

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة
تطبيقية على المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية

**The impact of organizational creativity on the quality of service
provided in scientific laboratories: an applied study on scientific
laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia**

خطة بحث مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الإدارة

إعداد الطالبة:

منال عبدالله الصعيقر

إشراف الدكتورة:

أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

١٤٤٦هـ / ٢٠٢٤م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعزائي، الذين كانوا دائماً بجانبني يدعموني ويلهموني.

شكراً لعائلتي الغالية على الحب الذي أكنوه وعلى الدعم اللامتناهي.

وشكراً لأصدقائي الأوفياء على الوقوف بجانبني في كل المواقف.

كما أعرب عن شكري لأساتذتي الأعزاء على التوجيه القيم والإلهام الذين أضافوه إلى حياتي الأكاديمية.

آمل أن يكون هذا العمل بمثابة خطوة نحو تحقيق الأهداف العلمية والمساهمة في تطوير المعرفة والمجتمع".

الشكر والتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذة الدكتورة /

د. أسماء أبو عنزة

على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها

المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من

تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية ونتيجة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة من خلال نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٨٠ فرد وهم الذين أجابوا على اسئلة استمارة الاستبيان.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائياً للإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية، وتبين أن قيمة معامل الارتباط الكلي كانت متوسطة (٠,٦٠٢) وكانت دالة عند مستوى دلالة إحصائية (٠,٠١)، الأمر الذي يعطي مؤشراً أن الإبداع التنظيمي يعمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية.

وأوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين في المختبرات العلمية على الطرق والأساليب الحديثة وتشجيعهم على الابتكار وإيجاد الأفكار الإبداعية، تحفيز العاملين في المختبر ودعمهم في ابتكار الافكار الجديدة وتنفيذها.

الكلمات المفتاحية: الإبداع التنظيمي- جودة الخدمة- المختبرات العلمية

Abstract

The study aimed to know the impact of organizational creativity on the quality of service provided in scientific laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia. The study relied on the descriptive analytical approach. The study community represented workers in scientific laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia. Due to the difficulty of conducting a comprehensive census of all members of the study community, the study used the simple random sampling method by publishing the link to the questionnaire on all social media sites of the members of the study community. The number of members of the study sample reached ٨٠ individuals who answered the questionnaire questions.

The results of the study showed that there is a statistically significant positive correlation between organizational creativity and the quality of service provided in scientific laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia. It was found that the value of the total correlation coefficient was average (٠,٦٠٢) and was significant at a statistical significance level (٠,٠١), which gives an indication that organizational creativity works to improve the quality of service provided in scientific laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia.

The study recommended the necessity of training workers in scientific laboratories on modern methods and techniques and encouraging them to innovate and find creative ideas, motivating workers in the laboratory and supporting them in innovating and implementing new ideas.

Keywords: Organizational creativity - service quality - scientific laboratories

قائمة المحتويات

ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المستخلص
و	Abstract
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١,١	١,١ مقدمة:
٢,١	٢,١ مشكلة الدراسة:
٣,١	٣,١ أهمية الدراسة:
٤,١	٤,١ أهداف الدراسة:
٥,١	٥,١ تساؤلات الدراسة:
٦,١	٦,١ فروض الدراسة:
٧,١	٧,١ نموذج الدراسة
٨,١	٨,١ حدود الدراسة:
١٠	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
١,٢	١,٢ المقدمة
٢,٢	٢,٢ الإبداع التنظيمي
١,٢,٢	١,٢,٢ مفهوم الإبداع التنظيمي
٢,٢,٢	٢,٢,٢ أنواع الإبداع التنظيمي

١٤	٣,٢,٢ العوامل المؤثرة في الإبداع التنظيمي.....
١٥	٤,٢,٢ دور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي.....
١٨	٣,٢ جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.....
١٨	١,٣,٢ مفهوم جودة الخدمة.....
١٨	٢,٣,٢ أهمية جودة الخدمة في المختبرات العلمية.....
١٩	٣,٣,٢ معايير جودة الخدمة في المختبرات.....
٢١	٤,٣,٢ العوامل المؤثرة في جودة الخدمة.....
٢٣	٥,٣,٢ العلاقة بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة في المختبرات.....
٢٤	٤,٢ الدراسات السابقة:.....
٣٦	الفصل الثالث: المنهجية
٣٦	١,٣ المقدمة.....
٣٦	٢,٣ المنهج المستخدم.....
٣٦	٣,٣ مجتمع وعينة الدراسة.....
٣٧	٤,٣ مصادر البيانات:.....
٣٧	٥,٣ أدوات الدراسة :.....
٣٨	٦,٣ صدق أداة الدراسة.....
٤٢	٨,٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة:.....
٤٣	الفصل الرابع: تحليل النتائج
٤٣	١,٤ المقدمة.....
٤٣	٢,٤ تحليل المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.....
٤٤	٣,٤ الإحصاء الوصفي لقائمة الاستبيان.....
٤٤	١,٣,٤ المتغير المستقل: الإبداع التنظيمي.....
٤٧	٢,٣,٤ المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة.....

٤,٤	اختبار فرضيات الدراسة.....	٥٠
١,٤,٤	معامل ارتباط بيرسون للتحقق من مستوى العلاقة الارتباطية بين الإبداع التنظيمي وجودة	
٥١	الخدمة في المختبرات العلمية.....	
٢,٤,٤	تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في	
٥٣	المختبرات العلمية.....	
٥٥	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....	
١,٥	المقدمة.....	٥٥
٢,٥	الإستنتاجات.....	٥٥
٣,٥	التوصيات.....	٥٧
٤,٥	المقترحات.....	٥٨
٥٩	المراجع:.....	
٦٥	الملاحق.....	

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٣٨	درجات إجابة عينة الدراسة على عبارات ومفردات أداة الاستبيان	(١-٣)
٣٨	توزيع المتوسطات الحسابية إلى المستويات الثلاثة التالية	(٢-٣)
٣٨	معاملات الارتباط لعبارات الإبداع التنظيمي	(٣-٣)
٤٠	معاملات الارتباط لعبارات جودة الخدمة	(٤-٣)
٤١	معامل الثبات لمحاوَر استمارة الاستبيان	(٥-٣)
٤٣	توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها	(١-٤)
٤٤	الإحصاء الوصفي لعبارات محور الإبداع الإداري	(٢-٤)
٤٥	الإحصاء الوصفي لعبارات محور الإبداع التكنولوجي	(٣-٤)
٤٦	الإحصاء الوصفي لعبارات محور الإبداع التسويقي	(٤-٤)
٤٧	الإحصاء الوصفي لعبارات محور الاستجابة	(٥-٤)
٤٨	الإحصاء الوصفي لعبارات محور الموثوقية	(٦-٤)
٤٩	الإحصاء الوصفي لعبارات محور الاعتمادية	(٧-٤)
٥١	مصفوفة الارتباطات بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية	(٨-٤)
٥٣	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة.	(٩-٤)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ مقدمة:

تشهد الكثير من المنظمات العديد من التغيرات والمستجدات البيئية التي تحيط بها وتلاحقها بإستمرار والتي زادت من مستوى التنافس وقدرة المنظمات على تحقيق الميزة التنافسية التي تسعى إليها، وبالتالي أصبح نجاح المنظمات في الأعمال التي تقوم بها وقدرتها على الإستمرار والمنافسة في ظل هذه التحديات المعاصرة يرتبط بشكل مباشر بمستوى الإبداع التنظيمي الذي تتبعه المنظمات، فالإبداع التنظيمي يساعد المنظمات على سد حاجات ورغبات العملاء، كما يضمن للمنظمات إرضاء العملاء مما يكسب المنظمات ثقة كبيرة في جودة الخدمات التي تقدمها، ويساعدها على تحقيق الأهداف التنظيمية التي تسعى إلى تحقيقها. (إبراهيم، ٢٠٢٢)

والأساليب الإبداعية لها الكثير من الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها في العديد من المجالات، ومنها ما يساعد على حل المشكلات بطرق إبداعية تساهم في النهوض بمجال وبيئة العمل، أو العمل على إبتكار وإدخال متغير جديد لنظام العمل يساعده في تحقيق الكفاءة والفاعلية، أو من خلال ابتكار واكتشاف علمي يعمل على تطوير الأنظمة المستخدمة في بيئة العمل. (إمام، ٢٠٢٢)

ويعتبر التجديد هو أساس عملية الإبداع التنظيمي الذي تتبعه أي منظمة من منظمات الأعمال، حيث يؤكد علماء الإدارة المعاصرين أن منظمات الأعمال تتعرض دائما لظروف متغيرة ومعقدة بسبب متغيرات العصر الحالي والتطور التكنولوجي المعاصر، وهذا ما يجعلها بحاجة شديدة إلى إتباع أساليب الإبداع التنظيمي ، حيث يقوم المديرين بإتباع الأساليب الإبداعية التي تعمل على تنمية وتطوير مهارات العاملين ومساعدتهم في القدرة على حل المشاكل، كما تشجعهم على ابتكار

وتوليد العديد من الأفكار الجديدة التي تحسن من جودة العمل، ومشاركة العاملين في عمليات صنع واتخاذ القرارات. (أودان، ٢٠١٧)

تسعى الكثير من المنظمات إلى تطوير الأساليب التي تمكنها من تقديم الخدمات بجودة فعالة ومناسبة لرغبات واحتياجات العملاء، وتعتبر الخدمة من أهم العناصر التي تعتمد عليها الكثير من منظمات الأعمال في عملية المزيج التسويقي، كما تعتبر الخدمة هي الطريقة المعتمدة في سد حاجات العملاء وإشباع رغباتهم، وبدون الخدمة لا يمكن تصميم أي استراتيجية تسويقية، ولذلك تعتبر الجودة من أهم ما يميز الخدمة ويجعلها تحقق ميزة تنافسية كبيرة مع الخدمات الأخرى المقدمة، وتمكنها من تحقيق البقاء، فالبقاء دائماً يكون للأفضل. (برويس، ٢٠١٦)

في الأونة الأخيرة شهد القطاع العلمي في المملكة العربية السعودية تقدم كبير وتطور ملحوظ في جميع مستوياته بسبب ارتباطه بالأبحاث العلمية، كما يعتبر الإهتمام بالخدمات العلمية التي يتم تقديمها للباحثين في مختلف المختبرات العلمية سواء كانت هذه المرافق من القطاع العام أو القطاع الخاص من أهم الإدارات التي يتم فيها تطبيق إجراءات الجودة ومعايير التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها هذا القطاع (جيبات، ٢٠١٥)، ويأتي ذلك تزامناً مع التطورات الكبيرة في البحث العلمي ومواكبة المتغيرات الحديثة بغرض تلبية احتياجات الباحثين واكتساب ثقة الجميع في الخدمات العلمية المقدمة إليهم عن طريق تقديم خدمات تتوافق مع توقعاتهم وتزيد من مستوى إرضائهم عن جودة الخدمات المقدمة، وعليه فإن مهمة هذه الدراسة تتمثل في معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على المختبرات العلمية السعودية.

٢,١ مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع الإبداع التنظيمي من أهم الموضوعات المعاصرة التي ظهرت في مجال البحث العلمي والدراسة في الآونة الأخيرة، حيث اهتم الكثير من الباحثين بمعرفة أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة ويكون ذلك من خلال دراسة ومعرفة عناصر الإبداع التنظيمي ودراسة أثره على معايير الجودة التي تتميز بها الخدمة، كما يعتبر الإبداع التنظيمي هو الأساس في تقديم الخدمة أو إنشاء فكرة وتقديم منتج معين، أو القيام بعملية جديدة تخدم المجتمع والأفراد، ويعتبر الإبداع التنظيمي من الأمور الرئيسية والمعقدة في القطاع العلمي، حيث يعتمد الإبداع التنظيمي على خلق الأفكار الجديدة والفعالة لتحسين جودة الخدمة التي تقدمها المختبرات العلمية. (الحبيلي، ٢٠٢٠)

إن عملية إرضاء العملاء متلقى الخدمات البحثية ومقابلتهم والإستماع إلى رغباتهم والعمل على حل المشكلات التي تواجههم يعتبر من أهم الخطوات التي تسعى إليها الإبداع التنظيمي، حيث يساهم ذلك في تحسين جودة الخدمة المقدمة إليهم وزيادة ثقتهم في الخدمات، ولذلك فمن الضروري للباحثين أن يستشعروا مدى جودة الخدمة العلمية المقدمة لهم، حيث تعتبر المختبرات العلمية من أكثر القطاعات العلمية التي تسعى إلى تحقيق الإبداع والتطور، وتواجه المختبرات العلمية الكثير من التحديات التي تجعلها تسعى بشكل مستمر إلى تحقيق المنافسة والعمل على تحقيق أفضل مستوى من الجودة لجميع الخدمات التي تقدمها (الخالدي، ٢٠٢١)، فمن أهم اهداف المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية هو الإرتقاء بمستوى جودة جميع الخدمات التي تقدمها للباحثين وخدمة البحث العلمي وهذا ما يمكنها من تحقيق مركز ريادي متقدم في البحث العلمي، حيث قامت بتطبيق عناصر الإبداع التنظيمي حتى تكون قادرة على مواكبة التحديات، والعمل على توفير بيئة مناسبة للقدرات العقلية والكوادر البشرية الإبداعية التي ترفع من جودة الخدمة المقدمة للعملاء. (الرياني، ٢٠١٧)

ومن خلال ما تقدم تتمثل المشكلة البحثية لهذه الدراسة حول معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية، ويمكن صياغة المشكلة كما يلي:

ما أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية؟

٣,١ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث، حيث تناولت موضوع أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية، والذي لم تتم دراسته بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسة الحالية، كما تكمن أهمية الدراسة في تناولها عناصر الإبداع التنظيمي، وتساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية من خلال تطبيق عناصر الإبداع التنظيمي.

• الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها فيما يلي:

- تسلط الضوء على موضوع من أهم الموضوعات التي حازت على اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الأعمال، فهذه الدراسة تتناول كل ما يتعلق بمفهوم الإبداع

التنظيمي وطرق تطبيقه الصحيحة داخل المنظمات وشركات الأعمال، حيث توضح لنا الكثير من المفاهيم والإجراءات والسياسات الصحيحة المتعلقة بتطبيق عناصر الإبداع التنظيمي بشكل صحيح، وهذا بالأخير ما يعود بالنفع علي المنظمة حيث يمكنها من تحقيق أهدافها التنافسية التي تسعى إلي تحقيقها.

- تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة العلمية فيما يتعلق بالدراسات المتعلقة بأثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.
- تشجيع الباحثين على إعداد الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول أثر الإبداع التنظيمي.

● الأهمية العملية:

- تساعد هذه الدراسة الكثير من المختبرات العلمية في تطبيق عناصر الإبداع التنظيمي بشكل صحيح والإستفادة منها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وهذا ما يساعدها في تحقيق مستوى الجودة الذي تسعى إليه وتحقيق الأهداف التنافسية.

- كما تقدم هذه الدراسة نموذج ودليل شامل لأهمية الدور الذي يلعبه الإبداع التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.
- من خلال الدراسة الميدانية يمكن الخروج ببعض النتائج والتوصيات والمقترحات التي تفيد متخذي القرار في المختبرات العلمية بتطبيق عناصر الإبداع التنظيمي والعمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة.

- استفادة المختبرات العلمية السعودية والمختبرات الأخرى من نتائج هذه الدراسة والعمل على تطبيقها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للباحثين

٤,١ أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة أثر الإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بأبعادها (الإستجابة، والموثوقية، والإعتمادية)، ويندرج من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية على النحو التالي:

١. معرفة مستوى الإبداع التنظيمي في المختبرات العلمية السعودية.
٢. معرفة أبعاد الإبداع التنظيمي المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) وأثره في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.
٣. بيان مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.
٤. العمل على تطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

٥,١ تساؤلات الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤال الرئيسي:

ما أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية على النحو التالي:

١. ما مستوى توافر أبعاد الإبداع التنظيمي في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية؟

٢. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية؟
٣. ما أثر الإبداع التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية؟

٦,١ فروض الدراسة:

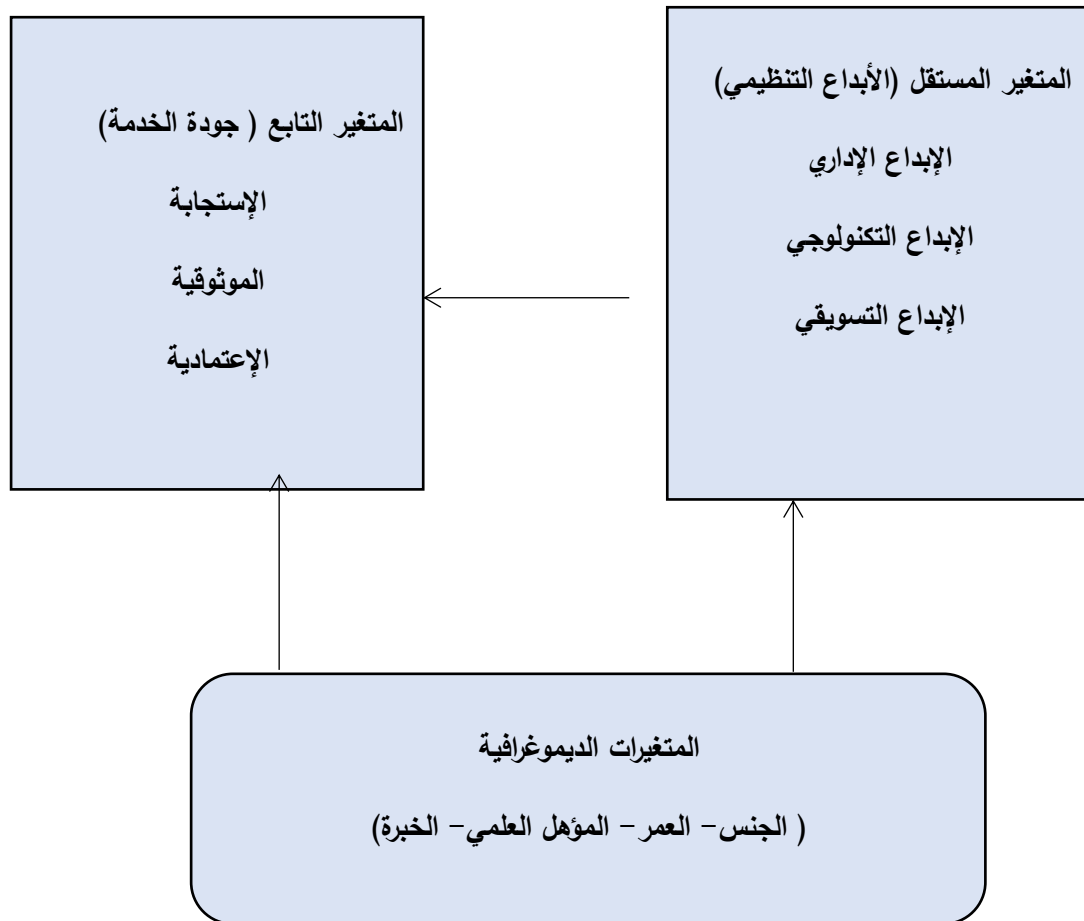
الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة الخدمة بأبعادها (الإستجابة، والموثوقية، والإعتمادية) في المختبرات العلمية السعودية.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

١. **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على إستجابة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.
٢. **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على موثوقية الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.
٣. **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على إعتمادية الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

٧,١ نموذج الدراسة

من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة والرجوع إلى كافة الأدبيات التي تهتم بدراسة اثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة، تم بناء نموذج الدراسة، ومن ثم وضع الشكل التوضيحي التالي لتوضيح نموذج الدراسة.



الشكل رقم (١-١) نموذج الدراسة

٨,١ حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: تتطرق هذه الدراسة إلى معرفة " أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على مختبرات العلمية السعودية".
- الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة في عام ١٤٤٥هـ - ٢٠٢٤م.

- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية.

- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في العاملين في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

١,٢ المقدمة

يستعرض هذا الفصل المفاهيم والخلفية النظرية التي تناولتها الأدبيات المتعلقة بالإبداع التنظيمي ودوره في تحسين الجودة ، فضلاً عن مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي أُجريت حول هذا الموضوع، بالإضافة إلى عدد من الدراسات السابقة على النحو المبين أدناه:

٢,٢ الإبداع التنظيمي

١,٢,٢ مفهوم الإبداع التنظيمي

الإبداع التنظيمي يُعد أحد المحاور الأساسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لضمان التميز والاستدامة في بيئة تنافسية دائمة التغير، ويشير مفهوم الإبداع التنظيمي إلى القدرة على توليد أفكار وحلول جديدة أو تطوير إجراءات وأساليب عمل مبتكرة تساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة، هذا النوع من الإبداع لا يقتصر فقط على تطوير المنتجات أو الخدمات، بل يشمل أيضاً أساليب إدارية وتقنية حديثة تدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (إبراهيم، ٢٠٢٢).

يُعرف الإبداع التنظيمي بأنه "العملية التي يتم من خلالها استخدام الأفكار الجديدة وغير التقليدية لتطوير أو تحسين الأنظمة والهياكل الإدارية والإنتاجية"، ويمثل عنصراً هاماً في تعزيز التميز من خلال تقديم حلول تتناسب مع متطلبات السوق والمستفيدين، ويتضمن ذلك التفكير النقدي والابتكار في طرق الأداء وتجاوز العقبات التقليدية التي تواجه المؤسسة، مما يعزز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

تأتي أهمية الإبداع التنظيمي من دوره في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز مرونة المؤسسة في التعامل مع المتغيرات، إذ يُساهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتقليل التكاليف من خلال تبسيط الإجراءات، واستخدام الموارد المتاحة بفعالية أكبر. علاوة على ذلك، يُمكن الإبداع التنظيمي المؤسسة من اكتساب ميزة تنافسية في السوق من خلال تطوير حلول جديدة تُلبّي احتياجات العملاء وتتفوق على المنافسين. كما يعزز بيئة العمل الداخلية، حيث يشجع الموظفين على التفكير الإبداعي والمشاركة في صنع القرار، مما يُساهم في رفع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

عند تحقيق الإبداع التنظيمي، تُصبح المؤسسة أكثر قدرة على تقديم خدمات ومنتجات متميزة تتوافق مع معايير الجودة وتُلبّي توقعات المستفيدين، وهو ما يعزز من سمعة المؤسسة في السوق. إضافة إلى ذلك، يُساهم الإبداع في تعزيز الابتكار المستدام من خلال تشجيع التفكير المستمر في تطوير العمليات، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على الأداء طويل الأجل، فالتميز التنظيمي لا يعتمد فقط على ما تحقّقه المؤسسة في فترة زمنية معينة، بل أيضًا على قدرتها على الابتكار والاستمرارية في تحسين خدماتها.

في النهاية، يمكن القول إن الإبداع التنظيمي ليس خيارًا بل ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى إلى البقاء والنمو في ظل بيئة متغيرة، ويُعد استثمار المؤسسة في نشر ثقافة الإبداع بين موظفيها، وتوفير البيئة المحفزة لذلك، من أهم عوامل النجاح التي تضمن تحقيق التميز المستدام وذلك من خلال الإبداع التنظيمي، يُمكن للمؤسسات تحويل التحديات إلى فرص للنمو وتطوير منتجات وخدمات عالية الجودة تُلبّي احتياجات السوق المتزايدة. (إبراهيم، ٢٠٢٢).

٢,٢,٢ أنواع الإبداع التنظيمي

الإبداع التنظيمي يتجلى في أشكال متعددة وفقاً للمجالات التي يتم تطبيقه فيها، حيث لا يقتصر فقط على إنتاج الأفكار الجديدة، بل يمتد ليشمل تحسين العمليات، وتطوير الأداء الإداري والتقني، تتنوع أنواع الإبداع التنظيمي بما يناسب احتياجات المؤسسات، مما يجعلها أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل، وفيما يلي أبرز أنواع الإبداع التنظيمي:

١. الإبداع الإداري

يشير الإبداع الإداري إلى تطبيق أساليب إدارية جديدة لتحسين إدارة الموارد البشرية، واتخاذ القرارات، وتنظيم العمل داخل المؤسسة، يهدف هذا النوع من الإبداع إلى زيادة الكفاءة الإدارية وتسهيل سير العمل من خلال تبسيط الإجراءات وتطوير الهياكل التنظيمية. من أمثلة الإبداع الإداري:

- تطبيق أنظمة إدارية مبتكرة مثل الإدارة بالأهداف.
 - تطوير أساليب جديدة في تقييم الأداء والتحفيز.
 - تعزيز الشفافية وزيادة المشاركة في اتخاذ القرار من خلال تمكين الموظفين.
- الإبداع الإداري يعزز التنسيق بين مختلف الأقسام، مما يساهم في رفع الأداء العام للمؤسسة ويزيد من رضا الموظفين (برويس، ٢٠١٦).

