدها للأبعاد المشتركة بين آراء الباحثين ، فإن هذه الدراسة سوف تعتمد على أبعاد الدعم التنظيمي التالية:

• **العدالة التنظيمية :** يذكر (Nadiri and Tanova (2010 العدالة التنظيمية على أنها العدالة المدركة من قبل الافراد للتبادلات التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الموظف مع مدرائه والموظفين وزملائه بنفس رتبة العمل وبالعلاقة مع منظمته كنظام اجتماعي (نوح ، 2013 : 17)، وينقسم مفهوم العدالة التنظيمية إلى نوعين رئيسيين أحدهما عدالة التوزيع Distributive Justice وتشير إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف ، والأخرى عدالة الإجراءات Procedural Justice وتمثل إحساس العاملين بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات ، ويضيف البعض نوعاً ثالثاً يسمى عدالة التعاملات Interactional Justice (المغربي ، 2003) .

• **سلوك القادة المساند للمرؤوسين:** ويمثل مدى المساندة والتأييد التي يشعر بها الفرد من رئيسه بالمنظمة ومدى قيام الرئيس بدعم مرؤوسيه وتابعيه بالإرشاد والتوجيه ومعاملتهم بحيادية وعدالة وتقدير مساهمتهم في انجاز اهداف المنظمة (شاهين، 2002).

• **المشاركة في اتخاذ القرار:** يستمد النظام قوته وتماسكه واستمراره على مدى مشاركة افراده في صناعة القرارات الذي يحقق المنفعة والفائدة لطرفي العلاقة وهي المنظمة والمرؤوس مع عدم الاخلال بالرؤية المستقبلية للمنظمة وهذا يعتمد على مدى دعم النظام وتحريك دوافع الموظفين لتحقيق هذه المعادلة (الشعلان ، 2014 : 155).

• **دعم وتأكيد الذات لدى العاملين :** يُشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعدد مثل تنوع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأكيد الذات لدى الأفراد (ماضي، 2014: 22).

2-8 إدارة الابتكار Innovation Management: يمثل الابتكار أحد الضرورات الأساسية في المنظمات الحديثة ، وذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات المختلفة ، مما حدا بكثير من هذه المنظمات إلى التجاوب السريع والفعال مع المتغيرات الحديثة والمتسارعة في عالم اليوم، عالم الابتكار، الذي أصبح الابتكار فيه يُمثل عنواناً لجميع منظمات العصر الحديث ، ولكي تحقق المنظمة أهدافها، لابد أن تجعل الابتكار قيمة في المنظمة، وجزءاً لا يتجزأ من إستراتيجيتها ومستقبلها، وهذا في حد ذاته شرطاً لبقاء المنظمة واستمرار نشاطها.

1-2-8 تعريف الابتكار Definition of Innovation: للأهمية المتزايدة للابتكار، جعل علماء ومفكري الإدارة يجتهدون في إبراز تعريف الابتكار أملاً منهم في إتضاح صورته بشكل جلي، فتم تعريفه على أنه "محصلة تفاعل بين الفرد بقدراته امكانياته والبيئة المحيطة سواء كانت داخلية أم خارجية، فالفرد هو محور كل جديد وذلك على الرغم من أن البيئة هي التي تفرض عليه القيود أو تمنحه التسهيلات التي تساعد على الابتكار" (زناتي، 2003 : 150) ، بينما عرف (سالم) "الابتكار التصرف الذي يسبق الإبداع في صيغته النهائية" سالم (سالم ، 1999 : 100)؛ وتناولت (نصر، 2008) الابتكار على أنه قدرة القائد على إبتكار أساليب وأفكار ووسائل جديدة يمكن أن تلقى التجاوب الامثل من العاملين وتحفزهم لاستثمار قدراتهم لتحقيق الاهداف التنظيمية، في حين يرى (Schermerhor , et.al., 1997: 409) أن الابتكار نشاط معقد، متعدد الاطوار (مبادأة، تبني ، تنفيذ)، وكل طور يتطلب (وقت وقرارات واستراتيجيات وظروف بيئية وهيكل) تتباين من مرحلة إلى أخرى، كما يُشير (Kotelnikov, 2003:5) إلى الابتكار مفهوم العمل Business Concept Innovation، مُشيراً إلى أنه يُدعم الميزة التنافسية للمنظمات في ظل تحديات ثورة المعلومات، لأنه يُعبر عن قدرة المنظمة على إدراك نماذج العمل الحالية

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
بطرائق تخلق قيم جديدة للزبائن ، وهو بالتالي تطور طبيعي لإدارة الابتكار، كما أنه يجسد المنهج
المنطقي لنظام القيمة الذي هو أساس إبتكار مفهوم الأعمال.

اختلفت الآراء حول مصطلح الإبتكار وبعض المصطلحات ذات العلاقة كالإبداع، والإختراع*...،
فوجد بعض الباحثين والمختصين لا يفرقون بين هذه المصطلحات ويستخدموها للدلالة على نفس الشيء،
حيث نجد كل من (الصيرفي ، 2003 : 12 ؛ أيوب ، 2000 : 1) يرى أن الإبداع و الإبتكار شيء
واحد ، وهذا ما أكدته (الدهان) أن هناك أنتفاء مفهوم التمايز بين الإبداع والابتكار في اللغة، لذا
يستخدم الإبداع كقرين للإبتكار إذ يُعرف على أنه "السلوك الإنساني الذي يؤدي الى تغير في ناتج المواد
المستخدمة في المنظمة ، ويتصف التغير بالجدية والأصالة والقيمة، الفائدة الإجتماعية" (العزاوي
والنعيمي، 2009 : 122) ؛ وما أكدته أيضاً Mealiea and Lathem (1996) واللذين أشارا بوضوح
إلى أن الإبتكار والإبداع يمكن أن يُستخدما بشكل متبادل (نجم ، 2012: 137) ؛ في حين نجد أن هناك
من يترجم مصطلح Innovation إلى كلمة الإبداع ، مع العلم أن المرادف الصحيح لهذا المصطلح في
اللغة العربية هو كلمة الإبتكار (عبدالوهاب ، 2012) ، وقد استخدم البعض مصطلح التجديد مقابل
لكلمة (Innovation) ، كما في ترجمة كتاب Innovation Entrepreneurship (Drucker) and
، حيث تُرجم إلى العربية تحت عنوان التجديد والمقولة، مع الإشارة إلى أن التجديد قد يعني تجديد
المنتج الحالي، والحقيقة أن Drucker استخدم Innovation بالمعنى الواسع للإبتكار الجذري
والتحسيني أكثر مما يعني التجديد (نجم ، 2012: 136-137).

كما يميل بعض الكتاب إلى التفريق بين مصطلحي الإبداع و الإبتكار ليعطي كل من المصطلحين
دلالة مستقلة؛ فيرى (نجم) أن الإبداع يتمثل في التوصل إلى حل خلاق لمشكلة ما أو إلى فكرة جديدة،
في حين أن الابتكار هو التطبيق الخلاق أو الملائم لها أي أن الابتكار ما هو إلا تحويل الفكرة الإبداعية
إلى عمل إبداعي ، فالعمل محكوم بإمكانية تطبيق الأفكار المبدعة، فليس من المهارة دائماً أن يحمل
الإنسان أفكار مثالية مجردة عن الواقع وأكبر من قدرة البشر، بل المهارة في أن يحمل أفكاراً مبدعة خلاقة
قابلة للتطبيق (نجم ، 2003 : 17) ؛ وأشار كل من (Garand و Carrier) إلى الفرق بين
الإبتكار (Innovation) والإبداع (Creativity) من خلال أن الإبداع يتعلق باستكشاف فكرة جيدة مميزة،
أما الابتكار فيتعلق بوضع هذه الفكرة موضع التنفيذ على شكل عملية، أو سلعة، أو خدمة تقدمها المنظمة
لزبائنهم، إذا كان الإبداع متعلق بالأشخاص فإن الابتكار يتعلق بالمنظمة وبنشاطها الإنتاجي والتسويقي
(العربي ، 2011) .

* الإختراع : يُشير الى التوصل لفكرة جديدة بالكامل ترتبط بالتكنولوجيا وتؤثر على المؤسسات المجتمعية (نجم ، 2012 ب : 137)

مما تقدم يتضح التداخل بين مصطلحي الإبتكار والابداع، وقد جرى الكثير من الدراسات على الجمع بينهما كمترادفين، وليس أدل على ذلك من أنها صفات المبتكر بأنها الإبداع والبراعة والعناد والمثابرة وسعة الخيال، وعليه لا ضرر في ذلك فما يهمننا هو التأكيد على الإبتكار أو الإبداع فردي المنشأ واجتماعي النتائج، وإنه لا يقتصر على الانتاج المادي فحسب بل يتضمن كذلك الادارة بكل ما تشمله من متغيرات (الصرن، 2000 : 29).

8-2-2 تعريف إدارة الإبتكار: يُشير Daft إليه هو "تبني فكرة أو سلوك جديد لصناعة المنظمة أو سوقها أو بيئتها العامة" (Daft, 2001:357)، أما الصيرفي فعرفه "أي فكرة جديدة أو ممارسة جديدة أو تعبير جديد بالنسبة للمنظمة التي تتبناها، وبالتالي فإن التركيز ليس على درجة اختلاف الفكرة عن الأفكار المستقرة ولكن التركيز على تبنيها" (الصيرفي، 2003)؛ كما عُرفت إدارة الابتكار هو عملية تحويل الافكار الجديدة الى مخرجات تطبيقية للمنظمة (مانع، 2010 : 7)، بينما Roffins أشار إليها هو "العمليات التي تؤدي الى خلق فكرة وإخراجها من خلال منتج أو أداء خدمة مفيدة أو طرائق من العمليات" (Roffins,1999)؛ أما (بيتر) فتناول تعريف إدارة الابتكار على أنه "القدرة على تحديد بعض الوسائل التكنولوجية التي قد تساعد على أن تحتل المنظمة مكانة ريادية (تفوق تنافسي)" (بيتر، 2008 : 68)؛ ويعرف (Morris,2006) إدارة الإبتكار بأنه عملية إنشاء وتطوير واكتساب وتنفيذ فكرة جديدة (منتج جديد، الخدمة الجديدة، ممارسة جديدة) بهدف تحسين الكفاءة والفاعلية والميزة التنافسية بما يضيف قيمة للمنظمة ولأصحاب المصلحة؛ وأشارت (نصر، 2008) إلى إدارة الإبتكار هي قدرة القائد على إبتكار أساليب وأفكار ووسائل جديدة يمكن أن تلقى التجاوب الامثل من العاملين وتحفزهم لاستثمار قدراتهم لتحقيق الاهداف التنظيمية ؛ كما تشتمل إدارة الابتكار وفقاً Organization for Economic Co-Operation and Development على تطبيق طرائق تنظيمية جديدة في ممارسات الأعمال لتحسين طرق اتخاذ القرارات والإجراءات ومراحل العمل وطرق جديدة لتحسين التعلم و نقل المعارف أو تقديم شكل تنظيمي جديد للهيكل التنظيمي أو تقديم طريقة جديدة لإعادة تنظيم أماكن العمل أو تقديم طريقة جديدة للتعامل مع الجهات الخارجية مثل العملاء و الموردين و المنافسين و ذلك بغرض تحسين الأداء وتحسين نتائج الأعمال (OECD,2005)، إضافة الى ذلك أوضح (Daniel Robey) أن أغلب المجالات التي تشملها إدارة الابتكار من خلال تعريفه للإبتكار الإداري بأنه : يشمل على التغييرات في الهيكل التنظيمي، وتصميم الأعمال، وعمليات المنظمة، سياسات واستراتيجيات جديدة، ونظم رقابة جديدة...وغيرها (حريم، 2004 : 346)، وأخيراً تناول (Damanpour,1991) إدارة الابتكار على أنها وسائل التغيير الايجابي للمنظمة من خلال عملية تبني وتطبيق فكرة جديدة أو ممارسة جديدة أو سلوك جديد أو تبني معدات أو أنظمة أو سياسات أو برامج أو عمليات أو خدمات جديدة أو طرائق تنظيمية جديدة في ممارسات الأعمال و الإجراءات و مراحل العمل وطرائق جديدة لتحسين التعلم و نقل المعارف أو تقديم شكل تنظيمي جديد للهيكل التنظيمي أو تقديم طريقة جديدة لإعادة تنظيم أماكن العمل أو تقديم

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
طريقة جديدة للتعامل مع الجهات الخارجية على صندوق الضمان الإجتماعي المتبناة سواء تم تنميتها
داخلياً أو تم جلبها من الخارج لتحسين طرائق اتخاذ القرارات و بهدف تحسين الكفاءة والفعالية والميزة
التنافسية بما يضيف قيمة لصندوق الضمان الإجتماعي محل الدراسة ولأصحاب المصالح.

8-2-3 أنواع إدارة الابتكار **Type of Innovation Management**:

• **الابتكار الإداري Administrative Innovation** : يتضمن التغيرات في الهيكل التنظيمي وإعادة
تصميم الأعمال ، والسياسات والإجراءات والاستراتيجيات الجديدة بالإضافة إلى نظم الرقابة الجديدة
والابتكار والإبداع في تحسين العلاقات بين الفرد والتفاعل فيما بينهم لتحقيق الأهداف، كما أن أهمية
الابتكار الإداري في كونه يساعد المنظمة على العمل بصورة أفضل من خلال الاتي (حريم ،
2004 : 346) :-

أ- تحسين التنسيق والرقابة الداخلية والهيكل التنظيمي، كما يؤدي إلى تسهيل العمليات الإبداعية
التي تمكن المنظمة من الاستمرار في عملها وإيجاد الحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجهها بكفاءة
وفاعلية.

