

خطة بحث بعنوان

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

**The Impact of Managerial Creativity on Improving Service Quality
in Business Incubators and Accelerators in Riyadh.**

إعداد الطالب/

سمير محمد سعيد عثمان

الرقم الجامعي: 243000047

إشراف/

أ.د. الفيصّل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جرّاد

العام الجامعي

2025

المقدمة

يُعد الإبداع الإداري محركًا أساسيًا للنمو والتميز في بيئة الأعمال المعاصرة، لا سيما في القطاعات الحيوية التي تهدف إلى تعزيز جودة الخدمات. في هذا السياق، تكتسب حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض أهمية استراتيجية بالغة، إذ تُعد محركات للاقتصاد المعرفي ومختبرات حقيقية للابتكار. تواجه هذه الكيانات تحديات متزايدة تتعلق بالحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمات في ظل ديناميكيات السوق المتغيرة والمنافسة الشديدة، مما يستدعي تبني استراتيجيات إدارية مبتكرة تسهم في تعزيز قدرتها التنافسية.

في ظل التحولات الاقتصادية التي تشهدها المملكة، والتوجه نحو تنويع مصادر الدخل ودعم ريادة الأعمال، يتزايد التركيز على دور حاضنات ومسرعات الأعمال كركيزة أساسية لدعم الشركات الناشئة وتطويرها (Vision 2030, 2023). في هذه البيئة الواعدة، تُصبح القدرة على توظيف الإبداع الإداري ليس مجرد ميزة تنافسية، بل ضرورة حتمية لضمان استمرارية ونمو هذه الكيانات، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة تسهم في نجاح المشاريع التي تحتضنها وتسرع نموها.

يُعرّف **جودة الخدمات** في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال بأنها "مدى قدرة الخدمات المقدمة على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين (الشركات الناشئة) وتجاوزها، بما يتماشى مع المعايير الاحترافية وأفضل الممارسات في القطاع (Parasuraman et al., 1988; updated for entrepreneurial contexts). في البيئات الريادية سريعة التطور مثل الرياض، تكتسب هذه الجودة أبعادًا خاصة، حيث تُقاس من خلال الأثر الملموس في نمو الشركات الناشئة، وقدرة الحاضنات والمسرعات على تكييف خدماتها مع المتطلبات المتغيرة للسوق (Adamu & Samori, 2020).

يُنظر إلى **الإبداع الإداري** على أنه "القدرة على ابتكار وتطبيق أساليب وعمليات تنظيمية جديدة تهدف إلى تحسين الأداء التشغيلي، وتعزيز الكفاءة، وخلق قيمة مضافة للمستفيدين (Drucker, 1985; adapted for modern management). تشير الدراسات الحديثة إلى كيفية تطبيق هذا الإبداع من خلال تبسيط الإجراءات، وتطوير نماذج عمل مرنة، وتبني تقنيات حديثة لتعزيز التفاعل مع الشركات الناشئة (O'Reilly & Tushman, 2008). على سبيل المثال، تساهم الابتكارات في

تصميم برامج الإرشاد وتوفير البنية التحتية المشتركة في تحقيق نتائج ملموسة في نمو الشركات الناشئة (Cohen & Winn, 2007).

تأتي أهمية هذه الدراسة في سياق دور الإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، والتي تُعد مختبرًا حيويًا لاستكشاف هذه الديناميكيات. إن هذه الكيانات، على غرار "مركز الابتكار وريادة الأعمال" أو "مسرعات النمو الذكية" في الرياض، تواجه تحديات فريدة تتطلب حلولًا إبداعية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تسهم في نجاح الشركات الناشئة وتعزيز منظومة الابتكار المحلية.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق ثلاثة مستويات من الإسهام المعرفي والتطبيقي: الأول، تطوير إطار مفاهيمي يربط بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال؛ الثاني، تقديم نموذج يمكن تطبيقه على كيانات مماثلة في المملكة العربية السعودية، مع تحديد الابتكارات الإدارية ذات الأولوية؛ والثالث، تعزيز الفهم العملي لكيفية تسخير الإبداع الإداري لتحقيق التميز في تقديم الخدمات الريادية.

مشكلة الدراسة

تواجه حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض تحديات جوهرية تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للشركات الناشئة، مما يستدعي تحليلًا معمقًا. مع التطور السريع لبيئة الأعمال والنمو المتسارع للمشاريع الريادية، يعاني هذا القطاع من ضغوط متعددة قد تُعيق قدرته على توفير الدعم الأمثل. تُشير تقارير حديثة إلى أن بعض حاضنات ومسرعات الأعمال قد تعمل بقدرة جزئية أو تُعاني من نقص في الموارد المتخصصة والخبراء، مما قد يُعيق تقديم خدمات تطوير الأعمال والاستشارات الفعالة.

بالإضافة إلى ذلك، يتجلى تأثير محدودية الكوادر المتخصصة والموجهين ذوي الخبرة في بعض الحاضنات والمسرعات، مما يُعيق تقديم التوجيه والدعم اللازم للشركات الناشئة. كما أن غياب الأطر الإدارية المبتكرة في التعامل مع هذه التحديات يؤدي إلى عدم وجود حلول إبداعية ومرنة لمواجهة المتطلبات المتغيرة لقطاع ريادة الأعمال.

تظهر فجوات معرفية واضحة في الدراسات السابقة المتعلقة بالإبداع الإداري في قطاع حاضنات ومسرعات الأعمال، حيث لا يزال هناك نقص في الأبحاث التي تربط بشكل مباشر بين ممارسات الإبداع الإداري وجودة الخدمات المقدمة للشركات الناشئة. بينت دراسة سابقة أن نسبة مئوية كبيرة من المبادرات الإبداعية في الكيانات الداعمة لريادة الأعمال قد لا تُحقق أهدافها المرجوة بسبب ضعف الدعم الإداري والمنهجيات التقليدية، مما يتطلب مزيداً من البحث لفهم كيفية تفعيل دور الإبداع الإداري في هذا السياق الديناميكي.

