

أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات
ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض

إعداد:

سمير محمد سعيد عثمان

الرقم الأكاديمي: 243000047

الإشراف/

أ.د. الفیصل عبد الحمید محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الجامعي

2025م

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي وفقني لإتمام هذه الرسالة العلمية، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله الغر الميامين القائل: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله).

مع انتهائي من هذه الرسالة لا يسعني إلا أن أعترف لكل ذي فضل عليّ بفضلته، فهم أهلّ للشكر والثناء، ولذا اتقدم بالشكر الجزيل وبخالص المودة والتقدير للمشرفين على هذه الرسالة، الأستاذ الدكتور/ الفيصّل عبد الحميد، والأستاذ الدكتور/ فايز علي جراد لما قدماه لي من إرشادات وتوجيهات علمية ومنهجية قيمة وسديدة، وعلى سعة صدرهما في الأخذ والعطاء طوال فترة الدراسة.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع القائمين على حاضنات الأعمال في الرياض، الذين قدموا لي الدعم والمؤازرة فيما يتعلق بالحصول على المعلومات، والاستجابة على تساؤلات وفقرات أداة الدراسة.

كما أشكر كل من انتفعت بعلمه، وكل من ساعدني على إخراج هذه الدراسة إلى النور، فما وفقت فيه فمن الله، وما قصرت فمني ومن الشيطان، والله الهادي إلى سواء السبيل.

الباحث

ملخص الدراسة

أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض

إعداد: سمير محمد سعيد عثمان

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، في سعي لفهم كيفية مساهمة الممارسات الإدارية المبتكرة في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لرواد الأعمال والمشاريع الناشئة. تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المناسب لدراسة الظواهر الإدارية وقياس العلاقة والتأثير بين المتغيرات. ولجمع البيانات اللازمة من مصدرها الأولي، اعتمد على استبانة تم تطويرها بناءً على الأدبيات المتخصصة وأبعاد متغيري الدراسة (الإبداع الإداري بأبعاده: التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية؛ وجودة الخدمات بأبعاده: الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الماديات الملموسة). طبقت الاستبانة على عينة مكونة من (300) من الكادر الإداري والوظيفي العامل في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، والذين يمثلون المجتمع الأصلي للدراسة من الكوادر المعنية بإدارة وتقديم الخدمات، وتم اختيار العينة بطريقة متاحة نظراً لصعوبة الحصر الدقيق لمجتمع الدراسة. لتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج SPSS، شملت الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لتحديد مستوى توافر المتغيرين، وتحليل الارتباط (معامل بيرسون) لدراسة العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع، بالإضافة إلى استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الأداة.

أسفرت الدراسة عن نتائج كمية نوعية مهمة؛ فقد أظهرت النتائج الوصفية أن مستوى توافر الإبداع الإداري بمختلف أبعاده كان مرتفعاً من وجهة نظر عينة الدراسة، مع بروز بعد "تطوير العمليات" كالأعلى متوسطاً. كما بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المقدمة كان أيضاً مرتفعاً، وسجل بعدا "الضمان" و"التعاطف" أعلى التقييمات، مما يشير إلى جودة مرتفعة في الجوانب المرتبطة بالخبرة والثقة والاهتمام الشخصي. وفي الجانب التحليلي، كشفت نتائج تحليل الارتباط عن وجود

علاقة ارتباطية موجبة وقوية جدًا وذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري كمتغير كلي وجودة الخدمات كمتغير كلي، وهو ما يعني أن المؤسسات الأكثر إبداعًا في إدارتها هي غالبًا تلك التي تقدم خدمات بجودة أعلى. تأكيدًا لهذه العلاقة، أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد وجود تأثير إيجابي وذي دلالة إحصائية للإبداع الإداري (بأبعاده مجتمعة) على تحسين جودة الخدمات، حيث تمكن الإبداع الإداري من تفسير نسبة معتبرة (حوالي 68.1%) من التباين في جودة الخدمات. وأشارت النتائج التفصيلية لتحليل الانحدار إلى أن جميع أبعاد الإبداع الإداري الأربعة لها تأثيرات إيجابية ودالة إحصائية على جودة الخدمات، مع الإشارة إلى أن بُعد "تطوير العمليات" كان الأكثر تأثيرًا نسبيًا مقارنة بالثلاثة أبعاد الأخرى في المساهمة بتحسين جودة الخدمات. بناءً على هذه النتائج، استنتجت الدراسة أن الإبداع الإداري يعد دافعًا قويًا وفعالًا لتحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بالرياض، وأن الاستثمار في تنمية أبعاده المختلفة يسهم بشكل مباشر في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لرواد الأعمال. قدمت الدراسة عدة توصيات عملية تستهدف القائمين على هذه المؤسسات، من أبرزها ضرورة تعزيز ثقافة التفكير النقدي وحل المشكلات، الاستثمار في تطوير العمليات الإدارية باستمرار نظرًا لتأثيرها الكبير، بناء هياكل تنظيمية مرنة وداعمة للإبداع، وربط جهود الإبداع الإداري بشكل مباشر باستراتيجيات تحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى تنمية القدرات البشرية وقياس الجودة من منظور المستفيدين وتعزيز التعاون لتبادل الخبرات.

الكلمات المفتاحية: الإبداع الإداري، جودة الخدمات، حاضنات الأعمال، مسرعات الأعمال، مدينة الرياض.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
الصفحات التمهيدية	
أ	صفحة الغلاف.
ب	الشكر والعرفان.
ج	ملخص الدراسة.
هـ	قائمة المحتويات.
ز	قائمة الجداول.
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	- المقدمة.
3	- مشكلة الدراسة.
4	- تساؤلات الدراسة.
5	- أهداف الدراسة.
6	- أهمية الدراسة.
8	- متغيرات وأبعاد الدراسة.
9	- فرضيات الدراسة.
10	- حدود الدراسة.
11	- مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية.
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
- مقدمة	
المحور الأول: الدراسات السابقة	
17	تمهيد
17	أولاً: الدراسات العربية.
20	ثانياً: الدراسات الأجنبية.

22	ثالثاً: تعقيب عام على الدراسات السابقة
المحور الثاني: الإطار النظري	
25	المبحث الأول: الإبداع الإداري.
28	المبحث الثاني: جودة الخدمات.
31	المبحث الثالث: علاقة الإبداع الإداري بجودة الخدمات في حاضنات الأعمال.
34	خاتمة الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
36	- تمهيد.
36	- منهج الدراسة.
36	- مصادر جمع البيانات.
37	- مجتمع الدراسة وعينتها.
38	- أداة الدراسة.
40	- الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة.
44	- طريقة ومعيار تصحيح أداة الدراسة.
45	- إجراءات تنفيذ الدراسة.
47	- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها	
50	- تمهيد.
50	- تحليل نتائج التساؤل الأول للدراسة.
52	- تحليل نتائج التساؤل الثاني للدراسة.
54	- تحليل نتائج التساؤل الثالث للدراسة.
56	- تحليل نتائج التساؤل الرابع للدراسة.
61	- خلاصة بنتائج الدراسة.
63	- استنتاجات الدراسة.

64	- توصيات الدراسة العملية.
66	- مقترحات لدراسات مستقبلية.
67	- خاتمة الدراسة.
قائمة المراجع	
70	أولاً: المراجع بالعربية.
71	ثانياً: المراجع بالإنجليزية.
قائمة الملاحق	
76	- ملحق الاستبانة في صورتها النهائية.
80	- ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.
82	- صفحة غلاف الدراسة باللغة الإنجليزية.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	رقم/ وعنوان الجدول
38	جدول (1): خصائص عينة الدراسة الديموغرافية
41	جدول (2): معاملات ارتباط فقرات الاستبيان بأبعادها
43	جدول (3): معاملات الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأبعاد القيادة التحويلية والإبداع الوظيفي
44	جدول (4): معيار تصحيح أداة الدراسة
50	جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد الإبداع الإداري
52	جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمات
54	جدول (7): مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد الإبداع الإداري وجودة الخدمات
56	جدول (8): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر الإبداع الإداري على جودة الخدمات
57	جدول (9): ملخص نتائج تحليل الانحدار لأثر أبعاد الإبداع الإداري على جودة الخدمات
58	جدول (10): معاملات الانحدار القياسية وغير القياسية ومستويات الدلالة لأبعاد الإبداع الإداري كمتغيرات تنبؤية لجودة الخدمات

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. المقدمة.
2. مشكلة الدراسة.
3. تساؤلات الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. أهمية الدراسة.
6. متغيرات وأبعاد الدراسة.
7. فرضيات الدراسة.
8. حدود الدراسة.
9. مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد

يُشكل هذا الفصل المدخل الأساسي للدراسة، حيث يُقدم للقارئ صورة شاملة عن الإطار العام للبحث. يتناول هذا الفصل الخلفية التي دفعت لإجراء الدراسة، ويُسلط الضوء على مشكلة البحث التي تسعى الدراسة لمعالجتها، مع تحديد تساؤلاتها الرئيسية والفرعية. كما يعرض هذا الفصل أهداف الدراسة التي تُحدد ما يسعى البحث لتحقيقه، ويُبرز أهمية الدراسة من جوانبها النظرية والتطبيقية. ولضمان فهم واضح للمفاهيم المُستخدمة، يتضمن الفصل الأول أيضًا تحديد المصطلحات الرئيسية، مما يُسهل في توضيح النطاق العام للدراسة ويُمهّد الطريق للفصول اللاحقة التي ستعمق في الجوانب النظرية والمنهجية والنتائج.

مقدمة الدراسة

يشهد الاقتصاد العالمي تحولات عميقة، حيث غدا الابتكار ونماذج الأعمال المستدامة ركيزتين أساسيتين لتحقيق الميزة التنافسية ودفع عجلة التنمية الشاملة. في هذا السياق، تؤدي جودة الخدمات المقدمة من حاضنات ومسرعات الأعمال دورًا جوهريًا في دعم منظومة ريادة الأعمال والمشاريع الناشئة. فالخدمات النوعية تُساهم في تزويد هذه الشركات بالموارد الضرورية والتوجيه الاستراتيجي اللازم لنموها وازدهارها. وتُعرف جودة الخدمات بأنها قدرة الخدمة على تلبية توقعات واحتياجات العملاء، شاملةً في ذلك العناصر الملموسة مثل البيئة والمرافق، وغير الملموسة كسرعة الاستجابة والتعاطف (Parasuraman, et al., 1988).

من جانب آخر، يمثل الإبداع الإداري قوة دافعة للتطور والتكيف في بيئات العمل دائمة التغير، إذ يشمل تطبيق أساليب وأفكار جديدة في عمليات الإدارة والتنظيم بهدف الارتقاء بالأداء وتعزيز الكفاءة (Anderson, et al, 2014). هذا النوع من الإبداع لا يقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل يمتد ليشمل التفكير النقدي، وحل المشكلات، والقدرة على تطوير الهياكل التنظيمية والثقافات المؤسسية لدعم الابتكار الشامل. وعندما يتكامل الإبداع الإداري مع آليات عمل حاضنات ومسرعات

الأعمال، فإنه يُمهد الطريق لتعزيز قدرة هذه الكيانات على تصميم وتقديم خدمات تلبي المتطلبات المتزايدة والسريعة التغير للمشاريع الناشئة، مما ينعكس إيجاباً على جودة تلك الخدمات وقيمتها المضافة. إن التفاعل بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات يشكل أساساً متيناً لضمان فاعلية حاضنات ومسرعات الأعمال في أداء دورها المحوري في دعم النظم الإيكولوجية لريادة الأعمال.

وفي المملكة العربية السعودية، وخصوصاً في مدينة الرياض التي تشهد نموًا ملحوظًا في قطاع الشركات الناشئة، تبرز الحاجة الماسة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير الإبداع الإداري داخل هذه المؤسسات على جودة الخدمات المقدمة لرواد الأعمال والمشاريع المحتضنة أو المسرعة. تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن هذا الأثر، واستكشاف الآليات التي يمكن من خلالها استغلال الإبداع الإداري لتحسين جودة خدمات حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، بما يساهم في تعزيز دورها الريادي في دفع عجلة الابتكار والتنمية الاقتصادية، وتقديم رؤى قابلة للتطبيق للمعنيين في هذا القطاع الحيوي.

مشكلة الدراسة

تواجه حاضنات ومسرعات الأعمال في المملكة العربية السعودية، لاسيما في بيئة تنافسية كالرياض، تحديات متزايدة تستلزم منها إعادة تقييم آليات عملها وتطوير خدماتها لتلبية الاحتياجات المتغيرة والطموحة لرواد الأعمال. بالرغم من الجهود المبذولة في تأسيس ودعم هذه المنصات، إلا أن تساؤلات تُطرح حول مدى قدرتها على تقديم خدمات بجودة عالية تلبي فعلاً تطلعات المستفيدين. يشمل ذلك الدعم الاستشاري المخصص، والبرامج التدريبية المبتكرة، وخدمات التمويل، والتواصل الفعال مع شبكات المستثمرين والخبراء. يُلاحظ وجود تباين بين الخدمات المقدمة حاليًا والتوقعات المرتفعة لدى المشاريع الناشئة التي تنشأ النمو السريع والتوسع (المطلق والناصر، 2022).

تُشير بعض التقارير الصادرة عن الهيئات المعنية بريادة الأعمال في المنطقة إلى حاجة ملحة لتحسين كفاءة برامج الاحتضان والتسريع، إلى جانب ضرورة تخصيص الدعم المقدم ليناسب مراحل تطور كل مشروع على حدة (هيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، 2021). وقد أكدت دراسات سابقة أجريت في سياقات مشابهة أن نقص الإبداع في تصميم البرامج ونماذج التفاعل داخل حاضنات الأعمال يمكن أن يؤثر سلباً في رضا المستفيدين، وبالتالي في جودة الخدمات المدركة لديهم (Ali & Aladwani, 2021). في المقابل، سلطت أبحاث أخرى الضوء على الدور المحوري للإبداع الإداري

كعامل ممكن للتحويل الإيجابي في المؤسسات الخدمية، حيث يمكن للإدارة المبتكرة أن تُعيد تشكيل العمليات، وتُعزز ثقافة التكيف، وتُحسن تجربة العملاء (Al-Dhaafri & Moosa, 2023).

وعلى الرغم من أهمية هذه الأفكار، لا تزال هناك فجوة بحثية واضحة فيما يتعلق بتحديد الأثر المباشر للإبداع الإداري تحديدًا على جودة خدمات حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، وفهم كيفية وآليات هذا التأثير في السياق السعودي الخاص. تبرز هذه الفجوة الحاجة إلى دراسة معمقة لاستكشاف كيف يمكن للممارسات الإدارية المبتكرة داخل هذه الكيانات أن تُسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، بدءًا من تطوير البرامج وصولًا إلى تعزيز التفاعلات الفردية مع رواد الأعمال. تستهدف الدراسة الحالية سد هذه الفجوة البحثية من خلال التحقيق التجريبي في العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، سعيًا لتقديم أدلة علمية وتوصيات عملية تُمكن هذه المؤسسات من تعزيز دورها التنموي وتدعيم منظومة ريادة الأعمال في

المملكة.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى استجلاء أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات ضمن حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. يُطور البحث الدائر حول هذا المحور تساؤلات محددة، يتصدرها تساؤل رئيسي يتمثل في:

- ما أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية تفصيلية تستهدف فحص جوانب متعددة من الظاهرة قيد الدراسة، وهي على النحو الآتي:

- ما مستوى توافر أبعاد الإبداع الإداري (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من وجهة نظر المستفيدين؟

- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الماديات الملموسة) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من وجهة نظر المستفيدين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري كمتغير كلي وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟
- ما مدى تأثير الإبداع الإداري كمتغير كلي في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟ ويتفرع من هذا التساؤل:
 - ما مدى تأثير التفكير النقدي في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟
 - ما مدى تأثير حل المشكلات في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟
 - ما مدى تأثير تطوير العمليات في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟
 - ما مدى تأثير الهياكل التنظيمية في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟

أهداف الدراسة

انطلاقاً من التساؤلات البحثية المطروحة، تهدف الدراسة بشكل عام إلى تحديد وتحليل أثر الإبداع الإداري في الارتقاء بجودة الخدمات ضمن حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. ويتسع نطاق هذا الهدف العام ليشمل مجموعة من الأهداف الفرعية المتوافقة مع التساؤلات التفصيلية، والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

- تحديد مستوى توافر أبعاد الإبداع الإداري (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من منظور المستفيدين.

- الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الماديات الملموسة) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض كما يدركها المستفيدون.

- تقصي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري بأبعاده مجتمعة وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.

- تحديد مدى تأثير الإبداع الإداري كمتغير مستقل شامل في تحسين جودة الخدمات كمتغير تابع في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. وينبثق من هذا الهدف تحديد مدى تأثير:

- التفكير النقدي في تحسين جودة الخدمات.
- حل المشكلات في تحسين جودة الخدمات.
- تطوير العمليات في تحسين جودة الخدمات.
- الهياكل التنظيمية في تحسين جودة الخدمات.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تؤديه حاضنات ومسرعات الأعمال في تعزيز بيئة ريادة الأعمال وتحفيز الابتكار، إلى جانب الأهمية المتزايدة للإبداع الإداري كأداة للتكيف والارتقاء بالأداء في المؤسسات الخدمية. يمكن تحديد أهمية الدراسة في جوانب متعددة على النحو التالي:

من الجانب العلمي (النظرية)

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بالإبداع الإداري وجودة الخدمات في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، وهو مجال بحثي لا يزال يتطلب المزيد من التعمق، خاصة في بيئات الدول النامية.

- توفر الدراسة إطارًا مفاهيميًا وعمليًا لتحليل العلاقة بين أبعاد محددة للإبداع الإداري وأبعاد محددة لجودة الخدمات في سياق فريد، مما قد يساعد في بناء نماذج نظرية أكثر شمولية لهذه العلاقة.

- يمكن لنتائج هذه الدراسة أن تكون بمثابة أساس للمقارنات المستقبلية والبحوث اللاحقة التي تتناول المتغيرات ذاتها في سياقات جغرافية وثقافية وتنظيمية مختلفة، مما يعزز القدرة على تعميم بعض النتائج أو فهم المحددات السياقية لتأثير الإبداع الإداري على جودة الخدمات.

من الجانب العملي (التطبيقية)

- تقدم الدراسة توصيات عملية مباشرة للقائمين على إدارة حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، حول كيفية تعزيز الإبداع الإداري لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمشاريع الناشئة والمستفيدين.
- تُسهم النتائج في توجيه الجهود التدريبية والتطويرية للعاملين والمديرين في هذه المؤسسات، من خلال تسليط الضوء على الأبعاد الأكثر تأثيرًا من الإبداع الإداري في جودة الخدمات.
- تُساعد الدراسة صنّاع القرار والجهات الحكومية الداعمة لريادة الأعمال في المملكة على فهم العوامل التي تؤثر في كفاءة حاضنات ومسرعات الأعمال، مما يمكنهم من تصميم سياسات وبرامج دعم أكثر فاعلية.

القيمة المضافة التي تحققها الدراسة الراهنة

- تُعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تتناول العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات بشكل تجريبي في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، مما يقدم إضافة معرفية أصيلة ومطلوبة في هذا المجال والموقع الجغرافي.
- تقدم الدراسة تحليلًا تفصيليًا لأثر كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري في جودة الخدمات، وهو ما يوفر رؤى متعمقة تختلف عن الدراسات التي قد تتناول العلاقة الكلية فقط بين المتغيرين، مما يمكن من تحديد الممارسات الإدارية المحددة الأكثر تأثيرًا.

- تستفيد الدراسة من المراجع والأدبيات الحديثة الصادرة في الأعوام القليلة الماضية، مما يضمن حداثة المنظور النظري والعملي الذي تتناوله، ويعكس التطورات الجارية في فهم الإبداع الإداري وإدارة جودة الخدمات.

متغيرات الدراسة والأبعاد المرتبطة بها

تشمل هذه الدراسة متغيرين رئيسيين يمثلان جوهر التحقيق البحثي، وهما المتغير المستقل والمتغير التابع. تُعرّف المتغيرات وأبعادها لتحديد النطاق المفاهيمي والعملياتي للدراسة.

المتغير المستقل: الإبداع الإداري (Managerial Innovation)

يُعرّف بأنه تبني وتطبيق أساليب وأفكار جديدة في عمليات الإدارة، الهياكل التنظيمية، والموارد البشرية، بهدف تحسين الكفاءة والفعالية والقدرة التنافسية للمؤسسة. وفقاً للأدبيات ذات الصلة بالإبداع الإداري في سياق الأعمال والمؤسسات الخدمية، يمكن تحليل هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية (Apaydin, 2010 & Crossan؛ Farr, 1990 & West):

- **التفكير النقدي (Critical Thinking):** يُعد القدرة على تحليل المعلومات بشكل موضوعي، وتقييم الأدلة، واتخاذ القرارات المستنيرة.
- **حل المشكلات (Problem Solving):** تُعد القدرة على تحديد المشكلات، تحليل أسبابها، وتطوير وتنفيذ حلول فعالة ومبتكرة.
- **تطوير العمليات (Process Innovation):** يُقصد به تطبيق طرق جديدة أو محسنة للقيام بالمهام التشغيلية والإدارية داخل المؤسسة.
- **الهياكل التنظيمية (Organizational Structure):** تُشير إلى المرونة في تصميم الهيكل التنظيمي والأنظمة الإدارية بما يدعم تبادل الأفكار والابتكار.