ب. إحداث تغييرات ايجابية في بناء المنظمة وفي عملياتها الإدارية. ج. التكيف والتفاعل مع كافة
المتغيرات البيئية المحيطة بها. د. الارتقاء بمستوى أدائها وأداء العاملين.

• **الابتكار التقني Technology Innovation** : يُعرف وفقاً لتقرير المجلس الاستشاري
المركزي للعلوم والتكنولوجيا في الولايات المتحدة الأمريكية بطرائق متعددة، ولكن الابتكار أخذ في هذا
التقرير معنى عام مشيراً إلى الخطوات التجارية والصناعية والفنية، التي تقود لتسويق السلع الجديدة
والمصنعة، والاستعمال التجاري للتجهيزات والعمليات الفنية الجديدة، وأشار (Smeds,1994) بأن
الابتكار يخلق ثروة في الاقتصاد الوطني، قاصد بذلك الابتكار التقني الذي عرفه على أنه ابتكار يشمل
فكرة جديدة، وهي تطبيق يظهر إما في منتج جديد أو عملية، أو خدمة تؤدي إلى النمو الديناميكي
للاقتصاد (عبدالوهاب ، 2012).

• **الابتكار الاضافي Ancillary Innovation** : يعرف بأنه الابتكار الذي يذهب إلى ما وراء
الوظائف التقليدية كأن يقوم محترفو التسويق بتطوير برنامج تسويقي بمساعدة الزبائن، وتعزيز برنامج
خدمة عامة فريدة، يعد هذان ابتكاراً إضافياً ، وأكد West et al أن هذا الابتكار يتعلق بالبرامج
والخدمات التي تتجاوز النشاطات الوظيفية الأساسية للمؤسسة، مثل برامج تنمية الوظائف التعليمية
والمكاتب العامة، وبذلك نجد أن هذه الابتكارات تحدث تغييرات في أهداف المهام (العربي ، 2011) .
إن التركيز على الابتكار التقني أكثر من التركيز على الابتكار الإداري ينتج عنه فجوة تنظيمية تؤثر
بشكل سلبي على أداء المنظمة ووجدت الدراسات أن المنظمات التي تقل فيها الفجوة بين الابتكار الإداري
والابتكار التقني كان مستوى أدائها أفضل كما كشفت الأبحاث أن الابتكار الإداري يميل الى تشجيع
ابتكارات تقنية لاحقة أكثر من العكس . أي أن الابتكار التقني لا يميل إلى تشجيع ابتكارات إدارية لاحقا
(حريم،2004).

ويذكر (السويدان والعدلوني ، 2004) انه يمكن تقسيم الابتكار إلى الأنواع التالية:

- الابتكار التعبيري Expressive Innovation: وتكون فيه الاصاله والكفاءة على قدر قليل من الالهية.

- الابتكار الانتاجي Productive Innovation: وهو الذي يرتبط بتطوير آلة أو منتج أو خدمة.

- الابتكار الاختراعي Inventive Innovation: ويتعلق بتقديم أساليب جديدة.

في حين يقسم نجم (2012) الابتكار الى نوعين هما :

- الابتكار الجذري (الاختراق): ويتمثل في التوصل الى المنتج الجديد أو العملية الجديدة التي تختلف كلياً عما سبقها وتحقق وثبة استراتيجية كبيرة ، فهو بمثابة تقدم مفاجئ يختلف عما قبله وينقطع عنه محققاً دورة ابتكارية جديدة أعلى من الدورات السابقة من حيث الكفاءة ودفع التقدم في مجاله وفي المجتمع عموماً.

- الإبتكار- التحسين (التدريجي) : وهو التوصل الى المنتج الجديد جزئياً من خلال التحسينات الكبيرة والصغيرة التي يتم إدخالها على المنتجات الحالية ، وإن بعض هذه التحسينات قد تكون جوهرية وأن تراكمها يحقق ابتكاراً جذرياً.

8-2-4 مستويات إدارة الابتكار : لإدارة الابتكار مستويات مختلفة ، فقد بيدع الفرد ، أو الجماعة ، أو المنظمة وجميع هذه الأنواع ضرورية للمنظمات المعاصرة والحديثة ، ولا يمكن للمنظمات أن تستمر وتبقي بدون هذه المستويات وقد لخص المفكرون الإداريون هذه المستويات في الآتي :

أولاً - الإبتكار على مستوى الفرد Innovation at the individual level: وهو الإبتكار الذي يحققه الأفراد الذين يملكون قدرات وسمات إبتكارية وإبداعية معينة، ولا يكفي أن يكون القائد مبدعاً ومبتكراً ، فبمجرد تشجيع القائد المبتكرين في حد ذاته إبتكار، ولكي نتعرف على الابتكار بشكل أدق بالنسبة للفرد ، إليك بعض المهارات والقدرات التي تمثل سمات يتصف بها المبتكرون وهي :

• الطلاقة Fluency: وتعني القدرة على خلق أفكار جديدة وبدائل ، وقدرة متميزة علي حل المشكلات .

• الاصاله Originality: القدرة على إنتاج الحلول الجديدة ، أي عدم تكرار الأفكار القديمة (الحقباتي، 1997: 16).

• تحمل المخاطر Take risks : والمتمثل في أخذ الفرد زمام المبادرة ، وتبنى الأفكار الجديدة ، وفي نفس الوقت يكون لديه استعداد لتحمل المخاطرة.

• المرونة Flexibility : وتعني القدرة التي يتمتع بها الفرد على التفكير في أكثر من اتجاه ، وقدرته على التفكير من موقف لآخر (الحربي ، 2003 : 25).

• **الحساسية للمشكلات Sensitivity to The Problems** : وتعني قدرة الشخص على تركيز الانتباه في المشكلة ، دون أن يكون للمشكلات تأثير على تفكيره ، مما يقوي من فرص النجاح في الوصول إلى حل صحيح.

• **القدرة على التحليل The ability to Analyze**: وتعني قدرة الفرد على تحليل المشكلة إلى عناصرها الأساسية ، وبالتالي يُوصف الفرد الذي يملك هذه القدرة بأنه مبتكر وذلك لقدرته على التعرف على التفاصيل ، وأجزاء الشيء سواءً أكانت فكرةً أو عملاً .

• **الخروج عن المألوف Out of The Ordinary** : القدرة على التحرر من النزعة التقليدية والتصورات الشائعة ، والقدرة على التعامل مع الأنظمة والقوانين الجامدة ، وتطويرها للواقع العملي ويتطلب ذلك مزيداً من الشجاعة (القريوتي ، 1989 : 182).

ثانياً- الابتكار على مستوى الجماعة Innovation at The Community Level : وهو الابتكار الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة ، حيث إن ابتكار الجماعة يفوق بكثير ابتكار الفرد ، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى التفاعل فيما بينهم ، وتبادل الرأي والخبرة ، ومساعدة بعضهم ، ويمكن تحقيق ذلك بتوافر الشروط الأساسية التالية :

1- ضرورة الإدراك أن الابتكار والريادة تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير خاص وعميق ولديهم الرغبة في الاستطلاع وتنمية هذه الأشياء ، وتعزيزها، وعلى المنظمة أن تعمل على توسيع إدراك الفرد من خلال التعلم ، التدريب ، والمشاركة في الندوات والمؤتمرات .

2- ضرورة التعلم على حل المشكلات بصورة ابتكارية : وهذا يعني محاولة حل المشكلات بطريقة غير مألوفة ، حيث يتم السعي لاستخدام أساليب جديدة ، وطرق غير عادية لحل المشكلات .

3- ضرورة تنمية المهارات : مما يساعد على التعود على التفكير ، وتقصي أبعاد المشكلة ، ومحاولة رؤيتها بأبعاد مختلفة .

4- ضرورة تنمية المهارات الابتكارية في صنع المشكلات، أو بناء المشكلات من العدم والعمل على حلها.

ثالثاً - الابتكار على مستوى المنظمة Innovation at The Organization level: هذا العنوان يجعلنا نطرح سؤالاً مهماً وهو ما الذي يجعل بعض المنظمات مبتكرة أو مبدعة أكثر من غيرها ؟ وإجابة هذا السؤال تكمن بالدرجة الأولى في الثقافة التنظيمية ، فالفرد الذي يعمل في بيئة تقدر الإبداع ، وقادة يفهمون أهمية الابتكار ويشجعون عليه ، ويستمعون إلى موظفيهم ويطلبون منهم تقديم الأفكار والمقترحات لدراستها ، مع وجود نظام حوافز فعال وإستراتيجية مرتكزة على الابتكار ، ومنظمة مواكبة للعصر الحديث والتطور التقني ، لاشك أن هذه البيئة يستطيع الفرد من خلالها تقديم أفضل ما لديه والعكس صحيح، لذلك فإن وجود قادة يتبنون الابتكار والإبداع والأفكار الخلاقة ، مع تعاون وثيق من قبل الأفراد في المنظمة ، سيجعل هذه المنظمة تتميز عن غيرها ، وستصبح في مقدمة المنظمات المبدعة

وستحصل علي التميز الذي حرمت منه نظيراتها التي لم تهتم بالنواحي الابتكارية التي هي جوهر الحياة الإنسانية .

8-2-5 مراحل عملية إدارة الابتكار: تزخر أدبيات الإدارة بالعديد من النماذج التي تتحدث عن الابتكار والابداع الجماعي في حل المشكلات، ومن أشهرها نموذج (West,1990) ، والذي يتميز بإمكانية تطبيقه على المستويين الجماعي والتنظيمي، ويتكون هذا النموذج من أربع مراحل هي (العجلة ، 2009؛ الهيجان ، 1999):

• **مرحلة إدراك الحاجة إلى الابتكار أو الإبداع** : تدرك الجماعة الحاجة إلى الابتكار حين يكون هناك فجوة بين الأداء المتوقع والأداء الحالي، وبالتالي فإن التفكير الابتكاري يحدث كاستجابة لهذه الفجوة أو حينما تدرك المنظمة أو الجماعة أهمية بعض الابتكارات كمطلب أساسي لاستمرار وبقاء المنظمة.

• **مرحلة المبادرة بطرح الأفكار الإبداعية** : وتحتضن هذه المرحلة الاقتراحات الابتكارية للآخرين الذين يمثلون جماعة العمل وذلك بغرض حل المشكلة أو تحسين الوضع الراهن، ولاشك أن لهذه المرحلة أهميتها في تفعيل العملية الابتكارية من خلال قبول الأفكار الابتكارية التي تسهم في حل المشكلة أو تقود إلى توليد أفكار إضافية أو رفض تلك الأفكار وبالتالي فقدت العملية الابتكارية جزءاً من وجودها.

• **مرحلة التطبيق** : يتم في هذه المرحلة تبني وتوظيف الأفكار الابتكارية المرغوبة، ومن المتوقع في هذه المرحلة إجراء بعض التعديلات على الأفكار لتمكينها من التطبيق بنجاح.

• **مرحلة الثبات** : وهي المرحلة التي يصبح فيها العمل الابتكاري أو الفكرة الابتكارية جزءاً اعتيادياً من المنظمة حيث يرتبط بثقافة ومعايير إجراءات الرقابة في المنظمة.

8-2-6 متطلبات إدارة الابتكار Requirements of Innovation Management

تتمثل هذه المتطلبات في (توفيق ، 2004 ؛ القحطاني، 2007، محمود ، 2013 ، نجم ، 2003 ؛ الصرن : 2000) :-

أولاً- اتباع الأسلوب الإستراتيجي للابتكار: وهو التوصل الى أنماط وافكار جديدة في مجال الاستراتيجية تتجاوز النهج التقليدي، والادوات اللازمة لتحقيق معدلات النمو الجديدة والمزايا التنافسية من خلال خلق اسواق جديدة ، وقيمة جديدة ، ونماذج جديدة للأعمال.

ثانياً- التخطيط المسبق وجعل الخطط المعدة مسبقاً مرنة وفعالة وقادرة على استيعاب التغيرات في مختلف المواقف لكي تتيح الفرصة للمبتكرين والمبدعين لاستخدام المساحات المتاحة في الخطة لتطويرها بإبداعاتهم وتفكيرهم المبتكر والمبدع.

ثالثاً- التنظيم الفعال : الذي يتضمن هياكل تنظيمية مرنة تتناسب منها الاتصالات بسلاسة وتشيع فيها اللامركزية وتفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرارات وتهيئ فرص أكبر للإبداع والابتكار عن طريق

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
تطوير وتنمية الأفراد من خلال إتاحة الفرصة لهم لأداء العمل وحرية واكتساب الخبرة والاستقلالية في
اتخاذ القرارات وتشجيع التنافس . كما أن نمط الأشراف الديمقراطي يهيئ المناخ التنظيمي المناسب
للابتكار ، بينما يهيئ نمط الأشراف التسلسلي مناخ تنظيمي غير صحي للعاملين ويحد من إبداعاتهم
ومساهماتهم في تحسين الأداء وتسهم البيئة التنظيمية في تهيئة ظروف تساعد على تنمية الروح الابتكارية
والإبداعية من خلال تبسيط الإجراءات وأبعادها عن الروتين والتعقيد .