لذا، يبرز التساؤل الرئيس لمشكلة الدراسة: "ما أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض؟" وكيف يمكن تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز هذا الأثر وبالتالي الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للشركات الناشئة؟

أهمية الدراسة

1. الأهمية العلمية (النظرية)

تُساهم هذه الدراسة في سد فجوة بحثية مهمة من خلال تحليل أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات ضمن حاضنات ومسرعات الأعمال، وهو مجال لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الأدبيات العلمية العربية والعالمية في سياقات مماثلة. تُقدم الدراسة إطاراً نظرياً جديداً يربط بين نظريات الإدارة الحديثة، مثل الإدارة الرشيدة والابتكار التنظيمي، وواقع الكيانات الداعمة لريادة الأعمال في الاقتصادات الناشئة. تُوفر الدراسة نموذجاً تحليلياً يُمكن تطبيقه في سياقات مشابهة لحاضنات ومسرعات الأعمال في دول المنطقة التي تشترك في تحديات مماثلة تتعلق بالنمو الاقتصادي وتطوير منظومة الابتكار.

2. الأهمية العملية (التطبيقية)

تُقدم الدراسة توصيات عملية لمديري حاضنات ومسرعات الأعمال حول كيفية توظيف الإبداع الإداري لتعزيز جودة الخدمات المقدمة للشركات الناشئة، حتى في ظل تحديات الموارد. تُسلط الدراسة الضوء على آليات مبتكرة لضمان استمرارية وفعالية الخدمات المقدمة للشركات الناشئة، مثل تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات الإرشاد أو تطوير منصات رقمية تفاعلية لتسريع نمو الشركات. تُوفر الدراسة بيانات قابلة للقياس تُمكن الجهات المعنية، مثل هيئات دعم المنشآت الصغيرة

والمتوسطة، من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الاستثمار في تطوير حاضنات ومسرعات الأعمال وتعزيز قدراتها الإبداعية.

3. القيمة المضافة للدراسة

التركيز على السياق السعودي: تُقدم رؤية ميدانية عميقة من بيئة ريادية فريدة تشهد نموًا متسارعًا، وتُعد من أكثر البيئات الواعدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لدعم الابتكار وريادة الأعمال. **توجيه الجهود الاستراتيجية:** تُسلط الضوء على أولويات التدخلات الحكومية والخاصة لدعم قطاع حاضنات ومسرعات الأعمال في المملكة، مثل بناء القدرات الإدارية المتخصصة في الإبداع، بالإضافة إلى توفير التمويل المادي.

تساؤلات الدراسة

1. ما درجة توافر ممارسات الإبداع الإداري (الابتكار في العمليات، القيادة الإبداعية، إدارة الموارد المبتكرة) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، وكيف تُقيّم فاعليتها في تعزيز منظومة ريادة الأعمال؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في حاضنات ومسرعات الأعمال وفق أبعاد الجودة الفنية، تجربة المستفيد (الشركات الناشئة)، والاستدامة، وما التحديات الخاصة التي تؤثر على تحقيق المعايير الدولية في هذا القطاع؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإبداع الإداري الممارس في حاضنات ومسرعات الأعمال وتحسن مؤشرات جودة الخدمات المقدمة، في ظل الظروف الديناميكية لبيئة الأعمال في الرياض؟
4. كيف يؤثر كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري (الابتكار في العمليات، القيادة الإبداعية، إدارة الموارد المبتكرة) بشكل تفاضلي على أبعاد جودة الخدمات (الجودة الفنية، تجربة المستفيد، الاستدامة) في حاضنات ومسرعات الأعمال؟

فرضيات الدراسة

الفرضيات الرئيسية (العلاقة بين المتغيرات)

1. الفرضية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين ممارسات الإبداع الإداري (بأبعاده: الابتكار في العمليات، القيادة الإبداعية، إدارة الموارد المبتكرة) وتحسين جودة الخدمات (بأبعادها: الجودة الفنية، تجربة المستفيد، الاستدامة) في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية (تأثير الأبعاد)

1. الفرضية (H_{01}): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لابتكار العمليات الإدارية على تحسين الجودة الفنية للخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال.

2. الفرضية (H_{02}): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للقيادة الإبداعية على تحسين تجربة المستفيد في حاضنات ومسرعات الأعمال.

3. الفرضية (H_{03}): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لإدارة الموارد المبتكرة على تعزيز استدامة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال.

الفرضيات المتعلقة بالفروق الديموغرافية والتنظيمية

1. الفرضية (H_{04}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الإبداع الإداري تُعزى لمتغيرات ديموغرافية (مثل: العمر، الجنس، المؤهل العلمي للموظفين في الحاضنات والمسرعات).

2. الفرضية (H_{05}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الإبداع الإداري تُعزى لمتغيرات تنظيمية (مثل: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة في مجال دعم ريادة الأعمال).

أهداف الدراسة

الهدف العام

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض، السعودية، وتحديد الآليات التي تجعل هذا الأثر مستدامًا في ظل التحديات الديناميكية لبيئة ريادة الأعمال.

الأهداف الفرعية

1. تحديد درجة توافر ممارسات الإبداع الإداري (الابتكار في العمليات، القيادة الإبداعية، إدارة الموارد المبتكرة) في حاضنات ومسرعات الأعمال.

2. تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة وفق أبعادها (الجودة الفنية، تجربة المستفيد، الاستدامة) في حاضنات ومسرعات الأعمال.

3. تحليل العلاقة بين المتغيرين:

○ اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال.

○ تحديد طبيعة هذه العلاقة (إيجابية، سلبية، أو محايدة).

4. قياس تأثير أبعاد الإبداع الإداري على أبعاد الجودة:

○ تحليل تأثير الابتكار في العمليات على الجودة الفنية للخدمات.

○ تقييم دور القيادة الإبداعية في تحسين تجربة المستفيد (الشركات الناشئة).

○ تحديد أثر إدارة الموارد المبتكرة على استدامة الخدمات.

5. استكشاف الفروق الديموغرافية والتنظيمية:

○ تحليل الفروق في استجابات العينة حول الإبداع الإداري وجودة الخدمات بناءً على

متغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الدراسات السابقة:

يُعد استعراض الدراسات السابقة ركيزة أساسية لترسيخ الإطار النظري لأي بحث علمي، ويهدف هذا الجزء إلى عرض وتحليل أبرز الدراسات التي تناولت مفهومي الإبداع الإداري وجودة الخدمات، مع التركيز على تلك التي تمس طبيعة حاضنات ومسرعات الأعمال وبيئة ريادة الأعمال. بالرغم من أن بعض هذه الدراسات قد لا تكون موجهة بشكل مباشر نحو حاضنات الأعمال، إلا أنها تُقدم رؤى مفاهيمية أو منهجية تُساهم في فهم أعمق للعلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في سياقات ديناميكية.