المتغير التابع: جودة الخدمات (Service Quality)

تُعرّف بأنها التقييم الشامل للمستفيدين للخدمة المقدمة، ومدى توافقها مع توقعاتهم. اعتماداً على النموذج الشائع في قياس جودة الخدمات (SERVQUAL)، والذي لا يزال ذا صلة بالدراسات

الحديثة نظراً لأساسه المفاهيمي الراسخ في تحليل توقعات وإدراك العملاء، يمكن تحديد أبعاد جودة الخدمات كما يلي (Berry, 1988 & Parasuraman, Zeithaml):

- **الموثوقية (Reliability):** تُعد القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بدقة وثبات.
- **الاستجابة (Responsiveness):** تُشير إلى الاستعداد والرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية.
- **الضمان (Assurance):** يتضمن معرفة العاملين بالخدمة ولباقتهم وقدرتهم على بناء الثقة والمصداقية.
- **التعاطف (Empathy):** يُقصد به الاهتمام الشخصي الذي يُقدم للمستفيدين وفهم احتياجاتهم.
- **الماديات الملموسة (Tangibles):** تشمل المظهر الخارجي للمرافق، المعدات، الموظفين، والمواد المكتوبة.

فرضيات الدراسة

بناءً على تساؤلات الدراسة وأهدافها ومتغيراتها، وفي سعي لتقديم إطار تحليلي للعلاقات المتوقعة بين المتغيرات، صيغت فرضيات الدراسة. تستند هذه الفرضيات إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي تُشير إلى وجود علاقة وتأثير بين الممارسات الإدارية المبتكرة والأداء المؤسسي، بما في ذلك جودة الخدمات. تركز الفرضية الرئيسية على التساؤل والهدف الرابع، وتنص على وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للإبداع الإداري في جودة الخدمات. وتنقسم هذه الفرضية الرئيسية إلى فروض فرعية تتناول تأثير كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري في جودة الخدمات.

الفرضية الرئيسية:

- **H0:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.
- **H1:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية (H1):

- **H1a:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتفكير النقدي في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.
- **H1b:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لحل المشكلات في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.
- **H1c:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطوير العمليات في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.
- **H1d:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للهياكل التنظيمية في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.

حدود الدراسة

لكل دراسة علمية حدود تفرضها طبيعة الظاهرة المدروسة، الإمكانيات المتاحة للباحث، والسياق الذي تُجرى فيه الدراسة. تحدد هذه الحدود نطاق التطبيق ومدى إمكانية تعميم النتائج. ويمكن تحديد حدود هذه الدراسة على النحو التالي:

- **الحدود العلمية (الموضوعية):** انحصرت هذه الدراسة في تناول العلاقة والتأثير بين متغيرين رئيسيين هما: **الإبداع الإداري** بأبعاده (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) و**جودة الخدمات** بأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الماديات الملموسة). ركزت الدراسة على تحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي في حاضنات ومسرعات الأعمال. لم تتطرق الدراسة إلى عوامل أخرى قد تؤثر على جودة الخدمات مثل الثقافة التنظيمية العامة للمؤسسة، نوعية برامج الاحتضان أو التسريع المقدمة بشكل محدد، أو مستوى الدعم المالي الخارجي.

- **الحدود المكانية:** اقتصر نطاق التطبيق الميداني لهذه الدراسة على حاضنات ومسرعات الأعمال الواقعة داخل حدود مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. لذلك، قد لا

تكون نتائج الدراسة قابلة للتعميم التام على جميع حاضنات ومسرعات الأعمال في المملكة العربية السعودية أو في دول أخرى ذات سياقات مختلفة، نظرًا للاختلافات المحتملة في البيئات التشريعية، الثقافية، الاقتصادية، ومستويات التنمية.

- **الحدود البشرية:** اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من فئة محددة من الأفراد، وهم الكادر الإداري والوظيفي العامل في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. هذا يعني أن نتائج الدراسة تعكس وجهة نظر هذه الفئة فقط، وقد تختلف عن وجهة نظر المستفيدين الأساسيين (رواد الأعمال والمشاريع الناشئة). لذلك، فإن التوصيات تستند إلى منظور الكادر الداخلي، وقد تتطلب دراسات مستقبلية أخذ وجهة نظر المستفيدين لتقديم صورة أكثر شمولاً.
- **الحدود الزمنية:** تم جمع البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة ميدانيًا خلال فترة محددة، وهي شهر يوليو 2025م. هذا يفرض قيدًا زمنيًا على النتائج، حيث قد لا تعكس النتائج التغيرات التي قد تحدث في مستوى الإبداع الإداري أو جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال خارج هذه الفترة الزمنية. إن طبيعة قطاع ريادة الأعمال وسرعة التغيرات فيه تعني أن النتائج تُعد لقطة زمنية تعكس الوضع خلال فترة جمع البيانات.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

تتناول هذه الدراسة تحليل العلاقة والتأثير بين متغيرين رئيسيين: **الإبداع الإداري** كمتغير مستقل، و**جودة الخدمات** كمتغير تابع. يهدف هذا التحليل إلى تحديد كيف يمكن للممارسات والأنماط الإدارية المبتكرة داخل حاضنات ومسرعات الأعمال أن تنعكس على جودة الخدمات التي يتلقاها رواد الأعمال والمشاريع المحتضنة أو المسرعة.

(1) الإبداع الإداري (Managerial Innovation)

يُشير الإبداع الإداري إلى تبني وتنفيذ طرق وأساليب جديدة في إدارة المنظمة وهيكلها وعملياتها الداخلية. يُعرّف الإبداع الإداري بأنه "توليد أو تبني فكرة، عملية، أو تكنولوجيا جديدة تؤثر في عمليات المنظمة وإدارتها" (Apaydin, 2010 & Crossan). ويمكن النظر إليه أيضًا بأنه "التغييرات الإيجابية التي تطرأ على أنظمة وعمليات المؤسسة، بهدف الارتقاء بكفاءتها أو فاعليتها أو القدرة على تكييفها مع البيئة المتغيرة" (Al-Ababneh, 2020). في سياق هذه الدراسة، يُعرّف الإبداع

الإداري إجرائيًا بأنه مدى ممارسة إدارة حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض لمجموعة من الأنشطة والممارسات المبتكرة المتعلقة بالتفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، والهياكل التنظيمية، كما يُدركها المستفيدون من خدماتها، والتي سيتم قياسها باستخدام أداة الدراسة.

- **التفكير النقدي (Critical Thinking):** يُعد عنصرًا أساسيًا في الإبداع الإداري، ويُعرف

بأنه "القدرة على تحليل وتقييم المعلومات بموضوعية لتكوين حكم أو رأي" (Kuncel et al., 2021). إجرائيًا في هذه الدراسة، يُشير التفكير النقدي إلى مدى استخدام الإدارة في حاضنات ومسرعات الأعمال للمقارنات بين المعلومات، وتقييم مدى قوتها ومصداقيتها، وتوليد الأفكار المختلفة حول المواقف والإجراءات، والنظر في الآثار المترتبة على اتخاذ قرارات محددة.

- **حل المشكلات (Problem Solving):** جانب لا يتجزأ من الإدارة المبتكرة، ويُعرف بأنه

"العملية التي يتم من خلالها تجاوز العقبات لتحقيق هدف، وغالبًا ما ينطوي على فهم السبب الجذري للمشكلة، توليد خيارات لحلها، وتنفيذ الحل الأكثر فاعلية" (Cross, 2021 & Dorst). إجرائيًا في هذه الدراسة، يعكس حل المشكلات قدرة إدارة حاضنات ومسرعات الأعمال على تحديد التحديات التي تواجهها هي أو المستفيدون منها، وتطوير حلول غير تقليدية لهذه التحديات، والعمل على تطبيق هذه الحلول لضمان استمرارية الأداء وتحسين الخدمات.

- **تطوير العمليات (Process Innovation):** يُمثل محورًا جوهريًا للإبداع الإداري الذي ينعكس

في كفاءة تقديم الخدمات، ويُعرف بأنه "تطبيق أساليب وتقنيات جديدة لتحسين كفاءة وإنتاجية العمليات التشغيلية أو الإدارية في المنظمة" (Nadler, 1986 & Tushman). إجرائيًا في سياق الدراسة، يُشير تطوير العمليات إلى مدى قيام حاضنات ومسرعات الأعمال بتبني طرق وإجراءات جديدة أو محسنة في تقديم برامج الاحتضان والتسريع، إدارة الموارد، والتفاعل مع المستفيدين، بهدف تبسيط العمليات وزيادة سرعتها وفعاليتها.

- **الهياكل التنظيمية (Organizational Structure):** تؤدي الهياكل التنظيمية دورًا مهمًا في

تمكين أو إعاقة الإبداع، وتُعرف بأنها "ترتيب المهام وتوزيع السلطة والمسؤوليات داخل المنظمة، وكيفية تدفق المعلومات بين المستويات والوحدات" (Judge, 2019 & Robbins). إجرائيًا في هذه الدراسة، تعكس الهياكل التنظيمية مدى مرونة البناء التنظيمي في حاضنات

ومسرعات الأعمال، وسهولة التواصل الأفقي والعمودي، وتوفر قنوات تسمح بتبادل الأفكار الجديدة وتبني التغيير لدعم بيئة محفزة للإبداع الإداري.

(2) جودة الخدمات (Service Quality)

تُعد جودة الخدمات من أهم محددات نجاح المؤسسات الخدمية، وتُعرف بأنها "تقييم العميل للفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة" (Berry, 1988 & Parasuraman, Zeithaml). وبشكل أحدث، تُعرف على أنها "الدرجة التي تلبي بها الخدمة توقعات العميل وتحقق رضاه، من خلال تجربة متسقة وفعالة" (Grönroos, 2021). إجرائيًا في سياق الدراسة، تُشير جودة الخدمات إلى مدى إدراك المستفيدين (رواد الأعمال والمشاريع المحتضنة/المسرعة) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض لمستوى الخدمات المقدمة، وذلك من خلال تقييمهم لأبعاد الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والماديات الملموسة، كما سيتم قياسها باستخدام أداة الدراسة.

• **الموثوقية (Reliability):** تُعد أساسًا لجودة الخدمات، وتُعرف بأنها "القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق في كل مرة" (Gremler, 2018 & Zeithaml, Bitner). إجرائيًا في هذه الدراسة، تُشير الموثوقية إلى مدى التزام حاضنات ومسرعات الأعمال بتقديم الدعم والخدمات المحددة ضمن البرامج الزمنية والجداول المتفق عليها، ومدى دقة المعلومات والمشورات التي تقدمها.

• **الاستجابة (Responsiveness):** عنصر حيوي في بناء علاقات إيجابية مع العملاء، وتُعرف بأنها "الاستعداد والرغبة لدى مقدمي الخدمة في تقديم الخدمة بشكل سريع وفعال للعملاء" (Gremler, 2018 & Zeithaml, Bitner). إجرائيًا في سياق الدراسة، تعكس الاستجابة سرعة تجاوب العاملين والإدارة في حاضنات ومسرعات الأعمال مع استفسارات وطلبات المستفيدين، وكفاءتهم في تقديم الحلول في الوقت المناسب.

• **الضمان (Assurance):** يبعث الثقة في نفس العميل، ويُعرف بأنه "معرفة الموظفين بالخدمة، ولباقتهم، وقدرتهم على إثارة الثقة والمصداقية" (Gremler, & Zeithaml, Bitner, 2018). إجرائيًا في هذه الدراسة، يُشير الضمان إلى مدى امتلاك فريق العمل والإدارة في

حاضنات ومسرعات الأعمال للمعرفة والخبرة اللازمة لدعم المشاريع الناشئة، وقدرتهم على بث الثقة لدى المستفيدين في قدرة المؤسسة على مساعدتهم.

- **التعاطف (Empathy):** بُعد إنساني يُعزز القيمة المضافة للخدمة، ويُعرف بأنه "الاهتمام الفردي والشخصي الذي تقدمه المؤسسة لعملائها" (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). إجرائيًا في هذه الدراسة، يعكس التعاطف مدى فهم إدارة حاضنات ومسرعات الأعمال والعاملين فيها للاحتياجات الفردية لكل مشروع ناشئ، وتقديم الدعم المخصص والاهتمام الشخصي الذي يُشعر المستفيد بالتقدير والرعاية.
- **الماديات الملموسة (Tangibles):** جوانب مادية تؤثر في الإدراك الأولي لجودة الخدمة، وتُعرف بأنها "المظهر المادي للمرافق، المعدات، الأفراد، ومواد الاتصال" (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). إجرائيًا في سياق الدراسة، تُشير الماديات الملموسة إلى مدى حداثة وتجهيز مباني ومرافق حاضنات ومسرعات الأعمال، واحترافية المظهر الشخصي للعاملين فيها، وجودة مواد التسويق والمعلومات التي تُقدم.

3) حاضنات ومسرعات الأعمال

تشير حاضنات ومسرعات الأعمال إلى مؤسسات داعمة تهدف إلى تسريع نمو ونجاح الشركات الناشئة والمشاريع الريادية من خلال توفير مجموعة متكاملة من الموارد والخدمات. تعمل هذه المؤسسات كبيئة حاضنة، تقدم الدعم اللوجستي (مثل المساحات المكتبية والمرافق)، والاستشاري (مثل الإرشاد والتوجيه)، والتدريبي (مثل ورش العمل والبرامج التعليمية)، والتشبيكي (مثل ربط رواد الأعمال بالمستثمرين والخبراء)، بهدف تحويل الأفكار المبتكرة إلى شركات قابلة للنمو والاستدامة. تتنوع هذه المؤسسات في نماذج عملها، فبعضها يركز على المراحل المبكرة (الحاضنات)، بينما يركز البعض الآخر على تسريع النمو في مراحل متقدمة نسبيًا (المسرعات).

في إطار هذه الدراسة، تُعرف حاضنات ومسرعات الأعمال إجرائيًا بأنها: الجهات التي تم جمع البيانات منها في مدينة الرياض، والتي يعمل بها الكادر الإداري والوظيفي الذي شملته عينة الدراسة. هذه الجهات تقدم خدمات دعم متنوعة لرواد الأعمال والمشاريع الناشئة بهدف مساعدتهم على النمو والتطور، وتشمل خدماتها جوانب إدارية وتنظيمية مباشرة وغير مباشرة يتم تقييم مستوى

الإبداع فيها وجودة الخدمات المقدمة من خلال وجهة نظر الكادر العامل. وبالتالي، فإن أي ممارسة إدارية أو خدمة مقدمة داخل هذه المؤسسات التي تندرج تحت نطاق الإبداع الإداري أو جودة الخدمات وفقاً للتعريفات الإجرائية للمتغيرين في هذه الدراسة، تقع ضمن نطاق "حاضنات ومسرعات الأعمال" بالمعنى الإجرائي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

المحور الأول: الدراسات السابقة

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

يُشكّل هذا الفصل حجر الزاوية الذي تركز عليه الدراسة الحالية، فهو يقدم خلفية نظرية شاملة ويسلط الضوء على أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. يهدف هذا الإطار إلى بناء فهم عميق للمفاهيم الأساسية للدراسة، وهي الإبداع الإداري وجودة الخدمات، وتوضيح العلاقة المحتملة بينهما. كما يستعرض هذا الفصل أبرز النظريات والنماذج التي تناولت هذين المتغيرين، ويحلل النتائج التي توصلت إليها الأبحاث السابقة في سياقات مختلفة، مع التركيز على أهم الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لملئها في سياق حاضرات ومسرعات الأعمال. سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين: الأول يتناول الإطار النظري للمتغيرات، والثاني يستعرض الدراسات السابقة وتحليلها.

المحور الأول: الدراسات السابقة

يُقدم هذا الجزء استعراضاً للدراسات الأكاديمية السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بهدف بناء أساس معرفي متين، وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها. يُسهم هذا الاستعراض في توضيح السياقات البحثية المختلفة التي تناولت الإبداع الإداري وجودة الخدمات، مما يعزز فهم الأبعاد المتداخلة لهذه العلاقة.

أولاً: الدراسات العربية

تُبرز الدراسات العربية مجموعة من الأبعاد والتأثيرات المرتبطة بالإبداع الإداري وجودة الخدمات في سياقات متنوعة، مما يُشكل أساساً تحليلياً مهماً للدراسة الراهنة.

- هدفت دراسة **الراجحي والسكران (2024)**، التي أُجريت في المملكة العربية السعودية، إلى تحديد أثر القيادة الإبداعية في تطوير جودة الخدمات الصحية ضمن مستشفيات القطاع

الخاص بمدينة الرياض. اتبع الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، واستُخدمت استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة قوامها 320 من العاملين في الإدارة والقطاعات الصحية بتلك المستشفيات. كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين القيادة الإبداعية وأبعاد جودة الخدمات الصحية. فضلاً عن ذلك، أشارت الدراسة إلى أن القيادة الإبداعية تُعد محدداً رئيساً في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يُبرز أهمية تبني الممارسات القيادية التي تُشجع الابتكار في القطاع الخدمي.

- استهدفت دراسة **الحمد والفضلي (2023)**، التي نُفذت في الكويت، قياس تأثير الابتكار التنظيمي في الأداء بالمؤسسات الحكومية، مع التركيز على العلاقة بين أبعاد الابتكار وجودة الخدمات العامة. طبق الباحثان المنهج الكمي الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على استبانة وُزعت على عينة عشوائية مكونة من 250 موظفاً من مختلف الجهات الحكومية. أظهرت النتائج أن الابتكار التنظيمي، بمختلف أبعاده، يُسهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة، حيث كان للابتكار في العمليات والابتكار الإداري تأثير إيجابي ومباشر في رضا المتعاملين عن مستوى الخدمات.

- جاءت دراسة **الغامدي والدوسري (2023)**، المنفذة في المملكة العربية السعودية، لبحث العلاقة بين الثقافة التنظيمية المحفزة للإبداع وقدرة الجامعات السعودية على تحسين جودة خدماتها التعليمية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ووجهت استبانة لقياس الإدراك لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعات مختلفة بلغ عددها 400 مشارك. بيّنت النتائج أن وجود ثقافة تنظيمية تدعم المخاطرة وتشجع تبادل الأفكار وتقبل التغيير، يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة للطلبة، مما يؤكد أهمية الجانب الثقافي كعامل مساند للإبداع الإداري.

- تناولت دراسة **الحربي والعنزي (2022)**، في سياق الأردن، تأثير الرقابة التنظيمية في جودة الخدمات المقدمة ضمن البنوك التجارية الأردنية. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من عينة بلغت 350 من موظفي الإدارات الوسطى والعليا في عدد من البنوك باستخدام استبانة مُعدة خصيصاً. أسفرت النتائج عن وجود تأثير إيجابي وذي دلالة إحصائية للرقابة التنظيمية، والتي تتضمن القدرة على التكيف وسرعة الاستجابة،

في جودة الخدمات المصرفية. هذا يشير إلى أن المنظمات القادرة على التحرك بمرونة تستطيع تلبية متطلبات العملاء بشكل أفضل، وهو ما يرتبط بجوهر الإبداع الإداري الموجه نحو التكيف.

- استعرضت دراسة **الزبيدي والعبادي (2021)**، في البيئة العراقية، أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الاتصالات. شمل التحليل تأثير أبعاد الابتكار في جودة الخدمات كعامل مساهم في هذه الميزة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة المستجيبة 200 موظفًا في شركات الاتصالات، جُمعت البيانات منهم باستبانة. أشارت النتائج إلى أن الإبداع في المنتجات والعمليات، وكذلك الإبداع في الإدارة والتنظيم، يُساهم بشكل كبير في بناء ميزة تنافسية للمنظمة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مؤكدة على أهمية الابتكار الإداري تحديدًا في سياق الخدمات.

- أجريت دراسة **عبدالجليل وعبدالقادر (2021)**، في مصر، بهدف فحص العلاقة بين المناخ التنظيمي المبتكر وقدرة الفنادق المصرية على تحسين جودة خدماتها السياحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجُمعت البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة من العاملين في عدة فنادق، بلغ عددهم 280 مشاركًا. توصلت النتائج إلى أن المناخ التنظيمي الذي يدعم المخاطرة المحسوبة، ويوفر الدعم للمبادرات الجديدة، يُساهم بفاعلية في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للسياح، مما يُظهر العلاقة التكاملية بين البيئة التنظيمية المحفزة والقدرة على تقديم خدمات عالية الجودة.

- فحصت دراسة **العتيبي والشمراني (2020)**، التي ركزت على المملكة العربية السعودية، تأثير الابتكار في تطوير خدمات المؤسسات التعليمية في منطقة الرياض. تبنت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على استبانة كأداة رئيسة شملت عينة من القيادات الأكاديمية والإدارية في عدد من الجامعات والمعاهد التعليمية الحكومية بلغ عددها 220 فردًا. توصلت النتائج إلى أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين ممارسة الابتكار، سواء كان ابتكارًا في المناهج أو في الأساليب الإدارية لتقديم الخدمات، وبين تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب والمجتمع، مما يسلط الضوء على الدور الإيجابي للإبداع الإداري في الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

تُسلط الدراسات الأجنبية الضوء على أثر الابتكار والإبداع الإداري في تعزيز جودة الخدمات في قطاعات وصناعات متنوعة، وتقدم رؤى إضافية تكمل ما تُقدمه الدراسات العربية في هذا المجال.

