

عنوان البحث

أثر تبني الابتكار في تميز الخدمات الحكومية

إعداد الطالب/

أحمد براك التزاوي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تسعى الحكومات في العصر الحديث إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين والى الوصول الى مستوى التميز في الخدمة والى تجاوز توقعاتهم، ويعتبر تبني الابتكار أحد أهم الاستراتيجيات التي تلجأ إليها الحكومات لتحقيق هذا الهدف. فالابتكار يساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية وتقديم حلول جديدة للتحديات التي تواجهها القطاعات الحكومية و أيضا يعتبر الابتكار أحد أهم محركات التميز المؤسسي ويساهم في تحقيق نمو هائل والذي حسب دراسة لماكينزي وشركاه "ان المنظمات التي تركز على الابتكار تحقق نمو بنسبة 2.4 ضعف مقارنة بالمؤسسات الأقل ابتكار" وأيضا يساهم في ابتكار خدمات جديدة ومتميزة. وفي ظل التطور التكنولوجي المستمر وشدة المنافسة وارتفاع مستوى التوقعات، أصبح من الضروري دراسة تأثير تبني الابتكار على تميز الخدمات الحكومية ومعرفة كيف يمكن لهذا التبني أن يساهم في تجاوز توقعات المستفيدين وزيادة الكفاءة التشغيلية والوصول الى مستوى التميز في الخدمات المقدمة

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن إجابة للسؤال: ما هو أثر تبني الابتكار في تميز الخدمات الحكومية؟ تزداد أهمية هذا السؤال نظراً للتحديات المتزايدة التي تواجه القطاع العام، من حيث تلبية توقعات المستفيدين العالية، والحاجة إلى خفض التكاليف، ومواجهة البيروقراطية. لذا، تتفرع مشكلة الدراسة إلى تساؤلات حول معوقات تبني الابتكار في القطاع الحكومي و مدى فعالية تطبيق الابتكارات وأثرها على تميز الخدمة ورضا المستفيد .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في عدة جوانب، من بينها:

- 1- **الأهمية العملية:** توضح الدراسة أهمية الابتكار في تمييز الخدمات العامة وتعزيز مستوى الرضا لدى المستفيدين، مما يعود بالنفع على المجتمع ككل. فالابتكار يعد أداةً فعالة لمواجهة التحديات التي تعاني منها القطاعات الحكومية، مثل البيروقراطية والإجراءات المطولة.
 - 2- **الأهمية العلمية:** تساهم الدراسة في إضافة معرفة جديدة حول الابتكار المؤسسي واعتبار محرك من محركات التميز المؤسسي و تأثيره على الأداء الحكومي، مما يمكن الباحثين من دراسة العلاقة بين تبني الابتكار وفعالية الخدمات العامة بشكل أدق. كما تساهم في توجيه الحكومات إلى استراتيجيات مجربة لتمييز الخدمات الحكومية.
 - 3- **خارطة طريق لتبني الابتكار:** تساعد الدراسة في مساعدة الجهات الحكومية في تبني وتفعيل الابتكار حيث تلقي الضوء على ممارسات رائدة في هذا المجال
 - 4- **التوجيه لصناع القرار:** تساعد هذه الدراسة صناع القرار في فهم تأثير الابتكار وكيفية توجيهه بما يخدم تمييز الخدمات الحكومية واستدامتها
-

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1- أهمية الابتكار كعامل أساسي ومحرك رئيسي للوصول للتميز المؤسسي وتميز وتطوير الخدمات الحكومية بما يتماشى مع التطور العالمي
- 2- تحليل أثر تبني الابتكار على تميز الخدمات الحكومية وقياس مدى تأثيره على رضا المستفيدين.
- 3- استقصاء التحديات والعوائق التي قد تحول دون تبني الابتكار المؤسسي في الجهات الحكومية.
- 4- تحديد العوامل المؤثرة التي يمكن من خلالها تعزيز فعالية الابتكارات لتحسين الخدمات الحكومية
- 5- تقديم توصيات عملية لتميز الخدمات الحكومية من خلال تبني الابتكار.

تساؤلات الدراسة

- كيف يؤثر تبني الابتكار على تميز الخدمات الحكومية؟
- ما هي أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الابتكار في القطاع الحكومي؟
- كيف يسهم الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين وزيادة فعالية الخدمات الحكومية؟
- ما هي التوصيات التي يمكن أن تعزز من تبني الابتكار للمساهمة في تميز الخدمات الحكومية؟

فروض الدراسة:

- يوجد تأثير إيجابي بين تبني الابتكار وتميز الخدمات الحكومية، حيث يؤدي الابتكار إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- تحديات تطبيق الابتكار، مثل عدم التبني البيروقراطية وقلة الموارد، تؤثر سلباً على جودة الخدمات الحكومية.
- يؤدي تبني الابتكار إلى رفع مستوى رضا المستفيدين بسبب تحسين تجربة الخدمة الحكومية.
- وجود استراتيجيات مبتكرة وفعالة يعزز من كفاءة الخدمات الحكومية ويقلل من التكاليف التشغيلية.