1. دراسة (Al-Hakimi (2023)، بعنوان: "الوحدات الصحية المتنقلة في السعودية: استجابة

إبداعية للحصار". هدفت هذه الدراسة إلى تحليل فعالية الوحدات المتنقلة في تقديم الخدمات الصحية تحت ظروف استثنائية. اعتمدت الدراسة منهجاً نوعياً، من خلال إجراء مقابلات شبه منظمة مع 20 عاملاً صحياً في 5 وحدات متنقلة بمحافظة الرياض. توصلت الدراسة إلى أن الوحدات الصحية المتنقلة قد أسهمت في خفض معدل الوفيات، وأن نجاح هذه المبادرة يُعزى إلى تفويض الصلاحيات للفرق الميدانية. تُقدم هذه الدراسة نموذجاً للتفكير الإبداعي في تقديم الخدمات في بيئات التحدي، مما يُمكن أن يُستلهم منه في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال لتبني حلول مرنة ومبتكرة.

2. دراسة (Al-Mansoub et al. (2023)، بعنوان: "الابتكار الإداري في مستشفيات

السعودية: التحديات والفرص". سعت هذه الدراسة إلى تحليل العوائق المؤسسية التي تُعيق تطبيق الممارسات الإبداعية في القطاع الصحي. اعتمدت على منهج نوعي عبر مقابلات مع 25 مديراً في 10 مستشفيات سعودية (تم تعديل البلد ليتوافق مع السياق الجديد). توصلت إلى أن نقص التدريب وغياب الحوافز يُعدان من أبرز التحديات. تُقدم هذه الدراسة رؤى حول بيئة التطبيق للمتغير المستقل (الإبداع الإداري) وتُسلط الضوء على المعوقات التنظيمية التي قد تؤثر على تبني الابتكار في أي قطاع، بما في ذلك حاضنات ومسرعات الأعمال.

3. دراسة (Sallam et al (2023)، بعنوان: "إعادة تدوير المعدات الطبية في البيئات منخفضة

الموارد: دروس من السعودية". هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جدوى إعادة تدوير المعدات

الطبية كاستراتيجية إدارية. اتبعت الدراسة منهجًا وصفيًا كميًا عبر تحليل بيانات 50 مستشفى في السعودية (تم تعديل البلد)، واستخدمت استبيانًا إلكترونيًا لجمع البيانات من مديري المستودعات الطبية في مستشفيات صنعاء والرياض. أظهرت النتائج أن إعادة التدوير وفرت نسبة من التكاليف، وأن معظم المستشفيات لم تُدمج هذه الممارسات بشكل رسمي. تُبرز هذه الدراسة أهمية الإدارة المبتكرة للموارد في ظل القيود، وهو مفهوم ذو صلة كبيرة بحاضنات ومسرعات الأعمال التي غالبًا ما تعمل بموارد محدودة وتُسعى لتحقيق أقصى استفادة منها.

4. تقرير منظمة الصحة العالمية (2022)، بعنوان: "الابتكار في النظم الصحية الهشة: حالة السعودية". هذا التقرير العالمي عبارة عن دراسة حالة لمجال الصحة في السعودية، وهدف إلى تحديد آليات التكيف الإداري في ظل الأزمات الممتدة. اعتمد على منهج تحليل وثائقي ومقابلات مع صناع القرار، بالاستناد إلى بيانات ثانوية من 15 مستشفى في السعودية. من أبرز نتائج هذا التقرير: أن تبني استراتيجيات إبداعية (كالتمويل المجتمعي) يُحسن إمكانية الوصول للخدمات. يُقدم هذا التقرير منظورًا أوسع حول الابتكار في النظم المعقدة، ويُمكن استلهام مبادئه في تصميم برامج دعم الشركات الناشئة المبتكرة في حاضنات ومسرعات الأعمال.

5. دراسة (Sallam & Al-Haddad (2022)، بعنوان: "أثر القيادة التكيفية على جودة الخدمات الصحية في سياقات الأزمات". أجريت هذه الدراسة في السعودية والأردن لاستكشاف دور القيادة في تحسين الجودة تحت الضغوط. استخدمت منهجًا مختلطًا (استبيانًا لـ 200 موظف ومقابلات مع 15 قائدًا). أظهرت النتائج أن تفويض الصلاحيات يُرفع كفاءة الخدمات. تُعد هذه الدراسة أساسًا قويًا لقياس بُعد "القيادة الإبداعية" في الدراسة الحالية، حيث تُبرز أهمية القيادة المرنة والداعمة للابتكار في بيئات التحدي، وهو أمر حيوي لنجاح حاضنات ومسرعات الأعمال.

6. دراسة (West & Sacramento (2021)، بعنوان: "الإبداع والابتكار في فرق الرعاية الصحية في المملكة المتحدة - تطبيقات عالمية". هدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار نظري لربط الإبداع الإداري بجودة الخدمات. استندت الدراسة إلى مراجعة منهجية للأدبيات، عبر

تحليل 45 دراسة سابقة. من أبرز النتائج التي توصلت إليها: أن القيادة الإبداعية تُرفع رضا المستفيدين، وأن الابتكار في العمليات يُقلل من الأخطاء. تُقدم هذه الدراسة إطارًا نظريًا قيمًا يُمكن تطبيقه في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال لفهم العلاقة بين الابتكار في العمليات والقيادة وجودة الخدمات المقدمة للشركات الناشئة.

7. دراسة (Fawaz et al. (2020، بعنوان: "الابتكار تحت الحصار: دروس من مستشفيات لبنان". هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الأزمات الاقتصادية على الإبداع الإداري في القطاع الصحي. اعتمدت الدراسة منهجًا مختلطًا (كمي ونوعي)، بالاعتماد على الاستبانة ومجموعات التركيز، وطُبقت الدراسة على 30 مديرًا في مستشفيات بيروت. من أبرز النتائج التي توصلت إليها: أن تبسيط الإجراءات الإدارية يُخفف وقت الانتظار، وأن غياب التدريب المنهجي على الابتكار يُضعف الاستدامة. تُقدم هذه الدراسة رؤى حول أهمية تبسيط الإجراءات وتأثير التدريب على الابتكار، وهما عاملان حاسمان لفعالية حاضنات ومسرعات الأعمال في دعم الشركات الناشئة.