٢. الإبداع التكنولوجي

الإبداع التقني يركز على تطوير التكنولوجيا المستخدمة في العمليات الإنتاجية أو الخدمية، يتمثل هذا النوع من الإبداع في إدخال تقنيات حديثة أو تحسين الأدوات والمعدات المتاحة، مما يساهم في رفع الكفاءة وجودة المنتجات أو الخدمات، ومن أمثلة الإبداع التقني تشمل:

- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات.
- تطوير تطبيقات وبرمجيات لتحسين تجربة العملاء.
- تبني حلول تكنولوجية صديقة للبيئة تقلل من التأثير البيئي.
- الإبداع التقني يضمن للمؤسسات البقاء في المقدمة من خلال تحسين الأداء وزيادة التنافسية في السوق.

٣. إبداع العمليات

- إبداع العمليات يتعلق بتطوير وتحسين الخطوات والإجراءات التي تمر بها المؤسسة أثناء تقديم الخدمات أو إنتاج السلع. يهدف هذا النوع إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف والوقت المستغرق في إنجاز المهام. أمثلة على إبداع العمليات:
- إعادة هندسة العمليات الإدارية لتقليل الهدر.
 - تبني أنظمة إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء.
 - استخدام منهجيات العمل المرنة لتسريع الابتكار في المشاريع.
 - يساعد إبداع العمليات في تحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة الداخلية، مما يعزز رضا العملاء ويحسن الإنتاجية.

٣,٢,٢ العوامل المؤثرة في الإبداع التنظيمي

يُعد الإبداع التنظيمي نتيجة تفاعل عدة عوامل داخلية وخارجية تُسهم في تشكيل البيئة الملائمة لتوليد الأفكار المبتكرة وتطوير الأداء، هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر على قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات، وتقديم حلول جديدة تعزز من كفاءتها وتنافسيتها، ويمكن تصنيف العوامل المؤثرة في الإبداع التنظيمي إلى عوامل داخلية تتعلق ببيئة العمل الداخلية للمؤسسة، وأخرى خارجية مرتبطة بالمتغيرات التي تؤثر عليها من خارج حدودها (برويس، ٢٠١٦).

❖ أولاً: العوامل الداخلية

١. **الثقافة التنظيمية:** الثقافة التنظيمية تلعب دوراً جوهرياً في تعزيز أو عرقلة الإبداع داخل المؤسسة. فالمؤسسات التي تشجع الابتكار وتقدر الأفكار الجديدة تخلق بيئة عمل محفزة للموظفين للإبداع. على سبيل المثال، توفير قنوات مفتوحة للتواصل وإشراك الموظفين في صنع القرارات يعزز إحساسهم بالانتماء ويحفزهم على تقديم أفكار جديدة. وفي المقابل، قد تُعيق الثقافات الصارمة التي تعتمد على البيروقراطية والروتين عملية الإبداع، حيث يخشى الموظفون من الفشل أو عدم تقبل أفكارهم.

٢. **القيادة:** تلعب القيادة دوراً محورياً في توجيه المؤسسة نحو الإبداع. القادة الذين يتبنون أسلوب القيادة التحفيزية والداعمة يشجعون الموظفين على التفكير الابتكاري وتقديم حلول جديدة، كما أن القادة الفعالين يوفرون بيئة تتيح للموظفين حرية التعبير عن أفكارهم دون خوف من العقاب، مما يخلق ثقافة تدعم المخاطرة المحسوبة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم أسلوب القيادة التشاركية في تعزيز الإبداع من خلال إشراك الموظفين في وضع الرؤى والخطط الاستراتيجية للمؤسسة (إمام، ٢٠٢٢).

٣. **البنية التحتية والتكنولوجيا الداخلية:** توفر الأدوات والتكنولوجيا الملائمة يُعزز من قدرة المؤسسة على الابتكار، فالاعتماد على أنظمة إدارة حديثة وأدوات تقنية متقدمة يساعد الموظفين في تنفيذ

مهامهم بكفاءة وتسهيل الوصول إلى المعلومات. المؤسسات التي تستثمر في تحديث بنيتها التحتية وتمكين الموظفين تكنولوجياً تسهم في خلق بيئة تعزز الإبداع المستمر

❖ ثانيًا: العوامل الخارجية

١. **التغيرات التكنولوجية في السوق:** تؤثر التطورات التكنولوجية خارج المؤسسة على ضرورة تبني الابتكار الداخلي. على سبيل المثال، ظهور تقنيات جديدة في السوق يفرض على المؤسسات مواكبة هذه التطورات من خلال تطوير منتجاتها أو تحسين عملياتها، المؤسسات التي تتفاعل بسرعة مع التغيرات التكنولوجية تحافظ على ميزتها التنافسية وتستمر في تقديم حلول مبتكرة (الخالدي، ٢٠٢١).

٢. **المنافسة في السوق:** البيئة التنافسية تدفع المؤسسات إلى السعي نحو الإبداع للتميز عن منافسيها، المؤسسات التي تواجه ضغطاً تنافسياً تميل إلى الاستثمار في تطوير منتجات وخدمات جديدة أو تحسين العمليات الداخلية لتحقيق قيمة مضافة لعملائها. لذلك، يُعد الابتكار ضرورة لضمان البقاء في الأسواق شديدة التنافسية.

٣. **البيئة الاقتصادية والسياسية:** تلعب الظروف الاقتصادية والسياسية دوراً في تحديد مدى قدرة المؤسسة على تخصيص الموارد للإبداع. في ظل اقتصاد قوي ومستقر، قد تتوفر للمؤسسة إمكانيات أكبر للاستثمار في البحث والتطوير. في المقابل، قد تُقلص الأزمات الاقتصادية أو التغيرات السياسية من قدرة المؤسسة على تبني مبادرات إبداعية، مما يؤثر سلباً على قدرتها على الابتكار.

٤,٢,٢ دور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي

الإبداع التنظيمي يُعدّ أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز قدرة المنظمة على مواجهة التحديات الداخلية والخارجية. فالمؤسسات التي تعتمد على الإبداع في

عملياتها الإدارية والإنتاجية تستطيع تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى، تحسين جودة خدماتها، وزيادة رضا العملاء والموظفين على حد سواء، يعزز الإبداع التنظيمي الابتكار المستمر داخل المؤسسة، ما يجعلها قادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق والحفاظ على تنافسيتها (إبراهيم، ٢٠٢٢).

❖ تحقيق الكفاءة التشغيلية

من أهم أدوار الإبداع التنظيمي تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تطوير الإجراءات الداخلية وتقليل الهدر في الوقت والموارد. عندما يتم تطبيق أساليب عمل جديدة تعتمد على الابتكار، تصبح المؤسسة أكثر قدرة على تقديم خدماتها بكفاءة أكبر، مما يؤدي إلى:

- توفير الوقت والتكاليف: الإبداع في العمليات يُسهم في تبسيط الإجراءات وتطوير أساليب عمل مرنة تقلل من التكاليف وتُسرع الإنجاز.

- تحسين استخدام الموارد: بفضل الإبداع، يمكن استغلال الموارد البشرية والمادية بأقصى كفاءة، مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية دون زيادة التكاليف.

على سبيل المثال، استخدام تقنيات مثل أتمتة العمليات يُقلل من المهام الروتينية ويتيح للموظفين التركيز على جوانب أكثر استراتيجية.

❖ تعزيز الابتكار داخل المنظمة

الإبداع التنظيمي يفتح الباب أمام الابتكار المستمر، وهو ما يُمكن المؤسسة من تطوير منتجات أو خدمات جديدة تتماشى مع احتياجات العملاء والتغيرات السوقية، الابتكار يعزز من مكانة المؤسسة في السوق ويساعدها على:

• إطلاق منتجات جديدة: تطوير منتجات أو خدمات مبتكرة يزيد من ولاء العملاء ويجذب شرائح جديدة من السوق.

• تحسين العمليات الداخلية: يمكن للإبداع أن يسهم في إعادة هندسة العمليات لتصبح أكثر مرونة واستجابة للمتغيرات.

• تعزيز الثقافة الابتكارية: تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة يزيد من إبداعهم ويُعمّق شعورهم بالانتماء للمؤسسة، ما يحسن الأداء العام.

❖ تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء

يساهم الإبداع التنظيمي في تقديم خدمات ومنتجات بجودة أعلى، مما يعزز من تجربة العملاء ويزيد من مستوى رضاهم. على سبيل المثال، تطوير أنظمة رقمية تُسهّل التواصل مع العملاء أو تبني استراتيجيات جديدة لحل المشكلات بسرعة يُحسّن الانطباع العام عن المؤسسة. المؤسسات التي تُقدّم خدمات مبتكرة وفعّالة تكون أكثر قدرة على الاحتفاظ بعملائها وتحقيق ميزة تنافسية.

❖ تعزيز المرونة المؤسسية

الإبداع التنظيمي يُسهم في جعل المؤسسة أكثر مرونة واستجابة للمتغيرات. بفضل الأفكار المبتكرة، تصبح المؤسسة قادرة على التكيف مع التحديات المستجدة، سواء كانت اقتصادية، تكنولوجية، أو اجتماعية. فالمرونة هي مفتاح النجاح في ظل بيئة أعمال متغيرة، حيث يمكن للإبداع أن يوفر حلولاً استباقية تعزز من استقرار المؤسسة وتضمن استمرارها في السوق.

٣,٢ جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية

١,٣,٢ مفهوم جودة الخدمة

تُعد جودة الخدمة عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات الخدمية، حيث تعكس قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، ويشير مفهوم جودة الخدمة إلى مستوى الكفاءة والدقة في تقديم الخدمات، بحيث تكون متوافقة مع معايير محددة لتحقيق رضا العملاء في المختبرات العلمية، يتجاوز مفهوم الجودة حدود الأداء التقليدي ليشمل الدقة في النتائج، سرعة تقديمها، وضمان سلامة العمليات، مما يجعلها محورًا أساسيًا لتعزيز مصداقية الأبحاث والاختبارات العلمية (برويس، ٢٠١٦).

جودة الخدمة في المختبرات تُقاس بمدى تحقيق التوازن بين ما يتوقعه المستفيد وما يحصل عليه بالفعل، فهي ليست فقط تقديم نتائج دقيقة، بل أيضًا توفير تجربة إيجابية تشمل التعامل المهني وسرعة الاستجابة. يضمن الالتزام بمستويات عالية من الجودة كسب ثقة المستفيدين، سواء كانوا باحثين، مؤسسات تعليمية، أو جهات طبية تعتمد على تلك المختبرات لتلبية احتياجاتها البحثية والتطبيقية.

٢,٣,٢ أهمية جودة الخدمة في المختبرات العلمية

تحظى جودة الخدمة في المختبرات بأهمية خاصة نظرًا لدورها في تحقيق رضا المستفيدين، حيث تُعد الدقة والموثوقية في نتائج التحاليل مطلبًا أساسيًا، تسهم الجودة في بناء ثقة المستفيدين، مما يعزز استمرارية التعاون مع المختبر ويشجع المؤسسات المختلفة على طلب خدماته. بالإضافة إلى ذلك، فإن أي خطأ في تقديم النتائج يمكن أن يؤدي إلى تعطيل الأبحاث أو اتخاذ قرارات غير صحيحة بناءً على بيانات غير دقيقة، مما يجعل الحفاظ على معايير الجودة أمرًا حيويًا (برويس، ٢٠١٦).

تسهم الجودة أيضًا في تحسين الأداء التشغيلي للمختبرات من خلال تنظيم العمليات الداخلية وتقليل احتمالات الأخطاء، يؤدي هذا إلى تسريع إجراءات التحليل، تقليل الهدر في الوقت والموارد، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، كما أن تطبيق معايير الجودة يضمن الالتزام بالمعايير الصحية، مما يحمي العاملين في المختبر ويوفر بيئة آمنة.

يُعد الحفاظ على جودة الخدمة من العوامل التي تُعزز التنافسية. المختبرات التي تتمتع بسمعة طيبة وتلتزم بالجودة العالية تجذب المزيد من المستفيدين وتتمكن من الحصول على اعتمادات دولية تزيد من مصداقيتها. وأخيرًا، فإن جودة الخدمة تساعد في تقليل الأخطاء البشرية والتقنية من خلال إجراءات رقابية صارمة، مما يرفع من مستوى الثقة في الخدمات المقدمة ويضمن استمرار التعاون مع مختلف الجهات البحثية والطبية.

