

تحسين كفاءة الخدمات الحكومية من خلال الابتكار

ماهو الابتكار وما علاقته في تحسين الخدمات الحكومية وكيف اثر تحسين هذه الخدمات على جودة حياة المواطنين والمقيمين وماهي ابرز المعوقات التي تحد من تحسين هذه الخدمات من خلال الابتكار.

MIDOCEAN

UNIVERSITY

2024



تحسين كفاءة الخدمات الحكومية من خلال الابتكار

في المملكة العربية السعودية

المعلومات العامة

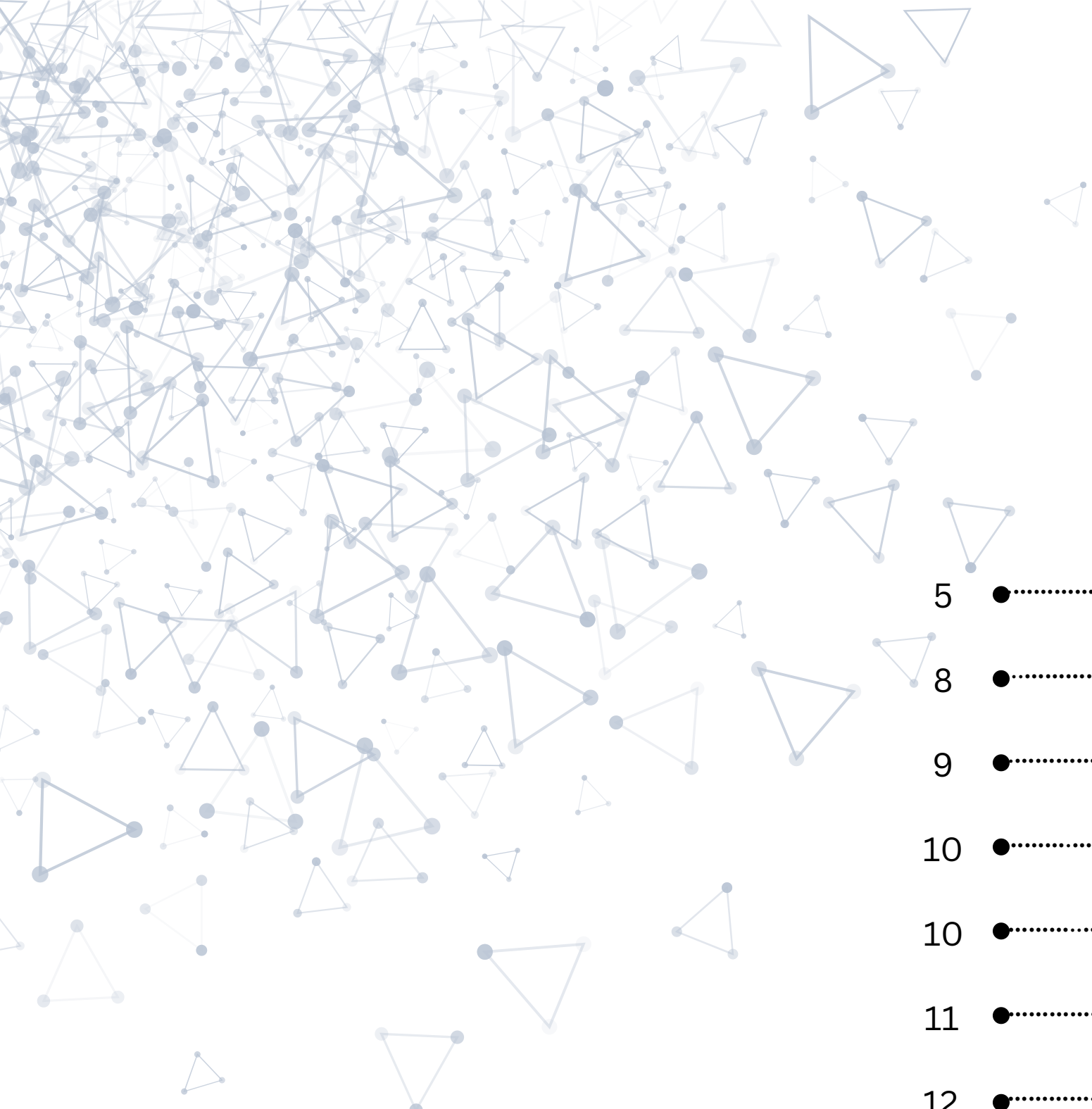
الطلبة المشاركون	الرقم الجامعي
لنا بنت سعود الجوهري (القائد)	233000937
رنا بنت خالد السليمان	233001618

الكلية	الدرجة العلمية
كلية الإدارة	ماجستير إدارة عامة

العام الدراسي للبحث
2024

لجنة الإشراف

الدكتور المشرف
أ.د. الفيصلي عبد الحميد
أ.د. فايز جراد



جدول المحتويات

5	●	المقدمة
8	●	مشكلة الدراسة
9	●	أهمية الدراسة
10	●	أهداف الدراسة
10	●	تساؤلات الدراسة
11	●	فروض الدراسة
12	●	نموذج الدراسة
13	●	الدراسات السابقة
21	●	المنطلقات النظرية للدراسة
22	●	المنهجية وطرق البحث
23	●	مصادر البيانات
23	●	أدوات الدراسة
24	●	الأساليب الإحصائية المستخدمة
25	●	حدود الدراسة
25	●	المراجع

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات سريعة بفضل التطور التكنولوجي والابتكارات المستمرة، ولا سيما في القطاع الحكومي حيث يُعتبر الابتكار محركًا رئيسيًا لتحسين الخدمات وزيادة الكفاءة على مستوى العالم. في المملكة العربية السعودية مثلاً، يشكل الابتكار جزءًا أساسيًا من رؤية 2030 التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى نموذج عالمي رائد في مختلف المجالات محمولاً ببراءات الاختراع و التطور التقني الغير مسبوق.

فتعريف الابتكار هو عملية إيجاد فكرة جديدة او تطوير منتج او خدمة تحقق قيمة جديدة أو تحسيناً على ما هو موجود بالفعل، يمكننا القول بأن الابتكار أيضاً عبارة عن عملية إبداعية تدفع الحدود الحالية للمعرفة و التقنية بطريقة مبتكرة وفعالة ويمكن للابتكار ان يكون موجوداً في مجالات عديدة كالعلوم، الصناعة، الخدمات، وحتى في الأساليب الإدارية والتنظيمية. وعندما يبدأ الابتكار بالنمو داخل الدول فهذا يعني بأن هناك فكره جديده!

فالابتكار في القطاع الحكومي يُعنى به تطوير وتنفيذ أفكار جديدة، تهدف إلى تحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة، ويشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، وإنترنت الأشياء، تدشين المنصات الإلكترونية، بالإضافة إلى تحسين العمليات الإدارية وتبسيطها ورقمنتها وأيضاً الاستعانة بالمبدعين لتطوير الخدمات او حل المشاكل المعقدة او حتى على صعيد تحسين تجربة المستخدم من خلال مشاركة افكارهم وتجاربهم.

أهمية الابتكار تتجلى في قدرته على زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف، حيث يمكن للحكومات من خلال تبني التقنيات المتقدمة، تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات. كما يسهم الابتكار في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يزيد من رضا المواطنين ويعزز ثقتهم في الحكومة.

في المملكة العربية السعودية، يلعب الابتكار دورًا محوريًا في تحقيق الرؤية، والتي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط، بالإضافة إلى تحسين جودة الحياة للمواطنين. تتبنى الحكومة السعودية عدة مبادرات لتعزيز الابتكار، مثل التحول الرقمي من خلال تطوير منصات مثل "أبشر"، وتطوير مشاريع البنية التحتية للمدن الذكية مثل "مدينة نيوم"، و انشاء "هيئة البحث والتطوير والابتكار" و المتخصصة في تعزيز التعليم والبحث العلمي لدعم الابتكار والتكنولوجيا .