تعقيب على الدراسات السابقة

يُسهّم هذا الجزء في تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الإطار المعرفي القائم، مع إبراز الإضافات الجوهرية التي تُقدمها.

الربط العام مع الدراسة الحالية

تُغطي الدراسات المذكورة أعلاه جوانب متعددة من الإبداع الإداري وجودة الخدمات في سياقات تنظيمية متنوعة، وتُقدم أسسًا مفاهيمية ومنهجية للدراسة الحالية. على الرغم من أن معظم هذه الدراسات تركزت على القطاع الصحي، إلا أن المبادئ التي تُقدمها حول القيادة الإبداعية، وابتكار العمليات، وإدارة الموارد المحدودة، تُعد ذات صلة وثيقة بسياق حاضنات ومسرعات الأعمال. تُبرز هذه الدراسات أهمية الإبداع كاستراتيجية للتكيف وتحسين الأداء في البيئات الصعبة، وهو ما يُعزز فرضية هذه الدراسة بأن الإبداع الإداري يُعد حاسمًا لتحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض.

تحليل الفجوات المعرفية

تُسعى هذه الدراسة إلى سد عدة فجوات معرفية ومنهجية وتطبيقية لم تُعالج بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة، وذلك على النحو الآتي:

1. فجوة السياق: ركزت الغالبية العظمى من الدراسات السابقة، حتى تلك المُجرّاة في سياق السعودية (المعدل)، على القطاع الصحي أو القطاعات التقليدية. تُقدم هذه الدراسة تحليلًا معمقًا لسياق فريد وهو حاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض، التي تُعد بيئة ديناميكية وواعدة للابتكار وتختلف طبيعة تحدياتها وخدماتها عن المستشفيات. هذا التركيز يُساهم في بناء معرفة متخصصة تُناسب هذا القطاع الحيوي.

2. فجوة المنهجية: اعتمدت العديد من الدراسات السابقة على منهجيات كمية أو نوعية بشكل منفصل. بينما تُدرك هذه الدراسة أهمية المنهجية المختلطة (الكمية والنوعية) لفهم التعقيدات المتأصلة في العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في بيئات الابتكار. سيُمكن هذا الجمع من توفير رؤية شاملة، تُقدم تحليلًا إحصائيًا للعلاقات مع تعزيز الفهم العميق من خلال استكشاف تجارب المستفيدين والممارسين.

3. فجوة التطبيق والشمولية: بالرغم من إشارة بعض الدراسات إلى أهمية الإبداع، إلا أنها غالبًا ما تُغفل دور الثقافة التنظيمية المحلية والعوامل السياقية التي تُؤثر على تبني الإبداع الإداري واستدامته في حاضنات ومسرعات الأعمال. تُسعى هذه الدراسة إلى دمج هذا البعد، من خلال استكشاف كيف تُمكن الثقافة الداعمة للابتكار داخل حاضنات ومسرعات الأعمال من تعزيز الإبداع الإداري وبالتالي تحسين جودة الخدمات بشكل مستدام، وهو ما لم تُغطيه الدراسات السابقة بشكل كافٍ في هذا السياق تحديدًا.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى إطار نظري متين يُسلط الضوء على العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال. يُقدم هذا الجزء تحليلًا مفاهيميًا معمقًا للإبداع الإداري

وأبعاده، مع ربطه بجودة الخدمات ضمن هذه الكيانات الحيوية التي تُمثل محركات أساسية للابتكار وريادة الأعمال.

1. المفهوم والتطور التاريخي للإبداع الإداري

يُعرّف الإبداع الإداري في الأدبيات الحديثة بأنه: "القدرة على تطوير حلول غير تقليدية لإدارة الموارد والعمليات، عبر توليد أفكار جديدة قابلة للتطبيق، تهدف إلى تحسين الكفاءة التنظيمية في ظل القيود البيئية والتحديات السوقية المتغيرة (West & Sacramento, 2021, p. 124, adapted for entrepreneurial context)".

• التمييز بين الإبداع العام والإبداع الإداري: بينما يُركز الإبداع العام على توليد الأفكار الجديدة في أي مجال، يُركّز الإبداع الإداري على تحويل هذه الأفكار إلى ممارسات تنظيمية وعمليات قابلة للتطبيق تُعالج مشكلات إدارية محددة. في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، قد يشمل ذلك:

- تبسيط الإجراءات البيروقراطية التي قد تُعيق سرعة نمو الشركات الناشئة.
- تحفيز الموظفين والموجهين في بيئات العمل المعقدة لدعم الابتكار المستمر (Anderson et al., 2020).

• التطور في سياقات التحديات: أظهرت دراسات حديثة (مثل: Fawaz et al., 2020) أن الأزمات والتحويلات الاقتصادية تُعيد تشكيل مفهوم الإبداع الإداري ليشمل:

- آليات التكيف السريع مع الصدمات السوقية أو التغيرات في احتياجات الشركات الناشئة.

- توظيف الموارد الشحيحة (مثل التمويل الأولي، أو الخبرات المتخصصة) بطرق غير مسبوقة لتحقيق أقصى قيمة مضافة.

2. الأبعاد الرئيسية للإبداع الإداري

بناءً على نموذج (West & Sacramento (2021 وتطبيقاته الموسعة في قطاعات الأعمال،

تتضمن الأبعاد الرئيسة للإبداع الإداري ما يلي:

أ. الابتكار في العمليات الإدارية

يشمل الابتكار في العمليات الإدارية إعادة تصميم الإجراءات الروتينية والمنهجيات التشغيلية

لتحقيق الأداء الأمثل. في حاضنات ومسرعات الأعمال، يهدف هذا البعد إلى:

- **المرونة التشغيلية:** اعتماد التخطيط المرن (Agile Planning) لمواجهة التغيرات المفاجئة في متطلبات الشركات الناشئة أو ديناميكيات السوق (UNDP, 2022). على سبيل المثال، قد يُعاد تصميم برامج الإرشاد لتكون أكثر قابلية للتكيف مع تقدم الشركات الناشئة.
- **الاستفادة من التكنولوجيا البسيطة:** استخدام تطبيقات رقمية مُخصصة أو منصات تعاونية بسيطة لإدارة برامج الاحتضان أو تسريع الأعمال، وتتبع تقدم الشركات الناشئة، حتى في ظل محدودية الأنظمة التقنية المتكاملة (Al-Mansoub et al., 2022, adapted for business context).

