

# قضايا بحثية

Prepared by

د. سامية الثقفي



## الابتكار في الخدمات العامة



في عصر التحولات السريعة والابتكارات التكنولوجية، يواجه القطاع العام تحديات متزايدة تتطلب أساليب جديدة ومبتكرة في تقديم الخدمات العامة. إن الابتكار في هذا المجال لا يقتصر على تحسين الكفاءة والإنتاجية، بل يمتد إلى تحسين جودة حياة المواطنين وتعزيز الثقة بين الحكومة والمجتمع. يسعى هذا البحث إلى استكشاف دور الابتكار في تطوير الخدمات العامة وتحليل أثره على الأداء الحكومي والرضا العام.

## المقدمة



تبرز أهمية هذه الدراسة من قدرتها على تسليط الضوء على الابتكار كعامل حيوي لتجديد وتحديث الخدمات العامة في مواجهة التحديات المتزايدة. يمكن أن تساعد نتائج الدراسة صناع القرار في تصميم سياسات فعالة لتحسين كفاءة المؤسسات الحكومية ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

## أهمية الدراسة



تحليل العوامل المحفزة والمعيقة للابتكار في المؤسسات العامة.  
تقييم تأثير الابتكار على جودة وكفاءة الخدمات العامة.  
اقتراح استراتيجيات لتحسين الابتكار في القطاع العام.

أهداف الدراسة



تشير الدراسات السابقة إلى أهمية الابتكار في تحسين الأداء الحكومي وزيادة رضا المستفيدين. بعض الأبحاث ركزت على دور التكنولوجيا في تعزيز الابتكار، بينما سلطت أخرى الضوء على الأبعاد الثقافية والتنظيمية. سيتم استعراض الدراسات التي تناولت تجارب ناجحة وممارسات مبتكرة في القطاعات الحكومية المختلفة، مما يوفر خلفية نظرية وعملية تساعد في تحقيق أهداف البحث.

## الدراسات المرتبطة بالقضية البحثية



تشتمل مجالات التطبيق على الوزارات والهيئات الحكومية المعنية بالصحة والتعليم والنقل والإدارة المحلية. يمكن أيضاً تطبيق الابتكارات في مراكز الخدمة والمستشفيات العامة والمدارس.

## مجالات التطبيق



الدراسة نوعها وصفية تحليلية، مع التركيز على المتغيرات التالية:  
المتغير المستقل: الابتكار (بأبعاده المختلفة: التكنولوجيا، العمليات،  
القيادة).

المتغير التابع: كفاءة وجودة الخدمات العامة، رضا المستفيدين.

نوع ومتغيرات  
الدراسة



### تساؤلات الدراسة:

ما هي العوامل التي تؤثر على الابتكار في الخدمات العامة؟

كيف يمكن للابتكار تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة؟

ما هي التحديات التي تواجه الابتكار في القطاع العام وكيف يمكن التغلب عليها؟

الفروض البحثية:

الفرض الأول: هناك علاقة إيجابية بين الابتكار في العمليات وكفاءة الخدمات العامة.

الفرض الثاني: التكنولوجيا تعزز من جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.

الفرض الثالث: الثقافة التنظيمية المبتكرة تسهم في زيادة رضا المستفيدين.

## تساؤلات الدراسة والفروض البحثية

## مجتمع وعينة الدراسة



يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسات الحكومية والمستفيدين من خدماتها في قطاع معين، مثل الصحة أو التعليم. سيتم اختيار عينة عشوائية تشمل المديرين والموظفين والمستفيدين لتوفير رؤى متكاملة حول الابتكار في الخدمات العامة.

## أدوات جمع البيانات



استبيانات: لقياس آراء الموظفين والمستفيدين حول مدى الابتكار وكفاءته.  
مقابلات نصف منظمة: مع القادة والمسؤولين الحكوميين للحصول على نظرة معمقة حول الابتكار في المؤسسات.  
تحليل وثائق: لاستعراض السياسات والخطط الحكومية المتعلقة بالابتكار.

## النتائج المتوقعة

9

توفير فهم شامل للعوامل التي تدعم أو تعيق الابتكار في الخدمات العامة.

تقديم توصيات عملية لتعزيز الابتكار في المؤسسات الحكومية.  
تحديد أفضل الممارسات المبتكرة التي يمكن تبنيها لتحسين الخدمات العامة.



الأبحاث الأكاديمية والدراسات السابقة التي تناولت الابتكار في القطاع العام.

التقارير الحكومية حول السياسات والتجارب الناجحة في الابتكار.  
مقالات دوريات علمية متخصصة في الإدارة العامة والتكنولوجيا.

المراجع



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank

