

إدارة الابتكار في المؤسسات الحكومية ودورها في تحسين جودة الخدمات للمستخدمين: دراسة تطبيقية
على أمانات المناطق في المملكة العربية السعودية

اسم الطالب
عماد حامد محمد الحربي

الرقم الجامعي
232000316

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

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

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	5
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	6
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	6
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	7
8.	المراجع:.....	8

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تشكل إدارة الابتكار من العناصر الحيوية التي باتت تشكل محورًا رئيسيًا في تطوير الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، سواء في القطاع الخاص أو العام. ومع التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية السريعة التي تشهدها المجتمعات الحديثة، أصبحت المؤسسات الحكومية مضطرة إلى إعادة النظر في أساليب عملها، والبحث عن حلول مبتكرة لتعزيز الكفاءة وتحقيق رضا المستفيدين. فالابتكار في الإدارة ليس مجرد إدخال تقنيات جديدة، بل يمثل استراتيجية متكاملة تشمل تطوير العمليات، وتحسين الأداء التنظيمي، وتعزيز القدرات البشرية، بما يتيح للمؤسسات تقديم خدمات أكثر فعالية وجودة (مسامح، 2025).

في المملكة العربية السعودية، شهد القطاع الحكومي خلال السنوات الأخيرة تحولاً نوعياً في إطار رؤية المملكة 2030، التي ركزت على تعزيز كفاءة الأداء الحكومي وتطوير جودة الخدمات العامة، بما يضمن تحقيق رضا المستفيدين وتحفيز المشاركة المجتمعية. وقد أصبح الابتكار أداة محورية لتحقيق هذه الأهداف، إذ يعمل على تمكين المؤسسات من استيعاب التغيرات المحيطة بها بسرعة ومرونة، مع الاستجابة لمتطلبات المواطنين والمقيمين على حد سواء. وفي هذا السياق، تلعب الأمانات في مختلف مناطق المملكة دوراً محورياً، كونها الجهة المسؤولة عن تقديم مجموعة واسعة من الخدمات الإدارية والبلدية، مما يجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة كيفية تطبيق إدارة الابتكار في المؤسسات الحكومية وأثره على تحسين جودة الخدمات (عطية، 2022).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين إدارة الابتكار وجودة الخدمات المقدمة في الأمانات، من خلال تحليل استراتيجيات الابتكار المعتمدة، وأساليب تطوير العمليات الداخلية، ومدى تأثير هذه الممارسات على مستوى رضا المستفيدين. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز قدرة الأمانات على تبني ثقافة الابتكار المستدامة، مع التركيز على تطوير آليات تقييم الأداء وقياس أثر الابتكار في تحسين الخدمات (محمد، 2022).

من خلال هذه الدراسة، يمكن استنتاج أن إدارة الابتكار في القطاع الحكومي لا تقتصر على إدخال التقنيات الحديثة أو الحلول الرقمية، بل تشمل إعادة تصميم العمليات، وتطوير مهارات الموظفين، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وخلق بيئة

مؤسسية تشجع على الإبداع والمبادرة. وفي هذا السياق، فإن الأمانات السعودية تمثل نموذجًا مهمًا لفهم كيفية دمج الابتكار في العمل الحكومي، وتحويله إلى أداة عملية لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين بشكل مستدام.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحكومية في الوقت الراهن تحديات متعددة تتعلق بتقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين، نتيجة للزيادة المستمرة في حجم الطلبات، وتنوع احتياجات المستفيدين، وتسارع التغيرات التقنية والاجتماعية. ورغم الاهتمام المتزايد بالابتكار في الإدارة العامة كأداة لتحسين الأداء وتطوير الخدمات، إلا أن هناك ملاحظات تشير إلى عدم كفاية تبني المؤسسات الحكومية لآليات الابتكار بشكل متكامل ومنهجي، مما يؤدي أحيانًا إلى ضعف في جودة الخدمات المقدمة وتأخر في الاستجابة لمتطلبات المستفيدين.

