

دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركات
التسويق بالمملكة العربية السعودية.

The role of creative thinking in improving the quality of services: A field
study on marketing companies in the Kingdom of Saudi Arabia.

مشروع تخرج

إعداد

القائد: عبدالله عايض القحطاني 222000219

مترك هباش مترك القحطاني 222000225

حسين موسى بوشفيق 222000336

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2023م

الفصل الأول: الإطار العام للدارسة

1,1 المقدمة:

تولي المؤسسات اليوم أهمية كبيرة للعنصر البشري، باعتباره المحرك الأساسي للتنمية في جميع المجالات وكل جوانب الحياة، واليوم كل المنظمات والشركات مطالبة بمواجهة التحدي وعلمها التعامل مع كل ما يحدث حولها ومن خلال إطلاق أفكار جديدة وأساليب مختلفة ومتنوعة، ربما تكون الطريقة الوحيدة للقيام بذلك هي دفع جودة الخدمات التي يقدمها الشركات.

لذلك تدفع الشركات وتشجع لتنمية الأفكار الإبداعية التي تساهم في تحقيق مستوى أفضل من الأداء التفكير كعملية عقلية يمارسها الأفراد من أجل اكتساب المعرفة الحقيقية في مختلف المجالات، والعمل على ممارسة التفكير الإبداعي، ويمكن تعريف التفكير الإبداعي بأنه هو القدرة على توليد أفكار جديدة ومفيدة للآخرين.

يعتبر التفكير عملية عقلية يمارسها الناس من أجل الوصول إلى المعرفة الحقيقية في مختلف المجالات، فمارسوا التفكير الإبداعي، ومن هنا فإن التفكير الإبداعي هو القدرة على توليد أفكار جديدة ومفيدة لم يتطرق إليها أحد من قبل، حيث يعتبر هذا عنصراً هاماً عاملاً في اكتساب المهارات الإبداعية التي تسمح للناس بالعثور على الأفكار فريدة وغير عادية.

ترتبط الأداء بشكل مباشر بالجهود التي يبذلها الأشخاص العاملون داخل المنظمة باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، وكل ذلك يمكن تحقيقه من خلال القيام بعملية التقييم والتي تعتبر من السياسات الإدارية الهامة لأنها تجبر الرؤساء على متابعة ومراقبة أداء مرؤوسهم بشكل منتظم لغرض قياس وتقييم الأداء، وخاصة في مجال

إدارة الأداء في الوظائف التي تعتمد على الطاقة العقلية والعضلية، وكل هذا من أجل التعرف على أوجه القصور من أجل القيام بعملية تحسين مستوى أداء الأفراد لتحقيق أهداف شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.

في ظل المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية، أصبح من الضروري على الشركات أن تسعى إلى التميز والابتكار في تقديم خدماتها ومنتجاتها، وذلك لتحقيق رضا العملاء وجذبهم. ويعتبر التفكير الإبداعي من أهم العوامل التي تساعد الشركات على تحقيق ذلك.

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى الكشف عن دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.

2.1 مشكلة الدراسة

لكل فرد الحق في ممارسة التفكير الإبداعي، وحقه في ذلك كالحق في الحياة، وعليه مسؤولية التأكد من أن هذا التفكير يفيد نفسه والمجتمع، فكل شخص لديه ميل حقيقي لممارسة التفكير الإبداعي في أي مجال وفي أي إطار أو بيئة، فالفرد المبدع يفترض أن الآخرين مبدعون، وتختلف درجات الاستعداد لممارسة التفكير الإبداعي باختلاف أهداف الفرد والعمليات العقلية والخبرات والخصائص الشخصية للفرد، فأى وسيلة مهما كانت سيئة يمكن أن تكون وسيلة جيدة للتدريب على التفكير الإبداعي بشرط توافرها، فالتفكير الإبداعي هو متغير بيئي يمكن أن يتوارثه الأفراد الذين يتعايشون في بيئة تشجع على ممارسة التفكير الإبداعي.

لذلك تعتبر استراتيجيات التفكير الإبداعي وتنميتها لدى العاملين في شركات التسويق من أهم الأدوار التي يقوم عليها نجاح العملية التسويقية، بهدف توفير بيئة قوية بين المسوقين والعملاء بشكل عام، وباستخدام كافة مصادر التعلم والمواد التعليمية، التي تساهم في خلق أفكار تسويقية مميزة، ومن ثم هدف أساسي وهدف حقيقي لتطوير عمليات التسويق.

ويجب توفير الظروف المناسبة عبر مختلف الوسائل، وإعطاء العاملين في التسويق الحرية اللازمة لتوجيه أنشطتهم وإشراكهم في اتخاذ القرار كوسيلة. ومن خلالها يمكن لبرامج المبدعين والموهوبين أن تنجح، وتنتج جيلاً من المسوقين قادراً على الابتكار والتميز والإبداع

ونظراً للأهمية الكبيرة للتفكير الإبداعي يمكن صياغة مشكلة البحث في الإجابة على السؤال التالي:

ما هو دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات بالتطبيق على شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية؟

3.1 أهمية الدراسة:

➤ الأهمية العلمية

- يساهم البحث في إثراء المعرفة الإنسانية في مجال التفكير الإبداعي وعلاقته بجودة الخدمات.
- تساعد الدراسة على فهم دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها شركات التسويق في المملكة العربية السعودية.
- ويقدم البحث معلومات مهمة يمكن للشركات والمؤسسات الاستفادة منها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها.
- يعد التفكير الإبداعي من أهم المواضيع في مجال إدارة الأعمال، حيث ناقشنا مفهومين مهمين: التفكير الإبداعي والأداء.

➤ الأهمية العملية

الأهمية العملية لدراسة دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات وتكمن أهمية البحث التجريبي في أنه يقدم معلومات وتوصيات يمكن للشركات والمنظمات الاستفادة منها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها. فيما يلي بعض الفوائد العملية التي يمكن أن تعود على الشركات والمؤسسات من خلال تنفيذ نتائج هذا البحث:

- تطوير منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- تحسين أساليب تقديم الخدمات الحالية وجعلها أكثر كفاءة وفعالية.
- حل المشاكل التي تواجه العملاء وتقديم خدمات أسهل وأكثر ملاءمة.

- زيادة رضا العملاء وزيادة ولائهم للشركات والمنظمات.
- قدرة الشركات والمؤسسات على المنافسة في الأسواق، وزيادة حصتها السوقية.

4,1 أهداف الدراسة

سعت الدراسة الى فهم وتحليل العلاقة بين التفكير الإبداعي التفكير الإبداعي بأبعادها (الطلاقة، الأصالة، المرونة) على تحسين جودة الخدمات بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف) في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية وتنقسم إلى عدة أهداف فرعية منها:

- تحليل تأثير الطلاقة على جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
- تقييم تأثير الأصالة على جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
- استقصاء تأثير المرونة على جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
- تحليل التفاعلات المحتملة بين أبعاد التفكير الإبداعي وبين أبعاد جودة الخدمات للكشف عن أي تأثيرات تفاعلية.
- تقديم توصيات عملية تعزز دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو تأثير التفكير الإبداعي على جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية؟

وينقسم إلى عدة أسئلة فرعية منها:

- كيف يؤثر البعد الإبداعي للطلاقة على الجودة في خدمات التسويق؟
- ما هو تأثير البعد الإبداعي للأصالة على جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية؟
- هل لديه البعد الإبداعي للمرونة تأثير ملموس على جودة الخدمات في السوق السعودية؟

- هل هناك تأثير تفاعلي بين أبعاد التفكير الإبداعي (الطلاقة، الأصالة، المرونة) وأبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف) في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هي التوصيات العملية لتعزيز التفكير الإبداعي وتحسين جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية؟

