



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال

عنوان البحث

أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي

إعداد الطالب/

نواف نفاع علي العنزي

241001177

إشراف/

العام الدراسي:

2024

الشكر والتقدير

أبدأ بحمد الله جلت قدرته على سابغ فضله ونعمته، وفيض إحسانه

ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادادي، وبه سبحانه وتعالى اعتزالي، وأصلي وأسلم على سيدنا ونبينا

محمد صلى الله عليه وسلم، ومن تبع هداه إلى يوم الدين...وبعد:

اتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير للدكتور

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

لإشرافه على هذه الدراسة

الفهرس

المحتويات

5.....	مقدمة:
6.....	مشكلة الدراسة:
7.....	أهمية الدراسة:
7.....	الأهمية النظرية
7.....	الأهمية التطبيقية:
8.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة
9.....	فروض الدراسة:
10.....	متغيرات الدراسة
10.....	الدراسات السابقة:
21.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
21.....	تمهيد:
21.....	أهمية الابداع التنظيمي
22.....	أهمية جودة الخدمات:
23.....	مجالات تأثير مهارات التفكير الابداعي في تطوير جودة الخدمات العامة.
24.....	المنهجية وطرق البحث:
25.....	أدوات الدراسة:
25.....	حدود الدراسة:
25.....	مصطلحات الدراسة
27.....	المراجع:

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

تعمل المؤسسات المعاصرة في ظل ظروف متغيرة ومعقدة تفرض عليها تحديات عديدة وكبيرة لم تشهدها من قبل، ولذلك يتحتم على هذه المؤسسات مواجهة مثل هذه التحديات بسرعة وفي ذات الوقت بكفاءة وفعالية، الأمر الذي يتطلب قدرات إبداعية عالية لدى المؤسسات تتمكن من تطوير حلول وأفكار وآراء جديدة تمكن المؤسسات من الاستمرار والنمو. ويتزايد الاهتمام بموضوع الإبداع في ظل التحديات المتنامية التي تفرضها ظاهرة العولمة، والتغيرات التقنية المتسارعة، والمنافسة الشديدة، وثورة المعلومات بدأت المنظمات تدرك أهمية الإبداع التنظيمي برغم تطبيقاته القليلة، وقد برز دور الإبداع التنظيمي الذي يرسم به قادة المنظمات والذي يحذو بالرؤية المستقبلية والقدرات الإبداعية فضلاً عن تهيئة رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرار وصياغة الاستراتيجيات والخطط في المنظمات بشكل عام وفي المنظمات الخدمية والصحية مثل هيئة الهلال الأحمر السعودي

وفي ظل افرازات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي فان منظمات الاعمال المختلفة تجد نفسها محكومة بالميزة التنافسية والصراع من اجل البقاء ، لذلك تترتب عليها التزامات كبيرة في اتخاذ القرارات ، حيث ان صناعة القرار في منظمة الاعمال حيث يحيط مفهوم الإبداع شيئاً من الغموض لأنه يغطي حقلاً واسعاً، فضلاً عن أنه يعد وعاءً لإنتاج الافراد المتنوعين معرفياً في المنظمة ولذا استجابت المؤسسات الحاجة للإبداع بطرق مختلفة، وبدرجات متفاوتة من العناية فبعض المؤسسات أنشأت وحدات تنظيمية خاصة لتطوير الإبداع، وأخرى قامت بإنشاء وحدات تنظيمية التطوير الإبداع وتنميته. كما قامت أخرى بتدريب الأفراد والجماعات فيما على السلوك والتفكير الابتكاري أو الإبداعي، وتنظر لذلك على اعتباره يؤدي بها إلى اكتساب ميزة تنافسية، حيث أن المنافسة الحادة تؤدي باستمرار إلى ظهور ابتكارات الإبداع التنظيمي لا يعمل بمعزل عن مبدئين أساسيين وهما الفرد والإدارة، وكل المبادئ الآتية هي مجموعة الشروط التي يظهر فيها كيفية الاستثمار في كلتا الجانبين باعتبار الأفراد مصدر قوة المنظمة، والاعتناء بتنميتهم يجعل من المنظمة الأفضل والأكثر تحقيقاً لأهدافها

الخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه.

هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها. الجودة العالية للخدمات هي مُطلب جوهرى للشركة التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة العلامة التجارية للشركة وعلى أرباحها. جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء؛ بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت. حيث تقوم رؤية الهلال الأحمر السعودي علي أن نحقق الريادة في حفظ الأرواح وخدمة الإنسان ومشاركة المجتمع. ورسالته (نحفظ الأرواح، ونخفف المعاناة من خلال خدمات إسعافية وإنسانية يقدمها سفراء الحياة المؤهلون بإتقان ودون تمييز لذي نهدف من خلال تحقيق الابداع التنظيمي لكافة مراكز الهلال الأحمر السعودي علي مستوى المملكة في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لطالبي الخدمات الصحية في كافة ارجاء المملكة العربية السعودية

