

العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية 2030

اسم الطالب
ممدوح عطيه المالكي

الرقم الجامعي
233000355

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة:
10	1.5. أهداف الدراسة:
11	1.6. فرضيات الدراسة:
12	1.7. نموذج الدراسة:
12	1.8. منهجية الدراسة
14	1.9. الدراسة الميدانية:
16	1.10. مخطط المشروع المقترح:
18	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
19	2.1. المقدمة:
20	2.2. المتغيرات المستقلة:
21	2.3. المتغير التابع:
22	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:
23	2.5. الخاتمة:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات متسارعة في مختلف المجالات الإدارية والاقتصادية والتقنية، الأمر الذي فرض على المؤسسات الحكومية ضرورة إعادة النظر في أساليبها الإدارية التقليدية، والانتقال نحو تبني ممارسات أكثر ابتكارًا ومرونة تمكنها من مواكبة المتغيرات المتلاحقة وتلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وفاعلية. ولم يعد نجاح الأجهزة الحكومية يقاس بمدى التزامها بالإجراءات واللوائح التنظيمية فحسب، بل أصبح يعتمد بصورة كبيرة على قدرتها على الابتكار في تقديم الخدمات، وتطوير العمليات الإدارية، وتحسين جودة الأداء المؤسسي، بما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة ورفع مستوى رضا المواطنين والمقيمين. ومن هذا المنطلق، أصبح الابتكار الإداري أحد المرتكزات الأساسية للإدارة الحكومية الحديثة، لما له من دور محوري في تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، وزيادة القدرة على مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في بيئة العمل.

ويشكل الابتكار الإداري من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، لما يمثله من مدخل استراتيجي لتطوير المؤسسات وتحقيق التميز المؤسسي. ويقصد به استحداث أو تطوير الأفكار والأنظمة والإجراءات وأساليب العمل الإدارية بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية بصورة أكثر فاعلية. ولا يقتصر الابتكار الإداري على إدخال تقنيات أو أدوات جديدة، وإنما يشمل أيضًا تطوير الهياكل التنظيمية، وإعادة تصميم العمليات، وتحسين آليات اتخاذ القرار، وتعزيز ثقافة الإبداع، وتمكين العاملين، وتشجيع العمل الجماعي، والاستفادة من التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي في إدارة الأعمال الحكومية. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المؤسسات التي تبني الابتكار الإداري تحقق مستويات أعلى من الإنتاجية، وتتمتع بقدرة أكبر على الاستجابة لمتطلبات المستفيدين، كما تتميز بارتفاع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب الإدارية التقليدية.

تشكل جودة الخدمات الحكومية من أهم المؤشرات التي تعكس كفاءة الأداء الحكومي وفاعلية المؤسسات العامة في تلبية احتياجات المجتمع. وقد شهد مفهوم جودة الخدمات تطورًا كبيرًا خلال السنوات الأخيرة، فلم يعد يقتصر على تقديم الخدمة وفق الإجراءات النظامية، وإنما أصبح يشمل سرعة الإنجاز، ودقة الأداء، وسهولة الحصول على الخدمة، والشفافية، والعدالة، والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، واستمرارية تحسين الخدمات بما يحقق رضاهم ويعزز ثقتهم بالمؤسسات

الحكومية. كما أصبحت جودة الخدمات الحكومية أحد أهم المعايير التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة في تقييم أدائها، لما لها من أثر مباشر في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتحسين بيئة الاستثمار، ورفع مستوى التنافسية الوطنية.

وفي المملكة العربية السعودية، شهد القطاع الحكومي تحولاً نوعياً منذ إطلاق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي جاءت بوصفها خارطة طريق شاملة لإحداث تحول اقتصادي وإداري وتنموي يهدف إلى بناء حكومة أكثر كفاءة وفاعلية وشفافية. وقد أكدت الرؤية أهمية تطوير الأداء الحكومي، وتعزيز الابتكار المؤسسي، والتحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، باعتبارها من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة ورفع جودة الحياة. وانطلاقاً من ذلك، تبنت الجهات الحكومية العديد من المبادرات والبرامج الإصلاحية التي تستهدف تطوير بيئة العمل، وإعادة هندسة الإجراءات، وتمكين الكفاءات الوطنية، وتطبيق التقنيات الحديثة، بما يساهم في تحسين مستوى الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

ويشكل الابتكار الإداري أحد المحاور الرئيسية التي تستند إليها برامج التحول الوطني في المملكة، حيث تسعى الجهات الحكومية إلى تطوير نماذج عمل أكثر مرونة وكفاءة، وتشجيع الإبداع المؤسسي، وتبني الحلول الرقمية، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، بما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات الحكومية. كما أن التحول نحو الإدارة المبتكرة أصبح ضرورة تفرضها التحديات المتزايدة، مثل النمو السكاني، وارتفاع توقعات المستفيدين، وتسارع التطورات التقنية، الأمر الذي يتطلب من المؤسسات الحكومية تبني ممارسات إدارية حديثة تضمن تقديم خدمات عالية الجودة تتميز بالكفاءة والسرعة والاستدامة.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة في تطوير القطاع الحكومي، فإن تحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمات لا يزال يمثل تحدياً يتطلب تعزيز ممارسات الابتكار الإداري بصورة مستمرة، إذ تختلف الجهات الحكومية في مستوى تبنيها للابتكار، وفي قدرتها على تحويل الأفكار الإبداعية إلى ممارسات عملية تساهم في تحسين الخدمات. كما أن العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية قد تتأثر بعوامل تنظيمية وبشرية وتقنية متعددة، مثل الثقافة التنظيمية، والقيادة الإدارية، ومستوى التحول الرقمي، وكفاءة الموارد البشرية، ومدى توافر بيئة عمل داعمة للإبداع، الأمر الذي يجعل دراسة هذه العلاقة ذات أهمية كبيرة لفهم طبيعة تأثير الابتكار الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في البيئة السعودية.

