

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة
تطبيقية على المختبرات العلمية السعودية

**The impact of organizational creativity on the quality of service
provided in scientific laboratories: an applied study on Saudi scientific
laboratories**

خطة بحث مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الإدارة

إعداد الطالبة:

منال عبدالله الصعير

إشراف الدكتورة:

آلاء أحمد

العام الدراسي:

١٤٤٦هـ / ٢٠٢٤م

مقدمة:

تشهد الكثير من المنظمات العديد من التغيرات والمستجدات البيئية التي تحيط بها وتلاحقها باستمرار والتي زادت من مستوى التنافس وقدرة المنظمات على تحقيق الميزة التنافسية التي تسعى إليها، وبالتالي أصبح نجاح المنظمات في الأعمال التي تقوم بها وقدرتها على الإستمرار والمنافسة في ظل هذه التحديات المعاصرة يرتبط بشكل مباشر بمستوى الإبداع التنظيمي الذي تتبعه المنظمات، فالإبداع التنظيمي يساعد المنظمات على سد حاجات ورغبات العملاء، كما يضمن للمنظمات إرضاء العملاء مما يكسب المنظمات ثقة كبيرة في جودة الخدمات التي تقدمها، ويساعدها على تحقيق الأهداف التنظيمية التي تسعى إلى تحقيقها. (إبراهيم، ٢٠٢٢)

والأساليب الإبداعية لها الكثير من الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها في العديد من المجالات، ومنها ما يساعد على حل المشكلات بطرق إبداعية تساهم في النهوض بمجال وبيئة العمل، أو العمل على إبتكار وإدخال متغير جديد لنظام العمل يساعده في تحقيق الكفاءة والفاعلية، أو من خلال ابتكار واكتشاف علمي يعمل على تطوير الأنظمة المستخدمة في بيئة العمل. (إمام، ٢٠٢٢)

ويعتبر التجديد هو أساس عملية الإبداع التنظيمي الذي تتبعه أي منظمة من منظمات الأعمال، حيث يؤكد علماء الإدارة المعاصرين أن منظمات الأعمال تتعرض دائما لظروف متغيرة ومعقدة بسبب متغيرات العصر الحالي والتطور التكنولوجي المعاصر، وهذا ما يجعلها بحاجة شديدة إلى إتباع أساليب الإبداع التنظيمي ، حيث يقوم المديرين بإتباع الأساليب الإبداعية التي تعمل على تنمية وتطوير مهارات العاملين ومساعدتهم في القدرة على حل المشاكل، كما تشجعهم على ابتكار وتوليد العديد من الأفكار الجديدة التي تحسن من جودة العمل، ومشاركة العاملين في عمليات صنع واتخاذ القرارات. (أودان، ٢٠١٧)

تسعى الكثير من المنظمات إلى تطوير الأساليب التي تمكنها من تقديم الخدمات بجودة فعالة ومناسبة لرغبات واحتياجات العملاء، وتعتبر الخدمة من أهم العناصر التي تعتمد عليها الكثير من منظمات الأعمال في عملية المزيج التسويقي، كما تعتبر الخدمة هي الطريقة المعتمدة في سد حاجات العملاء وإشباع رغباتهم، وبدون الخدمة لا يمكن تصميم أي استراتيجية تسويقية، ولذلك تعتبر الجودة من أهم ما يميز الخدمة ويجعلها تحقق ميزة تنافسية كبيرة مع الخدمات الأخرى المقدمة، وتمكنها من تحقيق البقاء، فالبقاء دائماً يكون للأفضل. (برويس، ٢٠١٦)

في الأونة الأخيرة شهد القطاع العلمي في المملكة العربية السعودية تقدم كبير وتطور ملحوظ في جميع مستوياته بسبب ارتباطه بالأبحاث العلمية، كما يعتبر الإهتمام بالخدمات العلمية التي يتم تقديمها للباحثين في مختلف المختبرات العلمية سواء كانت هذه المرافق من القطاع العام أو القطاع الخاص من أهم الإدارات التي يتم فيها تطبيق إجراءات الجودة ومعايير التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها هذا القطاع (جيبات، ٢٠١٥)، ويأتي ذلك تزامناً مع التطورات الكبيرة في البحث العلمي ومواكبة المتغيرات الحديثة بغرض تلبية احتياجات الباحثين واكتساب ثقة الجميع في الخدمات العلمية المقدمة إليهم عن طريق تقديم خدمات تتوافق مع توقعاتهم وتزيد من مستوى إرضائهم عن جودة الخدمات المقدمة، وعليه فإن مهمة هذه الدراسة تتمثل في معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على المختبرات العلمية السعودية.

مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع الإبداع التنظيمي من أهم الموضوعات المعاصرة التي ظهرت في مجال البحث العلمي والدراسة في الآونة الأخيرة، حيث اهتم الكثير من الباحثين بمعرفة أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة ويكون ذلك من خلال دراسة ومعرفة عناصر الإبداع التنظيمي ودراسة أثره على معايير الجودة التي تتميز بها الخدمة، كما يعتبر الإبداع التنظيمي هو الأساس في تقديم الخدمة أو إنشاء فكرة وتقديم منتج معين، أو القيام بعملية جديدة تخدم المجتمع والأفراد، ويعتبر الإبداع التنظيمي من الأمور الرئيسية والمعقدة في القطاع العلمي، حيث يعتمد الإبداع التنظيمي على خلق الأفكار الجديدة والفعالة لتحسين جودة الخدمة التي تقدمها المختبرات العلمية. (الحجيلي، ٢٠٢٠)

إن عملية إرضاء العملاء متلقى الخدمات البحثية ومقابلتهم والإستماع إلى رغباتهم والعمل على حل المشكلات التي تواجههم يعتبر من أهم الخطوات التي تسعى إليها الإبداع التنظيمي، حيث يساهم ذلك في تحسين جودة الخدمة المقدمة إليهم وزيادة ثقتهم في الخدمات، ولذلك فمن الضروري للباحثين أن يستشعروا مدى جودة الخدمة العلمية المقدمة لهم، حيث تعتبر المختبرات العلمية من أكثر القطاعات العلمية التي تسعى إلى تحقيق الإبداع والتطور، وتواجه المختبرات العلمية الكثير من التحديات التي تجعلها تسعى بشكل مستمر إلى تحقيق المنافسة والعمل على تحقيق أفضل مستوى من الجودة لجميع الخدمات التي تقدمها (الخالدي، ٢٠٢١)، فمن أهم اهداف المختبرات العلمية السعودية هو الإرتقاء بمستوى جودة جميع الخدمات التي تقدمها للباحثين وخدمة البحث العلمي وهذا ما يمكنها من تحقيق مركز ريادي متقدم في البحث العلمي، حيث قامت بتطبيق عناصر الإبداع التنظيمي حتى تكون قادرة على مواكبة التحديات، والعمل على توفير بيئة مناسبة للقدرات العقلية والكوادر البشرية الإبداعية التي ترفع من جودة الخدمة المقدمة للعملاء. (الرياني، ٢٠١٧)

ومن خلال ما تقدم تتمثل المشكلة البحثية لهذه الدراسة حول معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على المختبرات العلمية السعودية، ويمكن صياغة المشكلة كما يلي:

ما أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث، حيث تناولت موضوع أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية، والذي لم تتم دراسته بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسة الحالية، كما تكمن أهمية الدراسة في تناولها عناصر الإبداع التنظيمي، وتساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية من خلال تطبيق عناصر الإبداع التنظيمي.

• الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها فيما يلي:

- تسلط الضوء على موضوع من أهم الموضوعات التي حازت على اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الأعمال، فهذه الدراسة تتناول كل ما يتعلق بمفهوم الإبداع التنظيمي وطرق تطبيقه الصحيحة داخل المنظمات وشركات الأعمال، حيث

- توضح لنا الكثير من المفاهيم والإجراءات والسياسات الصحيحة المتعلقة بتطبيق عناصر الإبداع التنظيمي بشكل صحيح، وهذا بالأخير ما يعود بالنفع علي المنظمة حيث يمكنها من تحقيق أهدافها التنافسية التي تسعى إلي تحقيقها.
- تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة العلمية فيما يتعلق بالدراسات المتعلقة بأثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.
 - تشجيع الباحثين على إعداد الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول أثر الإبداع التنظيمي.