ورغم الفوائد العديدة للابتكار، تواجه المملكة عدة تحديات في تطبيقه وانتشاره بشكل اوسع، مثل المقاومة للتغيير من قبل الموظفين أو المواطنين وحتى المقيمين على اراضيها، والحاجة إلى تطوير البنية التحتية التكنولوجية لدى الوزارات لتتكيف مع الحلول المبتكرة الجديدة، يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال عقد مؤتمرات لتعزيز مفهوم الابتكار واهميته في تطوير الدولة على مستوى المنطقة والعالم ، والاستثمارات الكبيرة في التكنولوجيا والاتصالات، والشراكات مع القطاع الخاص المختصة في تقديم خدمات ومنتجات الابتكار او الخدمات التقنية التي تعزز من تبني الابتكار في كافة القطاعات مثل وزارة الدفاع او حتى الفضاء وتحلية المياه ومشاركة المواطنين والموظفين في تطوير هذه القطاعات عن طريق مشاركة افكارهم الابداعية.

لذا، يمكننا تعريف الابتكار بشكل مبتكر أكثر على انه الأداء الوحيد القادرة على نقل الدول والقطاعات الى المستوى الاخر من الابداع الغير مألوف والتفكير خارج الصندوق لإكتشاف انماط اخرى من الحلول الابداعية والمبتكرة يمكننا ضرب بعض الامثلة على الحلول المبتكرة التي ساهمت في تغيير العالم.

يمكننا التقليل من الانبعاثات السامة التي تخرج من المركبات بصناعة مركبات تعمل بالكهرباء او مركبات هجينة بدلاً من سن قوانين تقليدية تنص على استخدام الدرجات الهوائية او وسائل النقل الاخرى للتقليل من تلك الانبعاثات.

يمكننا ايضاً التفكير بالمياه الملوثة وندره الامطار في بعض الدول والتي سببت الجفاف وارتفاع معدل الوفيات وكانت بعض الحلول المبتكرة في تطوير تقنيات تحلية المياه وتحسين معالجة المياه العادمة، مثل تقنية "التناضح العكسي" (Reverse Osmosis) وتقنيات تنقية المياه بالطاقة الشمسية، وحتى على المستوى الزراعي وانخفاض الإنتاجية الزراعية، فبدلاً من الحلول التقليدية كالزراعة بالاعتماد على الأمطار، استخدام الاسمدة التقليدية او استخدام الرماد او الاعشاب لمكافحة الآفات والتي قد تسبب في اتلاف المحاصيل ، يمكننا التفكير بطرق مبتكرة كالزراعة الدقيقة و الري الذكي باستخدام التنقيط والبيوت الزجاجية واستخدام الاسمدة الذكية والتعديل الوراثي لتكون النباتات مقاومة اكثر للآفات والأمراض والجفاف .

جميعها كانت افكار ابداعية تم تطوير و تجربتها ثم تنفيذها، ومن هنا يبدأ الابتكار بالتغلغل داخل الدول للمنافسة والدعم لتبني الأفكار في تحسين البنية التحتية للدول والخدمات الحكومية على وجهه الخصوص. فعلى سبيل المثال لا الحصر، ابتكار منصات الحكومة الإلكترونية لتوفير الوقت والجهد والتقليل من الازدحام في الدوائر الحكومية، تطوير نظام المراسلات لتحسين التواصل الداخلي والخارجي للتقليل من استخدام الورق وسرعة الإنتاجية، ومؤخرًا تطوير الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا والتي ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية و الوصول الى الاستفادة من الخدمات الطبية دون الحاجة لزيارة المستشفيات.

يمكننا أيضاً ذكر بعض نماذج الابتكار التي ساهمت في تطوير وتحسين كفاءة الخدمات، كتطوير نظم المعلومات الجغرافية في تخطيط وإدارة الموارد لتحسين القدرة على اتخاذ القرارات بناء على البيانات المكانية الدقيقة كنظام منصة بلدي في المملكة العربية السعودية و نظام ArcGIS في الولايات المتحدة الامريكية، وللخدمات الأمنية في القطاع الحكومي نصيب من الابتكار ، كابتكار منصة الحصن في الإمارات و توكلنا و كلنا أمن في المملكة العربية السعودية ، وصولاً لتطوير الخدمات القضائية كمنصة “ ناجز ” التابعة لوزارة العدل السعودية التي تهدف وبشكل مباشر إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات العدلية إلكترونياً للمواطنين والمقيمين. كالخدمات القضائية و التوثيقية وخدمات التنفيذ والأحوال الشخصية ومنصة خاصة للمحامين وغيرها من الخدمات التي تسهل الإجراءات القانونية والقضائية، وتساهم في تسريع العمليات العدلية وتحقيق الشفافية.

في هذه المقدمة البسيطة، سلطنا الضوء على مفهوم الابتكار وأثرها الايجابي في تحسين وتطوير الخدمات الحكومية بمساعدة نماذج مبتكرة تم تنفيذها في بعض الدول. يمكننا استنتاج مالذي أحدثه هذا التحسين بمساعدة الابتكار للمواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية تحديداً.

- تحسين جودة الحياة. فالخدمات الإلكترونية في المجالات الصحية، والتعليمية، والاجتماعية و الأمنية، قد ساهمت في تحسين جودة الحياة للمواطنين والمقيمين. على سبيل المثال، منصات التعليم الإلكتروني زادت من فرص الوصول إلى التعليم، في حين أن الخدمات الصحية والنفسية الرقمية حسنت من الوصول إلى الرعاية الطبية وطلب الاستشارات من اكثر من 3000 طبيب مختص حول المملكة. والخدمات الاجتماعية والامنية قللت من ساعات الانتظار والمواعيد الطويلة في استخراج الفيز وجوازات السفر او تجديد الهويات الوطنية و حتى مبايعة المركبات بين الملاك وتقديم البلاغات الامنية ومتابعتها دون الحاجة لزيارة المقرات الأمنية بشكل مباشر.

- زيادة الشفافية والمساءلة. الابتكار التكنولوجي عزز من الشفافية والمساءلة في القطاع العام. الأنظمة الإلكترونية جعلت العمليات أكثر شفافية وسهولة في التتبع للمستخدمين، مما قلل من الفساد وزيادة الثقة بين المواطنين والحكومة.

- تحفيز النمو الاقتصادي. في الخدمات العامة كان الابتكار محرّكاً للنمو الاقتصادي، مثل توفير الخدمات الفعالة للمواطنين والشركات “كالمركز السعودي للأعمال” والذي عزز مناخ الأعمال والتشجيع على الاستثمارات وريادة الأعمال. على سبيل المثال، استخراج السجلات التجارية والتراخيص إلكترونياً، تأسيس عقد الشراكة بين الشركاء، تعديل وشطب السجلات، وخدمات الدفع الإلكتروني وتقديم الاستشارات. جميعها ساهمت في زيادة التجارة والاستثمارات داخل السعودية.

- تعزيز الأمن والسلامة. الخدمات الأمنية الإلكترونية ونظم المعلومات الجغرافية ساهمت أيضاً في تحسين الأمن والسلامة العامة. مثل القدرة على التتبع والإبلاغ الإلكتروني من قبل المواطنين والمقيمين ، سرعت من الاستجابة للحوادث وتعزيز الأمن المجتمعي مثل منصة بلدي و كُنْنا أمن.

لذا، فالإستثمار في الابتكار والتكنولوجيا في القطاع العام لتحسين الخدمات الحكومية ليس رفاهية، بل هو ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة. الحكومات التي تتبنى الابتكار تضع نفسها في موقع أفضل لمواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق كفاءة أكبر في استخدام الموارد، وتقديم خدمات عالية الجودة لمواطنيها. الابتكار يجب أن يكون جزءاً أساسياً من الاستراتيجيات الحكومية لتحقيق الأهداف التنموية والطموحات المستقبلية.

وفي هذا البحث سنقوم بطرح التساؤلات والإجابة عليها و تحليل بعضاً من هذه الخدمات و اثرها على المواطنين بصورة اكبر و اهمية وجود هكذا نوع من الابتكار في تحسين الأداء إستناداً الى التجارب السابقة ونظريات تدعم هذا المجال الإبداعي والذي نعتقد بأن إذا اعتمد الابتكار في تحسين الخدمات الحكومية في جميع الدول العربية تحديداً ، سنشاهد نمواً اقتصادياً ملحوظاً وتطور في البنية التحتية وتحسين جودة الحياة. فالحلول الإبداعية لا تأتي إلا من العقول التي تبنت الابتكار منهجاً لها والإبداع دستوراً لتقدم الدول والمنافسة على المركز الاول وهذا ما سنقوم بتسليط الضوء عليه.