يكتسب موضوع العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية أهمية متزايدة في أدبيات الإدارة العامة وإدارة الجودة والتميز المؤسسي، حيث تناولت العديد من الدراسات أثر الابتكار الإداري في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات، إلا أن نتائجها تباينت باختلاف البيئات التطبيقية والقطاعات الحكومية محل الدراسة. كما أن معظم الدراسات ركزت على بيئات خارجية تختلف في خصائصها التنظيمية والتشريعية عن البيئة السعودية، في حين ما تزال الحاجة قائمة لإجراء دراسات تطبيقية تتناول هذه العلاقة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تمثل نموذجًا وطنيًا شاملاً للإصلاح الإداري والتحول المؤسسي.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من سعيها إلى تحليل العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، من خلال تقديم إطار علمي يوضح طبيعة هذه العلاقة، وقياس مدى إسهام ممارسات الابتكار الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية. كما يُتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال الإدارة العامة، وتقديم توصيات عملية تساعد صناع القرار والقيادات الحكومية على تطوير السياسات الإدارية، وتعزيز ثقافة الابتكار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يدعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، ويسهم في بناء قطاع حكومي يتميز بالكفاءة والابتكار والتميز المؤسسي، ويعزز ثقة المستفيدين في الخدمات الحكومية ويرفع مستوى رضاهم عنها.

1.2. مشكلة الدراسة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على الرغم من الاهتمام المتزايد الذي حظي به موضوع الابتكار الإداري في الأدبيات الإدارية الحديثة، وما صاحب ذلك من توسع في الدراسات التي تناولت دوره في تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات، فإن العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة والتحليل، خاصة في سياق القطاع الحكومي الذي يتميز بطبيعة تنظيمية وإدارية تختلف عن القطاع الخاص. فقد ركزت العديد من الدراسات السابقة على الابتكار الإداري باعتباره متغيرًا مستقلًا يؤثر في الأداء التنظيمي أو الأداء الوظيفي أو التميز المؤسسي، في حين تناولت دراسات أخرى جودة الخدمات

الحكومية بصورة منفصلة، مع التركيز على أبعادها التقليدية مثل الاعتمادية، والاستجابة، وسرعة الإنجاز، والشفافية، دون بناء إطار نظري متكامل يوضح طبيعة العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية وآليات تأثير الأول في الثاني. ويؤدي هذا التناول المنفصل إلى وجود فجوة معرفية تحد من تكوين تصور علمي شامل حول كيفية مساهمة الممارسات الإدارية المبتكرة في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتحقيق رضا المستفيدين.

كما تكمن إحدى الفجوات النظرية في عدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين حول الأبعاد الأكثر تعبيراً عن الابتكار الإداري داخل المؤسسات الحكومية، حيث اعتمدت بعض الدراسات على الابتكار في العمليات الإدارية، بينما ركزت دراسات أخرى على الابتكار في الهياكل التنظيمية أو في أساليب القيادة أو في استخدام التقنيات الحديثة، الأمر الذي أدى إلى تباين النماذج النظرية المستخدمة في تفسير هذا المفهوم. وينطبق الأمر ذاته على مفهوم جودة الخدمات الحكومية، إذ تعددت النماذج المستخدمة في قياسها، فمنها من اعتمد على نماذج جودة الخدمة التقليدية، ومنها من ركز على مؤشرات الأداء الحكومي أو رضا المستفيدين أو جودة الخدمات الرقمية، مما أدى إلى اختلاف نتائج الدراسات وصعوبة المقارنة بينها. ومن ثم تبرز الحاجة إلى بناء إطار نظري متكامل يجمع بين متغيري الدراسة في نموذج واحد يوضح طبيعة العلاقة بينهما في ضوء التطورات الحديثة في الإدارة العامة والتحول الحكومي.

وتتمثل فجوة نظرية أخرى في أن جانباً كبيراً من الأدبيات تناول الابتكار الإداري في بيئات اقتصادية وصناعية أو في مؤسسات القطاع الخاص، بينما ما تزال الدراسات التي ركزت على الابتكار الإداري داخل الأجهزة الحكومية محدودة نسبياً، خاصة في الدول العربية. كما أن معظم الدراسات الأجنبية أجريت في بيئات تختلف من حيث الأنظمة الإدارية والثقافة التنظيمية ومستوى النضج المؤسسي والتحول الرقمي، وهو ما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على البيئة السعودية. إضافة إلى ذلك، فإن الأدبيات التي تناولت العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030 ما تزال محدودة، رغم أن الرؤية جعلت الابتكار الحكومي وتحسين جودة الخدمات من أهم مرتكزات تطوير القطاع العام. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تساهم في إثراء الأدب النظري من خلال تفسير العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في البيئة السعودية، وبما يتوافق مع مستهدفات الرؤية الوطنية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً واسعاً في أساليب الإدارة الحكومية في إطار برامج التحول الوطني ورؤية 2030، حيث تبنت الجهات الحكومية العديد من المبادرات الرامية إلى تعزيز الابتكار الإداري، والتحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وعلى الرغم من هذه الجهود، فإن الدراسات التطبيقية التي تناولت بصورة مباشرة العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في البيئة السعودية لا تزال محدودة، مقارنة بحجم البرامج والمبادرات الإصلاحية التي تنفذها الجهات الحكومية. فقد ركزت معظم الدراسات التطبيقية على تقييم جودة الخدمات الحكومية أو قياس مستوى التحول الرقمي أو دراسة الأداء المؤسسي، بينما لم تحظ العلاقة المباشرة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات بالقدر الكافي من التحليل الميداني.

