



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال

عنوان البحث

أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي

إعداد الطالب/

نواف نفاع علي العنزي

الرقم الجامعي/

241001177

إشراف/

د/ أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

الشكر والتقدير

أبدأ بحمد الله جلت قدرته على سابغ فضله ونعمته، وفيض إحسانه

ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادي، وبه سبحانه وتعالى اعتزالي، وأصلي وأسلم على سيدنا ونبينا

محمد صلى الله عليه وسلم، ومن تبع هداه إلى يوم الدين...وبعد:

اتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير للدكتور

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

لإشرافه على هذه الدراسة

الفهرس

المحتويات

6.....	مقدمة:
7.....	مشكلة الدراسة:
8.....	أهمية الدراسة:
8.....	الأهمية النظرية
8.....	الأهمية التطبيقية:
9.....	أهداف الدراسة:
9.....	تساؤلات الدراسة
10.....	فروض الدراسة:
11.....	متغيرات الدراسة
11.....	المنهجية وطرق البحث:
12.....	أدوات الدراسة:
12.....	حدود الدراسة:
13.....	مصطلحات الدراسة
15.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
16.....	المبحث الأول الدراسات السابقة:
26.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
27.....	مفهوم الإبداع
40.....	أهمية الابداع التنظيمي
42.....	جودة الخدمة
45.....	أهمية جودة الخدمات:
46.....	مجالات تأثير مهارات التفكير الابداعي في تطوير جودة الخدمات العامة.

48.....	الفصل الثالث منهجية الدراسة
49.....	أولاً: منهجية الدراسة الميدانية
49.....	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
50.....	ثالثاً: عينة الدراسة
51.....	رابعاً: أداة الدراسة
52.....	صدق - وثبات الاستبانة
52.....	التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية
58.....	الفصل الرابع التحليل الاحصائي
59.....	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
65.....	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
66.....	أولاً: ملخص نتائج الدراسة
67.....	ثانياً: عرض البيانات وتحليلها
67.....	ثالثاً: نتائج الدراسة
68.....	رابعاً: توصيات ومقترحات:
70.....	خامساً الخاتمة:
71.....	المراجع:
73.....	ملاحق الدراسة
75.....	الاستبانة
80.....	المستخلص



الفصل الأول الإطار العام للدراسة

مقدمة:

تعمل المؤسسات المعاصرة في ظل ظروف متغيرة ومعقدة تفرض عليها تحديات عديدة وكبيرة لم تشهدها من قبل، ولذلك يتحتم على هذه المؤسسات مواجهة مثل هذه التحديات بسرعة وفي ذات الوقت بكفاءة وفعالية، الأمر الذي يتطلب قدرات إبداعية عالية لدى المؤسسات تتمكن من تطوير حلول وأفكار وآراء جديدة تمكن المؤسسات من الاستمرار والنمو. ويتزايد الاهتمام بموضوع الإبداع في ظل التحديات المتنامية التي تفرضها ظاهرة العولمة، والتغيرات التقنية المتسارعة، والمنافسة الشديدة، وثورة المعلومات بدأت المنظمات تدرك أهمية الإبداع التنظيمي برغم تطبيقاته القليلة، وقد برز دور الإبداع التنظيمي الذي يرسم به قادة المنظمات والذي يحذو بالرؤية المستقبلية والقدرات الإبداعية فضلا عن تهيئة رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات بشكل عام وفي المنظمات الخدمية والصحية مثل هيئة الهلال الأحمر السعودي

وفي ظل افرازات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء ، لذلك تترتب عليها التزامات كبيرة في اتخاذ القرارات ، حيث ان صناعة القرار في منظمة الاعمال حيث يحيط مفهوم الإبداع شيئا من الغموض لأنه يغطي حقلا واسعا، فضلا عن أنه يعد وعاء لإنتاج الافراد المتنوعين معرفيا في المنظمة ولذا استجابت المؤسسات الحاجة للإبداع بطرق مختلفة، وبدرجات متفاوتة من العناية فبعض المؤسسات أنشأت وحدات تنظيمية خاصة لتطوير الإبداع، وأخرى قامت بإنشاء وحدات تنظيمية التطوير الإبداع وتنميته. كما قامت أخرى بتدريب الأفراد والجماعات فيها على السلوك والتفكير الابتكاري أو الإبداعي، وتنظر لذلك على اعتباره يؤدي بها إلى اكتساب ميزة تنافسية، حيث أن المنافسة الحادة تؤدي باستمرار إلى ظهور ابتكارات الإبداع التنظيمي لا يعمل بمعزل عن مبدئين أساسيين

وهما الفرد والإدارة، وكل المبادئ الآتية هي مجموعة الشروط التي يظهر فيها كيفية الاستثمار في كلتا الجانبين باعتبار الأفراد مصدر قوة المنظمة، والاعتناء بتنميتهم يجعل من المنظمة الأفضل والأكثر تحقيقاً لأهدافها

الخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه. هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها. الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للشركة التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة العلامة التجارية للشركة وعلى أرباحها. جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء؛ بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت. حيث تقوم رؤية الهلال الأحمر السعودي علي أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان ومشاركة المجتمع. ورسالته (نحفظ الأرواح، ونخفف المعاناة من خلال خدمات إسعافية وإنسانية يقدمها سفراء الحياة المؤهلون بإتقان ودون تمييز لذي نهدف من خلال تحقيق الابداع التنظيمي لكافة مراكز الهلال الأحمر السعودي علي مستوى المملكة في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لطالبي الخدمات الصحية في كافة ارجاء المملكة العربية السعودية

مشكلة الدراسة:

إننا في عالم سريع التغيير ويحتاج إلى صنع الأحداث بطريقة أكثر ذكاءً وإبداعية لا غنى عنه في عالم سريع التغيير ونحتاجه لصنع الأحداث فثمة امور على الدوام ينبغي القيام بها ومشكلات تتطلب الحل، وثمة فرص مطلوب اكتشافها وتطويرها ومجازفات ينبغي التخطيط لها. فالكثير من الناس يتساءلون عن سر بقاء مؤسسات واختفاء بعض المؤسسات الأخرى من دائرة المنافسة. لذلك تعمل المنظمات الابداع التنظيمي وتدعيم نشاطات البحث والتطوير وتوفير الامكانيات اللازمة كي تبقى المؤسسات قوية وشديدة المنافسة أمام المنظمات الأخرى من حيث الجودة في تقديم خدماتها بما يتلاءم مع متطلبات واحتياجات طالبي الخدمة.

نظرا للدور الكبير الذي تقوم به المؤسسات الصحية السعودية في المساهمة في تحقيق مستوى عالي ، ومع تزايد حدة المنافسة في تقديم الخدمات من جانب الهيئات والمؤسسات أصبح من الضروري على المؤسسات أن تفكر في إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تقديمها للخدمات تتماشى والتطورات الراهنة التي يشهدها العالم، والتي من شأنها أن تحسن من جودتها وتحقق لها الأفضلية التنافسية وتضمن لها البقاء والاستمرار على تقديم كل ما هو جديد خاصة من جانب جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مجال الرعاية الصحية وهو ما سيكون محور هذه الدراسة . ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي

ما هو أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث الحالي من المحاور الآتية:

الأهمية النظرية

- تأتي أهمية البحث من كونه محاولة لتأطير الإسهامات النظرية لموضوع الابداع التنظيمي وجودة الخدمات المقدمة
- تهيئه معلومات تساعد الإدارة العليا للهيئة المبحوثة وغيرها من الشركات في تعزيز جوانب القوة في إدارتها ومعالجه نواحي القصور الموضحة في ضوء نتائج البحث وتوجيهاته.
- توضيح أثر الابداع التنظيمي من تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية
- أهمية التخطيط والتنبؤ بالنتائج بالشكل الذي ينعكس ايجابيا على الخدمات المقدمة وجودتها بما يحقق لها الإبداع التنظيمي.

الأهمية التطبيقية:

- أهمية التخطيط والتنبؤ بالنتائج بالشكل الذي ينعكس ايجابيا على الخدمات المقدمة وجودتها بما يحقق لها الإبداع التنظيمي. في هيئة الهلال الأحمر السعودي

- أهمية تهيئة معلومات تساعد الإدارة العليا لهيئة الهلال الأحمر السعودي في تعزيز جوانب القوة في إدارتها ومعالجته نواحي القصور الموضحة في ضوء نتائج البحث وتوجيهاته.
- تأتي أهمية البحث من كونه محاولة لتأطير الإسهامات التطبيقية لموضوع الابداع التنظيمي وجودة الخدمات المقدمة لهيئة الهلال الأحمر السعودي.
- توضيح أثر الابداع التنظيمي من تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية في هيئة الهلال الأحمر السعودي

أهداف الدراسة:

يهدف الهدف الرئيسي للدراسة في "بيان أثر استخدام الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر وتقديم المقترحات التي تساعد تلك هيئة الهلال الأحمر السعودي بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين الابداع التنظيمي ومستوى جودة الخدمات التي يقدمها هيئة الهلال الأحمر السعودي بعد أن حددت مشكلة البحث وأهميته، يجدر بنا تحقيق الأهداف الآتية:

- بيان أثر الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي
- بيان أثر الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي
- بيان المعوقات التي تواجه الابداع التنظيمي وأثرها جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

- بيان محددات الابداع التنظيمي (الابداع الإداري – الابداع التكنولوجي)
- التعريف بالخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

تساؤلات الدراسة

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها على النحو التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- ما المقصود بمحددات الابداع التنظيمي (الابداع الإداري – الابداع التكنولوجي)؟
- ما نوع الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

فروض الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر

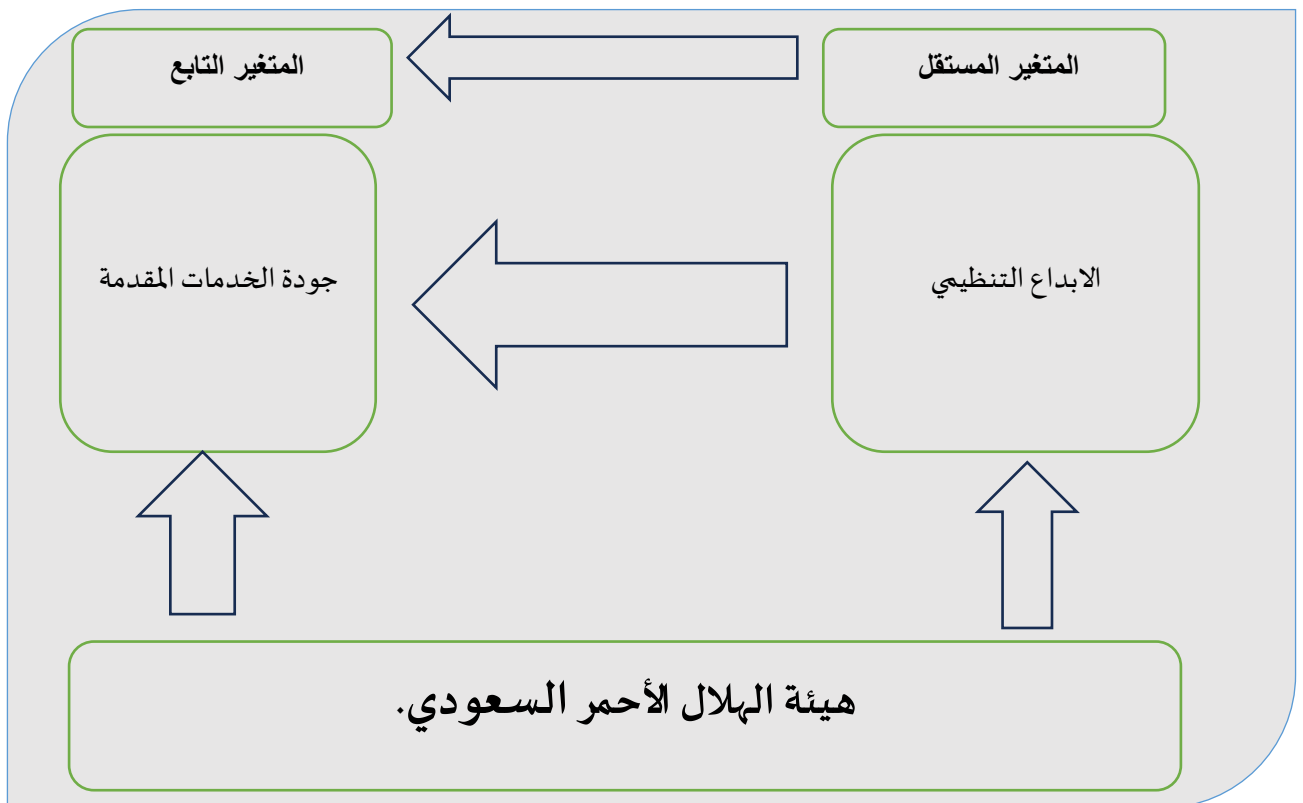
السعودي

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: الابداع التنظيمي
- المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة
-



شكل 1

المنهجية وطرق البحث:

يتوقف نجاح أي بحث علمي على مدى اختيار المنهج العلمي المناسب وأدوات البحث الملائمة لموضوع وطبيعة الدراسة، ولإنجاز هذه الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي

- اعتمد على المنهج الوصفي في بناء قاعدة أو إعطاء خلفية نظرية لموضوع الدراسة، وذلك من خلال وصف دقيق وشامل للموضوع وسرد الحقائق المتعلقة به من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر استخدام الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة

- اعتمد المنهج التحليلي على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة

طرق البحث وجمع المعلومات:

- المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية والمقابلة والزيارات الميدانية للبحث صممت خصيصًا لهذا الغرض.
- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت

أدوات الدراسة:

تستخدم فروض الدراسة من أجل الحصول على حلول لمشكلة الدراسة ومن المناسب استخدام أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد ومكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تحقيق الابداع التنظيمي من أجل تحسين الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي.

حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي
- الحدود المكانية - في هيئة الهلال الأحمر السعودي - المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية - تتم الدراسة خلال عام 2024م
- الحدود البشرية - العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي

مصطلحات الدراسة

الإبداع

هو القدرة على إنتاج شيء جديد وأصلي وقيم من خلال الاستخدام الخيالي أو المبتكر للمواد أو الأفكار الموجودة. إنها عملية تحويل شيء قديم إلى شيء جديد أو مختلف. يتضمن الإبداع التفكير خارج الصندوق، والمجازفة، واستكشاف إمكانيات جديدة. إنه جزء حيوي من التعبير البشري وحل المشكلات والتقدم.

الابداع التنظيمي

يعد الإبداع التنظيمي مهما في المنظمات لأنه يدفع الابتكار، ويعزز حل المشكلات، ويشجع على التجريب والمخاطرة، ويعزز التواصل الفعال، ويعزز العمل الجماعي، ويزيد من الإنتاجية الإجمالية. يمكن الإبداع المؤسسات من التكيف مع التغيير، والحفاظ على قدرتها التنافسية، وتحقيق النجاح على المدى الطويل

مفهوم الجودة:

لتعريف القياسي للجودة: مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك. الثقافة وهي حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد في جماعة من الأفراد.