• الأهمية العملية:

- تساعد هذه الدراسة الكثير من المختبرات العلمية في تطبيق عناصر الإبداع التنظيمي بشكل صحيح والإستفادة منها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وهذا ما يساعدها في تحقيق مستوى الجودة الذي تسعى إليه وتحقيق الأهداف التنافسية.
- كما تقدم هذه الدراسة نموذج ودليل شامل لأهمية الدور الذي يلعبه الإبداع التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية.
- من خلال الدراسة الميدانية يمكن الخروج ببعض النتائج والتوصيات والمقترحات التي تفيد متخذي القرار في المختبرات العلمية بتطبيق عناصر الإبداع التنظيمي والعمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- استفادة المختبرات العلمية السعودية والمختبرات الأخرى من نتائج هذه الدراسة والعمل على تطبيقها لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للباحثين

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة أثر الإبداع التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية بأبعاده (الإستجابة، والموثوقية، والإعتمادية)، ويندرج من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية على النحو التالي:

١. معرفة مستوى الإبداع التنظيمي في المختبرات العلمية السعودية.
٢. معرفة أبعاد الإبداع التنظيمي المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) وأثره في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.
٣. بيان مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.
٤. العمل على تطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

تساؤلات الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤال الرئيسي:

ما أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية على النحو التالي:

١. ما مستوى توافر أبعاد الإبداع التنظيمي في المختبرات العلمية السعودية؟
٢. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية؟
٣. ما أثر الإبداع التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة الخدمة بأبعادها (الإستجابة، والموثوقية، والإعتمادية) في المختبرات العلمية السعودية.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

١. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع

التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على إستجابة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

٢. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع

التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على موثوقية الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

٣. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للإبداع

التنظيمي بأبعاده (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على إعتمادية الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية السعودية.

الدراسات السابقة:

١. دراسة (عسيري، ٢٠٢٠) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية

على جودة الخدمة المقدمة: دراسة حالة مستشفى طرفي".

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، ومساعدة المستشفى في التعرف على المستوى الحالي لأداء إدارة الموارد البشرية فيها، والعمل على تطويره وتحسينه، وبيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة المقدمة فيه، والكشف عن الفروق في وجهات النظر للعينة المبحوثة بالنسبة للمتغيرات الشخصية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الإستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (١٤٠٠) موظفاً، حيث تم توزيع (١٢٢) استبانة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود موافقة بدرجة كبيرة لإجمالي محوري الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية ولجودة الخدمة المقدمة في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي.
- كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

٢. دراسة (عويضة، ٢٠٢١) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في

المختبرات العلمية الأردنية: دراسة حالة: مختبرات بيولاب العلمية

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الإبداع التنظيمي وأثره في جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في المختبرات العلمية الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الإستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مختبرات بيولاب العلمية وبلغ عددهم (٢٥٠) موظف، وتم اختيارهم عن طريق أسلوب المسح الشامل، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ان اتجاهات عينة الدراسة كانت إيجابية نحو جميع متغيرات عناصر الإبداع التنظيمي.

- يوجد أثر للإبداع التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية الأردنية.

- تتوافر جميع عناصر الإبداع التنظيمي بدرجة مرتفعة.

كما أوصت الدراسة بضرورة المحافظة على مستوى الإبداع التنظيمي في مختبرات بيولاب العلمية، وزيادة عدد الدورات التدريبية، ودعم الإبداع وتعزيزه.