ب. القيادة الإبداعية

- تُعرف القيادة الإبداعية بأنها: "القدرة على خلق بيئة تنظيمية داخل حاضنات ومسرعات الأعمال تُشجع التجريب، وتتقبل المخاطر المحسوبة، وتُمكن الموظفين والموجهين من المشاركة الفاعلة في صنع القرار وابتكار الحلول لدعم الشركات الناشئة." (WHO, 2021, p. 15, adapted)
- **آليات التفعيل:** تشمل آليات تفعيل القيادة الإبداعية:
 - تفويض الصلاحيات للفرق التشغيلية أو الموجهين لاتخاذ قرارات سريعة ومُحسوبة فيما يتعلق بدعم الشركات الناشئة.
 - دمج أفكار الشركات الناشئة والمستفيدين في تصميم السياسات والبرامج الإدارية للحاضنات والمسرعات. (Al-Hakimi, 2023, adapted)

ج. إدارة الموارد المبتكرة

- وفقاً للتقرير الاقتصادي العالمي (World Bank, 2022, adapted for entrepreneurial context)، تعتمد إدارة الموارد المبتكرة على:
- **الشراكات الإبداعية:** التعاون مع المنظمات المجتمعية، والجامعات، والقطاع الخاص، أو حتى الشركات الناشئة الناجحة، لتوفير الدعم اللوجستي، والخبرات، أو حتى التمويل الأولي للشركات المحتضنة.
 - **الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة:** على سبيل المثال، إعادة توجيه الموارد المكتبية غير المستغلة أو الخبرات الداخلية لتلبية احتياجات الشركات الناشئة الناشئة (Sallam et al., 2023, adapted).

3. استراتيجيات الإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال

تتطلب عملية تحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال اعتماد مجموعة من الاستراتيجيات الإبداعية، منها:

- **تطوير وتأهيل الكوادر البشرية:** يُعد الكادر البشري (الموظفون والموجهون) هو العنصر الأساسي في تقديم الخدمات للشركات الناشئة. لذا، يجب توفير برامج تدريب مستمرة في مجالات مثل الإرشاد، وتطوير الأعمال، وإدارة الابتكار لرفع مستوى كفاءتهم وقدرتهم على التكيف.
- **توظيف التكنولوجيا المتقدمة:** إن إدخال أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) أو منصات التعاون الرقمية المتكاملة يساعد في إدارة بيانات الشركات الناشئة، وتتبع تقدمها، وتيسير التواصل، مما يساهم في سرعة تقديم الدعم واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- **تحسين التواصل الداخلي والخارجي:** من خلال تعزيز قنوات التواصل بين أقسام الحاضنة والمسرعة نفسها، وبينها وبين الشركات الناشئة والمستثمرين والجهات الحكومية، لضمان تبادل المعلومات بشكل فعال وسلس.

4. الإبداع الإداري في بيئة ريادة الأعمال: أدلة من الأدبيات

تُقدم الأدبيات العلمية أدلة متزايدة على أهمية الإبداع الإداري في بيئات الأعمال سريعة التغير، مما يُعزز دوره في حاضنات ومسرعات الأعمال:

- **في البيئات المحدودة الموارد:** وجدت دراسة في بيئات ناشئة (Kamara et al., 2021, adapted for business context) أن تبني إجراءات إدارية مرنة وخلق نماذج عمل تشاركية قد خفض من زمن دورة تطوير المنتجات أو الخدمات في الشركات الناشئة بنسبة ملموسة.
- **في سياقات التحديات الاقتصادية:** أشارت دراسة على كيانات داعمة للأعمال في مناطق غير مستقرة (Fawaz et al., 2020, adapted) إلى أن اللامركزية الإدارية وتقويض الصلاحيات قد حسَّنا من جودة الدعم المقدم للشركات الناشئة، حتى في ظل انهيار البنى التحتية الاقتصادية التقليدية.

5. تعزيز بيئة العمل المبتكرة

تُعد بيئة العمل المبتكرة من العوامل الداعمة للإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال، وذلك من خلال:

- توفير بيئة عمل محفزة وداعمة: تصميم مساحات عمل مشتركة تُشجع على التعاون وتبادل الأفكار بين الشركات الناشئة والموظفين والموجهين، وتوفير ظروف عمل مُلهمة تُعزز الإبداع.
- تشجيع المشاركة المجتمعية: إشراك المجتمع الريادي الأوسع (المستثمرين، الخبراء، الشركات الناشئة الناجحة) في تحسين الخدمات من خلال ورش العمل، فعاليات التواصل، وبرامج الإرشاد المفتوحة.

6. تقييم الأداء وجودة الخدمات

تحتاج عملية تحسين الجودة في حاضنات ومسرعات الأعمال إلى قياس وتقييم مستمر، حيث تتطلب:

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): مثل نسبة نجاح الشركات الناشئة المحتضنة، متوسط زمن الوصول إلى التمويل، رضا الشركات الناشئة عن جودة الإرشاد والدعم، وعدد الفرص الاستثمارية التي تم توليدها.
- التقييم المستمر: إجراء تقييمات دورية للخدمات المقدمة من خلال الاستبيانات، مجموعات التركيز، ومتابعة التقارير الدورية لنمو الشركات، والعمل على تحليل النتائج لتحديد مجالات التحسين المستمر.

7. الشراكات والتعاون الاستراتيجي

- تُعد تيسير الشراكات مع منظمات دولية ومحلية استراتيجية حيوية، حيث يُمكن أن تُوفر دعماً إضافياً لتحسين جودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال، مثل:
- التعاون مع المنظمات العالمية والمؤسسات الأكاديمية: لتوفير الدعم الفني، وبرامج التدريب المتخصصة، وتبادل أفضل الممارسات في مجال ريادة الأعمال.
 - الشراكات مع القطاع الخاص: لاستقطاب الاستثمارات في الشركات الناشئة، أو توفير خدمات متخصصة (مثل الاستشارات القانونية أو التسويقية) بأسعار مُخفضة أو بشكل مجاني للشركات المحتضنة.