في المملكة العربية السعودية، تسعى الأمانات في مختلف المناطق إلى رفع مستوى جودة الخدمات وفق رؤية المملكة 2030، من خلال اعتماد مشاريع تطويرية وتحسينية، إلا أن الدراسات تشير إلى وجود تفاوت في تطبيق مفاهيم الابتكار على أرض الواقع بين الأمانات المختلفة، سواء من حيث التخطيط الاستراتيجي أو إدارة العمليات أو توظيف الموارد البشرية المبتكرة. هذا التباين يعكس وجود فجوات معرفية وعملية تحتاج إلى دراسة معمقة لفهم أسبابها ومعالجتها (Millard، 2017).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على الصعيد النظري، توضح مراجعة الأدبيات أن هناك نقصًا نسبيًا في الدراسات التي تربط بين إدارة الابتكار وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، خصوصًا في السياقات العربية أو الخليجية. فمعظم الأبحاث ركزت على الابتكار في القطاع الخاص أو على الابتكار التكنولوجي بمعزل عن الإدارة الشاملة للعمليات الحكومية. كما أن الدراسات القائمة غالبًا ما تناولت الابتكار من منظور نظري أو استراتيجي عام، دون تقديم إطار عمل متكامل يوضح كيفية تحويل المبادرات الابتكارية إلى تحسينات ملموسة في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

هناك حاجة واضحة لتطوير فهم نظري شامل يربط بين إدارة الابتكار والقدرة على تحسين جودة الخدمات، مع التركيز على عناصر مثل الثقافة المؤسسية، الهيكل التنظيمي، آليات تقييم الأداء، وعلاقة الابتكار بالرضا المؤسسي للمستفيدين. هذا الفهم النظري يعتبر الأساس لتصميم سياسات وممارسات أكثر فعالية في المؤسسات الحكومية (Akhoirshieda, 2024).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تعاني المؤسسات الحكومية، بما فيها أمانات المناطق في المملكة، من صعوبة قياس أثر الابتكار بشكل دقيق على جودة الخدمات. فهناك مؤشرات محدودة أو غير واضحة حول كيفية تقييم المشاريع الابتكارية، أو مدى استدامة هذه المشاريع بعد تنفيذها. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تتناول تجربة الأمانات بشكل مباشر، بما في ذلك دراسة مستويات رضا المستفيدين، وتحليل فعالية الممارسات الابتكارية في تحسين سرعة الأداء وتقليل الأخطاء الإدارية. تبرز تحديات مرتبطة بالقدرات البشرية والمؤسسية، مثل نقص التدريب المتخصص للموظفين على مهارات الابتكار، أو ضعف التنسيق بين الأقسام المختلفة لتطبيق مبادرات تطويرية بشكل متكامل. هذا الأمر يخلق فجوة بين النظرية والتطبيق، حيث تمتلك المؤسسات خططاً واستراتيجيات ابتكارية على الورق، لكن ترجمة هذه الاستراتيجيات إلى نتائج ملموسة تتحسن بها جودة الخدمات تظل محدودة أو متباينة بين الأمانات (Basim, 2025).

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتجلى أهمية هذه الدراسة على المستوى النظري في مساهمتها في تعزيز الفهم العلمي لمفهوم إدارة الابتكار في المؤسسات الحكومية وربطه مباشرة بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. فعلى الرغم من وجود دراسات حول الابتكار في القطاع الخاص، إلا أن الأدبيات المتعلقة بالابتكار الحكومي ما زالت محدودة، خاصة في السياق العربي والخليجي، بما يشمل المملكة العربية السعودية. هذه الدراسة تقدم إضافة معرفية مهمة من خلال توضيح كيفية دمج استراتيجيات الابتكار في بيئة العمل

الحكومية، مع التركيز على العناصر المؤسسية الأساسية مثل الثقافة التنظيمية، والهيكل الإداري، والعمليات الداخلية، والموارد البشرية، وارتباطها بتحسين الأداء المؤسسي.