رابعاً - **بناء ثقافة المؤسسة** : من الأمور الهامة تأثير ثقافة المنظمة على الإبداع والابتكار ، ففي
جميع المنظمات لا توجد ثقافة واحدة ينتمي إليها الجميع ، بل توجد ثقافات فرعية ، بعضها يمكن أن
يكون منسجماً مع الثقافة الشاملة ، حيث تساهم الثقافة في تشكيل أنماط التفكير الموجهة للسلوك
الإنساني، وتتمحور عملية بناء ثقافة المؤسسة حول التركيز على احتياجات العاملين ، والنظر إليهم على
أنهم أعضاء في أسرة واحدة.

خامساً - **الحوافز** : لكي يكون الإنسان مبتكراً مبدعاً في عمله ، لا بد أن تتوفر لديه الرغبة الحقيقية في
هذا العمل، وهذا لا يتأتى إلا من خلال نظام للحوافز يتمتع بالفعالية ، ويحقق الأغراض التي أقيم من
أجلها ، فالشخص الذي يتمتع بقدرة على الابتكار والعطاء ، لا يتمتع بحافز يدفعه للوصول لهذا الابتكار ،
هذا الفرد لن يكون فرداً مبتكراً ومبدعاً، لأن المنظمة لم توفر له مقومات الابتكار التي تدفعه للعطاء
والتألق .

سادساً - **التدريب** : أن زيادة مهارات وقدرات العاملين تساعد على تغيير أفكارهم ورؤيتهم وقيمهم ،
وبالتالي يجلب البيئة المناسبة للابتكار والإبداع مما ينعكس ايجابياً على مستوى الأداء .
سابعاً - **تخصيص وقت مناسب للتفكير** : قد يجعل العديد من المنظمات وقت التفكير نوعاً من سياسة
مكتوبة، بحيث يعتبر ضمن السياسة والخطة التي تنتجها المنظمة ، لذلك فإن أغلب المنظمات تشجع
أفرادها للاستفادة من أوقات الفراغ وسواء أتيح الوقت بشكل رسمي أو غير رسمي، فإنه يعتبر عاملاً
ومتطلباً أساسياً في الحث على ابتكار افكار جديدة.

7-2-8 معوقات إدارة الابتكار Impediments to Innovation Management : يمكن
تصنيف العوامل والقوى التي تقف عائقاً أمام إدارة الابتكار، وتطويره إلى عوامل شخصية وإدارية ،
وتنظيمية ، وثقافية ، وهي كالاتي (حريم ، 2004 : 205 ؛ عجلة ، 2009 : 47 ؛ توفيق ، 2002 :
379) :

أولاً - عوامل شخصية Personal Factors : أ - الخوف من الفشل . ب- إهمال المشكلات التي
تقع خارج نطاق تخصصه . ج- الخوف من المسؤولية وشعور الفرد بأنه ليس مبتكراً ومبدعاً .
د- الرغبة في عدم ظهور الفرد وكأنه أحق .

ثانياً - معوقات تنظيمية Organizational Impediments: إن المبتكرين يرغبون في تخطي الحدود , وتقديم أفكار خلاقة , وهذا يعني مخالفة القواعد الصارمة التي تحتكم إليها المؤسسة , وهذا يعني أيضاً عدم الالتزام الحرفي بالقوانين واللوائح , والإجراءات , التي كثيراً ما تحرم العاملين من ميزة العمل المشترك , إضافة إلى مقاومة الجهات الإدارية للتغيير , لأنها ترى فيه تغييراً لوضع اعتادت عليه , وهذا ما يسمى بجمود الإدارة , إذ أنها لا تقبل أي تغيير في طرق وأساليب العمل واللوائح والقوانين والتعليمات والإجراءات والقرارات المتبعة وإلا اعتبرت ذلك خروجاً عن المألوف , علاوة على ضيق الوقت المتاح لممارسة الابتكار , يشعر بعض العاملين بأنهم يملكون بالكاد الوقت الكافي لأداء وظائفهم ومهامهم المعتادة , ناهيك عن استغراق بعض الوقت للابتكار , وهم يعتبرون الابتكار شيئاً منفصلاً عن عملهم , يقل في الأهمية عن تحقيق أهدافهم الروتينية , وبذلك ينتهي حال المنظمة إلى عدد قليل من الأفكار الخلاقة وعدد أقل من العاملين القادرين على إخراج تلك الأفكار إلى حيز الوجود

ثالثاً - معوقات إدارية Administrative Impediments: هذه من أقوى المعوقات التي تعوق عملية إدارة الابتكار والإبداع , وهذه المعوقات شائعة كثيراً في بيئتنا العربية , فالمدير يسعى دائماً للحفاظ على مركزه الوظيفي , والدفاع عن امتيازاته التي يجنيها من وراء هذا المركز , ومن هذا المنطلق ففي نظر هذا المدير , فإن أي أفكار خلاقة ومبدعة من قبل الأفراد , ستكون في نظره تمثل تهديداً لمركزه الوظيفي , وبالتالي فهو سيحاول قدر الإمكان إن يجهض هذه الأفكار الخلاقة , و بالطبع ستكون الوسائل التي يستخدمها لإجهاض الفكرة , هي عبارة عن مبررات يقدمها على أساس أنها في صالح العمل , وبالتالي سيسعى جاهداً لإفشال الأفكار , مما تكون نتيجته إحباط يصيب الأشخاص المبتكرين , وسينكفئون على أنفسهم .

رابعاً - المعوقات الثقافية Cultural Impediments: قد تقف القيم والعادات والأعراف حجر عثرة أمام الأفكار الابتكارية والإبداعية ; فكثيراً من الدول لم تغرس في مجتمعاتها ثقافة الابتكار والإبداع , إضافة إلى إهمال كثير من الدول لبرامج التدريب التي تكاد تكون معدومة , أو لا تتناسب مع التطور التقني ومتطلباته , زد على ذلك عدم توفير الآلات , والمعدات , والمختبرات , والكتب , والمراجع التي تعتبر ركيزة وقاعدة لخلق ثقافة ابتكارية مبدعة .

3-8 الدراسات السابقة Literature Review:

1-3-8 الدراسات السابقة المتعلقة بالدعم التنظيمي :

دراسة العنزي والقرني (2018) : هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية في محافظة حفر الباطن من وجهة نظر المعلمين والمعلمات , كما هدفت إلى التعرف على مستوى المواطنة التنظيمية بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن , وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي . وقد تم اختيار عينة الدارسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة , حيث شملت عينة الدراسة معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بمحافظة حفر الباطن البالغ عدده (2009) معلماً

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي

ومعلمة، وبلغت العينة (407) بنسبة 23% من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها : أن مستوى الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن جاءت بدرجة إدراك (عالية) من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، كما جاء مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن بدرجة توافر (عالية) من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، وأظهرت الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية طردية موجبة عالية القيمة وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين درجة مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات.

دراسة (Bronston et al (2016) : تناولت أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الدعم التنظيمي بالتطبيق عينة من العاملين -ذوي الخبرة- ببعض الفنادق بجنوب شرق الصين ، وأظهرت النتائج أن لممارسات التوظيف والتدريب أثر كبير على رضا العامل وبالتالي خلق دعم تنظيمي يتسم بالإيجابية.

دراسة (Kyoung Kim et al (2016): تناولت أثر ادراك الدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي، وقد أجريت الدراسة على منظمات غير حكومية جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية، اما العينة بلغت 363 مفردة من العاملين بهذه المنظمات، وأظهرت الدراسة علاقة بين مدى الالتزام التنظيمي الوجداني (العاطفي) والدعم التنظيمي وكان لعامل الخبرة لدى العاملين دور في تعزيز هذه العلاقة. كما أن العاملين لديهم تصور بأن قدرة المنظمة على تحقيق الكفاءة التنظيمية تنطلق من مدى ايفائها باحتياجات العاملين.

دراسة (James Kurtessis et al (2015): هدفت الدراسة إلى تقييم لنتائج 558 دراسة سابقة تناولت مدى اهتمام المنظمات بالعاملين وتقدير مساهماتهم ورفاههم (الدعم التنظيمي). وتناولت فرضيات الدراسة العلاقة بين متغيرات التبادل الاجتماعي، الاسناد وتعزيز الذات وبين كل من القيادة، العبء الوظيفي، ممارسات ادارة الموارد البشرية وظروف العمل. وأظهرت النتائج علاقة دالة احصائياً بين متغيرات الدعم التنظيمي والمتغيرات التنظيمية المتناولة.

دراسة (Rizwan Danish et al (2015): الغرض من الدراسة استكشاف العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بهيئة الطرق السريعة الوطنية والهيئة الوطنية للصحة من باكستان. وقد تم جمع البيانات من 200 موظف. وأظهرت النتائج أن البيئة الإيجابية، وحسن الموارد التنظيمية، والبيئة التنظيمية، تعتبر ذات علاقة مباشرة بسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما قدمت الدراسة اطار لكيفية تحسين سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات من خلال توفير الدعم التنظيمي للموظفين.

دراسة (Mindy et al (2013): قامت الدراسة للإجابة على التساؤل: لماذا يلجأ العاملون إلى الانتقام من المنظمة التي يعانون فيها من الإشراف السيء؟، وقد استهدفت الدراسة عدد 326 من العاملين بإحدى الجامعات الفلبينية، وقد اثبتت الدراسة ارتباط الإشراف التنظيمي السيء بانخفاض الدعم التنظيمي لدى العاملين، بالتالي ظهور نوع من الرغبة بالانتقام لدى العاملين ضد الشركة، ويعزو العاملين سوء الاشراف

إلى تقييم سيئ من قبل المنظمة لهم، وتبين أن رد الفعل بالانتقام يكون من خلال عدم القيام بالسلوكيات والمساهمات الايجابية من قبل العاملين تجاه الشركة.

دراسة **أبو رمان وآخرين (2011)** هدفت إلى اختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الأردنية الحكومية على اعتبار أن الدعم التنظيمي الذي يدركه العاملون في مهنة التمريض يمكن أن يحدث أثراً في تحديد شكل الالتزام التنظيمي المرغوب لديهم تجاه المستشفى الذي يعملون فيه، كما حاولت الدراسة الكشف عن أكثر أبعاد الدعم التنظيمي المدرك تأثيراً في الالتزام التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة المكونة من 275 ممرض وممرضة موزعين في جميع المستشفيات الحكومية العاملة في العاصمة عمان وعددها ثلاث مستشفيات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر بما نسبته (42.9%) من التباين الحاصل بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الأردنية المبحوثة، كما بينت الدراسة إلى أن أداء العاملين، وظروف العمل، والأجور العادلة، والدعم الإشرافي كانت أكثر الأبعاد تأثيراً في الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي.

دراسة **James Hayton et al (2011)** : هدفت لمعرفة دور العمق الاجتماعي في خلق تصورات إيجابية من الدعم التنظيمي بين الإداريين والموظفين بالمنظمات الصناعية، وبلغت العينة 72 مفردة (9 من رؤساء مجالس الإدارة و 22 مدير عام و 41 موظف إداري) بالشركات الصناعية اليونانية؛ وتشير الدراسة إلى تأثير قوي للدعم التنظيمي من أعلى إلى أسفل الهرم التنظيمي. وقدمت الدراسة عدة توصيات أهمها : إيلاء الاهتمام بالعمق الاجتماعي لدى العاملين وضرورة العمل على زيادة حجم، وكثافة، وجودة التعاملات الاجتماعية بين العاملين وبعضهم البعض وبين المدراء، وضرورة تنمية علاقات ايجابية متبادلة مع الزملاء

دراسة **المغربي (2003)** : هدفت الدراسة لبحث العلاقة بين محددات إدراك الدعم التنظيمي للعاملين ودافعيتهم للإنجاز، وما أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي على تلك العلاقة إن وجدت، تكونت عينة الدراسة من 305 مفردة من العاملين بالشركات الصناعية بمحافظة الدقهلية بمصر، وأظهرت الدراسة قوة في علاقة بين محددات الادراك الدعم التنظيمي ودافعيتهم للإنجاز، وأن الدافعية للإنجاز تتأثر حسب الترتيب بالدعم التنظيمي ثم الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية والمشاركة في اتخاذ القرار، نمط القيادة، دعم وتأكيد الذات.

8-3-2 الدراسات ذات الصلة بإدارة الابتكار:

دراسة **العزاوي (2015)** : هدفت هذه الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الابداع الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية بالشركات الاتصالات الخلوية في الأردن من وجهة نظر العاملين بالمستويات الوسطى والدنيا ، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الابداع الوظيفي بتلك الشركات جاء مرتفعاً ، بينت

الدراسة إن مستوى الميزة التنافسية بالشركات الاتصالات الخلوية الاردنية مرتفعة ، أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية بين الإبداع الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية .

دراسة جبريل (2015) : هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة الوقت لدى مديري الادارات الوسطى بصندوق الضمان الإجتماعي بمدينة درنة من خلال العمليات الأتية: (تخطيط الوقت، تنظيم الوقت ، رقابة الوقت) ؛ أيضاً هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الابتكار التنظيمي بصندوق الضمان الإجتماعي محل الدراسة من خلال الأبعاد التالية : (تشجيع وتبني الابتكار ، أساليب العمل وبيئة الابتكار، تطبيق الابتكار)، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية لإدارة الوقت على الابتكار التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة، وكشفت الدراسة أن المستوى العام لإدارة الوقت لدى مديري الادارات الوسطى بصندوق الضمان الإجتماعي قيد الدراسة جاء متوسطاً ، كما بينت الدراسة أن المستوى العام للابتكار التنظيمي جاء متوسطاً، أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة الوقت و الابتكار التنظيمي عند مستوى دلالة معنوية (1%)، كشفت الدراسة أيضاً أن معامل التحديد لنموذج إدارة الوقت حول الابتكار التنظيمي يفسر بنسبة (23%) من التباين في ممارسة الابتكار التنظيمي، بينما (77%) من قيمة التغيرات تُعزى لمتغيرات أخرى ، كما تبين أن أكثر عمليات ادارة الوقت علاقة وتأثيراً على مستوى الابتكار التنظيمي تتمثل في عملية تنظيم الوقت.