مشكلة الدراسة

مع دخول المملكة العربية السعودية في عصر التحول الرقمي وتأسيس رؤية 2030 التي تهدف إلى تحقيق مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر، أصبحت تحسينات الخدمات الحكومية بعد دخول الابتكار ضروره ملحة لتحقيق تطلعات المواطنين والمقيمين. إلا أن هذه التحسينات تواجه مجموعة من التحديات والمشاكل التي تعيق من الفعالية الشاملة والاستدامة في تقديم الخدمات. تتجلى هذه التحديات في تعقيدات إدارية وبيروقراطية. نقص التكامل بين الجهات الحكومية، محدودية الوصول إلى الخدمات الرقمية، نقص الافكار الابداعية والتكرار، قضايا الأمان والخصوصية، ونقص الوعي والتدريب لدى المواطنين والمقيمين. وهذا مالفت نظر الباحث خلال هذه الدراسة ، على طرح الكثير من التساؤلات حول محدودية هذه التحسينات رغم توافر جميع الامكانيات المالية والبشرية والبنية التحتية أيضاً بعرض التحسين، والتساؤل حول محدودية التعاون بين القطاع الحكومي والخاص لتحقيق الاهداف المرجوة في زيادة التحسين ورفع الكفاءة في الخدمات الحكومية وأيضاً تحسين جودة حياة المواطنين والمقيمين على جميع الأصعدة في كافة القطاعات الحكومية. وبالتحدث حول مشكلة الدراسة فقد ركزنا على اهم التساؤلات التي تم استنتاجها بناءً على الاستبيانات التي تم نشرها مؤخراً لشريحة معينه من المواطنين والمقيمين وأيضاً من خلال عمل احد الباحثين كمدير ابتكار والذي ساهم للوصول إلى المسؤولين العاملين في القطاع الحكومي، فقام بطرح بعض الاسئلة لهم حول لماذا لم تقم هذه الجهة حتى الآن بإعتماد الابتكار لتحسين وتطوير خدمات المنشأة؟ وكان سؤالهم : ماهو الابتكار أصلاً؟ وقمنا حينها باستنتاج التالي:

1. تعقيد الإجراءات البيروقراطية

الإجراءات البيروقراطية المعقدة واحدة من أبرز العوائق التي تواجه تحسين الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. يحتاج المواطنون والمقيمون غالباً إلى المرور بعدة مراحل وإجراءات متكرره للحصول على الخدمات الأساسية. هذا التعقيد ليس فقط مضيعة للوقت والجهد، ولكنه أيضاً يسبب إحباطاً كبيراً بين الأفراد الذين يتعاملون مع هذه الأنظمة

2. غياب الابتكار في السياسات العامة

غياب تطبيق الأساليب الجديده والإبداعية في عملية صياغة وتنفيذ السياسات الحكومية، لضمان سياسة مرونة التكيف و تشجيع الشراكات والتعاون مع القطاع الخاص والتحفيز للابتكار لتقديم خدمات اخرى غير منصات قادرة على تحسين الخدمات الحكومية للأفراد او الشركات.

3. محدودية الوصول إلى الخدمات الرقمية

على الرغم من التطورات الملحوظة في توفير الخدمات الإلكترونية، لا يزال هناك جزء كبير من المجتمع السعودي، وخاصة في المناطق الريفية والنائية، يواجه صعوبات في الوصول إلى هذه الخدمات. يعود ذلك إلى نقص البنية التحتية التقنية والمعرفة التقنية المحدودة لدى بعض الفئات. هذه الفجوة الرقمية تعوق الاستفادة الكاملة من الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحد من فعالية هذه الخدمات.

4. نقص الوعي في مجال الابتكار خلال طرح الاستبيان حول (تحسين كفاءة الخدمات الحكومية من خلال الابتكار) ومالذي قدمه للمواطنين من تحسين جودة الحياة وأيضاً ماهي المقترحات التي يقترحها المشاركون تساهم في تطوير كفاءة الخدمات. كان اول سؤال يطرح من قبل المشاركين في الاستبيان: ماهو الابتكار؟ وهذه بداية المشكله. قلة الوعي حول مفهوم الابتكار واهميته.

5. الاستنساخ والتكرار مشكلة استنساخ الأفكار والمبادرات بين الجهات الحكومية في السعودية تمثل تحدياً كبيراً في طريق تحسين كفاءة الخدمات الحكومية. عندما نركز بشكل أدق على الامثلة التي ذكرها الباحث مسبقاً، جميعها نماذج اعمال لمنصات تم تطويرها لخدمة المستخدمين بشكل أفضل ،بينما يمكن ابتكار طرق واساليب اخرى تحسن من كفاءة الخدمات الحكومية. نعلم بأنه عصر التحول الرقمي ولكن! مالذي يحدث فعلياً في الواقع الملموس؟ واين براءات الاختراع ذات الصلة بتحسين كفاءة الخدمات ؟ الابتكار ليس منصة. بل ابعد من ذلك.

6. غياب المشاركة المجتمعية في تحسين كفاءة الخدمات هناك تقدير غير كافٍ لأهمية مشاركة المجتمع في عمليات تحسين الخدمات الحكومية سواء كانت إلكترونية او ملموسة على ارض الواقع، و عدم مشاركة الجمهور بشكل فعال في تقديم الملاحظات والاقتراحات لتحسين الخدمات، قد يكون بسبب قلة ثقة الحكومة بالمجتمع، قلة وعي المجتمع بالابتكار، و ضعف الهيكل التنظيمي الذي يعزز من مشاركة المجتمع في صنع القرار، واخيرا قلة الوعي لدى الموظفين والتحديات الثقافية.

أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية بالغة لأنها تسعى إلى استكشاف وتحليل كيفية تحسين كفاءة الخدمات الحكومية من خلال الابتكار وتعزيز التنوع في تقديم هذه الخدمات، وأثر ذلك على جودة حياة المواطنين. تحسين كفاءة الخدمات الحكومية له تأثير مباشر على تعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة، ويؤدي إلى تقديم خدمات أكثر كفاءة وشمولية. الابتكار في السياسات والإجراءات الحكومية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في مختلف القطاعات مثل الصحة، والتعليم، والنقل، مما ينعكس إيجابياً على حياة الأفراد والمجتمع ككل.

كما أن هذه الدراسة لا تتوقف عند تحسين الخدمات فقط، بل تمتد لتلامس جودة حياة المواطنين بشكل مباشر. كيف يمكن للابتكار أن يجعل حياتنا اليومية أسهل وأكثر راحة؟ وهل يمكننا نقل إيجابيات وسلبيات التجارب السابقة للاستفادة منها في كافة الوطن العربي؟ هذه الأسئلة هي ما نسعى للإجابة عليها.

ولكن هناك عائق رئيسي: نقص الوعي المجتمعي حول الابتكار. نعرف جميعاً أن الوعي هو الخطوة الأولى نحو التغيير. إذا كان المجتمع غير مدرك لأهمية الابتكار وكيفية الاستفادة منه، فإن الفوائد المحتملة تظل محدودة. هنا تأتي الدراسة لتكشف عن الأسباب الكامنة وراء هذا النقص في الوعي، وتقترح استراتيجيات فعالة لزيادة التوعية وتشجيع ثقافة الابتكار في المجتمع حتى يتمكن من تحسين كفاءة خدماتنا الحكومية بطرق مبتكرة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تتكامل فيما بينها لتقديم صورة شاملة حول دور الابتكار في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وعلاقته بجودة الحياة، وهي كالتالي:

1. تحليل تأثير الابتكار على كفاءة الخدمات الحكومية:
دراسة كيف يمكن للابتكارات التكنولوجية والإدارية أن تحسن من أداء وكفاءة الخدمات التي تقدمها الحكومة، وتحليل الحالات العملية التي تبنت فيها الحكومات هذه الابتكارات بنجاح. وكيف يمكننا التنوع من خلال الابتكار في تقديم خدمات حكومية أكثر تطوراً وإبداعاً.