٣,٣,٢ معايير جودة الخدمة في المختبرات

تعتمد جودة الخدمة في المختبرات العلمية على مجموعة من المعايير التي تضمن تقديم خدمات دقيقة وفعالة تحقق رضا المستفيدين وتلبي احتياجاتهم البحثية والطبية، وتشمل هذه المعايير عدة جوانب أساسية مثل الموثوقية، سرعة الأداء، ودقة النتائج. الالتزام بهذه المعايير يساهم في رفع مستوى الأداء، تعزيز ثقة العملاء، وضمان استمرارية التعاون مع مختلف المؤسسات (إبراهيم، ٢٠٢٢).

❖ الموثوقية

تُعد الموثوقية من أهم معايير جودة الخدمة في المختبرات، حيث تعني قدرة المختبر على تقديم خدمات متسقة ومطابقة للمعايير المتفق عليها في كل مرة، يشعر المستفيدون بثقة أكبر في خدمات

المختبر عندما يضمن حصولهم على نفس المستوى من الدقة في كل تحليل أو اختبار وتعكس الموثوقية التزام المختبر بتوفير نتائج صحيحة دون أخطاء، وهو ما يُعزز سمعته في الأوساط العلمية والطبية. على سبيل المثال، المختبر الذي يُظهر موثوقية في نتائجه يسهم في اتخاذ قرارات دقيقة سواء في المجال الطبي أو البحثي، مما يزيد من ولاء العملاء (إمام، ٢٠٢٢).

❖ سرعة الأداء

تُعد السرعة في تقديم النتائج معيارًا حيويًا، خصوصًا في الحالات التي تتطلب استجابات عاجلة مثل التحاليل الطبية أو الدراسات البحثية التي تعتمد على زمن محدد لإنجاز التجارب، سرعة الأداء في المختبر لا تعني التضحية بالدقة، بل هي مزيج بين الكفاءة والالتزام بالوقت المتفق عليه، فالمختبر الذي يُسلم نتائجه في الوقت المناسب يُحافظ على رضا المستفيدين ويعزز سمعته في تقديم خدمات فعالة، كما أن تسريع الأداء يُسهم في تحسين الإنتاجية الداخلية، حيث يمكن للمختبر التعامل مع عدد أكبر من الطلبات بكفاءة.

❖ دقة النتائج

الدقة في النتائج هي حجر الزاوية في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات، حيث تعكس مدى صحة وموثوقية التحاليل والتقارير التي يتم تقديمها، تعتمد الكثير من القرارات العلمية والطبية على مدى دقة هذه النتائج، مثل تشخيص الأمراض أو استنتاجات الأبحاث، أي خطأ أو انحراف عن المعايير قد يؤدي إلى عواقب سلبية، سواء في المجال الطبي أو الأكاديمي. لذا، تُعزز المختبرات من دقة نتائجها عبر اعتماد تقنيات متقدمة، تدريب مستمر للكوادر البشرية، وتطبيق أنظمة رقابة داخلية صارمة لضمان مطابقة المعايير.

٤,٣,٢ العوامل المؤثرة في جودة الخدمة

تلعب العديد من العوامل دورًا حاسمًا في تحديد مستوى جودة الخدمة في المختبرات العلمية، إذ تؤثر على أداء العمليات، دقة النتائج، ورضا المستفيدين، من أبرز هذه العوامل البنية التحتية للمختبرات، تدريب الموظفين، وإدارة الموارد، إن تفاعل هذه العوامل بشكل متكامل يسهم في تحقيق أداء عالٍ، وتقليل الأخطاء، وتعزيز الثقة في الخدمات المقدمة (برويس، ٢٠١٦).

❖ البنية التحتية

تُعد البنية التحتية أساسًا مهمًا لتحقيق جودة الخدمة، حيث تشمل تجهيزات المختبر، المعدات المستخدمة، وتقنيات التكنولوجيا المتقدمة، كلما كان المختبر مزودًا بأحدث الأجهزة والبرمجيات، زادت قدرته على تقديم نتائج دقيقة وفعالة، تؤدي المعدات القديمة أو غير المطابقة للمعايير إلى انخفاض مستوى الدقة وارتفاع نسبة الأخطاء في التحاليل، كما تساهم المساحات المجهزة بشكل مناسب في تسهيل حركة الموظفين وتسريع سير العمليات، مما يُحسن الإنتاجية ويضمن تقديم الخدمة بكفاءة عالية.

البنية التحتية لا تقتصر على المعدات فقط، بل تشمل أيضًا نظام إدارة البيانات والاتصالات داخل المختبر. تطبيق أنظمة إلكترونية لإدارة العمليات يُسهّل تسجيل النتائج، متابعة العينات، وتقليل احتمالات حدوث أخطاء بشرية، يُساعد ذلك في تسريع الأداء وضمان تحقيق رضا المستفيدين.

❖ تدريب الموظفين

يُعتبر تدريب الموظفين عاملاً جوهريًا في تحسين جودة الخدمة بالمختبرات العلمية. الموظفون المدربون جيدًا قادرون على تشغيل المعدات بدقة، اتباع البروتوكولات القياسية، وحل المشكلات الفنية

بكفاءة. كما أن التدريب المستمر يُبقي الموظفين على اطلاع بالتطورات التكنولوجية الحديثة ويُمكنهم من تطبيق أساليب جديدة لتحسين الأداء.

يتضمن التدريب الجيد أيضًا التركيز على مهارات الاتصال مع المستفيدين، حيث يسهم ذلك في تعزيز تجربة العميل وضمان تقديم الخدمة بشكل احترافي، يُمكن أن يؤدي غياب التدريب الكافي إلى زيادة الأخطاء التشغيلية، مما يؤثر سلبًا على جودة النتائج ويقلل من ثقة المستفيدين في خدمات المختبر.

❖ إدارة الموارد

تلعب إدارة الموارد دورًا حاسمًا في الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة، تشمل هذه الموارد كلاً من المعدات، الوقت، الميزانية، والكوادر البشرية. الإدارة الفعّالة للموارد تُسهم في تقليل الهدر، تحسين كفاءة العمليات، وضمان تقديم الخدمات في الوقت المحدد. على سبيل المثال، يتضمن التخطيط الجيد للموارد توافر المواد اللازمة للتحاليل دون تأخير، مما يساهم في تحقيق رضا المستفيدين.

كما أن تخصيص الموارد بشكل متوازن بين الأقسام المختلفة داخل المختبر يُعزز من كفاءة العمل ويقلل من الضغط على الموظفين من جانب آخر، إدارة الميزانية بكفاءة تُساعد في تحديث المعدات بشكل دوري وتوفير برامج تدريب للموظفين، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمة.

٥,٣,٢ العلاقة بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة في المختبرات

تتداخل مفاهيم الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة بشكل وثيق، حيث يُعتبر الإبداع أحد العوامل المحورية التي تسهم في تحسين كفاءة الخدمات المخبرية وتعزيز مستوى رضا المستفيدين، تلعب الأفكار المبتكرة والتطوير المستمر في العمليات والإجراءات دورًا أساسيًا في رفع مستوى جودة الخدمات، مما يساهم في تعزيز سمعة المختبرات وزيادة ولاء العملاء (الخالدي، ٢٠٢١).

❖ تحسين كفاءة الخدمات المخبرية

الإبداع التنظيمي يُساهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الخدمات المخبرية من خلال تطوير العمليات وتحسين طريقة تقديم الخدمات، يمكن أن يتجلى هذا الإبداع في عدة مجالات:

١. تطوير العمليات: من خلال اعتماد أساليب جديدة وتقنيات مبتكرة، يمكن للمختبرات تحسين

سير العمل وتقليل الوقت المستغرق في إجراء التحاليل. على سبيل المثال، استخدام البرمجيات

الحديثة لأتمتة عمليات تسجيل البيانات وتحليلها يُسرّع من عملية تقديم النتائج، مما يُعزز من

الكفاءة التشغيلية.

٢. ابتكار خدمات جديدة: الإبداع يمكن أن يؤدي أيضًا إلى تطوير خدمات جديدة تلبي احتياجات

المستفيدين بشكل أفضل. مثلاً، تقديم خدمات تحليل جديدة أو تحسين طرق التواصل مع

العملاء من خلال منصات إلكترونية مخصصة، مما يزيد من قيمة الخدمة المقدمة.

٣. تحسين جودة النتائج: عندما يتم إدخال تقنيات جديدة أو أساليب مبتكرة في التحليل، يتم

تحسين دقة النتائج وموثوقيتها، يُعدّ عاملاً حاسماً في تعزيز قدرة المختبرات على تقديم خدمات

ذات جودة عالية.

❖ رفع مستوى رضا المستفيدين

الإبداع لا يُحسن فقط من كفاءة الخدمات المخبرية، بل يسهم أيضًا في رفع مستوى رضا المستفيدين، وهو ما يُعتبر أمرًا حيويًا للمختبرات.

- تلبية الاحتياجات المتغيرة: من خلال الابتكار، يمكن للمختبرات التكيف مع التغيرات في احتياجات المستفيدين، سواء كانت طبية أو بحثية، هذه القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات تزيد من رضا العملاء وتعزز من تجربتهم.
- تحسين تجربة العميل: الخدمات المبتكرة التي تُقدم عبر قنوات جديدة أو طرق حديثة للتفاعل تساهم في تحسين تجربة العملاء، يُمكن أن تشمل هذه الابتكارات تحسين واجهات المستخدم لتسهيل الوصول إلى النتائج، أو تقديم خدمات الدعم الفني عبر الإنترنت.
- زيادة الشفافية والثقة: تطبيق مبادئ الإبداع التنظيمي يعزز من الشفافية في العمليات، مما يُعزز من ثقة المستفيدين في المختبر (الخالدي، ٢٠٢١).

٤,٢ الدراسات السابقة:

١. دراسة (عسيري، ٢٠٢٠) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة: دراسة حالة مستشفى طرفي".

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، ومساعدة المستشفى في التعرف على المستوى الحالي لأداء إدارة الموارد البشرية فيها، والعمل على تطويره وتحسينه، وبيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة المقدمة فيه، والكشف عن الفروق في وجهات النظر للعينة المبحوثة بالنسبة للمتغيرات الشخصية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الإستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات،

وتمثل مجتمع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (١٤٠٠) موظفاً، حيث تم توزيع (١٢٢) استبانة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود موافقة بدرجة كبيرة لإجمالي محوري الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية ولجودة الخدمة المقدمة في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي.
- كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

٢. دراسة (عويضة، ٢٠٢١) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في

المختبرات العلمية الأردنية: دراسة حالة: مختبرات بيولاب العلمية

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الإبداع التنظيمي وأثره في جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في المختبرات العلمية الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مختبرات بيولاب العلمية وبلغ عددهم (٢٥٠) موظف، وتم اختيارهم عن طريق أسلوب المسح الشامل، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ان اتجاهات عينة الدراسة كانت إيجابية نحو جميع متغيرات عناصر الإبداع التنظيمي.
- يوجد أثر للإبداع التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية الأردنية.
- تتوافر جميع عناصر الإبداع التنظيمي بدرجة مرتفعة.

كما أوصت الدراسة بضرورة المحافظة على مستوى الإبداع التنظيمي في مختبرات بيولاب العلمية، وزيادة عدد الدورات التدريبية، ودعم الإبداع وتعزيزه.

٣. دراسة (منصور، ٢٠٢٣) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في

شركة الاتصالات الفلسطينية "Pal Tel"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بشركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) من خلال الوقوف على مستويات الخدمة والكشف عن العلاقة الإحصائية وأثره في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين وبيان أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الإستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية بشركة الاتصالات والبالغ عددهم (٢٥٠) موظف وموظفة، وبلغ حجم العينة (٥٠) موظف وموظفة ويمثلون (٢١%) من مجتمع الدراسة الكلي حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين الإبداع التنظيمي والطلاقة والمرونة والأصالة وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

٤. دراسة (الزغول، ٢٠١٨) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في

مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن، وتمثلت أبعاد الإبداع التنظيمي ب (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل

مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في المستشفيات الحكومية لإقليم الشمال في الأردن، وتم أخذ عينة طبقية عشوائية بسيطة بلغ حجمها (٧٥) عامل وعاملة، واستخدمت الباحثة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن مستوى تبني الإبداع التنظيمي كان مرتفعاً، حيث حصل بعد الإبداع التسويقي على أعلى مستوى، يليه الإبداع التكنولوجي ثم الإبداع الإداري.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي والمتمثلة بـ (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي) في جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن.

ومن أهم توصيات الدراسة: تعزيز التشاركية والتفاعل بين جميع العاملين في الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في تلك المستشفيات من خلال عقد الحوارات واللقاءات الداخلية بين جميع الفئات والصنوف الوظيفية العاملة في تلك المستشفيات.