الدراسات السابقة:

ستتناول الدراسة مجموعة من البحوث والدراسات السابقة التي درست العلاقة بين الابتكار وتميز الخدمات الحكومية، مع التركيز على الفجوات البحثية المتبقية. بعض الدراسات التي سيتم مراجعتها تشمل:

- دراسة عن كيفية تطبيق الابتكار في القطاع العام وتأثيره على جودة الخدمات (Sørensen & Torfing, 2011).
- دراسة حول التحديات التنظيمية التي تواجه تبني الابتكار في المؤسسات الحكومية (Moore, 1995).
- أبحاث حول استراتيجيات الابتكار ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية (De Vries et al., 2016).
- الابتكار في الحكومة: استراتيجيات تقديم الخدمات العامة الفعالة (Jopinus Saragih, 2024)

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على عدد من النظريات ذات الصلة بموضوع الابتكار في القطاع العام، من بينها:

- نظرية الابتكار المؤسسي، التي تتناول كيفية تبني الابتكار في المؤسسات الحكومية وتأثيره على الأداء المؤسسي.
- نظرية التميز المؤسسي: والتي تتناول الاطار العام للتميز المؤسسي والنماذج والممكنات والمحركات التي توصل المؤسسة الى مستوى التميز
- نظرية إدارة التغيير، التي تشرح التحديات التي تواجه المؤسسات عند تبني تقنيات جديدة وكيفية التغلب على العقبات التي تواجه تنفيذ الابتكارات.
- نظرية رضا العملاء، والتي تبرز أهمية الابتكار في تعزيز الرضا العام من خلال تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة.

المنهجية وطرق البحث:

تتبنى الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين الابتكار وتميز الخدمات الحكومية. سيتم استخدام الاستبيانات لجمع البيانات الكمية من العاملين والمستفيدين من الخدمات الحكومية، كما سيتم إجراء مقابلات شخصية لاستقصاء التحديات والعوامل التي تعيق تبني الابتكارات في المؤسسات الحكومية. إضافة إلى ذلك، سيتم استخدام تحليل الوثائق لدراسة الاستراتيجيات والسياسات المتعلقة بالابتكار في القطاع العام

أدوات الدراسة :

- الاستبيان :يستخدم لجمع البيانات الكمية من موظفي الجهات الحكومية لفهم مدى تطبيق الابتكار وتأثيره على جودة الخدمات.
- المقابلات الشخصية :تُجرى مع صناع القرار والعاملين في المجال لفهم التحديات والتجارب الفعلية.
- تحليل الوثائق :يتم دراسة وثائق وخطط العمل المتعلقة بالابتكار في المؤسسات الحكومية بهدف تحديد العوامل المساعدة والمعيقة لتبني الابتكار

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تشمل الدراسة القطاع الحكومي في [المملكة العربية السعودية] للتركيز على طبيعة الخدمات الحكومية المحلية.
- الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفترة من [2021] حتى [2024] لضمان حداثة البيانات والتوجهات.
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على أثر تبني الابتكار في تميز الخدمات الحكومية، دون التطرق إلى جوانب أخرى مثل الابتكار في المجالات التجارية أو الخاصة

المراجع:

- 1 الاستراتيجية الوطنية لقطاع البحث والتطوير والابتكار – المملكة العربية السعودية 2023
- 2 كتاب رحلة الابتكار – باسم جفال – مكتبة الملك فهد الوطنية – 2024
- 3 \THE ROLE OF INNOVATION IN IMPROVING PUBLIC ADMINISTRATION EFFICIENCY
Herijanto Bkti Universitas Padjadjaran, Indonesia
- 4 Government innovation\OCED
- 5 الابتكار في الحكومة: استراتيجيات تقديم الخدمات العامة الفعالة (Jopinus Saragih 2024)
- 6 Brown, T. (2009). Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for
Business and Society. Harper Business.
- 7 Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service
Management? Service Delivery Innovation and Public Value Creation. Public
Management Review.
- 8 Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the Public Sector. Strategy Unit, Cabinet
Office.
- 9 Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations. Free Press.
- 10 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.