الخدمات المقدمة

مقدمة الخدمة هي الجزء الأول من الخدمة التي يتم تقديمها للعميل. تهدف مقدمة الخدمة إلى جذب انتباه العميل وإثارة اهتمامه بالخدمة المقدمة. قد تشمل مقدمة الخدمة توضيح لفائدة الخدمة، وطريقة تنفيذها، وأهدافها، والمميزات التي تقدمها. يجب أن تكون مقدمة الخدمة واضحة وجذابة وتعكس قيم الشركة أو المؤسسة التي تقدم الخدمة.

الهلال الأحمر السعودي

مهمة الهلال الأحمر السعودي هي تقديم الرعاية الصحية والإنسانية والطبية والإغاثية للمحتاجين والمتضررين في المملكة العربية السعودية وخارجها، وذلك بما يضمن الأمن والسلامة الإنسانية ويحافظ على حياة الأفراد ويعزز الكرامة الإنسانية. وتتضمن مهامها توفير الخدمات الصحية والطبية والإغاثية والنفسية والاجتماعية، وتقديم المساعدات في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية والحوادث، بالإضافة إلى تعزيز الوعي الصحي والثقيف الصحي.



الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المبحث الأول الدراسات السابقة:

مقدمة

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الابداع التنظيمي في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة هيئة الهلال الأحمر السعودي نموذجاً كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة.

دراسة (محمودي 2022)

بعنوان "دور الابداع والابتكار في تعزيز الميزة التنافسية لدى المؤسسة الاقتصادية" هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإبداع والابتكار في تعزيز التنافسية الميزة في المنظمة محل الدراسة. حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات ; وكانت توزيعها على عينة مكونة من 30 فرداً ; وتم شفاؤه بالكامل ; وكان صالحاً للتحليل ; وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS في التحليل الإحصائي للبيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن متغير الدراسة المستقلة له دور كبير في التأثير على المتغير التابع. كما أظهرت الدراسة عدم وجود اختلاف بين أفراد العينة حول مساهمة الإبداع والابتكار في تعزيز الميزة التنافسية حسب المستوى التعليمي. في الوفي نهاية الدراسة توصلنا إلى عدة توصيات؛ وأهمها ضرورة جعل الإبداع والابتكار الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات.

دراسة (منصور 2022)

بعنوان " الابداع التنظيمي علي جودة لخدمات المقدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية) هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) من خلال الوقوف على مستويات الخدمة والكشف عن العلاقة الإحصائية بين الإبداع التنظيمي وأثره في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين وبيان أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال التل). وتمثلت أهم النتائج في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ² بين الإبداع التنظيمي والطلاقة والمرونة والأصالة وأثرها على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

دراسة حمدان (2021):

بعنوان " الابداع التنظيمي وأثر علي جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية" هدفت الدراسة إلى التعرف على الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن. وتمثلت أبعاد الإبداع التنظيمي ب (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، في حين تمثلت أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص) ب (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والطمأنينة، والتعاطف)، ومثلت مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة في المستشفيات الخاصة في عمان، والبالغ عددهم (234) فردا. استخدم الباحث استبانة في جمع البيانات وتم توزيعها بطريقة المسح الشامل على العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة والبالغ عددهم (217) موظفا وموظفة في المستشفيات الأردنية الخاصة. من أجل تحليل بنود الاستبيان والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة. وبعد إجراء التحليل الإحصائي وجدت الدراسة أثرا ذا دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي المتمثلة ب (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة أبعاد جودة الخدمة المقدمة والالتزام بها (الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، والطمأنينة، والتعاطف) في المستشفيات الخاصة الأردنية. وتوصي الدراسة بالاهتمام بتعزيز المشاركة والتفاعل بين جميع العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في المستشفيات الخاصة الأردنية من خلال عقد الحوارات واللقاءات الداخلية بين جميع الفئات المهنية وأنواع العاملين في تلك المستشفيات.

دراسة (الزغول 2021):

بعنوان (الابداع التنظيمي وأثر علي جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية في منطقة الشمال الأردني. وتضمنت الدراسة ثلاثة أبعاد للإبداع التنظيمي (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي). تم أخذ جودة الخدمة كحزمة واحدة. تم اختيار عينة عشوائية من جميع العاملين في المستوى الإداري المتوسط والأدنى للمستشفيات الحكومية في منطقة الشمال من الأردن. تم أخذ عينة عشوائية، واستخدم الباحث الاستبيان لجمع بيانات الدراسة. واستخدم استبيان قائم على الدراسة الاستقصائية لجمع البيانات. وأشارت نتائج البحث إلى ارتفاع مستوى تبني الإبداع المؤسسي، حيث احتلت المرتبة الأولى للإبداع التسويقي يليها الإبداع التكنولوجي والإداري. كما أشارت النتائج إلى وجود أثر إحصائي معنوي لأبعاد الإبداع التنظيمي (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي) في جودة الخدمة المقدمة في هذه المستشفيات.

دراسة (نواف 2020)

بعنوان "دور الابداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العام المستقلة" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الإبداع التنظيمي وبيان كيفية تطبيقه في تطوير المنظمات العامة، وكذلك التعرف على عناصر ومعوقات التنظيم الإبداع التنظيمي، وما مجالات الاستفادة من الإبداع التنظيمي في التنمية الأردنية؟

مؤسسات عمومية مستقلة. وقد يتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في المملكة وتمت الموافقة على المؤسسات العامة الأردنية والمجموعات القيادية على مستوى رئيس مجلس الإدارة العمداء والمديرين العاملين والمشرفين والمديرين وحتى رؤساء الأقسام. وتوصلت الدراسة إلى أن الإبداع التنظيمي يساهم بشكل كبير في تنمية

الذات وفي المؤسسات العامة الأردنية، أظهرت الدراسة أن منظمات الابتكار تلعب دوراً متميزاً في تطوير المنظمات العامة في تطوير المؤسسات العامة المستقلة، وكذلك مجموعة من المقومات التي يجب توافرها لإبداع الهيكل التنظيمي، كما أظهرت الدراسة أن الابتكار التنظيمي يواجه مجموعة واسعة من المعوقات التي تحول دون الاستفادة منه في مكان العمل.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي القيادات الإدارية حول دور الإبداع التنظيمي في عملية تطوير المنظمات من خلال الاستفادة من الإبداعات من العمال. بالإضافة إلى ضرورة إعادة صياغة أسس الإبداع التنظيمي والتقسيم وتقسيمهم إلى مجموعات، وإضافة عناصر جديدة إلى تلك الموجودة بالفعل للوصول إلى نسبة أعلى منها ضرورة معرفة العناصر الأساسية والأساسية للإبداع في المنظمات بشكل دقيق، ومحاولة ذلك التخلص من معوقات الاستفادة من إبداعات العاملين في تطوير المنظمات.

دراسة (عسيري 2020)

بعنوان "أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشر وأثرها علي جودة الخدمات المقدمة دراسة حالة مستشفى طرقي) التعرف على واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية في المستشفى الطرقي، مساعدة المستشفى في التعرف على المستوى الحالي لأداء إدارة الموارد البشرية فيه، والعمل على تطويره وتحسينه، وبيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة الواردة فيه، والكشف عن الفروق في آراء العينة المبحوثة فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتوزيع استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية في أحد مستشفيات المملكة العربية السعودية وعددهم (1400) موظف، حيث (122) الاستبيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاقاً معنوياً بين المحاور التنظيمي الكلي لممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي لموظفي إدارة الموارد البشرية في المستشفى النهائي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

دراسة (فوزي 2020)

بعنوان " أثر الابداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في المستشفيات العاملة في محافظة حضرموت " هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العاملة بمحافظة حضرموت في اليمن، من وجهة نظر العاملين، وكذلك المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها هذه المستشفيات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 357 موظفا وبلغت عينة المستفيدين (384).

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع من الإبداع التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة، ولكن هناك مستوى متوسط من الإبداع التكنولوجي.

علاوة على ذلك، هناك تدني في جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بأبعاد الملموسة والموثوقية والاستجابة والسلامة والتعاطف من وجهة نظر المستفيدين تجاه الخدمات.

بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع التنظيمي على جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات، وأن هناك مستوى مرتفع من المعوقات التنظيمية التي تواجه الإبداع التنظيمي.

ويوصى بتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تعزيز دور الإبداع التنظيمي في المستشفيات، وإجراء المزيد من البحوث على المتغيرات الأخرى التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية إلى جانب الإبداع التنظيمي في البيئات المختلفة.

دراسة (عيد 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على

الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد 34 من الاخصائيين الاجتماعيين و 42 من الدارين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة الشيخ 2020

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الادارة الالكترونية من قبل الأقسام الصحية إ ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستباني كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة صيفي 2020

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الادارة الالكترونية في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين نموذجا كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة. لتحقيق هدف الدراسة سيتم التركيز على أساسيات الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو بعرض تجربة الصحة الالكترونية بشكل يضمن للمواطنين

الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونياً مملكة البحرين نموذج في الخدمات الصحية الإلكترونية وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الإلكترونية والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وكفاءة الخدمات والرعاية الصحية

دراسة (عبد الباسط، 2019):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه؛ وتم خلال الدراسة الإحاطة بالإطار النظري للموضوع بمناقشة المفاهيم المرتبطة به، كما تناولت الدراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؛ وواقع تطبيقها في الإدارة المحلية السعودية. وفي الدراسة الميدانية اعتمد في الدراسة على الاستبانة، تم تصميمها والتأكد من صدقها وثبات فقرتها، وشمل الاستقصاء عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية أدرار، وتم معالجة بيانات الاستبيان إحصائياً وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً تم التوصل إلى عدة نتائج، (SPSS) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (بين استجابات أفراد عينة) أهمها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) الدراسة اتجاه المتطلبات (التنظيمية، البشرية، التقنية، القانونية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر تعزى لمتغيرات البيانات العامة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية)، كما توصلت إلى أن جل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة في الإدارة المحلية من وجهة نظر أفراد العينة، إضافة إلى ذلك توصلت كذلك هذه الدراسة إلى أنه لا توجد قوانين وتشريعات تنظم معاملات الإدارة الإلكترونية.

دراسة (راشدي، 2019):

وهي عبارة أطروحة دكتوراه بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات حالة البنوك الجزائرية". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه

الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات بالهيئة الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك السعودية وأداة (SPSS) العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار المالي مقدمة وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية. وبالتالي خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة الخمسة.

دراسة (شاعوه أسماء، 2018):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك، فرع الاستكشاف بولاية بومرداس". انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها مدى وجود تأثير للإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية في قسم الاستكشاف، وهدفت إلى التعرف على مكانة الإدارة الالكترونية في المؤسسة، ومدى توفر المؤشرات الخاصة به، وتحديد مجالات ووظائف إدارة الموارد البشرية التي توظف فيها الإدارة الالكترونية ومؤشراتها. وقد تم الاعتماد على أدوات وإجراءات للوصول إلى نتائج البحث، والمتمثلة في الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة البحث وهي فئة الإطارات، وبعد الدراسة والتحليل توصلت إلى مجموعة من النتائج، منها أن الإدارة الالكترونية تؤثر تأثيرا غير أساسيا وليس كبيرا على الوظائف والمتعلقة بإدارة الموارد البشرية، فتوظيف التكنولوجيا والرقمية والتسيير بمقتضى الإدارة الرقمية في فرع الاستكشاف يكون في الجانب الواقعي (الميداني) أكثر من الجانب الإداري (إدارة الموارد البشرية)، فوجود بعض مؤشرات الإدارة

الالكترونية لا يعني تبني الإدارة الالكترونية بكل جوانبها وعناصرها، فالإدارة الالكترونية تجمع بين مختلف العناصر المادية، والبشرية ، والتكنولوجية...الخ، فهي لا تضع اهتمام على حساب مجال آخر. كذلك من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك غياب فيما يخص توزيع ومنح الصلاحيات، وكذا التمكين وتفويض المهام، فالنظام الالكتروني الذي تعمل به هذه المؤسسة والمتعلق بإعداد الأجور والرواتب تتحكم فيه الإدارة العليا، أي الإدارة المركزية الموجودة في العاصمة، مما يشير إلى وجود مركزية القرار، إضافة إلى تحويل عملية التوظيف

دراسة (راشدي، 2019):

وهي عبارة أطروحة دكتوراه بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات حالة البنوك الجزائرية". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه

الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات بالهيئة الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك السعودية وأداة (SPSS) العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار المالي مقدمة وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية. وبالتالي خلصت الدراسة إلى نتيجة مفاده أن الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة الخمسة.

دراسة (الصفدي 2018)

بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن) هدفت الدراسة للتعرف 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)، وتم أخذ المتغير التابع (جودة الخدمة) كحزمة كاملة، وتمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في المستشفيات الحكومية لإقليم الشمال في الأردن، وتم أخذ عينة طبقية عشوائية بسيطة، واستخدمت الباحثة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة. ويهدف تحليل فقرات الاستبيان والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة. وتوصلت الباحثة إلى أن مستوى تبني الإبداع التنظيمي كان مرتفعاً، حيث حصل بعد الإبداع التسويقي على أعلى مستوى، يليه الإبداع التكنولوجي ثم الإبداع الإداري، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي والمتمثلة ب (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي) في جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن. وتوصي الدراسة بتعزيز 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.