٥. دراسة (قتال، ٢٠٢٠) بعنوان " الهيكل التنظيمي وأثره في الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية

على المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق".

هدفت الدراسة إلى معرفة نوع الهيكل التنظيمي وتأثيره في الإبداع الإداري في المؤسسة الجزائرية من خلال المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدام أداة الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث تمثل تكون مجتمع الدراسة من (٢٠٠) عامل من العاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن الهيكل التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة جامد.

- أن مستوى الإبداع الإداري للعينة المستجوبة متوسط.
 - توجد علاقة قوية بين الإبداع الإداري للعاملين والهيكل التنظيمي في المركب المنجمي.
٦. دراسة (عبدالله، ٢٠١٥) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على أداء المنظمات: دراسة تحليلية بالتطبيق على شركات حلويات سعد".
- هدفت الدراسة إلى معرفة المفاهيم الأساسية للإبداع التنظيمي وأداء المنظمات، والتعرف على واقع تطبيق متغيرات الإبداع التنظيمي في المؤسسات وتأثيره على الأداء، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتسليط الضوء على طبيعة الإبداع، وأداء المنظمات، بالإضافة للمنهج التحليلي، والذي تمثل في دراسة عينة وتم تعميمها بعد الوصول إلى النتائج، وبلغ حجم عينة الدراسة (١٦٥) مفردة تم اختيارهم بالعينة العشوائية البسيطة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
- أن الإبداع التنظيمي لعب دورا كبيرا في تحسين الأداء، وهو ما يؤكد من أن الإبداع التنظيمي يعد عامل ملازم لتحسين الأداء.
 - يوجد تحسين وتطوير للعمليات الإدارية بشركة حلويات سعد حيث أن غالبية أفراد العينة وافقوا على ذلك، وأن شركة حلويات سعد لديها اهتمام كبير بتحسين وتطوير المنتجات.
- ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة: الاهتمام بعملية البحث والتجريب وذلك لأهميتها البالغة في تطور الشركات، واستخدام التقنيات الحديثة مثل الأنظمة الحاسوبية في عملياتها الإدارية، والتوجه نحو تطبيق سياسات متطورة للترويج والإعلان عن منتجاتها.
٧. دراسة (الغالي، ٢٠١٩) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية".

هدفت الدراسة إلى تحسين وتطوير أداء شركة التأمين الوطنية من خلال تحديد العلاقة بين الأداء الوظيفي والابداع التنظيمي من خلال تطوير كفاءة الإدارة في عملية الترويج والتميز في الأداء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في شركة التأمين الوطنية/ بغداد، وتكونت عينة الدراسة من مديري الأقسام والإدارة العليا والوحدات وبعض الموظفين حيث بلغ عددهم (٣٠) موظف، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- عدم اهتمام شركة التأمين بالانظمة المعلوماتية الحديثة لانجاز عملها.
 - قلة اهتمام شركة التأمين بتحسين وتطوير المهارات المتوفرة بداخلها.
 - تنقذ شركة التأمين إلى الأساليب العلمية الحديثة التي تقوم بتحسين عمليات الترويج.
- وأوصت الدراسة: ضرورة اهتمام الشركة بإستخدام الأساليب الحديثة في تحسين خدماتها، وضرورة العمل على إنشاء نظام معلوماتي متكامل، والعمل على توفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين.

٨. دراسة (الرياني، ٢٠١٧) بعنوان " الإبداع المؤسسي وأثره على تمكين المورد البشري: دراسة مقارنة شركة الراحلة ونفط ليبيا للخدمات النفطية".

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الإبداع المؤسسي وتمكين العاملين في شركة الراحلة ونفط ليبيا للخدمات النفطية، كما هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تحد من الإبداع المؤسسي وتمكين العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الراحلة ونفط ليبيا

للخدمات النفطية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- مستوى إلى الإبداع المؤسسي في الشركتين موجود بدرجة متوسطة.
 - كان مستوى تمكين العاملين مرتفع لكل من الشركتين.
 - توصلت الدراسة إلى وجود معوقات بيئية وتنظيمية وشخصية تحد من الإبداع الإداري
٩. دراسة (مقاش، ٢٠٢٠) بعنوان " تمكين الموارد البشرية وأثره على الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تمكين الموارد البشرية على الإبداع التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من العاملين بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، حيث بلغ حجم العينة (٦٣) عامل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود أثر إيجابي لتمكين الموارد البشرية على الإبداع التنظيمي، ويرجع هذا الأثر إلى كفاءة العمل واستقلالية العمل.

١٠. دراسة (العيسة، ٢٠٢١) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية".

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الإستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى في المستشفيات الخاصة في عمان، حيث بلغ عددهم (٢٣٤) فرد،

ومن خلال أسلوب المسح الشامل تم اختيار عينة حجمها (٢١٧) موظف وموظفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي والتي تمثلت في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الخاصة في الأردن.

كما أوصت الدراسة: بضرورة المشاركة بين جميع العاملين في الإدارات المختلفة، وعقد الندوات الحوارات التي توحد الصفوف بين العاملين.

١١. دراسة (أودان، ٢٠١٧) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي:

الدراسة الميدانية وحدتي تحويل البلاستيك بولاية ورقلة"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي من خلال الأبعاد المتمثلة في (ابداع المنتج، ابداع العملية، القدرات الابداعية) داخل وحدات تحويل البلاستيك بولاية ورقلة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وبلغ حجم العينة (٤٢) مفردة من العاملين في وحدات تحويل البلاستيك بولاية ورقلة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يوجد توافر لابعاد الإبداع التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة بمستوى متوسط.

- ساهمت ابعاد ابداع المنتج والقدرات الابداعية بشكل كبير في تفسير الأداء التنافسي للشركة.

- تهتم وحدات تحويل البلاستيك في ورقلة بالتطوير والبحث والتركيز على الجودة.

١٢. دراسة (هامل، ٢٠١٩) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين: دراسة

حالة المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت اداة الاستبيان في جمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين بمديرية الجهوية لموبيليس-ورقلة-، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) مفردة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي وأداء العاملين.
- تشجيع المؤسسة على طرح الأفكار الإبداعية وذلك من خلال تسهيل عمليات الاتصال والاجتماعات الدورية لسماع الأفكار.
- تقدم المؤسسة الدعم للعاملين سواء كان هذا الدعم في حالة تحقيق النجاح أو حتى في وجود الأخطاء في حالة الخطأ، وهذا هو دور القادة الذين يدعمون الجهود الإبداعية.

١٣. دراسة (Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩))

هدفت الدراسة إلى استكشاف الإبداع التنظيمي في الشركات ضمن الصناعات الإبداعية. تم استكمال استبيان يعتمد على نموذج "الإبداع التنظيمي" الخاص بشركة أماويل ونموذج "المناخ الإبداعي" الخاص بإيكفال في عشر شركات في قطاعات مختلفة من الصناعات الإبداعية. كما تم إجراء مقابلات متابعة مع خمس شركات لمقارنة مخرجات كل نموذج بالإضافة إلى التباين في استجابات الشركات في مختلف القطاعات، وتشير النتائج إلى أن كلا النموذجين للإبداع التنظيمي متكاملان، على الرغم من عدم قابليتهما للتطبيق بشكل كامل في الصناعات الإبداعي، كما يوجد اختلافات محددة بين الشركات في التصميم الجرافيكي.

١٤. دراسة (Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩))

هدفت الدراسة إلى التركيز على الإبداع التنظيمي وتبني تمثيلاً تخطيطياً لسوابق الإبداع التنظيمي، أي الدوافع والعوائق المرتبطة به. تتم مراجعة الأدبيات المتعلقة بالإبداع التنظيمي باستخدام تقنية المراجعة التقليدية. وينصب التركيز بشكل خاص على التطورات الأحدث في الخطاب. وتوضح الدراسة أنه من الواضح أن العوامل الدافعة تمت دراستها على نطاق أوسع من دراسة الحواجز. كما تم الاعتراف بأن النهج السائد بين علماء الإبداع التنظيمي هو تقسيم العوامل المؤثرة على الإبداع التنظيمي، وبشكل أكثر تحديداً لمناقشة سوابق الإبداع في الغالب من وجهة نظر الدوافع. في بعض الحالات، تتم مناقشة السوابق من منظور العوائق، ولكن نادراً ما يتم الاعتراف بأن نفس العامل قد يعزز الإبداع أو يمنعه. في هذه الورقة، تسمى هذه العوامل "إما أو العوامل". تقترح الورقة أن خطاب الإبداع التنظيمي يجب أن يعترف بأنه لا يكفي أن نفهم ما الذي يعزز الإبداع التنظيمي ولكن أيضاً فهم أي نوع من القضايا تمنعه، وعلى وجه الخصوص، ما هي العوامل التي قد تعمل إما ضد الإبداع أو في اتجاهه في ظل ظروف مختلفة. تشير المراجعة إلى أن غالبية العوامل هي على الأرجح إما بطبيعتها أو بطبيعتها.

١٥. Blomberg, A., Kallio, T., & Pohjanpää, H. (٢٠١٧) دراسة

تستعرض هذه الورقة المقالات المنشورة في المجلات الأكاديمية والكتب العلمية التي تركز على الإبداع التنظيمي، وتبني تمثيلاً تخطيطياً لمقدمات الإبداع التنظيمي، أي المحركات والحواجز المرتبطة به. تمت مراجعة الأدبيات المتعلقة بالإبداع التنظيمي باستخدام تقنية مراجعة تقليدية. ويركز البحث بشكل خاص على التطورات الأحدث في الخطاب، وبالتالي يمكن وصف هذا العمل بأنه مراجعة حديثة. تُظهر المراجعة أن المحركات قد تمت دراستها بشكل أكثر شمولاً من الحواجز. كما تم الاعتراف بأن النهج السائد بين علماء الإبداع

التنظيمي هو تقسيم العوامل المؤثرة على الإبداع التنظيمي، وبشكل أكثر تحديداً مناقشة مقدمات الإبداع في الغالب من وجهة نظر المحركات. في بعض الحالات، تتم مناقشة المقدمات من منظور الحواجز، ولكن نادراً ما تم الاعتراف بأن نفس العامل قد يعزز الإبداع أو يثبطه. في هذه الورقة، تسمى هذه العوامل "عوامل إما أو". تقترح الورقة البحثية أن خطاب الإبداع التنظيمي يجب أن يعترف بأنه ليس كافياً أن نفهم ما يعزز الإبداع التنظيمي، بل وأيضاً ما هي أنواع القضايا التي تمنعه، وخاصة العوامل التي قد تعمل ضد الإبداع أو لصالحه في ظل ظروف مختلفة. تشير المراجعة إلى أن غالبية العوامل هي على الأرجح إما أو بطبيعتها، على الرغم من تجاهلها في الخطاب بسبب ميل التقسيم الثنائي.

١٦. دراسة (٢٠١٨) Muzzio, H., & Paiva, F. G.

تقترح هذه المقالة العمل بالمفهوم النظري لإدارة الإبداع من خلال تعزيز التأمل الذي يتم تعريفه من خلال تشجيع علاقات العمل التي تشرك الأفراد المبدعين والقيادة الإبداعية في المواقف التي تعزز الثقافة الإبداعية. يعتبر هذا التحليل الإبداع بمثابة مقدمة للابتكار ويقيمه ككون قادر على تحسين القدرة التنافسية للمنظمة، حيث يفهم الإبداع كظاهرة اجتماعية. تناقش المناقشة في هذه المقالة الظروف والخصائص المتعلقة بالفرد والقيادة والثقافة. تعد إدارة الإبداع أحد مكونات الشبكة الإدارية التي تركز على التدخل في السياقات الداخلية والخارجية للمنظمة من خلال مراجعة الممارسات المنحرفة والمتباينة فيما يتعلق بتحفيز العمليات الإبداعية. يتم توضيح تطور الإبداع بمرور الوقت من خلال مفهوم يسمى دوامة الإبداع. في الختام، فإن تحليل الإبداع كشيء يتم إنتاجه جماعياً وله عناصر قابلة للإدارة يزيد من القدرة على اتخاذ القرارات التي تعزز الإبداع وتسمح بإدارته جماعياً.