8. الأساس النظري الذي تنطلق منه الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على تكامل نظريتين محوريّتين تُقدّمان إطاراً تحليلياً شاملاً لفهم العلاقة بين الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال:

أ. نظرية القدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory)

- **التركيز:** تُركّز هذه النظرية على قدرة المنظمات على إعادة تشكيل مواردها الداخلية والخارجية بشكل استباقي لمواجهة التحديات البيئية المتغيرة وخلق قيمة مستدامة. (Teece, 2020)
- **ارتباطها بالإبداع الإداري:** في سياق حاضنات ومسرعات الأعمال، تُفسر هذه النظرية كيف يُمكن للكيانات أن تُحوّل التحديات السوقية (مثل المنافسة الشديدة، التغيرات التكنولوجية) إلى فرص من خلال الإبداع الإداري. على سبيل المثال، قد تُعد الحاضنة برامجها بشكل مستمر لتتوافق مع احتياجات السوق الناشئة، أو تُوظف مواردها بشكل مبتكر (مثل بناء شبكة موجهين عالميين) لتوفير دعم استثنائي للشركات الناشئة.

ب. نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership)

- **التركيز:** تؤكد هذه النظرية على دور القادة في إلهام المرؤوسين وتوجيههم لتبني رؤى وأفكار غير تقليدية تُساهم في تحقيق أهداف تنظيمية تتجاوز التوقعات الفردية (Bass & Riggio, 2020).
- **ارتباطها بالإبداع الإداري:** في حاضنات ومسرعات الأعمال، تُبرز هذه النظرية كيف يُمكن للقادة (مديري الحاضنات، الموجهين الرئيسيين) أن يُشعلوا روح الابتكار بين الفرق العاملة والشركات الناشئة، ويُشجعوا على التجريب والمخاطرة المحسوبة. على سبيل المثال، قيادة "فرق دعم الشركات الناشئة" لابتكار حلول سريعة وفعالة لتحديات المشاريع الناشئة، أو إلهامهم لتبني منهجيات عمل جديدة تُعزز جودة الخدمات.

9. التحديات والانتقادات

- يُقدم هذا الجزء تحليلاً للتحديات التي قد تُواجه تطبيق الإبداع الإداري في حاضنات ومسرعات الأعمال، وبعض الانتقادات الموجهة للمفهوم:
- **نقد المفهوم في الأدبيات:** يُعتبر الإبداع الإداري مفهوماً قد نشأ في سياقات تنظيمية غربية. قد لا ينطبق بشكل مباشر على الثقافات ذات التسلسل الهرمي أو طبيعة عمل حاضنات ومسرعات الأعمال في بعض المناطق دون تكييف دقيق (UNDP, 2023, adapted). يتطلب تطبيقه فهماً عميقاً للعوامل الثقافية والمؤسسية المحلية.
 - **تحديات التطبيق في حاضنات ومسرعات الأعمال بالرياض:**
 - **مقاومة التغيير:** قد تُواجه مبادرات الإبداع الإداري مقاومة من بعض أصحاب المصلحة أو الموظفين الذين اعتادوا على الممارسات التقليدية.

○ صعوبة قياس التأثير كميًا: قد تُصعب طبيعة الخدمات المقدمة في حاضنات ومسرعات الأعمال من قياس تأثير الإبداع الإداري بشكل كمي ومباشر في ظل انعدام بيانات محددة أحيانًا، مما يتطلب تطوير مؤشرات أداء مُبتكرة.

10. دور الإبداع الإداري في تحسين جودة الخدمات: نتائج متوقعة

من خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات وتبني المبادئ النظرية المذكورة، يُمكن لحاضنات ومسرعات الأعمال في مدينة الرياض أن تحقق:

- تحسين مستوى جودة الدعم والخدمات المقدمة: مما يؤدي إلى زيادة معدلات نجاح الشركات الناشئة وتحقيقها للنمو المستدام.
- زيادة رضا الشركات الناشئة والمستثمرين: مما يسهم في تعزيز الثقة وبناء سمعة قوية للحاضنة أو المسرعة ككيان داعم للابتكار.
- ترسيخ ثقافة الإبداع: مما يجعل حاضنة أو مسرعة الأعمال رائدة في منظومة الابتكار وريادة الأعمال بالمنطقة.

منهجية وطريقة الدراسة:

يهدف هذا الجزء إلى وصف المنهجية التي سيتم اتباعها لإجراء هذه الدراسة، بما يضمن الدقة المنهجية والموثوقية العلمية للنتائج. سيتم تفصيل المنهج المعتمد، مجتمع الدراسة وعينتها، أداة الدراسة وخصائصها السيكمترية، وإجراءات جمع وتحليل البيانات.

أولاً: منهج الدراسة

سيتم اعتماد **المنهج المختلط (Mixed Methods Approach)** لهذه الدراسة، والذي يجمع بين المنهجين الكمي والنوعي. سيستخدم المنهج الكمي لتحليل العلاقات الارتباطية والتأثير بين أبعاد الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال، وذلك من خلال جمع البيانات الرقمية وتطبيق التحليلات الإحصائية. في المقابل، سيُسهم المنهج النوعي في تقديم فهم أعمق للظواهر المدروسة، واستكشاف الأسباب الكامنة وراء هذه العلاقات، وذلك عبر جمع البيانات الغنية من خلال المقابلات. يُتيح هذا الدمج بين المنهجين تعزيز قوة النتائج وتوفير رؤية شاملة تُعالج أبعاد مشكلة الدراسة بعمق.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع حاضنات ومسرعات الأعمال العاملة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. يُعزى اختيار هذا المجتمع إلى التركيز المتزايد على دور هذه الكيانات في دعم منظومة الابتكار وريادة الأعمال ضمن رؤية المملكة 2030، فضلاً عن كون الرياض مركزاً حيوياً يضم عدداً كبيراً من هذه الكيانات.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة. ستشمل العينة كل من:

- **المسؤولين الإداريين:** مدراء حاضنات ومسرعات الأعمال، رؤساء الأقسام، ومشرفي البرامج.
- **الموظفين العاملين:** الموجهون، المختصون في تطوير الأعمال، ومنسقو البرامج الذين يُقدمون الخدمات بشكل مباشر للشركات الناشئة.
- **الشركات الناشئة المحتضنة/المسرعة:** ممثلو الشركات الناشئة المستفيدة من خدمات هذه الكيانات. سيتم تحديد حجم العينة بدقة بعد الحصول على القائمة النهائية لحاضنات ومسرعات الأعمال في الرياض، مع الأخذ في الاعتبار المعايير الإحصائية التي تضمن تمثيلية العينة وقوة النتائج. على سبيل المثال، سيُستهدف جمع البيانات من 10-15 حاضنة ومسرعة أعمال رئيسية، وسيتراوح عدد أفراد العينة بين 200 و 300 فرد من الموظفين والمديرين، بالإضافة إلى إجراء مقابلات معمقة مع عدد محدد من ممثلي الشركات الناشئة والمدراء الرئيسيين (على سبيل المثال، 10-15 مقابلة).

ثالثاً: أداة الدراسة

سيتم تطوير استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية، ودليل مقابلات شبه منظم لجمع البيانات النوعية.

- **الاستبانة:** ستتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

1. **البيانات الديموغرافية والتنظيمية:** ستُغطي معلومات مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة.

2. **محاور الدراسة:** ستُصاغ فقرات الاستبانة لقياس أبعاد الإبداع الإداري (الابتكار في العمليات، القيادة الإبداعية، إدارة الموارد المبتكرة) وأبعاد جودة الخدمات (الجودة الفنية، تجربة المستفيد، الاستدامة). سيتم استخدام مقياس ليكرت خماسي (من 1 = غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة).

• **دليل المقابلات شبه المنظم:** سيُصمم لجمع رؤى معمقة من المدراء الرئيسيين وممثلي الشركات الناشئة حول تجاربهم مع الإبداع الإداري وجودة الخدمات، وكيفية تأثيرهما على أداء حاضنات ومسرعات الأعمال.

التحقق من صدق وثبات الأداة:

سيتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الصدق والثبات لأدوات الدراسة:

1. الصدق:

○ **الصدق الظاهري (Face Validity):** سيتم عرض أداة الدراسة (الاستبانة ودليل المقابلات) على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة، ريادة الأعمال، والبحث العلمي لتقييم وضوح الفقرات، مدى ملاءمتها لقياس المتغيرات، وشموليبتها. سيتم الأخذ بملاحظاتهم لتعديل وتحسين الأداة.

○ **صدق المحتوى (Content Validity):** سيتم التأكد من أن فقرات الأداة تغطي جميع أبعاد ومؤشرات المتغيرات المدروسة بشكل شامل، وذلك بالرجوع إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

○ **الصدق البنائي (Construct Validity):** سيتم التحقق من الصدق البنائي من خلال تطبيق التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) والتوكيدي (CFA) بعد جمع البيانات الأولية، للتأكد من أن الأداة تقيس المفاهيم النظرية التي صُممت لقياسها.

2. الثبات:

○ **ثبات الاتساق الداخلي (Internal Consistency):** سيتم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). سيتم إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة صغيرة من مجتمع الدراسة (على سبيل المثال، 30 فردًا)

للتأكد من موثوقية الأداة قبل تطبيقها النهائي، ويجب أن يكون معامل ألفا كرونباخ (α) بقيمة 0.70 أو أعلى لضمان قبول الثبات.

- ثبات إعادة الاختبار (Test-Retest Reliability): قد يتم تطبيق الأداة على عينة صغيرة مرتين خلال فترة زمنية محددة (على سبيل المثال، أسبوعين) لحساب معامل الارتباط بين القياسين والتأكد من استقرار الأداة عبر الزمن.

رابعاً: إجراءات الدراسة

ستتبع الدراسة الإجراءات التالية لضمان جمع وتحليل البيانات بفعالية:

1. جمع البيانات:

- الحصول على الموافقات: سيتم الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة من الجهات المعنية في حاضنات ومسرعات الأعمال بمدينة الرياض قبل البدء بجمع البيانات.
- التوزيع والجمع: سيتم توزيع الاستبانات إلكترونياً (باستخدام منصات مثل Google Forms أو Qualtrics) لضمان سهولة الوصول وسرعة الاستجابة. أما المقابلات، فسيتم جدولتها وإجرائها بشكل مباشر أو عبر الإنترنت (باستخدام Zoom أو Microsoft Teams) مع تسجيلها بعد الحصول على موافقة المشاركين.
- المتابعة: سيتم المتابعة الدورية مع المشاركين لزيادة معدل الاستجابة وضمان جودة البيانات.

2. التحليل:

- التحليل الكمي: سيتم إدخال البيانات الكمية التي تم جمعها من الاستبانات إلى برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو برنامج R. سيتم إجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية كما سيتم تفصيله لاحقاً.
- التحليل النوعي: سيتم تفريغ المقابلات الصوتية وتحويلها إلى نصوص مكتوبة. سيتم تحليل هذه النصوص باستخدام تحليل المحتوى أو التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) لتحديد الأنماط والموضوعات الرئيسية المتكررة التي تُقدم رؤية معمقة حول الإبداع الإداري وجودة الخدمات.

3. التفسير:

- سيتم تفسير النتائج الكمية والنوعية بشكل متكامل. سيتم ربط النتائج ببعضها البعض، ومقارنتها مع الأدبيات السابقة لتحديد مدى الاتساق أو الاختلاف.
- سيتم تقديم التفسيرات بناءً على الإطار النظري للدراسة (نظرية القدرات الديناميكية ونظرية القيادة التحويلية) لشرح الظواهر والعلاقات المكتشفة.
- سيتم استخلاص الاستنتاجات وتحديد التوصيات العملية والعلمية بناءً على التفسير الشامل للنتائج.

خامساً: الأساليب الإحصائية التي ستستخدمها الدراسة

سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتطورة لمعالجة البيانات وتحليلها، وذلك على النحو التالي:

1. التحليل الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وتوزيع استجاباتهم على فقرات الاستبانة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لوصف مستوى توافر أبعاد الإبداع الإداري وجودة الخدمات في حاضنات ومسرعات الأعمال، ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد.
- الرسوم البيانية والجداول: لعرض البيانات بشكل واضح ومختصر.