دراسة (أبو قاعود 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على العملاء إشباع. وقد تم دراسة الفرضيات التي تم تقديمها من أجل حل المشكلة مشكلة البحث. وتم استخدام منهج التحليل الوصفي الإحصائي. وتكونت عينة الدراسة من عملاء الهيئة الإسلامي الأردني في الأردن مدينة عمان. ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة

(الاستبيان) المكون من (41) فقرة تهدف إلى جمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (340) فرداً. (283) تم إرجاع الاستبيانات. وبلغ عدد الاستبيانات الصحيحة والمحللة (23 2). وكانت نسبة الاستجابة (81.97%). وتم اختيار العينة المناسبة من بين عملاء فروع الهيئة الإسلامي الأردني في مدينة عمان. وبناء على

ذلك، كانت البيانات وتم جمعها وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS). وخلصت الدراسة وذلك بعدة نتائج وهي: 1. مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في الهيئة الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه حسب عينة الدراسة كانت مرتفعة. وتراوح المتوسط الحسابي لجودة الخدمات الإلكترونية من 5.866 إلى 6.349 بمتوسط إجمالي قدره 6.197. 2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العميل يوجد الهيئة الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). 3. أثر ذو دلالة إحصائية لجودة كل من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على أداء العميل وجود رضا الهيئة الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). ص واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: 1. تأثير جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمن) على رضا العملاء كان كبيرا، الأمر الذي يتطلب الحفاظ عليه هذا المستوى العالي ومراقبته من وقت لآخر. 2. إجراء دراسة مقارنة بين الهيئة الإسلامي الأردني وغيره من البنوك الإسلامية البنوك فيما يتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء فيها من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة ويكون منافسا قويا لها البنوك الأجنبية الأخرى والحفاظ على مكانة الهيئة في الصناعة. 3. ضرورة قيام الهيئة بإجراء دراسة دورية لقياس مدى فاعلية الخدمات الإلكترونية وتأمين رضا العملاء والحفاظ عليها بشكل خاص أن توقعات وتجربة العملاء تختلف من واحد إلى آخر بالإضافة إلى ذلك التطور في مجال التكنولوجيا والاتصالات الأنظمة مستمرة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تمهيد:

يعد تشجيع الابداع في المنظمات الحكومية وغير الحكومية ذو أهمية كبيرة فهو (ركيزة للتطوير الهادف الى رفع مستوى الاداء ولا يأتي ذلك إلا من خلال تلمس عوائد الإبداع داخل وخارج المنظمات)، اذ تعد تهيئة الأجواء المناسبة للعاملين في المنظمة هي الركيزة الأساسية لإطلاق مواهبهم وإبداعاتهم في انجاز الأعمال وحل المشاكل وتنفيذ الاستراتيجيات والخطط ويلحظ أن المنظمات الغربية تولي هذا الجانب أهمية قصوى في البحث والدراسة

المتعمقة في تشجيع الإبداع لغرض أو بهدف معالجتها للمشكلات أو المنافسة مع الآخرين ولا ريب أن ما وصلوا إليه من تقدم ليس وليد الصدفة بل يعتمد على تهيئة الأجواء الملائمة للمبدعين والموهوبين في إبراز طاقاتهم واستثمارها الاستثمار الأمثل

ان الجودة العالية للخدمات المقدمة هي متطلب جوهري لهيئة الهلال الأحمر السعودي التي تسعى إلى إرضاء طالي الخدمة من المرضى حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا طالي تلك الخدمات، وبالتالي احتمال وسيؤثر هذا بشكل سلبي على هيئة الهلال الأحمر السعودي ان جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات طالبها بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتوافق مع توقعات طالي تلك الخدمات على نحو متسق وثابت والخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين أو طالي الخدم مع الهيئة حيث يختلف مفهوم جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر المستخدمين أو المقدمين للخدمة

مفهوم الإبداع

لقد شغل مفهوم الإبداع العديد من الباحثين على مر العصور، وصار استخدام كلمة إبداع شائعا كثيرا من قبل المختصين وغير المختصين، مع أن أكثرهم لا يملك تفسيرا واضحا لمفهوم الإبداع فهو عملية تشبه البحث العلمي، والإحساس بالمشاكل والثغرات في المعلومات، وتشكيل أفكار أو فرضيات، ثم اختبار هذه الفرضيات وتعديلها حتى يتم التوصل إلى نتائج أو أنه صورة جديدة لخبرات قديمة أو ربط علاقات سابقة بمواقف جديدة، وكل ذلك ينبغي أن يكون لههدف معين ويأخذ طابعا علميا أوفينا أو أدبيا أو غيره

فالإبداع يتطلب تحرير العقل من قيود العلاقات القديمة وإفراغ معان ووظائف جديدة على عناصر المشكلة والتأليف بين هذه العناصر في وحدة جديدة ذات خصائص فريدة. والإبداع يعتبر من المفاهيم الأساسية بالنسبة للبدء في عمل منظمات الأعمال وترتبط ارتباطا وثيقا بالعمليات والافراد والبرامج وتحقيق الميزة التنافسية وأن الإبداع هو الوسيلة الفعالة لتطوير أي مجتمع وتحديثه في ضوء هذه المتغيرات التي يشهدها العصر الحالي

تعريف الإبداع

تعددت تعاريف الإبداع حتى زادت عن ستين تعريفا ويعزى ذلك الاختلاف إلى اختلاف مناهج الباحثين واهتماماتهم العلمية ومدارسهم الفكرية فالإبداع لغة جمع بدع وهو "الأمر الذي يفعل أولا"، وفي قاموس ويبستر يرتد الإبداع إلى المقطع اللاتيني (Kere) الذي يعني النمو، والفعل الانجليزي (Create) يبدع ويعني أنه يسبب المجيء إلى الوجود وطبقا لقاموس بنجوين السيكلوجي يعرف الإبداع على أنه عملية عقلية تؤدي إلى حلول وأفكار، ومفاهيم وأشكال فنية، ونظريات ومنتجات تتصف بالتفرد والحدثة

هو القدرة على الحصول لحل مناسب لمشكلة ما لا يوجد حل لها وبطريقة جديدة وفريدة. وهو أيضا النظر الى الاشياء والظواهر والاحداث بمنظور مختلف يحتوي الكثير من الذكاء وهو لا يكون لدى أي شخص.

الابداع الوظيفي:

القدرات الابداعية والمهارات والافكار المبتكرة تتفاوت وتتباين من شخص لآخر وهذا يرجع الى انواع الثقافات والتنشئة والتربية والتعليم لدى الناس بشكل عام لكن هناك فئة معينة تهتم بإثبات ذاتها وتهوى تحقيق اهدافها ومحبة للابتكار وصنع افكار جديدة تؤدي الى الرقي بالمجتمع الى نحو أفضل وإذا كان هذا الشخص مبدع في مجال معين لا يكتفي بعلمه ومعرفته بل يسعى جاهدا لتنميتها وتدريبها وتنشئتها بشكل أفضل.

عناصر الابداع:

- القدرة على التحليل حيث يستطيع الشخص المبدع ان يحلل كل فكرة او عملية تحليلا مبسطا ومدرسا بالشكل السهل حتى يستطيع ان يقدم أفضل ما لديه في العملية التنظيمية.
- المخاطرة هو ان الشخص المبدع يأخذ على عاتقه ومسؤوليته تبني أي فكرة جديدة او مبتكرة ويجازف دائما للوصول الى الحلول المناسبة ويخاطر من اجل تحقيق ما يقول.
- الثقة بالنفس: لن تستطيع تطوير نفسك وان ترقى بنفسك الى الابداع مادامت ثقتك بنفسك ضئيلة او معدومة فكلما وثقت بنفسك وبقدراتك أكثر كلما استطعت ان تبدع وتبتكر بالشكل المطلوب وبأفضل ما يكون

وعرفته الموسوعة البريطانية على أنه القدرة على إيجاد شيء جديد كحل مشكلة ما أو أداة جديدة أو أثر في أو أسلوب جديد ويعني كذلك الإيجاد أو الخلق أو التكوين أو الابتكار وهو إنتاج الجديد النادر المختلف المفيد، سواء أكان فكراً أو عملاً

الإبداع هو مجموعة من الأفكار الجديدة والمفيدة والمتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع أو إعادة تركيب الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة وهو الفرد الذي تفوق في فهم الأمور وتوصل إلى نتائج متفوقة ومتميزة، وهو العملية التي تنشأ عن نشاط عقلي تغييري يتميز بالبحث والانطلاق بحرية في اتجاهات متعددة، والمنتج الجديد الذي سوف يؤدي إلى قيمة وفائدة مضافة وهو عملية نسبية تقع بين مرحلة المحاكاة والتطوير إلى مرحلة الابتكار الأصيل. والإبداع قد يكون إبداعاً فنياً أو إنتاجياً أو تنظيمياً وقد يكون عملاً فردياً أو جماعياً، وهو حالة مستمرة تحدث في جميع مراحل حياة الإنسان وجوانب الحياة

وخلاصة القول لا يمكن الاتفاق على تعريف محدد للإبداع يقبله جميع الباحثين، والتنوع والاختلاف في التعريف ناتج بالأساس لمضمون الإبداع الذي يحتوي على الكثير من التنوع والرؤى والمداخل الدراسية والنفسية أو الإدارية أو اللغوية أو التربوية وما إلى ذلك، لهذا سمح الباحث لنفسه تبني التعريف الإجرائي للإبداع الذي يمكن من خلاله مناقشة وتفسير القضايا المرتبطة بهذه الدراسة.

الإبداع في الإدارة

إن مصطلح "الإبداع" يعد من بين أكثر المصطلحات شيوعاً في الوقت الراهن في أدبيات الإدارة كذلك الأمر في هذا المجال لم يتفق العلماء والباحثون على تعريف محدد لمصطلح الإبداع الإداري، حيث أدى عدم اتفاق العلماء حول تفسير مفهوم الإبداع بصفة عامة إلى تعدد التعاريف التي استخدمت لتحديد المقصود بالإبداع الإداري، فهو فكرة تتسم بالحدثة والتجديد تنشأ نتيجة الخبرة والإلمام الإداري المدرك لواقع المنظمة والمستند إلى المعلومات الشاملة لأجزاء التنظيم المختلفة وتحليلها مما يتطلب توافر قدرات إبداعية للوصول إلى ما هو جديد ومفيد

وهو القدرة المتميزة على تحقيق الأهداف والنتائج المحققة لمصالح المستفيدين من عمل الإدارة، وهو الاستخدام الذكي للموارد المتاحة، والتغلب على المشكلات بأساليب جديدة متطورة ويمكن اعتباره على أنه مجموعة من

العمليات التي يستخدمها الإنسان بما هو متوافر لديه من قدرات وبما يحيط به من مؤثرات للتوصل إلى فكرة أو أسلوب يحقق النفع للمنظمة التي يعمل بها

ومن الاستعراض السابق للمفاهيم المختلفة للإبداع الإداري يمكن القول أن الإبداع الإداري هو فكرة تتسم بالحدثة والتجديد تنشأ نتيجة الخبرة والإلمام الإداري المدرك لواقع المنظمة والمستند إلى المعلومات الشاملة لأجزاء التنظيم المختلفة وتحليلها مما يتطلب توافر قدرات إبداعية للوصول إلى ما هو جديد ومفيد.

مراحل الإبداع

1- مرحلة الإعداد: يتم في هذه المرحلة تحديد أبعاد المشكلة والإحاطة بجميع جوانبها وجمع المعلومات عنها

والأفكار المتعلقة بها باستخدام أساليب مختلفة ونماذج متعددة.

2- مرحلة الاحتضان: وتعتبر أدق وأهم مرحلة في عملية الإبداع حيث يركز الفرد اهتمامه وتفكيره

بالمشكلة إذ يتحرر العقل الباطن من جميع الأفكار التي لا علاقة لها بالمشكلة لتبدأ عملية تفاعل

المعلومات والبيانات تؤدي بالفرد إلى تغيير مساره الفكري لتتبلور في الأخير إبداعات الفرد المبدع.

3- مرحلة البروغ والإشراف للحظة الإبداعية: هي المرحلة التي يتمكن فيها الفرد من ترتيب أفكاره بما

يسمح له للوصول إلى الحل النموذجي من خلال إدراكه للعلاقة بين الأجزاء المختلفة للمشكلة أين

تتضح معالم الإبداع في الفكرة الجديدة التي توصل إليها الفرد كما تتجلى في هذه المرحلة خصائص

الإبداع الذاتية التي تميز الفرد المبدع عن غيره من الباحثين.

4- مرحلة التحقق: وهي آخر مرحلة من مراحل الإبداع وفيها يتم التأكد من صحة الفكرة الجديدة

وتحديد طرق تطبيقها وهل تحتاج إلى صقل وتعديل أم لا.

يمكن تلخيص خصائص الابداع التنظيمي على النحو التالي:

1- يأتي الإبداع بمنتج جديد في السوق يختلف عن المنتجات التقليدية.

2- هو مزيج من الأشياء القديمة مع الأشياء الجديدة بطريقة جديدة

3- إنها تطرح كل ما هو جديد كلياً أو جزئياً.

4- الابداع هو القدرة على اكتشاف الفرص.

5- الإبداع هو التمايز والاختلاف عن الآخرين.

أسباب تبني الإبداع في منظمات الأعمال

يمكن إيجاز هذه الأسباب إلى الظروف المتغيرة التي تعيشها المنظمات اليوم، سواء أكانت ظروف سياسية أو ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية والتي تحتم على المنظمات الاستجابة لهذه المتغيرات بأسلوب إبداعي يضمن بقاء المنظمة واستمرارها. ويحتم الإبداع الفني والتكنولوجي في مجال السلع والخدمات وطرق إنتاجها وقصر دورة حياتها على المنظمات أن يستجيبوا لهذه الثورة وما يستلزمه ذلك من تغييرات في هيكل المنظمة وأسلوب إدارتها بطرق إبداعية أيضاً، مما يمكنها من زيادة أرباحها وزيادة قدرتها على المنافسة والاستمرار في السوق من خلال ضمانها لحصتها السوقية بين المنظمات المنافسة.

الخصائص التي تميز الشخصية الإبداعية التي تم تحديدها في:

المعرفة: يستغرق الفرد وقتاً طويلاً لإتقان عمله.

▪ التربية: التي تؤكد أن المنطق يعيق الإبداع.

▪ الذكاء: ليس بالضرورة أن يكون الشخص المبدع ذكياً بدرجة عالية ولكنه يمتلك القدرات الفكرية القادرة على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء.

▪ الشخصية: الشخص المبدع يحب المخاطرة فهو مستقل ومثابر ومتحمس للغاية ومتشكك ومنفتح على الآراء الجديدة وقادر على التسامح ويحب التعايش مع العزلة ولديه روح دعاية كبيرة.

▪ الطفولة: طفولته متنوعة ومن الشائع أن يواجه مشاكل أسرية وأوضاع اقتصادية صعبة.

▪ العادات الاجتماعية: المبدع ليس منطوياً على ذاته بل يميل إلى التفاعل وتبادل الآراء مع الآخرين.

السلوك الإبداعي فقد تمثلت في أبعادها الأربعة وهي:

البعد الأول:

حل المشكلات الإبداعي هو القدرة على إنتاج كمية عدد كبير من الأفكار التي تؤدي مباشرة إلى الحلول المقترحة للمشكلات.

البعد الثاني:

القدرة على الاتصال وتعني الاتصال والتواصل وتبادل الأفكار والمعاني ويهدف إحداث سلوكيات معينة.

البعد الثالث:

المخاطرة ويكون القائد الفعال جريئاً وشجاعاً بطبيعته والذي يخاطر أحياناً ويتحمل جميع عواقب ذلك.

البعد الرابع:

التشجيع والدعم المعنوي للإبداع دعمهم وتشجيع روح المنافسة بين العاملين في المنظمات لدفعهم نحو الوصول إلى أفكار إبداعية جديدة من أجل النهوض بعملهم وتحقيق أهداف المؤسسة.

