

عنوان المشروع

تأثير بيئة العمل الداعمة للإبداع على أداء الابتكار في الجهات الحكومية

اسم الطالبة

نوره حسين

مشروع تخرج-1

كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

أشرف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الادارة-جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الاول 2024

المخلص.....

تسلط الدراسة الضوء حول الابتكار في القطاع العام في المملكة العربية السعودية وأن نجاح مستقبل المؤسسات يعتمد على قدرة القادة على الابداع والابتكار والتعامل معها بشكل فعال وتعتمد الدراسة على منهج الأساليب المختلطة، حيث تم استخدام المسح كأداة أولية لجمع البيانات الأولية من مجتمع يمثله عينة عشوائية من الموظفين في الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية من أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن الابتكار الحكومي هو تطبيق الأفكار والتقنيات الجديدة لتحقيق التحسين المستمر في الأداء الحكومي وتلبية احتياجات وتطلعات المواطنين والمجتمع بشكل عام أن المصادر الداخلية هي الأهم كمصدر للأفكار الإبداعية، حيث يتصدر الموظفون والإدارة العليا قائمة مصادر الأفكار الإبداعية، كما أن حوافز البيئة الداخلية المتمثلة في دعم الإدارة العليا، وانتشار ثقافة داعمة للابتكار، وتوافر الموارد البشرية والمالية هي أهم الحوافز في دفع المؤسسات الحكومية نحو الابتكار، ومن ناحية أخرى فإن أكثر العوامل تأثيراً في إعاقة الابتكار تتعلق بعوامل البيئة التنظيمية الداخلية وطريقة إدارتها. وأظهرت النتائج أيضاً أن تصنيف المملكة العربية السعودية على مؤشر الابتكار العالمي قفز 15 مركزاً في مؤشر الابتكار العالمي الصادر عن المنظمة العالمية للملكية الفكرية في عام 2022، وحقت المملكة مراكز متقدمة في عدد من المؤشرات الفرعية وأدرجت ضمن قائمة الدول العشر الأولى عالمياً في أربعة مؤشرات

كلمات البحث الرئيسية:

انواع الابتكار في القطاع الحكومي(ابتكار في مجال العمليات . الابتكار في مجال الخدمات. الابتكار في المجال الاتصالي . الابتكار في المجال الاداري دوافع الابتكار مصادر الابتكار محفزات الابتكار معوقات الابتكار الاستثمار في الابتكار ادارة الابتكار المتعاملون الخارجيون والابتكار . الابداع)

المقدمة

يشير مفهوم الابتكار في الشركات إلى إحداث تغييرات وتطورات نوعية على الخدمات والمنتجات والنظم الإدارية والمؤسسات السائدة أو إدخال أنماط جديدة عليها. وقد أصبح موضوع الابتكار في القطاع الحكومي والخاص إحدى المرتكزات الأساسية للتطور الذي تنشده مختلف حكومات العالم.

ووفقاً لتقرير "أفاق تقدم الخدمات الحكومية" الصادر عن شركة ديلويت، والذي حلل أكثر من 30 ممارسة حكومية رائدة في مجال الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية في أكثر من 12 بلداً في العالم، فإن "رعاية الابتكار" ستشكل إحدى المحركات الرئيسية لحكومات المستقبل لإيجاد حلول ملائمة للتحديات التي تواجه تقدم الخدمات في القطاع العام، وإيجاد نموذج جديد من الخدمة يجعل المتعامل محور اهتمامه. (Deloitte, 2015)

ويتضمن الابتكار في القطاع العام إدخال تحسينات ملحوظة على الخدمات التي تقدمها الحكومة، أو إطلاق خدمات ومنتجات جديدة. ويركز الابتكار على تطوير محتوى الخدمة ذاتها أو الأدوات التي يتم بها إيصال هذه الخدمة بهدف رفع الكفاءة والفعالية.

وقد رصدت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) لعدد من السياسات التي تم تطبيقها مؤخراً في عدد من دول العالم لتعزيز الابتكار في قطاع الخدمات الحكومية، وأبرزها:

- **تطوير استراتيجية شاملة للابتكار:** تحدد هذه الاستراتيجية الأهداف والغايات المرجوة من الابتكار، وتضع خطة عمل محددة لتحقيقها، وتخصص الموارد اللازمة لتنفيذها.
- **إنشاء وحدات حكومية متخصصة للابتكار:** تتولى هذه الوحدات مسؤولية دعم وتنفيذ مبادرات الابتكار في مختلف قطاعات الحكومة.
- **تحديث استخدام التكنولوجيا الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** تساهم هذه التكنولوجيات في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وجعلها أكثر سهولة في الوصول إليها.
- **الشراكة مع المواطنين في تصميم الخدمات وتقديمها وتطورها:** تضمن هذه الشراكة مشاركة المواطنين في تحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.
- **عقود الشراكة مع القطاع الخاص:** تساهم هذه العقود في الاستفادة من خبرات القطاع الخاص في مجال الابتكار وتطوير خدمات حكومية جديدة.