كما تتمثل إحدى الفجوات التطبيقية في محدودية الدراسات التي اعتمدت على آراء العاملين في الجهات الحكومية بوصفهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى تطبيق الابتكار الإداري وتأثيره في جودة الخدمات. إذ اعتمدت بعض الدراسات على بيانات ثانوية أو مؤشرات رسمية دون التحقق من الواقع الفعلي للممارسات الإدارية داخل المؤسسات الحكومية، وهو ما يقلل من القدرة على تفسير طبيعة العلاقة بين المتغيرين بصورة دقيقة. ويبرز كذلك تفاوت مستويات تطبيق الابتكار الإداري بين الجهات الحكومية نتيجة اختلاف الإمكانيات البشرية والتقنية، ومستويات القيادة، والثقافة التنظيمية، ومدى تبني التحول الرقمي، الأمر الذي يجعل نتائج الدراسات السابقة غير كافية لتكوين صورة شاملة عن واقع الابتكار الإداري في القطاع الحكومي السعودي.

وتظهر فجوة تطبيقية أخرى تتمثل في محدودية الدراسات التي ربطت بين ممارسات الابتكار الإداري ومستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ولا سيما فيما يتعلق برفع كفاءة الأداء الحكومي، وتحسين تجربة المستفيد، وتعزيز جودة الخدمات العامة، وتطوير بيئة العمل المؤسسية. كما أن معظم الدراسات السابقة لم تسع إلى قياس حجم تأثير الابتكار الإداري في جودة الخدمات الحكومية باستخدام نماذج كمية وتحليلات إحصائية دقيقة، وهو ما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تعتمد على بيانات أولية يتم جمعها من العاملين في الجهات الحكومية، بهدف الوصول إلى نتائج أكثر دقة يمكن الاستفادة منها في دعم صنع القرار عند تطوير السياسات والبرامج الرامية إلى تعزيز الابتكار وتحسين جودة الخدمات الحكومية.

تحدد مشكلة الدراسة الحالية في الحاجة إلى تحليل العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وقياس طبيعة هذه العلاقة وحجمها، بما يسهم في تقديم نتائج علمية وعملية تدعم تطوير الأداء الحكومي، وتعزز تبني الممارسات الإدارية المبتكرة، وترفع من جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من تناولها لموضوع يُعد من الموضوعات الحديثة ذات الأهمية المتزايدة في أدبيات الإدارة العامة والإدارة الاستراتيجية، والمتمثل في العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030. وتسعى الدراسة إلى إثراء المعرفة العلمية من خلال تقديم إطار نظري متكامل يربط بين متغيري الدراسة، مع استعراض المفاهيم الحديثة للابتكار الإداري، وأبعاده، ومقوماته، إلى جانب توضيح مفهوم جودة الخدمات الحكومية ومؤشراتها، وتحليل الأسس النظرية التي تفسر العلاقة بينهما. كما تسهم الدراسة في سد جانب من الفجوة البحثية التي كشفت عنها الأدبيات السابقة، والمتمثلة في محدودية الدراسات العربية والسعودية التي تناولت هذه العلاقة في سياق القطاع الحكومي. ومن المتوقع أن تشكل نتائج الدراسة إضافة علمية يمكن أن يستفيد منها الباحثون في تطوير نماذج بحثية مستقبلية تتناول الابتكار الإداري وعلاقته بمتغيرات تنظيمية أخرى، مثل التميز المؤسسي، والحوكمة، والتحول الرقمي، والأداء الحكومي، بما يسهم في تعزيز تراكم المعرفة العلمية في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكتسب الدراسة أهميتها التطبيقية من ارتباطها المباشر بتطوير أداء الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، في ظل التوجهات الاستراتيجية لرؤية 2030 التي تركز على بناء حكومة فعالة، ومبتكرة، وعالية الكفاءة، تقدم خدمات حكومية ذات جودة متميزة. ومن المتوقع أن توفر نتائج الدراسة مؤشرات علمية يمكن أن يستفيد منها صناع القرار، والقيادات الحكومية، ومديرو الإدارات، ووحدات التطوير المؤسسي، في التعرف على مدى إسهام الابتكار الإداري في تحسين جودة الخدمات

الحكومية، وتحديد الممارسات الإدارية الأكثر تأثيرًا في رفع كفاءة الأداء وتحسين تجربة المستفيد. كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة الجهات الحكومية في تطوير بيئات عمل محفزة على الإبداع، وتعزيز ثقافة الابتكار، وتحسين الإجراءات الإدارية، ودعم التحول الرقمي، بما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين، وتعزيز الثقة في الخدمات الحكومية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، والارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي. إضافة إلى ذلك، تمثل الدراسة مرجعًا عمليًا يمكن الاستفادة منه عند إعداد الخطط والبرامج التطويرية التي تستهدف تحسين جودة الخدمات الحكومية، ودعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال التميز الحكومي والتنمية الإدارية المستدامة.