مشكلة الدراسة:

إننا في عالم سريع التغير ويحتاج إلى صنع الأحداث بطريقة أكثر ذكاء وإبداعية لا غنى عنه في عالم سريع التغير ونحتاجه لصنع الأحداث فثمة امور على الدوام ينبغي القيام بها ومشكلات تتطلب الحل، وثمة فرص مطلوب اكتشافها وتطويرها ومجازفات ينبغي التخطيط لها. فالكثير من الناس يتساءلون عن سر بقاء مؤسسات واختفاء بعض المؤسسات الأخرى من دائرة المنافسة. لذلك تعمل المنظمات الابداع التنظيمي وتدعيم نشاطات البحث والتطوير وتوفير الامكانيات اللازمة كي تبقى المؤسسات قوية وشديدة المنافسة أمام المنظمات الأخرى من حيث الجودة في تقديم خدماتها بما يتلاءم مع متطلبات واحتياجات طالبي الخدمة.

نظرا للدور الكبير الذي تقوم به المؤسسات الصحية السعودية في المساهمة في تحقيق مستوى عالي ، ومع تزايد حدة المنافسة في تقديم الخدمات من جانب الهيئات والمؤسسات أصبح من الضروري على المؤسسات أن تفكر في إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تقديمها للخدمات تتماشى والتطورات الراهنة التي يشهدها العالم، والتي من شأنها أن تحسن من جودتها وتحقق لها الأفضلية التنافسية وتضمن لها البقاء والاستمرار على تقديم كل ما هو

جديد خاصة من جانب جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مجال الرعاية الصحية وهو ما سيكون محور هذه الدراسة .ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي

ما هو أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث الحالي من المحاور الآتية:

الأهمية النظرية

- تأتي أهمية البحث من كونه محاولة لتأطير الإسهامات النظرية لموضوع الابداع التنظيمي وجودة الخدمات المقدمة
- تهيأه معلومات تساعد الإدارة العليا للهيئة المبحوثة وغيرها من الشركات في تعزيز جوانب القوة في إدارتها ومعالجه نواحي القصور الموضحة في ضوء نتائج البحث وتوجيهاته.
- توضيح أثر الابداع التنظيمي من تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية
- أهمية التخطيط والتنبؤ بالنتائج بالشكل الذي ينعكس ايجابياً على الخدمات المقدمة وجودتها بما يحقق لها الإبداع التنظيمي.

الأهمية التطبيقية:

- أهمية التخطيط والتنبؤ بالنتائج بالشكل الذي ينعكس ايجابياً على الخدمات المقدمة وجودتها بما يحقق لها الإبداع التنظيمي. في هيئة الهلال الأحمر السعودي
- أهمية تهيئة معلومات تساعد الإدارة العليا لهيئة الهلال الأحمر السعودي في تعزيز جوانب القوة في إدارتها ومعالجه نواحي القصور الموضحة في ضوء نتائج البحث وتوجيهاته.
- تأتي أهمية البحث من كونه محاولة لتأطير الإسهامات التطبيقية لموضوع الابداع التنظيمي وجودة الخدمات المقدمة بهيئة الهلال الأحمر السعودي.

- توضيح أثر الابداع التنظيمي من تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية في

هيئة الهلال الأحمر السعودي

أهداف الدراسة:

يهدف الهدف الرئيسي للدراسة في "بيان أثر استخدام الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر وتقديم المقترحات التي تساعد تلك هيئة الهلال الأحمر السعودي بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين الابداع التنظيمي ومستوى جودة الخدمات التي يقدمها هيئة الهلال الأحمر السعودي بعد أن حددت مشكلة البحث وأهميته، يجدر بنا تحقيق الأهداف الآتية:

- بيان أثر الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي
- بيان أثر الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي
- بيان المعوقات التي تواجه الابداع التنظيمي وأثرها جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال

الأحمر السعودي

- بيان محددات الابداع التنظيمي (الابداع الإداري – الابداع التكنولوجي)

- التعريف بالخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

تساؤلات الدراسة

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها على النحو التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- ما المقصود بمحددات الابداع التنظيمي (الابداع الإداري – الابداع التكنولوجي)؟
- ما نوع الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

فروض الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع الاداري على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابداع التكنولوجي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر

السعودي

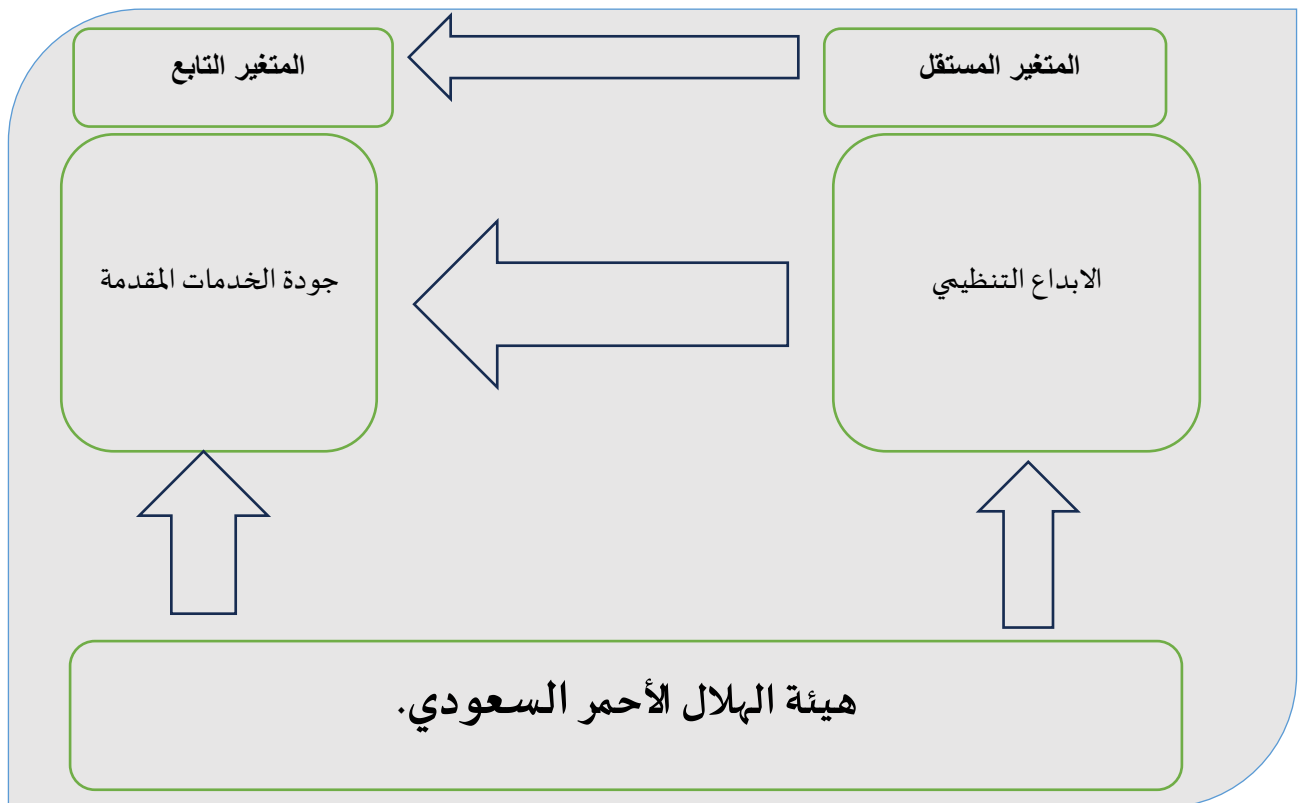
الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر

السعودي

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: الابداع التنظيمي
- المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة
-



شكل 1

الدراسات السابقة:

دراسة (محمودي 2022)

بعنوان "دور الابداع والابتكار في تعزيز الميزة التنافسية لدى المؤسسة الاقتصادية" هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإبداع والابتكار في تعزيز التنافسية الميزة في المنظمة محل الدراسة. حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات ; وكانت توزيعها على عينة مكونة من 30 فردا ; وتم شفاءه بالكامل ; وكان صالحاً للتحليل؛

وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS في التحليل الإحصائي للبيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن متغير الدراسة المستقلة له دور كبير في التأثير على المتغير التابع. كما أظهرت الدراسة عدم وجود اختلاف بين أفراد العينة حول مساهمة الإبداع والابتكار في تعزيز الميزة التنافسية حسب المستوى التعليمي. في الوفي نهاية الدراسة توصلنا إلى عدة توصيات؛ وأهمها ضرورة جعل الإبداع والابتكار الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات.

دراسة (منصور 2022)

بعنوان " الابداع التنظيمي علي جودة لخدمات المقدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية) هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) من خلال الوقوف على مستويات الخدمة والكشف عن العلاقة الإحصائية بين الإبداع التنظيمي وأثره في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين وبيان أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال التل). وتمثلت أهم النتائج في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ² بين الإبداع التنظيمي والطلاقة والمرونة والأصالة وأثرها على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

دراسة حمدان (2021):

بعنوان " الابداع التنظيمي واثر علي جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية" هدفت الدراسة إلى التعرف على الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن. وتمثلت أبعاد الإبداع التنظيمي ب (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، في حين تمثلت أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص) ب (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والطمأنينة، والتعاطف)، ومثلت مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة في المستشفيات الخاصة في عمان، والبالغ عددهم (234) فردا. استخدم الباحث استبانة في جمع البيانات وتم توزيعها بطريقة المسح الشامل على العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة والبالغ عددهم

(217) موظفا وموظفة في المستشفيات الأردنية الخاصة. من أجل تحليل بنود الاستبيان والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة. وبعد إجراء التحليل الإحصائي وجدت الدراسة أثرا ذا دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي المتمثلة ب (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة أبعاد جودة الخدمة المقدمة والالتزام بها (الملموسة، والموثوقة، والاستجابة، والطمأنينة، والتعاطف) في المستشفيات الخاصة الأردنية. وتوصي الدراسة بالاهتمام بتعزيز المشاركة والتفاعل بين جميع العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في المستشفيات الخاصة الأردنية من خلال عقد الحوارات واللقاءات الداخلية بين جميع الفئات المهنية وأنواع العاملين في تلك المستشفيات.