فوائد الابتكار في المنظمات :

- تحسين نوعية الخدمات الحكومية: يؤدي الابتكار إلى تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية، تلبي احتياجات المواطنين بشكل أفضل.
- تعزيز النمو الاقتصادي: يساهم الابتكار في خلق فرص عمل جديدة وتحفيز النمو الاقتصادي.
- رفع كفاءة الإنفاق الحكومي: يؤدي الابتكار إلى تحسين استخدام الموارد الحكومية وتقليل التكاليف.
- تعزيز الثقة في الحكومة: يُظهر الالتزام بالابتكار أن الحكومة مهتمة بتلبية احتياجات المواطنين وتحسين حياتهم.
- يُعد الابتكار في القطاع العام عنصرًا هامًا لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين حياة المواطنين.

ولذلك، تسعى العديد من المنظمات العالم إلى تعزيز ثقافة الابتكار في القطاع العام من خلال تنفيذ مختلف السياسات والمبادرات

مشكلة الدراسة.....

شهد القطاع الحكومي السعودي خلال 2020 العديد من التطورات النوعية فيما يتعلق بتعزيز الابتكار واهمها تقدم السعودية في مؤشر الابتكار، يدل على الإصلاحات الاقتصادية التي نفذتها المملكة في إطار رؤية 2030م، والتي كان لها دور بارز في امتصاص واحتواء الأزمات المتلاحقة، وزيادة نسبة نمو الاقتصاد السعودي والذي حقق نمواً قياسياً بنسبة 8.7 % كأسرع وأعلى نمو بين دول G20.

1 -صدرو الموافقة من قبل المقام السامي على الاستراتيجية في تاريخ 1441/11/26هـ. دور الهيئة السعودية للبيانات

والذكاء الاصطناعي (سدايا) في قيادة التوجه الوطني للبيانات والذكاء الاصطناعي لتحقيق رؤيتها للارتقاء بالمملكة إلى الريادة ضمن الاقتصادات القائمة على البيانات وتعمل "سدايا" حالياً على إطلاق الاستراتيجية وتفعيل مبادراتها مع الجهات المختلفة.

2- AI.M هي مبادرة وطنية تطمح إلى تحفيز منظومة شاملة للابتكار في مجال الذكاء الاصطناعي والمساهمة في تعزيز دور المملكة القيادي على مستوى المنطقة والعالم في الذكاء الاصطناعي خلال الخمس السنوات القادمة سيتم إطلاق المبادرة في الربع الثالث من العام 2024

3- مختبر الابتكار في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 26 أغسطس 2022 تماشياً مع الإستراتيجية الجديدة لها؛ لتشكيل بيئة محفزة ومناخ إيجابي يساعد على الإبداع والابتكار في المجال الأمني. ويهدف المختبر إلى أن يصبح الفضاء العربي الرائد للإبداع والابتكار في مجال العلوم الأمنية، ومن خلاله تُطوّر حلول ابتكارية ذات أثر تخدم

4-برنامج تحقيق الرؤية الوطنية 2030: يهدف البرنامج إلى تحقيق تحول شامل في جميع قطاعات الحكومة السعودية، من خلال تعزيز الابتكار وتطبيق التقنية وتحسين الخدمات الحكومية لتحقيق التنمية المستدامة وتحقيق رؤية المملكة 2030

5-الأمانة العامة لمجلس الوزراء: تعمل الأمانة العامة على تعزيز الابتكار الحكومي من خلال تطوير السياسات والإجراءات الحكومية وتحسين كفاءة الأداء الحكومي وتبسيط الإجراءات لتحقيق رؤية المملكة

6-مركز الملك سلمان للابتكار الحكومي: يهدف المركز إلى تعزيز ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي وتطوير قدرات الموظفين وتوفير المنصات والبرامج لتبادل المعرفة والخبرات وتعزيز التعاون بين الجهات الحكومية

7-مشروع "إنسان": يعمل المشروع على تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية من خلال تطوير نظام متكامل يسهل ويسرع إجراءات تقديم الخدمات ويعزز التواصل والتفاعل بين المواطنين والحكومة

8- الهيئة العامة للمعلومات المدنية: تهدف الهيئة إلى تطوير وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين من خلال استخدام التقنية والابتكار، مثل تطبيقات الهوية الرقمية والخدمات الإلكترونية الذكية

يسرد هذا التقرير إنجازات كل شركة في مجال الابتكار، بما في ذلك مبادرات الاستدامة، لتلهم الشركات الأخرى في رحلتها نحو الابتكار.