• التعليق على الدراسات السابقة

تنوعت أهداف الدراسات السابقة فيما يتعلق بتوضيح أهمية وأثر الإبداع التنظيمي، فتناولت دراسة (عسيري، ٢٠٢٠) و دراسة (عويضة، ٢٠٢١) ودراسة (منصور، ٢٠٢٣)، (الزغول، ٢٠١٨)، (العيسة، ٢٠٢١) أثر الإبداع التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية والطبية وفي المؤسسات الحكومية والمستشفيات، بينما تنوعت أهداف الدراسات الأخرى لمعرفة أثر الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي وأداء العاملين والهيكل الوظيفي ومنها دراسة (عبدالله، ٢٠١٥) و (قتال، ٢٠٢٠) و (الغالي، ٢٠١٩) و (الرياني، ٢٠١٧) و (مقرش، ٢٠٢٠) و (أودان، ٢٠١٧) و (هامل، ٢٠١٩) و دراسة Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩) و Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩)، (Blomberg, A., Kallio, T., & Pohjanpää, H.

❖ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

لقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في أمور كثيرة منها:

١. وضع الإطار العام للأساس النظري لهذه الدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

٢. مساعدة الباحث في تحديد أبعاد الإبداع التنظيمي والجودة داخل المنظمات.

٣. مساعدة الباحث على تحديد منهجية الدراسة وبناء أداة الدراسة " الاستبانة "

٤. الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة في مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تأتي هذه الدراسة في نسق الدراسات السابقة من حيث مضمونها والهدف العام المرجو من كل متغير على حده، اما ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات فهو الجمع بين متغيري الدراسة: تعتبر هذه الدراسة على مستوى الدراسات السابقة نادرة وفريدة وعنوانها مبتكر من حيث الجمع بين متغيري الدراسة في دراسة واحدة (الإبداع التنظيمي- جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية).

الفصل الثالث: المنهجية

١,٣ المقدمة

يستعرض هذا الفصل المنهج المستخدم في البحث وعلمياته الإجرائية متضمناً مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في اختبار فروض البحث، فضلاً عن التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

٢,٣ المنهج المستخدم

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى معرفة اثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي، حيث يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

٣,٣ مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية ونتيجة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة من خلال نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٨٠ فرد وهم الذين أجابوا على اسئلة استمارة الاستبيان.

٤,٣ مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الأنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات بطريقة مباشرة من أفراد العينة حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية.

٥,٣ أدوات الدراسة :

تم الاعتماد على أداة الاستبيان، حيث تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

١. القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين في قطاع التعليم والمتمثلة في: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الوظيفية.

٢. القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة، فيتمثل المتغير المستقل في "الإبداع التنظيمي" وسوف يتم قياسه من خلال (١٥) عبارات، والمتغير التابع المتمثل في " جودة الخدمات المقدمة" وسوف يتم قياسه من خلال (٩) عبارات.

وقد استخدمت الدراسة مقياس ليكرت (Likert. ١٩٦١) الخماسي حيث تتراوح اختياراته من (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) والتي تشير إلى (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥).

جدول (١-٣) درجات إجابة عينة الدراسة على عبارات ومفردات أداة الاستبيان

١	٢	٣	٤	٥
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

وللوقوف على مستوى أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية محل الدراسة، فقد وزعت المتوسطات الحسابية على مستويات ثلاثة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٢-٣) توزيع المتوسطات الحسابية إلى المستويات الثلاثة التالية

ت	الوسط الحسابي	مستوى الموافقة
١.	٢,٦٤-١	منخفض
٢.	٣,٤٩-٢,٦٥	متوسط
٣.	٥,٠٠-٣,٥٠	مرتفع

٦,٣ صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

المتغير المستقل: الإبداع التنظيمي

جدول (٣-٣) معاملات الارتباط لعبارات الإبداع التنظيمي

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
---	---------	---------------------	-----

الإبداع الإداري			
١	يعبر العاملين في المختبر عن آرائهم بحرية.	٠,٦٥٢**	٠,٠٠٠
٢	يقدم العاملين في المختبر اكبر قدر من الحلول والأفكار السريعة لحل المشكلات.	٠,٦٥٢**	٠,٠٠٠
٣	يقدم العاملين في المختبر الأعمال بطريقة متجددة	٠,٧٠٨**	٠,٠٠٠
٤	العاملين لديهم مهارة في الحوار والنقاش وإقناع العملاء.	٠,٦٨٣**	٠,٠٠٠
٥	العاملين لديهم القدرة على استرجاع المعلومات السابقة لحل المشكلات.	٠,٧٣٨**	٠,٠٠٠
الإبداع التكنولوجي			
٦	العاملين لديهم القدرة على استخدام المعدات التكنولوجية الحديثة.	٠,٥٧٦**	٠,٠٠٠
٧	تساعد التكنولوجيا على تطوير أداء العاملين.	٠,٦١٧**	٠,٠٠٠
٨	استخدام التكنولوجيا الحديثة في المختبر يشجع العاملين على ابتكار الأفكار الجديدة.	٠,٦٥٦**	٠,٠٠٠
٩	يهتم المختبر بتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا.	٠,٧٠٩**	٠,٠٠٠
١٠	ساعدت التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المقدمة.	٠,٦٨٤**	٠,٠٠٠
الإبداع التسويقي			
١١	يقدم العاملين افكار تسويقية جديدة.	٠,٧٦٧**	٠,٠٠٠
١٢	يضع العاملين خطط تسويقية فعالة.	٠,٥٥٧**	٠,٠٠٠

١٣	يحرص العاملین على جذب عملاء جدد.	٠,٦٦٩**	٠,٠٠٠
١٤	يستخدم العاملین وسائل التكنولوجيا الحديثة في التسويق لخدمات المختبر.	٠,٧٢٦**	٠,٠٠٠
١٥	يشعر العاملین بإنجازهم في زيادة ارباح المختبر.	٠,٦٥٨**	٠,٠٠٠

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات الإبداع التنظيمي كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات الإبداع التنظيمي تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

المتغير التابع: جودة الخدمة

جدول (٣-٤) معاملات الارتباط لعبارات جودة الخدمة

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
الاستجابة			
١	يتواصل العاملون في المختبر بطريقة واضحة وملائمة.	٠,٦٥٢**	٠,٠٠٠
٢	يستجيب العاملین لطلبات العملاء بكفاءة وسرعة.	٠,٦٥٢**	٠,٠٠٠
٣	يظهر العاملین استعدادهم لمساعدة العملاء.	٠,٧٠٨**	٠,٠٠٠
الموثوقية			
٤	يقدم العاملین الخدمة في المختبر بكل أمانة واثقان.	٠,٥٧٦**	٠,٠٠٠
٥	يوجد ثقة متبادلة في المختبر بين العاملین.	٠,٦١٧**	٠,٠٠٠

٠,٠٠٠	٠,٦٥٦**	يتعاون العاملین في المختبر على حل المشكلات.	٦
الإعتمادية			
٠,٠٠٠	٠,٧٦٧**	العاملین في المختبر لديهم معرفة كافية عن طبيعة العمل في المختبر.	٧
٠,٠٠٠	٠,٥٥٧**	يشعر العاملین بالأمان في التعامل مع بعضهم البعض.	٨
٠,٠٠٠	٠,٦٦٩**	العاملین في المختبر يتسمون بالأخلاق الحميدة.	٩

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور جودة الخدمة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور جودة الخدمة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

٧,٣ ثبات أداة الدراسة

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٣-٥) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
الإبداع التنظيمي	٠,٨٣٩	١٥
جودة الخدمة	٠,٨٢٥	٩
إجمالي استمارة الاستبيان	٠,٩٠٥	٢٤

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من ٠,٧ لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

٨,٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

فيما يخص الأساليب الإحصائية، فسوف تستخدم الدراسة الحالية الأساليب الإحصائية التالية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار ٢٠:

١. اختبار كرونباخ ألفا: لاختبار قياس مستوى اتساق العبارات الواردة في محور إدارة الجودة الشاملة ومحور الأداء الوظيفي ضمن أداة الاستبيان، والتي ستستخدم للتحقق من صدق وثبات الأداة.

٢. الإحصاء الوصفي: للتعرف على واقع متغيرات الدراسة عن طريق احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

٣. معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة.

٤. النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة.

٥. معادلة الانحدار البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

الفصل الرابع: تحليل النتائج

١,٤ المقدمة

يتناول هذا الفصل تحليل العينة الرئيسية للدراسة من أجل الكشف عن واقع متغيرات الدراسة من خلال استخدام الإحصاء الوصفي من خلال المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، ثم التحقق من فروض البحث الرئيسية والفرعية من من خلال استخدام الإحصاء وتحديدًا تحليل الانحدار الخطي لمعرفة وقياس حجم التأثير الكلي للمتغير المستقل على المتغير التابع بأبعاده المختلفة.

٢,٤ تحليل المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (١-٤) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها (n= ٨٠)

الخاصية	الفئات	العدد	%
الجنس	ذكر	٦٠	٧٥
	أنثى	٢٠	٢٥
العمر	٣٤-٢٥	١٢	١٥
	٤٤-٣٥	٤٣	٥٤
	٦٠-٤٥	٢٥	٣١
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٥٢	٦٥
	ماجستير	١٦	٢٠
	دكتوراه	١٢	١٥

عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٤	٥
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٢٤	٣٠
	أكثر من ١٠ سنوات	٥٢	٦٥

٣,٤ الإحصاء الوصفي لقائمة الاستبيان

١,٣,٤ المتغير المستقل: الإبداع التنظيمي

• المحور الأول: الإبداع الإداري

جدول رقم (٤-٢) الإحصاء الوصفي لعبارات محور الإبداع الإداري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
١	يعبر العاملين في المختبر عن آرائهم بحرية.	٣,٩٤	٠,٥٣٥	٣	مرتفع
٢	يقدم العاملين في المختبر أكبر قدر من الحلول والأفكار السريعة لحل المشكلات.	٤,١١	٠,٤٧١	١	مرتفع
٣	يقدم العاملين في المختبر الأعمال بطريقة متجددة	٣,٨٦	٠,٤٣٢	٤	مرتفع
٤	العاملين لديهم مهارة في الحوار والنقاش وإقناع العملاء.	٤,٠٥	٠,٤٧٥	٢	مرتفع
٥	العاملين لديهم القدرة على استرجاع المعلومات السابقة لحل المشكلات.	٣,٨٠	٠,٦٠٦	٥	مرتفع
المتوسط العام		٣,٩٥	٠,٥٠٣	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الإبداع الإداري من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يقدم العاملون في المختبر أكبر قدر من الحلول والأفكار السريعة لحل المشكلات). هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,١١ وانحراف معياري ٠,٤٧١ وبدرجة موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (العاملون لديهم القدرة على استرجاع المعلومات السابقة لحل المشكلات) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٣,٨٠ وانحراف معياري ٠,٦٠٦ وبدرجة موافقة مرتفع وعند دراسة عبارات الإبداع الإداري تبين أن جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع من الإبداع الإداري في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الإبداع الإداري ٣,٩٥ بانحراف معياري ٠,٥٠٣

• المحور الثاني: الإبداع التكنولوجي

جدول رقم (٤-٣) الإحصاء الوصفي لعبارات محور الإبداع التكنولوجي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
٦	العاملين لديهم القدرة على استخدام المعدات التكنولوجية الحديثة.	٤,٢٦	٠,٧٤٢	١	مرتفع
٧	تساعد التكنولوجيا على تطوير أداء العاملين.	٤,١٤	٠,٥٩٥	٢	مرتفع
٨	استخدام التكنولوجيا الحديثة في المختبر يشجع العاملين على ابتكار الأفكار الجديدة.	٤,١٣	٠,٦٣٠	٣	مرتفع
٩	يهتم المختبر بتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا.	٣,٩٨	٠,٦٨٨	٤	مرتفع
١٠	ساعدت التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المقدمة.	٣,٧٦	٠,٧٥٦	٥	مرتفع
المتوسط العام		٤,٠٥٤	٠,٦٨٢	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الإبداع التكنولوجي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (العاملين لديهم القدرة على استخدام المعدات التكنولوجية الحديثة.) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٢٦ وانحراف معياري ٠,٧٤٢ وبدرجة موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (ساعدت التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المقدمة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٣,٧٦ وانحراف معياري ٠,٧٥٦ وبدرجة موافقة مرتفع وعند دراسة عبارات الإبداع التكنولوجي تبين أن جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من الإبداع التكنولوجي في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الإبداع التكنولوجي ٤,٠٥٤ بانحراف معياري ٠,٦٨٢