٣. دراسة (منصور، ٢٠٢٣) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في

شركة الاتصالات الفلسطينية "Pal Tel"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بشركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل) من خلال الوقوف على مستويات الخدمة والكشف عن العلاقة الإحصائية وأثره في تعزيز الإبداع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين وبيان أثر الإبداع التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية (بال تل)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية بشركة الاتصالات والبالغ عددهم (٢٥٠) موظف وموظفة، وبلغ حجم العينة (٥٠) موظف وموظفة ويمثلون (٢١%) من مجتمع الدراسة الكلي حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين الإبداع

التنظيمي والطلاقة والمرونة والأصالة وأثره على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات.

٤. دراسة (الزغول، ٢٠١٨) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف 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)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا في المستشفيات الحكومية لإقليم الشمال في الأردن، وتم أخذ عينة طبقية عشوائية بسيطة بلغ حجمها (٧٥) عامل وعاملة، واستخدمت الباحثة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن مستوى تبني الإبداع التنظيمي كان مرتفعاً، حيث حصل بعد الإبداع التسويقي على أعلى مستوى، يليه الإبداع التكنولوجي ثم الإبداع الإداري.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي والمتمثلة ب (الإبداع الإداري، الإبداع التسويقي، الإبداع التكنولوجي) في جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن.

ومن أهم توصيات الدراسة: تعزيز 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.

٥. دراسة (قتال، ٢٠٢٠) بعنوان " الهيكل التنظيمي وأثره في الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق".

هدفت الدراسة إلى معرفة نوع الهيكل التنظيمي وتأثيره في الإبداع الإداري في المؤسسة الجزائرية من خلال المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدام أداة الإستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث تمثل تكون مجتمع الدراسة من (٢٠٠) عامل من العاملين في المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن الهيكل التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة جامد.
 - أن مستوى الأبداع الإداري للعينة المستجوبة متوسط.
 - توجد علاقة قوية بين الإبداع الإداري للعاملين والهيكل التنظيمي في المركب المنجمي.
٦. دراسة (عبدالله، ٢٠١٥) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على أداء المنظمات: دراسة تحليلية بالتطبيق على شركات حلويات سعد".

هدفت الدراسة إلى معرفة المفاهيم الأساسية للإبداع التنظيمي وأداء المنظمات، والتعرف على واقع تطبيق متغيرات الإبداع التنظيمي في المؤسسات وتأثيره على الأداء، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتسليط الضوء على طبيعة الإبداع، وأداء المنظمات، بالإضافة للمنهج التحليلي، والذي تمثل في دراسة عينة وتم تعميمها بعد الوصول إلى النتائج، وبلغ حجم عينة الدراسة (١٦٥) مفردة تم اختيارهم بالعينة العشوائية البسيطة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن الإبداع التنظيمي لعب دورا كبيرا في تحسين الأداء، وهو ما يؤكد من أن الإبداع التنظيمي يعد عامل ملازم لتحسين الأداء.
- يوجد تحسين وتطوير للعمليات الإدارية بشركة حلويات سعد حيث أن غالبية أفراد العينة وافقوا على ذلك، وأن شركة حلويات سعد لديها اهتمام كبير بتحسين وتطوير المنتجات.

ومن اهم التوصيات التى قدمتها الدراسة: الاهتمام بعملية البحث والتجريب وذلك لأهميتها البالغة في تطور الشركات، واستخدام التقنيات الحديثة مثل الأنظمة الحاسوبية في عملياتها الإدارية، والتوجه نحو تطبيق سياسات متطورة للترويج والإعلان عن منتجاتها.

٧. دراسة (الغالي، ٢٠١٩) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية".

هدفت الدراسة إلي تحسين وتطوير أداء شركة التأمين الوطنية من خلال تحديد العلاقة بين الأداء الوظيفي والابداع التنظيمي من خلال تطوير كفاءة الإدارة في عملية الترويج والتميز في الأداء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في شركة التأمين الوطنية/ بغداد، وتكونت عينة الدراسة من مديرين الأقسام والادارة العليا والوحدات وبعض الموظفين حيث بلغ عددهم (٣٠) موظف، ومن اهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

- عدم اهتمام شركة التأمين بالانظمة المعلوماتية الحديثة لانجاز عملها.
 - قلة اهتمام شركة التأمين بتحسين وتطوير المهارات المتوفرة بداخلها.
 - تفتقد شركة التأمين إلى الأساليب العلمية الحديثة التى تقوم بتحسين عمليات الترويج.
- وأوصت الدراسة: ضرورة اهتمام الشركة بإستخدام الأساليب الحديثة في تحسين خدماتها، وضرورة العمل على إنشاء نظام معلوماتي متكامل، والعمل على توفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين.