2. استكشاف العلاقة بين تحسين الخدمات الحكومية وجودة الحياة:
تحديد مدى تأثير تحسين كفاءة الخدمات الحكومية على الجوانب المختلفة لحياة المواطنين، مثل الرضا العام، والراحة، والفرص الاقتصادية، واختصار الوقت في حل أي مشكلة.

3. تحديد العوامل المؤثرة في نقص الوعي المجتمعي حول الابتكار:
تحليل العوامل الاجتماعية، والتعليمية، والثقافية التي تؤثر على مستوى وعي المجتمع بأهمية الابتكار، وكيف يمكن معالجة هذه العوامل لتعزيز الوعي.

4. تقديم توصيات لتعزيز الوعي المجتمعي بأهمية الابتكار في تحسين الخدمات الحكومية:
تطوير استراتيجيات تستهدف إلى رفع مستوى الوعي بين المواطنين، وتشجيعهم على دعم وتبني الابتكارات التي تسهم في تحسين الخدمات.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تستفيد منها الجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والمجتمع المدني لتعزيز الابتكار وتحسين كفاءة الخدمات الحكومية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الحياة في المجتمع.

تساؤلات الدراسة

من خلال الاطلاع على مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكننا صياغة الأسئلة الرئيسية وفروعها من خلال:

1. كيف يمكن للابتكار أن يسهم في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية؟
• ما هي الابتكارات التكنولوجية الحديثة التي يمكن أن تطبق في القطاع الحكومي لتحسين الأداء؟
• ما هي الأمثلة العملية لابتكارات إدارية نجحت في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية في دول أخرى وفالسعودية كذلك، وكيف يمكن تكرار هذه النجاحات؟

2. ما العلاقة بين تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وجودة حياة المواطنين؟
• كيف تؤثر الابتكارات على جودة حياة المواطنين والمقيمين بعد تحسين الخدمات الحكومية العامة؟

• ما هو تأثير الابتكارات في قطاع الترفيه والسياحة والدفاع على مستوى جودة الحياة وحماية الأمن القومي؟
• كيف يمكن تحسين خدمات النقل العام من خلال الابتكار أن تؤثر على الحياة اليومية للمواطنين من حيث توفير الوقت وتقليل الازدحام المروري؟

3. ما هي العوامل التي تؤثر في نقص الوعي المجتمعي حول الابتكار؟
• هل هناك نقص في البرامج التعليمية والتدريبية التي تعرف الأفراد بأهمية الابتكار؟
• ما هو دور الثقافة الاجتماعية والتقاليد في تشكيل توجهات الأفراد نحو الابتكار؟
• كيف يؤثر الوضع الاقتصادي للأفراد والمجتمعات على قدرتهم على تبني الابتكارات والتكيف؟

4. ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتعزيز الوعي المجتمعي بأهمية الابتكار في تحسين الخدمات الحكومية؟
• ما هو دور المؤسسات التعليمية في تعزيز ثقافة الابتكار من خلال المناهج الدراسية والأنشطة اللاصفية؟
• كيف يمكن لوسائل الإعلام والمجتمع المدني المساهمة في نشر الوعي بأهمية الابتكار؟

5. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الابتكارات في القطاع الحكومي؟
• هل هناك مقاومة للتغيير داخل المؤسسات الحكومية، وكيف يمكن التغلب عليها؟
• ما هي مشكلة استنساخ المبادرات بين القطاعات وكيف يمكننا حلها؟

6. كيف يمكن تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات الحكومية؟
• ما هي السياسات والممارسات التي يمكن أن تحفز الابتكار بين الموظفين الحكوميين؟
• كيف يمكن تطوير برامج تدريبية وتعليمية لتعزيز مهارات الابتكار لدى الموظفين الحكوميين؟

فروض الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفروض تتمثل في:
1. فرض التحليل والتأثير على كفاءة الخدمات الحكومية:
• الفرض الصفري (H_0): الابتكارات التكنولوجية والإدارية لا تُحدث تحسناً ذا دلالة إحصائية في كفاءة الخدمات الحكومية.
• الفرض البديل (H_1): الابتكارات التكنولوجية والإدارية تُحدث تحسناً ذا دلالة إحصائية في كفاءة الخدمات الحكومية.

2. فرض العلاقة بين تحسين الخدمات الحكومية وجودة الحياة:
• الفرض الصفري (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحسين كفاءة الخدمات الحكومية على جودة حياة المواطنين.
• الفرض البديل (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحسين كفاءة الخدمات الحكومية على جودة حياة المواطنين.

3. فرض العوامل المؤثرة على الوعي المجتمعي حول الابتكار:
• الفرض الصفري (H0): العوامل الاجتماعية والتعليمية والثقافية لا تُحدث تأثيرًا ذا دلالة إحصائية على مستوى وعي المجتمع بأهمية الابتكار.
• الفرض البديل (H1): العوامل الاجتماعية والتعليمية والثقافية تُحدث تأثيرًا ذا دلالة إحصائية على مستوى وعي المجتمع بأهمية الابتكار.

4. فرض تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية الابتكار:
• الفرض الصفري (H0): الاستراتيجيات التعليمية والتوعوية لا تُحدث زيادة ذات دلالة إحصائية في وعي المواطنين بأهمية الابتكار في تحسين الخدمات الحكومية.
• الفرض البديل (H1): الاستراتيجيات التعليمية والتوعوية تُحدث زيادة ذات دلالة إحصائية في وعي المواطنين بأهمية الابتكار في تحسين الخدمات الحكومية.

نموذج الدراسة

يهدف هذا القسم إلى توضيح الإطار العام للدراسة والذي يحدد كيفية جمع وتحليل البيانات لتحقيق أهداف البحث.

1. الإطار النظري

- المتغيرات المستقلة:
- الابتكارات التكنولوجية.
- الابتكارات الإدارية.

- المتغيرات التابعة:
- كفاءة الخدمات الحكومية.
- جودة حياة المواطنين.
- مستوى وعي المجتمع بأهمية الابتكار.

2. التصميم البحثي

يتضمن التصميم البحثي استخدام منهجيات متعددة لتحقيق فهم شامل للعلاقة بين الابتكار وكفاءة الخدمات الحكومية وجودة الحياة.

أ. المنهج الكمي

- المتغيرات:

- مؤشرات قياس كفاءة الخدمات الحكومية: وقت الاستجابة، مستوى رضا المواطنين، تكاليف التشغيل، جودة الخدمة.

- مؤشرات قياس جودة حياة المواطنين: الرضا العام، الراحة، الفرص الاقتصادية.
- مؤشرات قياس الوعي المجتمعي: مستوى المعرفة بأهمية الابتكار، الاهتمام بالمبادرات الابتكارية.

- أدوات جمع البيانات: استبيانات، بيانات إحصائية، تقارير حكومية.

- أدوات التحليل: برامج تحليل إحصائي مثل SPSS أو R.

3. إجراءات جمع البيانات
- العينة: اختيار عينة عشوائية من المواطنين لتعبئة الاستبيانات، واختيار حالات دراسية لمبادرات الابتكار الناجحة في الحكومة.
 - طرق جمع البيانات:
 - استبيانات: توزيع استبيانات على عينة من المواطنين والمسؤولين الحكوميين.
 - مقابلات: إجراء مقابلات مع مسؤولين في الحكومة ومختصين في الابتكار.
4. تحليل البيانات
- أ. التحليل الكمي
- استخدام التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين الابتكارات وكفاءة الخدمات الحكومية، وتحليل تأثير تحسين كفاءة الخدمات على جودة حياة المواطنين.
- ب. التحليل النوعي
- تحليل المقابلات والمحتويات النصية لاستخلاص العوامل المؤثرة على وعي المجتمع بأهمية الابتكار وتقديم توصيات لتعزيز هذا الوعي.
5. تفسير النتائج وتقديم التوصيات
- تفسير النتائج بناءً على التحليلات الكمية والنوعية.
 - تقديم توصيات عملية للجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والمجتمع المدني لتعزيز الابتكار وتحسين كفاءة الخدمات الحكومية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الحياة في المجتمع.