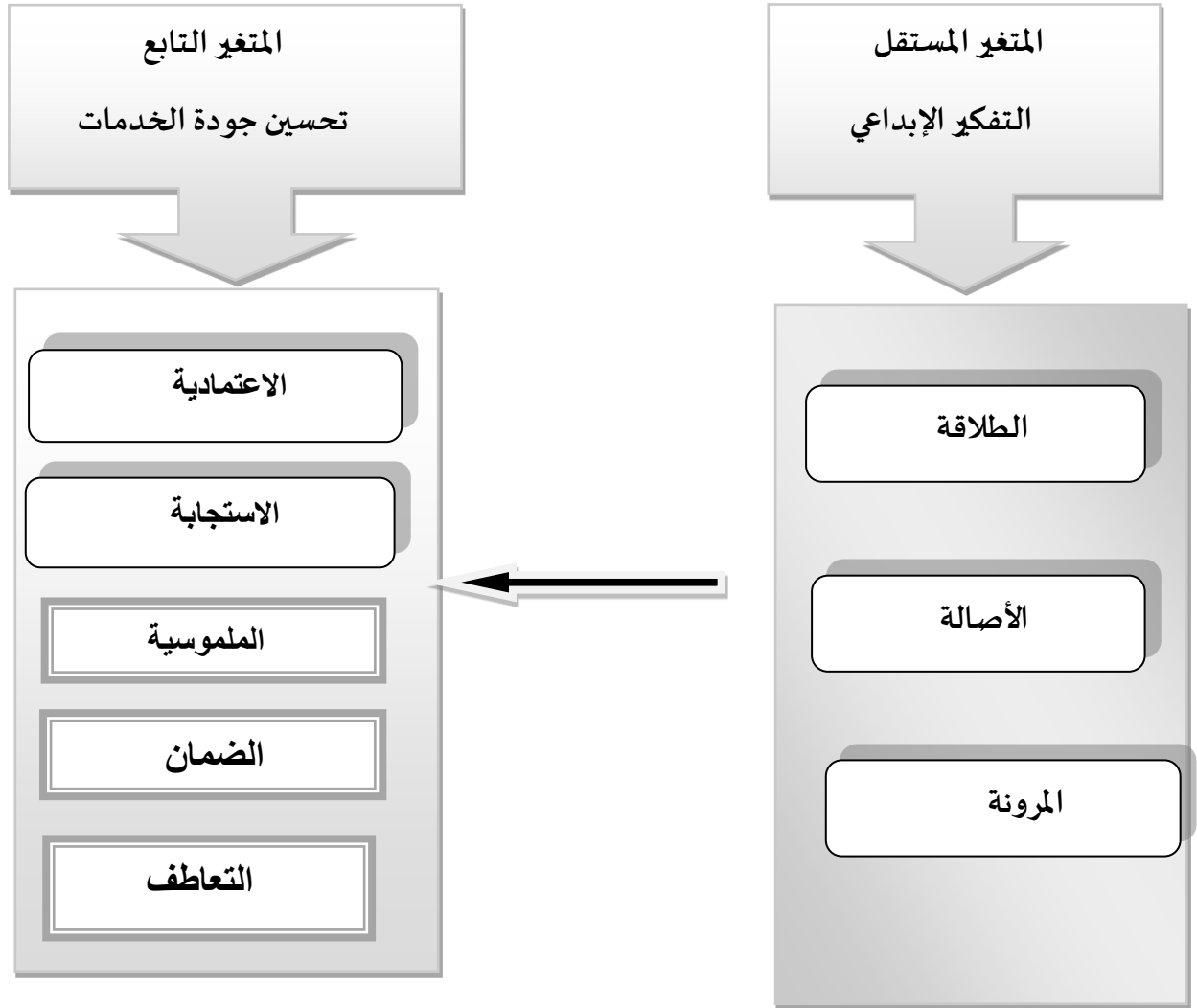
6.1 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التفكير الإبداعي بأبعادها (الطلاقة، الأصالة، المرونة) على تحسين جودة الخدمات بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف) في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية، وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية منها:
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للطلاقة على تحسين جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
 - الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأصالة على تحسين جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمرونة على تحسين جودة الخدمات في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.

7.1 نموذج الدراسة

- يهدف هذا النموذج إلى دراسة أدور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات بالتطبيق على شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
- ويتضمن المتغيرات التالية:
- المتغير المستقل: التفكير الإبداعي بأبعادها (الطلاقة، الأصالة، المرونة)
 - المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف)

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

8.1 أسباب اختيار الموضوع

- يتناول البحث موضوعاً مهماً وهو دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات وهو موضوع يحظى باهتمام كبير من الباحثين والأكاديميين في مجال التسويق وإدارة الأعمال.

- لم يتم إجراء العديد من الدراسات حول دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات، مما يجعل الموضوع جديداً نسبياً وقابلاً للبحث.
- ويمكن قياس دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات من خلال مجموعة من الأدوات والمعايير، مما يجعل الموضوع في متناول البحث العلمي.
- يمكن تطبيق نتائج البحث على الشركات والمنظمات لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، مما يجعل الموضوع تطبيقاً عملياً.
- ويمكن مقارنة نتائج البحث بنتائج الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع مما يساهم في إثراء المعرفة الإنسانية في هذا المجال، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

9.1 المنهجية:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق هدف الدراسة، علاوة على أنه اعتمد على أسلوب جمع البيانات بهدف اختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع في ظل توافر المتغير الوسيط، نظراً لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة الدراسة وأسئلتها وفرضياتها، المتعلقة بالتعرف على التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات بالتطبيق على شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على دور التفكير الإبداعي في تحسين جودة الخدمات بالتطبيق على شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس دور التفكير الإبداعي بأبعادها (الطلاقة، الأصالة، المرونة)، في تحسين جودة الخدمات بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف) بالتطبيق على شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
- حدود مكانية: شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: العام الدراسي 2023.
- حدود بشرية: العاملين في شركات التسويق بالمملكة العربية السعودية.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	(عبدالجليل، وآخرون 2019)
أهداف الدراسة	التعرف على الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات التفكير الإبداعي لدى عينة من طلاب الصف الثاني الثانوي. التأكد من صدق المقياس وثباته
المتغير المستقل	مقياس مهارات التفكير الإبداعي.
المتغير التابع	الخصائص السيكومترية
منهجية البحث	المنهج الوصفي.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج البحث أن مقياس مهارات التفكير الإبداعي يتمتع بصدق جيد من حيث صدق المحكمين والمقارنة الطرفية والاتساق الداخلي. أظهرت نتائج البحث أن مقياس مهارات التفكير الإبداعي يتمتع بثبات جيد من حيث معادلة كيورد وريتشاردسون وطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان براون. توصيات الدراسة: استخدام مقياس مهارات التفكير الإبداعي لأغراض التشخيص النفسي ولأغراض البحث العلمي اللاحق. إجراء دراسات أخرى لتقييم مقياس مهارات التفكير الإبداعي باستخدام عينات أكبر ومتنوعة.
الدراسة	(الخطيب، 2017)
أهداف الدراسة	التعرف على مفهوم التفكير الإبداعي. التعرف على خصائص التفكير الإبداعي.

	التعرف على معوقات التفكير الإبداعي. التعرف على طرق وأشكال التفكير الإبداعي. التعرف على دور المعلم في تنمية التفكير الإبداعي لدى الطلاب
المتغير المستقل	التفكير الإبداعي
المتغير التابع	تحصيل الطلاب
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	من أهم النتائج التي توصل إليها البحث ما يلي: التفكير الإبداعي هو القدرة على إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة. خصائص التفكير الإبداعي هي: المرونة، والأصالة، والطلاقة، والقدرة على حل المشكلات. معوقات التفكير الإبداعي هي: الخوف من الفشل، والتقليد، والتفكير السلبي، ونقص الثقة بالنفس. طرق وأشكال التفكير الإبداعي هي: العصف الذهني، وحل المشكلات، والتفكير النقدي، والتفكير التصميمي. يلعب المعلم دورًا أساسيًا في تنمية التفكير الإبداعي لدى الطلاب من خلال: توفير بيئة تعليمية محفزة، واستخدام أساليب تدريس تنمي التفكير الإبداعي، وتشجيع الطلاب على طرح الأسئلة والتعبير عن آرائهم. أما أهم التوصيات التي قدمها البحث فهي: ضرورة الاهتمام بتنمية التفكير الإبداعي لدى الطلاب منذ الصغر. تدريب المعلمين على أساليب تدريس تنمي التفكير الإبداعي. توفير بيئة تعليمية محفزة للتفكير الإبداعي.
الدراسة	(راسي، 2016)
أهداف الدراسة	تعريف التفكير الإبداعي ومهاراته ومستوياته ومراحله ومناحيه.