دراسة جبريل (2014) : هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين سمات القيادة التحويلية و القدرات الإبداعية لمديري مدارس الثانوية الليلية من وجهة نظر المعلمين ، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي : كشفت الدراسة أن المستوى العام لتوافر سمات القيادة التحويلية مجتمعةً كان متوسطاً ، أيضاً خلصت الدراسة إلى ان المستوى العام للقدرات الإبداعية لمعلمي المدارس قيد الدراسة كان متوسطاً ، كما اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين سمات القيادة التحويلية والقدرات الإبداعية عند مستوى دلالة معنوية (1%).

دراسة هارون (2014) : هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI ، وخلصت الدراسة ان مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين كان مرتفعاً ، وامتلاك المؤسسة أرضية خصبة للإبداع ، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فعالية المواطنة التنظيمية و قدرة العاملين على الابداع التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

دراسة الشعار (2014): هدفت هذه الدراسة إلى تعرف تأثير تطبيقات إدارة الجودة في الابتكار من حيث إبتكار المُنتج، ابتكار العملية، والإبتكار الإداري في المنظمات الصناعية الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن تطبيقات إدارة الجودة تؤثر في ابتكار المُنتج، ابتكار العملية، والابتكار الإداري، بينما لا يوجد تأثير للعلاقة مع الموردين في إبتكار المُنتج، كما لا يوجد تأثير للعلاقة مع الزبائن وإدارة الموارد البشرية في إبتكار العملية والإبتكار الإداري.

دراسة **المغربي (2013)** : رمت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الابتكار الاستراتيجي (إدارة عملية الابتكار الاستراتيجي، التوافق الاستراتيجي، متطلبات العملاء ، استشراف استقبل الصناعة ،التكنولوجيا والكفاءات ، الاستعداد التنظيمي، التطبيق النظم للأفكار الابداعية) في تحسين فعالية اداء المنظمات بالتطبيق على قطاع الاعمال الخاص الصناعي بالمنطقة الغربية بالسعودية، وخلصت الدراسة الى وجود تأثير معنوي لتطبيق شركات القطاع الخاص الصناعي لمنهجية الابتكار الاستراتيجي على تحقيق الفعالية التنظيمية ،وذلك من وجهة نظر المسؤولين بالشركات ، وتشير النتائج الى ان تطبيق الابتكار الاستراتيجي في الشركات التابعة للقطاع الخاص تفسر 73% من التباين الكلي في معايير تحقيق الفعالية بتلك الشركات .

دراسة **عبدالرحيم (2012)** : هدفت الدراسة الى التعرف على بعض العوامل المحددة للابتكار وأثرها على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع المصارف التجارية الليبية ، وخلصت الدراسة الى النتائج التالية: أن هناك علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين السلوك الإداري الابتكاري وكل من مناخ العمل ، ثم علاقة المدير مع مديره الأعلى ، بالإضافة إلى العلاقة المتبادلة بين المديرين في العمل، كما تبين علاقة ارتباط موجبة، وليست دالة إحصائياً بين السلوك الإداري الابتكاري والأسلوب الحدسي في حل المشكلات ، في حين بينت أن هناك علاقة ارتباط سالبة، وذات دلالة إحصائية، بين السلوك الإداري الابتكاري والأسلوب النمطي(التقليدي) في حل المشكلات من خلال التزامه بالمعايير والإجراءات والطرق المعروفة، أيضاً أوضحت الدراسة أن السلوك الابتكاري لدى المديرين يختلف باختلاف خصائصهم الشخصية كاختلاف المستوى التعليمي، والعمر، ويتجه إلى التزايد مع ارتفاع المستوى التعليمي ومستوى الخبرة والعمر .

دراسة **عبدالوهاب (2012)** : هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الابتكار على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس ، وخلصت الدراسة إلى مستوى الابتكار التنظيمي جاء مرتفعاً ، كما تبين مستوى الميزة التنافسية للمؤسسة كان مرتفعاً أيضاً ، كذلك تبين وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الابتكار التنظيمي والميزة التنافسية بالمؤسسة قيد الدراسة .

دراسة **Zampetakis et al (2010)** : هدفت الى التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات ادارة الوقت والإبداع الاداري في مؤسسة البحوث والتكنولوجيا في اليونان ، وتوصلت الدراسة الى الابداع الاداري مرتبط بسلوك التخطيط اليومي وبنقطة التخطيط الاستراتيجي ، وبالتحكم المدرك للوقت ، وان هناك علاقة سلبية بين الابداع والعشوائية ، وعدم الانتظام في العمل .

دراسة **السلمي (2008)** : هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين ممارسة إدارة الوقت وتنمية مهارات الابداع التنظيمي لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية بتعليم العاصمة المقدسة ، خلصت الدراسة الى ادارة الوقت حظيت بمستوى مرتفعة ، كذلك حظي محور الابداع التنظيمي على مستوى مرتفع

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
، كما بينت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 1% بين ممارسة إدارة الوقت وتنمية مهارات الابداع التنظيمي.

دراسة حسن (2007) : هدفت هذه الدراسة الى التعرف على السلوك الإبتكاري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لمديري الإدارات الوسطى بالمصارف التجارية العاملة بمنطقة الجبل الأخضر في ليبيا، وتمخض عن الدراسة ان مستوى السلوك الإبتكاري لدى المديرين محل الدراسة كان مرتفعاً ، كما تبين وجود مستوى مرتفع أيضاً من الالتزام التنظيمي ، كذلك تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك الإداري الإبتكاري لمديري الإدارات الوسطى بالمصارف التجارية الليبية العامة قيد الدراسة و التزامهم التنظيمي.

دراسة الفراء (2007) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الابتكار بين المديرين لدى الوزارات الفلسطينية، وكان من أهم نتائج الدراسة: وجود مستوى مرضٍ من الابتكار لدى الوزارات الفلسطينية - هناك تعطيل لانسياب الأفكار. الهياكل التنظيمية للوزارات لا تدعم الإبتكار فيها أو اتخاذ القرارات؛ ، وقد أوصت الدراسة بما يلي: بناء ثقافة مشجعة للإبتكار عبر إيجاد إستراتيجية طويلة الأجل للتعليم والتدريب. كما أن هناك حاجة لتطوير التشريعات والأنظمة الداخلية للوزارات وهناك حاجة لمزيد من التفويض وتعزيز مكانة العاملين في الوزارات.

دراسة المحاسنة (2006) : تهدف إلى تحليل أثر الأنماط القيادية على الإبداع التنظيمي لدى المديرين العاملين في الجامعة الأردنية ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن تصورات المبحوثين للنمط القيادي السائد في الجامعة جاءت مرتفعة للنمط القيادي التفويضي ، ومتوسطة لنمط القائد المسيطر ، أيضاً إن تصورات المبحوثين لأبعاد الإبداع التنظيمي جاءت مرتفعة لبعده الاتصال وبعده قابلية التغير . كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة المستقلة (أنماط القيادة) في المتغيرات التابعة (أبعاد الإبداع التنظيمي).

دراسة العنقري (2001) : والتي كانت بعنوان علاقة السلوك القيادي بالإبداع الإداري للمرؤوسين ، وقد تم تطبيق الدراسة على 313 موظفاً من الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن مستوى الإبداع الإداري بالأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية مرتفع ، كما أظهرت الدراسة أن عنصري التحليل والربط كانا أقل عناصر الإبداع الإداري توافراً لدى المرؤوسين . أيضاً خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القائد المهتم بالمرؤوسين وبين مستوى الإبداع الإداري لديهم.

دراسة همام (1993) : تطرقت إلى تأثير بعض المحددات على مستوى القدرات الإبتكارية للمدير، وذلك بالتطبيق على القطاع المصرفي العام في جمهورية مصر العربية ، وتكونت عينة البحث من 450 مديراً ممن يشغلون مستوى الإدارة العليا ومستوى الإدارة الوسطي ، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها

الدراسة ما يلي : وجود فروق جوهرية في مستوى القدرات الابتكارية بين المديرين من شاغلي الإدارة العليا ومستوى الإدارة الوسطي ولصالح الأولى، أيضاً ارتفاع مستوى القدرات الإبتكارية للمديرين الحاصلين على المؤهلات العلمية فوق المستوى الجامعي .

الدراسات السابقة ذات الصلة بطبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي وإدارة الإبتكار :

دراسة **Cramm et.al.,(2013)** : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الدور الذي يلعبه الدعم التنظيمي المدرك في تهيئة البيئة الملائمة للإبداع والابتكار داخل المنظمات ، اجريت هذه الدراسة على فرق تحسين الجودة المشاركة ببرنامج الجودة الوطني الالمانى خلال الفترة من 2006 وحتى عام 2011 ، توصلت الدراسة الى أن الدعم التنظيمي المدرك يعتبر من اهم محددات ثقافة الابداع والابتكار في المنظمات ، وبينت الدراسة الى أن هناك تحسن بطئ في ثقافة الابداع والابتكار، الا انها مرتفعة مقارنة بأعضاء الفرق التي لم تشارك في البرنامج التدريبي.

دراسة **بطانية (2008)** : هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين والدعم التنظيمي في السلوك الابداعي للعاملين بالقطاع العام الاردني من وجهة نظر مديري مديريات الحكومية في اقليم الشمال، وقد خلصت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع من الدعم التنظيمي، كما بينت الدراسة إن السلوك الابداعي حظي بمستوى مرتفع ، وافصحت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية ايجابي لتمكين والدعم التنظيمي على السلوك الابداعي، وكان متغير التمكين يفسر تبايناً أعلى من الدعم التنظيمي بمتغير السلوك التنظيمي .

دراسة **الحراشة والهيبي (2006)**: تناولت هذه الدراسة معرفة اتجاهات العاملين في شركة الاتصالات الأردنية نحو التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي، وقد بلغت العينة 500 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن التمكين الإداري والدعم التنظيمي تؤثر في السلوك الإبداعي، كما أوضحت النتائج وجود فروق إحصائية بين متغير طبيعة العمل وباقي المتغيرات، كما قدمت الدراسة توصيات عدة من أهمها تشجيع العاملين لتقبل فكرة التمكين، وكذلك ضرورة دعم العلاقة بين التمكين والتنظيم والإبداع.

دراسة **Eisenberger et.al.,(1990)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك و معدلات حضور العاملين والأداء، والعمل الإبداعي ، وطبقت هذه الدراسة على العاملين في المدارس الثانوية وتشمل الكتبة والمدرسين واستخدمت الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء أفراد العينة. وبينت الدراسة الى وجود أثر للدعم التنظيمي في تنمية العمل الإبداعي لدى العاملين بشكل إيجابي.

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو الدعم التنظيمي و الإبتكار ، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية، حيث أن هذه الدراسات تنوعت فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق اليها

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي

لدراسة الدعم التنظيمي أو إدارة الابتكار من جانب كل باحث ، كما يُلاحظ أن كل هذه الدراسات أُجريت في بيئات مختلفة ، أيضاً لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار في ليبيا، حيث لم يتوافر للباحث دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي في موضوع أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي في ليبيا، وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

IX- الطريقة والاجراءات :Method and Procedures

9-1 منهج الدراسة The Study Methodology: انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المُتبع في هذه الدراسة هو دراسة الحالة ، والذي يهتم بدراسة حالة واحدة قائمة مثل دراسة فرد أو أسرة أو مؤسسة أو مدرسة، وهذا يتم من خلال جمع معلومات وبيانات تفصيلية عن الظاهرة حول الوضع الحالي والسابق للظاهرة ومعرفة العوامل التي أثرت وتؤثر عليها والخبرات الماضية لهذه الظاهرة (عبيدات وآخرون، 2015 : 202).

9-2 نبذة مختصرة عن شركة البريقة لتسويق النفط في ليبيا : تأسست شركة البريقة لتسويق النفط طبقاً للقانون رقم (74) لسنة 1971م بعد إدماج ثلاث شركات وطنية كانت تقوم بتسويق وتوزيع المنتجات النفطية في ليبيا هي (البريقة، السدرة، الوطنية) في شركة واحدة مملوكة بالكامل للمؤسسة الوطنية للنفط، وقد أوكل إليها مهمة التسويق والتوزيع ونقل المنتجات النفطية والسلع المكملة لها داخل ليبيا . وبصدور القرار رقم (286) لسنة 2009 الذي حدد أغراض الشركة بشراء وإستيراد المنتجات النفطية التي تختص بتسويقها وتوزيعها أو بيعها بطريقة الجملة من الداخل وإدارة خطوط نقل وتوزيع المنتجات النفطية بهدف تأمين احتياجات السوق المحلي ولها على وجه الخصوص:

- تخزين ونقل المنتجات النفطية التي تختص بتسويقها.
- تملك وإدارة المستودعات الرئيسية للمنتجات النفطية بما في ذلك مستودعات وقود الطيران.
- تملك وإدارة أسطول من وسائل النقل البري لاستخدامها عند الحاجة.
- استئجار وسائل النقل البحري لتغطية احتياجات السوق المحلي.

وتولت الشركة منذ إنشائها إعداد الخطط والبرامج الكفيلة بتوفير احتياجات السوق المحلي من كافة أنواع الوقود ومشتقاته، حيث قامت بإنشاء عدد من المستودعات ذات السعات التخزينية الكبيرة في عدد من المناطق لمواجهة الزيادة في الاستهلاك المحلي وتوفير التسهيلات البحرية وخطوط الأنابيب وربطها بهذه المستودعات، كما قامت بإنشاء منظومة متكاملة من المستودعات والتسهيلات الخاصة بالمطارات لتزويد الطائرات في مجال النقل الجوي بكل كفاءة واقتدار، وامتلاك الشركة لأسطول بري من شاحنات نقل

مختلف المنتجات وأسطوانات الغاز، لتغطية احتياجات كافة القطاعات الاستهلاكية من المنتجات النفطية في الوقت المناسب (<http://www.brega.ly/about.php>).

9-3 مجتمع وعينة الدراسة The Study Sample and Population: تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، والذي بلغ قوامه بـ (1090) عامل، ونظراً للتشابه الكبير بين خصائص فروع شركة البريقة لتسويق النفط بالمدن الليبية من حيث الأوضاع الإدارية والمالية والقانونية، ولتشابه العمل بها أيضاً، كذلك لانتشارها على رقعة جغرافية واسعة، وحيث إنه من الصعوبة بمكان أن يتم تطبيق الدراسة الميدانية على جميع هذه الفروع في ليبيا لما يتطلب ذلك من وقت طويل وجهد كبير، لذلك رأى الباحثان أن تجرى هذه الدراسة على العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، ولتحديد حجم العينة تم الاعتماد على جدول krejcie and Morgan (1970)، حيث تحدد حجمها بعدد (287) عاملاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

9-4 اداة الدراسة The Study Tool: تم استخدام الاستبانة **Questionnaire** كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، نظراً لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع قدر ممكن من البيانات، فضلاً عن سهولة فرزها وعرضها وتحليلها، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي:

9-4-1 معلومات عن مائي الاستبانة Information For Participants: يحتوي الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة عن المشاركين، وهي: النوع، العمر المستوى التعليمي، ومدة الخدمة.

9-4-2 مقياس الدعم التنظيمي Scale of Organizational Support: تكوّن المقياس من خمس وعشرين عبارة مستمدة من أداة القياس التي أعدتها نوح (2013)، مع إجراء بعض التعديلات عليها بما يتلاءم مع أهداف الدراسة، والمُقاسة على مقياس ليكرت Likert والمكوّن من خمس درجات، وهذا يعني أن كل عبارة في الاستبانة مقاسة بخمسة بدائل للإجابة، وفقاً للتدرج التالي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)؛ وتم تقسيم الخمس والعشرون عبارة على أربعة أبعاد والتمثلة في: (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين)؛ وقد صيغت عبارات المقياس بشكل إيجابي، حيث يُعطى للمشاركة (1)، عندما تكون الإجابة (غير موافق بشدة)، وفي حين يعطى للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة بأنه (موافق بشدة)، و تقع بين هاتين الدرجتين ثلاث درجات أخرى هي: الدرجة الثانية، وتعني أن المشارك (غير موافق)، والدرجة الثالثة، وتعني أن المشارك (محايد)، أما الدرجة الرابعة، فتعني أن المشارك (موافق).

3-4-9 مقياس إدارة الابتكار Scale of innovation Management : تكوّن المقياس من خمس عشر عبارة مستمدة من أداة القياس الذي أعده العربي (2011) ، والمقاسة على مقياس Likert الحماسي، وفقاً للتدرج التالي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ، وعلى أن تعنى عبارة موافق بشدة مرتفعاً جداً، وعبارة موافق مرتفعاً، وعبارة محايد متوسطاً، عبارة غير موافق منخفضة وعبارة غير موافق بشدة منخفضة جداً ، وتم تقسيم الخمس عشر عبارة على ثلاثة أبعاد والمتمثلة في : (الابتكار الإداري ، الابتكار التقني ، الابتكار الإضافي) ؛ وقد صيغت عبارات المقياس بشكل إيجابي، حيث يُعطى للمشارك (1)، عندما تكون الإجابة (غير موافق بشدة)، وفي حين يعطى للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة بأنه (موافق بشدة) ، و تقع بين هاتين الدرجتين ثلاث درجات أخرى هي: الدرجة الثانية ، وتعني أن المشارك (غير موافق) ، والدرجة الثالثة ، وتعني أن المشارك (محايد) ، أما الدرجة الرابعة ، فتعني أن المشارك (موافق).

5-9 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها :

1. **الثبات Reliability** : يُعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما، ويُعرّف الثبات "كمؤشر إلى درجة الدقة أو الضبط في عملية القياس" (مراد وهادي، 2002: 191) ؛ لتأكد من ثبات الاستبانة فقد تم إجراء اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق **Alpha Cronbach**، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس الدعم التنظيمي (0.96) ، في حين بلغ معامل الثبات لمقياس إدارة الابتكار (0.77)، وتعتبر هاتين القيمتين مرتفعتين (Malhatro Sekaran,2010)، مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي ويمكن الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها.

2. **الصدق Validity** : يُشير مفهوم الصدق إلى "مدى تأدية الفحص للوظيفة التي استخدمت من أجل تأديتها، أو تأدية الاستبانة للغرض الذي وضع من أجله" (صابر و حفاجه ،2002)؛ لتأكد من صدق الاستبانة ، تم استخدم طريقة **الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity** ، ويُقاس الصدق الذاتي بحسب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغ معامل الصدق لمقياس الدعم التنظيمي (0.98) ، في حين بلغ معامل الصدق لمقياس إدارة الابتكار (0.88)؛ مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمم فعلاً إلى ما يجب قياسه.

6-9 توزيع استبانة Distribution of The Questionnaire: تمثلت عينة الدراسة بـ (287) عامل ، حيث تم توزيع الاستبانة واسترجع (189) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وتُشكل ما نسبته 66%، وهي نسبة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة من الاستبانات الموزعة، وتعتبر نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية (المعلا، 1994؛ عبيد،2003)، وقام الباحثان بتوزيع الاستبانة على المشاركين بمساعدة بعض الزملاء الباحثين، واستغرقت عملية توزيع الاستبانات

وجمعها فترة امتدت إلى اثني عشر يوماً ، وذلك للحصول على نسبة ردود مرتفعة، ولمنح الفرصة للمشاركين للإدلاء ببيانات يمكن الاعتماد عليها، وقد توزع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو التالي والموضحة بالجدول (1):

جدول (1)
خصائص عينة الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	الذكور	127	67.2%
	اناث	62	32.8%
	المجموع	189	100%
العمر	أقل من 35 سنة	54	28.6%
	من 35 سنة إلى أقل 45 سنة	48	25.4%
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	80	42.3%
	أكثر من 55 سنة	7	3.7%
المستوى التعليمي	المجموع	189	100%
	ثانوي او ما يعادله	33	17.5%
	دبلوم عالي	-	-
	جامعي	120	63.5%
	دراسات عليا	36	19%
مدة الخدمة	المجموع	189	100%
	أقل من خمس سنوات	72	38.10%
	من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	14	7.40%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	7	3.70%
	من 15 سنوات فما فوق	96	50.80%

المصدر: من إعداد الباحثين

يتبين من الجدول أعلاه أن النوع الغالب بالدراسة هم من الذكور والذين بلغ عددهم (127) عاملاً، أي بنسبة (67.2%)، بينما عدد الاناث بلغ (62) وبنسبة (32.8%) ، وقد تعزى هذه النسبة إلى طبيعة العمل في شركة البريقة لتسويق النفط ، وقد يكون السبب نتيجة العادات والتقاليد الاجتماعية في المجتمع والتي ترى أن وظيفة المرأة يجب أن تتركز في مجالات كالأمومة مثلاً؛ كما تبين أن غالبية أفراد المشاركين في الدراسة تتراوح أعمارهم في الفئة (من 45 سنة إلى أقل 55 سنة)، حيث بلغت نسبتها (42.3%)، مع ملاحظة أيضاً، أن ما نسبته (3.7%) منهم سيحاولون إلى التقاعد خلال الأعوام القادمة ، الأمر الذي يتطلب تحميصاً جيداً لنوعية هؤلاء العاملين ، ومدى جاهزية إدارة شركة البريقة محل الدراسة في تبنى سياسة الإحلال المطلوب؛ أظهر جدول (4) أن أغلب المشاركين هم من حملة الشهادة الجامعية، حيث بلغت نسبتهم (63.5%) ، ايضاً تبين من الجدول اعلاه ان حملة الشهادة العليا، بلغت نسبتهم (19%) ، كما لوحظ من الجدول أعلاه ارتفاع عدد سنوات الخدمة لدى العاملين بالشركة محل

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
الدراسة ، حيث بلغ نسبة من هم (من 15 سنة فما فوق) حوالي (50.8%)، ونسنتج أن مدة الخدمة قد
تعطى دلالة على قدرة العاملين الإلمام بالجوانب المختلفة للأنشطة التي يقومون بها.
7-9 المعالجة الإحصائية Statistical Processing Methods : قام الباحثان باستخدام بعض
الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال الاستبانة، وذلك لتحقيق أهداف
الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الاستبانات المجمع والصالحة لتحليل بناءً
على مقياس Likert المُقاس بخمس درجات، ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب
المدى (1-5=4) ، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80) ،
بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد
الصحيح) ، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (العمر، 2004 : 322)، وهكذا يصبح طول الخلايا
للعبارات كما هو موضح بالجدول (2) .

جدول (2)

طول الخلية لمقياسي الدراسة وفقاً لمقياس Likert ودرجة الممارسة

درجة الممارسة	الفئة في مقياس ليكرت	طول الخلية
ممارسة ضعيفة جداً	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل 1.80
ممارسة ضعيفة	غير موافق	من 1.80 إلى أقل 2.60
ممارسة متوسطة	محايد	من 2.60 إلى أقل 3.40
ممارسة مرتفعة	موافق	من 3.40 إلى أقل 4.20
ممارسة مرتفعة جداً	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من خدمة
البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك وفقاً لما
يلي:

- ثبات مقياس الدراسة Reliability Analysis لتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة ، ومدى
تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، حيث تم استخدام معادلة ألفا
كرونباخ Cronbach's Alpha لتحليل الموثوقية.
- اختبار One – Sample Kolmogorov – Smirnov ، وذلك لمعرفة مدى اتباع البيانات
للتوزيع الطبيعي من عدمه.
- الجداول التكرارية ، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة
لمالئي صحائف الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات
الحسابية Arithmetic Mean ، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات
الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت Measures Dispersion مثل الانحراف المعياري
Standard Deviation، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة
الرئيسية، والمدى Range للحكم على درجة ممارسة متغيرات الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي .

- اختبار T للمجموعة الواحدة One-Sample T Test ، للتعرف على ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل عبارة على حدة (أو لكل متغير من متغيرات الدراسة) في الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة μ عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (188) $df=$ ؛ كما انه يتم الإجابة على مدى جود فروق جوهرية معنوية بين المتوسطات العبارات أو المتغيرات بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت قيمة P-value أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية (1.644) عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (188) ، والعكس صحيح.
- تحليل الانحدار البسيط Simple Regression analysis لمعرفة أثر مجمل الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار.
- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression analysis لمعرفة أثر أبعاد الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار.

X- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها واختبار الفرضيات :

10-1 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول والذي ينص على : ما مستوى إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الأتية : (الابتكار الإداري ، الابتكار التقني ، الابتكار الإضافي) وفقاً لوجهة نظر العاملين فيها؟

تضمنت الاستبانة خمسة عشر عبارة تتعلق بإدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة ، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (3) ، أمكن التعرف على مستوى إدارة الابتكار ، إذا ما عُلم بأن متوسط المقياس المستخدم في الاستبانة يبلغ (3) * ، حيث بلغ المتوسط العام لإدارة الابتكار (3.7866) وبانحراف معياري (0.97246) ، وبدرجة ممارسة مرتفعة ، وبوزن نسبي (75.73%)** ، واتفقت مع ما توصلت إليه دراسة هارون (2014) ، دراسة عبدالوهاب (2012) ، دراسة Zampetakis et al (2010) ، دراسة خلف (2010) ، دراسة السلمي (2008) ، دراسة حسن (2007) ، دراسة المحاسنة (2006) ، دراسة العنقري (2001) ، دراسة همام (1993) ، في حين اختلفت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة جبريل (2014) ، دراسة عابنة والشقران (2013) ، دراسة الفرا (2007) ، دراسة الحقباني (1997) ، كما تبين من اختبار T-test أن هناك فروق جوهرية لمتوسطات إدارة الابتكار عند مستوى معنوية 1% ، تبين من الجدول (5) أيضاً أن مستوى بُعد الابتكار الإداري جاء مرتفعاً ، وهو أعلى متوسط بين أبعاد إدارة الابتكار ، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.8949) وبوزن نسبي (77.89%) ، يليه في الترتيب بُعد الابتكار التقني ، حيث حظي بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.7619) وبوزن نسبي (75.23%) ،

* الوسط الحسابي = $5/1+2+3+4+5 = 3$

**الوزن النسبي = الوسط الحسابي/5

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
في حين تبين أن مستوى بُعد الابتكار الاضافي كان مرتفعاً أيضاً ، وهو يُمثل أقل أبعاد إدارة الابتكار
ممارسةً ، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.6217) وبوزن نسبي (75.73%)، ويوضح الجدول (4)
اتجاهات المشاركين تجاه عبارات إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة .

جدول (3)

اجابات أفراد عينة الدراسة تجاه أبعاد إدارة الابتكار بشركة البريقة محل الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
				Sig	قيمة t			
1	%77.89	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**16.281	0.75570	3.8949	الابتكار الاداري
2	%75.23	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**5.248	1.99572	3.7619	الابتكار التقني
3	%72.43	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**9.107	0.93847	3.6217	الابتكار الاضافي
-	%75.73	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**9.367	0.97246	3.7866	إدارة الابتكار

T = 1.644 df=188 *معنوية عند مستوى 1%.

جدول (4)

اجابات عينة الدراسة تجاه كل عبارة من عبارات أبعاد إدارة الابتكار

درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	التسلسل	الأبعاد
		Sig	قيمة T					
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	15.549	0.83271	3.9418	أجرت الشركة تغييرات جذرية (استحداث أو إلغاء) في هيكلها التنظيمي.	1	الابتكار الإداري
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.431	1.20790	3.7407	اتخذت الشركة إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين.	2	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	15.046	0.85086	3.9312	أجرت الشركة تغييرات جذرية في استعمال نظم الحاسوب في عملياتها الإدارية.	3	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	10.175	1.00079	3.7407	تمنح الشركة العاملين حرية حل المشكلات الفورية المتعلقة بتقديم الخدمات.	4	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	13.023	1.06686	4.0106	تعمل الشركة على اتخاذ سياسات وإجراءات لتطوير خدماتها ومركزها التنافسي .	5	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	19.748	0.81405	4.1693	تقوم الشركة باستحداث في استراتيجياتها وتصميم خدماتها ونظم الرقابة عليها .	6	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.898	1.12807	3.7302	تنتهج الشركة سياسات جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز .	7	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.952	1.01533	3.5873	أدخلت الشركة أساليب وطرق جديدة لعملياتها الخدمية المقدمة للزبائن.	8	الابتكار التقني
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	6.820	1.03455	3.5132	قامت الشركة بابتكار طرق لبناء وتعديل وتحسين عملياتها الخدمية .	9	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	5.503	1.03093	3.4127	أجرت الشركة تغييرات في تصميم وتقديم خدماتها تماشياً مع نوعية التقنيات الحديثة.	10	
مرتفعة	دال احصائياً	0.002	3.120	6.76074	4.5344	أدخلت الشركة تقنيات جديدة، للعمل على رفع خدماتها مقارنة بالمنافسين.	11	الابتكار الاضافي
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	5.824	1.07404	3.4550	تقوم الشركة بمتابعة شكاوي وآراء الزبائن كقاعدة تركز عليها في تطوير خدماتها .	12	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	13.057	0.93589	3.8889	تتعاون الشركة مع جهات خارجية (مراكز استشارية وبحية) لتحديد التوجهات المستقبلية للمستخدمين.	13	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	6.672	1.01384	3.4921	تقدم الشركة خدمات إضافية متميزة و مبتكرة مقارنة بالشركات الاخرى.	14	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.267	1.23114	3.6508	تخصص الشركة برامج لتحسين وتطوير خدماتها لزيادة ولاه زبانتها.	15	

**معنوية عند مستوى 1% *معنوية عند مستوى 5% T الجدولية عند (df=188) = 1.644

10-2 مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني والذي ينص على: ما مستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد الآتية : (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) ؟.

تضمنت الاستبانة خمس وعشرون عبارة تتعلق بالدعم التنظيمي لمعرفة آراء العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي ، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم عن تلك العبارات أمكن التعرف على مستوى الدعم التنظيمي، إذا ما عُلمَ بأن متوسط المقياس المستخدم في الاستبيان يبلغ (3)، وبمقارنة متوسطات الإجابات، مع متوسط المقياس، وجدَ أن المتوسط الحسابي العام للدعم التنظيمي قد بلغ (3.6527) وبانحراف معياري (0.69463)، وبوزن نسبي (73.05%)، وهو أكبر من متوسط المقياس، مما يدل على أنّ هناك دعماً تنظيمياً من قبل إدارة شركة البريقة لتسويق النفط قيد الدراسة تجاه العاملين بدرجة مرتفعة ، كما هو موضح بالجدول (5)، كما تبين من الجدول أسفله أن هناك فروق جوهرية لمتوسطات الدعم التنظيمي عند مستوى معنوية 1% ، **واتفقت** هذه النتائج مع ما آلت اليه دراسة بطانية (2008) ، دراسة الشعلان (2014) ، دراسة الشنطي (2014) ، دراسة Bronston et al (2016)، دراسة العنزي والقرني (2018)، في حين **اختلفت** الدراسة الحالية مع دراسة حامد (2003) ، دراسة أبو رمان واخرون (2012) ، دراسة نوح (2013) ، ودراسة ماضي (2014) ، دراسة Mindy et al (2013)، كما يوضح جدول (5) أن بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات هو أعلى أبعاد الدعم التنظيمي ممارسةً، حيث حظت بمتوسط حسابي (3.7704) وبوزن نسبي (75.40%) وبدرجة ممارسة مرتفعة، في حين تبين أن أقل أبعاد الدعم التنظيمي ممارسةً تمثل في بُعد العدالة التنظيمية وجاء بمستوى مرتفع، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.6016) ، وبوزن نسبي (72.30%).

جدول (5)

إجابات المشاركين تجاه أبعاد الدعم التنظيمي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة

الترتيب	الوزن النسبي	درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
				Sig.	قيمة t			
4	72.30%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.671	0.65269	3.6016	العدالة التنظيمية*
3	72.80%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**10.424	0.84436	3.6402	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين
1	75.40%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.028	0.88050	3.7704	المشاركة في اتخاذ القرارات
2	72.96%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.422	0.71734	3.6481	دعم وتأكيد الذات لدى العاملين
-	73.05%	مرتفعة	دال احصائياً	0.000	**12.918	0.69463	3.6527	الدعم التنظيمي

** معنوية عند مستوى 1% . T الجدولية عند (df=188) = 1.644

* الوسط الحسابي لبُعد عدالة التوزيعات = 3.7055 والانحراف المعياري = 0.8837
الوسط الحسابي لبُعد عدالة الاجراءات = 3.4109 والانحراف المعياري = 0.8865
الوسط الحسابي لبُعد عدالة التعاملات = 3.6667 والانحراف المعياري = 0.9120

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
ونظراً لوجود مستوى مرتفع للدعم التنظيمي بالشركة محل الدراسة، فيتم إجراء تحليل أعمق لهذا
المستوى من خلال معرفة عبارات أبعاده والموضحة بالجدول (6) .

جدول (6)

إجابات المشاركين تجاه عبارات الدعم التنظيمي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة

درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	التسلسل	أبعاد فرعية	الأبعاد
		Sig	قيمة T						
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.215	0.85617	3.6984	اعتقد أن راتبي الشهري مناسب.	1	عدالة التوزعات	العدالة التنظيمية
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	9.367	0.97849	3.6667	بصفة عامة فإن الحوافز المالية التي أحصل عليها مناسبة جداً.	2		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	10.186	1.01403	3.7513	أشعر أن أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة جداً.	3		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	6.533	0.92412	3.4392	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	4	عدالة الإجراءات	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.644	1.04672	3.5820	يشرح المدير القرارات ويزود العاملين بتفاصيل إضافية عند استفسارهم عن تلك القرارات.	5		
متوسطة	دال احصائياً	0.015	2.457	1.18397	3.2116	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل العاملين بلا استثناء.	6		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.043	0.94194	3.7566	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.	7	عدالة التعاملات	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.370	0.97238	3.8042	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يناقشه معي بمنتهى الصراحة.	8		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.145	1.05883	3.5503	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الاعتبار مطالبتي الشخصية.	9		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.506	1.01758	3.5556	يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي.	10		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.127	0.95768	3.5661	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين ويناقش أفكارهم	11	سلوك القادة لمساعدة المرؤوسين	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.562	0.90591	3.7619	يترك المدير المرؤوسين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل	12		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.928	0.93691	3.6085	عندما يتحدث المدير يُشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول.	13		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	9.413	0.91188	3.6243	لدى المدير قدرة على إلهاب حماس الآخرين وكسب تأييدهم	14		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	15.764	0.86288	3.9894	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور	15	المشاركة في اتخاذ القرارات	
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	12.887	0.95953	3.8995	أشارك بقدر كبير في اتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية.	16		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	9.895	1.09529	3.7884	يشجعني رؤسائي على التعبير عن أفكارتي في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم.	17		

درجة الممارسة	نتيجة الاختبار	اختبار T-test		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	التسلسل	أبعاد فرعية	الأبعاد
		Sig	قيمة T						
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	7.590	0.99673	3.5503	نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية	18		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.486	1.01145	3.6243	يهتم المدراء بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار	19		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.376	0.95915	3.7937	تقدر الشركة المجهودات الإضافية التي أبذلها لأداء العمل بكفاءة.	20		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.043	0.94194	3.7566	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل	21		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.518	0.85393	3.5291	تتنوع المهارات المطلوبة لأداء عملي مما يدفعني لاكتساب المهارات باستمرار .	22		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	8.545	1.16622	3.7249	احصل من عملي على الحوافز والمكافآت التي تسهم في تحقيق رضائي عن العمل.	23		
مرتفعة	دال احصائياً	0.000	11.123	0.96785	3.7831	أعيش حياة مستقرة في عملي تساعدني على الإبداع بشكل مستمر .	24		
متوسطة	دال احصائياً	0.001	3.500	1.18459	3.3016	المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.	25		

دعم وتأكيد الذات لدى العاملين

10-3 اختبار فرضيات الدراسة :

10-3-1 فرضية الدراسة الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على إدارة الإبتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis من أجل التعرف على أثر الدعم التنظيمي على إدارة الإبتكار، لكن قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار ، قام الباحثان بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لفروض تحليل الانحدار عموماً ، وذلك على النحو التالي:

- قام الباحثان باستخدام اختبار الالتواء Skewness لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات ، لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً ، وثُقضي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم الالتواء فيها تقل عن الواحد الصحيح ، والجدول رقم (7) يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تبين أن جميع الأبعاد قيم الالتواء فيها تقل عن الواحد الصحيح، وعليه يُمكن إجراء الاختبارات الإحصائية التي تعتمد على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي .

جدول (7)

اختبار التوزيع الطبيعي لبعدي الدراسة عن طريق الالتواء Skewness

التقييم	الأبعاد	Skewness
1	إدارة الابتكار	0.704
2	الدعم التنظيمي	- 0.636

كما تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity باستخدام اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) ، واختبار التباين المسموح Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة ، مع مراعاة عدم تجاوز معامل التضخم (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح Tolerance أكبر من (5%)، والجدول (8) يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن قيم معامل التضخم (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين (4.463 - 9.234) ، وإن قيم الاختبار التباين المسموح Tolerance تراوحت بين (0.224-0.082) ، ويُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity .

جدول (8)

اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance

المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance
العدالة التنظيمية	4.463	0.224
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	4.947	0.202
المشاركة في اتخاذ القرارات	9.234	0.082
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	4.88	0.205

وعند إجراء تحليل الانحدار البسيط Simple Regression analysis ، تُشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (9) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي اجمالاً على مجال إدارة الابتكار بالشركة محل الدراسة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.773) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (278.480) وهي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج الدعم التنظيمي حول إدارة الابتكار تُفسّر بنسبة (59.80%) من التباين في مستوى إدارة الابتكار، بينما (40.20%) من قيمة التغيرات في مستوى إدارة الابتكار تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر البيانات أن قيمة β لمعامل الانحدار الدعم التنظيمي (1.083)، الأمر الذي يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على مجال إدارة الابتكار بشركة البريقة محل الدراسة ، وهذا ما دلت عليه قيمة T ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% ، عليه ، يتم قبول الفرضية البديلة الرئيسية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة بطانية (2008)

والتي بينت أن هناك تأثير ذو دلالة احصائية لمتغيري التمكين والدعم التنظيمي على السلوك الابداعي للعاملين في القطاع العام الأردني ، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة الحراحشة والهيتي (2006) ، والتي خلصت الى وجود أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي على السلوك الابداعي لدى العاملين في شركة الاتصالات الاردنية؛ وجاءت نتائج الدراسة الحالية متضامنة مع ما آلت إليه دراسة (Cramm et.al.,2013) والتي بينت أن الدعم التنظيمي المدرك يعتبر من أهم محددات ثقافة الابداع والابتكار في المنظمات.