1.4. أسئلة الدراسة:

التساؤل الرئيسي

ما طبيعة العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030؟

الأسئلة الفرعية

1. ما مستوى تطبيق الابتكار الإداري في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية 2030؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين؟
3. ما طبيعة العلاقة بين تطوير العمليات والإجراءات الإدارية وجودة الخدمات الحكومية؟
4. ما طبيعة العلاقة بين تمكين العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار وجودة الخدمات الحكومية؟
5. ما طبيعة العلاقة بين تبني التحول الرقمي والابتكار التقني في الإدارة وجودة الخدمات الحكومية؟

1.5. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

التعرف على العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الأهداف الفرعية

1. قياس مستوى تطبيق الابتكار الإداري في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية .
2. تحديد مستوى جودة الخدمات الحكومية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية .
3. تحليل العلاقة بين تطوير العمليات والإجراءات الإدارية وجودة الخدمات الحكومية .
4. بيان العلاقة بين تمكين العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار وجودة الخدمات الحكومية .
5. قياس العلاقة بين تبني التحول الرقمي والابتكار التقني في الإدارة وجودة الخدمات الحكومية .

1.6. فرضيات الدراسة:

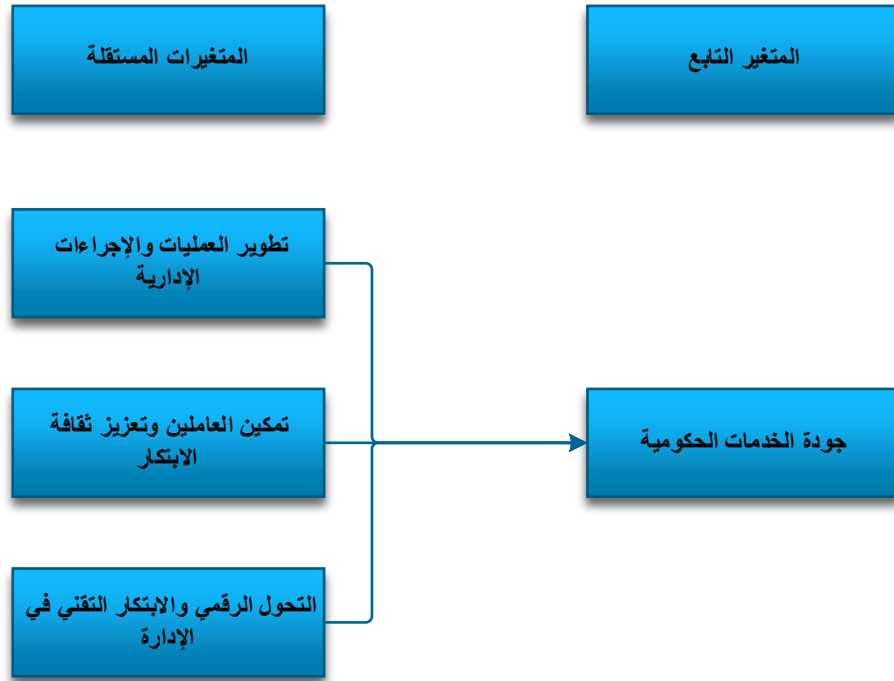
الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير العمليات والإجراءات الإدارية وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعزيز ثقافة الابتكار التنظيمي وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني التحول الرقمي والابتكار التقني في الإدارة وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم القيادة الإدارية للابتكار وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030 عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

1.7. نموذج الدارسة:



المصدر: إعداد الباحث

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المنهجية الكمية (Quantitative Research Methodology) بوصفها المنهجية الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، نظرًا لأنها تهدف إلى قياس العلاقة بين الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، واختبار الفرضيات العلمية المرتبطة بها باستخدام الأساليب الإحصائية. وتقوم المنهجية الكمية على جمع بيانات رقمية من أفراد مجتمع الدراسة، وتحويلها إلى مؤشرات كمية يمكن تحليلها باستخدام البرامج الإحصائية، بما يساعد في الوصول إلى نتائج علمية تتسم بالدقة والموضوعية، وتوفر أساسًا يمكن الاعتماد عليه في تفسير العلاقات بين المتغيرات والتنبؤ بها. ويأتي اختيار هذه المنهجية انطلاقًا من طبيعة مشكلة الدراسة التي تتطلب قياس مستوى الابتكار الإداري داخل الجهات الحكومية، وتحديد مستوى جودة الخدمات الحكومية، ثم اختبار العلاقة الإحصائية بينهما، وهو ما يجعل المنهجية الكمية الخيار الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

وتتميز المنهجية الكمية بقدرتها على إنتاج نتائج قابلة للقياس والمقارنة والتعميم، كما تسهم في الحد من التحيز الشخصي من خلال الاعتماد على أدوات قياس موحدة وإجراءات تحليل إحصائي دقيقة. وتوفر هذه المنهجية إمكانية قياس قوة العلاقة بين المتغيرات، وتحديد مستوى تأثيرها، واختبار الفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية أو الوظيفية عند الحاجة. كما أنها تتيح استخدام نماذج تحليل متقدمة تساعد في تفسير الظواهر الإدارية بصورة علمية، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات والممارسات الإدارية داخل الجهات الحكومية.