ان نقص الدراسات حول الابتكار في القطاع العام والخاص : ظاهرة عالمية

لا تقتصر مشكلة نقص الدراسات الكمية المتعلقة بالابتكار في القطاع العام على دولة المملكة العربية السعودية فحسب، بل هي ظاهرة شائعة تواجهها العديد من دول العالم.

تؤكد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OSE) على قلة الأبحاث التي تناولت موضوع الابتكار في هذا القطاع، مشيرة إلى الحاجة الماسة لتطوير أدوات قياس فعالة لمتابعة التقدم في هذا المجال.

وعلى الرغم من الجهود والممارسات التي تبنتها الحكومه لتحسّن مستويات الابتكار الحكومي الا أنه يلاحظ ندرة الدراسات العلمية التي تشخص واقع الابتكار في القطاع الحكومي والخاص ، وتقدم صورة متكاملة مدعمة بالدلائل الكمية والنوعية حول الوضع الحقيقي للابتكار في القطاع الحكومي والخاص وآليات تطويره، بالاستناد على المنهج القائم على الادلة Policymaking Based-Evidence في رسم السياسات العامة والذي يعنى بتقديم الحقائق العلمية لصانع القرار (Court & Sutcliffe , 2005) فالهدف الرئيسي من قّاس الابتكار في القطاع العام هو إعلام السياسيين بمقترحات التطوير لتحسّن قدرات الابتكار capacity Innovation ومدخلاته. وإن هذا القياس لا بد أن يركز على تحدّد أغراض الابتكار، تحسّن كفاءة القطاع العام، تشجّع المنافسة الوطنية بين المؤسسات الحكومية، وتحسّن النمو الاقتصادي (O'DONNELL, 2006)

وتُشير إدارة الابتكار في الحكومة الأسترالية إلى ندرة البحوث التي تُعنى بقياس الابتكار في القطاع العام على المستوى الوطني والدولي.

وتُشدد على أهمية تطوير أدوات قياس تُمكن من تقييم جهود الابتكار بشكل مستمر وتحسينها

Department of innovation industry, science and research, 2011

ولمعالجة هذه المشكلة، اتخذت العديد من دول العالم خطوات ملموسة، من خلال إطلاق مبادرات وطنية وإقليمية

مشتركة مخصصة لقياس الابتكار في القطاع العام

أهمية البحوث في هذا المجال.....

يؤكد كل من Slipersæter, Bloch, Hauknes, & Bugge, 2010 على أهمية هذه البحوث، على الرغم من التحديات التي تواجهها الحكومات في تقديم خدماتها وتلبية التحديات الاجتماعية والاقتصادية المتزايدة.

فغياب الأدلة يُعيق بناء معرفة حقيقية حول عوامل الابتكار ودوافعه ومعوقاته، مما يُصعّب فهم آثاره وتأثيره على الأداء الحكومي.

لذلك، تُصبح الحاجة ماسة لجمع بيانات منتظمة حول حالة الابتكار في القطاع العام، لتمكين المقارنة بين مختلف الدول وفهم أفضل الممارسات العالمية. مؤشرات الابتكار العالمية:

على الرغم من وجود مؤشرات لقياس الابتكار على المستوى العالمي، إلا أنها لا تُخصّص أداء القطاع العام بشكل مباشر.

فمؤشر الابتكار العالمي Global Innovation Index يُحسب عن طريق متوسط مؤشرين فرعيين:

- مؤشر المدخلات: يقيس العناصر التي تُساهم في الأنشطة المبتكرة في الاقتصاد الوطني، مثل المؤسسات، ورأس المال البشري والبحث، والبنية التحتية، وتطور السوق، وتطور بيئة الأعمال.
- مؤشر المخرجات: يتضمن مجموعتين رئيسيتين: مخرجات المعرفة والتكنولوجيا، والمخرجات الإبداعية.

مؤشرات الابتكار العربية:

تُعد مؤشرات الابتكار أحد المؤشرات الفرعية لمؤشر المعرفة العربي، لكنها لا تُركز على قياس أداء مؤسسات القطاع العام.