جدول (9)

تحليل اختبار الانحدار البسيط للوقوف على أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
إدارة ابتكار	الدعم التنظيمي	**0.773	0.598	**278.480	1.083	**16.688	0.000
	الثابت				-0.169	-0.699	0.485

**معنوية عند مستوى 0.01 . df= (1 , 116)

10-3-2 فرضية الدراسة الفرعية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الدعم التنظيمي (العدالة

التنظيمية ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

ولتحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدعم التنظيمي التي تفسر التباين في إدارة الابتكار، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis ، فتُشير نتائج التحليل الواردة بالجدول (10) وجود ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.795) عند مستوى دلالة معنوية (0.01)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (78.77) وهي معنوية عند مستوى (0.01) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد للنموذج أبعاد الدعم التنظيمي حول إدارة الابتكار تُفسر بنسبة (63.10%) من التباين في ممارسة إدارة الابتكار، بينما (36.90%) من قيمة التغيرات في مستوى ممارسة إدارة الابتكار تُعزى لمتغيرات أخرى، كما تُظهر نتائج جدول (10) أن بُعد العدالة التنظيمية كان أكثر الأبعاد قدرة على تفسير التباين في المتغير التابع بشركة قيد الدراسة ، حيث تبين أن قيمة بيتا لمعامل الانحدار لبُعد العدالة التنظيمية (0.849) ، الأمر الذي يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد العدالة التنظيمية على ادارة الابتكار عند دلالة معنوية 0.01 . بمعنى أن زيادة بُعد العدالة التنظيمية بقيمة وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغير طردي في إدارة الابتكار بقيمة (0.849) وهذا ما دللت عليه قيمة T (6.024) وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.01) ، كما تبين من الجدول (10) أن بُعد العدالة التنظيمية أسهم لوحده بتفسير

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... — د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي

الاختلاف بمعدل (59.5%) من الظاهرة المبحوثة ، كما تُظهر نتائج جدول (10) أن بُعد دعم وتأكيّد الذات لدى العاملين كان له قدرة على تفسير التباين في المتغير التابع بشركة قيد الدراسة ، حيث تبين أن قيمة بيتا لمعامل الانحدار لبُعد دعم وتأكيّد الذات لدى العاملين (0.338) ، الأمر الذي يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لبُعد دعم وتأكيّد الذات لدى العاملين على إدارة الابتكار عند دلالة معنوية 0.05، بمعنى أن زيادة بُعد دعم وتأكيّد الذات لدى العاملين بقيمة وحدة واحدة سوف تؤدي إلى تغيير طردي في إدارة الابتكار بقيمة (0.0338) وهذا ما دلت عليه قيمة T (2.521) وهي دالة معنوياً عند مستوى (0.05) ، كما تبين من الجدول (10) أن بُعد دعم وتأكيّد الذات لدى العاملين أسهم لوحده بتفسير الاختلاف بمعدل (46.70%) من الظاهرة المبحوثة ، كما تبين من الجدول (10) أن متغيري سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، والمشاركة في اتخاذ القرارات لم يكون لهما أي تأثير ذو دلالة إحصائية على إدارة الابتكار، بناءً عليه يتم :

- رفض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص: على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.
- قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك القادة لمساندة المرؤوسين على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.
- قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.
- رفض الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم وتأكيّد الذات لدى العاملين على إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي.

جدول (10)

تحليل اختبار الانحدار المتعدد للوقوف على أثر أبعاد الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار

المتغير التابع	المتغير المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	معامل التحديد الجزئي R Square	قيمة F	معاملات الانحدار المقدر β	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
إدارة الإبتكار	العدالة التنظيمية	**0.795	0.631	0.595	**78.77	0.849	**6.024	0.000
	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين			-0.169		-1.470	0.143	
	المشاركة في اتخاذ القرارات			0.172		-0.994	0.321	
	دعم وتأكيّد الذات لدى العاملين			0.338		*2.521	0.013	
	الثابت			-0.538		-1.825	0.070	

** معنوية عند مستوى 1%. * معنوية عند مستوى 5%.

XI - خلاصة نتائج الدراسة Brief Results of The Study:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- أفصحت الدراسة أن المستوى العام لإدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة جاء مرتفعاً؛ كما بينت الدراسة أن بُعد الابتكار الإداري حظي بالترتيب الأول على مستوى أبعاد إدارة الابتكار وبدرجة ممارسة مرتفعة، تلاه بُعد الابتكار التقني، أما بُعد الابتكار الإضافي، فقد احتل المرتبة الثالثة والأخيرة، وبدرجة ممارسة مرتفعة.

- كشفت الدراسة أن المستوى العام لمستوى الدعم التنظيمي لدى العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط قيد الدراسة جاء مرتفعاً، كما بينت الدراسة أن بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات هو أعلى أبعاد الدعم التنظيمي ممارسةً، تلاه في الترتيب بُعد دعم وتأكيد الذات لدى العاملين وبدرجة ممارسة مرتفعة، أما بُعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين فقد حظي بالترتيب الثالث وبدرجة مرتفعة، في حين احتل بالمرتبة الأخيرة بُعد العدالة التنظيمية وبمستوى مرتفعاً.

- كشفت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على إدارة الابتكار عند مستوى (1%)، حيث تبين أن معامل التحديد لنموذج الدعم التنظيمي حول إدارة الابتكار التنظيمي يفسر بنسبة (59.80%) من التباين في ممارسة إدارة الابتكار بينما (40.20%) من قيمة التغيرات تُعزى لمتغيرات أخرى؛ كما بينت الدراسة أن بُعد العدالة التنظيمية كان أكثر أبعاد الدعم التنظيمي قدرة على تفسير التباين في مجال إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة.

XII - توصيات الدراسة Recommendations of The Study: من خلال النتائج

التي توصلت إليها الدراسة تُقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والمتمثلة في الآتي:

1-12 توصيات متعلقة بالدعم التنظيمي:

- بما أن مستوى الدعم التنظيمي يُمارس بمستوى مرتفع من قبل إدارة الشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة، فلا بد من إعطاء الاهتمام الكافي لتعزيز هذا المستوى لدعم عملية إدارة الابتكار، وذلك من خلال إعداد برامج التدريب والتطوير للإداريين والمديرين بالشركة في تطبيق العدالة التنظيمية، وسلوك القادة المساندة للمرؤوسين والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتأكيد الذات لدى العاملين.

- أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على إدارة الابتكار، عليه، إذا كان الدعم التنظيمي في غاية الأهمية للمنظمات بكافة أشكالها، فإن شركة البريقة لتسويق النفط على وجه الخصوص بحاجة ماسة، أكثر من غيره للاهتمام بتنمية إدارة الابتكار، وذلك لما أبداه من علاقة تأثيرية جلية في إدارة الابتكار بشركة البريقة لتسويق النفط محل الدراسة.

- على إدارة شركة البريقة تطوير العدالة التنظيمية لديها خصوصاً وأن نتائج الدراسة بينت أن بُعد العدالة التنظيمية كان أكثر أبعاد مجال الدعم التنظيمي تأثيراً على إدارة الابتكار، وذلك من خلال توفير

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
مناخ تنظيمي يسوده العدالة بأبعادها المختلفة وخاصةً تلك المتعلقة بالعدالة الإجرائية والتعاملات، وذلك من خلال مراجعة سياساتها في توزيع الموارد والمعلومات وكذلك مراجعة إجراءاتها في اتخاذ القرارات وفي أساليبها في التعامل مع العاملين وفق صيغة تضمن للجميع تحقيق العدالة والمساواة.

2-12 توصيات متعلقة بإدارة الابتكار:

- إنشاء إدارة حاضنة للإبتكار في الهيكل التنظيمي يطلق عليها (وحدة الأعمال الإبتكارية) ترتبط مباشرة بالمدير العام لشركة البريقة لتسويق النفط ، تكون مسؤولة عن جميع الأعمال الإبتكارية وغربلتها مع تعضيد الصالح منها والحفاظ على حقوق المبتكرين والمبدعين وتقديم الدعم المادي والمعنوي والتسهيلات اللازمة لهم.
- ضرورة أن تكون الإدارة بشركة البريقة قيد الدراسة هي القدوة في تبني الإبتكار والإبداع، وذلك عن طريق الخروج عن الروتين والمألوف وجعل العمل الإداري مشوباً بالتحدي.
- المحافظة على وجود نظام اتصالات فعال يسمح للموظفين بإبداء آرائهم ومقترحاتهم من خلال الاجتماعات واللقاءات الدورية بين القيادات العليا والمرؤوسين، هذا من شأنه أن يكسر حواجز الخجل والخوف، ويعزز الثقة المتبادلة مما يفتح الباب أمام الافكار الإبتكارية والإبداعية أن تطرح.
- تفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير مهنية تتضمن التميز والإبتكار في الأداء ومكافأة المبتكرين، فهذا يزيد من المبتكرين ابتكاراً ويشجع غيرهم على الإبتكار والإبداع.
- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بشركة البريقة لتسويق النفط في ليبيا بتوفير أو انشاء قاعدة بيانات تساعد على توفير المعلومات اللازمة للتطوير والتحديث والابتكار، فالمبتكر بدون معلومات لا يستطيع أن يستمر في إبتكاراته وإبداعاته.

XIII- مقترحات بدراسات مستقبلية Suggestions of future studies: إن إدارة الإبتكار

يظل قضية متعددة الأبعاد، خصوصاً وأن نتائج الدراسة تُشير إلى أن معامل التحديد لنموذج الدعم التنظيمي حول إدارة الإبتكار تُفسّر بنسبة (59.80%) من التباين في ممارسة إدارة الإبتكار، بينما (40.20%) من قيمة التغيرات في مستوى ممارسة إدارة الإبتكار تُعزى لمتغيرات أخرى، عليه فإنه بالإمكان اقتراح إجراء الدراسات التالية في هذا المجال:

- إعادة الدراسة برمتها على قطاعات اخرى أو مؤسسات اخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة أو رفضها.
- دراسة عن إدارة الإبتكار وعلاقتها بالمتغيرات التالية: التميز المؤسسي، الثقافة التنظيمية أو التعلم التنظيمي أو تمكين العاملين أو الثقة التنظيمية أو بعض المتغيرات الشخصية.

قائمة المراجع References

أ. المراجع العربية :

- أبو حمد، رضا صاحب والموسوي، سنان كاظم (2002)، مفاهيم إدارية معاصرة: نظرة عامة، عمان: مؤسسة الوراق.
- أبو رمان، أسعد حماد والحوري، فالح عبد القادر والبوريني، فيصل عبد الرحمن (2005). العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عدد 78، مجلد 50، جامعة القاهرة، مصر.
- أيوب، ناديا حسين (2000). العوامل المؤثرة على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك التجارية السعودية. الإدارة العامة، (1)، ص ص: 1-51.
- البشاشة، سامر (2008) ، أثر التمكين الإداري في تعزيز الابتكار التنظيمي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 15 ، عدد2 ، صص 213-257.
- بطانية، لؤي فواز محمد (2008). " أثر التمكين والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي للعاملين في القطاع العام الأردني : دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارات الحكومية في إقليم الشمال " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة العامة ، جامعة اليرموك .
- توفيق ، عبد الرحمن (2002) . هكذا يفكر القادة الأكثر إبداعا، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة بيمك .
- توفيق ، عبد الرحمن (2004) . أفكار لكسر الإطار ، القاهرة : سلسلة إصدارات بيمك .
- جبريل ، وائل محمد جبريل (2015) . " أثر إدارة الوقت على الابتكار التنظيمي : دراسة ميدانية على عينة من موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بمدينة درنة " ، بحث مقدم لمؤتمر ادارة الابتكار في الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الزيتونة خلال الفترة 20-22 ابريل 2015.
- جبريل، وائل محمد جبريل (2014)، " القيادة التحويلية في ضوء الاتجاهات الحديثة وعلاقتها بالقدرات الابتكارية لدى المعلمين بالمدارس الثانوية اللبية " ، مجلة جرش للبحوث والدراسات، المجلد (15)، العدد (2)، ص: 36-63.
- الجعافرة ، صفاء جميل (2013) . " أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم " ، مجلة دراسات، العلوم التربوية، المجلد 40 ، العدد 2 ، ص ص: 1663-1687.
- جواد ، عباس حسين ومحمد ، خولة عبدالحميد (2013) ، " أثر رأس المال الفكري في الإبداع المنظمي : دراسة تحليلية في جامعة بابل " ، مجلة أهل البيت، العدد (4) ، ص ص: 20-47.
- حامد، سعيد (2003). " أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي: دراسة ميدانية "، كلية التجارة جامعة الأزهر .
- الحراشنة والهيبي (2006) . " أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية " ، مجلة العلوم الإدارية ، العدد الثاني
- الحربي، عضيف موسى محمد (2003) . " أثر المتغيرات البناء التنظيمي والمتغيرات الشخصية على الإبداع الإداري لدى المدراء في الأجهزة الحكومية السعودية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود ، الرياض .
- حريم ، حسين (2004) . السلوك التنظيمي : سلوك الافراد والجماعات في المنظمات الأعمال، عمان: دار ومكتبة الحامد .
- الحقباني ، تركي عبد الرحمن (1997). " أثر المتغيرات التنظيمية على الإبداع "، دراسة استطلاعية على العاملين بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض : كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود.