الدراسات السابقة

- 1- دراسة (2017) : الابتكار والتنافسية المستدامة
للمؤلف: محمد كادر
- سعت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الابتكار في تعزيز التنافسية المستدامة للمؤسسات. وقد تم تقييم الابتكار من خلال ثمانية أبعاد رئيسية هي: مبادرات الإبداع من العاملين والشركاء الخارجيين، العلاقة بين الخطة الاستراتيجية وإدارة الابتكار، الثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار، استراتيجية الابتكار، إدارة المعرفة، أداء إدارة البحث والتطوير، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المبدعة، والخصائص التنظيمية التي تعزز وتيرة الابتكار. كما تم تقييم التنافسية المستدامة من خلال أربعة أبعاد: الأفق والفرص الطويلة الأجل، القدرة الاستراتيجية على المستوى الدولي، الميزة التنافسية العالمية، والمردودية الكافية لتحقيق النمو المستدام واستغلال الفرص المستقبلية.

ولجمع البيانات الأولية، تم اعتماد منهجين هما النوعي والكمي. استخدم المنهج النوعي لتشخيص قدرات المؤسسة عبر تحليل المضمون والتحليل الإحصائي، بينما استخدم المنهج الكمي لتقييم قدرات الابتكار في المؤسسة من خلال استبيان موجه للإطارات. كما دعمت النتائج من خلال المقابلات والملاحظة لتفسير البيانات بشكل أعمق.

بعد تحليل البيانات الكمية باستخدام برنامج SPSS، واتباع استراتيجية تصميم البحث المدمج المتمثلة في التصميم الاستكشافي المتتابع، أظهرت النتائج أن الابتكار يسهم بشكل كبير في تعزيز التنافسية المستدامة عبر الروابط القوية بين الخطة الاستراتيجية وإدارة الابتكار، والخصائص التنظيمية التي تسهل الابتكار، والثقافة الداعمة للابتكار، واستراتيجية الابتكار المتبعة.

٢- دراسة (2017) : دور الابتكار في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة

للمؤلف: زهية بوحفص

تركز هذه الدراسة على استقصاء دور الابتكار في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة، من خلال تحليل الابتكار في جوانبه المختلفة (ابتكار المنتجات وابتكار العمليات) وأثره على عناصر التنافسية المستدامة الثلاثة (الجودة، تلبية احتياجات العملاء، والقدرات الجوهرية). اخترنا مؤسسة "روائح الورد" في الوادي كحالة دراسية لتطبيق البحث ميدانياً. وللإجابة على السؤال البحثي، تمت صياغة فرضية أساسية مفادها: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للابتكار على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة عند مستوى دلالة (0.05).

٣- دراسة (2017) : دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء المؤسسة

للمؤلف: سارة بن زايد

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مجالات وآليات تطبيق التسويق الابتكاري في مؤسسة "اتصالات الجزائر موبيليس"، من خلال تحليل سياسات المنتج، التسعير، التوزيع، الترويج، الأفراد، الدليل المادي، والعمليات. تسلط الدراسة الضوء على كيفية مساهمة هذه السياسات في تحسين أداء المؤسسة ومساعدتها على التكيف مع التغيرات البيئية المحيطة بها. كلما زادت وتيرة النشاط التطويري والتجديدي، زادت القيمة والمنفعة المستفادة من كل سياسة من سياسات المزيج التسويقي.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، بالإضافة إلى المنهج التاريخي لتتبع تطور المفاهيم النظرية وعرض مراحل استقلالية مؤسسة موبيليس. كما تم استخدام دراسة الحالة لتحليل واقع ممارسة المزيج التسويقي للمؤسسة وما شهده أداؤها من تحسن خلال فترة الدراسة، من خلال مؤشرات الميزة التنافسية، نمو الحصة السوقية، ربحية المؤسسة، ورضا العملاء. كذلك، تم استخدام المنهج الإحصائي لدراسة وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات الموزعة على موظفي المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بعنابة والوكالات التابعة لها.

النتائج أظهرت أن تطبيق الفكر الابتكاري كممارسة على مستوى المزيج التسويقي يتطلب وجود ثقافة داخلية ووعي بضرورة تبني وتطبيق آليات وأساليب ابتكارية تهدف إلى جذب العملاء وتحقيق رضاهم من خلال التميز في أحد أو كل عناصر المزيج التسويقي. هذا التميز ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة في السوق، مما يمنحها طابع التجدد، التنوع، والحدثة من خلال طرح أفكار غير معتادة وممارسات تتميز بالكفاءة، الجاذبية، والتفرد مقارنة بما يقدمه المنافسون.

توصي الدراسة بأن تولي مؤسسة "موبيليس" اهتماماً متساوياً على مستوى جميع عناصر المزيج التسويقي، حيث أن إهمال الابتكار في بعض السياسات مثل سياسة الدليل المادي، كما أظهرت آراء عينة الدراسة، قد يؤثر سلباً على أداء المؤسسة في المستقبل. إن التطبيق الصحيح للتسويق الابتكاري يعد وسيلة فعالة لخلق الحاجة والمحافظة على أداء المؤسسة وتحسينه في الوقت ذاته.

ع- دراسة (2023) : جودة الحياة "الأنواع والأبعاد والمؤشرات والاتجاهات المفسرة "

للمؤلف: سالم غزاي العنزي

تتعدد دراسات جودة الحياة كأحد المجالات الحديثة، حيث إن البحوث المتعلقة بهذا الموضوع لا تزال قليلة. يُعتبر موضوع جودة الحياة من أكثر الموضوعات أهمية في مجالات علم الاجتماع، علم النفس، الخدمة الاجتماعية، والإدارة. يجب التأكيد على أن مفهوم جودة الحياة أو نوعية الحياة أو جودة أحوال المعيشة هو مفهوم نسبي يختلف من شخص لآخر؛ فالبعض يراه في الصحة، وآخرون في المال، وآخرون في السعادة ذاتها. كما يختلف مفهوم جودة الحياة باختلاف المرحلة العمرية والبيئة الاجتماعية والثقافية للأفراد والمجتمعات.

يلقي البحث الحالي الضوء على مفهوم جودة الحياة من حيث التعريف، النشأة، الأنواع، الأبعاد، المؤشرات، والاتجاهات المفسرة لجودة الحياة. كما يقدم شرحًا موجزًا لمفاهيم الرضا والسعادة باعتبارها مفاهيم وثيقة الصلة بتحقيق جودة الحياة، ويتناول نظرية السعادة كمظلة للرضا والسعادة وجودة الحياة. في نهاية البحث، تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في زيادة فهمنا لمفهوم جودة الحياة وكيفية تحقيقها في مختلف جوانب الحياة.

يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. شرح مفهوم جودة الحياة من حيث التعريف، النشأة، الأنواع، والأبعاد.
2. رصد مؤشرات أو معايير جودة الحياة.
3. عرض الاتجاهات المفسرة لجودة الحياة.
4. توضيح علاقة مفهومي الرضا والسعادة بجودة الحياة.
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تزيد فهمنا لمفهوم جودة الحياة وكيفية تحقيقها في مختلف جوانب الحياة.

0- دراسة (2023) : دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق في مستشفى

آزادي-اربيل

للمؤلف: زيد فوزي أيوب الشيخ

في هذه الدراسة، يركز الباحث على دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الصحية. يشير الباحث إلى أن الابتكار هو عملية تحويل الأفكار إلى منتجات أو خدمات ملموسة، ويعتبر قطاع الرعاية الصحية من أكثر القطاعات التي تعتمد على الابتكار. يتيح الابتكار للمنظمات القدرة على المنافسة والوصول إلى منتجات جديدة والعملاء، حيث يتمثل هدف أي منظمة في تحقيق رضا الزبون من خلال تلبية احتياجاته ورغباته.

تبرز أهمية هذا البحث من خلال تناوله لقطاع حيوي وهام ممثل في قطاع الخدمات والرعاية الصحية، فضلاً عن أهميته في الكشف عن دور مفهوم الابتكار في المنظمات وخاصة في قطاع الصحة، والآثار الإيجابية الناتجة عنه في تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم. تتمثل مشكلة البحث في معرفة مدى النقص في المعارف المتعلقة برضا المستفيدين وابتكار الخدمات الصحية في مستشفى أزادي.