دراسة (الزغول 2021):

بعنوان (الابداع التنظيمي وأثر علي جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية في منطقة الشمال الأردني. وتضمنت الدراسة ثلاثة أبعاد للإبداع التنظيمي (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي). تم أخذ جودة الخدمة كحزمة واحدة. تم اختيار عينة عشوائية من جميع العاملين في المستوى الإداري المتوسط والأدنى للمستشفيات الحكومية في منطقة الشمال من الأردن. تم أخذ عينة عشوائية، واستخدم الباحث الاستبيان لجمع بيانات الدراسة. واستخدم استبيان قائم على الدراسة الاستقصائية لجمع البيانات. وأشارت نتائج البحث إلى ارتفاع مستوى تبني الإبداع المؤسسي، حيث احتلت المرتبة الأولى للإبداع التسويقي يلها الإبداع التكنولوجي والإداري. كما أشارت النتائج إلى وجود أثر إحصائي معنوي لأبعاد الإبداع التنظيمي (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي) في جودة الخدمة المقدمة في هذه المستشفيات.

دراسة (نواف 2020)

بعنوان "دور الابداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العام المستقلة" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الإبداع التنظيمي وبيان كيفية تطبيقه في تطوير المنظمات العامة، وكذلك التعرف على عناصر ومعوقات التنظيم الإبداع

التنظيمي، وما مجالات الاستفادة من الإبداع التنظيمي في التنمية الأردنية؟

مؤسسات عمومية مستقلة. وقد يتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في المملكة وتمت الموافقة على المؤسسات العامة الأردنية والمجموعات القيادية على مستوى رئيس مجلس الإدارة العمداء والمديرين العاملين والمشرفين والمديرين وحتى رؤساء الأقسام. وتوصلت الدراسة إلى أن الإبداع التنظيمي يساهم بشكل كبير في تنمية الذات وفي المؤسسات العامة الأردنية، أظهرت الدراسة أن منظمات الابتكار تلعب دوراً متميزاً في تطوير المنظمات العامة في تطوير المؤسسات العامة المستقلة، وكذلك مجموعة من المقومات التي يجب توافرها لإبداع الهيكل التنظيمي، كما أظهرت الدراسة أن الابتكار التنظيمي يواجه مجموعة واسعة من المعوقات التي تحول دون الاستفادة منه في مكان العمل.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي القيادات الإدارية حول دور الإبداع التنظيمي في عملية تطوير المنظمات من خلال الاستفادة من الإبداعات من العمال. بالإضافة إلى ضرورة إعادة صياغة أسس الإبداع التنظيمي والتقسيم وتقسيمهم إلى مجموعات، وإضافة عناصر جديدة إلى تلك الموجودة بالفعل للوصول إلى نسبة أعلى منها ضرورة معرفة العناصر الأساسية والأساسية للإبداع في المنظمات بشكل دقيق، ومحاولة ذلك التخلص من معوقات الاستفادة من إبداعات العاملين في تطوير المنظمات.

دراسة (عسيري 2020)

بعنوان "أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشر وأثرها علي جودة الخدمات المقدمة دراسة حالة مستشفى طرفي) التعرف على واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية في المستشفى الطرفي، مساعدة المستشفى في التعرف على المستوى الحالي لأداء إدارة الموارد البشرية فيه، والعمل على تطويره وتحسينه، وبيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة الواردة فيه، والكشف عن الفروق في آراء العينة المبحوثة فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتوزيع استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية في أحد مستشفيات المملكة العربية السعودية وعددهم (1400) موظف، حيث (122) الاستبيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاقاً معنوياً بين المحور

التنظيمي الكلي لممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة المقدمة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي لموظفي إدارة الموارد البشرية في المستشفى النهائي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

دراسة (فوزي 2020)

بعنوان " أثر الابداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في المستشفيات العاملة في محافظة حضرموت " هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العاملة بمحافظة حضرموت في اليمن، من وجهة نظر العاملين، وكذلك المستفيدين من الخدمات الصحية التي تقدمها هذه المستشفيات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 357 موظفا وبلغت عينة المستفيدين (384).

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع من الإبداع التنظيمي في المستشفيات محل الدراسة، ولكن هناك مستوى متوسط من الإبداع التكنولوجي.

علاوة على ذلك، هناك تدني في جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بأبعاد الملموسة والموثوقية والاستجابة والسلامة والتعاطف من وجهة نظر المستفيدين تجاه الخدمات.

بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع التنظيمي على جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات، وأن هناك مستوى مرتفع من المعوقات التنظيمية التي تواجه الإبداع التنظيمي.