	تناول وجهات نظر مدارس علم النفس في الابتكار. تحديد مستوى التفكير الإبداعي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية.
المتغير المستقل	التفكير الإبداعي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية.
المتغير التابع	مستوى التفكير الإبداعي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية.
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن مستوى التفكير الإبداعي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية متوسط. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية التفكير الإبداعي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية من خلال تضمين برامج وأنشطة تربوية تركز على تنمية مهارات التفكير الإبداعي لديهم.
الدراسة	(إلياس، 2023)
أهداف الدراسة	إلقاء الضوء على مفهوم التفكير الإبداعي من منظور إسلامي. ربط مفهوم التفكير والإبداع بالمنظور الإسلامي. إبراز قيم ومبادئ الإسلام كموجه فعال للتفكير الإبداعي. مناقشة التفكير غير المنضبط بمبادئ الشرع والوحي.
المتغير المستقل	مفهوم التفكير الإبداعي من منظور إسلامي.
المتغير التابع	تنمية مهارات التفكير الإبداعي
منهجية البحث	اعتمد الباحث في هذا البحث على المنهج الاستقرائي
أهم النتائج والتوصيات	أن الإسلام دين الإبداع وحث على ذلك ودعا إليه في جميع مجالات الحياة. أن المبادئ والقيم الإسلامية موجه للتفكير الإبداعي المنضبط بهما. التوصيات ضرورة الاهتمام بتنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى كافة قطاعات المجتمع الإسلامي خاصة، والمجتمعات الأخرى عامة. ضرورة الاستفادة من قيم ومبادئ الإسلام في تنمية التفكير الإبداعي.

ضرورة الحرص على الإبداع المنضبط بمبادئ الشرع والوحي، وتجنب الإبداع غير المنضبط الذي يؤدي إلى الضلالات والانحرافات.	
(الزعي، 2019)	الدراسة
الكشف عن التطبيقات النبوية لمهارات التفكير الإبداعي. إبراز أهمية التفكير الإبداعي في حياة المسلمين. ربط علم التربية بعلوم السنة النبوية.	أهداف الدراسة
مهارات التفكير الإبداعي.	المتغير المستقل
التطبيقات النبوية.	المتغير التابع
المنهج الاستقرائي.	منهجية البحث
أن التفكير الإبداعي هو تفكير جديد لم يُسبق، وهو أحد أسباب تقدم الشعوب. أن السنة النبوية تزرع بالعديد من التطبيقات على مثل هذا النوع من التفكير. ضرورة إجراء مزيد من الدراسات التي تربط بين علم التربية وعلوم السنة النبوية	أهم النتائج والتوصيات
(جمعة، 2014)	الدراسة
تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الجزائرية، وخاصةً على مستوى أداء الخدمة المقدمة. تحديد العلاقة بين مؤشرات جودة الخدمة الصحية ومستوى أدائها. قياس الأهمية النسبية لكل مؤشر من مؤشرات جودة الخدمة الصحية. الكشف عن وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات أفراد العينة باختلاف العوامل الديموغرافية. تقديم بعض الاقتراحات التي من شأنها رفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الجزائرية.	أهداف الدراسة
مؤشرات جودة الخدمة الصحية	المتغير المستقل
مستوى أداء الخدمة	المتغير التابع

منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وجود علاقة إيجابية بين مؤشرات جودة الخدمة الصحية ومستوى أداء الخدمة المقدمة، وتختلف قوة هذه العلاقة من مؤشر إلى آخر. عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات أفراد العينة باختلاف العوامل الديموغرافية. التوصيات تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات الجزائرية من خلال تحسين مؤشرات الاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف. الاهتمام بالعوامل البشرية والتنظيمية التي تؤثر على جودة الخدمة الصحية المقدمة. إجراء مزيد من الدراسات حول جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الجزائرية.
الدراسة	(بوزيان ، وآخرون ، 2022)
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى إبراز أثر أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية في استقطاب الزبون للفنادق السياحية لولاية سعيدة.
المتغير المستقل	أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية
المتغير التابع	استقطاب الزبون
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج الميدانية وجود أثر موجب لكل أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية على استقطاب الزبون. وبناءً على هذه النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، منها: ضرورة الاهتمام بجميع أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية من أجل جذب الزبائن وتحقيق رضاهم.