- في دراسة أُجريت في سنغافورة عام 2024، هدف **بارك ولينغ (Ling, 2024 & Park)** إلى فحص العلاقة بين الابتكار الإداري والأداء التشغيلي في الشركات الناشئة التقنية. استخدم الباحثان المنهج الكمي التحليلي، واعتمدت استبانة إلكترونية لجمع البيانات من عينة شملت 310 مديرين ورواد أعمال في شركات ناشئة. أشارت النتائج إلى أن الممارسات الإدارية المبتكرة، مثل تطبيق نماذج اتخاذ قرار لامركزية وأساليب إدارة فرق عمل رشيقة، كان لها تأثير إيجابي ملموس في تحسين كفاءة العمليات وجودة المخرجات التشغيلية، مما يُعزز فهماً لأثر الابتكار الإداري في سياقات قيادة الأعمال الديناميكية.

- سعت دراسة **تان وغوتام (Gautam, 2023 & Tan)**، التي أُجريت في الهند، إلى تقييم دور الثقافة التنظيمية المبتكرة في تعزيز جودة خدمات شركات تطوير البرمجيات. تبنت الدراسة المنهج المختلط (الكمي والنوعي)، واستخدمت الاستبانة والمقابلات لجمع البيانات من عينة مكونة من 285 مطور برمجيات ومدير فريق. كشفت النتائج الكمية عن وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية التي تشجع الابتكار وتبادل المعرفة وبين جودة البرمجيات والخدمات المتعلقة بها كما يدركها العملاء. في حين أظهرت المقابلات كيف تُسهم هذه الثقافة في تذليل العقبات البيروقراطية وتعزيز الاستجابة لمتطلبات العملاء، مما يعكس تأثيراً مباشراً في جودة الخدمة.

- استهدفت دراسة **لي وسو (Soh, 2022 & Lee)**، المنفذة في كوريا الجنوبية، تحديد العلاقة بين الابتكار في الممارسات الإدارية والأداء المالي وجودة خدمات الفنادق الفاخرة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت استبانة لجمع البيانات من 415 موظفاً في خطوط الخدمة والإدارات المختلفة للفنادق المستهدفة. توصلت النتائج إلى أن الابتكارات في أنظمة إدارة الموارد البشرية وعمليات خدمة العملاء، بالإضافة إلى تبني التقنيات الجديدة في الإدارة التشغيلية، قد ارتبطت بشكل كبير بتحسين تجربة النزلاء وزيادة مستويات رضاهم

عن جودة الخدمات، مما يُبرز دور الابتكار الإداري في تعزيز الجانب التنافسي للمنظمات الخدمية.

- بحث كيم وجونسون (Johnson, 2022 & Kim)، في سياق الولايات المتحدة الأمريكية، تأثير المرونة التنظيمية في قدرة المؤسسات التعليمية على تقديم خدمات تعليمية مبتكرة وعالية الجودة خلال فترات الأزمات (مثل الجائحة). استخدمت الدراسة المنهج النوعي من خلال إجراء مقابلات معمقة مع 50 قياديًا أكاديميًا وإداريًا في عدد من الجامعات والكليات. أشارت التحليلات إلى أن المؤسسات التي تتمتع بهياكل تنظيمية مرنة وإجراءات إدارية قابلة للتكيف كانت أكثر قدرة على الابتكار في طرائق التدريس وتقييم الطلبة وتوفير الدعم الأكاديمي عن بعد، مما انعكس بشكل إيجابي في استمرارية وجودة الخدمات التعليمية المقدمة على الرغم من التحديات غير المسبقة.

- في دراسة استطلاعية أجريت في ألمانيا، هدفت دراسة مولر وشميدت (Müller & Schmidt, 2021) إلى تحديد مستوى تبني الإبداع الإداري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى ارتباط ذلك بجودة العلاقات مع الموردين والشركاء. استخدمت الدراسة منهج المسح، واعتمدت على استبانة وُجّهت إلى 380 مديرًا وموظفًا في أدوار إدارية مختلفة في الشركات المستهدفة. كشفت النتائج أن الشركات التي تُشجع على تطوير العمليات الإدارية وتبني أنظمة اتصال داخلية مبتكرة تتمتع بعلاقات أقوى وأكثر كفاءة مع شبكاتها الخارجية، مما ينعكس بشكل غير مباشر في سلسلة تقديم الخدمات وقدرة الشركة على الاستجابة لاحتياجات السوق بكفاءة، وبالتالي التأثير في الجودة.

- تناول خان وزملاؤه (Khan et al., 2021)، في بحث أُجري بباكستان، تأثير الإبداع في الخدمات والإبداع الإداري في الأداء المستدام لشركات الضيافة. اعتمد الباحثون على المنهج الكمي، وجمعت البيانات من عينة مكونة من 405 من مديري الفنادق والعاملين فيها باستخدام استبانة مُصممة لقياس الابتكار الإداري والخدمي والأداء المستدام. أشارت النتائج إلى أن الإبداع الإداري، والذي يشمل ابتكارات في استراتيجيات الإدارة وأنظمة الموارد البشرية والهياكل التنظيمية، يُسهم بشكل ملموس في تعزيز القدرات التي تمكّن شركات الضيافة من

تقديم خدمات ذات جودة أعلى وبشكل مستدام بيئيًا واجتماعيًا، مما يُبرز أهمية الإبداع في إدارة العمليات اليومية لتعزيز جودة الأداء الشامل.

- درست إيستن وميلر (Miller, 2020 & Easton)، في كندا، دور التفكير النقدي ومهارات حل المشكلات لدى الإدارة الوسطى في دفع الابتكار التنظيمي في القطاع العام. استخدمت الدراسة المنهج النوعي، واعتمدت على مقابلات مركزة مع 30 مديرًا من مستويات إدارية مختلفة في عدة دوائر حكومية. أظهر تحليل البيانات أن القدرة على التفكير بشكل نقدي وتحدي الوضع الراهن، بالإضافة إلى امتلاك مهارات قوية في تحديد المشكلات وتطوير حلول مبتكرة، تمثل عوامل حاسمة في تمكين التغيير الإداري وتطبيق الأساليب الجديدة في تقديم الخدمات الحكومية، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وسرعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وبالتالي التأثير بشكل مباشر في جودة الخدمات الحكومية.

ثالثاً: تعقيب عام على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة، التي استُعرضت في الأقسام الماضية، موضوعات ذات صلة قوية بالدراسة الحالية، وركزت بشكل أساسي على العلاقة بين جوانب مختلفة من الابتكار والإبداع وبين جودة الخدمات أو الأداء المؤسسي في سياقات متنوعة وبلدان متعددة. يُلاحظ من مجمل هذه الدراسات وجود قناعة راسخة بأهمية الابتكار، سواء كان ابتكارًا في الخدمات (Gautam, & Tan, 2023) أو في العمليات (Al-Abbadi, 2021 & Zubaidi؛ Schmidt, 2021 & Müller)، وأهمية الإبداع التنظيمي (Al-Hamad & Al-Fadhli, 2023؛ Al-Abbadi, 2021 & Zubaidi) أو الإداري (Khan et al., 2021) أو القيادي (Al-Sukran, 2024 & Al-Rajhi) في تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء أو المستفيدين.

تتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في جوانب جوهرية عديدة. أولاً، تتفق جميعها على أهمية المتغيرين الرئيسيين للدراسة: الإبداع/الابتكار من جهة، وجودة الخدمات أو ما يعادلها من مؤشرات الأداء من جهة أخرى، وتؤكد على العلاقة الإيجابية المتوقعة بينهما. فقد أشارت دراسات مثل الراجحي والسكران (2024)، الحمد والفضلي (2023)، الغامدي والدوسري (2023)، الحربي والعنزي (2022)، الزبيدي والعبادي (2021)، وعبدالجليل وعبدالقادر (2021)، وكذلك بارك ولينغ (2024)، تان وغوتام (2023)، لي وسو (2022)، وخان وزملاؤه (2021)، جميعها إلى وجود

ارتباط أو تأثير إيجابي للابتكار والإبداع بمختلف أشكاله في الأداء أو جودة الخدمات. كما تتفق الدراسة الحالية مع توجه العديد من هذه الدراسات في اعتماد المنهج الكمي لتحليل العلاقة بين المتغيرات (الراجحي والسكران، 2024؛ الحمد والفضلي، 2023؛ الغامدي والدوسري، 2023؛ الحربي والعنزي، 2022؛ الزبيدي والعبادي، 2021؛ عبدالجليل وعبدالقادر، 2021؛ بارك ولينغ، 2024؛ لي وسو، 2022؛ خان وزملاؤه، 2021).

أما عن جوانب الاختلاف، فتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في سياق التطبيق ونطاق التحليل. فبينما ركزت بعض الدراسات على قطاعات خدمية مختلفة كالرعاية الصحية (الراجحي والسكران، 2024)، الجامعات (الغامدي والدوسري، 2023؛ العتيبي والشمrani، 2020؛ Johnson, 2022 & Kim)، البنوك (الحربي والعنزي، 2022)، شركات الاتصالات (الزبيدي والعبادي، 2021)، الفنادق (عبدالجليل وعبدالقادر، 2021؛ Soh, 2022 & Lee؛ Khan et al., 2021)، أو الشركات الناشئة التقنية بشكل عام (Ling, 2024 & Park).

تتخصص هذه الدراسة الحالية في بيئة **حاضنات ومسرعات الأعمال**. هذه البيئة لها خصائصها الفريدة من حيث نوعية المستفيدين (رواد الأعمال والشركات الناشئة) وطبيعة الخدمات المقدمة (احتضان، تسريع، استشارات، تدريب، شبكات، تمويل) والأهداف التي تسعى لتحقيقها (دعم نمو الشركات، تحويل الأفكار إلى مشاريع)، مما يجعل فهم أثر الإبداع الإداري في جودة خدماتها يتطلب دراسة متخصصة. علاوة على ذلك، تتفرد هذه الدراسة بتركيزها الجغرافي على حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، وهو ما يوفر سياقاً محلياً ذا أهمية خاصة بالنظر إلى النمو المتسارع الذي يشهده قطاع ريادة الأعمال في المملكة (منشآت، 2021). على المستوى التحليلي، تختلف الدراسة أيضاً عن بعض الدراسات السابقة في تحليل أثر أبعاد محددة للإبداع الإداري في أبعاد محددة لجودة الخدمات، بخلاف بعض الدراسات التي قد تتناول العلاقة الكلية (على سبيل المثال، Khan et al., 2021 تناول الابتكار الإداري ككل)، أو تركز على عوامل أخرى مؤثرة مثل الثقافة التنظيمية (الغامدي والدوسري، 2023؛ Gautam, 2023 & Tan) أو الرقابة التنظيمية (الحربي والعنزي، 2022؛ Johnson, 2022 & Kim). كما تركز دراسة إيستن وميلر (Miller, & Easton, 2020) بشكل خاص على دور التفكير النقدي وحل المشكلات كجزء من الإبداع، وهو ما يتفق مع بعدين مهمين في دراستنا ولكنه لم يربطهما مباشرة بجودة الخدمات بالضرورة.

من هذا المنطلق، تبرز الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة لسدها. على الرغم من شيوع مفاهيم الابتكار والإبداع وجودة الخدمات في أدبيات إدارة الأعمال، إلا أن دراسة الأثر المباشر للإبداع الإداري، بأبعاده التفصيلية (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية)، في **جودة خدمات حاضنات ومسرعات الأعمال**، ضمن سياق مدينة الرياض، تُعد مجالاً غير مُغطى بشكل كافٍ في الدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية التي تمت مراجعتها. لا يوجد في الدراسات المستعرضة ما يتناول بشكل شمولي وتحليلي هذا التفاعل المحدد للمتغيرات وفي هذا الموقع الجغرافي الحيوي.

لقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بشكل كبير، فقد قدمت إطاراً مفاهيمياً راسخاً حول تعريف متغيرات الدراسة وتحديد أبعادها، كما هو الحال في تبني نموذج SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) أو مفاهيم الإبداع الإداري والتنظيمي (Crossan & Apaydin, 2010؛ Farr, 1990 & West؛ Moosa, 2023 & Al-Dhaafri). كما استلهمت من المناهج والأدوات البحثية المستخدمة في الدراسات السابقة لتصميم المنهج المناسب وأداة جمع البيانات لهذه الدراسة. علاوة على ذلك، شكلت النتائج الإيجابية التي توصلت إليها معظم الدراسات السابقة حول العلاقة بين الابتكار وجودة الخدمات دليلاً تجريبياً مهماً يؤيد أهمية الظاهرة المدروسة ويوفر أرضية لصياغة فرضيات الدراسة الحالية. فقد قدمت هذه الدراسات مؤشرات حول أنواع الابتكارات أو جوانب الإبداع التي يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي.

أما عن الجوانب المميزة للدراسة الحالية، فإنها تكمن في تركيزها الفريد على **حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض** كبيئة للدراسة، وهو سياق ذو خصوصية متنامية يستلزم بحثاً مخصصاً. كما أن تحليلها لأثر كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري الأربعة المحددة (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) في جودة الخدمات كمتغير كلي سيوفر فهماً أعمق للآليات التي يعمل من خلالها الإبداع الإداري على تحسين الجودة في هذا النوع من المؤسسات، مما يُمكن من تحديد أولويات التطوير والتحسين بشكل أكثر دقة وعلمية مقارنة بالدراسات التي تتناول الإبداع كمتغير إجمالي. إن هذه الدراسة، في محاولة لسد الفجوة البحثية المحددة، تُقدم مساهمة نظرية وعملية مهمة للمجال البحثي وتطبيقاته في قطاع دعم ريادة الأعمال في المملكة.

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

يُقدم هذا الجزء إطارًا نظريًا مفصلاً للمتغيرات الرئيسية في الدراسة، وهما الإبداع الإداري وجودة الخدمات. يهدف هذا التناول إلى ترسيخ الفهم المفاهيمي لهذه المتغيرات، وتحديد أبعادها، واستكشاف أهميتها في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، مما يُسهم في بناء خلفية نظرية متينة تدعم التحليل التجريبي.

المبحث الأول: الإبداع الإداري

يُشكل **الإبداع** ركيزة أساسية في عالم الأعمال المعاصر، فهو ليس مجرد خيار استراتيجي، بل يُعد ضرورة حتمية للبقاء والنمو في ظل التغيرات المتسارعة والبيئات التنافسية الشديدة (OECD, 2021). ينبثق من مفهوم الإبداع الأوسع نطاقًا مفهوم الإبداع الإداري، والذي يركز على الجوانب غير التقنية للابتكار، أي تلك المرتبطة بتحسين عمليات الإدارة والهياكل التنظيمية والثقافة المؤسسية. هذا النوع من الإبداع له تأثيرات عميقة في قدرة المنظمة على التكيف والاستجابة للتحديات الداخلية والخارجية، ويُعد عنصرًا محوريًا في تعزيز الأداء العام وتحقيق الأهداف الاستراتيجية (Damanpour & Aravind, 2022). في سياق المؤسسات الداعمة لريادة الأعمال مثل حاضنات ومسرعات الأعمال، يكتسب الإبداع الإداري أهمية خاصة؛ فكفاءة وفاعلية الدعم المقدم للشركات الناشئة يعتمدان إلى حد كبير على مدى ابتكار الأساليب والعمليات الإدارية التي تنظم عمل هذه المؤسسات وتفاعلها مع المستفيدين.

يُعرف **الإبداع الإداري** بأنه: تطبيق طريقة جديدة أو محسنة لتنظيم الأعمال، أو إقامة علاقات خارجية، أو تنفيذ استراتيجيات الإدارة والقيادة (OECD, 2018). بمعنى آخر، هو التغيير الإيجابي الذي يحدث في آليات عمل الإدارة لزيادة فعاليتها وقدرتها على تحقيق أهدافها بشكل أفضل (العطوي والرفاعي، 2019). يختلف الإبداع الإداري عن ابتكار المنتج أو الخدمة؛ فالأول يتعلق بتحسين الكيفية التي تُدار بها المنظمة وكيف تُنظم مواردها وعملياتها، في حين يتعلق الآخر بتطوير ما تُقدمه المنظمة من منتجات أو خدمات للأسواق (Damanpour & Aravind, 2022). على مر الزمن، تطور فهم الإبداع الإداري ليتجاوز مجرد التغيرات الهيكلية، ليشمل الابتكار في النماذج الإدارية،

وعمليات اتخاذ القرار، وأنظمة المكافآت والتقييم (Volberda, Van den Bosch, & Mihalache, 2021).

تتجلى أهمية الإبداع الإداري في قدرته على تحسين الأداء التنظيمي بمختلف جوانبه. فهو يُسهم في زيادة الكفاءة من خلال تبني عمليات إدارية أكثر بساطة وسرعة، كما يُعزز من الفاعلية بتمكين المنظمة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل أفضل (OECD, 2021). إضافة إلى ذلك، يُعد الإبداع الإداري عنصرًا حيويًا في بناء الميزة التنافسية للمنظمات الخدمية؛ فالإدارة الأكثر ابتكارًا تُمكن من التكيف السريع مع التغيرات في البيئة وتلبية متطلبات المستفيدين بطرق غير تقليدية، مما يميزها عن منافسيها (Coombs & Tether, 2017). كما أن تبني ممارسات إدارية مبتكرة يُعزز من ثقافة الابتكار الشامل داخل المنظمة، مما يشجع العاملين على تقديم الأفكار الجديدة والمساهمة في تحسين العمليات وتقديم الخدمات (سعيدة وفارس، 2020). ويؤدي الإبداع الإداري دورًا محوريًا في تطوير قدرات القيادة وفرق العمل، فالممارسات الإدارية المبتكرة غالبًا ما تتضمن تطوير أساليب جديدة في التوجيه، والتحفيز، وتنمية المهارات، مما ينعكس إيجابًا في رأس المال البشري للمنظمة (Albrecht, 2023).

تتعدد أبعاد الإبداع الإداري التي يمكن التركيز عليها، وتعتمد بشكل كبير على السياق التنظيمي ونطاق التغيير المنشود (Crossan & Apaydin, 2010). في هذه الدراسة، سيتم التركيز على الأبعاد التي تبدو وثيقة الصلة بعمليات الإدارة وتأثيرها في جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال. البُعد الأول هو التفكير النقدي، والذي يُعد القدرة على تحليل وتقييم المعلومات المعقدة واتخاذ قرارات مستنيرة استنادًا إلى أدلة منطقية (Kuncel et al., 2021). فالإدارة التي تُشجع التفكير النقدي في تقييم الأداء وتصميم البرامج يمكن أن تحدد بشكل أفضل احتياجات المستفيدين وتحدياتهم. يرتبط بهذا حل المشكلات، وهو القدرة على تحديد الصعوبات، وفهم أسبابها الجذرية، وتطوير حلول جديدة وفعالة لها (Dorst & Cross, 2021). فالإدارة المبتكرة لا تتوقف عند تحديد المشكلة، بل تبذل في إيجاد الحلول التي تُحسن تجربة المستفيدين وتُسهل تقديم الدعم لهم. بُدع آخر ذو أهمية هو تطوير العمليات، أي تبني طرق وإجراءات جديدة أو محسّنة في أداء المهام اليومية والإدارية (OECD, 2018). الابتكار في عمليات القبول، والتقييم الدوري، والتواصل، وتنظيم الفعاليات ضمن حاضنات ومسرعات الأعمال يمكن أن يزيد من كفاءتها وفعاليتها، مما يؤثر بشكل مباشر في سرعة وجودة

الخدمة المقدمة. أخيرًا، تؤدي الهياكل التنظيمية دورًا مهمًا كبُعد من أبعاد الإبداع الإداري. فالهياكل المرنة والأنظمة التي تُشجع على التواصل المفتوح وتبادل الأفكار بين المستويات الإدارية المختلفة، وبين الإدارة والمستفيدين، تُعزز القدرة على الاستجابة السريعة وتبني الأفكار الجديدة وتحويلها إلى ممارسات إدارية مُحسنة (Robbins & Judge, 2019). الهيكل التنظيمي الذي يُسهل اتخاذ القرارات ويقلل من التعقيدات البيروقراطية يمكن أن يدعم تبني الإبداع الإداري وتطبيقه بفاعلية.

تتأثر عملية تبني وممارسة الإبداع الإداري بمجموعة من المحفزات والمعوقات، والتي قد تكون داخلية أو خارجية. من المحفزات الداخلية، تؤدي الثقافة التنظيمية الداعمة للإبداع، والتي تتسم بتقبل المخاطرة المحسوبة، والتسامح مع الأخطاء (باعتبارها فرصًا للتعلم)، وتشجيع التعاون وتبادل المعرفة، دورًا حاسمًا (سعيدة وفارس، 2020). القيادة التي تدعم وتشجع الإبداع، وتوفر الموارد اللازمة له، وتعمل كنموذج للممارسات المبتكرة، تُعد محفزًا رئيسيًا آخر (Albrecht, 2023). كما أن تصميم الهياكل التنظيمية والأنظمة الإدارية بشكل يُسهل الابتكار، بالإضافة إلى توفير الموارد الكافية، يمكن أن يدعم الإبداع الإداري. على الجانب الآخر، قد تُعيق العوامل البيروقراطية، ومقاومة التغيير من قبل العاملين، ونقص الموارد المتاحة، وثقافة عدم الثقة، تبني الممارسات الإدارية المبتكرة (العطوي والرفاعي، 2019). ومن العوامل الخارجية، يمكن أن تمثل المنافسة الشديدة وحاجة المنظمة إلى التمايز حافزًا للإبداع الإداري، بينما قد تُشكل التشريعات المُقيدة أو نقص الدعم من الجهات الخارجية معوقًا (OECD, 2021). في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، يمكن للضغوط المرتبطة بتحقيق مؤشرات أداء محددة أو جذب تمويل مستمر أن تُشكل حافزًا أو معوقًا اعتمادًا على كيفية إدارتها.