ويوصى بتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تعزيز دور الإبداع التنظيمي في المستشفيات، وإجراء المزيد من البحوث على المتغيرات الأخرى التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية إلى جانب الإبداع التنظيمي في البيئات المختلفة.

دراسة (عيد 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد 34 من الاختصاصيين الاجتماعيين و 42 من الدارين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة الشيخ 2020

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الادارة الإلكترونية من قبل الأقسام الصحية ومتطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستباني كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة صيفي 2020

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الادارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين نموذجا كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع

للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة. لتحقيق هدف الدراسة سيتم التركيز على أساسيات الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو بعرض تجربة الصحة الالكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونيا مملكة البحرين نموذج في الخدمات الصحية الالكترونية وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الالكترونية والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وكفاءة الخدمات والرعاية الصحية

دراسة (عبد الباسط، 2019):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه؛ وتم خلال الدراسة الإحاطة بالإطار النظري للموضوع بمناقشة المفاهيم المرتبطة به، كما تناولت الدراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؛ وواقع تطبيقها في الإدارة المحلية السعودية. وفي الدراسة الميدانية اعتمد في الدراسة على الاستبانة، تم تصميمها والتأكد من صدقها وثبات فقرتها، وشمل الاستقصاء عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية أدرار، وتم معالجة بيانات الاستبيان إحصائيا وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائيا تم التوصل إلى عدة نتائج، (SPSS) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (بين استجابات أفراد عينة) أهمها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) الدراسة اتجاه المتطلبات (التنظيمية، البشرية، التقنية، القانونية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر تعزى لمتغيرات البيانات العامة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية)، كما توصلت إلى أن جل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية متوفرة في الإدارة المحلية من

وجهة نظر أفراد العينة، إضافة إلى ذلك توصلت كذلك هذه الدراسة إلى أنه لا توجد قوانين وتشريعات تنظم معاملات الإدارة الإلكترونية.

دراسة (راشدي، 2019):

وهي عبارة أطروحة دكتوراه بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك السعودية وأداة (SPSS) العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار المالي مقدمة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية. وبالتالي خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة.

دراسة (شاعوه أسماء، 2018):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك، فرع الاستكشاف بولاية بومرداس". انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها مدى وجود تأثير للإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية في قسم الاستكشاف، وهدفت إلى التعرف على مكانة الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، ومدى توفر المؤشرات الخاصة به، وتحديد مجالات ووظائف إدارة الموارد البشرية التي توظف فيها الإدارة الإلكترونية ومؤشراتها. وقد تم الاعتماد على أدوات وإجراءات للوصول إلى نتائج البحث،

والمتمثلة في الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة البحث وهي فئة الإطارات، وبعد الدراسة والتحليل توصلت إلى مجموعة من النتائج ، منها أن الإدارة الالكترونية تؤثر تأثيرا غير أساسيا وليس كبيرا على الوظائف والآلات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، فتوظيف التكنولوجيا والرقمية والتسيير بمقتضى الإدارة الرقمية في فرع الاستكشاف يكون في الجانب الواقعي (الميداني) أكثر من الجانب الإداري (إدارة الموارد البشرية)، فوجود بعض مؤشرات الإدارة الالكترونية لا يعني تبني الإدارة الالكترونية بكل جوانبها وعناصرها، فالإدارة الالكترونية تجمع بين مختلف العناصر المادية، والبشرية ، والتكنولوجية...الخ، فهي لا تضع اهتمام على حساب مجال آخر. كذلك من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك غياب فيما يخص توزيع ومنح الصلاحيات، وكذا التمكين وتفويض المهام، فالنظام الالكتروني الذي تعمل به هذه المؤسسة والمتعلق بإعداد الأجور والرواتب تتحكم فيه الإدارة العليا، أي الإدارة المركزية الموجودة في العاصمة، مما يشير إلى وجود مركزية القرار، إضافة إلى تحويل عملية التوظيف

دراسة (راشدي، 2019):

وهي عبارة أطروحة دكتوراه بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك السعودية وأداة (SPSS) العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار المالي مقدمة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية. وبالتالي خلصت

الدراسة إلى نتيجة مفاده أن الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة.

دراسة (الصفدي 2018)

بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن) هدفت الدراسة للتعرف على الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن، وتمثلت أبعاد الإبداع التنظيمي ب (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي)، وتم أخذ المتغير التابع (جودة الخدمة) كحزمة كاملة، وتمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في المستشفيات الحكومية لإقليم الشمال في الأردن، وتم أخذ عينة طبقية عشوائية بسيطة، واستخدمت الباحثة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة. ويهدف تحليل فقرات الاستبيان والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة. وتوصلت الباحثة إلى أن مستوى تبني الإبداع التنظيمي كان مرتفعا، حيث حصل بعد الإبداع التسويقي على أعلى مستوى، يليه الإبداع التكنولوجي ثم الإبداع الإداري، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي والمتثلة ب (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي) في جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن. وتوصي الدراسة بتعزيز التشاركية والتفاعل بين جميع العاملين في الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في تلك المستشفيات من خلال عقد الحوارات واللقاءات الداخلية بين جميع الفئات والصنوف الوظيفية العاملة في تلك المستشفيات.