مستويات الإبداع:

الإبداع ينقسم إلى عدة مستويات تتراوح من تنظيم أمور الحياة إلى تقديم منتجات إبداعية تشكل اختراقاً للعرف وخارج المألوف وتميز بين ثلاثة مستويات للإبداع.

المستوى الأول:

الإبداع على المستوى الفردي هو الإبداع الذي يصل إليه أحد الأفراد ومن السمات التي يتميز بها المبدع في الفضول والمثابرة والثقة بالنفس والاستقلالية في الحكم وتأكيد الذات والذكاء والمرونة المخاطرة الطموح القدرة على التحليل.

المستوى الثاني:

الإبداع على مستوى المجموعة هو الإبداع الذي يتم تقديمه أو الوصول إليه من خلال المجموعة وإبداع المجموعة أكبر من المجموع الفردي لإبداع أفرادها بناء على تلك النتائج:

▪ مجموعة مختلفة من حيث النوع الاجتماعي تنتج حلولاً أفضل من مجموعة مكونة من نوع اجتماعي واحد.

▪ المجموعة المتماسكة هي أكثر استعداداً وحماسة وحيوية من المجموعة الأقل تماسكاً.

▪ تميل المجموعة المشكلة حديثاً إلى أن تكون أكثر إبداعاً من المجموعة القديمة.

المستوى الثالث:

. الإبداع على مستوى المؤسسة هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من خلال الجهد التعاوني لجميع أعضاء

المؤسسة أشارت الدراسات والأبحاث إلى أن المنظمات الإبداعية تتميز بالخصائص التالية:

▪ الاتجاه الميداني والميل إلى الممارسة والتجريب المستمر بالرغم من الفشل.

▪ وجود داعمين وداعمين للإبداع يشجعون ويوجهون المبدعين.

▪ من خلال مشاركة العاملين في تقديم مقترحات وبدائل العمل.

▪ البساطة وعدم الرقي في الهيكل الإداري من حيث عدد المستويات والوحدات التنظيمية.

▪ تطوير المبادئ والقيم وأخلاقيات العمل التي يعرفها الجميع ويعمل على احتارمها وتنفيذها.

ثالثاً: مجالات الإبداع التنظيمي

يتجلى الإبداع داخل المؤسسة في مواطن عديدة نذكر منها ما يلي:

1- الإبداع في الهيكل التنظيمي:

يحتاج الهيكل التنظيمي إلى استيفاء أدنى حد من المطالب الخاصة بالوضوح والاستقرار والتلاؤم وكذا

فهم الفرد لمهمته لتحقيق التجديد الذاتي للتنظيم وتوفر هذه الشروط يمكن لأفراد التعامل مع

مكونات التنظيم بطريقة مبتكرة ومتغيرة بتغاير الظروف المحيطة.

2- الإبداع في التكنولوجيا:

من المعروف أن الإبداع هو أكثر عوامل نجاح الاقتصاد الحديث أهمية فهو يدر معدلات عالية من عوائد الاستثمار كما يعد العلم و التكنولوجيا و الإبداع الدوافع الأساسية لتحقيق الرخاء و النمو الاقتصادي لأي بلد فالاستثمار في مجال التكنولوجيا و في إنجاز مبادرات إبداعية تعتبر محفزاً للمعرفة وتوليد الثروة من خلال دعم البحوث العلمية وتسهيل إجراءات البحث والتطوير كما يوفر الإبداع في التكنولوجيا القيمة على شكل منتجات جديدة و عمليات إنتاجية و سلع و خدمات ذات جودة عالية وهذا ما يجبر المنظمات اليوم على مواكبة التطورات التكنولوجية حتى تستطيع الصمود أمام السوق التنافسية العالمية القائمة أساساً على ابتكار أفكار و أساليب إبداعية في المنتجات ذات الجودة العالية و التكلفة المنخفضة.

3- الإبداع في تصميم العمليات:

ترتكز الأفكار الابتكارية والحلول الإبداعية في تصميم العمليات على زيادة الجودة وسرعة الإنتاج وخفض التكلفة فالإستراتيجيات الفكرية والمعرفة بالمنتج وبالعملية تتطلب تقييم المساحة التي تناسب التصميم بفحص كل جوانبه واختيار التكنولوجيا المناسبة وتحديد المعوقات والعمل على مواجهتها ولقد ساعدت الثورة التكنولوجية المهندسين والخبراء على ابتكار أساليب إبداعية لاستخدامها في إجراء تعديلات وتحسينات على مختلف التصميمات حيث تطورت من التصميم اليدوي التقليدي إلى التصميم الآلي الكمبيوتر.

4- الإبداع في تطوير المنتجات:

يتم التركيز على تحسين وتطوير المنتج من ناحية الجودة والوظيفة وإستراتيجية التسويق بصفة مستمرة من خلال إجراء بحوث على مختلف الأنظمة وجميع الوظائف المرتبطة بضرورة العملية الإنتاجية من تصميم تصنيع تسويق تمويل وكذا التخطيط الإستراتيجي.

أساليب تشجيع الابداع التنظيمي

أولاً: أسلوب - العصف الذهني:

أو شحذ الذهن حيث تعتمد هذه الطريقة على توليد الأفكار بمعنى طرح المشكلة على أكبر عدد ممكن من المهتمين أو شحذ الذهن حيث تعمد هذه الطريقة على توليد الأفكار بمعنى طرح المشكلة على أكبر عدد ممكن من المهتمين

التوصل إلى حل بشأنها بصرف النظر عن المستوى الإداري

ثانيا: أسلوب دلفي:

وتعتمد على هذه الطريقة على طرح المشكلة على الجماعة لتحديد البدائل الممكنة مع تسجيل آرائهم ومقترحاتهم ثم تصنيف وترتيب الحلول وتجميعها في مجموعات متشابهة.

ثالثا: أسلوب المجموعة الإسمية:

يستعمل هذا الأسلوب لتشخيص المشكلات التنظيمية وإيجاد الحلول الإبداعية لها حيث يطلب من كل فرد تقديم الحل على بطاقة دون المناقشة مع غيره قصد خلق جو من الضغط الإبداعي

سمات المنظمة المبدعة

أن الإبداع يتم من قبل الأفراد والجماعات التي تعمل داخل بيئة معينة، ولهذه البيئة تأثيرها على سلوكهم الإبداعي بما توفره لهم من دعم وإمكانيات وقدوة ونماذج للسلوك الإبداعي. من ذلك يتسنى لنا تعريف المنظمة المبدعة: بأنها كيان تنظيمي صُممت بيئته الداخلية لتساهم بتبني الأفكار الخلاقة ومصادرها، وما ينتج عنها من إنجازات مختلفة. أي أن الإبداع ما هو إلا ناتج تفاعل بين الفرد والبيئة التي يعمل بها والذي يتطلب جهد تعاوني بين أعضاء التنظيم كافة. وأن تعيين أشخاص مبدعين لا يعني أن الإبداع سوف يظهر، لأن بعض المنظمات تقضي على الإبداع وقد أشارت الدراسات إلى عدد من السمات للمنظمة المبدعة من أهمها الاتجاه الميداني للمنظمة والميل نحو الممارسة والتجريب المستمرين رغم الفشل، ووجود أنصار ومؤيدين للإبداع في المنظمة يقومون بتشجيع المبدعين وتوجيههم، والإنتاجية من خلال مشاركة العاملين في تقديم مقترحات وبدائل للعمل، و تطوير مبادئ وقيم وأخلاقيات للعمل يعرفها الجميع ويعملون على احترامها وتطبيقها، وبساطة وعدم تعقيد الهيكل التنظيمي من حيث عدد المستويات والوحدات الإدارية، و تشجيع العاملين على طرح الأفكار والنقاش الحر والعمل على الاهتمام بآراء الآخرين، و تشجيع التنافس بين العاملين لدفعهم نحو التوصل إلى أفكار إبداعية جديدة ، وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمبدعين ومشاريعهم الإبداعية، وتصميم وحدات تنظيمية ذات بيئة تشغيلية ملائمة للمراحل المختلفة من العملية الإبداعية، مثل إنشاء وحدات البحث أو التطوير أو جماعات التخطيط للترويج للإبداع

من استعراضنا لسمات هذه المنظمات نجدها تعمل على تصميم وتهيئة بيئات إبداعية كهدف من أهدافها مستندة إلى العوامل المؤثرة على الإبداع الإداري والحد من المعوقات التي تواجهه انطلاقاً من وعيها بأهمية الإبداع لها، أي أن على المنظمة تبني الأفكار الإبداعية، واستخدامها كأداة للتغيير والتطوير وحل المشاكل التي قد يعاني منها التنظيم، لتحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها بفعالية.

محفزات الإبداع

أشارت الدراسات إلى العديد من العوامل المساعدة على الإبداع والتي تجعل منه ظاهرة متجددة ومتأصلة في منظمات الأعمال. فقد ركز خير الله على أن الاختيار العلمي للأفراد ذوي القدرات والمهارات الفكرية الواعدة، وإسناد العمل للملائم لخصائص الفرد وقدراته الذهنية وتوجهاته، وتوفير الفرص المناسبة للتعلم والتدريب وتنمية القدرات الذهنية والمعرفية، وتفويض الصلاحيات، وإثارة جو التنافس والتحدي بين العاملين وإزكاء الرغبة في التفوق والتميز، واعتماد أنظمة للحوافز، ونشر ثقافة التحسين المستمر والجودة الشاملة، والشفافية في الإعلان عن معايير تقويم الأداء ونتائجها. ومن جانبه أشار إلى أهمية لجوء منظمات الأعمال إلى تبني نموذج الإدارة بالأهداف واستراتيجية الجودة الشاملة وسيلة لتحقيق الإبداع.

معيقات الإبداع

ذكرت عدد من المعوقات منها على مستوى الأفراد مثل الإحساس بعدم الأمان، وعدم القدرة على تحمل المخاطر، والخوف من الوقوع في الخطأ، والرغبة في تجنب الفشل، الميل للاعتماد على الآخرين وتراكم عوامل الإحباط والفشل وضعف ثقة الفرد بذاته، والتسرع وعدم احتمال الغموض

وعلى مستوى المنظمات تعتبر المركزية الشديدة، والإصرار على أساليب عمل موحدة، والتمسك بالتقاليد، والانغلاق التنظيمي من أهم المعوقات التنظيمية للإبداع إلى أن غياب القيادة المؤهلة والثقة بالنفس، وسوء المناخ التنظيمي والقيم الاجتماعية السائدة، والظروف الاقتصادية من المعوقات الأساسية للإبداع. إلى أن التوقع وعد الانفتاح على المجتمع، ومقاومة التجديد الفكري والمعرفي، والتميز بين الذكور والإناث يعتبر من المعوقات

التنظيمية الهامة للإبداع. فلا يشترط أن تظهر كل هذه المعوقات فظهور أحدها كافي للحد من مستوى الإبداع في المنظمة، فأصبح لزاما الحد من هذه المعوقات قدر الإمكان حتى القضاء عليها تماما

أولاً: معوقات الإبداع:

وتتعلق أساسا بطبيعة تكوين الفرد وما يتميز به من سمات شخصية ونفسية نذكر منها ما يلي:

1. مقاومة التغيير والتمسك بالعادات المألوفة.
2. التخوف من التحدي ومواجهة المجهول.
3. التبلد الذهني والاكتفاء بما هو مألوف بسبب العزلة وعدم الانفتاح على الآخرين.
4. غياب الدوافع الداخلية للإبداع والالتزام بأسلوب معين لحل المشكلات.
5. عدم الرغبة في ممارسة التأثير على الآخرين بسبب الخوف من رد فعلهم من الفكرة الإبداعية.
6. الجمود والاعتماد على التقليد وعدم القدرة على التجديد.
7. الخوف من الفشل الناتج عن ضعف الثقة بالنفس والتأثر بتجارب الآخرين الفاشلة.
8. الحواجز النفسية والعاطفية إحساس الفرد بأنه لا قيمة له في المؤسسة وافتقاره الرغبة والحماس.

ثانياً: المعوقات التنظيمية:

1. الالتزام الحرفي بالقوانين والتعليمات والأنظمة والإجراءات.
2. عدم وجود قيادة إدارية في المستوى المطلوب.
3. نمط قيادي غير مؤهل.
4. عدم ثقة بعض المديرين بأنفسهم.
5. عدم توفر قنوات اتصال فعالة.
6. سوء المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين العاملين والمديرين وكذا بين العاملين أنفسهم.
7. نمطية الهيكل التنظيمي وأساليب العمل التي لا تسمح للأفراد العاملين بحرية الرأي والاجتهاد.
8. المركزية والتسلط والافتقار إلى معايير واضحة للأداء.

9. غياب الحوافز المادية والمعنوية وعدم القدرة على الإيفاء بمتطلبات العملية الإبداعية من وسائل وأدوات.

10. غياب التشجيع من المؤسسة على تجريب الأشياء الجديدة.

11. غياب البرامج التدريبية التي تهدف إلى تزويد الأفراد بالمهارات اللازمة لتطبيق الأفكار الإبداعية.

12. الاعتماد المفرط على الخبراء الخارجيين في أداء الوظائف الإدارية الفنية المتخصصة والذي يقضي على السلوك الإبداعي للأفراد العاملين داخل المؤسسة.

ثالثا: المعوقات البيئية:

وتتعلق بالبيئة المحيطة بالمؤسسة والظروف الخاصة التي تحيط بالفرد ذاته وهي:-

اختلال النشاط الاقتصادي والسياسي وتدهور السياسات التنموية.

الفساد الإداري وعدم وضوح القوانين المتعلقة بالبحث والتطوير.

قلة المعلومات المتوفرة عن المحيط الداخلي والخارجي للشركة.

الصراعات التنظيمية بين العاملين ومقاومتهم للتغيير ما يحد من الاتجاه نحو الإبداع في العمل.

عدم الاستفادة من أنظمة المعلومات بالطريقة التي تضمن الحصول على المعلومات بشكل سريع ومستمر بين الأقسام والوحدات داخل المؤسسة.

رابعا: المعوقات الاجتماعية:

وتتضمن العادات والتقاليد في المجتمع السائدة من أهمها:-

العادات والأعراف التي تقسو على من يفكر وتقيد حرية الفرد في التغيير والتطوير.

سوء الظروف الاقتصادية التي يعيشها الفرد وعدم كفاية الموارد المادية ما يجعله يفكر في كيفية تلبية الحاجات الأساسية فقط.

ضعف المستوى التعليمي والثقافي وعدم التفتح على بيئات متطور.

سوء المناخ الأسري وما يكتنفه من توتر وتسلب وسيطرة ما يؤثر سلبا على سلوك الأفراد.