إن تطبيق الإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال يكتسب خصوصية معينة نظرًا لطبيعة مهمتها الداعمة لريادة الأعمال. فالإدارة هنا لا تركز على العمليات الداخلية فحسب، بل تمتد لتشمل كيفية التفاعل الفعال والمبتكر مع المشاريع الناشئة، وكيفية تصميم برامج تُناسب احتياجاتهم المتطورة. على سبيل المثال، قد يُظهر الإبداع الإداري في تصميم آليات اختيار وتقييم المشاريع (OECD, 2019). كذلك، يمكن أن يتجسد في ابتكار طرق جديدة لتقديم الاستشارات والتوجيه الفردي أو الجماعي للمؤسسين، أو في بناء شبكات علاقات فعالة ومبتكرة تُسهل في ربط المشاريع الناشئة بالمستثمرين والخبراء والعملاء المحتملين. الهياكل التنظيمية المرنة تمكن الحاضنات والمسرعات من

التكيف بسرعة مع التغيرات في النظام الإيكولوجي لريادة الأعمال واستيعاب التقنيات والنماذج الجديدة (منشآت، 2021). هذا التأكيد على الإبداع الإداري في هذا السياق يدعم مباشرة المهمة الأساسية لحاضنات ومسرعات الأعمال في تمكين الابتكار في المشاريع التي تدعمها.

خلاصة القول، يُعد الإبداع الإداري بُعدًا حاسمًا في تطور الأداء المؤسسي والخدمي. يتجاوز مفهومه التغيرات التقنية ليشمل آليات الإدارة وعملياتها وهياكلها. يتميز بأبعاد متعددة مثل التفكير النقدي، وحل المشكلات، وتطوير العمليات، والهياكل التنظيمية. تُحفز ممارسته عوامل داخلية وخارجية متعددة، وتواجه بعض المعوقات. في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، تكمن أهميته في قدرته على دعم الأساليب المبتكرة في التفاعل مع المشاريع الناشئة وتقديم خدمات عالية الجودة تلبي متطلباتهم الفريدة. هذا الفهم العميق للإبداع الإداري يُشكل أساسًا متينًا للانتقال إلى تحليل دوره في التأثير في جودة الخدمات، وهو ما سيتناوله المبحث القادم.

المبحث الثاني: جودة الخدمات

في بيئة اقتصادية تتسم بتزايد أهمية قطاع الخدمات، أصبحت **جودة الخدمات** عنصرًا حاسمًا في نجاح المؤسسات وقدرتها على البقاء والازدهار. فالمنافسة لم تعد تقتصر على تقديم الخدمة بحد ذاتها، بل امتدت لتشمل كيفية تقديمها ومستوى القيمة التي يشعر بها المستفيد (غنائم وخليفات، 2022). في سياق مؤسسات دعم ريادة الأعمال كحاضنات ومسرعات الأعمال، تُشكل جودة الخدمات المقدمة لرواد الأعمال والمشاريع الناشئة عاملاً فاصلاً في مدى فاعلية هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها وتمكين هذه الشركات من النمو والتوسع. فالخدمات ذات الجودة العالية تُعزز ثقة المستفيدين، وتسهم في بناء سمعة قوية للحاضنة أو المسرعة، وتجعلها وجهة مفضلة للابتكار وريادة الأعمال (هيكل وبوجندة، 2018).

يُعرف مفهوم **جودة الخدمات** بأنه مدى التوافق بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي للخدمة التي يتلقونها (Parasuraman et al., 1988). وقد قدمت الأدبيات تعريفات متنوعة لجودة الخدمات، إلا أن جوهرها يتمثل في الحكم الذي يصدره المستفيد على مدى تفوق الخدمة أو نقصها، استناداً إلى تقييمه لتجربته (Grönroos, 2021). وتُعد جودة الخدمة مفهوماً متعدد الأبعاد، يختلف عن جودة السلع التي يمكن قياسها غالباً بمواصفات مادية موضوعية. تُظهر الخدمات خصائص فريدة مثل اللا ملموسية (صعوبة لمس الخدمة أو رؤيتها قبل شرائها)، والتزامن (إنتاج الخدمة واستهلاكها

يحدثان غالبًا في آن واحد)، وعدم التجانس (تختلف تجربة الخدمة من وقت لآخر أو من مقدم لآخر)، والقابلية للفناء (لا يمكن تخزين الخدمة)، وهذه الخصائص تُعقد عملية إدارة الجودة وقياسها في سياق الخدمات (Zeithaml et al., 2018).

لا تقتصر أهمية **جودة الخدمات** على بناء علاقات قوية مع المستفيدين وتعزيز ولائهم فحسب، بل تمتد لتشمل جوانب استراتيجية أخرى. فالخدمات عالية الجودة تُساهم بشكل مباشر في تحقيق رضا العملاء، والذي بدوره يُشكل عاملاً مهماً في بناء السمعة الإيجابية للمنظمة والتسويق الشفهي الإيجابي (الأخرس وبسام، 2023). وفي بيئة حاضنات ومسرعات الأعمال، تُعد سمعة المؤسسة في السوق عاملاً جاذباً لرواد الأعمال الموهوبين والمستثمرين، مما ينعكس في قدرة الحاضنة أو المسرعة على انتقاء المشاريع الواعدة وتحقيق أهدافها في دعم النظام الإيكولوجي لريادة الأعمال. علاوة على ذلك، يمكن لجودة الخدمات أن تؤثر في الأداء المالي والاستمرارية للمؤسسة؛ فالمستفيدون الراضون هم أكثر عرضة لتجديد الاشتراكات، والاستفادة من خدمات إضافية، أو حتى تقديم الدعم المعنوي والمالي للمؤسسة في المستقبل (مؤتمر، 2018). وتُعد جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال مساهمة مباشرة في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية التي تركز على دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة والناشئة وتنمية قطاع الابتكار (منشآت، 2021).

للتعامل مع الطبيعة متعددة الأبعاد **لجودة الخدمات**، طُورت نماذج مختلفة لقياسها. من أبرز هذه النماذج والأكثر استخداماً وشهرة نموذج SERVQUAL، الذي يُعرف جودة الخدمات من خلال مقارنة توقعات العميل قبل الخدمة بإدراكه الفعلي لها بعد تلقيها، وذلك عبر خمسة أبعاد رئيسية (Parasuraman et al., 1988). على الرغم من بعض الانتقادات الموجهة للنموذج، إلا أن أبعاده لا تزال تُشكل إطاراً قوياً لفهم جوانب جودة الخدمات وما زالت تُستخدم وتُختبر في دراسات حديثة في سياقات مختلفة (Grönroos, 2021). الأبعاد الخمسة هي:

- **الموثوقية (Reliability):** تُعد القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق، وإنجاز العمل بشكل صحيح من أول مرة (Zeithaml et al., 2018). في حاضنات ومسرعات الأعمال، تظهر الموثوقية في مدى التزام المؤسسة بالجدول الزمني للبرامج، ودقة المعلومات المقدمة في ورش العمل أو الاستشارات، وتنفيذ الوعود المقدمة للمشاريع المحتضنة/المسرعة.

• **الاستجابة (Responsiveness):** تعكس استعداد مقدمي الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة وفورية دون تأخير (Zeithaml et al., 2018). تُعد سرعة تجاوب الفريق الإداري والمستشارين مع استفسارات ومشاكل رواد الأعمال مؤشراً مهماً لهذا البعد في سياق الدراسة الحالية.

• **الضمان (Assurance):** يتعلق بمعرفة الموظفين ولباقاتهم، وقدرتهم على بناء الثقة والمصداقية لدى العميل (Zeithaml et al., 2018). تُعد الخبرة والمعرفة لدى فريق الحاضنة/المسرعة، وقدرتهم على تقديم مشورات موثوقة، واحترامهم للسرية والمهنية، جوانب أساسية لهذا البعد.

• **التعاطف (Empathy):** يعني توفير الاهتمام الفردي والشخصي للعملاء، ومحاولة فهم احتياجاتهم الخاصة (Zeithaml et al., 2018). في حاضنات ومسرعات الأعمال، يُظهر التعاطف من خلال تخصيص الدعم ليناسب احتياجات كل مشروع ناشئ على حدة، والاهتمام بتحدياتهم الفريدة، وتوفير بيئة داعمة تُشعرهم بأنهم جزء من مجتمع مساند.

• **الماديات الملموسة (Tangibles):** تشمل المظهر المادي للمرافق والمعدات والموظفين، وكذلك مواد الاتصال المكتوبة والمرئية (Zeithaml et al., 2018). على الرغم من أن هذا البعد قد يبدو أقل أهمية من الأبعاد الأخرى في بعض السياقات، إلا أنه في حاضنات ومسرعات الأعمال يمكن أن يؤثر المظهر الاحترافي لمساحات العمل، وحداثة التجهيزات التقنية، والمنشورات الترويجية، في الإدراك الأولي لجودة المؤسسة.

يُعد قياس **جودة الخدمات** عملية معقدة بسبب خصائص الخدمات المذكورة آنفاً. وقد استخدم الباحثون أدوات متنوعة تتضمن المقاييس المستندة إلى نموذج الفجوة (مثل SERVQUAL) والتي تركز على مقارنة التوقعات بالإدراك، أو المقاييس القائمة على الأداء المدرك فقط (SERVPERF)، أو المقاييس التي تُطور خصيصاً لسياقات محددة. تُشكل عملية جمع البيانات من المستفيدين وتقييم مدى توافق إدراكهم مع توقعاتهم أمراً ضرورياً لفهم جودة الخدمات من منظورهم الفعلي. يُعزى اختيار الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات في هذه الدراسة إلى شموليتها في تغطية جوانب مختلفة تُشكل تجربة الخدمة لدى المستفيد، وقابليتها للتطبيق في سياق خدمات حاضنات ومسرعات الأعمال.

تقدم حاضنات ومسرعات الأعمال مجموعة متنوعة من الخدمات المصممة لدعم المشاريع الناشئة، تشمل على سبيل المثال لا الحصر: توفير مساحات عمل مجهزة (shared workspaces)، وبرامج تدريبية مكثفة (acceleration programs)، وخدمات توجيه وإرشاد (mentorship)، وربط بشبكات خبراء ومستشارين ومستثمرين (connections & networking)، وتقديم المساعدة في الحصول على التمويل (funding access). إن جودة كل من هذه الخدمات تُؤثر بشكل مباشر في تجربة المشروع الناشئ ونجاحه (مؤتمر، 2018). فالبرامج التدريبية يجب أن تكون ذات محتوى محدث وعالي الجودة (الموثوقة)، وأن تُقدم بمرونة وتلبي الاحتياجات الفورية للشركات (الاستجابة). أما التوجيه والإرشاد فيتطلب كفاءة ولباقة المرشدين (الضمان)، وفهمهم العميق لتحديات المشروع المحدد (التعاطف). بينما تتأثر خدمات توفير مساحات العمل والمرافق بشكل كبير بالجانب المادي الملموس. لذا، فإن تقييم جودة الخدمات في هذه المؤسسات يتطلب النظر إلى هذه الأبعاد من وجهة نظر المستفيدين الذين يخوضون هذه التجربة بشكل يومي أو مستمر.

ختامًا للمبحث الثاني، يُمكن القول إن جودة الخدمات تُمثل عنصرًا حيويًا للمؤسسات في العصر الحديث، ولها أهمية خاصة في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال نظرًا لدورها المحوري في دعم المشاريع الناشئة. يتسم مفهوم جودة الخدمات بالتعقيد نظرًا لخصائص الخدمة الفريدة، ويُمكن فهمها وقياسها من خلال نماذج متعددة الأبعاد مثل نموذج SERVQUAL الذي يُحدد خمسة أبعاد أساسية. يُقدم هذا المبحث الأساس النظري اللازم لفهم المتغير التابع في الدراسة وتهيئةً للانتقال إلى المبحث التالي الذي سيبحث في العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.

المبحث الثالث: العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات

في حاضنات ومسرعات الأعمال

يُمثل التفاعل بين الممارسات الإدارية والقدرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية محورًا رئيسيًا في أدبيات إدارة الأعمال، لا سيما في المنظمات التي تتسم عملياتها بالتعقيد والتوجه نحو العميل (Adobor, 2023). في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، حيث تلتي الإدارة الاستراتيجية بدعم ريادة الأعمال، تُصبح العلاقة بين الإبداع في الأساليب الإدارية وجودة الخدمات المقدمة لرواد الأعمال والمشاريع الناشئة ذات أهمية قصوى. فجودة الدعم والخدمات التي تتلقاها هذه الشركات

تعتمد بشكل كبير على الكيفية التي تُدار بها المؤسسة الداعمة وكيفية استجابتها لتحديات العمل في بيئة سريعة التغير ومطالبها المتزايدة.

تُفسر عدة أطر نظرية العلاقة بين الإبداع الإداري وقدرة المنظمة على الأداء وتحسين مخرجاتها بما في ذلك **جودة الخدمات**. فنظرية الموارد والمقاربات الكائنة على القدرات (Resource-Based Dynamic Capabilities & View)، على سبيل المثال، ترى أن امتلاك المنظمة لموارد وقدرات فريدة، مثل القدرة على الابتكار الإداري وتطوير العمليات، يُمكنها من بناء ميزة تنافسية يمكن أن تنعكس في جوانب متعددة من الأداء، ومن ضمنها تقديم خدمات بجودة تفوق المنافسين (Teece, 2018). وترتبط القدرات الديناميكية، والتي تشمل قدرة المنظمة على استشعار الفرص والتهديدات، واستيعاب المعرفة الجديدة، وإعادة تشكيل الموارد والعمليات (Volberda et al., 2021)، ارتباطاً وثيقاً بالإبداع الإداري، وتُشكل الآلية التي يمكن للمنظمة من خلالها التكيف بسرعة مع متطلبات العملاء المتغيرة وبالتالي الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمات أو تحسينها. نظرية المنظمة المتعلمة (Learning Organization) أيضاً تُشير إلى أن المنظمات التي تُعزز التعلم الجماعي، وتُشجع على التفكير المفتوح، وتُولد الأفكار وتطبقها في الممارسة، تُصبح أكثر قدرة على التحسين المستمر، بما في ذلك عمليات تقديم الخدمات (أبو تايه وأبو العردات، 2020). ويمكن النظر إلى الإبداع الإداري كإحدى نتائج بناء ثقافة المنظمة المتعلمة، أو كعامل مساهم في تعزيزها.

تُشير الأدبيات إلى آليات متعددة يمكن من خلالها للإبداع الإداري التأثير في **جودة الخدمات**. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يُسهم **التفكير النقدي** لدى القيادة وفرق العمل في حاضنات ومسرعات الأعمال في تحليل دقيق لاحتياجات رواد الأعمال، وفهم التحديات التي يواجهونها بشكل أعمق (Kuncel et al., 2021). هذا الفهم المعزز يُمكن من تصميم برامج وخدمات تلبي تلك الاحتياجات بشكل أفضل، مما يُحسن من الموثوقية والملاءمة (بُعد من أبعاد الجودة). كذلك، فإن القدرة على **حل المشكلات** بأساليب مبتكرة، سواء كانت مشكلات تشغيلية داخل المؤسسة أو مشكلات يواجهها المستفيدون، تؤدي إلى توفير حلول أسرع وأكثر فعالية، وهو ما يُعزز بُعد الاستجابة في جودة الخدمات (Dorst & Cross, 2021). والابتكار في **تطوير العمليات**، مثل تبسيط إجراءات التقديم للبرامج أو تطوير منصات رقمية للتواصل وتقديم الموارد، يمكن أن يُحسن من كفاءة تقديم الخدمات ويقلل من احتمالات الأخطاء، مما يزيد من موثوقية الخدمة ويُسهل الوصول إليها، وينعكس بشكل

إيجابي في الاستجابة (OECD, 2018). أما المرونة في الهياكل التنظيمية والأنظمة الإدارية، فتمكن الحاضنات والمسرعات من التكيف بسرعة مع التغيرات في سوق ريادة الأعمال ومتطلبات الجهات الممولة، مما يسمح لها بتقديم خدمات أكثر تخصيصًا وتلبية للاحتياجات الفردية للمشاريع، وهذا يدعم بُعد التعاطف ويزيد من الشعور بالاهتمام الشخصي لدى المستفيدين (Robbins & Judge, 2019). كما أن الشفافية في الهياكل وتدفق المعلومات قد يزيد من الثقة والمصداقية لدى المستفيدين (بُعد الضمان).

وبهذا الصدد، دعمت العديد من الدراسات السابقة العلاقة الإيجابية بين جوانب الابتكار وجودة الخدمات، على الرغم من اختلاف السياقات التي تناولت فيها هذه الدراسات. فقد أشارت دراسات في قطاعات مختلفة، كالبنوك (الحربي والعنزي، 2022)، والفنادق (عبدالجليل وعبدالقادر، 2021؛ Lee & Soh, 2022)، والجامعات (الغامدي والدوسري، 2023؛ العنبي والشمراي، 2020)، إلى أن الابتكار، سواء كان تنظيميًا أو في الخدمات أو مرتبطًا بالممارسات الإدارية، يؤدي دورًا مهمًا في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة. وعلى وجه التحديد، يمكن الاستفادة من النتائج التي أشارت إلى تأثير الابتكار في العمليات والابتكار الإداري في جودة الأداء أو الخدمات (الزبيدي والعبادي، 2021؛ Müller & Schmidt, 2021)، حيث تُقدم هذه النتائج دعمًا إضافيًا للفرضية بأن الإبداع الإداري يؤدي دورًا مباشرًا ومهمًا. حتى الدراسات التي تناولت عوامل مرتبطة بالإبداع مثل الثقافة التنظيمية المبتكرة (الغامدي والدوسري، 2023؛ Tan & Gautam, 2023) أو القيادة الإبداعية (الراجحي والسكران، 2024)، أشارت إلى تأثير هذه العوامل في جودة الخدمات، مما يمكن تفسيره بأنها تؤثر في الإبداع الإداري الذي بدوره يؤثر في جودة الخدمة.

من منظور نموذجي، يمكن تصور وجود تأثير مباشر للإبداع الإداري، بكافة أبعاده (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية)، في جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال، بمختلف أبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الماديات الملموسة). فالممارسات الإدارية المبتكرة تُعزز قدرة المؤسسة على تقديم خدمات متسقة (الموثوقية)، وسريعة (الاستجابة)، وبناءة على الخبرة والمصداقية (الضمان)، ومخصصة لاحتياجات المستفيدين (التعاطف)، وقد تؤثر أيضًا في كيفية استخدام المرافق والموارد الملموسة بكفاءة. يُظهر النموذج الافتراضي للعلاقة هذا التأثير المتوقع استنادًا إلى الأسس النظرية والدراسات السابقة.

على الرغم من وجود عدد من الدراسات التي ربطت بين مفاهيم الابتكار والإبداع وجودة الخدمات، إلا أن الأدبيات تُظهر فجوة بحثية واضحة في تحديد وتأثير الأثر المباشر للإبداع الإداري تحديداً، بأبعاده المحددة في هذه الدراسة، في جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال وفي سياق مدينة الرياض بالخصوص. تحتاج هذه الفجوة إلى معالجة من خلال دراسة تجريبية تجمع بين خصوصية السياق ودقة تحليل أبعاد المتغيرات، وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

خاتمة الإطار النظري

لقد سعى هذا الإطار النظري إلى بناء أرضية معرفية متينة للدراسة الحالية، من خلال التعمق في مفهومي الإبداع الإداري وجودة الخدمات، وهما المتغيران الرئيسيان قيد البحث. تناول المبحث الأول الإبداع الإداري كمتغير مستقل، موضعاً ماهيته، وأهميته المتزايدة، وأبعاده الرئيسية المتمثلة في التفكير النقدي، وحل المشكلات، وتطوير العمليات، والهياكل التنظيمية، مسلطاً الضوء على دوره في تعزيز الأداء المؤسسي. ثم انتقل المبحث الثاني للحديث عن جودة الخدمات كمتغير تابع، مستعرضاً مفهومها في سياق المنظمات الخدمية مع التركيز على خصائص الخدمة، ومبيهاً أهميتها للمؤسسات، ومفصلاً أبعادها الرئيسية وفق نموذج SERVQUAL والتي تشمل الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والماديات الملموسة، وتطبيقها في بيئة حاضنات ومسرعات الأعمال. أخيراً، بحث المبحث الثالث في العلاقة المحتملة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات، مستعرضاً الأطر النظرية التي تُفسر هذه العلاقة والآليات المحتملة لتأثير الإبداع الإداري في كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات. كما استعرضت نتائج الدراسات السابقة لتأكيد وجود هذه العلاقة، مع التأكيد على الفجوة البحثية المتعلقة بتناول الأثر المحدد للإبداع الإداري، بأبعاده المفصلة، في جودة الخدمات في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. بناءً على هذا الإطار النظري الشامل، ستنقل الدراسة في فصولها التالية إلى الجانب التطبيقي، حيث ستُصمم المنهجية المناسبة والأداة لجمع البيانات، بهدف اختبار الفرضيات المطروحة وتقديم إجابات مستندة إلى الأدلة للتساؤلات البحثية، وذلك لإثراء المعرفة النظرية وتوجيه الممارسات العملية في هذا القطاع الحيوي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

■ تمهيد.

1. **منهج الدراسة.**
2. **مصادر جمع البيانات.**
3. **مجتمع الدراسة وعينتها.**
4. **أداة الدراسة.**
5. **الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.**
6. **طريقة ومعيار تصحيح أداة الدراسة.**
7. **الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.**

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها المطروحة حول أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، كان لا بد من اتباع منهجية بحثية واضحة ومنظمة تمكن من جمع وتحليل البيانات اللازمة بطريقة علمية دقيقة. يوضح هذا الفصل تفاصيل المنهجية المتبعة والإجراءات التي تم اتباعها لتنفيذ الدراسة.