وتعتمد الدراسة، في إطار المنهجية الكمية، على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والتنظيمية. ويهدف الجانب الوصفي إلى وصف واقع الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية داخل الجهات الحكومية السعودية، من خلال قياس مستوى توافر أبعاد كل متغير، وتحليل خصائص مجتمع الدراسة، في حين يهدف الجانب التحليلي إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات، والتحقق من صحة الفرضيات، وقياس قوة الارتباط بينها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. ويتميز هذا المنهج بقدرته على الجمع بين وصف الواقع وتحليله، بما يساعد على تفسير الظاهرة محل الدراسة في ضوء الأدبيات العلمية والإطار النظري.

ويرتكز التصميم البحثي للدراسة على اعتبار الابتكار الإداري متغيراً مستقلاً يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي: تطوير العمليات والإجراءات الإدارية، وتمكين العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار، والتحول الرقمي والابتكار التقني في الإدارة، في حين يمثل جودة الخدمات الحكومية المتغير التابع. ويهدف هذا التصميم إلى قياس العلاقة بين المتغيرين، وتحليل مدى إسهام كل بعد من أبعاد الابتكار الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية، إضافة إلى قياس العلاقة الكلية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بما يوفر فهماً علمياً متكاملًا لطبيعة هذه العلاقة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

كما تعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظرًا لما تتميز به من قدرة على جمع بيانات كمية من عدد كبير من المبحوثين خلال فترة زمنية مناسبة، فضلاً عن سهولة ترميز بياناتها وتحليلها إحصائياً. وسيتم إعداد فقرات الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الدراسة، بما يضمن الحصول على بيانات تتسم بالاتساق والموضوعية، وتعكس بصورة دقيقة آراء أفراد المجتمع حول متغيرات الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث ستستخدم الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لوصف خصائص أفراد العينة ومستويات المتغيرات، كما ستستخدم الإحصاءات الاستدلالية، مثل معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي، واختبار (T)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) عند الحاجة، بالإضافة إلى اختبارات الصدق والثبات، للتحقق من جودة أداة الدراسة واختبار الفرضيات عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

1.9. الدراسة الميدانية:

تمثل الدراسة الميدانية الجانب التطبيقي من الدراسة الحالية، حيث تهدف إلى جمع البيانات الأولية من الميدان وتحليلها من أجل التعرف على واقع الابتكار الإداري في الجهات الحكومية السعودية، وقياس مستوى جودة الخدمات الحكومية، واختبار العلاقة بينهما في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030. وتُعد الدراسة الميدانية مرحلة أساسية في البحث العلمي، إذ تنتقل فيها الدراسة من الإطار النظري إلى التطبيق العملي، من خلال جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة باستخدام أداة علمية مقننة، ثم تحليلها للوصول إلى نتائج علمية دقيقة تسهم في الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. كما تتيح الدراسة الميدانية التعرف على واقع الممارسات الإدارية داخل الجهات الحكومية، واستكشاف مدى انعكاسها على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى تطبيق الابتكار الإداري داخل مؤسساتهم، ومدى تأثيره في جودة الخدمات الحكومية. ويشمل مجتمع الدراسة القيادات الإدارية، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، والمشرفين، والموظفين الإداريين، والعاملين في وحدات الجودة والتطوير المؤسسي والتحول الرقمي، لما يمتلكونه من خبرة مباشرة في العمليات الإدارية والخدمات، ومعرفة بطبيعة الممارسات التنظيمية المعمول بها داخل الجهات الحكومية.

وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب مناسب من أساليب المعاينة الاحتمالية، بما يضمن تمثيل مختلف الفئات الوظيفية داخل المجتمع الأصلي، ويعزز من إمكانية تعميم النتائج على الجهات الحكومية المستهدفة. كما سيراعى عند اختيار

العينة التنوع في سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وطبيعة الجهة الحكومية، لضمان شمولية البيانات ودقتها. وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً أو ورقياً وفقاً لطبيعة الجهات الحكومية وإجراءاتها التنظيمية، مع التأكيد على سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، بما يشجع أفراد العينة على تقديم إجابات دقيقة وموضوعية.

وقبل تنفيذ الدراسة الميدانية بصورة نهائية، ستخضع أداة الدراسة لإجراءات التحقق من الصدق والثبات، حيث سيتم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة العامة، والإدارة الاستراتيجية، وإدارة الجودة، والبحث العلمي؛ للتأكد من سلامة صياغة العبارات ومدى ملاءمتها لقياس متغيرات الدراسة. كما سيتم إجراء دراسة استطلاعية على عينة محدودة من مجتمع الدراسة لحساب معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، بما يضمن تمتع الأداة بدرجة مرتفعة من الموثوقية والقدرة على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة.

وبعد الانتهاء من جمع البيانات، ستتم مراجعتها وتنقيحها وترميزها وإدخالها إلى أحد البرامج الإحصائية المتخصصة، مثل SPSS، لإجراء التحليلات الوصفية والاستدلالية اللازمة. وسيتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستويات الابتكار الإداري وجودة الخدمات الحكومية، في حين سيستخدم معامل ارتباط بيرسون لتحليل طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وتحليل الانحدار لاختبار مدى إسهام أبعاد الابتكار الإداري في تفسير التغير في جودة الخدمات الحكومية، إلى جانب استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لدراسة الفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية والوظيفية.

ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة الميدانية في تقديم صورة واقعية عن مستوى الابتكار الإداري في الجهات الحكومية السعودية، ومدى انعكاسه على جودة الخدمات الحكومية، كما ستوفر مؤشرات عملية تساعد القيادات الحكومية وصناع القرار على تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتعزيز الممارسات الإدارية المبتكرة، وتحسين بيئة العمل المؤسسية، بما يسهم في رفع جودة الخدمات الحكومية، وتحسين تجربة المستفيد، وتعزيز كفاءة الأداء الحكومي، ودعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في بناء حكومة مبتكرة، فعالة، وعالية الأداء.

1.10. مخطط المشروع المقترح:

المرحلة	الأنشطة الرئيسية	الأهداف	المدة الزمنية	المخرجات المتوقعة
التحضير والتخطيط	مراجعة الأدبيات والمراجع العلمية	وضع خطة واضحة ومنهجية للدراسة	0.5 شهر	خطة بحثية مفصلة مع جدول زمني
	تحديد أدوات جمع البيانات	تصميم الاستبانة وأدوات القياس		أدوات جمع بيانات جاهزة للاستخدام
	التنسيق مع الجهات المشاركة	الحصول على الموافقات اللازمة		موافقات رسمية من المؤسسات المشاركة
جمع البيانات	توزيع الاستبانة على المشاركين	جمع بيانات ميدانية دقيقة وموثوقة	1 شهر	مجموعة بيانات مكتملة وصحيحة
	إجراء مقابلات مع خبراء مختارين	تعميق الفهم حول التحديات والفرص		ملاحظات ومعلومات نوعية داعمة
تحليل البيانات	تنظيف وترتيب البيانات	التأكد من جودة البيانات ودقتها	1 شهر	بيانات جاهزة للتحليل
	استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) وغيرها	اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات		نتائج إحصائية تدعم أو ترفض الفرضيات
	إعداد الرسوم البيانية والتقارير التحليلية	توضيح النتائج وتفسيرها		جداول ورسوم بيانية وتفسيرية مفصلة
إعداد التقرير النهائي	صياغة نتائج الدراسة والتوصيات	تقديم بحث متكامل وموثق	1 شهر	تقرير نهائي متكامل يشمل كافة أجزاء الدراسة
	مراجعة التقرير وتنقيحه	ضمان دقة وسلاسة المحتوى		تقرير معد للنشر أو العرض

عرض النتائج	تقديم العرض في مؤتمرات أو ورش عمل	نشر المعرفة والاستفادة العملية	0.5 شهر	عرض تقديمي شامل + ملاحظات وردود فعل من الجمهور
	مناقشة نتائج الدراسة مع الجهات المعنية	الحصول على تقييمات وملاحظات لتحسين البحث		مخرجات نقاشية تعزز من جودة البحث وتطبيقه المستقبلي

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يمثل الفصل الثاني من الدراسة الإطار النظري الذي تُبنى عليه الأسس العلمية والمنهجية للبحث، إذ يُعد المرجعية الفكرية التي يستند إليها الباحث في تفسير الظاهرة محل الدراسة، وتحليل أبعادها، وربطها بالاتجاهات والنظريات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة. وتنبع أهمية هذا الفصل من كونه يبرئ الأساس المعرفي الذي تنطلق منه الدراسة الميدانية، ويُسهّم في بناء تصور واضح لطبيعة المشكلة البحثية، كما يساعد في تحديد المفاهيم الرئيسية التي تركز عليها الدراسة، ويعزز من قدرة الباحث على صياغة الفرضيات العلمية بصورة منطقية تستند إلى الأدلة النظرية. ويُعد الإطار النظري كذلك وسيلة لربط المعرفة النظرية بالواقع التطبيقي، بما يضمن تحقيق التكامل بين الجوانب الفكرية والعملية للدراسة، ويمنح نتائجها قدرًا أكبر من المصداقية والموضوعية.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم معالجة علمية شاملة لموضوع الدراسة من خلال استعراض وتحليل الأدبيات العلمية التي تناولت متغيرات الدراسة، وبيان مفاهيمها، وأبعادها، وخصائصها، وأهم النماذج والنظريات المفسرة لها، بالإضافة إلى مناقشة أبرز الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات في بيئات مختلفة، وتحليل ما توصلت إليه من نتائج، بما يُسهّم في تكوين رؤية علمية متكاملة حول موضوع الدراسة. كما يركز الفصل على تحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة في ضوء الطروحات النظرية والنتائج البحثية السابقة، دون الاكتفاء بعرض المفاهيم بصورة وصفية، وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للعوامل المؤثرة في هذه العلاقة، وتوضيح الأساس العلمي الذي بُني عليه النموذج المفاهيمي للدراسة.