نقص الإعلام والإرشاد والتوجيه نظرا لكثرة الضوابط والموانع واعتماد سياسات تسلطية لتسيير شؤون المنظمات والمجتمع ككل

التدريب على الإبداع

اعتقد كثير من الفلاسفة والمنظرين بأن الإبداع هو الأعمال العبقريّة التي قام بها بعض الأشخاص مثل أديسون وأينشتاين وغيرهم على أنها حالات فريدة ونادرة وغير متكررة. واعتقد آخرون بما نادى به علماء النفس من أن هناك علاقة واضحة بين القدرات الإبداعية ومعاملات الذكاء لدى الناس في حين أشار العديد من الدارسين والدراسات إلى أن الإبداع هو قدرة متوفرة لدى معظم الناس تتجلى وتشرق من خلال تدريبهم وتحفيزهم، الأمر الذي سوف يساعد على رفع مفهوم ذات المتدرب عن نفسه، وتعليمه مهارات التفكير العليا لإعدادة لإنتاج عمل إبداعي وأن الإبداع يجب أن لا يترك للصدفة وأن الفعل المطلوب يتوقف بشكل أساسي على فهمنا للواقع واتخاذ الإجراءات والخطوات التي تهدف إلى نقلنا إلى الواقع المطلوب

وبما أن التفكير مهارة مثل غيره من المهارات يتم تنميته عند الفرد، فعن طريق تنمية التفكير الإبداعي وكيفية تكوين الأفكار سيصل إلى أفكار إبداعية جديدة ومفيدة فبالنالي يتعلم الإبداع وهذه واحدة من المسؤوليات التي تقع على منظمات الأعمال في ضرورة الابتعاد عن خنق دوافع الإبداع واللجوء إلى تعليم حب الاطلاع والإبداع

أنواع الإبداع

تناولت الأدبيات عدة طرق لتصنيف أنواع الإبداع. خمسة منها جاءت على شكل الإبداع التعبيري ويضم نشاطات عفوية وحرّة في بعض أشكال النشاط، والإبداع الفني وهو التميز بكفاءة في عمل منتج ما، والإبداع الخلاق ويستلزم براعة في إيجاد مجموعة فريدة أو نادرة من العلاقات خلال الأشياء أو المواد، والإبداع الطارئ أو المفاجئ ويتضمن تثبيت المعرفة والمبادئ والافتراضات التابعة لنوع من المعرفة، والإبداع المتجدد ويعتمد على القدرة على الاختراق والتغلغل في فهم أساسيات ومبادئ وضعت من قبل آخرين. الإبداع إلى الانسان المباع، والعملية المبدعة، والانتاجية المبدعة وهو التصنيف الذي اعتمد لإتمام الدراسة الحالية.

أهمية الابداع التنظيمي

تنظيم العملية الإبداعية مهم في مجال التنظيم لعدة أسباب:

1. الوضوح: من خلال تنظيم العملية الإبداعية، يصبح من الأسهل على الأفراد فهم واتباع الخطوات التي تتضمنها العملية الإبداعية. وهذا يؤدي إلى فهم أوضح للعملية والنتيجة النهائية.
 2. الكفاءة: تنظيم العملية الإبداعية يساعد على تبسيط العملية، مما يجعلها أكثر كفاءة. فهو يساعد على التخلص من الخطوات الزائدة عن الحاجة، ويضمن اتخاذ جميع الخطوات اللازمة، مما يقلل من احتمالية الأخطاء أو السهو.
 3. تحسين التواصل: عندما يتم تنظيم العملية الإبداعية، يكون من الأسهل توصيل العملية للآخرين. يمكن أن يكون هذا مهما بشكل خاص في إعداد الفريق، حيث يجب أن يكون جميع الأعضاء على نفس الصفحة.
 4. الاتساق: يساعد تنظيم العملية الإبداعية على ضمان الاتساق في النتيجة. من خلال اتباع عملية واضحة ومنظمة، يمكن للأفراد تحقيق نتائج متسقة، والتي يمكن أن تكون مهمة في مجالات مثل التصميم أو التسويق، حيث يكون الاتساق أمراً أساسياً.
 5. القدرة على التكيف: يتيح تنظيم العملية الإبداعية قدراً أكبر من القدرة على التكيف. عندما يتم تنظيم العملية، يكون من الأسهل تحديد المجالات التي يمكن إجراء التغييرات فيها، وإجراء تلك التغييرات دون تعطيل العملية برمتها.
- باختصار، يعد تنظيم العملية الإبداعية أمراً مهماً لتحقيق الوضوح والكفاءة وتحسين التواصل والاتساق والقدرة على التكيف.

3/ إستراتيجية الإبداع التنظيمي:

هناك العديد من استراتيجيات الإبداع التنظيمي التي يمكن أن تتبناها المنظمة، حتى تحقق الفعل الإبداعي وتجعل منه ظاهرة دائمة ومتأصلة، ويقصد بإستراتيجيات الإبداع السياسات التنظيمية التي تخطط العملية الإبداعية وتوجد لها المناخ المناسب داخل المنظمة، ومن هذه الإستراتيجيات:

3-1/ نموذج الإدارة بالأهداف:

تعرف الإدارة بالأهداف على أنها محاولة لتحقيق أهداف المنظمة من خلال زيادة الالتزام لدى العاملين ومشاركتهم الفعلية في تحقيق أهدافها ونشاطاتها.

يركز نظام الإدارة بالأهداف على الرؤساء والمرؤوسين، حيث يزود النظام المديرين بالمعلومات عن الموظفين، وطريقة أدائهم بشكل دوري ومستمر، كما يساعد المرؤوسين على اتخاذ القرارات بشكل صحيح من خلال قاعدة معلومات صحيحة، ومن خلال تركيز النظام على التحفيز الفردي فإن ذلك يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء، ويتم قياسه عن طريق ربطه بالنتائج، وهكذا تتوفر الفرصة للإبداع والابتكار.

3-2/ التطوير التنظيمي:

التطوير التنظيمي عبارة عن مجموعة من الأساليب أو الطرق طويلة المدى، المستوحاة أساساً من العلوم السلوكية والتي تهدف إلى زيادة قدرة المنظمة على تقبل التغيير وزيادة فعاليتها. والتطوير التنظيمي يركزه على الأفراد والعلاقات والتغيير، يعتبر إستراتيجية ملائمة لترويج الإبداع التنظيمي، إذ أنه يساعد على تدريب أفراد المنظمة على تقبل الإبداع كمعيار تنظيمي أساسي⁸.

التخصص الوظيفي:

وهو قيام المنظمة بتصميم وحدات للقيام بنشاطات متخصصة، من أجل ترويج الإبداع التنظيمي كتصميم وحدات تنظيمية ذات بيئة تشغيلية ملائمة للمراحل المختلفة من العملية الإبداعية مثل إنشاء وحدات البحث والتطوير أو جماعات التخطيط.

الدورية:

وهي القدرة على استخدام أشكال تنظيمية غير ثابتة ومتغيرة، كمثال على ذلك " نموذج المصفوفة" الذي يتم من خلاله تجميع مجموعة من المتخصصين والعاملين لتنفيذ مشروع معين، أي إنشاء بناء تنظيمي مؤقت يتم حله عند الانتهاء من المشروع، ومن ثم تحريك الأفراد للعمل في مشاريع أخرى9

جودة الخدمة

تمهيد

الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للشركة التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة العلامة التجارية للشركة وعلى أرباحها. جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت والخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه. هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها.

جودة الخدمة:

- 1- جودة الخدمة هي مقياس لكيفية فهم المؤسسة لاحتياجات مستخدميها وتحقيق توقعاتهم. إن فهم كيفية تحسين جودة خدمة منتجك هو الخطوة الأساسية للنمو لأي مؤسسة.
- 2- هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا السكان والمستعملين أو عدم الرضا، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.
- 3- تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له..

يمكن تعريف جودة الخدمات من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، وهي:

- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستعمل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستعمل الذي يستخدم الخدمة.
- الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

من خلال المفاهيم السابقة نستنتج أن جودة الخدمات تتعلق بذلك التفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة حيث يرى المستعمل (الزبون) جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة

مكونات جودة الخدمة

يمكن تصنيف الأبعاد الرئيسية إلى 5 مكونات. دعنا نتعمق في النقاط المذكورة أعلاه ونتعلم كيفية جعل منتجك الأفضل في السوق:

أولاً: موثوقية جودة الخدمة

لن يضمن الاتساق على مدار السنة احتمالية عمل المنتج أو الخدمة على النحو المطلوب فحسب بل سيتأكد أيضاً من عدم وجود كسر في عمليات التسليم كما هو موضح. يساعد هذا في الكشف عن مقاييس تجربة العملاء بالإضافة إلى المخاطر المحتملة في فقدان العملاء أمام المنافسة.

وقد تكون هناك عوامل عديدة يمكن أن تسبب في تعطيل أو تعطيل نوعية الخدمة المقدمة، لا سيما في حالة مؤسسات تقديم الخدمات المستمرة. يعد تحليل هذه الجمود والمصادر والتوصل إلى استراتيجيات للتخفيف من المخاطر حتى يحصل العملاء النهائيون على تقديم خدمة متسقة مكوناً رئيسياً في التأكد.

ثانياً: جودة الخدمة الملموسة:

يجب أن يشعر العملاء بإحساس واضح بالجودة في مستوى الخدمات المقدمة لهم. تعتمد الجودة الإجمالية المدركة بشكل عام على تجاوز الجودة المتوقعة مقابل جودة التجربة.

بشكل عام عادة ما يتم استنتاج الجودة المتوقعة من الحملات التسويقية المختلفة، وترويج المبيعات، وصور العلامة التجارية، والكلام الشفهي.

أظهرت أنواع متعددة من الأبحاث أنه يمكن قياس الجودة من ذوي الخبرة إما:

- الجودة الفنية – ماذا
- الجودة الوظيفية – الكيفية

في بعض الأحيان، يمكن للمؤسسات أيضا اشتقاق مؤشراتها المخصصة لقياس تجربة الخدمة الملموسة بمساعدة الاستبيانات والدراسات الاستقصائية جيدة الصياغة.

ثالثا: الاستجابة:

إن الاستجابة للمستهلكين، وجعلهم يشعرون بأنهم مسموعون، ومنحهم الاتجاهات الصحيحة هو عامل رئيسي في جودة الخدمة. إذا كان لديك منتج وتواجه مشكلات معه، وكان فريق الخدمة للمنتج يستغرق وقتا طويلا لحل المشكلة

رابعا: ضمان جودة الخدمة:

تجدر الإشارة إلى أن المستهلكين يتعرضون للقصف بالإعلانات الرقمية المستهدفة في كل مكان. من الصعب قياس موثوقية كل منها على أساس يومي وباهتمام أقل على منصة رقمية للمستخدمين النهائيين

خامسا: التعاطف:

إن فهم حالة استخدام المستهلك وكيف سيكون المنتج مفيدا لهم، وتوجيههم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم، والتعاطف مع احتياجاتهم هي عملية مهمة للغاية بالنسبة للمؤسسة. هذا ما يفصل الإنسان عن الروبوت، والقدرة على التعاطف مع عميلك وجعله يشعر بالتقدير إن التعاطف مع عملائك سيجعلهم يشعرون بالتقدير وسيقود المستخدم إلى أن يكون مخلصا لمنتجاتك وخدماتك. ما هو أفضل من وجود عميل مخلص يمكنه نشر الكلمة حول منتجك.

مفهوم الخدمة

, بأنها " محصلة التفاعل بين العميل والهيئة نفسه، وانه يكمن في مدركات العملاء ويشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا العميل محال للتطبيق، ولهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس العملاء وتعبّر عنها. كما يعبر عنها كونها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها، وقيمتها النفعية التي تشكل مصداق إشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وتشكل في الوقت نفسه مصدرا لطرفين لربحية الهيئة، وذلك من خلال عالقة تبادلية بين

مفهوم جودة الخدمة وأبعادها

من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة فالجودة في السلع الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة وذلك لصفات الخدمات ولتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة ومتلقي للخدمة عميل للمصروف كذلك أن الحكم على جودة الخدمة يعتمد على رأي العميل. وتعني جودة الخدمة " قدرة الهيئة على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المؤسسات لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف الهيئة ومكانته في السوق المستهدفة". وتكمن جودة الخدمات في إدراكات العملاء، عليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل وليس الهيئة كما تعرف جودة الخدمة على أنها " سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالهيئة ويجب العمل وكذلك على تحسين تلك العالقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل"

فإن جودة الخدمة تعرف على أنها " إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة الهيئة على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا بنى الهيئة عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء

أهمية جودة الخدمات:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات المقدمة للخدمات والتي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار المستعملين (الزبائن) لكن في مجال الخدمات فإن المستعملين والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على

أعلى مستوى فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستعملين معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي:

1- نمو مجال الخدمة:

لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

2- ازدياد المنافسة:

إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمات سوف يعطي هذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3- فهم المستعملين:

إن المستعملين يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للمستعملين.

4- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات:

أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب مستعملين جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على المستعملين الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

مجالات تأثير مهارات التفكير الابداعي في تطوير جودة الخدمات العامة.

تشير الكتابات والبحوث العلمية ويدعمها الممارسات العملية أن مهارات التفكير الابداعي والقدرة على الإبداع يمكن خلقها وتنميتها والاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات العامة من خلال محاور خمسة هي:

(1) إزالة معوقات التفكير الابداعي في المنظمات الحكومية سواء كانت معوقات مادية أو نظامية أو فردية.

(2) خلق الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد في المنظمات الحكومية تجاه أهمية وضروة مهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع وإمكانية تنميتها وتطويرها والاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات العامة.

(3) جعل عملية خلق مهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع مسؤولية أساسية من مسؤوليات القيادات في المنظمات الحكومية، مما يتطلب التعامل مع هذه العملية باعتبارها قضية قومية من الخطأ النظر إليها على أنها مسؤولية فردية.

(4) ضرورة وضوح وتوثيق دور المؤسسات العامة والمنظمات الحكومية في توفير الإطار المعرفي لدى الأفراد من خلال كيان نظامي متكامل يزود الأفراد بالمفاهيم والأسس والأدوات الخاصة بمهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع ومتطلبات اكتسابها وتنميتها.

(5) أهمية الجانب التدريبي الذي يجب أن تقوم به المراكز والمؤسسات المهنية المتخصصة، بجانب المنظمات الحكومية ذاتها، لتنمية مهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع، بالإضافة إلى ما تقوم به المؤسسات والمنظمات العامة من تهيئة بيئة عمل تحفز الأفراد لتنمية مهاراتهم الابتكارية وقدراتهم الإبداعية.