دراسة (أبو قاعود 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على العملاء إشباع. وقد تم دراسة الفرضيات التي تم تقديمها

من أجل حل المشكلة مشكلة البحث. وتم استخدام منهج التحليل الوصفي الإحصائي. وتكونت عينة الدراسة من عملاء البنك الإسلامي الأردني في الأردن مدينة عمان. ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة (الاستبيان) المكون من (41) فقرة تهدف إلى جمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (340) فرداً. (283) تم إرجاع الاستبيانات. وبلغ عدد الاستبيانات الصحيحة والمحللة (23 2). وكانت نسبة الاستجابة (81.97%). وتم اختيار العينة المناسبة من بين عملاء فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان. وبناء على ذلك، كانت البيانات وتم جمعها وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS). وخلصت الدراسة وذلك بعدة نتائج وهي: 1. مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه حسب عينة الدراسة كانت مرتفعة. وتراوح المتوسط الحسابي لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من 5.866 إلى 6.349 بمتوسط إجمالي قدره 6.197. 2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العميل يوجد البنك الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). 3. أثر ذو دلالة إحصائية لجودة كل من أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على أداء العميل وجود رضا البنك الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). ص واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: 1. تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العملاء كان كبيراً، الأمر الذي يتطلب الحفاظ عليه هذا المستوى العالي ومراقبته من وقت لآخر. 2. إجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي الأردني وغيره من البنوك الإسلامية البنوك فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء فيها من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة ويكون منافساً قوياً لها البنوك الأجنبية الأخرى والحفاظ على مكانة البنك في الصناعة المصرفية. 3. ضرورة قيام البنك بإجراء دراسة دورية لقياس مدى فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأمين رضا العملاء والحفاظ عليها بشكل خاص أن توقعات وتجربة العملاء تختلف من واحد إلى آخر بالإضافة إلى ذلك التطور في مجال التكنولوجيا والاتصالات الأنظمة مستمرة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تمهيد:

يعد تشجيع الابداع في المنظمات الحكومية وغير الحكومية ذو أهمية كبيرة فهو (ركيزة للتطوير الهادف الى رفع مستوى الاداء ولا يأتي ذلك إلا من خلال تلمس عوائد الإبداع داخل وخارج المنظمات)، اذ تعد تهيئة الأجواء المناسبة للعاملين في المنظمة هي الركيزة الأساسية لإطلاق مواهبهم وإبداعاتهم في انجاز الأعمال وحل المشاكل وتنفيذ الاستراتيجيات والخطط ويلحظ أن المنظمات الغربية تولي هذا الجانب أهمية قصوى في البحث والدراسة المتعمقة في تشجيع الإبداع لغرض او بهدف معالجتها للمشكلات او المنافسة مع الآخرين ولا ريب أن ما وصلوا إليه من تقدم ليس وليد الصدفة بل يعتمد على تهيئة الأجواء الملائمة للمبدعين والموهوبين في إبراز طاقاتهم واستثمارها الاستثمار الأمثل

ان الجودة العالية للخدمات المقدمة هي مطلب جوهري لهيئة الهلال الأحمر السعودي التي تسعى إلى إرضاء طالي الخدمة من المرضى حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا طالي تلك الخدمات، وبالتالي احتمال وسيؤثر هذا بشكل سلبي على هيئة الهلال الأحمر السعودي ان جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات طالبيها بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلبي وتتوافق مع توقعات طالي تلك الخدمات على نحو متسق وثابت والخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين او طالي الخدم مع الهيئة حيث يختلف مفهوم جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر المستفيدين او المقدمين للخدمة

أهمية الابداع التنظيمي

تنظيم العملية الإبداعية مهم في مجال التنظيم لعدة أسباب:

1. الوضوح: من خلال تنظيم العملية الإبداعية، يصبح من الأسهل على الأفراد فهم واتباع الخطوات التي

تتضمنها العملية الإبداعية. وهذا يؤدي إلى فهم أوضح للعملية والنتيجة النهائية.