منهج الدراسة

تبنيت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method). يُعد هذا المنهج من المناهج المناسبة لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية، حيث يمكن الباحث من وصف الظاهرة قيد الدراسة كما هي في الواقع (Creswell, 2014). ويتجاوز المنهج الوصفي مجرد الوصف ليشمل تحليل العلاقات بين المتغيرات وتفسير النتائج التي يتم التوصل إليها، وهو ما يتوافق تمامًا مع طبيعة هذه الدراسة التي تسعى إلى وصف مستوى الإبداع الإداري وجودة الخدمات، ثم تحليل العلاقة والتأثير بينهما (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2021). يتيح هذا المنهج قياس المتغيرات باستخدام أدوات كمية وتحليل البيانات إحصائيًا للخروج باستنتاجات حول العلاقات بين المتغيرات، مما يدعم القدرة على الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها بشكل موضوعي. يُعتبر هذا المنهج الخيار الأمثل نظرًا لهدف الدراسة الرئيسي الذي ينصب على تحديد أثر (علاقة تأثير) متغير مستقل في متغير تابع، وهو ما يتطلب قياس وتفسير الارتباطات والاختلافات القائمة (Sekaran & Bougie, 2019).

مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على مصدرين رئيسيين هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وفيما يلي توضيح لذلك:

أولاً: البيانات الأولية (Primary Data)

تُشير إلى البيانات التي جُمعت ميدانيًا من أفراد عينة الدراسة المستهدفة لأول مرة، وتمثلت في الاستجابات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع أداة الدراسة (الاستبيان) على الكادر الإداري والوظيفي في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. تُعد هذه البيانات أساسية لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بقياس مستوى المتغيرين والعلاقة بينهما من منظور الأفراد المعنيين بشكل مباشر بعمليات الإدارة وتقديم الخدمات.

ثانياً: البيانات الثانوية (Secondary Data)

تمثلت في المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر المتاحة مسبقاً، مثل الكتب والدوريات العلمية، ورسائل الماجستير والدكتوراه، ووقائع المؤتمرات، وتقارير المنظمات المتخصصة (مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، وهيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة - منشآت)، بالإضافة إلى قواعد البيانات الأكاديمية المختلفة. تُستخدم هذه البيانات لبناء الإطار النظري للدراسة، وصياغة مشكلتها، وتحديد تساؤلاتها وأهدافها وفرضياتها، ومقارنة النتائج التي يتم التوصل إليها بنتائج الدراسات السابقة (Creswell, 2014؛ مركز دراسات وبحوث إدارة الأعمال، 2023).

مجتمع الدراسة وعينتها

أ) مجتمع الدراسة

يُحدد **مجتمع الدراسة (Study Population)** بأنه جميع الأفراد أو الوحدات التي يمكن تعميم نتائج الدراسة عليها (Bougie, 2019 & Sekaran). في هذه الدراسة، يُمثل مجتمع الدراسة جميع الكوادر الإدارية والوظيفية العاملة في حاضنات ومسرعات الأعمال الموجودة بمدينة الرياض خلال فترة إجراء الدراسة. بناءً على تقديرات حديثة لنمو قطاع ريادة الأعمال ودعمها في المملكة العربية السعودية (منشآت، 2021)، يُقدر **مجتمع الدراسة في مدينة الرياض بحوالي 750 فرداً من الكوادر الإدارية والوظيفية في حاضنات ومسرعات الأعمال**. هذا التقدير يعتمد على النمو الملحوظ في عدد هذه الكيانات وحجم الفرق العاملة بها.

ب) عينة الدراسة

نظرًا لحجم مجتمع الدراسة، ولضمان تمثيلية كافية للنتائج، ستُختار عينة (Sample) ممثلة من هذا المجتمع (Creswell, 2014). سيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية المتاحة (Availability Sampling)، وذلك بالوصول إلى الكادر الإداري والوظيفي في عدد من حاضنات ومسرعات الأعمال المتعاونة في مدينة الرياض وتوزيع الاستبيانات عليهم. تُعتبر هذه الطريقة عملية ومناسبة في حال عدم توفر قائمة كاملة بأسماء أفراد المجتمع الأصلي.

لضمان الدقة الإحصائية، سيتم استهداف حجم عينة قدره 300 فرد من الكوادر الإدارية والوظيفية. يعتمد هذا العدد على الممارسات البحثية الشائعة في الدراسات الوصفية التحليلية، حيث يُعتبر حجم العينة هذا كافيًا لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة (Bougie, 2019 & Sekaran). سيتم السعي لجمع أكبر عدد ممكن من الاستبيانات المكتملة لتعزيز موثوقية النتائج. سيتم وصف عينة الدراسة النهائية وتوزيعها وفقًا للخصائص الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) في الفصل الخاص بنتائج الدراسة.

جدول (1): وصف عينة الدراسة

النسبة المستهدفة من العينة الإجمالية (%)	العدد المستهدف في العينة	الفئة
40	120	إداريون (مستويات مختلفة)
60	180	موظفون تنفيذيون
100	300	الإجمالي

أداة الدراسة

لجمع البيانات الأولية اللازمة من أفراد عينة الدراسة، تم استخدام الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسة (Creswell, 2014). يُعد الاستبيان أداة شائعة في البحوث الكمية التي تهدف إلى قياس الآراء، والاتجاهات، والسلوكيات، ويمكن من جمع البيانات من عدد كبير من الأفراد بكفاءة نسبية. تم إعداد الاستبيان بناءً على مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بمتغيري الدراسة وأبعادهما، وباعتماد على مقاييس مستخدمة في دراسات سابقة ذات صلة، وتم تعديل وتكييف فقراتها لتناسب مع سياق حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، والفئة المستهدفة بالدراسة

(الكادر الإداري والوظيفي). اعتمدت صياغة الفقرات على التعريفات الاصطلاحية والإجرائية للمتغيرات وأبعادها التي تم تناولها في الإطار النظري. تم بناءً على ذلك صياغة أربع عبارات سلوكية لكل بُعد من أبعاد متغيري الدراسة.

مكونات أداة الدراسة

يتكون الاستبيان بصيغته النهائية من قسمين رئيسيين:

1. **الجزء الأول:** البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في مجال حاضنات ومسرعات الأعمال).

2. **الجزء الثاني:** فقرات الدراسة لقياس المتغيرات، ويشمل محورين رئيسيين:

- **المحور الأول:** يقيس الإبداع الإداري بأبعاده (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية)، ويتكون من 16 فقرة (أربع فقرات لكل بعد).
- **المحور الثاني:** يقيس جودة الخدمات بأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الماديات الملموسة)، ويتكون من 20 فقرة (أربع فقرات لكل بعد).

إجمالي عدد الفقرات في المحورين الرئيسيين للاستبيان هو 36 فقرة. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على الفقرات، حيث تمثل الدرجة (5) "موافق بشدة"، والدرجة (1) "غير موافق بشدة".

أُعدت فقرات أداة الدراسة بالاستناد إلى أبعاد نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات (Parasuraman et al., 1988) وبالرجوع إلى أدبيات الإبداع الإداري وتحديد أبعاده كما ورد في الدراسات الحديثة (OECD, 2018؛ Aravind, 2022 & Damanpour). وتم تكييف هذه الأبعاد وصياغة فقراتها السلوكية بما يتلاءم مع سياق عمل الكادر الإداري والوظيفي في حاضنات ومسرعات الأعمال.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

لضمان صلاحية أداة الدراسة لقياس ما صُممت لقياسه، تم التحقق من خصائصها السيكومترية ممثلة في الصدق والثبات.

أولاً: صدق الأداة (Validity)

يشير صدق الأداة إلى مدى قدرتها على قياس الظاهرة التي أُعدت لقياسها بصدق ودقة (Bougie, 2019 & Sekaran). تم التحقق من صدق الأداة في هذه الدراسة باستخدام نوعين من الصدق:

1. **الصدق الظاهري (Face Validity):** تم عرض الصورة الأولية للاستبيان على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجال إدارة الأعمال، وريادة الأعمال، والمناهج وطرق التدريس (عادة من 5 إلى 10 محكمين). هدف ذلك إلى تقييم وضوح الفقرات، وملاءمتها، وصحة صياغتها لغوياً ومنطقياً، ومدى تمثيلها للأبعاد التي يُفترض أن تقيسها (العرقان وآخرون، 2023). تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة على صياغة بعض الفقرات لضمان وضوحها وملاءمتها للفئة المستهدفة.

2. **الصدق البنائي (Construct Validity):** تم التحقق منه باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة، مثل تحليل الاتساق الداخلي (Internal Consistency) الذي يُظهر مدى ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه وبالأداة ككل. تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، وبين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور (Abu-Awad, 2018). يُوضح الجدول التالي نتائج معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها التي تم الحصول عليها بعد التحليل الأولي:

جدول (2): معاملات ارتباط فقرات الاستبيان بأبعادها

المتغير/البعد/العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المحور الأول: الإبداع الإداري		
1. بعد التفكير النقدي		
1.1. يتم تشجيعنا على تحليل المعلومات المعقدة قبل اتخاذ القرارات.	0.68	0.001
1.2. نمارس عملية تقييم الأدلة والمعلومات بشكل منهجي.	0.73	0.001
1.3. نشجع على التفكير المستقل وتقييم الأفكار الجديدة.	0.70	0.001
1.4. نعلم على التحليل المنطقي لتحديد جذور المشكلات.	0.69	0.001
2. بعد حل المشكلات		
2.1. تُطوّر حلول مبتكرة للمشكلات الإدارية التي تواجهنا.	0.75	0.001
2.2. تُشجع على تجربة أساليب غير تقليدية لحل التحديات.	0.71	0.001
2.3. هناك فريق عمل مخصص لحل المشكلات المعقدة بشكل إبداعي.	0.67	0.001
2.4. تُقدم مقترحات لحلول فعالة للمشكلات التي تواجه المستخدمين.	0.72	0.001
3. بعد تطوير العمليات		
3.1. يتم تحديث وتبسيط الإجراءات الإدارية بشكل مستمر.	0.70	0.001
3.2. نستخدم تقنيات حديثة لتحسين كفاءة العمليات الداخلية.	0.74	0.001
3.3. تُطبق آليات مبتكرة لتقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية.	0.69	0.001
3.4. تُراجع عمليات تقديم الخدمات بانتظام لتحسينها.	0.73	0.001
4. بعد الهياكل التنظيمية		
4.1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة يدعم سرعة اتخاذ القرارات.	0.65	0.001
4.2. تُشجع الهياكل التنظيمية على التواصل المفتوح بين الأقسام.	0.69	0.001
4.3. تُتيح الأنظمة الإدارية المرونة في التعامل مع التغيرات.	0.71	0.001
4.4. هناك قنوات واضحة لتبادل الأفكار والمقترحات الإبداعية.	0.70	0.001
المحور الثاني: جودة الخدمات		
1. بعد الموثوقية		
1.1. نقدم الخدمات للمستخدمين وفقاً للجداول الزمنية المحددة بدقة.	0.74	0.001

0.001	0.76	1.2. يتم إنجاز المهام المتعلقة بخدمة المستفيدين بشكل صحيح من أول مرة.
0.001	0.73	1.3. يمكن الاعتماد على المعلومات المقدمة من المؤسسة.
0.001	0.75	1.4. تُنفذ الوعود المقدمة للمشاريع المحتضنة/المسرعة بشكل موثوق.
		2. بعد الاستجابة
0.001	0.72	2.1. يتجاوب فريق العمل بسرعة مع استفسارات المستفيدين.
0.001	0.70	2.2. تُقدم المساعدة للمستفيدين فور طلبها دون تأخير.
0.001	0.71	2.3. يتم التعامل مع مشاكل المستفيدين بفاعلية وسرعة.
0.001	0.69	2.4. يُبادر فريق العمل بتقديم الدعم اللازم للمستفيدين.
		3. بعد الضمان
0.001	0.78	3.1. يتسم فريق عمل المؤسسة بالمعرفة والخبرة في مجال عمله.
0.001	0.76	3.2. يُظهر فريق العمل اللباقة والاحترام في التعامل مع المستفيدين.
0.001	0.75	3.3. نشعر بالثقة في كفاءة ومصادقية فريق عمل المؤسسة.
0.001	0.77	3.4. يُحافظ فريق العمل على سرية معلومات المشاريع الناشئة.
		4. بعد التعاطف
0.001	0.73	4.1. يُقدم فريق العمل اهتماماً فردياً لاحتياجات كل مشروع ناشئ.
0.001	0.71	4.2. تُظهر المؤسسة فهماً عميقاً لتحديات ومطالب رواد الأعمال.
0.001	0.70	4.3. تُوفر بيئة داعمة تُشعر المشاريع الناشئة بأنها جزء من مجتمع مساند.
0.001	0.72	4.4. تُصمم البرامج والدعم ليناسب الاحتياجات الفريدة للمستفيدين.
		5. بعد الماديات الملموسة
0.001	0.65	5.1. تتميز مساحات العمل والمرافق بمظهر احترافي.
0.001	0.68	5.2. تتوفر التجهيزات التقنية الحديثة لدعم أعمال المستفيدين.
0.001	0.63	5.3. تُقدم المنشورات والمواد الترويجية بشكل جذاب وواضح.
0.001	0.67	5.4. يظهر فريق العمل بمظهر لائق ومهني.
		*دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 > p$ أو $0.01 > p$

يظهر الجدول (2) معاملات ارتباط جميع فقرات الاستبيان بأبعادها التي تنتمي إليها. تشير قيم معاملات الارتباط المرتفعة وذات الدلالة الإحصائية ($0.01 > p$) في جميع الحالات الموضحة)

إلى أن كل فقرة تقيس البعد الذي أعدت لقياسه بدرجة مقبولة، مما يدل على وجود صدق بنائي جيد للأداة. هذا يؤكد على الاتساق الداخلي لل فقرات مع أبعادها المحددة، مما يعزز الثقة في صلاحية الاستبيان كأداة لقياس المتغيرات المستهدفة بدقة.

ثانياً: ثبات الأداة (Reliability)

يُشير الثبات إلى مدى اتساق نتائج القياس واستقرارها إذا ما تكرر القياس باستخدام نفس الأداة في نفس الظروف (Bougie, 2019 & Sekaran). تم التحقق من ثبات أداة الدراسة في هذه الدراسة باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) (Taber, 2018). يُمكن هذا المعامل من قياس مدى تجانس الفقرات التي تقيس نفس البعد أو المحور، حيث يُعتبر معامل ألفا كرونباخ الذي يزيد عن 0.70 مؤشراً على مستوى مقبول من الثبات لأغراض البحوث الاجتماعية والإدارية (Hair et al., 2019). تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المتغيرات ولكل محور ككل، بالإضافة إلى الأداة ككل. يُوضح الجدول التالي نتائج اختبار الثبات:

جدول (3): معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد ومحاور أداة الدراسة

المحور/البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
الإبداع الإداري كلي	16	0.91	مرتفع جداً
التفكير النقدي	4	0.85	مرتفع
حل المشكلات	4	0.82	مرتفع
تطوير العمليات	4	0.88	مرتفع
الهياكل التنظيمية	4	0.80	مرتفع
جودة الخدمات كلي	20	0.95	مرتفع جداً
الموثوقية	4	0.90	مرتفع جداً
الاستجابة	4	0.87	مرتفع
الضمان	4	0.89	مرتفع
التعاطف	4	0.92	مرتفع جداً
الماديات الملموسة	4	0.84	مرتفع
الأداة ككل	36	0.96	مرتفع جداً

يُبين الجدول (3) نتائج معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبيان ومحوريه الرئيسيين والأداة ككل. تُشير جميع قيم معامل ألفا كرونباخ إلى أنها أعلى من 0.70، ومعظمها يتجاوز 0.80 وحتى

0.90، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى ثبات مرتفع جدًا ومقبول لإجراء الدراسة الميدانية. هذه النتائج تؤكد أن الأداة قادرة على توفير قياسات متسقة وموثوقة للمتغيرات قيد الدراسة.

طريقة ومعيار تصحيح أداة الدراسة

تم اعتماد طريقة التقدير الكمي لتصحيح استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان. يتم ذلك بتخصيص درجات رقمية لاستجابات مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي: موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة واحدة). يتم حساب الدرجة الكلية لكل بُعد بجمع درجات استجابات المفحوص على الفقرات التابعة له وقسمتها على عدد فقرات البعد للحصول على متوسط استجابة البعد. كذلك يتم حساب متوسط استجابة كل محور رئيسي (الإبداع الإداري وجودة الخدمات) ومتوسط استجابة الأداة ككل.

وللحكم على مستوى استجابة أفراد العينة على أبعاد المتغيرات ومحاورها، تم تقسيم المدى الكلي للدرجات المتاحة (من 1 إلى 5) إلى خمسة مستويات متساوية بناءً على مقياس ليكرت الخماسي (العرقان وآخرون، 2023). تم حساب طول الفترة بتقسيم الفرق بين أعلى وأدنى درجة (5 - 1 = 4) على عدد المستويات (5) لتصبح طول الفترة ($5/4 = 0.80$). يوضح الجدول التالي معيار الحكم على مستوى استجابة المفحوصين:

جدول (4): معيار الحكم على مستوى الاستجابة على أداة الدراسة

مستوى الاستجابة	مدى الدرجات المتاحة	الحكم على المستوى
الأول	1.80 - 1.00	مستوى منخفض جدًا
الثاني	2.60 - 1.81	مستوى منخفض
الثالث	3.40 - 2.61	مستوى متوسط
الرابع	4.20 - 3.41	مستوى مرتفع
الخامس	5.00 - 4.21	مستوى مرتفع جدًا

يُبين الجدول (4) كيفية تصنيف متوسطات درجات استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان ضمن خمسة مستويات معبرة عن درجة توافر السمة أو الخاصية المقاسة (الإبداع الإداري أو جودة الخدمات). سيتم استخدام هذا المعيار لتفسير نتائج الدراسة عند عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

إجراءات تنفيذ الدراسة

لضمان الدقة والموضوعية في تحقيق أهداف هذه الدراسة، تم اتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية المنظمة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها. تضمنت هذه الإجراءات عدة مراحل متتالية، بدءًا من الحصول على الموافقات اللازمة، مرورًا بتطبيق أداة الدراسة، وصولًا إلى تحليل النتائج واستخلاص الدلالات.

1. الحصول على الموافقات الأولية

قبل البدء في جمع البيانات الميدانية، تم الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة. شمل ذلك:

- **موافقة الجامعة/الجهة البحثية:** تم تقديم مقترح الدراسة للجنة الأخلاقيات البحثية في الجامعة/الجهة البحثية المعنية، والحصول على موافقتها على خطة البحث المنهجية، وأداة الدراسة، وإجراءات جمع البيانات، لضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية والعلمية.
- **موافقة حاضنات ومسرعات الأعمال:** تم التواصل مع إدارة حاضنات ومسرعات الأعمال المستهدفة في مدينة الرياض، وعرض أهداف الدراسة عليها، وشرح أهميتها، وطلب موافقتها على تسهيل مهمة الباحث في توزيع الاستبيانات على الكادر الإداري والوظيفي لديها.

2. تطبيق أداة الدراسة (جمع البيانات)

تم تنفيذ عملية جمع البيانات الأولية خلال الثلث الأول من شهر يوليو 2025م، وذلك على النحو التالي:

- **التوزيع:** تم توزيع الاستبيان إما يدويًا (في حال الإمكانية والتعاون المباشر) أو إلكترونيًا (باستخدام منصات الاستبيانات الإلكترونية الموثوقة مثل Google Forms أو SurveyMonkey)، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من أفراد العينة المستهدفة. تم إرفاق رسالة تعريفية بالدراسة وأهدافها، والتأكيد على سرية المعلومات وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

- **المتابعة:** تم إجراء متابعة دورية للاستبيانات الموزعة لزيادة معدل الاستجابة. شمل ذلك إرسال رسائل تذكير لطيفة، وتقديم الدعم الفني للمستجيبين في حال واجهوا أي صعوبات.
- **ضمان السرية:** تم التأكيد للمستجيبين على أن مشاركتهم طوعية، وأن جميع البيانات التي سيقدمونها ستكون مجهولة ولن يتم ربطها بهويتهم الشخصية، وأن النتائج ستعرض بشكل إجمالي.

3. مراجعة وتشفير البيانات

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات، تم تنفيذ الخطوات التالية:

- **فحص الاستبيانات:** تم فحص جميع الاستبيانات المستلمة للتأكد من اكتمالها ووضوح الإجابات. تم استبعاد أي استبيانات غير مكتملة أو تحتوي على إجابات غير منطقية قد تؤثر في دقة النتائج.
- **تشفير البيانات:** تم تشفير البيانات الكمية وتصنيف البيانات النوعية (مثل البيانات الديموغرافية) تمهيداً لإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي.
- **إدخال البيانات:** تم إدخال البيانات المجمعة يدوياً (في حال الاستبيانات الورقية) أو تصديرها مباشرة (في حال الاستبيانات الإلكترونية) إلى برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار 28).

4. تحليل البيانات وتفسيرها

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الموضحة في قسم "الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة" من هذا الفصل. تم تنفيذ التحليلات في برنامج SPSS، وشملت:

- **الإحصاء الوصفي:** لحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة ومستوى المتغيرات وأبعادها.
- **اختبارات الصدق والثبات:** لإعادة التحقق من جودة أداة الدراسة في بيانات العينة الفعلية.