وتركز بدلاً من ذلك على الابتكار من منظور اقتصادي وتكنولوجي فحسب. (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، تقرير التنمية البشرية ، التحديث الإحصائي ، 2018)

تؤكد الدراسات والمبادرات الدولية على أهمية إجراء دراسات كمية ونوعية مُخصصة لقياس الابتكار في القطاع العام.

وتُساهم هذه الدراسات في تطوير سياسات فعالة لتعزيز الابتكار وتحقيق التنمية المستدامة.

وتُقدم رؤية متكاملة لواقع الابتكار في هذا القطاع، وتُحدد العوامل المؤثرة عليه، وتُقدم توصيات لتعزيزه.

مُستقبل الابتكار في القطاع العام:

يُعد الابتكار عاملاً رئيسياً لتحقيق التنمية وتحسين نوعية الحياة للمواطنين.

ولذلك، تُسعى العديد من حكومات العالم إلى تعزيز ثقافة الابتكار في القطاع العام

أهداف البحث :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. استكشاف واقع الابتكار في المؤسسات الحكومية من خلال:

- أ. التعرف على أكثر أنواع الابتكار شيوعاً في المؤسسات الحكومية .
- ب. تحديد الدوافع التي تدفع المؤسسات نحو الاهتمام بالابتكار.
- ج. معرفة أكثر المصادر أهمية في تغذية وتوليد الأفكار المبتكرة.
- د. تحديد العوامل المحفزة على الابتكار.
- هـ. تشخيص معوقات الابتكار.
- و. التعرف على أبرز المجالات التي تم توجيه الاستثمارات نحوها لتطوير الابتكار، ومصادر تمويل المشاريع المبتكرة.
- ز. فهم آلية إدارة الابتكار.
- ح. التعرف على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية المتعلقة بالابتكار.
- ط. التعرف على الممارسات المطبقة في المؤسسات الحكومية المتصلة بتعزيز دور المتعاملين الخارجيين في الموضوعات ذات الصلة بالابتكار.

2 . التحقق من وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين نوعية القطاع الذي تعمل به المؤسسات الحكومية وبين . عدة متغيرات متصلة بالابتكار كأنواعه، وأغراضه، ومعوقاته، ومحفزاته

3. التحقق من وجود فروقات ذات دلالة إحصائية ما بين مجموعة المؤسسات الفائزة بجوائز التميز ومجموعة . المؤسسات التي لم تفز، فيما يتعلق بعدة متغيرات متصلة بالابتكار كأغراضه، ومعوقاته، ومحفزاته

4. فهم الموضوعات ذات الصلة بالابتكار في القطاع الحكومي مما ساهم في تطوير السياسات والبرامج المتعلقة به

أسئلة البحث

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على ثمانية أسئلة بحثية، وذلك لتحقيق الأهداف الأربعة الرئيسية للدراسة. وهذه الأسئلة هي:

1. ما هي أكثر أنواع الابتكار شيوعاً في المؤسسات الحكومية ؟
2. ما هي الأغراض الرئيسية التي دفعت بالمؤسسات الحكومية نحو الاهتمام بالابتكار؟
3. ما هي المصادر الرئيسية لأفكار المبتكرة في المؤسسات الحكومية ؟
4. ما هي أهم العوامل المحفزة على الابتكار في المؤسسات الحكومية ؟
5. ما هي أكثر العوامل تأثيراً في إعاقة أنشطة الابتكار ومشاريعه في المؤسسات الحكومية ؟
6. ما هي أبرز الاتجاهات السائدة في المؤسسات الحكومية فيما يتعلق بالاستثمار في الابتكار؟
7. ما هي الآلية المتبعة في إدارة الابتكار في المؤسسات الحكومية ؟
8. ما هي الممارسات الأكثر تطبيقاً في المؤسسات الحكومية فيما يتعلق بتعزيز دور المتعاملين الخارجيين في الموضوعات ذات الصلة بالابتكار؟

المراجع.....

1. كاهية" et al. ,علاقة القيادة التحويلية بالإبداع و الابتكار في المؤسسات الجزائرية ".
<http://dspace.univ-batna.dz/bitstream/123456789/6346/1/kahia%20oran.pdf>2021(
2. ادارة الابداع والابتكار للدكتور عدنان الصرن <https://pedia.svuonline.org/>
3. <https://www.forbesmiddleeast.com/ar/lists/10-most-innovative-companies-in-saudi-arabia>
4. الابتكار الحكومي الشركة العربية للتميز والاستدامة <https://sustai>