2. الكفاءة: تنظيم العملية الإبداعية يساعد على تبسيط العملية، مما يجعلها أكثر كفاءة. فهو يساعد على التخلص من الخطوات الزائدة عن الحاجة، ويضمن اتخاذ جميع الخطوات اللازمة، مما يقلل من احتمالية الأخطاء أو السهو.
3. تحسين التواصل: عندما يتم تنظيم العملية الإبداعية، يكون من الأسهل توصيل العملية للآخرين. يمكن أن يكون هذا مهمًا بشكل خاص في إعداد الفريق، حيث يجب أن يكون جميع الأعضاء على نفس الصفحة.
4. الاتساق: يساعد تنظيم العملية الإبداعية على ضمان الاتساق في النتيجة. من خلال اتباع عملية واضحة ومنظمة، يمكن للأفراد تحقيق نتائج متسقة، والتي يمكن أن تكون مهمة في مجالات مثل التصميم أو التسويق، حيث يكون الاتساق أمرًا أساسيًا.
5. القدرة على التكيف: يتيح تنظيم العملية الإبداعية قدرًا أكبر من القدرة على التكيف. عندما يتم تنظيم العملية، يكون من الأسهل تحديد المجالات التي يمكن إجراء التغييرات فيها، وإجراء تلك التغييرات دون تعطيل العملية برمتها.
- باختصار، يعد تنظيم العملية الإبداعية أمرًا مهمًا لتحقيق الوضوح والكفاءة وتحسين التواصل والاتساق والقدرة على التكيف.

أهمية جودة الخدمات:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات المقدمة للخدمات والتي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار المستعملين (الزبائن) لكن في مجال الخدمات فإن المستعملين والموظفين يتعاملون معًا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستعملين معًا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي:

1- نمو مجال الخدمة:

لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

2- ازدياد المنافسة:

إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمات سوف يعطي هذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3- فهم المستعملين:

إن المستعملين يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للمستعملين.

4- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات:

أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب مستعملين جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على المستعملين الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

مجالات تأثير مهارات التفكير الابداعي في تطوير جودة الخدمات العامة.

تشير الكتابات والبحوث العلمية ويدعمها الممارسات العملية أن مهارات التفكير الابداعي والقدرة على الإبداع يمكن خلقها وتنميتها والاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات العامة من خلال محاور خمسة هي:

- (1) إزالة معوقات التفكير الابداعي في المنظمات الحكومية سواء كانت معوقات مادية أو نظامية أو فردية.
- (2) خلق الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد في المنظمات الحكومية تجاه أهمية وضرورة مهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع وإمكانية تنميتها وتطويرها والاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات العامة.
- (3) جعل عملية خلق مهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع مسئولية أساسية من مسئوليات القيادات في المنظمات الحكومية، مما يتطلب التعامل مع هذه العملية باعتبارها قضية قومية من الخطأ النظر إليها على أنها مسئولية فردية.

(4) ضرورة وضوح وتوثيق دور المؤسسات العامة والمنظمات الحكومية في توفير الإطار المعرفي لدى الأفراد من خلال كيان نظامي متكامل يزود الأفراد بالمفاهيم والأسس والأدوات الخاصة بمهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع ومتطلبات اكتسابها وتنميتها.

(5) أهمية الجانب التدريبي الذي يجب أن تقوم به المراكز والمؤسسات المهنية المتخصصة، بجانب المنظمات الحكومية ذاتها، لتنمية مهارات التفكير الابتكاري والقدرة على الإبداع، بالإضافة إلى ما تقوم به المؤسسات والمنظمات العامة من تهيئة بيئة عمل تحفز الأفراد لتنمية مهاراتهم الابتكارية وقدراتهم الإبداعية.

المنهجية وطرق البحث:

يتوقف نجاح أي بحث علمي على مدى اختيار المنهج العلمي المناسب وأدوات البحث الملائمة لموضوع وطبيعة الدراسة، ولإنجاز هذه الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي

- اعتمد على المنهج الوصفي في بناء قاعدة أو إعطاء خلفية نظرية لموضوع الدراسة، وذلك من خلال وصف دقيق وشامل للموضوع وسرد الحقائق المتعلقة به من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر استخدام الابداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة

- اعتمد المنهج التحليلي على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة

طرق البحث وجمع المعلومات:

- المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية والمقابلة والزيارات الميدانية للبحث صممت خصيصًا لهذا الغرض.
- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت

أدوات الدراسة:

تستخدم فروض الدراسة من أجل الحصول على حلول لمشكلة الدراسة ومن المناسب استخدام أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تحقيق الابداع التنظيمي من أجل تحسين الخدمات المقدمة من هيئة الهلال الأحمر السعودي.

حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع أثر الابداع التنظيمي علي جودة الخدمات المقدمة بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي
- الحدود المكانية - في هيئة الهلال الأحمر السعودي – المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية – تتم الدراسة خلال عام 2024م
- الحدود البشرية – العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي

مصطلحات الدراسة

الإبداع

هو القدرة على إنتاج شيء جديد وأصلي وقيم من خلال الاستخدام الخيالي أو المبتكر للمواد أو الأفكار الموجودة. إنها عملية تحويل شيء قديم إلى شيء جديد أو مختلف. يتضمن الإبداع التفكير خارج الصندوق، والمجازفة، واستكشاف إمكانيات جديدة. إنه جزء حيوي من التعبير البشري وحل المشكلات والتقدم.