وتبرز أهمية هذا الفصل في أنه يشكل الحلقة التي تربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث يساهم في تفسير الأسس الفكرية التي تستند إليها الدراسة، ويوضح المبررات العلمية لاختيار المتغيرات، ويبيّن كيفية ارتباطها ببعضها البعض وفق ما ورد في الأدبيات الحديثة. كما يساعد في تحديد مؤشرات القياس التي سيتم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، ويُعزز من سلامة تصميم أداة البحث، ويُوفّر إطارًا مرجعيًا لتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقًا. ومن ثم، فإن هذا الفصل لا يقتصر على عرض المعلومات النظرية، بل يؤدي دورًا محوريًا في بناء النموذج العلمي للدراسة، وفي تعزيز قدرتها على تقديم نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين جودة الخدمات الحكومية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

2.2. المتغيرات المستقلة:

1. تطوير العمليات والإجراءات الإدارية

يقصد بتطوير العمليات والإجراءات الإدارية إعادة تصميم وتحديث أساليب العمل والإجراءات التنظيمية بما يساهم في تبسيط العمليات الإدارية، وتقليل التعقيدات البيروقراطية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتحسين جودة القرارات الإدارية. ويشمل ذلك مراجعة الإجراءات القائمة بصورة مستمرة، وإلغاء الخطوات غير الضرورية، وتوحيد العمليات، وتطبيق مبادئ إعادة هندسة العمليات الإدارية، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد ويرفع كفاءة الأداء المؤسسي.

وتبرز أهمية هذا البعد في المؤسسات الحكومية من خلال مساهمته في تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمات، وخفض معدلات الأخطاء الإدارية، وتحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات الحكومية. كما أن تطوير الإجراءات يساعد على تعزيز الشفافية والوضوح، ويزيد من قدرة المؤسسات على الاستجابة السريعة لمتطلبات المستفيدين، وهو ما يتوافق مع توجهات رؤية المملكة 2030 نحو بناء حكومة أكثر كفاءة ومرونة.

2. تمكين العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار

يمثل تمكين العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار أحد أهم أبعاد الابتكار الإداري، ويقصد به توفير بيئة تنظيمية تشجع الموظفين على الإبداع، والمشاركة في اتخاذ القرار، وتقديم الأفكار التطويرية، والمبادرة في حل المشكلات، مع منحهم الصلاحيات اللازمة التي تمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة واستقلالية. كما يشمل هذا البعد الاهتمام بالتدريب المستمر، وتنمية المهارات، وتحفيز العاملين مادياً ومعنوياً، وتعزيز ثقافة التعلم التنظيمي والعمل الجماعي.

ويؤدي تمكين العاملين إلى رفع مستوى الانتماء الوظيفي، وزيادة الرضا الوظيفي، وتعزيز القدرة على الابتكار والتطوير، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الحكومية. فالموظف المتمكن والقادر على اتخاذ القرار والاستجابة السريعة لاحتياجات المستفيدين يكون أكثر قدرة على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والمرونة والدقة، كما أن نشر ثقافة الابتكار داخل المؤسسة يساهم في استدامة التحسين المستمر، ويعزز قدرة الجهات الحكومية على مواجهة التحديات المستقبلية.

3. التحول الرقمي والابتكار التقني في الإدارة

يقصد بالتحول الرقمي والابتكار التقني توظيف التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية في تطوير العمليات الإدارية وتقديم الخدمات الحكومية، بما يشمل استخدام المنصات الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والحوسبة السحابية، والأتمتة، وغيرها من التقنيات التي تسهم في تحسين كفاءة الأداء وسرعة تقديم الخدمات. ويُعد هذا البعد من أبرز مظاهر الابتكار الإداري في العصر الحديث، حيث تعتمد الحكومات المتقدمة بصورة متزايدة على الحلول الرقمية لتطوير خدماتها وتحسين تجربة المستفيد.

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسية لرؤية 2030، حيث تبنت الجهات الحكومية العديد من المبادرات الرقمية التي تستهدف تحسين جودة الخدمات الحكومية، وتقليل الإجراءات الورقية، وزيادة سرعة الإنجاز، وتعزيز الشفافية، وتحقيق التكامل بين الجهات الحكومية. ومن المتوقع أن يؤدي هذا البعد إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية، وزيادة رضا المستفيدين، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة على الابتكار المستمر.

2.3. المتغير التابع:

- جودة الخدمات الحكومية

تشير جودة الخدمات الحكومية إلى مدى قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين بكفاءة وفاعلية، مع الالتزام بمعايير السرعة والدقة والشفافية والعدالة وسهولة الحصول على الخدمة. وتُعد جودة الخدمات الحكومية من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات العامة، إذ تعكس مستوى كفاءة الأداء المؤسسي، ومدى قدرة الجهات الحكومية على تحقيق أهدافها التنموية وخدمة المجتمع بصورة فعالة.

ولم يعد مفهوم جودة الخدمات الحكومية يقتصر على جودة المخرجات فقط، بل أصبح يشمل جميع مراحل تقديم الخدمة، بدءًا من تصميمها، ومرورًا بإجراءات تنفيذها، وانتهاءً بقياس رضا المستفيدين وتحسين تجربتهم بصورة مستمرة. كما أصبحت

جودة الخدمات الحكومية أحد المحاور الأساسية التي تستند إليها برامج التميز المؤسسي والإصلاح الإداري، لما لها من دور في تعزيز ثقة المجتمع بالمؤسسات الحكومية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية.