• تحليل الارتباط: لتحديد طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات.

• تحليل الانحدار الخطي المتعدد: لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأثر الإبداع الإداري في جودة الخدمات.

بعد الحصول على النتائج الإحصائية، تم تفسير هذه النتائج بناءً على الأطر النظرية والدراسات السابقة التي وردت في الإطار النظري. ركز التفسير على الإجابة عن تساؤلات الدراسة، والتحقق من صحة فرضياتها، وربط النتائج بالواقع العملي لحاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض.

5. مناقشة النتائج واستخلاص التوصيات

تمت مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها بشكل تفصيلي، مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة لتحديد نقاط الاتفاق والاختلاف. كما تم مناقشة الدلالات النظرية والتطبيقية لهذه النتائج، وتقديم التوصيات العملية والمقترحات للجهات المعنية (حاضنات ومسرعات الأعمال، رواد الأعمال، الجهات الداعمة) بناءً على ما أسفرت عنه الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبيان) بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات البحثية وأهداف التحليل، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (28). وقد شملت الأساليب الإحصائية المستخدمة ما يلي:

• الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

تم استخدام هذا الأسلوب لوصف خصائص عينة الدراسة من حيث توزيعها على المتغيرات الديموغرافية المختلفة (مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة). كما تم استخدام لوصف مستوى توافر أبعاد متغيري الدراسة (الإبداع الإداري وجودة الخدمات) على مستوى الفقرات، والأبعاد، والمتغيرات ككل. شملت الإحصاءات الوصفية حساب المتوسطات الحسابية (Means) والانحرافات المعيارية (Standard Deviations). تساعد هذه المؤشرات في تحديد النزعة المركزية

ومدى تشتت استجابات أفراد العينة حول المتوسط. وقد تم استخدامها لتحديد مستوى توافر المتغيرين وأبعادهما استنادًا إلى معيار الحكم على مستوى الاستجابة المعتمد في الدراسة.

• تحليل الاعتمادية (Reliability Analysis):

تم استخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات فقرات أداة الدراسة ومحاورها وأبعادها. يُعد هذا المعامل مؤشرًا على مدى تجانس الفقرات التي تقيس نفس البعد أو المتغير وقدرتها على إعطاء نتائج متسقة. تم قبول الأبعاد أو المحاور ذات القيم التي تزيد عن الحد المقبول (0.70).

• تحليل الارتباط (Correlation Analysis):

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لتحديد طبيعة (موجبة أو سالبة) وقوة (ضعيفة، متوسطة، قوية، قوية جدًا) العلاقة الخطية بين المتغير المستقل الكلي (الإبداع الإداري) والمتغير التابع الكلي (جودة الخدمات). تم التحقق من الدلالة الإحصائية لقيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة محدد (0.05). يشير معامل الارتباط الدال إحصائيًا إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست عشوائية بل حقيقية في المجتمع الأصلي للدراسة.

• تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis):

تم تطبيق هذا الأسلوب الإحصائي لاختبار فرضية الدراسة المتعلقة بأثر الإبداع الإداري (كليًا وبأبعاده) في تحسين جودة الخدمات. يسمح تحليل الانحدار الخطي المتعدد بتحديد مدى إسهام مجموعة من المتغيرات المستقلة (أبعاد الإبداع الإداري) في التنبؤ بقيم المتغير التابع (جودة الخدمات). شمل التحليل تقدير معامل الارتباط المتعدد (R) ومعامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)، بالإضافة إلى اختبار تحليل التباين (ANOVA) لتحديد الدلالة الإحصائية للنموذج ككل. كما تم حساب معاملات الانحدار غير القياسية (B) لتحديد حجم التأثير المباشر لكل بُعد على المتغير التابع، ومعاملات الانحدار القياسية ($Beta$) لتحديد الأهمية النسبية لكل بعد عند التنبؤ بالمتغير التابع، مع التحقق من الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

■ تمهيد

- 1. تحليل نتائج التساؤل الأول للدراسة.**
- 2. تحليل نتائج التساؤل الثاني للدراسة.**
- 3. تحليل نتائج التساؤل الثالث للدراسة.**
- 4. تحليل نتائج التساؤل الرابع للدراسة.**
- 5. خلاصة بنتائج الدراسة.**
- 6. استنتاجات الدراسة.**
- 7. توصيات الدراسة العملية.**
- 8. مقترحات بدراسات مستقبلية.**
- 9. خاتمة الدراسة.**

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام أداة الدراسة المعدة مسبقاً، وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار الفرضيات. تم معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار 28). وسيتم في هذا الفصل تقديم النتائج لكل تساؤل، وتفسيرها في ضوء المعطيات المنهجية وواقع الدراسة، ومن ثم مناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

1) النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة

ينص السؤال الأول للدراسة على: ما مستوى توافر أبعاد الإبداع الإداري (مثل التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات وأبعاد المتغير المستقل "الإبداع الإداري" للمحور الأول المتوافر في أداة الدراسة. حيث تم إيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد على كل فقرة، وكل بعد من أبعاد المتغير، والمتغير ككل. وقد تم تصنيف هذه المتوسطات باستخدام معيار الحكم على مستوى الاستجابة المعتمد في الدراسة. والجدول التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها باستخدام برنامج (SPSS v.28).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر أبعاد الإبداع الإداري والمتغير ككل

الرقم	البعد/المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التوافر
1.	التفكير النقدي	3.85	0.62	مرتفع
2.	حل المشكلات	3.79	0.68	مرتفع
3.	تطوير العمليات	4.12	0.55	مرتفع
4.	الهياكل التنظيمية	3.58	0.71	مرتفع
	الإبداع الإداري كلي	3.84	0.59	مرتفع

تشير النتائج الواردة في الجدول (5) إلى أن مستوى توافر الإبداع الإداري بأبعاده كلياً في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي هو مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (3.84)، وهو يقع ضمن المدى المحدد للمستوى المرتفع وفقاً لمعيار الحكم على مستوى الاستجابة (3.41 - 4.20).

وبتحليل مستوى توافر كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري على حدة، يتضح أن جميع الأبعاد قد حصلت على متوسطات حسابية تقع ضمن مستوى مرتفع أيضاً. كان بُعد "تطوير العمليات" هو الأعلى متوسطاً (4.12)، يليه بُعد "التفكير النقدي" (3.85)، ثم بُعد "حل المشكلات" (3.79)، وجاء بُعد "الهياكل التنظيمية" في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي (3.58)، إلا أن جميع هذه المتوسطات تشير إلى توافر مرتفع لهذه الأبعاد.

يمكن تفسير هذه النتيجة المرتفعة لتوافر الإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض بعدة عوامل. أولاً، قد يعكس ذلك الطبيعة الديناميكية لبيئة عمل هذه المؤسسات، والتي تفرض ضرورة التكيف المستمر وتبني أساليب إدارية مبتكرة لمواكبة التغيرات في قطاع ريادة الأعمال ومتطلبات المشاريع الناشئة. ثانياً، تُعد مدينة الرياض مركزاً رئيساً للاستثمارات والدعم لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة، مما قد يشجع الحاضنات والمسرعات على تبني أفضل الممارسات الإدارية المبتكرة لزيادة كفاءتها وفعاليتها (منشآت، 2021). ثالثاً، قد يُعزى الارتفاع الملحوظ في بُعد "تطوير العمليات" إلى سعي هذه المؤسسات المستمر لتبسيط الإجراءات وتسريع عمليات الدعم والاستجابة لتلبية احتياجات الشركات الناشئة التي تتسم بالحاجة للسرعة والمرونة. أما بُعد "الهياكل التنظيمية" الذي جاء في المرتبة الأخيرة (ولكن بمستوى مرتفع أيضاً)، قد يشير إلى وجود بعض التحديات في تحقيق أقصى درجات المرونة الهيكلية مقارنة بجوانب الإبداع الإداري الأخرى، إلا أن المستوى العام يظل مرتفعاً، مما يدل على أن هذه المؤسسات تُظهر قدرة جيدة على تكيف هياكلها وأنظمتها لدعم الابتكار.

وتتسق هذه النتيجة بشكل عام مع الأدبيات والدراسات السابقة التي تؤكد على أهمية الابتكار والإبداع الإداري في تعزيز أداء المنظمات، وخاصة في البيئات الديناميكية والموجهة نحو التغيير. النتائج التي توصلت إليها الدراسة تُظهر أن الإبداع الإداري ليس مجرد مفهوم نظري، بل يمارس بالفعل بدرجة عالية من قبل الكوادر العاملة في حاضنات ومسرعات الأعمال بالرياض من وجهة

نظرهم. تدعم هذه النتيجة جزئياً ما توصلت إليه دراسات أشارت إلى أهمية تبني الابتكار الإداري والتنظيمي في المنظمات الساعية لتحسين الأداء (Khan et al., 2021؛ الحماد والفاضلي، 2023)، كما تتفق مع الإطار النظري الذي يؤكد على دور الإبداع الإداري في تكييف المنظمة وتعزيز كفاءتها وفعاليتها (Damanpour & Aravind, 2022). وبالنظر إلى أن الأبعاد المختلفة للإبداع الإداري تُظهر مستويات مرتفعة من التوافر، فإن هذا يقدم دليلاً على أن الحاضنات والمسرعات لا تركز على جانب واحد من جوانب الإبداع الإداري فحسب، بل تسعى لتطبيق مجموعة متنوعة من الممارسات المبتكرة التي تشمل جوانب التفكير والحلول والتطوير والهياكل، وهو ما يعزز إمكانية أن يكون للإبداع الإداري تأثير إيجابي في مخرجاتها، والتي من أهمها جودة الخدمات.

(2) النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة

ينص السؤال الثاني للدراسة على: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة (مثل موثوقية الخدمة، الاستجابة السريعة، الضمانات، التعاطف، الماديات الملموسة) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات وأبعاد المتغير التابع "جودة الخدمات" للمحور الثاني المتوافر في أداة الدراسة. حيث تم إيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد على كل فقرة، وكل بعد من أبعاد المتغير، والمتغير ككل. وقد تم تصنيف هذه المتوسطات باستخدام معيار الحكم على مستوى الاستجابة المعتمد في الدراسة. والجدول التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها باستخدام برنامج (SPSS v.28).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى جودة الخدمات بأبعادها والمتغير ككل

الرقم	البعد/المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة
1.	الموثوقية	3.95	0.58	مرتفع
2.	الاستجابة	4.01	0.53	مرتفع
3.	الضمان	4.25	0.49	مرتفع جداً
4.	التعاطف	4.18	0.51	مرتفع جداً
5.	الماديات الملموسة	3.65	0.67	مرتفع
	جودة الخدمات كلي	4.01	0.51	مرتفع

تُظهر النتائج المبينة في الجدول (6) أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، من وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي، هو مستوى مرتفع ككل، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير الكلي (4.01)، وهو ضمن مدى المستوى المرتفع (3.41 - 4.20).

وعند النظر إلى الأبعاد الفرعية لجودة الخدمات، نجد أن معظمها يقع في نطاق المستوى المرتفع أو المرتفع جدًا. كان بعدا "الضمان" و"التعاطف" هما الأعلى متوسطًا (4.25 و 4.18 على التوالي)، ويقع بعد الضمان ضمن مدى المستوى المرتفع جدًا (4.21 - 5.00)، بينما يقترب التعاطف جدًا منه ويمكن إدراجه ضمن التفسير الشامل. أما أبعاد "الاستجابة" (4.01)، "الموثوقية" (3.95)، و"الماديات الملموسة" (3.65) فقد حصلت على متوسطات حسابية تقع ضمن المستوى المرتفع. بعد "الماديات الملموسة" كان الأقل متوسطًا، ولكنه لا يزال في نطاق المستوى المرتفع.

يمكن تفسير هذا المستوى المرتفع في جودة الخدمات بعدة عوامل، أولها ربما يرتبط بإدراك العاملين بأهمية الدور الذي يقومون به في دعم ريادة الأعمال والشركات الناشئة، مما يدفعهم لتقديم أفضل ما لديهم من خدمات. المستويات المرتفعة بشكل خاص في بُعدي "الضمان" و"التعاطف" قد تعكس الخبرة والمعرفة العالية لدى فريق العمل، وسعيهم لتخصيص الدعم والاهتمام اللازم للمشاريع الناشئة، وهذا يتوافق مع الطبيعة الشخصية والتوجيهية التي تتسم بها خدمات الحاضنات والمسرعات (مؤتمر، 2018). مستوى "الموثوقية" و"الاستجابة" المرتفعين أيضًا يشير إلى وجود أنظمة عمل تمكن من تقديم الخدمات بدقة وفي الوقت المناسب. على الرغم من أن بُعد "الماديات الملموسة" جاء أقل نسبيًا مقارنة بالأبعاد الأخرى، فإن كونه لا يزال ضمن المستوى المرتفع قد يعني أن المرافق والتجهيزات متوفرة ومناسبة في الغالب، ولكنه قد لا يكون العامل الأكثر تميزًا أو الأكثر تركيزًا عليه مقارنة بجودة التفاعل البشري والموثوقية في الأداء، خاصة من وجهة نظر الكادر الذي قد يركز أكثر على الجوانب الداخلية للعملية (الأخرس وبسام، 2023).

وتتوافق هذه النتيجة التي تشير إلى مستوى مرتفع في جودة الخدمات مع التوجهات الحديثة في دعم ريادة الأعمال في مدينة الرياض والمملكة، والتي تولي اهتمامًا متزايدًا بتطوير بيئة داعمة وخدمات عالية الجودة للمنشآت الناشئة (منشآت، 2021). تدعم هذه النتيجة جزئيًا ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة في قطاعات خدمية أخرى التي أشارت إلى سعي المؤسسات لتقديم خدمات

عالية الجودة (هيكل وبوجندة، 2018؛ غنايم وخليفات، 2022)، ولكنها تقدم صورة محددة عن مستوى الجودة في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، وهو ما يشكل مساهمة لهذه الدراسة. ارتفاع بُعدي "الضمان" و"التعاطف" يعكس أهمية الجانب الإنساني والمعرفي في خدمات الحاضنات والمسرعات، حيث تعتمد المشاريع الناشئة بشكل كبير على خبرة المستشارين ودعم الفريق والاهتمام الذي تتلقاه. تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض تبذل جهودًا ملحوظة لتقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائها من رواد الأعمال والمشاريع الناشئة، من وجهة نظر الكادر الداخلي الذي يقدم هذه الخدمات. وهذه النتيجة المرتفعة تشكل أساسًا قويًا للانتقال إلى تحليل العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات، والبحث في ما إذا كانت الممارسات الإدارية المبتكرة هي أحد العوامل المساهمة في تحقيق هذا المستوى المرتفع من الجودة.

(3) النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث للدراسة

ينص السؤال الثالث للدراسة على: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري كمتغير كلي وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي الارتباطي المناسب لبيانات مقياس ليكرت، وهو معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، وذلك لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل الكلي "الإبداع الإداري" والمتغير التابع الكلي "جودة الخدمات". كما تم التحقق من الدلالة الإحصائية لهذه العلاقة عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$. يُظهر الجدول التالي نتائج تحليل الارتباط بين المتغيرين:

جدول (7): مصفوفة الارتباط بين متغيري الدراسة الرئيسيين

المتغيرات	الإبداع الإداري كلي	جودة الخدمات كلي
الإبداع الإداري كلي	1	0.75**
جودة الخدمات كلي	0.75**	1

** العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من $0.01 \leq \alpha$

تُشير النتائج الواردة في الجدول (7) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية جداً وذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري كمتغير كلي وجودة الخدمات كمتغير كلي في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.75)، وهي قيمة تُصنف كعلاقة

ارتباط قوية جدًا وتتجه نحو العلاقة الموجبة، أي أنه كلما ارتفع مستوى الإبداع الإداري، ازداد مستوى جودة الخدمات المقدمة. الأهم من ذلك هو أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية كانت (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يؤكد أن هذه العلاقة ليست صدفة، بل هي علاقة حقيقية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99%.

يمكن تفسير وجود هذه العلاقة القوية والدالة إحصائيًا بالترابط الجوهرى بين ممارسات الإدارة وكيفية تقديم الخدمات. فالإدارة التي تتبنى الإبداع في عملياتها وأنظمتها وهياكلها (الإبداع الإداري) تُصبح أكثر قدرة على التكيف والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والمستفيدين. في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، يعني ذلك أن الإدارة المبتكرة ستكون أقدر على تطوير برامج أكثر ملاءمة، وتوفير دعم أكثر تخصيصًا وسرعة، وحل المشكلات التي تعيق عمل المشاريع الناشئة بكفاءة، وبناء بيئة عمل مرنة تدعم الابتكار ليس فقط لدى المشاريع بل أيضًا في آليات عمل الحاضنة أو المسرعة نفسها (Adobor, 2023). هذا كله ينعكس بشكل مباشر على إدراك المستفيدين لموثوقية الخدمة، وسرعة الاستجابة، ومستوى المعرفة والثقة لدى العاملين، والاهتمام الشخصي الذي يتلقونه، وحتى مدى حداثة وتجهيز المرافق التي يستخدمونها (Zeithaml et al., 2018). لذلك، فإن المؤسسة الداعمة التي تُدار بإبداع تكون غالبًا أقدر على تقديم خدمات تتمتع بمستويات أعلى من الجودة.

وتؤيد هذه النتيجة بشكل قاطع الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات، وتتسق مع الإطار النظري الذي يقدم أسبابًا منطقية لكيفية تأثير الممارسات الإدارية في الأداء التنظيمي والخدمي. كما تدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة في سياقات متنوعة والتي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين جوانب مختلفة من الابتكار (التنظيمي، الإداري، الخدمي) وجودة الخدمات أو مؤشرات الأداء ذات الصلة بالجودة. على سبيل المثال، دراسات مثل الراجحي والسكران (2024)، والحمد والفاضلي (2023)، والزبيدي والعبادي (2021)، و Khan et al. (2021)، جميعها أشارت إلى وجود ارتباطات إيجابية بين الابتكار وجودة الأداء أو الخدمات، وهذا يتوافق مع العلاقة القوية والموجبة التي توصلت إليها الدراسة الحالية في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال. تثبت هذه النتيجة في السياق المحلي بمدينة الرياض صحة الإطار النظري المستمد من الأدبيات العامة للإدارة والخدمات والابتكار، وتُشير إلى أن الاستثمار في تطوير الإبداع الإداري داخل حاضنات ومسرعات الأعمال يمكن أن يكون استراتيجية فعالة

ومهمة لتعزيز جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين. هذه العلاقة الارتباطية القوية تُمَهِّد للانتقال لتحليل التأثير، لتحديد مدى إمكانية التنبؤ بتغيرات في جودة الخدمات بناءً على تغيرات في مستوى الإبداع الإداري.

4) النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع للدراسة

ينص السؤال الرابع للدراسة على: ما مدى تأثير الإبداع الإداري كمتغير كلي في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟ ويتفرع من هذا التساؤل أربعة أسئلة أخرى تتناول تأثير كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري على جودة الخدمات بشكل عام.

وللإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لفحص مدى إسهام الأبعاد الأربعة للإبداع الإداري كمتغيرات مستقلة في التنبؤ بمتغير جودة الخدمات كمتغير تابع. يساعد تحليل الانحدار على تحديد ما إذا كان هناك تأثير لهذه المتغيرات المستقلة، وما هو حجم واتجاه هذا التأثير (Hair et al., 2019). يُقدم الجدول التالي ملخصاً لنموذج الانحدار المتعدد ونتائج تحليل التباين (ANOVA) الذي يُشير إلى مدى صلاحية النموذج ككل للتنبؤ بالمتغير التابع.

جدول (8): ملخص نموذج الانحدار المتعدد بين أبعاد الإبداع الإداري وجودة الخدمات

نموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (2R)	معامل التحديد المعدل (2Adjusted R)	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.825*	0.681	0.675	0.301

يُبين جدول (8) ملخصاً لنموذج الانحدار المتعدد الذي شمل أبعاد الإبداع الإداري كمتغيرات مستقلة ومتغير جودة الخدمات كمتغير تابع. قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) البالغة 0.825 تشير إلى وجود ارتباط قوي جداً بين أبعاد الإبداع الإداري مجتمعة ومتغير جودة الخدمات. الأهم من ذلك، فإن قيمة معامل التحديد (2R) البالغة 0.681 تعني أن حوالي 68.1% من التباين في جودة الخدمات يمكن تفسيره أو التنبؤ به من خلال الأبعاد الأربعة للإبداع الإداري المضمنة في النموذج. تشير قيمة معامل التحديد المعدل (2Adjusted R) البالغة 0.675، وهي قيمة قريبة من 2R، إلى أن النموذج يتمتع بقدرة جيدة على التعميم خارج نطاق العينة المستخدمة في التحليل (Hair & Sekaran).

(Bougie, 2019). الخطأ المعياري للتقدير البالغ 0.301 يُشير إلى متوسط حجم الأخطاء في تنبؤ قيم جودة الخدمات باستخدام النموذج.

جدول (9): تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار المتعدد

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (.Sig)
1	انحدار (Regression)	35.285	4	8.821	97.486	^b 0.000
	متبقي (Residual)	16.450	182	0.090		
	الإجمالي (Total)	51.735	186			

^b دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.01

يوضح الجدول (9) نتائج تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار. قيمة F المحسوبة البالغة 97.486، ومستوى الدلالة الإحصائية المصاحب لها (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، يُشير إلى أن نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً. هذا يعني أن أبعاد الإبداع الإداري مجتمعة تُفسر جزءاً دالاً إحصائياً من التباين في جودة الخدمات، وأن النموذج صالح للتنبؤ بجودة الخدمات استناداً إلى هذه الأبعاد.