• المحور الثالث: الإبداع التسويقي

جدول رقم (٤-٤) الإحصاء الوصفي لعبارات محور الإبداع التسويقي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
١١	يقدم العاملین افكار تسويقية جديدة.	٤,٢٠	٠,٦٩٣	٢	مرتفع
١٢	يضع العاملین خطط تسويقية فعالة.	٤,٠٥	٠,٧٦٨	٣	مرتفع
١٣	يحرص العاملین على جذب عملاء جدد.	٣,٣٧	٠,٩٧٨	٥	مرتفع
١٤	يستخدم العاملین وسائل التكنولوجيا الحديثة في التسويق لخدمات المختبر.	٣,٦٦	٠,٦٨٠	٤	مرتفع
١٥	يشعر العاملین بإنجازهم في زيادة ارباح المختبر.	٤,٤٢	٠,٦٢٢	١	مرتفع
المتوسط العام		٣,٩٤	٠,٧٤٨	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الإبداع التسويقي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يشعر العاملون بإنجازهم في زيادة أرباح المختبر) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٣,٩٤ وانحراف معياري ٠,٧٤٨ وبدرجة موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (يحرص العاملون على جذب عملاء جدد) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٣,٣٧ وانحراف معياري ٠,٩٧٨ وبدرجة موافقة مرتفع وعند دراسة عبارات الإبداع التسويقي تبين أن جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من الإبداع التسويقي في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الإبداع التسويقي ٣,٩٤ وانحراف معياري ٠,٧٤٨

٢,٣,٤ المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة

• المحور الأول: الاستجابة

جدول رقم (٤-٥) الإحصاء الوصفي لعبارات محور الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
١	يتواصل العاملون في المختبر بطريقة واضحة وملائمة.	٤,٢٣١	٠,٧٧٠	٣	مرتفع
٢	يستجيب العاملون لطلبات العملاء بكفاءة وسرعة.	٤,٣٧١	٠,٥٦٦	١	مرتفع
٣	يظهر العاملون استعدادهم لمساعدة العملاء.	٤,٣٣٢	٠,٧١٥	٢	مرتفع
المتوسط العام		٤,٣١١	٠,٦٨٤	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الاستجابة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يستجيب العاملون لطلبات العملاء بكفاءة وسرعة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٣٧١ وانحراف معياري ٠,٥٦٦ وبدرجة موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (يتواصل العاملون في المختبر بطريقة واضحة وملائمة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,٢٣١ وانحراف معياري ٠,٧٧٠ وبدرجة موافقة مرتفع وعند دراسة عبارات الاستجابة تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع من الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الجوانب الادارية ٤,٣١١ بانحراف معياري ٠,٦٨٤

• المحور الثاني: الموثوقية

جدول رقم (٤-٦) الإحصاء الوصفي لعبارات محور الموثوقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
٤	يقدم العاملون الخدمة في المختبر بكل أمانة واتقان.	٤,٤١٨	٠,٦٣٥	١	مرتفع
٥	يوجد ثقة متبادلة في المختبر بين العاملين.	٤,١٩٢	٠,٧٥٥	٣	مرتفع
٦	يتعاون العاملون في المختبر على حل المشكلات.	٤,٢٨٩	٠,٦٤٦	٢	مرتفع
المتوسط العام		٤,٣٠٠	٠,٦٧٩	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الموثوقية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يقدم العاملون الخدمة في المختبر بكل أمانة

واتقان) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٤١٨ وانحراف معياري ٠,٦٣٥ وبدرجة موافقة مرتفع
بينما كانت العبارة (يوجد ثقة متبادلة في المختبر بين العاملين) هي أقل العبارات أهمية بقيمة
٤,١٩٢ وانحراف معياري ٠,٧٥٥ وبدرجة موافقة مرتفع وعند دراسة عبارات الموثوقية تبين أن
جميع العبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوي مرتفع من
الموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية
حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الموثوقية ٤,٣٠٠ بانحراف معياري ٠,٦٧٩

• المحور الثالث: الاعتمادية

جدول رقم (٧-٤) الإحصاء الوصفي لعبارات محور الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
٧	العاملين في المختبر لديهم معرفة كافية عن طبيعة العمل في المختبر.	٤,٢٤٤	٠,٥٩٨	٣	مرتفع
٨	يشعر العاملون بالأمان في التعامل مع بعضهم البعض.	٤,٢٦٧	٠,٦٩٧	٢	مرتفع
٩	العاملين في المختبر يتسمون بالأخلاق الحميدة.	٤,٣١٣	٠,٧٠١	١	مرتفع
المتوسط العام		٤,٢٧٤	٠,٦٦٥	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الاعتمادية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (العاملين في المختبر يتسمون بالأخلاق الحميدة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,٣١٣ وانحراف معياري ٠,٧٠١ وبدرجة موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (العاملين في المختبر لديهم معرفة كافية عن طبيعة العمل في المختبر) هي أقل العبارات أهمية بقيمة ٤,٢٤٤ وانحراف معياري ٠,٥٩٨ وبدرجة موافقة مرتفع وعند دراسة عبارات الاعتمادية تبين أن جميع

العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من الإعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الإعتمادية ٤,٢٧٤ بانحراف معياري ٠,٦٦٥.

مما سبق يتبين وجود مستوى مرتفع من الجودة في المختبرات العلمية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الجودة ٤,٢٩٥ بانحراف معياري ٠,٦٧٦

٤,٤ اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة الخدمة بأبعادها (الإستجابة، والموثوقية، والإعتمادية) في المختبرات العلمية السعودية.

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

للإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على إستجابة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

للإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على موثوقية الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

للإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على إعتمادية الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

١,٤,٤ معامل ارتباط بيرسون للتحقق من مستوى العلاقة الارتباطية بين الإبداع

التنظيمي وجودة الخدمة في المختبرات العلمية

ومن أجل التحقق من هذه الفروض، تم اختبار مستوى الارتباطية وذلك بحساب المعاملات الارتباطية

بين المتغير المستقل وهو (الإبداع التنظيمي) بأبعاده المتمثلة في (الإبداع الإداري- الإبداع التكنولوجي- الإبداع التسويقي) وبين المتغير التابع (جودة الخدمة) بأبعادها الثلاثة المتمثلة في (الاستجابة- الموثوقية- الإعتمادية)، باستخدام معادلة ارتباط بيرسون كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (٤-٨)

مصفوفة الارتباطات بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية

جودة الخدمة				المتغيرات	
الدرجة الكلية	الاعتمادية	الموثوقية	الاستجابة		
٠,٦٠٢	٠,٥٤٣	٠,٥٥٢	٠,٥٧٠	معامل الارتباط	الإبداع التنظيمي
٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	قيمة الدلالة	
	دال	دال	دال	الدلالة الإحصائية	
	٣	٢	١	الترتيب	
** معامل ارتباط دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)					

*p<٠,٠٥

**p<٠,٠١

توضح نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائياً الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة

المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية، وتبين أن قيمة معامل الارتباط الكلي كانت

متوسطة (٠,٦٠٢) وكانت دالة عند مستوى دلالة إحصائية (٠,٠١)، الأمر الذي يعطي مؤشراً أن

الإبداع التنظيمي يعمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية

السعودية ، وقد اتفقت نتيجة البحث الحالي مع نتائج دراسة (عويضة، ٢٠٢١) و(منصور، ٢٠٢٣)

و(الزغلول، ٢٠١٨) و (العيسة، ٢٠٢١) التى توصلت إلى أن الإبداع التنظيمي له أثر في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية والطبية، فعند تحقيق الإبداع التنظيمي، تُصبح المؤسسة أكثر قدرة على تقديم خدمات ومنتجات متميزة تتوافق مع معايير الجودة وتلبي توقعات المستخدمين، وهو ما يعزز من سمعة المؤسسة في السوق. إضافة إلى ذلك، يُسهم الإبداع في تعزيز الابتكار المستدام من خلال تشجيع التفكير المستمر في تطوير العمليات، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على الأداء طويل الأجل، فالتميز التنظيمي لا يعتمد فقط على ما تحققه المؤسسة في فترة زمنية معينة، بل أيضًا على قدرتها على الابتكار والاستمرارية في تحسين خدماتها.

توضح النتائج أن محور الإستجابة كان أكثر ابعاد جودة الخدمة ارتباطاً ايجابياً بالإبداع التنظيمي وفق آراء العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون (٠,٥٧٠)، وهو معامل ارتباط متوسط ودالاً إحصائياً عند (٠,٠١)، الأمر الذي يؤكد أن الإبداع التنظيمي يعمل على زيادة معدل الإستجابة لجودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.

وكانت العلاقة الارتباطية بين الإبداع التنظيمي والموثوقية علاقة متوسطة حيث بلغت (٠,٥٥٢) ودالة إحصائياً عند (٠,٠١)، مما يشير إلى أن الإبداع التنظيمي يزيد من مستوى الموثوقية فيشعر المستفيدون بثقة أكبر في خدمات المختبر عندما يضمن حصولهم على نفس المستوى من الدقة في كل تحليل أو اختبار وتعكس الموثوقية التزام المختبر بتوفير نتائج صحيحة دون أخطاء، وهو ما يُعزز سمعته في الأوساط العلمية.

كما تظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين الإبداع التنظيمي والإعتمادية حيث بلغت قيمة (٠,٥٤٣) ودالة إحصائياً عند (٠,٠١)، مما يشير إلى أن الإبداع التنظيمي يعمل على زيادة مستوى الإعتمادية لدى العاملين في المختبرات العلمية وهذا ما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة.

٢,٤,٤ تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.

وللتحقق من مستوى أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة

العربية السعودية تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط كما هو موضح في الجدول (٩-٤)

جدول رقم (٩ - ٤)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة

P-Value	R ^٢	R	F	T	B
٠,٠٠٠	٠,٦٠٢	٠,٦٣٤	٤٢٧,٥٠٣	٢٠,٦٠٤	١,٠٥٢

يتبين من نتائج الجدول (٩-٤) وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وبلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٦٠٢ ويتبين وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية لمستوى تطبيق الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة حيث كانت قيمة (Sig F) = ٠,٠٠٠ وهي قيمة أقل من ٠,٠٥ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح أن المتغير المستقل (الإبداع التنظيمي) يفسر ٦٣,٤ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإبداع التنظيمي بمقدار ١ % ازداد مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بمقدار ١,٠٥٢ % وهو ما يبين صحة الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع

الـتنظـيـمـي بـأبـعـادـه الـمـتـمـثـلـة فـي (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة الخدمة بأبعادها (الإستجابة، والموثوقية، والإعتمادية) في المختبرات العلمية السعودية".

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

١,٥ المقدمة

يستعرض هذا الفصل الاستنتاجات التي صيغت في ضوء النتائج التي أمكن التوصل إليها وما تم التحقق منه من فروض البحث، والتوصيات التي أمكن طرحها بهدف رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية، إضافة إلى طرح أفكار بحثية للاستفادة منها من قبل باحثين آخرين في المستقبل.

٢,٥ الإستنتاجات

في ضوء استجابات عينة البحث الحالي، وما أمكن تحليله من علاقات وتأثيرات بين متغيرات الدراسة، يمكن استعراض الاستنتاجات التي توصل إليها البحث فيما يلي:

١. وجود مستوي مرتفع من الإبداع الإداري في المختبرات العلمية بالمملكة العربية

السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الإبداع الإداري ٣,٩٥

بانحراف معياري ٠,٥٠٣

٢. وجود مستوي مرتفع من الإبداع التكنولوجي في المختبرات العلمية بالمملكة العربية

السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الإبداع التكنولوجي

٤,٠٥٤ بانحراف معياري ٠,٦٨٢

٣. وجود مستوي مرتفع من الإبداع التسويقي في المختبرات العلمية بالمملكة العربية

السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور الإبداع التسويقي ٣,٩٤

بانحراف معياري ٠,٧٤٨

٤. وجود مستوى مرتفع من الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المختبرات

العلمية بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الجوانب

الادارية ٤,٣١١ بانحراف معياري ٠,٦٨٤

٥. وجود مستوى مرتفع من الموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المختبرات

العلمية بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات

الموثوقية ٤,٣٠٠ بانحراف معياري ٠,٦٧٩

٦. وجود مستوى مرتفع من الإعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في المختبرات

العلمية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الإعتمادية ٤,٢٧٤ بانحراف

معياري ٠,٦٦٥

٧. وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائياً للإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة

في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية، وتبين أن قيمة معامل الارتباط الكلي

كانت متوسطة (٠,٦٠٢) وكانت دالة عند مستوى دلالة إحصائية (٠,٠١)، الأمر

الذي يعطي مؤشراً أن الإبداع التنظيمي يعمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة في

المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية.