الفصل الثالث

منهجية الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا الفصل بتحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذا التعريف بالأداة المستخدمة في هذه الدراسة واختبار مدى صدقها وثباتها إضافة إلى تحديد الخصائص والسمات المميزة لعينة الدراسة وتستند تلك الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كمياً وكيفياً إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كمياً عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لأهم خصائص وعناصر جودة الخدمات الداخلية والخارجية واثراً على تحقيق الابداع التنظيمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالمملكة العربية السعودية

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة

هيئة الهلال الأحمر السعودي

نبذة عن الهيئة

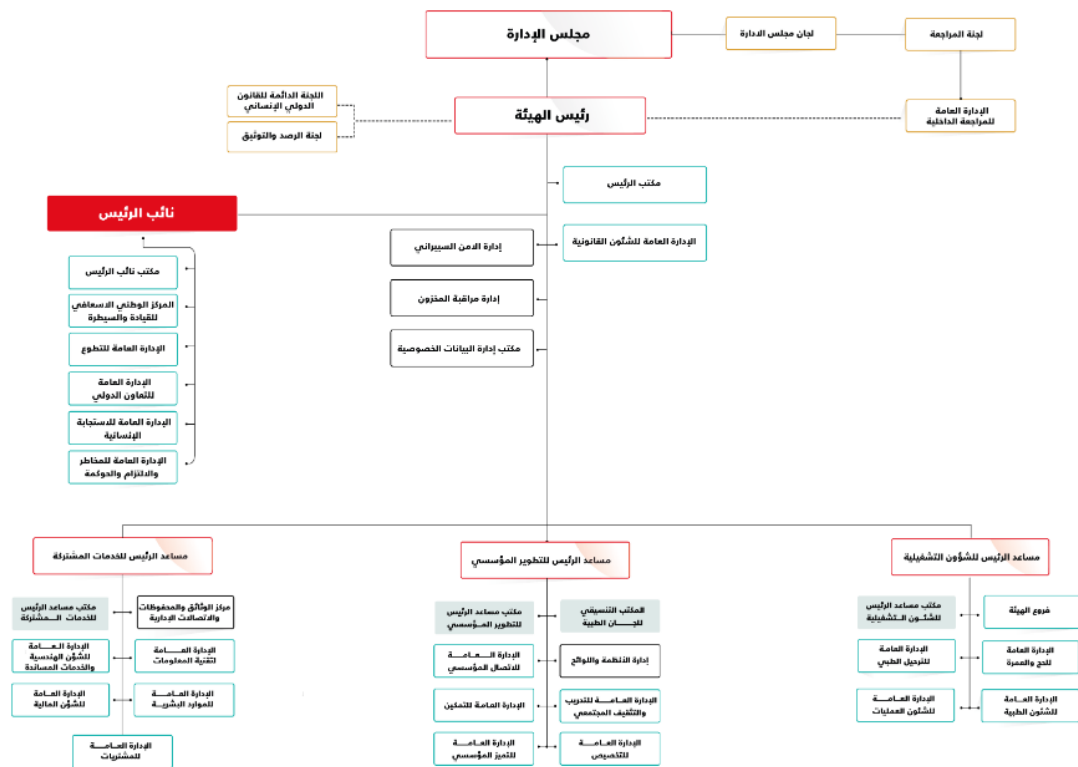
أنشئت في المملكة العربية السعودية جمعية باسم جمعية الهلال الأحمر السعودي بموجب المرسوم الملكي رقم 1 في 1383/1/16 هـ لها خاصيتها الاعتبارية لمدة غير محدودة، ومركزها الرئيسي مدينة الرياض، ويشمل نشاطها

جميع أنحاء المملكة ونظامها قائم على أساس اتفاقيات جنيف والمبادئ التي أقرتها مؤتمرات الهلال والصليب الأحمر الدولي، وتم تحويل مسمى الجمعية إلى هيئة الهلال الأحمر السعودي بقرار مجلس الوزراء رقم 371 وتاريخ 1429/12/24 هـ

. رؤيتنا: أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان ومشاركة المجتمع.

رسالتنا: نحفظ الأرواح، ونخفف المعاناة من خلال خدمات إسعافية وإنسانية يقدمها سفراء الحياة المؤهلون

بإتقان ودون تمييز.



ثالثاً: عينة الدراسة

يضم عينة الدراسة جميع موظفي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالمملكة العربية السعودية ونظراً لصعوبة الوصول إلى كل الموظفين تم حصر العينة في 120 موظف تم اختيارها عشوائياً من المجتمع الأصلي إذ تم توزيع

120 استبانة على افراد العينة في حين تم استرجاع 100 استبانة صالحة للتحليل ما يمثل نسبة 85 % من الاستبانات الموزعة وهذا حتى تكون الدراسة أكثر موضوعية ومصداقية.

قائمة توزيع اداة الدراسة الاستبانات.

عدد الاستبانات	الموزعة	المستلمة	المفقودة	تم استبعاد	الاستبانات السليمة
المجموع	120	100	10	10	100
النسب	%100	%85	%7.5	%7.5	%85

رابعاً: أداة الدراسة

تم إعداد استبانة لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم الاعتماد والاستفادة من الاستبانات المعدة في الدراسات السابقة تتكون استبانة الدراسة من 18 فقرة تم إدراجها تحت محورين رئيسيين بالإضافة إلى المعلومات الشخصية تتمثل هذه المحاور في:

المحور الاول.

البيانات الشخصية ويحتوي على 5 فقرات تناولت سمات وخصائص عينة الدراسة من حيث: النوع والعمر والمؤهل العلمي والمنصب الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

المحور الثاني.

الابداع التنظيمي ودورها في عملية تحقيق جودة الخدمات وتضم ثلاث فروض أساسية يتكون كل فرض من ستة أبعاد وقد تم استخدام مقياس مقياس رياضية واحصائية لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق - وثبات الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

- الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وأجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبيان في كل فقراته على حسب كل فرض.
- صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

عرض البيانات:

فيما يأتي عرض البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة:

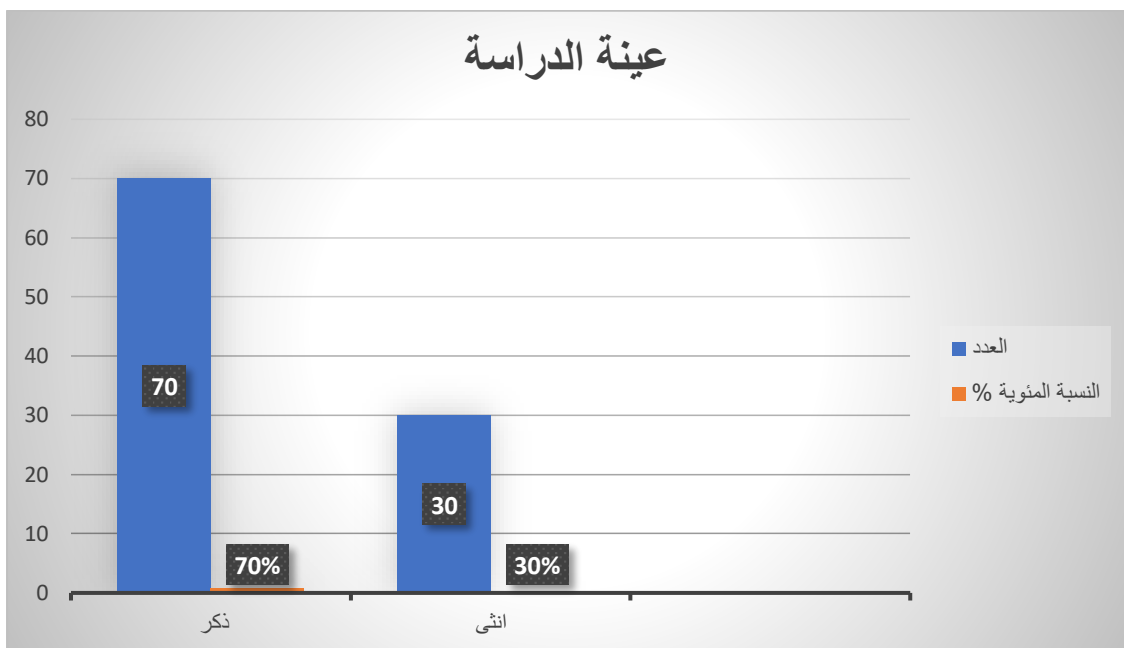
تم استخراج تقديرات أفراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الى اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضا موافق نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون أثر جودة الخدمات على تحقيق الابداع التنظيمي هيئة الهلال الأحمر السعودي بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن البيئة الخاصة بالعمل لا تساعد على تحقيق الابداع التنظيمي.

التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

: تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث النوع

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	70	70%
	انثى	30	30%
	المجموع	100	100%

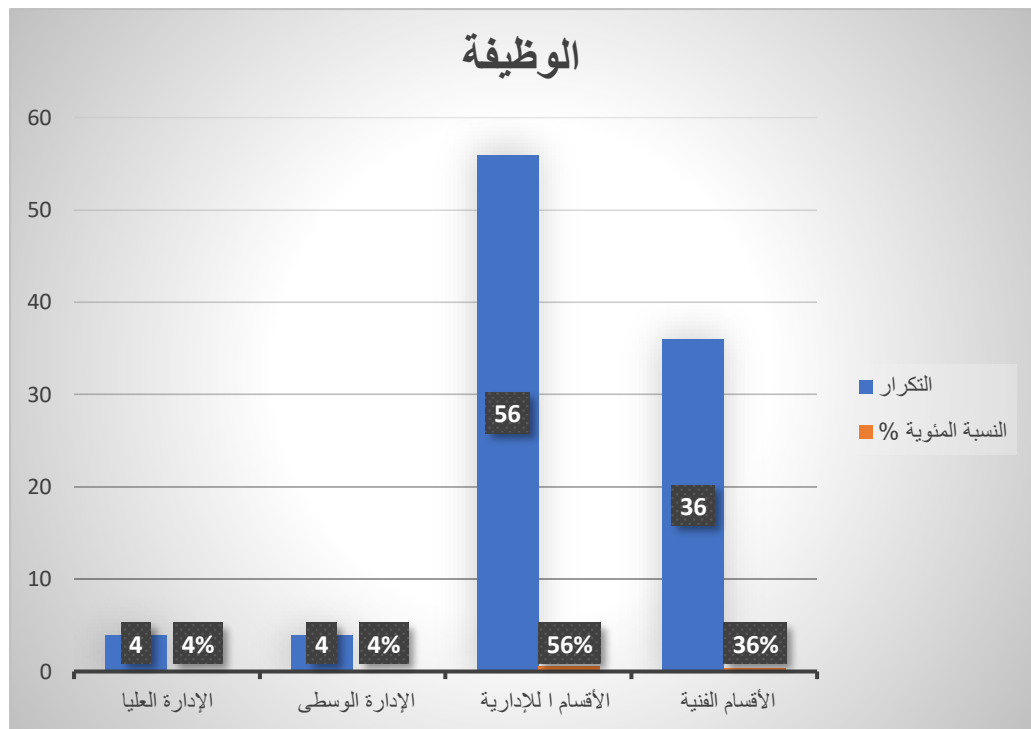


تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (70) شخص ونسبة مقدارها (70%) في حين كان عدد الإناث فقط (30) إناث ونسبة مقدارها (30%) وهذا يدل على نسبة مشاركة الإناث في هيئة الهلال الأحمر السعودي. نسبة مقبولة.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الوظيفة	الإدارة العليا	4	4%

الإدارة الوسطى	4	4%
موظفي القسم الفني	56	56%
موظفي القسم التشغيلي	36	36%
المجموع	100	100%

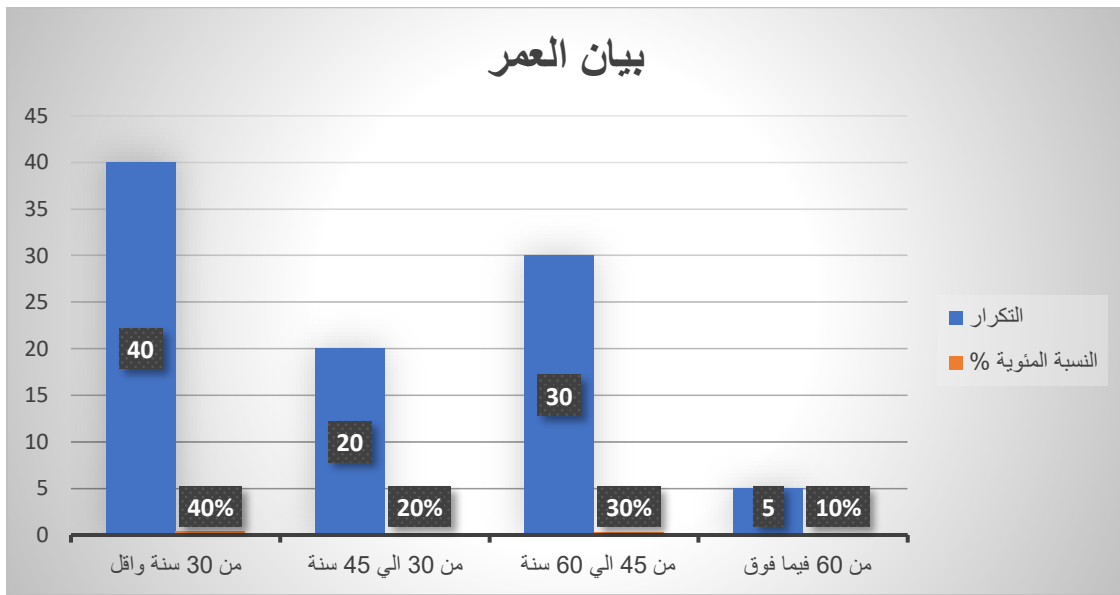


الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الفني حيث بلغ عددهم (56) ونسبة تمثيل بلغت (56%) وتلتها نسبة موظفي قسم التشغيل ونسبة بلغت (36%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (4%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (4) ونسبة مقدارها (4%).