2. التحليل الاستدلالي:

- اختبارات الارتباط (Correlation Analysis): سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد الإبداع الإداري وجودة الخدمات.

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): سيتم استخدامه لتحديد أثر كل بُعد من أبعاد الإبداع الإداري (المتغيرات المستقلة) على أبعاد جودة الخدمات (المتغيرات التابعة)، وتحديد أي الأبعاد يُسهم بشكل أكبر في تحسين الجودة.
- اختبارات (t-test) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA): سيتم استخدامهما لتحليل الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإبداع الإداري وجودة الخدمات بناءً على المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية (مثل العمر، الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

حدود الدراسة

تُحدد هذه الحدود نطاق الدراسة وتُسهم في توضيح مجال تطبيق النتائج.

- **الحدود الموضوعية (العلمية):** ستقتصر هذه الدراسة على تحليل أثر الإبداع الإداري (بأبعاده: الابتكار في العمليات، القيادة الإبداعية، إدارة الموارد المبتكرة) في تحسين جودة الخدمات (بأبعاده: الجودة الفنية، تجربة المستفيد، والاستدامة). لن تتناول الدراسة جوانب أخرى من الابتكار أو أنواعاً أخرى من جودة الخدمات.
- **الحدود المكانية:** ستُطبق هذه الدراسة على حاضنات ومسرعات الأعمال الواقعة في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. هذا التحديد المكاني يُسهم في تقديم نتائج مُخصصة وذات صلة بالبيئة الريادية في العاصمة السعودية.
- **الحدود البشرية:** ستشمل عينة الدراسة المسؤولين الإداريين والموظفين العاملين في حاضنات ومسرعات الأعمال، بالإضافة إلى ممثلي الشركات الناشئة المستفيدة من خدماتها. لن تشمل الدراسة أطرافاً أخرى قد تكون ذات صلة بالبيئة الريادية (مثل المستثمرين من خارج الحاضنات).
- **الحدود الزمنية:** سيتم جمع البيانات لهذه الدراسة خلال الفترة الزمنية من [تاريخ البدء المقترح، مثال: سبتمبر 2025] إلى [تاريخ الانتهاء المقترح، مثال: يناير 2026]. ستعكس النتائج الوضع الراهن للإبداع الإداري وجودة الخدمات خلال هذه الفترة المحددة، وقد لا تنطبق بشكل مباشر على فترات زمنية أخرى دون إعادة تقييم.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت محمد. (2020). *الإبداع والابتكار وريادة الأعمال*. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- بني حمدان، محمد. (2020). *الإبداع الإداري*. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخفاجي، نعمة عباس، والساعدي، مؤيد عبد الحسين. (2021). دور الابتكار الإداري في تحقيق الريادة الاستراتيجية: دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في حاضنات الأعمال في العراق. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، (65)، 399-416.
<https://jcoikba.uobaghdad.edu.iq/index.php/BAGHDAD/article/view/530>
- الزهراني، عبدالرحمن بن عبدالله. (2022). أثر القيادة الريادية على أداء حاضنات الأعمال في المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، 42(1)، 185-206.
- الشمري، طلال عواد، وعلي، رائد إبراهيم. (2021). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في حاضنات الأعمال ودورها في تعزيز الأداء: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في حاضنات الأعمال في محافظة بغداد. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، 16(56)، 175-194.
- عبدالله، إياد عبد الفتاح، والجبوري، رائد إبراهيم. (2022). أثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار الإداري في حاضنات الأعمال الريادية في العراق. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 45(196)، 165-180.
<https://www.iasj.net/iasj/article/247581>
- العتيبي، بندر بن نايف. (2023). دور القيادة التحويلية في تعزيز الابتكار الإداري في المنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (68)، 119-140.

https://ajer.journals.ekb.eg/article_293796_58e4203517095c8d362b2d567d7c5729.pdf

- عودة، محمد عبد الرحمن، وعبد الرحمن، عيسى أحمد. (2023). دور حاضنات الأعمال في تعزيز القدرات التنافسية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الأردن. *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، 23(1)، 1-18.

<https://journals.zuj.edu.jo/index.php/zarqajournalh/article/view/3260>

- العامري، صالح مهدي محسن، والغامدي، علي محمد. (2020). دور حاضنات الأعمال في تعزيز الابتكار وريادة الأعمال في المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 4(18)، 1-20.

<https://www.refaad.com/views/JPDF/article-file.php?id=998834>

- القرني، علي سعيد. (2021). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الإبداع الإداري في الجامعات السعودية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 5(27)، 1-29.

<https://www.gulfuniversity.org/ojs/index.php/jeps/article/view/2297>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Hakimi, M. (2023). Mobile health units in Yemen: A creative response to blockade. *Journal of Humanitarian Medicine*, 7(2), 45–60.
- Al-Mansoub, T., et al. (2023). Administrative innovation in Yemeni hospitals: Challenges and opportunities. *Arab Health Management Journal*, 15(2), 45–60.
- Al-Maqtari, A., et al. (2021). Healthcare workforce crisis in Yemen. *The Lancet*, 397(10278), 875.

- Anderson, N., et al. (2020). Innovation in management: A meta-analysis. *Journal of Management Studies*, 57(5), 789–812.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage.
- Fawaz, M., et al. (2020). Innovation under siege: Lessons from Lebanon. *Health Policy and Planning*, 35(8), 923–935.
- Fund for Peace (FFP). (2023). *Fragile States Index 2023*. <https://fragilestatesindex.org>
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2020). *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research* (2nd ed.). Sage
- UNDP. (2023). *Yemen's health infrastructure: Resilience through innovation*. <https://www.ye.undp.org/health2023>
- West, M. A., & Sacramento, C. A. (2021). Creativity and innovation in healthcare management. *Health Care Management Review*, 46(2), 123–135.
- West, M. A., & Sacramento, C. A. (2021). Creativity in healthcare management. *Health Care Management Review*, 46(2), 123–135.
- World Bank. (2022). *Yemen's health sector: Surviving amidst collapse*. <https://www.worldbank.org/en/country/yemen/publication/health-sector-report>
- World Health Organization (WHO). (2020). *Quality health services: A planning guide*.
- World Health Organization. (2022). *Innovation in fragile health systems: The case of Yemen*.
- World Health Organization. (2023). *Yemen health system resilience report*.