يهدف البحث إلى إبراز المفاهيم النظرية المتعلقة برضا المستخدمين والابتكار، وتوضيح أهمية وعلاقة الابتكار في مجال الخدمات الصحية برضا المستخدمين. تم تطبيق البحث من خلال استخدام استمارة استبانة وتوزيعها على عينة من المنتسبين والمستخدمين من مستشفى آزادي في أرييل. بعد اختبار مدى صحة فرضيتين رئيسيتين باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، توصل البحث إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرين، وأن الابتكارات في مجال الخدمات والمنتجات الصحية تلعب دوراً كبيراً في تحسين رضا المستخدمين. كما أكد البحث على ضرورة تصميم الخدمات الصحية وفقاً لتوقعات المرضى.

الدراسات الاجنبية

1- Research study (2013): Innovation in public services: The case of Spanish local government

Author: Reyes Gonzalez

The study aims to determine the level of implementation of innovations in Spanish local government as well as to identify which types of innovations are most common. The paper also considers the link between innovative behavior and organizational size. However, since innovations cannot occur as isolated phenomena but rather as part of corporate strategy, the study compares the innovative behavior of the local governments analyzed with their typologies or strategic profiles. In order to achieve the aforementioned aims, the paper uses a survey of the Human Resource Managers of Town Halls in the largest Spanish municipalities. The results of this survey show that the most frequent innovations in the local governments analyzed are collaborative; the largest town halls show more propensity to innovate and they focus on external relationships which are collaborative and based on Information and Communication Technologies. The study reconfirms that town halls with a prospective profile are the most innovative.

2- Research study (2013): Innovation in Government Services: The Case of Open Data

Author: Zhenbin Yang & Atreyi Kankanhalli

The study aims to explore how governments are transitioning towards open data initiatives, enabling external stakeholders to actively participate in innovating government services. Unlike traditional e-government service innovations led solely by agencies, open data initiatives encourage collaboration where external stakeholders utilize government data for innovative activities. Despite government efforts like challenge competitions to promote data use, external stakeholders' response has been limited, prompting inquiry into the barriers hindering innovation with open data. Existing literature suggests a lack of insight into stakeholders' willingness to innovate with available data. Therefore, this paper proposes a case study methodology to identify factors influencing external stakeholders' willingness to innovate with open data.

3- Research study (2005): The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors

Author: Lemuria Carter

Electronic government, or e-government, enhances the accessibility and convenience of government services and information for citizens. Despite its advantages like increased government accountability, public access to information, and cost-effectiveness, the success of e-government initiatives such as online voting and license renewal hinges on citizens' willingness to adopt these innovations. To develop citizen-centric e-government services that offer accessible information and efficient transactions compared to traditional methods, government agencies must grasp the factors influencing citizen adoption of e-government.

This study integrates constructs from the Technology Acceptance Model, Diffusion of Innovation theory, and web trust models to create a concise yet comprehensive model of factors influencing citizen adoption of e-government initiatives. Conducted through a survey at a community event, the study finds that perceived ease of use, compatibility with user needs, and trustworthiness significantly predict citizens' intention to use e-government services. The implications of these findings for both research and practice are discussed.

4- Research study (2009): Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy

Author: University of Urbino

Using data from 1176 Italian municipalities in 2005, this study identifies factors associated with the development of e-government services provided by local public administrations (PAs). It reveals that the decision to start e-government activities and the intensity of these activities are influenced by a combination of internal competencies and context-specific factors.

Municipalities engaged in e-government tend to be larger in size, engage more in in-house ICT activities, and are more likely to possess intranet infrastructures compared to PAs not offering digitized front-office services. They are also often situated in regions where there is a higher prevalence of ICT-using or ICT-producing firms, a greater number of municipalities providing digitized services, and relatively lower population densities.

The range and quality of e-government services provided by local PAs generally increase with their ICT competencies, efforts in workforce training, and efficiency in interfacing with end-users. Additionally, there is a correlation between the extent and quality of e-government services and the development of broadband infrastructure in the municipalities' locations.

Overall, these findings highlight how both internal capabilities within PAs and external contextual factors play crucial roles in shaping the adoption and expansion of e-government services across Italian municipalities in 2005.

أوجه الشبة و الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الابتكار والتنافسية المستدامة - محمد كادر

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يدرس تأثير الابتكار على الخطة الاستراتيجية، الثقافة المؤسسية، استراتيجية الابتكار، والخصائص التنظيمية التي تعزز وتيرة الابتكار	يركز على ثمانية أبعاد رئيسية للابتكار وأربعة أبعاد للتنافسية المستدامة	تحليل دور الابتكار في تحقيق التنافسية المستدامة للمؤسسات

دور الابتكار في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة - زهية بوحفص

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يدرس تأثير الابتكار على الجودة، تلبية احتياجات العملاء، والقدرات الجوهرية للمؤسسة	تركز على جوانب الابتكار في المنتجات والعمليات	تحليل دور الابتكار في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة

دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء المؤسسة - سارة بن زايد

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يدرس تأثير الابتكار على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية وجودة حياة المواطنين	يركز على تطبيق التسويق الابتكاري في سياسات المنتج، التسعير، التوزيع، الترويج، الأفراد، الدليل المادي، والعمليات	تحليل دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء المؤسسة عبر جميع عناصر المزيج التسويقي

جودة الحياة: الأنواع والأبعاد والمؤشرات والاتجاهات المفسرة -
سالم غزاي العنزي

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يدرس تأثير الجودة على جودة حياة المواطنين ومدى رضاهم في الخدمات الحكومية	يركز على تعريف وأبعاد جودة الحياة وعلاقتها بالرضا والسعادة	تحليل مفهوم جودة الحياة وأبعادها ومؤشراتها

دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق في مستشفى آزادي-اريل - زيد فوزي أيوب الشيخ

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يختصر على مجال الرعاية الصحية وتلبية احتياجات المرضى	يركز على الرضا للمستفيدين في مجال الرعاية الصحية	يدرس تأثير الابتكار على تحقيق رضا المستفيدين في خدمات الرعاية الصحية

Innovation in public services: The case of Spanish local government - Reyes Gonzalez

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يركز على الحكومة المحلية الإسبانية واستراتيجياتها التي تتضمن الابتكار كجزء منها	يركز على الابتكارات في الحكومة المحلية وعلاقتها بحجم المنظمة	يدرس تنفيذ الابتكارات في الحكومة المحلية الإسبانية وأنواع الابتكارات الأكثر شيوعًا

Innovation in Government Services: The Case of Open Data - Zhenbin Yang & Atreyi Kankanhalli

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
يركز على كيفية تطبيق الابتكار في خدمات الحكومة باستخدام البيانات المفتوحة	يركز على مبادرات البيانات المفتوحة وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة الخارجيين	يدرس كيفية انتقال الحكومات نحو مبادرات البيانات المفتوحة وتمكين أصحاب المصلحة الخارجيين من المشاركة الفعّالة في تحسين خدمات الحكومة

,The utilization of e-government services: citizen trust innovation and acceptance factors

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
تسلط الضوء على ثقة المواطن، عوامل الابتكار، وقبول اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية بدلاً من تحسين الكفاءة وجودة الخدمة	يدمج نموذج قبول التكنولوجيا، نظرية انتشار الابتكار، ونماذج الثقة على الويب	تركز على عوامل تأثير اعتماد المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية

Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy

الفرق بينها وبين الدراسة الحالية	الاختلاف	الشبة
تعتبر البلديات التي تشارك في الحكومة الإلكترونية أكبر حجمًا، وتشارك أكثر في أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة، وأكثر عرضة لامتلاك بنية تحتية للإنترنت مقارنة بالإدارات العامة غير المقدمة للخدمات الرقمية. كما أنها غالبًا ما تكون موجودة في مناطق توجد فيها نسبة أعلى من الشركات المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات أو المنتجة للتكنولوجيا، وتوجد عدد أكبر من البلديات التي تقدم خدمات مركزة رقميًا، وكثافات سكانية أقل نسبيًا.	يكشف عن أن قرار بدء أنشطة الحكومة الإلكترونية وكثافة هذه الأنشطة يتأثران بمزيج من الكفاءات الداخلية والعوامل الخاصة بالسياق	يستخدم بيانات من 1176 بلدية إيطالية في عام 2005، لتحديد العوامل المرتبطة بتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها الإدارات العامة المحلية