ضرورة تطوير البرامج التدريبية للموظفين في مجال خدمة الزبائن لتحسين مستوى الاعتمادية والاستجابة والتعاطف. ضرورة تعزيز شعور الزبائن بالأمان عند التعامل مع الفندق.	
(المصري، 2022)	الدراسة
الكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم. تحديد المجالات التي يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعة الأردنية.	أهداف الدراسة
تقنيات الذكاء الاصطناعي.	المتغير المستقل
جودة الخدمات الطلابية.	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي.	منهجية البحث
توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها جاء بدرجة متوسطة. جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعة الأردنية جاءت بدرجة متوسطة. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة الخدمات المقدمة للطلبة تعزى لمتغير الجنس والبرنامج الدراسي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح الدبلوم العالي والماجستير. التوصيات زيادة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات التي تقدم خدمات للطلبة في الجامعة الأردنية. إجراء دراسات ميدانية أكثر شمولاً لتحديد مجالات تحسين جودة الخدمات الطلابية من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي.	أهم النتائج والتوصيات

الدراسة	(زين الدين ، وآخرون، 2020)
أهداف الدراسة	التعرف على أثر ممارسات التسويق الابتكاري على جودة الخدمات. التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد ممارسات التسويق الابتكاري وبين جودة الخدمات.
المتغير المستقل	ممارسات التسويق الابتكاري
المتغير التابع	جودة الخدمات.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	وجود علاقة معنوية إيجابية بين ممارسات التسويق الابتكاري وجودة الخدمات. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين والعاملين والعملاء في إدراك كل من ممارسات التسويق الابتكاري وجودة الخدمة المقدمة من قبل مراكز هيئة البريد المصري بمحافظة الشرقية التوصيات تشجيع المؤسسات على الابتكار في ممارسات التسويق بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. إجراء دراسات أخرى مماثلة في قطاعات أخرى لتأكيد النتائج.
الدراسة	(الفار، 2017)
أهداف الدراسة	قياس تأثير الحكومة الإلكترونية على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً. تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً للحكومة الإلكترونية على الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً. دراسة آليات التوعية بالحكومة الإلكترونية وأثرها على إقبال المواطنين على خدماتها.
المتغير المستقل	الحكومة الإلكترونية
المتغير التابع	الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

أهم النتائج والتوصيات	وجود تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً. وجاءت أكثر الأبعاد تأثيراً فيما يتعلق بالبوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية، ثم المتطلبات القانونية والتشريعية، وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات. وكانت الأبعاد الأكثر تأثيراً للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية، ويليهما المتطلبات القانونية والتشريعية. وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم آليات التوعية بالحكومة الإلكترونية. التوصيات ضرورة استخدام آليات لتوعية المواطنين بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية. ضرورة توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية. عمل إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية.
الدراسات الأجنبية	
الدراسة	(Boudhahab, 2017)
أهداف الدراسة	التعرف على مستوى إدارة الأزمات من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة عمر المختار - درنه. التعرف على مستوى تنمية التفكير الإبداعي من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة عمر المختار - درنه. معرفة طبيعة العلاقة بين إدارة الأزمات وتنمية التفكير الإبداعي من وجهة نظر الأكاديميين بالجامعة. معرفة إذا كان هناك فروق جوهريّة لآراء المبحوثين حول متغيري إدارة الأزمات وتنمية التفكير الإبداعي تعزي لبعض المتغيرات الديموغرافية.