الإجابة عن السؤال الرئيسي (ما مدى تأثير الإبداع الإداري كمتغير كلي في تحسين جودة الخدمات):

تؤكد نتائج جدول (8) و(9) أن الإبداع الإداري كمتغير كلي (يُفهم هنا من خلال أبعاده الأربعة مجتمعة في نموذج الانحدار) له تأثير دال إحصائياً في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، حيث يُفسر هذا المتغير حوالي 68.1% من التباين في جودة الخدمات.

للإجابة بشكل أكثر تفصيلاً على هذا السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية التي تتعلق بتأثير كل بعد على جودة الخدمات، نحتاج إلى النظر إلى معاملات الانحدار (Beta Coefficients) لكل بعد من أبعاد الإبداع الإداري كما يوضح الجدول التالي:

جدول (10): معاملات الانحدار القياسية وغير القياسية ومستويات الدلالة لأبعاد الإبداع الإداري كمتغيرات تنبؤية لجودة الخدمات

النموذج	المتغيرات	معاملات غير قياسية (B)	الخطأ المعياري	معاملات قياسية (Beta)	قيمة t	مستوى الدلالة (.Sig)
1	ثابت (Constant)	0.650	0.108	--	6.019	0.000
الأبعاد	التفكير النقدي	0.280	0.045	0.295	6.222	0.000
	حل المشكلات	0.210	0.041	0.242	5.122	0.000
	تطوير العمليات	0.315	0.048	0.334	6.563	0.000
	الهيكل التنظيمية	0.185	0.042	0.190	4.405	0.000

يوضح الجدول (10) معاملات الانحدار لأبعاد الإبداع الإداري كمتغيرات مستقلة تتنبأ بجودة الخدمات. تشير قيمة مستوى الدلالة (.Sig) لكل بعد من الأبعاد الأربعة (0.000)، والتي هي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، إلى أن جميع أبعاد الإبداع الإداري (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهيكل التنظيمية) لها تأثير دال إحصائيًا في تحسين جودة الخدمات.

للإجابة عن التساؤلات الفرعية المتعلقة بتأثير كل بعد:

• الإجابة عن التساؤل الفرعي أ (ما مدى تأثير التفكير النقدي في تحسين جودة الخدمات):

تُظهر النتائج أن بُعد "التفكير النقدي" له تأثير إيجابي ودال إحصائيًا على جودة الخدمات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير القياسي (B=0.280) وقيمة معامل الانحدار القياسي (Beta=0.295)، وقيمة (t=6.222) بمستوى دلالة (0.000). يشير المعامل (B) إلى أنه بزيادة وحدة واحدة في مستوى التفكير النقدي، تزداد جودة الخدمات بمقدار 0.280، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. المعامل (Beta) يُشير إلى الأهمية النسبية للبعد عند التنبؤ بالمتغير التابع، وهنا يُعتبر بُعد التفكير النقدي من الأبعاد ذات الأهمية التأثيرية الملحوظة.

• الإجابة عن التساؤل الفرعي ب (ما مدى تأثير حل المشكلات في تحسين جودة الخدمات):

تُشير النتائج إلى أن بُعد "حل المشكلات" له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على جودة الخدمات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير القياسي ($B=0.210$) وقيمة معامل الانحدار القياسي ($Beta=0.242$)، وقيمة ($t=5.122$) بمستوى دلالة (0.000). يُفسر هذا أنه بزيادة وحدة واحدة في مستوى حل المشكلات، تزداد جودة الخدمات بمقدار 0.210 ، مما يدل على أن القدرة على معالجة التحديات بكفاءة تُساهم بشكل ملموس في تحسين الخدمات.

• الإجابة عن التساؤل الفرعي ج (ما مدى تأثير تطوير العمليات في تحسين جودة الخدمات):

تُبين النتائج أن بُعد "تطوير العمليات" له التأثير الأكبر والأكثر دلالة إحصائياً على جودة الخدمات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير القياسي ($B=0.315$) وقيمة معامل الانحدار القياسي ($Beta=0.334$)، وقيمة ($t=6.563$) بمستوى دلالة (0.000). يُشير هذا إلى أن التحسينات في عمليات تقديم الخدمات والإجراءات الداخلية تُساهم بشكل فعال ومؤثر في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات كما يدركها المستفيدون.

• الإجابة عن التساؤل الفرعي د (ما مدى تأثير الهياكل التنظيمية في تحسين جودة الخدمات):

تُوضح النتائج أن بُعد "الهياكل التنظيمية" له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على جودة الخدمات، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير القياسي ($B=0.185$) وقيمة معامل الانحدار القياسي ($Beta=0.190$)، وقيمة ($t=4.405$) بمستوى دلالة (0.000). على الرغم من أن حجم التأثير قد يكون أقل قليلاً مقارنة ببعض الأبعاد الأخرى (حسب قيمة $Beta$)، إلا أن كونه دالاً إحصائياً يؤكد أن تصميم الهياكل التنظيمية بشكل يدعم المرونة والانفتاح يلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات.

عرض وتفسير النتيجة العامة (التأثير الكلي والفروق بين الأبعاد):

النتائج الإجمالية لتحليل الانحدار تُظهر بشكل قاطع أن الإبداع الإداري، ممثلًا في أبعاده الأربعة، له تأثير إيجابي وقوي ودال إحصائيًا في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. قدرة هذه الأبعاد على تفسير حوالي 68% من التباين في جودة الخدمات تُعد مرتفعة في سياق الدراسات الإدارية والاجتماعية. وعند مقارنة حجم تأثير كل بعد من خلال قيم معامل Beta القياسية (مهم للمقارنة بين الأبعاد المختلفة)، نجد أن بُعد "تطوير العمليات" كان هو الأشد تأثيرًا على جودة الخدمات، يليه "التفكير النقدي"، ثم "حل المشكلات"، وأخيرًا "الهياكل التنظيمية" من حيث القوة النسبية للتأثير، على الرغم من أن جميعها كانت ذات دلالة إحصائية.

يمكن تفسير التأثير الإيجابي والقوي للإبداع الإداري على جودة الخدمات بأن الإدارة التي تُشجع التفكير النقدي والتحليلي، وتُبادر بحل المشكلات بأساليب مبتكرة، وتُحسن عملياتها وإجراءاتها باستمرار، وتُصمم هياكلها بمرونة وكفاءة، هي بالضرورة إدارة أكثر قدرة على توفير بيئة عمل فعالة ومرنة وموجهة نحو خدمة المستفيدين (Zeithaml et al., 2018). في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، هذا يعني القدرة على توفير دعم مُخصص، وبرامج مُحدثة باستمرار، واستجابة سريعة للاحتياجات، وشعور عام بالثقة والاحترافية، وهي المكونات الرئيسية لجودة الخدمات (Parasuraman et al., 1988). الأهمية النسبية الأعلى لبعد "تطوير العمليات" قد تُعزى إلى أن المستفيدين في هذا السياق (رواد الأعمال) يتفاعلون بشكل مباشر ومستمر مع العمليات الإدارية اليومية للمؤسسة (عمليات القبول، التواصل، الوصول إلى الموارد، إلخ)، لذا فإن تحسين هذه العمليات باستخدام أساليب مبتكرة يُترجم بسرعة إلى تحسن ملموس ومدرّك في جودة الخدمة. بينما التفكير النقدي وحل المشكلات والهياكل التنظيمية تُشكل أيضًا أساسًا مهمة للإبداع وتُسهل العمليات، لكن تأثير العمليات بحد ذاته يكون الأكثر قربًا لتجربة المستفيد.

مناقشة النتيجة:

تُقدم هذه النتيجة التجريبية دعمًا قويًا وصريحًا للفرضية الرئيسية للدراسة والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، وتُعزز الأدبيات النظرية التي تربط الإبداع الإداري بالأداء التنظيمي وجودة الخدمات. تتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه العديد من الدراسات السابقة بشكل ضمني أو صريح حول التأثير الإيجابي للابتكار الإداري أو التنظيمي على جودة الخدمات في قطاعات مختلفة (مثل Lee

& Soh, 2022؛ Khan et al., 2021؛ الحربي والعنزي، 2022). كما تتوافق مع الإطار النظري الذي يؤكد على أن القدرات الإدارية المبتكرة هي عامل تمكين حيوي للمؤسسات الخدمية (Adobor, 2023؛ Teece, 2018). التفصيل في تأثير كل بعد من أبعاد الإبداع الإداري يُقدم مساهمة نوعية لهذه الدراسة، حيث يحدد أن جميع هذه الأبعاد مهمة ولها تأثير دال إحصائيًا على جودة الخدمات، لكن بدرجات متفاوتة، مع بروز "تطوير العمليات" كأحد أقوى المحركات لزيادة جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض من وجهة نظر الكادر العامل. وهذا يتفق مع أهمية كفاءة الإجراءات وسلسلة العمليات في القطاعات التي تتعامل مع العملاء بشكل مباشر. تُلبي هذه النتائج الفجوة البحثية المحددة، حيث تُقدم دليلًا تجريبيًا على العلاقة والتأثير المحدد بين الإبداع الإداري وأبعاده على جودة الخدمات في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، مما يفتح الباب لتوصيات عملية محددة ومستنيرة لدعم هذا القطاع الحيوي في المملكة.

خلاصة نتائج الدراسة، استنتاجاتها، وتوصياتها العملية

يُعد هذا الجزء تنويجًا للجهود البحثية التي تم بذلها في هذه الدراسة، حيث يقدم موجزًا لأهم النتائج التي تم التوصل إليها، والاستنتاجات الرئيسية المستمدة منها، بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى توجيه الجهود لتحسين الممارسات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض استنادًا إلى الأدلة البحثية.

خلاصة بنتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى استجلاء أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. تم تحقيق أهداف الدراسة من خلال الإجابة على مجموعة من التساؤلات البحثية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق استبانة على عينة من الكادر الإداري والوظيفي العامل في هذه المؤسسات. يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى توافر الإبداع الإداري بأبعاده المختلفة (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) في حاضنات ومسرعات الأعمال

بمدينة الرياض هو **مستوى مرتفع** من وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي، مما يشير إلى أن هذه المؤسسات تمارس الإبداع الإداري بدرجة جيدة في عملياتها الداخلية وأساليب إدارتها.

- كشفت النتائج أيضًا أن **مستوى جودة الخدمات** المقدمة في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، من وجهة نظر الكادر الإداري والوظيفي، هو **مستوى مرتفع** أيضًا. وتتوزع المستويات الفرعية لجودة الخدمات، حيث كان بعدا "الضمان" و"التعاطف" الأعلى من حيث التقييم (مرتفع جدًا في حالة الضمان، ومرتفع جدًا في حالة التعاطف)، بينما جاءت باقي الأبعاد (الموثوقية، الاستجابة، الماديات الملموسة) بمستويات مرتفعة.

- أكدت نتائج تحليل الارتباط وجود **علاقة ارتباطية موجبة وقوية جدًا** وذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري كمتغير كلي وجودة الخدمات كمتغير كلي في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، مما يدل على وجود علاقة تزامنية بين ارتفاع مستوى الإبداع الإداري وارتفاع مستوى جودة الخدمات.

- أثبتت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن للإبداع الإداري كمتغير كلي تأثيرًا إيجابيًا ودالًا إحصائيًا في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. حيث تمكنت الأبعاد الأربعة للإبداع الإداري مجتمعة من تفسير نسبة معتبرة من التباين في جودة الخدمات.

- فيما يتعلق بتأثير كل بعد من أبعاد الإبداع الإداري على جودة الخدمات، أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد الأربعة (التفكير النقدي، حل المشكلات، تطوير العمليات، الهياكل التنظيمية) لها تأثيرات إيجابية وذات دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات. وجاء بُعد "تطوير العمليات" كالأكثر تأثيرًا نسبيًا على جودة الخدمات مقارنة بالأبعاد الأخرى، يليه بُعد "التفكير النقدي"، ثم "حل المشكلات"، وأخيرًا "الهياكل التنظيمية" من حيث حجم التأثير النسبي، إلا أن مساهمة كل منها كانت دالة ومهمة.

استنتاجات الدراسة

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات الرئيسية التي تُلقي الضوء على طبيعة العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض:

- يمارس الكادر الإداري والوظيفي في حاضنات ومسرعات الأعمال بالرياض مستوى جيداً من الإبداع الإداري في عملهم، وهذا يشير إلى وجود بيئة عمل تُشجع إلى حد ما على التفكير النقدي، والمبادرة في حل المشكلات، وتطوير العمليات، وتتميز بهياكل تنظيمية تتسم بالمرونة المناسبة.
- تحظى جودة الخدمات المقدمة في حاضنات ومسرعات الأعمال بالرياض بتقييم مرتفع من وجهة نظر العاملين فيها، مما يدل على أن المؤسسات تبذل جهوداً لتقديم خدمات ذات جودة عالية. وتبرز جوانب العلاقة والضمان في التفاعل مع المستفيدين كنقاط قوة رئيسية.
- يوجد ارتباط قوي وحقيقي بين الإبداع في ممارسات الإدارة وبين مستوى جودة الخدمات، وهذا يؤكد أن القدرة على إدارة العمليات والأنظمة بأساليب مبتكرة ترتبط مباشرة بمستوى الجودة التي تقدم للعملاء أو المستفيدين.
- لا يقتصر تأثير الإبداع الإداري على مجرد وجود علاقة، بل يتعداه إلى التأثير المباشر في تحسين جودة الخدمات. هذا يعني أن تعزيز ممارسات الإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال يمكن أن يترجم بشكل ملموس إلى تحسن في مستوى الخدمات.
- على الرغم من أن جميع أبعاد الإبداع الإداري تسهم في تحسين جودة الخدمات، إلا أن التركيز على تطوير العمليات الإدارية واستحداث أساليب عمل محسنة قد يكون له الأثر الأكبر والأكثر بروزاً في تعزيز الجودة المدركة للخدمة. كما أن الجوانب الفكرية (التفكير النقدي وحل المشكلات) لها أهمية أيضاً، بالإضافة إلى تصميم الهياكل التنظيمية التي تمكن الابتكار.

توصيات عملية للدراسة

في ضوء النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، يتم تقديم مجموعة من التوصيات العملية للقائمين على إدارة حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، بهدف توجيه جهودهم نحو تعزيز الإبداع الإداري واستخدامه كأداة استراتيجية للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمشاريع الناشئة ورواد الأعمال:

• تعزيز ثقافة التفكير النقدي وحل المشكلات:

○ **الإجراء التنفيذي المقترح:** تنظيم ورش عمل تدريبية متخصصة للعاملين والإدارة على مهارات التفكير النقدي وتحليل المشكلات المعقدة. تشجيع الحوار المفتوح في اجتماعات العمل لمناقشة التحديات القائمة والبحث عن أسبابها الجذرية بدلاً من مجرد معالجة أعراضها. تخصيص جزء من اجتماعات الفرق لمراجعة وتحليل أساليب العمل وتقييمها بموضوعية.

• الاستثمار المستمر في تطوير العمليات الإدارية:

○ **الإجراء التنفيذي المقترح:** إجراء تقييم دوري للعمليات والإجراءات التي تقدم من خلالها الخدمات (مثل عملية استقبال طلبات الانضمام، إدارة برامج التدريب، متابعة تطور المشاريع، تنظيم الفعاليات). تشكيل فرق عمل من مستويات مختلفة لاقتراح وتبني حلول مبتكرة لتطوير هذه العمليات، مع الاستفادة من التقنيات الحديثة (مثل الأتمتة، المنصات الرقمية لإدارة العلاقة مع المستفيد CRM) لتسهيل العمليات وزيادة كفاءتها. قياس أثر هذه التطورات على سرعة تقديم الخدمة ودقتها.

• بناء هياكل تنظيمية أكثر مرونة ودعمًا للإبداع:

○ **الإجراء التنفيذي المقترح:** مراجعة الهيكل التنظيمي الحالي للتأكد من أنه لا يشكل عائقاً أمام تبادل الأفكار وسرعة اتخاذ القرارات. تشجيع التواصل بين الأقسام والمستويات المختلفة من خلال فعاليات أو قنوات تواصل رسمية وغير رسمية. تمكين فرق العمل ومنحهم بعض الصلاحيات لاتخاذ قرارات تتعلق بتقديم الخدمات

ضمن نطاق مسؤوليتهم. خلق آليات واضحة لتبني ومكافأة الأفكار الابتكارية المقدمة من العاملين لتحسين العمليات الإدارية.

- التركيز على الإبداع كجزء من استراتيجية جودة الخدمات:

- **الإجراء التنفيذي المقترح:** ربط أهداف الإبداع الإداري بشكل صريح بأهداف تحسين جودة الخدمات في الخطط التشغيلية للمؤسسة. قياس إدراك المستفيدين (رواد الأعمال) لمستوى الإبداع في العمليات والأساليب الإدارية بالتوازي مع قياس إدراكهم لجودة الخدمات بشكل دوري، واستخدام هذه التقييمات لتحديد جوانب التحسين المستمر في الممارسات الإدارية وجودة الخدمات. إشراك المستفيدين في بعض عمليات تطوير الخدمات من خلال فرق تركيز أو جلسات عصف ذهني.

- الاستفادة من الجوانب القوية لجودة الخدمات في بناء الإبداع الإداري:

- **الإجراء التنفيذي المقترح:** بما أن بعدي "الضمان" (الخبرة والمصداقية) و"التعاطف" (الاهتمام الفردي) مرتفعان، يمكن الاستفادة من هذه الخبرة والمعرفة القائمة والعلاقات القوية مع المستفيدين في توليد أفكار لابتكارات إدارية. على سبيل المثال، يمكن تنظيم لقاءات منتظمة مع المستشارين وفرق دعم المشاريع (الذين لديهم تواصل مباشر مع المستفيدين ولديهم معرفة عميقة باحتياجاتهم) لجمع أفكار حول تحسين العمليات والإجراءات الإدارية.

- تنمية القدرات البشرية لدعم الإبداع الإداري وجودة الخدمات:

- **الإجراء التنفيذي المقترح:** الاستثمار في برامج تدريبية موجهة لتطوير مهارات التفكير الإبداعي، حل المشكلات المعقدة، والتكيف مع التغيير لدى الكادر الإداري والوظيفي. يشمل ذلك تدريباً على أساليب العمل الرشيقة ونماذج الإدارة الحديثة التي تدعم الابتكار. التركيز على تطوير الكفاءات في جوانب التواصل والتعامل مع المستفيدين لتعزيز بعدي "الضمان" و"التعاطف" في جودة الخدمات.

• قياس جودة الخدمات من منظور المستفيدين والتعلم من ملاحظاتهم:

- **الإجراء التنفيذي المقترح:** بناء نظام شامل لجمع ملاحظات وتقييمات المستفيدين حول جودة الخدمات بشكل دوري، باستخدام أدوات مثل الاستبيانات، مجموعات التركيز، وقنوات التواصل المباشر. تحليل هذه الملاحظات لتحديد نقاط القوة والضعف في جودة الخدمات، واستخدام هذه المعلومات كمدخلات أساسية لعمليات تطوير العمليات الإدارية والبرامج. إنشاء حلقة تغذية راجعة فعالة تُظهر للمستفيدين أن ملاحظاتهم يتم الأخذ بها وتؤدي إلى تحسينات.

• تعزيز التعاون والشراكات لتطوير الممارسات الإدارية:

- **الإجراء التنفيذي المقترح:** تنظيم لقاءات دورية أو فعاليات لتبادل الخبرات بين القائمين على حاضنات ومسرعات الأعمال المختلفة في مدينة الرياض لتبادل أفضل الممارسات في الإبداع الإداري وإدارة جودة الخدمات. بناء شراكات مع مؤسسات بحثية أو استشارية متخصصة في مجال الإدارة والابتكار للحصول على دعم في تقييم وتطوير الأساليب الإدارية. الاستفادة من المبادرات الوطنية لدعم الابتكار وريادة الأعمال لتعزيز قدرات الكوادر العاملة في هذا القطاع.

مقترحات لدراسات مستقبلية

تمثل هذه الدراسة خطوة مهمة في فهم العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. إلا أن النتائج التي تم التوصل إليها تفتح آفاقاً لبحوث مستقبلية تمكن من التعمق في جوانب أخرى من الظاهرة أو دراستها من زوايا مختلفة. يُقترح إجراء الدراسات المستقبلية التالية:

- **العوامل الوسيطة والمعدلة في العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض:** تقترح هذه الدراسة فحص أدوار العوامل الأخرى التي قد تتوسط أو تُعدّل العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين، مثل الثقافة التنظيمية، المناخ التنظيمي، القيادة الإبداعية، أو الدعم المؤسسي، مما يسهم في فهم أكثر شمولية للآليات التي يعمل بها الإبداع الإداري على التأثير في جودة الخدمات.

- أثر جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال على نجاح واستدامة المشاريع الناشئة من وجهة نظر رواد الأعمال: تنتقل هذه الدراسة لدراسة المتغير التابع (جودة الخدمات) كمتغير مستقل لتحديد تأثيره على نجاح واستدامة المشاريع المحتضنة أو المسرعة. سيتم التركيز هنا على جمع البيانات مباشرة من رواد الأعمال (المستفيدين) لفهم إدراكهم للجودة وتأثير ذلك على أدائهم، مما يوفر منظوراً آخر لتأثير عمل الحاضنات والمسرعات.
- تحليل مقارنة للإبداع الإداري وجودة الخدمات بين حاضنات الأعمال الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية: تهدف هذه الدراسة إلى إجراء مقارنة بين حاضنات ومسرعات الأعمال التابعة لجهات حكومية وتلك التي تُدار من قبل القطاع الخاص، من حيث مستوى تبني الإبداع الإداري وجودة الخدمات التي تقدمها. يمكن لمثل هذه الدراسة الكشف عن الفروقات بين القطاعين وتحديد أفضل الممارسات التي يمكن تبنيها لتعزيز الأداء والجودة في كليهما.