اهم النقاط الجوهرية للدراسة الحالية

- الابتكار وتحسين الخدمات الحكومية: تركز الدراسة الحالية على كيفية دمج الابتكار في الخدمات الحكومية لتحقيق تحسينات ملموسة في الكفاءة والرضا من قبل المواطنين، مما يميزها عن الدراسات الأخرى التي قد تركز أكثر على جوانب مثل استخدام البيانات المفتوحة أو الخدمات الصحية الإلكترونية.
- المنهجية والأدوات: تختلف الدراسة الحالية في استخدام استبانات، دراسات حالة، وتحليلات إحصائية لفهم كيفية تأثير التكنولوجيا والابتكار على الخدمات الحكومية بشكل متميز.
- التوصيات الثقافية والسياسية: تقدم هذه الدراسة توصيات مخصصة للسياق العربي بما يتناسب مع الثقافة والسياسات المحلية والدول العربية، مما يجعلها أكثر شمولية في محاولتها لتطوير الخدمات الحكومية بطريقة ملائمة للمجتمع العربي

المنطلقات النظرية للدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الابتكار على كفاءة الخدمات الحكومية واستكشاف العلاقة بين تحسين الخدمات الحكومية وجودة حياة المواطنين. لتحقيق ذلك، تستند الدراسة إلى مجموعة من النظريات والأطر النظرية التي توفر أساسًا لفهم العوامل المؤثرة على الابتكار في القطاع الحكومي. وفيما يلي عرض لأهم المنطلقات النظرية المستخدمة في هذه الدراسة:

1. نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)
هذه النظرية كيف ولماذا يقبل الأفراد استخدام التكنولوجيا الجديدة. تعتمد على مفاهيم مثل "سهولة الاستخدام" و"المنفعة المتصورة".
يمكن استخدام TAM لفهم كيفية قبول المواطنين للخدمات الحكومية المبتكرة والتكنولوجيات الجديدة مثل الحكومة الإلكترونية. ستساعد هذه النظرية في تحليل العوامل التي تشجع أو تعيق تبني المواطنين للتقنيات الجديدة في الخدمات الحكومية.

2. نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation Theory)
توضح هذه النظرية كيف ينتشر الابتكار عبر الأفراد والمجتمعات. تحدد فئات المستخدمين من المبتكرين إلى المتأخرين في تبني الابتكارات.
يمكن تطبيق هذه النظرية لدراسة كيفية انتشار الابتكارات في الخدمات الحكومية بين مختلف فئات المجتمع والجهات الحكومية. ستساعد هذه النظرية في فهم الديناميكيات التي تؤثر على تبني الابتكار في القطاع العام.

3. نظرية الموارد والاستراتيجيات (Resource-Based View - RBV)
تركز على كيفية استخدام الموارد الفريدة للمنظمات لتحقيق ميزة تنافسية. تعتمد على تحليل الموارد الداخلية للمنظمة وكيفية استغلالها بفعالية.
تساعد هذه النظرية في تحليل كيفية استخدام الحكومة لمواردها وكفاءاتها لتحسين كفاءة الخدمات من خلال الابتكار. ستساعد في تقييم القدرات الابتكارية للحكومة وكيفية استثمارها لتحقيق تحسينات في الخدمات المقدمة.

4. نظرية الإدارة العامة الجديدة (New Public Management - NPM)
تهدف إلى جعل الإدارة العامة أكثر فعالية وكفاءة من خلال تبني ممارسات الإدارة من القطاع الخاص. تركز على تقديم الخدمات بجودة أعلى وبأقل تكلفة.
يمكن تطبيق هذه النظرية لتقييم كيفية استخدام المبادئ الإدارية المبتكرة في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية. ستساعد في تحليل تأثير الممارسات الإدارية الجديدة على أداء المؤسسات الحكومية.

5. نظرية الشبكات الاجتماعية (Social Network Theory)
تدرس كيف تؤثر العلاقات والشبكات الاجتماعية على انتشار الابتكار. تركز على تأثير الروابط الاجتماعية والتفاعلات بين الأفراد والمنظمات.
يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تعاون الوكالات الحكومية والمجتمعات لتعزيز الابتكار في تقديم الخدمات. ستساعد في تحليل دور الشبكات الاجتماعية في نشر وتبني الابتكارات في القطاع العام.

6. نظرية الثقة (Trust Theory)

تركز على كيفية بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين. تعتبر الثقة عاملاً حاسماً في قبول المواطنين للخدمات والابتكارات الجديدة. تعتبر هذه النظرية مهمة لفهم كيف تؤثر الثقة في الحكومة على قبول المواطنين للابتكارات في الخدمات الحكومية. ستساعد في تحليل العوامل التي تؤثر على بناء الثقة وتعزيزها بين المواطنين والحكومة.

7. نظرية التنوع في تحسين الكفاءات الحكومية (Theory of Diversity in Enhancing Governmental Efficiency)

تركز على فهم أعمق حول كيفية استخدام الابتكار بشكل فعال و متنوع أكثر بهدف تحسين الخدمات الحكومية وجودتها والابتعاد عن التكرار واستنساخ الأفكار.

المنهجية وطرق البحث

يستهدف هذا البحث تحقيق أهدافه من خلال استخدام منهجية متكاملة تتضمن تصميم وتنفيذ فعال لجمع البيانات وتحليلها، بهدف فهم وتحسين كفاءة خدمات الحكومة من خلال الابتكار. يعتمد إطار المنهجية على مجموعة من العناصر الأساسية لضمان دقة النتائج والاستنتاجات المستخلصة.

تصميم الدراسة

يشكل تصميم الدراسة الأساس الذي يوجه عملية جمع البيانات وتحليلها في هذا البحث. يشمل التصميم اختيار المتغيرات الرئيسية وتحديد الطرق المناسبة لقياسها، مع التركيز على تقديم تقييم شامل لأثر الابتكار على كفاءة الخدمات الحكومية.

الأساس النظري

يعتمد البحث على نظريات متعددة تتضمن نموذج قبول التكنولوجيا ونظرية انتشار الابتكار، لإطار نظري قوي يساهم في فهم أعمق لمدى تأثير الابتكار على الكفاءة الحكومية.

طرق البحث

يعتمد هذا البحث على مجموعة من الطرق البحثية المتقدمة لضمان جودة وشمولية البيانات المجمعة، وتشمل الطرق التالية:

استبيانات

يستخدم البحث استبيانات مصممة بعناية لجمع آراء عينة واسعة من المسؤولين والموظفين في الحكومة حول فعالية وتأثير الابتكارات على الخدمات الحكومية. يتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لتقديم نتائج دقيقة وقابلة للتفسير.

مقابلات شخصية

تُجرى المقابلات الشخصية مع مسؤولين حكوميين لاستكشاف الأساليب والتقنيات المبتكرة التي تم تبنيها لتحسين كفاءة الخدمات الحكومية. تساهم هذه المقابلات في فهم عميق للعوامل التي تؤثر في نجاح الابتكارات الحكومية.

تحليل المحتوى

يُستخدم تحليل المحتوى لفحص الوثائق والمواد ذات الصلة التي توفر سياقًا إضافيًا حول تأثير الابتكار على كفاءة الخدمات الحكومية وتقييم التطورات في استخدام التكنولوجيا والابتكار.

مصادر البيانات

تم جمع البيانات أثناء إجراء البحث الدراسة. وتم تقسيم مصادر البيانات إلى نوعين:

1. المصادر الأولية (Primary Sources): تم جمع البيانات منها بشكل مباشر من قبل الباحث ، بناءً على الدراسات الميدانية، مثل استطلاعات الرأي، المقابلات التجارب العملية.
2. المصادر الثانوية (Secondary Sources): تم جمع جميع البيانات من الدراسات السابقة، الكتب، الأبحاث الأكاديمية، وقواعد البيانات المتاحة علناً.