المتغير المستقل	إدارة الأزمات
المتغير التابع	تنمية التفكير الإبداعي
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وجدت الدراسة أن مستوى إدارة الأزمات وتنمية التفكير الإبداعي من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة عمر المختار - درنه مرتفع. لم توجد علاقة دالة إحصائية بين إدارة الأزمات وتنمية التفكير الإبداعي من وجهة نظر الأكاديميين بالجامعة. وجدت الدراسة وجود فروق جوهرية لمتوسط إدارة الأزمات تعزي لمتغيري (المؤهل العلمي ومدة الخدمة). وجدت الدراسة وجود فروق جوهرية لمتوسط تنمية التفكير الإبداعي تعزي للمتغيرات (النوع - الدرجة العلمية - المؤهل العلمي - مدة الخدمة). التوصيات: حث الأكاديميين على الاستفادة من إدارة الأزمات وتنمية التفكير الإبداعي في حياتهم العلمية والعملية. ضرورة الاهتمام بتنمية التفكير الإبداعي لدى الأكاديميين من خلال برامج وأنشطة محددة. ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول العلاقة بين إدارة الأزمات وتنمية التفكير الإبداعي
الدراسة	(Al-Saadouni, 2012)
أهداف الدراسة	تحديد أهم مهارات التفكير الإبداعي التي ينبغي إكسابها لطلاب المرحلة الثانوية. تنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى طلاب المرحلة الثانوية. الكشف عن معوقات تنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى طلاب المرحلة الثانوية.
المتغير المستقل	مهارات التفكير الإبداعي.

المتغير التابع	مستويات مهارات التفكير الإبداعي لدى طلاب المرحلة الثانوية.
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توصل البحث إلى أن أهم مهارات التفكير الإبداعي التي ينبغي إكسابها لطلاب المرحلة الثانوية هي: الطلاقة المرونة الأصالة الحساسية للمشكلات إدراك التفاصيل المحافظة على الاتجاه إدراك العلاقات النفاذ توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى طلاب المرحلة الثانوية، وذلك من خلال: إدراج مهارات التفكير الإبداعي في المناهج الدراسية. استخدام أساليب التدريس الحديثة التي تسهم في تنمية التفكير الإبداعي. توفير البيئة التعليمية المحفزة على التفكير الإبداعي. تدريب المعلمين على كيفية تنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى الطلاب.
الدراسة	(Ayad, Laila.2013).
أهداف الدراسة	تقديم تعريف نظري لجودة الخدمات الصحية تناول الطرق الحديثة لقياس جودة الخدمات الصحية مناقشة أهمية جودة الخدمات الصحية
المتغير المستقل	جودة الخدمات الصحية

المتغير التابع	رضا المستفيدين من الخدمات الصحية
منهجية البحث	المنهج الوصفي
أهم النتائج والتوصيات	جودة الخدمات الصحية هي مجموعة من الخصائص والصفات التي تجعل الخدمة مقبولة ومطابقة لتوقعات المستفيدين. هناك العديد من الطرق الحديثة لقياس جودة الخدمات الصحية، ومن أهمها مقياس Servqual ومقياس Servperf. جودة الخدمات الصحية لها أهمية كبيرة في تحقيق رضا المستفيدين، وتحسين كفاءة وفاعلية المؤسسات الصحية. التوصيات ضرورة استخدام الطرق الحديثة لقياس جودة الخدمات الصحية بشكل مستمر، لتحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا المستفيدين. التأكيد على أهمية التدريب المستمر للعاملين في المؤسسات الصحية، لرفع مستوى مهاراتهم وكفاءتهم في تقديم الخدمة. ضرورة توفير البنية التحتية والتجهيزات اللازمة لتحسين جودة الخدمات الصحية.
الدراسة	. (Herriot, Desire. 2020)
أهداف الدراسة	تشخيص مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى الجامعي ابن رشد لولاية عنابة. إبراز مستوى جودة الخدمات الصحية المرتبطة ب (التشخيص والعلاج، المعاملة، البيئة التنظيمية).
المتغير المستقل	جودة الخدمات الصحية بالمستشفى الجامعي ابن رشد لولاية عنابة.
المتغير التابع	مستوى جودة الخدمات الصحية المرتبطة
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وجود مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية المرتبطة بالتشخيص والعلاج وبالبيئة التنظيمية.