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	من 30 سنة وقل	40	40%

20%	20	من 30 إلى 45 سنة
30%	30	من 45 إلى 60 سنة
10%	10	من 60 فيما فوق
100%	100	المجموع

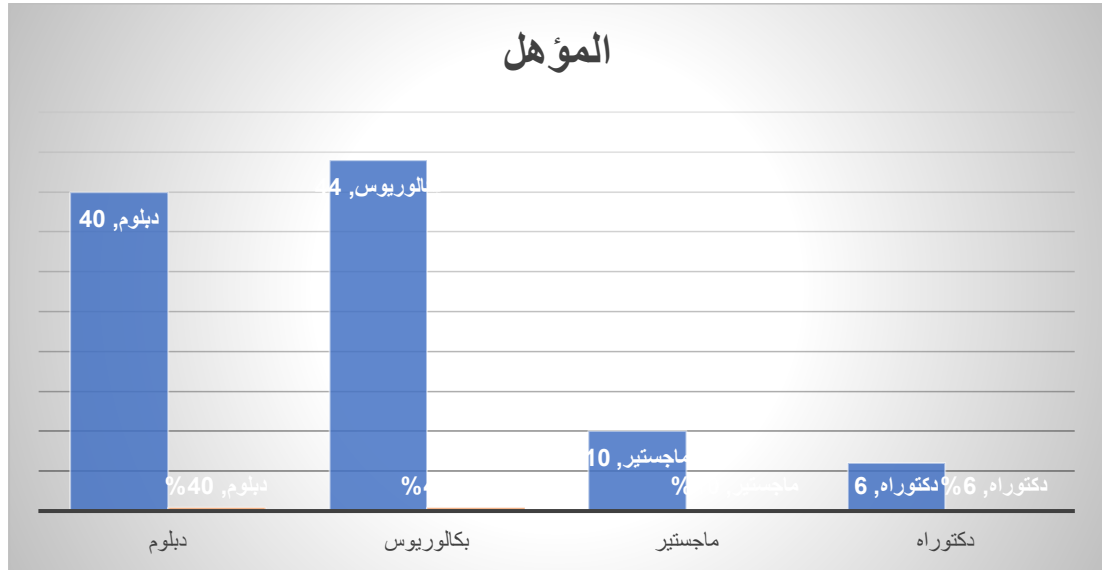


تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة و أقل حيث بلغ عددهم (40) بنسبة مقدارها (40%) تلتها الفئة العمرية 30 إلى 45 سنة وبنسبة (20%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 45 إلى 60 سنة 30% من مجمل عينة الدراسة أما بالنسبة للأعمار أكبر من 60 عام فيما فوق وبنسبة مقدارها (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبياً بالنسبة إلى الفئات الأقل عمراً.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
	دبلوم	40	40%

44%	44	بكالوريوس	المؤهل العلمي
10%	10	ماجستير	
6%	6	دكتوراه	
100%	100	المجموع	

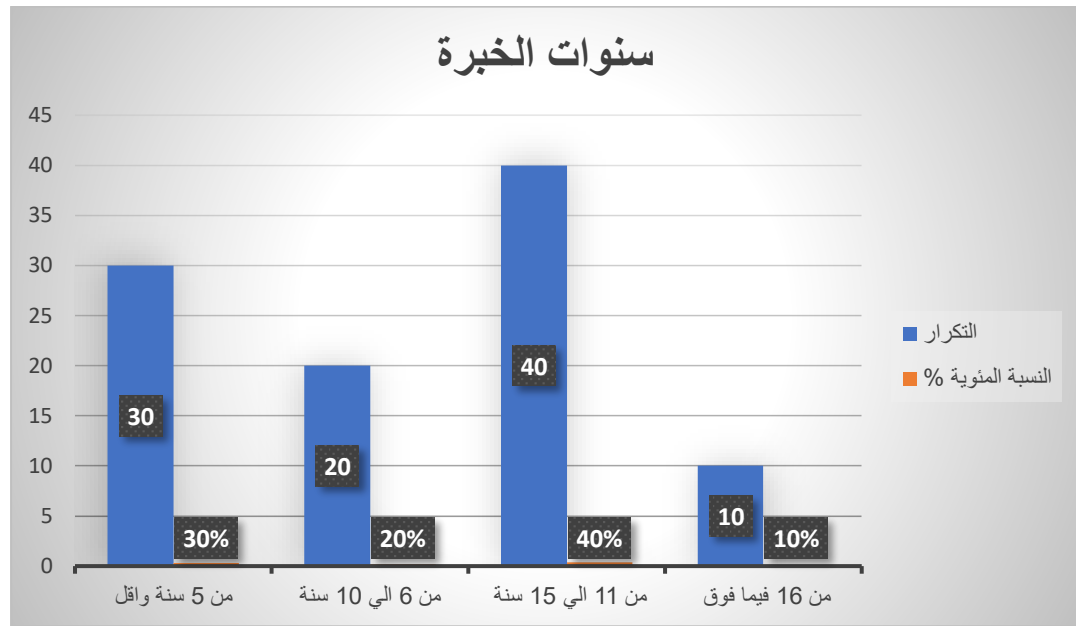


تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (44) وبنسبة تمثيل بلغت (44%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (40%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه والتي بلغ عدد أفرادها (6) وبنسبة مقدارها (6%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة	من 5 سنة واطل	30	30%
	من 6 الي 10 سنة	20	20%

40%	40	من 11 الي 15 سنة
10%	10	من 16 فيما فوق
100%	100	المجموع



تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة من 11-15 سنة فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد وبنسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 سنة فأقل فقد بلغت نسبتها (30%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 16 سنة فقد بلغت نسبتهم (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبياً.



الفصل الرابع التحليل الاحصائي

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة

الاساسية

المحور الاول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة

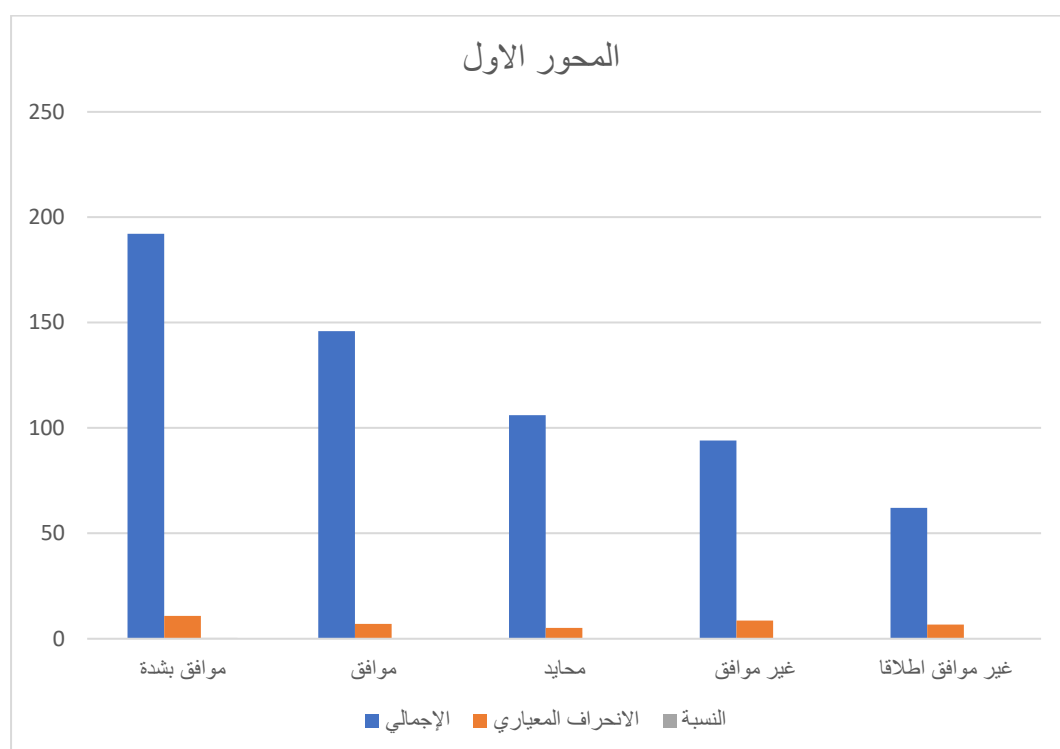
من هيئة الهلال الأحمر السعودي

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	أثر جودة الخدمات على الهيكل التنظيمي في تحقيق الابداع التنظيمي	48	20	10	12	10
2	أثر جودة الخدمات على نظام الحوافز والمكافآت في تحقيق الابداع التنظيمي	32	44	4	12	8
3	أثر جودة الخدمات على القيادة الادارية في تحقيق الابداع التنظيمي	36	28	8	16	12
4	أثر جودة الخدمات على الرقابة والمتابعة في تحقيق الابداع التنظيمي	48	24	16	8	4
5	أثر جودة الخدمات على استخدام التكنولوجيا في تحقيق الابداع التنظيمي	48	20	10	12	10

6	أثر جودة الخدمات على ظروف العمل في تحقيق الابداع التنظيمي				
8	12	4	44	32	
الإجمالي	52	72	52	180	244
الانحراف المعياري	2.73	2.53	4.50	11.24	8.16
النسبة	9%	12%	9%	30%	41%
الوسط الحسابي	8.67	12.00	8.67	30.00	40.67
الأهمية النسبية	ضعيف	ضعيف	ضعيف	عالية	عالية

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الإبداع الإداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 40.67 إلى 8.67 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 40.67 وانحراف معيار 8.16 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 30 وانحراف معيار 11.24 وبنسبة 30% وبدرجة أهمية عالية أما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) ودرجة (غير موافق) إطلاقاً بمتوسط حسابي 8.67 لكلاهما وانحراف معيار 4.50 للمحايد و2.73 للغير موافق إطلاقاً وبنسبة 9% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف لكلاهما.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الإداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

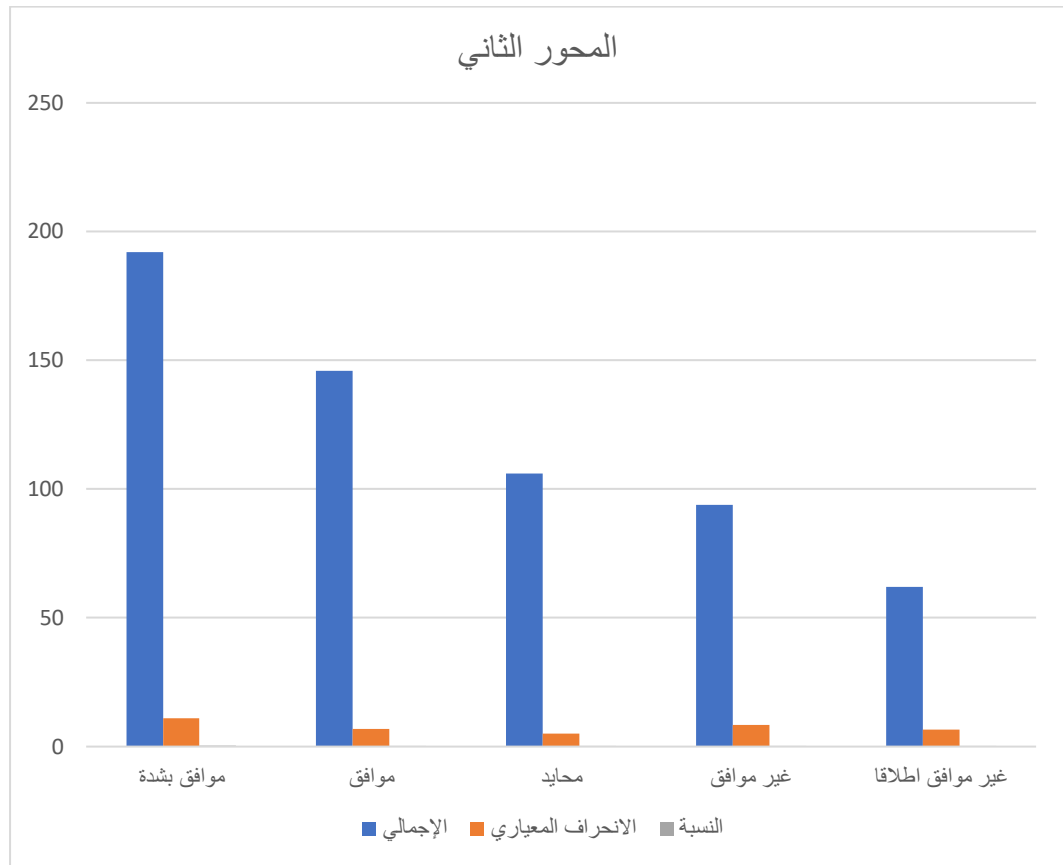


المحور الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	التكنولوجيا تؤثر بشكل مباشرة علي جودة الخدمات المقدمة	36	28	8	16	12
2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.	38	24	16	8	14
3	تعمل الإدارة والمؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين جودة الخدمات	48	20	10	12	10

4	قوم المؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم	32	44	4	12	8
5	تعمل المؤسسة على توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث	36	28	8	16	12
6	تشجع المؤسسة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل	48	24	16	8	4
الإجمالي		238	168	62	72	60
الانحراف المعياري		6.74	8.39	4.80	3.58	3.58
النسبة		40%	28%	10%	12%	10%
الوسط الحسابي		39.67	28.00	10.33	12.00	10.00
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين ظروف وطبيعة العمل وبين الابداع التنظيمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 39.67 الي 10 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 39.67 وانحراف معيار 6.74 وبنسبة 40% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 8.39 وبنسبة 28% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 10 وانحراف معيار 3.58 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين ظروف وطبيعة العمل وبين الابداع التنظيمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي. من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول



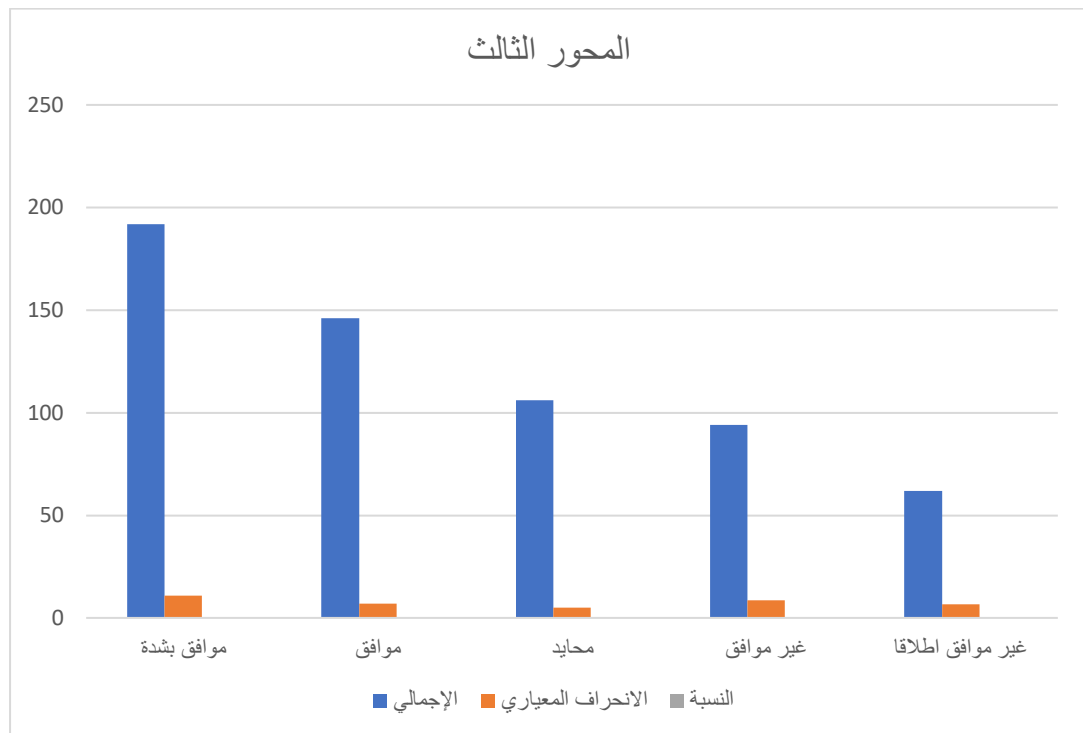
المحور الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

م	العبرة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	44	20	16	10	10
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الابداع في العمل	20	22	24	16	18

3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء	36	38	12	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الإبداعية	28	24	14	32	2
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية	44	20	16	10	10
6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير جودة الخدمات	20	22	24	16	18
الإجمالي		192	146	106	94	62
الانحراف المعياري		11.0	6.9	5.1	8.5	6.7
النسبة		32%	24%	18%	16%	10%
الوسط الحسابي		32.0	24.3	17.7	15.7	10.3
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	متوسط	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي, إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير 21 بين 32 الي 10.3 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 11 ونسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 24.3 وانحراف معيار 5.1 ونسبة 24% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10.3 وانحراف معيار 6.7 ونسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.