أدوات الدراسة

في هذا البحث، تم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات المطروحة. تشمل أدوات الدراسة ما يلي:

1. الاستبيانات (Questionnaires):

• تم تصميم استبيانات مغلقة ومفتوحة لجمع البيانات الكمية والنوعية من المواطنين والمقيمين. تضمنت الاستبيانات أسئلة متعددة الخيارات وأسئلة مفتوحة للحصول على معلومات حول مدى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية، ومدى وعيهم بأهمية الابتكار، وتأثير الابتكارات التكنولوجية والإدارية على حياتهم اليومية.

2. المقابلات (Interviews):

• تم إجراء مقابلات شبه موجهة مع مجموعة مختارة من المشاركين تمثل مختلف الفئات العمرية والمهنية والتعليمية. تهدف هذه المقابلات إلى الحصول على بيانات نوعية عميقة حول تجارب وآراء المواطنين حول الابتكار في الخدمات الحكومية، والعوائق التي تواجههم، وتوقعاتهم المستقبلية.

3. مراجعة الدراسات السابقة (Review of Previous Studies):

• تم مراجعة وتحليل الدراسات السابقة والتقارير الحكومية المتعلقة بالابتكار في الخدمات الحكومية وتحسين كفاءة الأداء الحكومي. ساعدت هذه المراجعة في بناء إطار نظري قوي للدراسة وفهم السياق الحالي للتحديات والفرص في هذا المجال.

4. تحليل الوثائق (Document Analysis):

• تم جمع وتحليل مجموعة من الوثائق الرسمية مثل التقارير الصادرة عن الجهات الحكومية المتعلقة برؤية 2030 والتقارير التي تعتمد على التحليل الرقمي. ساهم هذا التحليل في تقديم نظرة شاملة عن الجهود المبذولة في مجال الابتكار وتحسين الخدمات الحكومية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أدوات الدراسة المختلفة. تهدف هذه الأساليب إلى تقديم تحليل شامل ودقيق للبيانات المجمعة ولتقديم استنتاجات موثوقة تدعم فرضيات البحث. الأساليب الإحصائية المستخدمة تشمل ما يلي:

1. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

• تم استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص العينة المشاركة في الدراسة. تشمل هذه الخصائص الفئة العمرية، مستوى التعليم، مكان التوظيف (القطاع العام أو الخاص)، والمناطق الجغرافية داخل المملكة العربية السعودية.

2. تحليل المحتوى (Content Analysis):

• تم استخدام تحليل المحتوى لتحليل البيانات النوعية التي تم جمعها من خلال المقابلات المفتوحة والاستبيانات. يهدف تحليل المحتوى إلى استخراج الأنماط والموضوعات الرئيسية من البيانات النصية، مما يسمح بفهم أعمق لتجارب وآراء المواطنين حول الخدمات الحكومية التي تم تحسينها من خلال الابتكار ، وأيضاً قياس مدى إدراك المشاركين بمفهوم و أهمية الابتكار في تحسين الخدمات الحكومية، بالإضافة الى طرح سؤال جوهري عما اذا قام احد المشاركين بالمشاركة في تقديم حلول ابتكارية لدى احدى الجهات الحكومية بهدف تحسين الخدمات العامة.

3. تحليل الارتباط (Correlation Analysis):

• تم استخدام تحليل الارتباط لدراسة العلاقة بين المتغيرات المختلفة، مثل العلاقة بين مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية واستخدام الابتكارات التكنولوجية والعلاقة بين الابتكار والتحسين . يساعد هذا التحليل في تحديد مدى قوة واتجاه العلاقة بين هذه المتغيرات.

5. تحليل الانحدار (Regression Analysis):

• تم استخدام تحليل الانحدار لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة (مثل الابتكارات التكنولوجية والإدارية) على المتغير التابع (كفاءة الخدمات الحكومية). يوفر هذا التحليل فهماً أعمق لكيفية تأثير الابتكارات المختلفة على كفاءة الخدمات وتحسين جودة الحياة للمواطنين.

6. اختبارات الفرضيات (Hypothesis Testing):

• تم استخدام اختبارات الفرضيات الإحصائية (مثل اختبار T-test، واختبار ANOVA) لاختبار الفرضيات البحثية المتعلقة بتأثير الابتكار على كفاءة الخدمات الحكومية وتحسين جودة الحياة للمواطنين. تساهم هذه الاختبارات في تقديم أدلة إحصائية تدعم أو ترفض الفرضيات المطروحة.

حدود الدراسة

في هذه الدراسة، تم تحديد مجموعة من الحدود التي قد تؤثر على النتائج والاستنتاجات المستخلصة. تشمل هذه الحدود ما يلي:

1. حدود العينة (Sample Limitations):
 - تركزت الدراسة على عينة من المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية تم اختيارهم حسب الفئة العمرية، مكان التوظيف (قطاع عام أو خاص)، المؤهل العملي، والمناطق الجغرافية داخل المملكة. قد لا تكون هذه العينة ممثلة لجميع الفئات السكانية في المملكة، مما قد يؤثر على تعميم النتائج.
2. حدود الأدوات (Instrument Limitations):
 - تم استخدام الاستبيانات والمقابلات كأدوات رئيسية لجمع البيانات. قد تواجه هذه الأدوات بعض القيود مثل عدم دقة الإجابات أو التحيز الشخصي للمشاركين، مما قد يؤثر على صحة النتائج.
3. حدود الزمن (Time Limitations):
 - تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة قد لا تعكس التغيرات المستمرة أو التطورات المستقبلية في مجال الابتكار في الخدمات الحكومية. لذا، قد تكون النتائج محدودة بزمان معين ولا تعكس الوضع المستقبلي.
4. حدود المنهجية (Methodological Limitations):
 - اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي مما قد يؤدي إلى بعض القيود في تعميم النتائج على نطاق أوسع. البيانات النوعية تعكس تجارب وآراء المشاركين بشكل عميق لكنها قد لا توفر صورة شاملة تشمل جميع الجوانب الكمية.
5. حدود جغرافية (Geographical Limitations):
 - اقتصرت الدراسة على مناطق معينة داخل المملكة العربية السعودية، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على باقي المناطق. قد تختلف نتائج الدراسة في مناطق أخرى بسبب العوامل الجغرافية والاجتماعية المختلفة.
6. حدود التقنية (Technical Limitations):
 - قد تكون هناك قيود تتعلق بالتقنيات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات، مثل الأدوات الإحصائية وبرامج التحليل. هذه القيود التقنية قد تؤثر على دقة النتائج والتحليلات.

المراجع

الكتب العربية

1. الفرحان، عبدالله (2011) - الإدارة الحكومية الإلكترونية في الوطن العربي: التحديات والآفاق
2. الطويان، عادل (2018) - التحول الرقمي في الحكومة: التحديات والفرص
3. مجموعة من الباحثين (2020) - الابتكار في الخدمات الحكومية: دراسات وتجارب عربية
4. العبيدي، نواف (2015) - إدارة التغيير والابتكار في الخدمات الحكومية
5. الجوهرى، علي (2017) - الابتكار في الإدارة الحكومية: تحديات واستراتيجيات

رسائل الماجستير والدكتوراة

- ١- العنزي، سالم غزاي ، 2023، جودة الحياة “الأنواع والأبعاد والمؤشرات والاتجاهات المفسرة”
- ٢- الشيخ، زيد فوزي أيوب، 2023، دور الابتكار في تحقيق رضا المستخدمين بالتطبيق في مستشفى آزادي-اربيل
- ٣- بوحفص، زهية ، 2017، دور الابتكار في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة
- ٤- بن زايد، سارة، 2017، دراسة دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء المؤسسة

الكتب الانجليزية

1. Osborne, D. and Brown, K. (2005) - Managing Change and Innovation in Public Service Organizations
2. Dunleavy, P. et al. (2006) - Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government
3. Janssen, M. and Estevez, E. (2013) - Lean Government and Platform-Based Governance—Doing More with Less
4. Moon, M. J. (2002) - The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?
5. West, D. M. (2005) - Digital Government: Technology and Public Sector Performance

رسائل الماجستير والدكتوراة

- 5- Gonzalez, Reyes, 2013, Innovation in public services: The case of Spanish local government
- 6- Yang & Kankanhalli, 2013, Innovation in Government Services: The Case of Open Data
- 7- Carter, Lemuria, 2005, The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors
- 8- University of Urbino, 2009, Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy

تم بحمد الله