وجود مستوى ضعيف لجودة الخدمات الصحية المرتبطة بالمعاملة.	
التوصيات:	
ضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية المرتبطة بالمعاملة من خلال:	
تدريب العاملين على كيفية التعامل مع المرضى بطريقة مهنية وإنسانية.	
توفير بيئة مريحة للمرضى.	
ضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية المرتبطة بالبيئة التنظيمية من خلال:	
توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتحسين الخدمات الصحية.	
وضع معايير واضحة لجودة الخدمات الصحية.	

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- عبد الجليل، زينب أحمد محمد، السرمي، أسماء محمود، و إبراهيم، فيوليت فؤاد. (2019). الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات التفكير الإبداعي لدى عينة من طلاب الصف الثاني الثانوي. مجلة الإرشاد النفسي، ع57، 91 - 113. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/990681>
- الخطيب، الهام بنت عبدالله بن سليمان. (2017). التفكير الإبداعي. المجلة العلمية لكلية أصول الدين والدعوة بالزقازيق، ع29، ج1، 783 - 805. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/965599>
- رايسي، علي. (2016). التفكير الإبداعي لدى التلاميذ المرحلة الثانوية. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع26، 11 - 28. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/779328>
- إلياس، عبد الوهاب دفع الله على التفكير الإبداعي من منظور إسلامي، مجلة الشريعة والقانون، ع21.. (2013).
http://search.mandumah.com/Record/677210 مسترجع من 303 - 265

- الزعي، محمد احمد صالح. (2019). التطبيقات النبوية لمهارات التفكير الإبداعي. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، ع49 ، 25 - 41. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1030583>
- جمعة، الطيب. (2014). قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى: دراسة استطلاعية لعينة من مرضى المستشفى الجامعي بمدينة باتنة – الجزائر. مجلة رؤى اقتصادية، ع7 ، 101 - 117. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/639092>
- بوزيان، قروج، و أمين، رماس محمد. (2022). أثر أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية في استقطاب الزبون: حالة عينة من الزبائن الفنادق السياحية لولاية سعيدة. أبحاث اقتصادية وإدارية، مج16، ع2 ، 703 - 721. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1347561>
- المصري، نور عثمان حسين. (2022). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم. مجلة كلية التربية، مج38، ع9 ، 265 - 290. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1362715>
- زين الدين، فريد عبدالفتاح، عبدالجليل، مي محمد عبدالنبي، و عطا الله، عبير عثمان عبدالعزيز. (2020). أثر ممارسات التسويق الابتكاري على جودة الخدمات: بالتطبيق على هيئة البريد المصري. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س40، ع3 ، 1097 - 1120. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1185788>
- الفار، محمد حامد حامد. (2017). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً: دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج8، ع3 ، 562 - 587. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/889767>

ثانياً : المراجع الأجنبية

- Ayad, Laila. (2013). A theoretical approach to the quality of health services. Al-Haqiqa Magazine, issue 27, 303-335. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/881785>

- Herriot, Desire. (2020). A diagnostic study of the level of quality of health services from the point of view of patients at Ibn Rochd University Hospital Annaba. Journal of Communication, Vol. 26, No. 3, 94-107. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1361151>
- Boudhahab, Iman As-Salihin, and Kaddour, Badia Ashour. (2017). Crisis management and its relationship to developing creative thinking from the point of view of academics at Omar Al-Mukhtar University - Derna. Al-Aseel Journal of Economic and Administrative Research, Volume 1, Issue 1, 23-60. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/988817>
- Al-Saadouni, Tahani Muhammad Sobhi Ahmed, Fathi, Souad Muhammad, and Shalabi, Ahmed Ibrahim Ismail. (2012). Creative thinking skills among secondary school students. Studies in Curriculum and Teaching Methods, No. 188, 15-35. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/714665>

Mid-Ocean University

College of Management

Specialization in General Administration



**The role of creative thinking in improving the quality of
services: A field study on marketing companies in the Kingdom of
Saudi Arabia**

Preparation:

Abdullah Ayed Al-Qahtani 222000219

Mutrek Habash Mutrek Al-Qahtani 222000225

Hussein Musa Bushafi 222000336

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2023