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي

- حسن ، أشرف محمد (2007) . " السلوك الابتكاري وعلاقته بالالتزام التنظيمي : دراسة ميدانية على مديري الإدارات الوسطى بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة البيضاء " ، بنغازي : رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة افريقيا الاهلية ، قسم الادارة .
- الخضيرى ، محسن أحمد (2000) ، الإدارة التنافسية للوقت ، القاهرة ، ايتراك.
- خلف ، محمد كريم حسني (2010). " علاقة القيادة التحولية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأكاديميين في الجامعة الإسلامية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، غزة : قسم إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية .
- دراكر ، بيتر (1995) ، الإدارة للمستقبل: التسعينات وما بعدها ، تعريب ، صليب بطرس ، القاهرة : الدار الدولية.
- الرفيق ، محمد يحيى (2015) . " إدارة الابتكار في الصناعة المالية والمصرفية " ، المؤتمر العلمي الدولي الرابع عشر للأعمال ، إدارة الابتكار في الأعمال ، الجزء الأول ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الزيتونة الاردنية .
- زناتي ، محمد ربيع (2003) . " سلوكيات القادة وأثرها في تنمية قدرات التفكير الابتكاري للمرؤوسين: دراسة تطبيقية على بعض منظمات الأعمال الحكومية " ، المؤتمر السنوي العام الرابع في الإدارة القيادة الإبداعية لتطوير وتنمية المؤسسات في الوطن العربي دمشق - الجمهورية العربية السورية ، 13- 16 أكتوبر (تشرين أول).
- سعيد ، مؤيد سالم (1999) . " العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي للعاملين " ، الرياض : مجلة دراسات ، المجلد (26) ، العدد (1) ، ص ص :100-123.
- السلمي ، فهد بن عوض الله زاحم (2008) . " ممارسة ادارة الوقت وأثرها على تنمية مهارات الابداع التنظيمي لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية بتعليم العاصمة المقدسة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية.
- السويدان ، طارق محمد ، والعلوني ، محمد أكرم (2004). مبادئ الإبداع. الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.
- شاوش ، سعيدة قاسم (2006) ، اتجاهات معاصرة في مجال الأعمال لتحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة.
- شاهين ، محمد عبد التواب البكري (2002) . " الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في اتخاذ القرارات والكفاءة الاجتماعية " ، مجلة البحوث الاجتماعية، أكاديمية السادات للعلوم الادارية ، ملحق العدد (1) ، ص ص: 1-42 .
- الشحقاء ، عادل (2003) . " علاقة انماط القيادة وعلاقتها بمستوى بالإبداع الإداري : دراسة مسحية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بالرياض " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية.
- شركة البريقة لتسويق النفط . ليبيا . (<http://www.brega.ly/about.php>) . تاريخ زيارة الموقع : 2016/3/18 .
- الشعار ، اسحق محمود (2014) . " أثر تطبيقات إدارة الجودة في الابتكار: دراسة تطبيقية على المنظمات الصناعية الأردنية " ، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 41 ، العدد2 ، ص ص: 222-239.
- الشعلان ، مضايي محمد (2014) . " الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نوره بنت عبدالرحمن : دراسة ميدانية " ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد (3) ، العدد (12) ، 149-171.
- الشنطي ، محمود عبدالرحمن (2014) . " بور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والاداء الوظيفي " ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الادارية والاقتصادية ، المجلد الاول ، العدد (3) ، حزيران ، ص ص: 113-148.
- صابر، فاطمة عوض، وخفاجة، ميرفت علي (2000). أسس ومبادئ البحث العلمي، الاسكندرية: دار الاشعاع الفنية.

- الصرن ، الرعد (2001) . كيف تخلق بيئة ابتكارية في المنظمات ، دمشق : دار الرضا .
- الصرن ، الرعد (2000) . إدارة الإبداع والابتكار ، الجزء الاول ، دمشق : دار الرضا .
- الصيرفي ، محمد عبد الفتاح (2003) . الإدارة الرائدة، دار الصفاء، عمان، الأردن.
- عابنة ، رامي محمود والشقران، رامي ابراهيم (2013) . " درجة ممارسة للإبداع الإداري لدة القادة التربويين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد "، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (14)، العدد (2)، ص: 486-459.
- عبدالباقي ، صلاح محمد (1999)، قضايا إدارية معاصرة، الإسكندرية ،الدار الجامعية.
- عبدالرحيم، عبدالسلام محمد عبدالجواد (2012) . " بعض العوامل المحددة للابتكار وأثرها على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع المصارف التجارية الليبية" ، البيضاء : مجلة المختار للعلوم الاقتصادية ، المجلد (1)، العدد (2) ديسمبر ، ص ص : 9-57.
- عبدالعال ، عنتر محمد احمد (2009) . " فعالية إدارة الوقت لدى طلاب كلية المعلمين بحائل بالمملكة العربية السعودية وعلاقته بالتحصيل الدراسي " ، مجلة علوم انسانية، السنة السادسة، العدد (40) ، WWW.ULUM.NL .
- عبدالوهاب ، بوبعة (2012) . " دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية : دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسنطينة - جامعة منتوري ، الجزائر .
- عبيد ، مصطفى فؤاد (2003) . مهارات طرق البحث العلمي ، غزة : اكااديمية الدراسات العالمية .
- عبيدات ، ذوقان وعبدالحق ، كايد وعدس ، عبدالرحمن (2015) . البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشر ، عمان : دار الفكر .
- العربي ، تيقاوي (2011) . " دور التغيير التنظيمي في تطوير الابتكار في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين في منظمات الاتصالات الجزائرية: دراسة ميدانية تحليلية "، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني حول دور التغيير التنظيمي في تطوير الابتكار في المؤسسات الحديثة، جامعة البليدة -14- 15 مايو.
- العزاوي ، نجم (2015) . " اثر الابداع الوظيفي في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الخليوية " ، بحث مقدم لمؤتمر ادارة الابتكار في الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الزيتونة خلال الفترة 20-22 ابريل 2015.
- العزاوي، سحر احمد كرجي و النعيمي، رائد سلمان فاضل (2009) ، " الابتكار التسويقي وعلاقته بجودة الخدمة الصحية في القطاع الحكومي دراسة في الشركة العامة لتسويق الادوية والمستلزمات الطبية "، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السادس والسبعون ، ص ص: 120-147.
- العجلة، توفيق عطية توفيق (2009) . الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمدير القطاع العام : دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية بغزة ، كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال.
- العزاوي، محمد عبدالوهاب وسليمان، ماجد محمد، والجرجروي، أحمد سليمان (2004) . " متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية: دراسة حالة مدينة القاهرة "، المؤتمر العلمي الرابع "إدارة المعرفة"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان/ الأردن.
- العنزي، حجي بن سليمان والقرني، صالح علي يعن الله (2018) . " مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات " ، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد(3) العدد(1) ، ص ص: 49-73.
- العنقري ، غادة عبد الرحمن (2001) . " علاقة السلوك القيادي بالإبداع الإداري للمرؤوسين: دراسة استطلاعية على موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض " ، الرياض : رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود.

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... ——— د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي

- العمر ، بدران (2004) . تحليل بيانات البحث العلمي من خلال برنامج SPSS ، الرياض : دار الاصدارات الصحية ، مكتبة الملك فهد الوطنية .
- الفرا ، ماجد (2007). "مستوى الابتكار لدى الوزارات الفلسطينية" ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية ، المجلد 21 ، العدد 4 .
- القريوتي، محمد قاسم (1989)، السلوك التنظيمي : دراسة للسلوك الانساني الفردي الجماعي في المنظمات الادارية، عمان : مطبعة بنك البتراء.
- القحطاني، لاحق بن عبد الله (2007). الإبداع الإداري ومعوقاته في الأمن العام بمدينة الرياض " ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- ماضي ، أحمد ديب محمد (2014) . "أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة" ، رسالة غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية - غزة .
- مانع ، فاطمة (2010) . الإبداع والابتكار قواعد للتعلم في المنظمات الصناعية ، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية .
- المحاسنة ، محمد عبد الرحيم (2006) . "أثر الأنماط القيادية على الإبداع التنظيمي" ، دراسة ميدانية على المدراء العاملين في الجامعة الأردنية ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد(67) ، القاهرة : جامعة القاهرة.
- محمود ، دجلة مهدي (2013) . "تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري بحث ميداني في عينة من المصارف العراقية" ، مجلة التقني ، المجلد السادس والعشرون ، العدد الرابع ، ص ص: 111- 138 .
- مراد، صلاح، وهادي، فوزية (2002). طرائق البحث العلمي : تصميماتها وإجراءاتها ، الكويت : دار الكتاب الحديث.
- المعلا ، ناجي (1994) . بحوث التسويق : المنهجية والأساليب ، عمان : دار آرام.
- المغربي ، عبد الحميد عبدالفتاح (2013) . أثر الابتكار الاستراتيجي في تحسين فعالية أداء المنظمات بالتطبيق على قطاع الاعمال الخاص الصناعي بالمنطقة الغربية بالسعودية ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، المجلد (37) ، العدد (3) ، ص ص : 1-76.
- المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح (2003) . " أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي علي دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق علي الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية " ، بحث منشور ، المجلة العلمية التجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، الملحق الثاني، العدد الثاني .
- هارون ، سميرة (2014) . " فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الإبداع التنظيمي بالمنظمة : دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة بومرداس ، الجزائر.
- نجم ، عبود نجم (2003) . إدارة الابتكار: المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة ، عمان : دار وائل للنشر.
- نجم ، عبود نجم (2012) . القيادة وإدارة الابتكار ، عمان : دار صفاء .
- نصر، عزة جلال (2008). الإبداع الإداري والتجديد الذاتي للمدرسة الثانوية العامة ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.
- نوح ، علياء حسني علاء الدين (2013) . " أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط .

- همام، عبد القادر (1993). "تأثير بعض المحددات على مستوى القدرات الابتكارية للمدير"، القاهرة : مجلة الإدارة، مجلد (25)، العدد (3).
- الهيجان، عبد الرحمن (1999). "معوقات الإبداع الإداري في المنظمات السعودية" مجلة معهد الإدارة العامة، مجلد (39)، العدد (1).
- ب. المراجع الأجنبية :
- Cramm J.M ., Stratig, M .M. H., Bal, R.,Niebor,A.P.(2013). "*A large-Scale longitudinal study indicating the importance of perceived effectiveness* , organizational and management support for innovative culture, social sciences and medicine 83, 119-124, Available online at : <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.01.017>.
- Daft, R., (2001), *Organization: Theory & Design*, 7th ed., South Western College Publishing, (USA).
- Damanpour, F., (1991). *Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators*, *Academy of Management Journal*, 34(3): 555.
- Eisenberger , R., Fasolo , P.M., & Dawis - Lamastro , V, (1990). "*Effects of perceived organizational support on employee akikigence, innovation and commitment* ", journal of Applied Psychology , Vol. 53, PP. 51 - 59.
- Esra Dinç (2015), "*Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship between Effort-Reward Fairness, Affective Commitment, and Intention to Leave*", *International Business Research*; Vol. 8, No. 4.
- Florida Department of Education(2000), *Strategies for Classroom Management*, Office of School Improvement.
- Kotelnikov, V., (2003), "*New Economy*", 1000 Ventures, Com.
- Malhatro Naresh and David Birks (2007). *Marking Research* , 3rd Edition ,Person Education Limited.
- Morris. L (2006), *Permanent Innovation*, Ackoff Center, University of Pennsylvania.
- Jamej C. Hayton, Gianluca Carnabuci and Robert Eisenberger (2012)."*With a little help from my colleagues: A social embeddedness approach to perceived organizational support*", *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. 33, 235–249.
- James N. Kurtessis , Robert Eisenberger, Michael T. Ford, Louis C. Buffardi, Kathleen A. Stewart, Cory S. Adis,. (2015). "*Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory*", *Journal of Management*, April 12.
- Linda Rhoades and Robert Eisenberger, (2002) "*Perceived Organizational Support: A Review of the Literature*", *Journal of Applied Psychology* , 2002, Vol. 87, No. 4, 698–714.
- Kerjcie, R. and Morgan, D (1970)."*Determining sample size for research activities*", *educational and psychological measurement*,30,pp: 607-610.
- KYOUNG YONG KIM, ROBERT EISENBERGER, AND KIBOK BAIK, "*Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence*", *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. (2016). DOI: 10.1002/job.2081.
- Mindy K. Shoss, Robert Eisenberger, Simon Lloyd D. Restubog, Thomas J. Zagenczyk, "*Blaming the Organization for Abusive Supervision: The Roles of Perceived Organizational Support and Supervisor's Organizational Embodiment*", *Journal of Applied Psychology* 2013, Vol. 98, No. 1, 158–168.
- Rizwan Qaiser Danish, Asad Afzal Humayon, Ahmad Usman Shahid, Hafiz Waqas Ahmad, Ghulam Murtaza,(2015), "*Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior; a Study of Employees in National Highway Authority of*

أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار دراسة ميدانية ... د وائل محمد جبريل & د. أحمد محمد العوامي
Pakistan", *American Journal of Economics, Finance and Management*, Vol. 1, No. 3, 2015, pp. 195-199.

- Sekaran, U., and Bougie, R.(2010).***Research Methods for Business: A Skill Building Approach***, (5th ed.), Wiley and Sons. ISBN.
- Smeds. R.(1994), " Managing change towards enterprises ", ***international journal of operation & production management***, vol (14), no (03), Pp: 77-80.
- Roffins, S.P. (1999). ***Management***, 6th ed, Prentice – Hall, Inc., New Jersey.
- Wei Liu, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT: LINKING HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES WITH IMPORTANT WORK OUTCOMES, ***Dissertation submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of Maryland***, College Park in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, 2004.
- Zampetakis, Leonidas; Bouranta, Nancy; Moustakis, Vassilis. (2010). "***The Relationship between Individual Creativity and Time Management***". *Science Direct Journal*, Vol. 5, Issue 1.



المجلد الثاني (02) العدد الثالث (03) جوان 2018