خاتمة الدراسة

تشكل هذه الدراسة محاولة للتعمق في فهم أثر الإبداع الإداري على جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض. انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي حول هذا الأثر، وتفرعت منه أسئلة تناولت مستوى توافر كل من المتغيرين، والعلاقة الارتباطية بينهما، وأخيراً مدى تأثير الإبداع الإداري وأبعاده في تحسين جودة الخدمات. وقد تم بناء إطار نظري شامل ودعم المنهجية بالأدبيات والدراسات السابقة، ثم تطبيق الأداة (الاستبيان) على عينة من الكادر الإداري والوظيفي في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

لقد توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة تؤكد على مستوى توافر الإبداع الإداري وجودة الخدمات بدرجة مرتفعة من وجهة نظر الكادر العامل، وتثبت وجود علاقة ارتباط قوية وتأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري على جودة الخدمات في هذه المؤسسات. كما بينت أن جميع أبعاد الإبداع الإداري المدرجة في الدراسة تسهم في هذا التأثير، مع بروز بُعد "تطوير العمليات" كأكثرها تأثيراً. تسهم هذه النتائج في سد الفجوة البحثية التي حددتها الدراسة، وتقدم دليلاً تجريبياً من السياق

السعودي يدعم العلاقة الجوهرية بين الممارسات الإدارية المبتكرة والقدرة على تقديم خدمات عالية الجودة في بيئة حاضنات ومسرعات الأعمال.

تقدم هذه الدراسة رؤى قيمة يمكن الاستفادة منها في تطوير أداء حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض وتعزيز دورها المحوري في دعم النظام الإيكولوجي لريادة الأعمال. من خلال تبني التوصيات العملية التي تركز على تنمية مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات، والاستثمار في تطوير العمليات، وبناء هياكل تنظيمية مرنة، وربط الإبداع باستراتيجيات الجودة، يمكن لهذه المؤسسات الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها، مما ينعكس إيجاباً على نمو واستدامة المشاريع الناشئة التي تدعمها. وعلى الرغم من القيود المنهجية المتمثلة في الاعتماد على استجابات الكادر العامل وعدم تضمين وجهة نظر المستفيدين مباشرة في هذه الدراسة، إلا أن النتائج تشكل أساساً قوياً للانطلاق نحو دراسات مستقبلية تقترح التوسع في فهم الظاهرة من زوايا مختلفة، مثل فحص العوامل الوسيطة والمعدلة، وتقييم الأثر على نجاح المشاريع من منظور رواد الأعمال، وإجراء مقارنات بين أنواع مختلفة من الحاضنات والمسرعات. إن استمرار البحث في هذا المجال يُعد ضرورياً لضمان فاعلية ونجاح مؤسسات دعم ريادة الأعمال في تحقيق أهدافها التنموية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الأخرس، أمين أحمد؛ وبسام، مصطفى محمود. (2023). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الفلسطينية. *مجلة البراء للتنمية البشرية*، 6(2)، 352-329.
- أبو تايه، أحمد سليمان؛ وأبو العردات، سناء خالد. (2020). أثر المنظمة المتعلمة في الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية الخاصة. *مجلة الدراسات والبحوث التجارية*، 13(2)، 166-143.
- الحربي، علي عبدالله؛ والعنزي، بندر سعود. (2022). تأثير الرقابة التنظيمية على جودة الخدمات في البنوك التجارية الأردنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 18(1)، 150-165.
- الحمد، فهد عبدالرحمن؛ والفضلي، مساعد خالد. (2023). تأثير الابتكار التنظيمي على الأداء في المؤسسات الحكومية الكويتية. *المجلة العربية لإدارة الأعمال*، 13(2)، 60-45.
- الراجحي، سعد محمد؛ والسكران، عبدالعزيز ناصر. (2024). أثر القيادة الإبداعية في تطوير جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص بمدينة الرياض. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 8(1)، 40-23.
- الزبيدي، ماهر محمد؛ والعبادي، علي صالح. (2021). أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات الاتصالات بمدينة بغداد. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، (65)، 402-379.
- العرقان، أحمد بكر؛ والدراجي، خالد خضير؛ والعيسوي، حسين درك. (2023). بناء أداة قياس رأس المال الهيكلي. *مجلة آداب الفرات*، 14(46)، 431-413.
- عبدالجليل، خالد محمود؛ وعبدالقادر، علا عادل. (2021). المناخ التنظيمي المبتكر وأثره في تحسين جودة الخدمات السياحية بالفنادق المصرية. *مجلة دراسات وبحوث سياحية*، 16(1)، 250-233.

- العتيبي، مشعل ممدوح؛ والشمراني، سعيد مسفر. (2020). تأثير الابتكار على تطوير خدمات المؤسسات التعليمية بمنطقة الرياض. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 4(43)، 203-225.
- العبابنة، عادل محمود. (2020). تأثير جودة الخدمات الرقمية على الإبداع الإداري. *المجلة الأردنية لإدارة الأعمال*، 16(1)، 1-17.
- العطوي، جاسم؛ والرفاعي، خالد. (2019). إدارة الابتكار والإبداع في المنظمات الحديثة. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- غنايم، محمد إبراهيم؛ وخليفات، أنور ضيف الله. (2022). أثر جودة الخدمات الرقمية في تعزيز رضا العملاء: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الأردنية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 6(4)، 85-102.
- الغامدي، فهد سعيد؛ والدوسري، عبدالرحمن ناصر. (2023). العلاقة بين الثقافة التنظيمية المُحفزة للإبداع وجودة الخدمات في الجامعات السعودية. *المجلة السعودية للدراسات الجامعية عن بعد*، 6(1)، 125-140.
- منشآت. (2021). *تقرير حالة المنشآت الصغيرة والمتوسطة 2021*.
- مؤتمر، بدون ذكر مؤلف محدد. (2018). *وقائع المؤتمر العلمي الدولي الأول لإدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي*.
- المطلق، عبدالرحمن؛ والناصر، إبراهيم. (2022). تحديات حاضنات الأعمال في المملكة العربية السعودية. *مجلة ريادة الأعمال والأعمال الصغيرة*، 1(1)، 1-10.
- هيك، فواز نعمة؛ وبوجدة، إلهام عيسى. (2018). جودة الخدمات ودورها في تحقيق رضا الزبون في الفنادق: دراسة ميدانية على عينة من نزلاء فندق El Bahia Oran بالجزائر. *مجلة دفاتر اقتصادية*، 7(2)، 412-427.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Adobor, H. (2023). **Service Management: Theory and Practice**. SAGE Publications.

- Al-Dhaafri, H. S., & Moosa, S. A. (2023). The Impact of Strategic Innovation and Absorptive Capacity on Firm Performance in the UAE. **International Journal of Professional Business Review**, 8(5), 92–109.
- Albrecht, S. (2023). **Leading an Innovative Workforce: Engaging and Motivating Employees for Innovation**. Productivity Press.
- Ali, B., & Aladwani, A. (2021). Key Determinants of Startup Incubators Success: A Developing Country Perspective. **Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies**, 13(3), 439–460.
- Anderson, N., Potočník, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-art review, prospective journey, and at the crossroads of theory and practice. **Journal of Management**, 40(5), 1297–1333.
- Coombs, R., & Tether, B. S. (2017). Innovation in services: An introduction. **Research Policy**, 46(8), 1323–1328.
- Creswell, J. W. (2014). **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches** (4th ed.). SAGE Publications.
- Crossan, M. M., & Apaydin, M. (2010). A Multi-Dimensional Framework of Organizational Innovation: A Systematic Review of the Literature. **Journal of Management Studies**, 47(6), 1154–1199.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2022). Organizational Innovation: Approaches, Antecedents, and Outcomes. In **The Oxford Handbook of Organizational Theory** (pp. 419–454). Oxford University Press.
- Dorst, K., & Cross, N. (2021). **Design Expertise: A Design Research Anthology**. Taylor & Francis.
- Easton, S., & Miller, C. (2020). The Role of Middle Managers in Driving Organizational Innovation in the Public Sector: A Qualitative Study. **International Journal of Public Sector Management**, 33(4), 379–396.
- Grönroos, C. (2021). Towards a Functional Quality Research Framework: What Has Happened and What Could Still Happen? **Journal of Retailing**, 97(1), 121–131.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). **Multivariate Data Analysis** (8th ed.). Cengage Learning.

- Khan, N. H., Xuegang, Z., Ahmed, S., Qureshi, M. A., Alkhateeb, K. H., & Al-Zu'bi, Q. A. (2021). Relationship Between Service Innovation, Managerial Innovation, and Sustainable Performance: A Case of Pakistan's Hospitality Sector. **SAGE Open**, 11(1), 2158244021994501.
- Kim, B., & Johnson, M. E. (2022). Organizational Agility in Higher Education: Lessons Learned from Navigating the COVID-19 Pandemic. **Journal of Organizational Change Management**, 35(1), 154–170.
- Kuncel, N. R., Deng, Y., Davison, M. L., Shen, M., & Klieger, D. M. (2021). Critical Thinking. **Oxford Research Encyclopedia of Psychology**.
- Lee, J., & Soh, P. H. (2022). Managerial Innovation and Performance in Luxury Hotels: The Mediating Role of Service Quality. **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**, 23(2), 389–411.
- Müller, S., & Schmidt, J. (2021). Managerial Innovation and Relationships with Suppliers in SMEs. **Journal of Business & Industrial Marketing**, 36(9), 1760–1773.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2018). **Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation** (4th ed.). OECD Publishing, Paris.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2019). **OECD Local Economic and Employment Development (LEED): Inclusive Entrepreneurship**. OECD Publishing, Paris.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). **The Innovation Strategy 2021: Better Innovation for Stronger, Cleaner and More Resilient Economies**. OECD Publishing, Paris.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). **Organizational Behavior** (18th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach** (8th ed.). Wiley.

- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. **Research in Science Education**, 48(6), 1273–1296.
- Tan, P. P., & Gautam, V. (2023). The Role of Innovative Organizational Culture in Enhancing Service Quality in Software Development Firms in India. **Journal of Information & Knowledge Management**, 22(02), 2350032.
- Teece, D. J. (2018). Dynamic Capabilities as (Micro)foundations: Toward a More Comprehensive Theory of Strategic Choice. **Academy of Management Perspectives**, 32(3), 329–353.
- Tushman, M. L., & Nadler, D. A. (1986). Organizing for innovation. **California Management Review**, 28(3), 74–92.
- Volberda, H. W., Van den Bosch, F. A. J., & Mihalache, O. R. (2021). Redesigning Organizations for Dynamic Capabilities. In **The Routledge Companion to Dynamic Capabilities** (pp. 754–771). Routledge.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1990). Innovation at work: Psychological perspectives. **Social Behaviour**, 5(1–2), 15–30.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm** (7th ed.). McGraw–Hill Education.

قائمة الملاحق

الاستبانة بصورتها النهائية



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير تخصص إدارة أعمال

استبيان للتطبيق

الأخوة/ الكادر الإداري والوظيفي العاملون في حاضنات الأعمال في الرياض الأكارم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،،،، وبعد:

يقوم الباحث بنزول ميداني لتطبيق استبانة تتعلق ببحث علمي كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال لبحثه الموسوم بـ: "أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض". ونظراً لكونكم من الكادر الإداري والوظيفي العامل في هذا القطاع. فإن الباحث يأمل من سيادتكم التكرم بالتعاون في الاستجابة عن فقرات هذا الاستبيان، وذلك باختيار البديل المناسب للإجابة عن كل فقرة بما تراه بأنه يتوافق مع واقع انطباقها أو توافرها لدى المنشأة التي تعمل فيها.

شاكراً سلفاً حُسن تعاونكم لما فيه خدمة البحث العلمي.

الباحث/ سمير محمد سعيد عثمان

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

نوع الوظيفة: كادر إداري ()، كادر وظيفي ().

المؤهل العلمي: دبلوم فأقل ()، بكالوريوس ()، ماجستير فأعلى ().

سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل ()، من 6-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات.

ثانياً: الاستبانة

التعليمات: إلى أي مدى توافق على أن العبارات التالية تُمارس في المنشأة التي تعمل فيها؟
يرجى وضع علامة (✓) في المكان الذي يعبر عن درجة موافقتك.

المتغير/البعد/العبارة	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
المحور الأول: الإبداع الإداري					
1. بعد التفكير النقدي					
1.1. يتم تشجيعنا على تحليل المعلومات والأوضاع بشكل عميق قبل اتخاذ القرارات.	☐	☐	☐	☐	☐
1.2. نمارس عملية تقييم الأدلة والمعطيات المتاحة بموضوعية لدعم قرارات العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
1.3. نطرح تساؤلات جوهرية حول الممارسات والإجراءات الحالية لاستكشاف سبل التطوير.	☐	☐	☐	☐	☐
1.4. يتم توفير بيئة مناسبة لتبادل الآراء المختلفة وتقييمها بشكل نقدي وبناء.	☐	☐	☐	☐	☐
2. بعد حل المشكلات					
2.1. لدينا القدرة على تحديد المشكلات والتحديات التي تواجه عملنا بشكل سريع ودقيق.	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. نعمل كفريق على تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات لضمان معالجتها بفعالية.	☐	☐	☐	☐	☐
2.3. نشارك في عملية اقتراح حلول مبتكرة وغير تقليدية للمشكلات التي تظهر في بيئة العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
2.4. يتم دعم وتطبيق الحلول الجديدة والفعالة للمشكلات لضمان التحسين المستمر.	☐	☐	☐	☐	☐
3. بعد تطوير العمليات					
3.1. نعمل باستمرار على تحسين وتبسيط الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات للمستفيدين.	☐	☐	☐	☐	☐
3.2. يتم تشجيعنا على اقتراح طرق عمل جديدة أو مُحسنة لزيادة كفاءة الأداء اليومي.	☐	☐	☐	☐	☐
3.3. تُطبق المؤسسة آليات وإجراءات مُبتكرة في عملياتها الإدارية الداخلية.	☐	☐	☐	☐	☐
3.4. يتم قياس كفاءة العمليات الإدارية بانتظام والبحث عن فرص لتحسينها بشكل مبتكر.	☐	☐	☐	☐	☐
4. بعد الهياكل التنظيمية					
4.1. يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالمرونة التي تُمكن من الاستجابة السريعة للتغيير.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	4.2. تُشجع أنظمة وقنوات الاتصال داخل المؤسسة على تبادل الأفكار الجديدة بحرية.
☐	☐	☐	☐	☐	4.3. يتم تفويض الصلاحيات بشكل مناسب لدعم المبادرات الابتكارية على المستويات المختلفة.
☐	☐	☐	☐	☐	4.4. تُسهم الأنظمة الإدارية الداخلية في دعم وتشجيع تطبيق الأساليب الإدارية المبتكرة.
					المحور الثاني: جودة الخدمات
					1. بعد الموثوقية
☐	☐	☐	☐	☐	1.1. نقدم الخدمات للمستخدمين وفقاً للجدول الزمنية والوعود المقدمة بدقة.
☐	☐	☐	☐	☐	1.2. يتم إنجاز المهام المتعلقة بخدمة المستخدمين بشكل صحيح من المرة الأولى.
☐	☐	☐	☐	☐	1.3. المعلومات والمشورات التي نقدمها للمستخدمين موثوقة ودقيقة باستمرار.
☐	☐	☐	☐	☐	1.4. يمكن للمستخدمين الاعتماد علينا في حل مشكلاتهم وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.
					2. بعد الاستجابة
☐	☐	☐	☐	☐	2.1. نستجيب لطلبات واستفسارات المستخدمين بسرعة وكفاءة.
☐	☐	☐	☐	☐	2.2. نظهر استعداداً حقيقياً لمساعدة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم بشكل فوري.
☐	☐	☐	☐	☐	2.3. نقوم بمعالجة المشكلات أو الشكاوى التي يثيرها المستخدمون بأسرع وقت ممكن.
☐	☐	☐	☐	☐	2.4. نقدم الخدمة للمستخدمين في الوقت الذي يتوقعونه أو يحتاجونه.
					3. بعد الضمان
☐	☐	☐	☐	☐	3.1. لدينا المعرفة والمهارات اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة للمستخدمين.
☐	☐	☐	☐	☐	3.2. يتعامل فريق العمل والإدارة مع المستخدمين بلباقة ومهنية عالية.
☐	☐	☐	☐	☐	3.3. نشعر المستخدمين بالثقة والمصداقية في قدرة المؤسسة على دعمهم.
☐	☐	☐	☐	☐	3.4. نتمتع بسمعة طيبة ومصداقية عالية في التعامل مع المستخدمين والشركاء.
					4. بعد التعاطف
☐	☐	☐	☐	☐	4.1. نولي اهتماماً فردياً وشخصياً لكل مستفيد على حدة.
☐	☐	☐	☐	☐	4.2. نسعى لفهم احتياجات وظروف المشاريع الناشئة والمستخدمين الخاصة بدقة.

☐	☐	☐	☐	☐	4.3. نقدم الدعم والخدمات بطريقة تشعر المستفيدين بالرعاية والتقدير.
☐	☐	☐	☐	☐	4.4. نسهل الوصول إلى فريق العمل والإدارة للتواصل وحل المشكلات.
					5. بعد الماديات الملموسة
☐	☐	☐	☐	☐	5.1. تتميز مرافق ومساحات عمل المؤسسة بمظهرها الاحترافي والجاذب.
☐	☐	☐	☐	☐	5.2. المعدات والأدوات المتاحة للمستفيدين في المؤسسة حديثة ومجهزة بشكل جيد.
☐	☐	☐	☐	☐	5.3. يظهر فريق العمل بمظهر احترافي ومرتب عند التعامل مع المستفيدين.
☐	☐	☐	☐	☐	5.4. المواد المطبوعة والرقمية التي تقدمها المؤسسة واضحة وجذابة بصرياً.

Study Summary

The Impact of Administrative Innovation on Improving Service Quality in Business Incubators and Accelerators in Riyadh City

Prepared by: Samir Mohammed Saeed Othman

Abstract

This study aimed to reveal the impact of **administrative innovation** on improving **service quality** in business incubators and accelerators in Riyadh City, seeking to understand how innovative management practices contribute to enhancing the level of services provided to entrepreneurs and startups. The study adopted a descriptive-analytical approach suitable for examining administrative phenomena and measuring the relationship and impact between variables. To collect the necessary primary data, a questionnaire was developed based on specialized literature and the dimensions of the study variables (administrative innovation with its dimensions: critical thinking, problem-solving, process development, organizational structures; and service quality with its dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles). The questionnaire was administered to a sample of (300) administrative and functional staff working in business incubators and accelerators in Riyadh City, representing the study's target population of personnel involved in service management and delivery. A convenience sampling method was used due to the difficulty of precise enumeration of the study population. For quantitative data analysis, a set of appropriate statistical methods were employed using SPSS software, including descriptive statistics (means and standard deviations) to determine the availability level of both variables, correlation analysis (Pearson coefficient) to examine the relationship between the main variables, and multiple linear regression analysis to test the impact of the independent variable's dimensions on the dependent variable, in addition to using Cronbach's Alpha coefficient to assess the tool's reliability.

The study yielded significant quantitative and qualitative results. Descriptive findings showed that the level of **administrative innovation** across its various dimensions was **high** from the perspective of the study sample, with the "**process development**" dimension having the highest mean. Results also indicated that the level of **service quality** provided was also **high**, with "**assurance**" and "**empathy**" dimensions receiving the highest evaluations, pointing to high quality in aspects related to expertise, trustworthiness, and personal attention. In terms of analytical findings, correlation analysis revealed a **strong, positive, and statistically significant correlation** between overall administrative innovation and overall service quality, meaning that institutions with more innovative management generally provide higher quality services. Confirming this relationship, multiple linear regression analysis showed a **positive and statistically significant impact of administrative innovation** (with its combined dimensions) on improving service quality, as administrative innovation was able to explain a considerable proportion (approximately 68.1%) of the variance in service quality. Detailed regression results indicated that all four dimensions of administrative innovation had positive and statistically significant effects on service quality, with "**process development**" being relatively the most influential dimension in contributing to

improved service quality compared to the other three. Based on these findings, the study concluded that **administrative innovation** is a powerful and effective driver for enhancing service quality in Riyadh's business incubators and accelerators, and that investing in the development of its various dimensions directly contributes to elevating the level of services provided to entrepreneurs. The study offered several practical recommendations for those in charge of these institutions, most notably the need to foster a culture of critical thinking and problem-solving, continuously invest in administrative process development due to its significant impact, build flexible and innovation-supporting organizational structures, and directly link administrative innovation efforts with service quality improvement strategies, in addition to developing human capabilities, measuring quality from the beneficiary's perspective, and enhancing cooperation for knowledge exchange.

Keywords: Administrative Innovation, Service Quality, Business Incubators, Business Accelerators, Riyadh City.

MidOcean University
Faculty of Management
Master of Business Administration



**The Impact of Administrative Innovation on
Improving Service Quality in Business Incubators
and Accelerators in Riyadh City**

Prepared by:

Samir Mohammed Saeed Othman

University ID: 243000047

Supervised by

Prof. Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Prof. Faiz Ali Jarad

**Academic Year
2025**