٨. واتضح ان المتغير المستقل (الإبداع التنظيمي) يفسر ٦٣,٤ % من التغيرات التي

تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم

تدخل في النموذج، وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق الإبداع التنظيمي بمقدار ١ %

ازداد مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بمقدار ١,٠٥٢ %

٣,٥ التوصيات

١. استخدام المعدات والوسائل التكنولوجية الحديثة في المختبرات العلمية، وتطوير التكنولوجيا المستخدمة وتحسينها باستمرار لتقديم أفضل مستوى من الجودة.
٢. تجنب التكرار في القيام بالواجبات والإجراءات وابتكار الطرق الحديثة في اتمام المهام، والعمل بطريقة فريدة، بالإضافة إلى المشاركة وتكوين فرق العمل للنهوض بمستوى الإبداع الإداري للعاملين.
٣. تدريب العاملين في المختبرات العلمية على الطرق والأساليب الحديثة وتشجيعهم على الابتكار وإيجاد الأفكار الإبداعية.
٤. تحفيز العاملين في المختبر ودعمهم في ابتكار الأفكار الجديدة وتنفيذها، وتشجيعهم على اتخاذ القرارات، حتى يكونوا قادرين على مواجهة التغيرات والعمل على التطوير والابتكار.
٥. إعداد الندوات العلمية والمؤتمرات الثقافية لتشجيع المختبرات العلمية على تطبيق الإبداع التنظيمي لما له من تأثير كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
٦. العمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بالمملكة العربية السعودية من خلال التحسين المستمر، وتقييم أداء العاملين والتفتيش الداخلي بشكل دوري لمتابعة ذلك.

٥,٤ المقترحات

- إجراء العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي توضح أثر الإبداع التنظيمي وتوضيح العلاقة بينه وبين جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية، لما لها من دور كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- إجراء دراسة تتناول المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية لمعرفة مدى تطبيقها للإبداع التنظيمي ومقارنة ذلك بالمختبرات الأخرى على المستوى المحلي والعالمي.

المراجع:

المراجع العربية:

١. إبراهيم، هاشم محمد هاشم حسن، و عوض، محمد محمود عبدالمعالم. (٢٠٢٢). أثر القيادة والإبداع على الأداء الاستراتيجي: دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الطيران المدني المصرية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مج ١٣، ع ١، ٣٧٩ - ٣٤٣.
٢. إمام، كريم السيد أحمد، الخواص، أحمد مرسى أحمد، و صالح، محمد. (٢٠٢٢). أثر الإبداع التنظيمي في العلاقة بين الجودة الشاملة وريادة الأعمال. *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، ع ١، ١٦٨ - ١٣٤.
٣. أودان، عيشة، و حجاج، عبدالرؤف. (٢٠١٧). (أثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي: الدراسة الميدانية "وحدتي تحويل البلاستيك بولاية ورقلة") رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
٤. برويس، وردة، و دباب، زهية. (٢٠١٦). أثر الإبداع التنظيمي على الأداء الوظيفي بالمؤسسة. *أبحاث الندوة العلمية الرابعة: الإبداع في عالم الأعمال*، عمان: مركز البحث و تطوير الموارد البشرية - رماح - الأردن، ٨١ - ٩٦.
٥. جيبات، دعاء محمد أحمد، و الصرايرة، أكثم عبدالمجيد مسلم. (٢٠١٥). (أثر استراتيجيات التمكين في تعزيز الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية الأردنية) رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

٦. الحجيلي، نصر محمد، و المليكي، حمود محسن قاسم. (٢٠٢٠). المناخ التنظيمي وأثره على الإبداع الإداري لدى العاملين الإداريين في جامعة ذمار. *المجلة العلمية لكلية التربية*، ع ١٦ ، ٥٤ - ١.

٧. الخالدي، سليم سميح سليم، و القرعان، علي زكريا. (٢٠٢١). *(أثر إدارة المواهب على الإبداع التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية)* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

٨. الرياني، خالد الهادي محمد، و إصميدة، مصباح عبدالرحمن. (٢٠١٧). *الإبداع المؤسسي وأثره على تمكين المورد البشري: دراسة مقارنة شركة الراحلة و نفط ليبيا للخدمات النفطية* مجلة المعرفة، ع ٥٥ ، ٢٤٦ - ٢٢٥.

٩. الزغول، سائدة زياد فواز، و الصمادي، زياد محمد علي. (٢٠١٨). *(الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن)* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

١٠. السعيد، مغربي، و العيداني، إلياس. (٢٠٢١). *أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي* مجلة المعيار، مج ١٢ ، ع ٢٤ ، ٦٢٦ - ٦٠٧.

١١. الشلبي، فراس سليمان حسن عبدالله. (٢٠١٩). *أثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي: الدور المعدل لإدارة المواهب: دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية* مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٣٧ ، ٦٤ - ١٩.

١٢. عبدالله، عرفة حميد جابر، و الكلس، نصر الدين الأمين فضل الله. (٢٠١٩). *(الإبداع التنظيمي وأثره على أداء المنظمات: دراسة تحليلية بالتطبيق على شركات طويات سعد)* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

١٣. عسيري، حسن يحيى، و تومي، سعيد محفوظ علي. (٢٠٢٠). أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة: دراسة حالة مستشفى طرفي. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، مج ٧، ع ٢ ، ٤٠ - ١
١٤. عويضة، ياسمين ماهر يوسف، و الحماد، فواز علي فرحان. (٢٠٢١). *أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية الأردنية: دراسة حالة: مختبرات بيولاب العلمية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط
١٥. العيسة، وائل إبراهيم عبد الهادي، و الخوالدة، خلدون حمدان. (٢٠٢١). *أثر الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
١٦. غالى، بتول عبد علي. (٢٠١٩). *الإبداع التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية*، مج ١١، ع ١ ، ٣٩٢ - ٣٧٧
١٧. قتال، عبدالعزيز، و راهم، فريد. (٢٠٢٠). *الهيكل التنظيمي وأثره في الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا*، مج ١٦، ع ٢٤٤ ، ٣٦٨ - ٣٥٧
١٨. القطاونة، منار إبراهيم عيد، و الحسن، ربحي محمد. (٢٠٠٠). *المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاردنية، عمان.

١٩. محجوبي، أسامة، و بن شويحة، بشير. (٢٠١٤). *أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
٢٠. محمد، رعدة أحمد أبو العلا، شمعة، رانية عبدالمنعم محمود، و غريب، منى محمد صالح. (٢٠٢١). *أثر الابتكار المفتوح على الأداء التنظيمي: التغيرات البيئية - متغيرات معدلة: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ١٢، ع ٤، ٢٦٢ - ٢٩٦.*
٢١. مغايرة، عبير أحمد، و الخصاونة، أنيس. (٢٠١١). *(سلوك المواطن التنظيمية: علاقته وأثره على ممارسة الإبداع الإداري كما يراه الموظفون في مراكز الوزارات الأردنية)* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، اربد.
٢٢. مفاتيح، كوثر، و عثيق، لعلا. (٢٠١٨). *أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي: دراسة عينة من مؤسسة ليند غاز الجزائر ولاية ورقلة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
٢٣. المنزوع، زايد علي. (٢٠١٩). *أثر الالتزام التنظيمي في تحسين السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية اليمنية العاملة في مدينة رداع. مجلة جامعة الجزيرة، مج ٢، ع ٣، ١٩٧ - ٢٢٠.*
٢٤. منصور، هاني سمير، و دواي، الشيخ. (٢٠٢٣). *أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية "Pal Tel" مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج ٨، ع ١، ١٨٨ - ١٦٦.*

٢٥. المولى، سماح مؤيد محمود ياسين. (٢٠٠٥). أبعاد المناخ التنظيمي وأثره في تنمية

القدرات الإبداعية لدى الأفراد: دراسة تحليلية لآراء عينة من الأفراد العاملين في الشركة العامة

للزيوت النباتية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، ع ٥٧ ، ٢١٠ - ١٩٣

٢٦. النعيمي، فلاح تايه، و الشكر، لؤي لطيف بطرس. (٢٠١٥). الانفتاح التسويقي وأثره

في المرونة التنظيمية: دراسة ميدانية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، س ٣٨، ع ١٠٥ ، ٣١٦ -

٣٢٩.

٢٧. هامل، محمد، غماري، محمد، و بن محمود، عرابية الحاج. (٢٠١٩). (أثر الإبداع

التنظيمي على أداء العاملين: دراسة حالة المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة) رسالة ماجستير

غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.

المراجع الأجنبية:

- Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩). Exploratory study of organizational creativity in creative organizations. *Creativity and innovation management*, ١٨(٤), ٢٩٩-٣١٤.
- Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩). Exploratory study of organizational creativity in creative organizations. *Creativity and innovation management*, ١٨(٤), ٢٩٩-٣١٤.

- Blomberg, A., Kallio, T., & Pohjanpää, H. (2017). Antecedents of organizational creativity: drivers, barriers or both?. *Journal of Innovation Management*, 20(1), 78-104.
- Muzzio, H., & Paiva, F. G. (2018). Organizational creativity management: Discussion elements. *Revista de Administração Contemporânea*, 22(6), 922-939.

الملاحق

أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: "أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية" نرجو التكرم من سيادتكم بتعبئة الاستبانة التي بين أيديكم بكل موضوعية وشفافية، مؤكداً لكم أن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة، وأن هذه المعلومات سوف تستخدم لغايات البحث العلمي فقط.

شكراً لتعاونكم

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

- الجنس ١. ذكر ٢. انثى
- العمر (من ٢٥-٣٤ / من ٣٥ - ٤٤ / من ٤٥ - ٦٠)
- المؤهل العلمي (بكالوريوس- ماجستير- دكتوراه)
- سنوات الخبرة (اقل من ٥ سنوات/ من ٥ - ١٠ سنوات / ١٠ سنوات فأكثر)

المتغير المستقل: الإبداع التنظيمي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
	١	٢	٣	٤	٥
المحور الأول: الإبداع الإداري					
١. يعبر العاملين في المختبر عن آرائهم بحرية.					
٢. يقدم العاملين في المختبر اكبر قدر من الحلول والأفكار السريعة لحل المشكلات.					
٣. يقدم العاملين في المختبر الأعمال بطريقة متجددة					

					٤. العاملين لديهم مهارة في الحوار والنقاش وإقناع العملاء.
					٥. العاملين لديهم القدرة على استرجاع المعلومات السابقة لحل المشكلات.
					المحور الثاني: الإبداع التكنولوجي
					٦. العاملين لديهم القدرة على استخدام المعدات التكنولوجية الحديثة.
					٧. تساعد التكنولوجيا على تطوير أداء العاملين.
					٨. استخدام التكنولوجيا الحديثة في المختبر يشجع العاملين على ابتكار الأفكار الجديدة.
					٩. يهتم المختبر بتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا.
					١٠. ساعدت التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
					المحور الثالث: الإبداع التسويقي
					١١. يقدم العاملين أفكار تسويقية جديدة.
					١٢. يضع العاملين خطط تسويقية فعالة.
					١٣. يحرص العاملين على جذب عملاء جدد.
					١٤. يستخدم العاملين وسائل التكنولوجيا الحديثة في التسويق لخدمات المختبر.
					١٥. يشعر العاملين بإنجازهم في زيادة أرباح المختبر.
					المتغير التابع: جودة الخدمة
					لا أوافق بشدة لا أوافق محايد أوافق أوافق بشدة
					١ ٢ ٣ ٤ ٥
					المحور الأول: الاستجابة
					١. يتواصل العاملون في المختبر بطريقة واضحة وملائمة.
					٢. يستجيب العاملون لطلبات العملاء بكفاءة وسرعة.
					٣. يظهر العاملون استعدادهم لمساعدة العملاء.
					المحور الثاني: الموثوقية

					٤. يقدم العاملین الخدمة في المختبر بكل أمانة وانتقان.
					٥. يوجد ثقة متبادلة في المختبر بين العاملين.
					٦. يتعاون العاملین في المختبر على حل المشكلات.
					المحور الثالث: الإعتمادية
					٧. العاملین في المختبر لديهم معرفة كافية عن طبيعة العمل في المختبر.
					٨. يشعر العاملین بالأمان في التعامل مع بعضهم البعض.
					٩. العاملین في المختبر يتسمون بالأخلاق الحميدة.

Midocean University
College of Management
Department of. Business Management



**The impact of organizational creativity on the quality of service
provided in scientific laboratories: an applied study on scientific
laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia**

Research plan submitted for the Master of Business Administration degree

Prepared by:

Manal Abdullah Al-Saiqer

Supervised by:

Asmaa Abu Anzah

٢٠٢٤ / ٥١٤٤٦ م