وفي ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030، تمثل جودة الخدمات الحكومية أحد المؤشرات الرئيسة لقياس نجاح برامج التحول الوطني، حيث تسعى الجهات الحكومية إلى تطوير خدماتها بما يحقق رضا المستفيدين، ويعزز جودة الحياة، ويرفع كفاءة الإنفاق الحكومي، ويحقق التميز المؤسسي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

يفترض النموذج المقترح وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الابتكار الإداري بأبعاده الثلاثة) تطوير العمليات والإجراءات الإدارية، وتمكين العاملين وتعزيز ثقافة الابتكار، والتحول الرقمي والابتكار التقني في الإدارة (وبين جودة الخدمات الحكومية. فكلما ارتفع مستوى تطبيق ممارسات الابتكار الإداري داخل الجهات الحكومية، تحسنت كفاءة العمليات، وتبسطت الإجراءات، وزادت قدرة الموظفين على الإبداع والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، كما ارتفع مستوى الاستفادة من التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات الحكومية.

كما يفترض النموذج أن الأبعاد الثلاثة لا تعمل بصورة منفصلة، وإنما تتكامل فيما بينها لتكوين بيئة تنظيمية مبتكرة قادرة على تحقيق التحسين المستمر في الخدمات الحكومية. فتطوير العمليات يحتاج إلى موظفين مُمكَّنين يمتلكون مهارات الابتكار، كما أن نجاح التحول الرقمي يتطلب إجراءات إدارية مرنة وثقافة تنظيمية داعمة للتغيير. ومن ثم، فإن التكامل بين هذه الأبعاد يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال رفع كفاءة الأداء، وتسريع تقديم الخدمات، وزيادة دقتها، وتحسين تجربة المستفيد، وتعزيز الثقة في الجهات الحكومية، وهو ما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 الرامية إلى بناء حكومة مبتكرة، عالية الأداء، ومحورها المستفيد.

2.5. الخاتمة:

تناول هذا الفصل عرضاً علمياً وتحليلياً للإطار النظري للدراسة، حيث تضمن استعراضاً شاملاً للأدبيات العلمية المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وتحليلاً لمفاهيمها، وأبعادها، ومركزاتها الفكرية، مع مناقشة أبرز النماذج والنظريات التي تناولتها الأدبيات المتخصصة، إلى جانب استعراض أهم الدراسات السابقة وتحليل نتائجها في ضوء أهداف الدراسة الحالية. كما ركز الفصل على توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة من منظور علمي، من خلال مناقشة الأسس النظرية التي تفسر هذه العلاقة، واستعراض الأدلة التي قدمتها البحوث السابقة حول طبيعتها واتجاهها، بما أسهم في بناء إطار مفاهيمي متماسك يدعم النموذج البحثي ويبرر الفرضيات التي ستخضع للاختبار في الجانب الميداني.

وقد أسهم ما تضمنه الفصل من تحليل نظري في تكوين قاعدة معرفية متينة تساعد على فهم أبعاد الظاهرة محل الدراسة بصورة أكثر عمقاً، وتوضح كيفية تفاعل متغيراتها في البيئة التنظيمية، الأمر الذي يعزز من القدرة على تفسير النتائج التطبيقية تفسيراً علمياً دقيقاً. كما أظهر الفصل أهمية الاعتماد على الأدبيات الحديثة والنظريات العلمية في بناء الدراسات التطبيقية، إذ إن قوة النتائج ترتبط ارتباطاً وثيقاً بسلامة الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة. ومن هذا المنطلق، فإن الإطار النظري الذي تضمنه هذا الفصل يمثل المرجعية الأساسية التي ستوجه عملية تحليل البيانات ومناقشة النتائج لاحقاً. وتتجلى أهمية هذا الفصل في كونه أسس للانتقال المهني إلى الدراسة الميدانية، من خلال توفير تفسير علمي لطبيعة العلاقة بين المتغيرات، وتحديد الأبعاد والمؤشرات التي سيتم قياسها، وربطها بأهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها. كما أسهم في تحقيق التكامل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، بما يعزز من موثوقية الدراسة، ويرفع من قدرتها على تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي، وتعزيز الابتكار الإداري، والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ويثري المعرفة العلمية في مجال الإدارة العامة والتميز المؤسسي.

المراجع:

مراجع باللغة العربية

1. إبراهيم، ماهر أحمد. (2021). الابتكار الإداري وأثره في تطوير الأداء المؤسسي بالقطاع الحكومي. *المجلة العربية للإدارة*, 41(3)، 87–112 .
2. الحربي، عبدالعزيز بن محمد. (2022). دور الابتكار الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية: دراسة تطبيقية على الجهات الحكومية السعودية. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*, 29(2)، 165–194 .
3. السلمي، أحمد بن علي. (2021). جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية في ضوء برامج التحول الوطني. *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة*, 35(1)، 55–82 .
4. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية 2030. الرياض، المملكة العربية السعودية .
5. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). التحول المؤسسي والابتكار في القطاع الحكومي السعودي. الرياض، المملكة العربية السعودية.

مراجع باللغة الإنجليزية

1. Albury, D. (2005). *Fostering innovation in public services*. *Public Money & Management*, 25(1), 51–56.
2. Damanpour, F., & Schneider, M. (2009). Characteristics of innovation and innovation adoption in public organizations: Assessing the role of managers. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 495–522.
3. Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34.

4. Hughes, O. E. (2023). *Public management and administration* (6th ed.). Red Globe Press.
5. OECD. (2017). *Fostering innovation in the public sector*. Paris, France: OECD Publishing.
6. Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
7. 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.
8. Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
9. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
10. United Nations. (2023). *United Nations E-Government Survey 2023: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.