أولاً: ملخص نتائج الدراسة

تم خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمعرفة أثر جودة الخدمات على تحقيق الابداع التنظيمي هيئة الهلال الأحمر السعودي وقد اقتصرت الدراسة على 100 استبيان صالح للتحليل الإحصائي من أصل 120 استبيان وبعد تفريغ استبيانات البحث واستخدام بعض الأساليب الإحصائية تم اختبار فرضيات البحث الموضوعية حيث اتضح أنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها والعناصر المادية على الابداع التنظيمي عالجت الدراسة أثر جودة الخدمات على تحقيق الابداع التنظيمي هيئة الهلال الأحمر السعودي حيث يساهم توفير بيئة ملائمة في رفع وتحسين

كفاءة وفعالية أداء الافراد العاملين وتسعى الهيئة ومن ثم الادارة بشكل عام للبحث عن الاستراتيجيات والبرامج التي تهدف للاستغلال الأمثل لجودة الخدمات المرنة والمحافظة عليها والتي تعد مصدر حقيقي للإبداع والابتكار وهذا ما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية هيئة الهلال الأحمر السعودي .

ثانيا: عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الى اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضا نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون أثر جودة الخدمات على تحقيق الابداع التنظيمي هيئة الهلال الأحمر السعودي بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن البيئة الخاصة بالعمل لا تساعد على تحقيق الابداع التنظيمي.

ثالثا: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نوردها على النحو التالي:

- جودة الخدمات الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي مؤسسة مواجهتها بغض النظر عن نشاطها أو نطاق عملها.
- تساعد تهيئة جودة الخدمات في تكريس الوقت والجهد كما تساعد في توجيه وحصر الفكر في الانجاز.

- تعتبر جودة الخدمات الحيز والمحيط الذي يعمل فيه الإداري داخل المؤسسة فهي تعتبر عاملا مهما في تحقيق طموحاته وأهدافه خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود.
- السلامة والرقابة والوقاية اهم بكثير ما تنتجه المنظمات فالإبداع الوظيفي ينبني إذا كانت جودة الخدمات أكثر أمنا وراحة.
- على المؤسسة التي تسعى للبقاء والاستمرار اعتماد الإبداع أسلوب عملها وممارستها.
- الفعال الذي يساعد على تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة.
- المنظمات التي لا يمكنها ان تقدم اقل القليل للموظفين سوى الرواتب سوف تسقط عاجلا ام آجلا.
- المؤسسات والمنظمات لها التأثير الاكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين حيث كانت جودة الخدمات مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويبدعون.
- وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتبرئ العمل.
- يعتبر الإبداع التنظيمي جزء لا يتجزأ من ثقافة أي منظمة تسعى للنجاح كونه يحتل موقع القلب في ممارسة أنشطتها وعملياتها كما أنه يساعد مؤسسة الضمان على التكيف مع كافة التغيرات البيئية المحيطة بها.

رابعا: توصيات ومقترحات:

- اتباع الانظمة والتعليمات حرصا على سلامة العاملين وتجنبنا لحدوث أي اصابة عمل اثناء
- إتباع نمط قيادي مرن وتحسين نظام الرقابة واستعماله من أجل توجيه سلوك الموظفين وتصحيح أخطائهم.

- إجراء المزيد من الدراسات حول تطبيق معايير الاعتماد لتشمل أبعاداً أوسع من الأبعاد التي تناولتها الدراسة، إذ إن ذلك من شأنه الإحاطة بمدى جدية تطبيقها ولتوفير قاعدة ينطلق من خلالها السلوك الإبداعي.
- إجراء المزيد من الدراسات حول درجة تطبيق معايير الاعتماد المحفزة للإبداع خاصة.
- إجراء المزيد من الدراسات حول قدرة معايير الاعتماد على تحفيز وتحقيق الحالة الإبداعية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- ادخال نظام المحفزات والمكافئات والعلوات على الرواتب ضمن انظمة العمل الادارية مما يدعم الابداع داخل إدارة التشغيل والصيانة لزيادة كفاءة الانتاج وزيادة الابداع الوظيفي.
- استبدال الكوادر البشرية العاملة من عادية الى مبتكرة تنمي المؤسسة والاسرة التنظيمية كاملة وترفع للأداء الى المستوى المطلوب.
- الاهتمام بالإبداع كعملية مستمرة تستهدف تحقيق التوافق مع المتطلبات المستحدثة واحتياجات التغيير والابتكار والتجديد وما ترتبط به من جوانب في العملية الإدارية.
- الاهتمام بزيادة نشر روح الفريق ضمن جودة الخدمات حتى تبدو أكثر حيوية لتعطي وتننتج أكثر.
- الاهتمام بمواكبة الحضارة والتقدم والعمل على استبدال الآلات القديمة بالحديثة المتطورة أكثر ذات تكنولوجية مستحدثة توفر الوقت والجهد والمال.
- إيجاد وحدة تنظيمية في الهيكل التنظيمي في هيئة الهلال الأحمر السعودي ترعى المبدعين والسلوكيات المبدعة، وأن تعمل على بلورة السلوك الإبداعي إلى نتائج أبداعية وأن تقدم للمبدعين الدعم المادي والمعنوي والتسهيلات اللازمة دون المرور بالسلم الهرمي والإجراءات الروتينية المتبعة في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

- تحسين العوامل السلبية الأخرى الخاصة بعناصر البيئة الداخلية من أجل الإبداع أكثر.
- تكوين العاملين من أجل التكيف مع البيئة الحالية بأبعادها المتغيرة باستمرار.
- زيادة الاهتمام بالعناصر البشرية في الهيئة وإيلاء عملية تدريبهم على الإبداع الأهمية قصوى.
- ضرورة إعداد برامج تدريبية هادفة من أجل تدعيم السلوك الإبداعي وتحقيق نتائج أفضل.
- ضرورة أن تكون الإدارة هي القدوة في تبني الإبداع والتجديد والسلوك الإبداعي وتحمل المخاطر التي قد تنجم عن ذلك والخروج عن الروتين والمألوف.
- العملية الإنتاجية والخدمية.

خامسا الخاتمة:

أصبح الابداع التنظيمي حاجة ملحة في كل المؤسسات والشركات وكان لابد من توفير البيئة المناسبة سواء كانت الخارجية او الداخلية وتؤثر جودة الخدمات المناسبة من جميع الجهات مثل توفير بنية تحتية جيدة وطقس جيد ومرافق عامة وحوافز وغيرها على أداء العاملين في المؤسسة إن جودة الخدمات تشمل الهيكل التنظيمي والحوافز وظروف العمل المختلفة مجتمعة والتي اذا تحققت بشروط وكفاءة عالية يؤدي ذلك إلى تحقق مفهوم الابداع

التنظيمي و يمكن تحويل العديد من المجالات إلى فرص إبداعية ضخمة وتعظيم قدرة وإمكانات المنظمات الإدارية وتكوين قيادة إدارية قادرة على مواجهة الظروف الصعبة كما تستطيع أن تستثمر مواهب العمال وبالتالي تحقيق أقصى درجات الإبداع لجميع العاملين ومن أجل ان تحقق أهدافها تحتاج الى افكار حديثة ومتطورة عن ذي قبل لتواكب العصر وهو الذي يأتي من خلال الابداع الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية والتي اسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الإداري من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية ترتبط جودة الخدمات بالتطور والأبداع الوظيفي بشكل كبير من خلال الابداع الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية والخدمات المقدمة ومما لاشك أن وجود بيئة عمل ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعد مقوما أساسيا للنجاح وتعتبر إدارة جودة الخدمات هي العنصر الفعال في أداء المؤسسة نحو تحقيق الإدارة أهدافها والتي تتماشى مع اهداف هيئة الهلال الأحمر السعودي.

المراجع:

1. الباهي، صلاح الدين (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على الهيئة الإسلامية الأردني في عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
2. بخيت، نادية (2018). التطوير التنظيمي ودوره في تحقيق التميز المؤسسي-دراسة حالة: بنك أم درمان الوطني، رسالة ماجستير، جامعة أفريقيا العالمية، السودان.
3. براهيم، حازم (2018). إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات قطاع غزة،

4. الجنابي، أميرة هاتف 2012 الابداع الإداري وتأثيرها في التطور التنظيمي، دراسة تطبيقية في شركه الوسام لمنتجات الالبان، كربلاء العراق.
5. الحداد، وسيم، وموسى، شقير، ونور، محمود، والزرقان، صالح (2012). الخدمات الالكترونية،
6. الخفاجي، نعمة عباس والبغدادي، عادل هادين 2010 ملامح الشخصية الاستراتيجية للمدراء منظور معرفي،
7. العزاوي وبشرى هاشم محمد 2018 إثر العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الاستراتيجي، دراسة اختبارية تحليلية لآراء عينة من رؤساء وأعضاء مجالس عدد من كليات جامعة بغداد
8. الفضل، مؤيد عبد الحسين 2009 الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية، أثر للنشر والتوزيع، عمان
9. الكبسي، صلاح الدين 2013 ادارة المعرفة وأثرها على الابداع التنظيمي، دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط.
10. خير الله، جمال انيس 2018 الإبداع الإداري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن
11. دودين، أحمد (2012). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
12. ريجان، محمود (2018). دور مقومات الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة النقل والمواصلات- المحافظات الجنوبية فلسطين.
13. زقوت، سامي أحمد (2018). التوجهات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الأمنية في وزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني.
14. زواوي، سميرة (2019). دور التطوير التنظيمي في تفعيل المورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة كندور،
15. سامي، نصيرة (2019). جودة الخدمات كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك
16. السافري، محمد (2020). أثر تطبيق الادارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي
17. صالح، احمد علي وآخرون، 2010 الادارة بالكفاءات، نهج التميز الاستراتيجي والاجتماعي للمنظمات
18. صويص، محمد (2020). دور الرقابة الادارية في تحقيق التطوير التنظيمي
19. الطاهر، عمر (2019). أثر جودة الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية: المصارف التجارية

20. عامر، د أيمن، 2012 الحل الابداعي للمشكلات بين الوعي والاسلوب الطبعة الاولى، القاهرة، مصر.

1. Clar, G., & Acheson, N., & Zimmermann, 2008 "Strategic Policy intelligence tools, Enabling better RTDI policy-Making Europe's regions"
2. DeGennaro, Fahey, (2010), strategic Intelligence providing Critical Information for Strategic Decision
3. Kuhlmann, S. et al, (2019), "Improving Distributed Intelligence in Complex innovation Systems", Final Report of the Advanced Sci
4. Danny 2011 core competence through the management of organizational innovation, 2001,
5. Tham, K. & Kim, M., (2012), "Towards Strategic Intelligence with Anthology Based Enterprise Modeling & ABS", Proceedings of The IBER Conference

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص.....

عنوان البحث

أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي

إعداد الطالب/

أبو السعود

إشراف/

العام الدراسي:

2024

الاستبانة

"أثر جودة الخدمات على تحقيق الابداع التنظيمي بهيئة الهلال الأحمر السعودي"

السادة موظفي هيئة الهلال الأحمر السعودي:

بالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والسلبيات الموجودة والتزامنا تجاهكم ان نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات التي تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحسين جودة الخدمات على تحقيق الابداع التنظيمي هيئة الهلال الأحمر السعودي .

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الي 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثر من 60
---------------	-----------	-------	-------	-------	------------

--	--	--	--	--	--

البيانات الوظيفية

	الإدارة – القسم
	مسمى الوظيفة
	الحالية

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

المحور الاول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي.

م	العبارة	درجة الموافقة
---	---------	---------------

	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	أثر جودة الخدمات على الهيكل التنظيمي في تحقيق الابداع التنظيمي					
2	أثر جودة الخدمات على نظام الحوافز والمكافئات في تحقيق الابداع التنظيمي					
3	أثر جودة الخدمات على القيادة الادارية في تحقيق الابداع التنظيمي					
4	أثر جودة الخدمات على الرقابة والمتابعة في تحقيق الابداع التنظيمي					
5	أثر جودة الخدمات على استخدام التكنولوجيا في تحقيق الابداع التنظيمي					
6	أثر جودة الخدمات على ظروف العمل في تحقيق الابداع التنظيمي					

المحور الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة

من هيئة الهلال الأحمر السعودي

م	العبرة	درجة الموافقة
---	--------	---------------

	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	التكنولوجيا تؤثر بشكل مباشرة علي جودة الخدمات المقدمة					
2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.					
3	تعمل الإدارة والمؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين جودة الخدمات					
4	قوم المؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم					
5	تعمل المؤسسة على توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث					
6	تشجع المؤسسة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل					

المحور الثالث: ي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات

المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي					
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الابداع في العمل					
3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء					
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الإبداعية					
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية					
6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير جودة الخدمات					

المستخلص

استهدفت هذه الدراسة معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي، وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين، وكذا المستفيدين من الخدمة الصحية التي تقدمها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم اختيار عينة عشوائية بلغت (100). توصلت

الدراسة إلى نتائج أهمها: أنه يوجد مستوى مرتفع للإبداع التنظيمي، إلا أن هناك مستوى متوسطاً للإبداع التكنولوجي، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الإبداع الإداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الإبداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها أن تحسين جودة الخدمة الصحية يقتضي تعزيز أثر الإبداع التنظيمي في الهيئة، إضافة إلى إجراء دراسات مستقبلية تشمل عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمات الصحية إلى جانب الإبداع التنظيمي، وفي بيئات مختلف

Abstract

This study aimed to know the impact of organizational creativity on the quality of health services in the Saudi Red Crescent Authority, from the point of view of the employees working, as well as the beneficiaries of the health service it provides. The study relied on the descriptive analytical approach, as a random sample of (100) was selected. The study reached the most important results: There is a high level of organizational creativity, but there is an average level of technological creativity, there is a statistically significant effect of the administrative creativity dimension on the quality of services provided by the Saudi Red Crescent Authority, and there is a statistically significant effect of the technological creativity dimension on the quality of services provided by the Saudi Red Crescent Authority. The study concluded with a number of recommendations, the most prominent of which is that improving the quality of health services requires enhancing the impact of organizational creativity in the Authority, in addition to conducting future studies that include other factors that affect the quality of health services in addition to organizational creativity, and in different environments

Midocean University

College of Management

Department of Management

Title in English

**The impact of organizational creativity on the quality of services
provided by application to the Saudi Red Crescent Authority**

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024