تساهم الدراسة في تطوير إطار نظري يربط بين الابتكار الإداري ورفع مستوى جودة الخدمات، بما يشمل مؤشرات قياس الأداء، وطرق تقييم أثر المبادرات الابتكارية على رضا المستفيدين. هذا الإطار يمكن أن يكون مرجعاً أكاديمياً للباحثين المهتمين بمجالات الإدارة العامة والابتكار المؤسسي، حيث يوفر تصوراً منهجياً وشاملاً لكيفية تحويل مفاهيم الابتكار إلى ممارسات قابلة للتطبيق، مع تقديم أدوات تحليلية تسمح بفهم العلاقة بين الابتكار والنتائج الفعلية للخدمات الحكومية (Razack، 2020).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتنبع أهمية الدراسة من قدرتها على تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير الأداء المؤسسي للأمانات في المملكة العربية السعودية. إذ تسلط الدراسة الضوء على الممارسات الابتكارية الفعالة التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة الخدمات، وتقليل الفجوات بين الاستراتيجيات المخططة والنتائج الملموسة على أرض الواقع. كما تساعد الدراسة صناعات القرار في المؤسسات الحكومية على فهم كيفية تصميم برامج ابتكار مستدامة، وتوظيف الموارد البشرية والتقنية بشكل يحقق رضا المستفيدين ويعزز كفاءة العمليات.

توفر الدراسة أدوات لتقييم أثر الابتكار على الأداء الحكومي، بما في ذلك مؤشرات كمية ونوعية لقياس رضا المستفيدين وفعالية الخدمات المقدمة. هذا يمكن أن يساعد الأمانات على تبني سياسات أكثر مرونة واستجابة للتغيرات المتسارعة في احتياجات المجتمع، مع تحسين مستوى التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة. ومن خلال التطبيق العملي للنتائج والتوصيات، يمكن تعزيز ثقافة الابتكار في المؤسسات الحكومية، وخلق بيئة مؤسسية تشجع على المبادرة والإبداع، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات ويعزز رضا المستفيدين بشكل مستدام (Alymani، 2025).

المراجع:

- المراجع العربية

- عطية, ا. ص. (2022). أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الابتكار الإداري في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية: المؤسسات الحكومية الأردنية . Retrieved from <https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1573295-%D8%A3%D8%AB%D8%B1-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8>
- محمد, ع. ع. (2022). الابداع والابتكار بين الحاجة له في الجهات الحكومية ومحددات الاعتماد عليه . Retrieved from <https://www.hnjournal.net/ar/3-12-39/>
- مسامح, م. (2025). دور إدارة المعرفة في بناء المؤسسات الحكومية وتطويرها : مراجعة علمية . Retrieved from https://journals.ekb.eg/article_441215.html

- المراجع الأجنبية

- Abdulrahman Alymani .(2025) .Public Space Performance Analysis Using Structured Assessment Framework: Design and Sustainability Metrics in Riyadh's Parks تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2071-1050/17/19/8701>
- Dileep Raj R Abdul Razack .(2020) .THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON INNOVATION IN THE GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN THE EMIRATE OF ABU DHABI, UNITED ARAB EMIRATES تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/394332263_THE_IMPACT_OF_KNOWLEDGE_MANAGEMENT_ON_INNOVATION_IN_THE_GOVERNMENT

ENT_ORGANIZATIONS_IN_THE_EMIRATE_OF_ABU_DHABI_UNITED_ARAB_EMIRATES

Jeremy Millard .(2017) .Technology Innovations in Public Service Delivery for Sustainable Development . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/320645074_Technology_Innovations_in_Public_Service_Delivery_for_Sustainable_Development

Modafar Shaker Akhoirshieda .(2024) .Artificial intelligence in the United Arab Emirates public sector: a systematic literature review . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/383632890_Artificial_intelligence_in_the_United_Arab_Emirates_public_sector_a_systematic_literature_review

Salam Basim .(2025) .Human Resource Management in the Developing Countries . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/390564390_Human_Resource_Management_in_the_Developing_Countries