الابداع التنظيمي

يعد الإبداع التنظيمي مهمًا في المنظمات لأنه يدفع الابتكار، ويعزز حل المشكلات، ويشجع على التجريب والمخاطرة، ويعزز التواصل الفعال، ويعزز العمل الجماعي، ويزيد من الإنتاجية الإجمالية. يمكن الإبداع المؤسسات من التكيف مع التغيير، والحفاظ على قدرتها التنافسية، وتحقيق النجاح على المدى الطويل

مفهوم الجودة:

لتعريف القياسي للجودة: مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك. الثقافة وهي حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد في جماعة من الأفراد.

الخدمات المقدمة

مقدمة الخدمة هي الجزء الأول من الخدمة التي يتم تقديمها للعميل. تهدف مقدمة الخدمة إلى جذب انتباه العميل وإثارة اهتمامه بالخدمة المقدمة. قد تشمل مقدمة الخدمة توضيح لفائدة الخدمة، وطريقة تنفيذها، وأهدافها، والمميزات التي تقدمها. يجب أن تكون مقدمة الخدمة واضحة وجذابة وتعكس قيم الشركة أو المؤسسة التي تقدم الخدمة.

الهلال الأحمر السعودي

مهمة الهلال الأحمر السعودي هي تقديم الرعاية الصحية والإنسانية والطبية والإغاثية للمحتاجين والمتضررين في المملكة العربية السعودية وخارجها، وذلك بما يضمن الأمن والسلامة الإنسانية ويحافظ على حياة الأفراد ويعزز الكرامة الإنسانية. وتتضمن مهامها توفير الخدمات الصحية والطبية والإغاثية والنفسية والاجتماعية، وتقديم المساعدات في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية والحوادث، بالإضافة إلى تعزيز الوعي الصحي والثقافة الصحية.

المراجع:

1. الباهي، صلاح الدين (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
2. بخيت، نادية (2018). التطوير التنظيمي ودوره في تحقيق التميز المؤسسي-دراسة حالة: بنك أم درمان الوطني، رسالة ماجستير، جامعة أفريقيا العالمية، السودان.
3. براهيم، حازم (2018). إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات قطاع غزة،
4. الجنابي، أميرة هاتف 2012 الابداع الإداري وتأثيرها في التطور التنظيمي، دراسة تطبيقية في شركه الوسام لمنتجات اللبان، كربلاء العراق.
5. الحداد، وسيم، وموسى، شقير، ونور، محمود، والزرقان، صالح (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية،
6. الخفاجي، نعمة عباس والبغدادي، عادل هادين 2010 ملامح الشخصية الاستراتيجية للمدراء منظور معرفي،
7. العزاوي وبشرى هاشم محمد 2018 إثر العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الاستراتيجي، دراسة اختبارية تحليلية لآراء عينة من رؤساء وأعضاء مجالس عدد من كليات جامعة بغداد
8. الفضل، مؤيد عبد الحسين 2009 الإبداع في اتخاذ القرارات الإدارية، أثر للنشر والتوزيع، عمان
9. الكبسي، صلاح الدين 2013 ادارة المعرفة وأثرها على الابداع التنظيمي، دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط.
10. خير الله، جمال انيس 2018 الإبداع الإداري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن
11. دودين، أحمد (2012). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
12. ريجان، محمود (2018). دور مقومات الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة النقل والمواصلات- المحافظات الجنوبية فلسطين.

13. زقوت، سامي أحمد (2018). التوجهات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الأمنية في وزارة

الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني.

14. زواوي، سميرة (2019). دور التطوير التنظيمي في تفعيل المورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة كندور،

15. سامي، نصيرة (2019). جودة الخدمات المصرفية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك

16. السافري، محمد (2020). أثر تطبيق الادارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي

17. صالح، احمد علي وآخرون، 2010 الادارة بالكفاءات، نهج التميز الاستراتيجي والاجتماعي للمنظمات

18. صويص، محمد (2020). دور الرقابة الادارية في تحقيق التطوير التنظيمي

19. الطاهر، عمر (2019). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية: المصارف

التجارية

20. عامر، د أيمن، 2012 الحل الابداعي للمشكلات بين الوعي والاسلوب الطبعة الاولى، القاهرة، مصر.

1. Clar, G., & Acheson, N., & Zimmermann, 2008 "Strategic Policy intelligence tools, Enabling better RTDI policy-Making Europe's regions"
2. DeGennaro., Fahey, (2010), strategic Intelligence providing Critical Information for Strategic Decision
3. Kuhlmann, S. et al, (2019), "Improving Distributed Intelligence in Complex innovation Systems", Final Report of the Advanced Sci
4. Danny 2011 core competence through the management of organizational innovation, 2001,
5. Tham, K. & Kim, M., (2012), "Towards Strategic Intelligence with Anthology Based Enterprise Modeling & ABS", Proceedings of The IBER Conference

Midocean University

College of Management

Department of Management



Title in English

**The impact of organizational creativity on the quality of services
provided by application to the Saudi Red Crescent Authority**

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024