٨. دراسة (الرياني، ٢٠١٧) بعنوان " الإبداع المؤسسي وأثره على تمكين المورد البشري: دراسة مقارنة شركة الراحلة و النفط ليبيا للخدمات النفطية".

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الإبداع المؤسسي وتمكين العاملين في شركة الراحلة ونفط ليبيا للخدمات النفطية، كما هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تحد من الإبداع المؤسسي وتمكين العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الراحلة ونفط ليبيا للخدمات النفطية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- مستوى إلى الإبداع المؤسسي في الشركتين موجود بدرجة متوسطة.
 - كان مستوى تمكين العاملين مرتفع لكل من الشركتين.
 - توصلت الدراسة إلى وجود معوقات بيئية وتنظيمية وشخصية تحد من الإبداع الإداري
٩. دراسة (مقرش، ٢٠٢٠) بعنوان " تمكين الموارد البشرية وأثره على الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تمكين الموارد البشرية على الإبداع التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من العاملين بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، حيث بلغ حجم العينة (٦٣) عامل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود أثر إيجابي لتمكين الموارد البشرية على الإبداع التنظيمي، ويرجع هذا الأثر إلى كفاءة العمل واستقلالية العمل.

١٠. دراسة (العيسة، ٢٠٢١) بعنوان " الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية".

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الإستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى في المستشفيات الخاصة في عمان، حيث بلغ عددهم (٢٣٤) فرد، ومن خلال أسلوب المسح الشامل تم اختيار عينة حجمها (٢١٧) موظف وموظفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإبداع التنظيمي والتي تمثلت في (الإبداع الإداري، والإبداع التكنولوجي، والإبداع التسويقي) على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الخاصة في الأردن.

كما أوصت الدراسة: بضرورة المشاركة بين جميع العاملين في الإدارات المختلفة، وعقد الندوات الحوارات التي توحد الصفوف بين العاملين.

١١. دراسة (أودان، ٢٠١٧) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي:

الدراسة الميدانية وحدتي تحويل البلاستيك بولاية ورقلة"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الابداع التنظيمي على الأداء التنافسي من خلال الابعاد المتمثلة في (ابداع المنتج، ابداع العملية، القدرات الابداعية) داخل وحدات تحويل البلاستيك بولاية ورقلة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة وجمع البيانات، وبلغ حجم العينة (٤٢) مفردة من العاملين في وحدات تحويل البلاستيك بولاية ورقلة، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يوجد توافر لابعاد الابداع التنظيمي في المؤسسات محل الدراسة بمستوى متوسط.

- ساهمت ابعاد ابداع المنتج والقدرات الابداعية بشكل كبير في تفسير الأداء التنافسي للشركة.

- تهتم وحدات تحويل البلاستيك في ورقلة بالتطوير والبحث والتركيز على الجودة.

١٢. دراسة (هامل، ٢٠١٩) بعنوان " أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين: دراسة حالة المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت اداة الاستبيان في جمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين بمديرية الجهوية لموبيليس-ورقلة-، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) مفردة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي وأداء العاملين.
- تشجيع المؤسسة على طرح الأفكار الإبداعية وذلك من خلال تسهيل عمليات الاتصال والاجتماعات الدورية لسماع الأفكار.
- تقدم المؤسسة الدعم للعاملين سواء كان هذا الدعم في حالة تحقيق النجاح أو حتى في وجود الأخطاء في حالة الخطأ، وهذا هو دور القادة الذين يدعمون الجهود الإبداعية.

١٣. دراسة (Moultrie, J., & Young, A. ٢٠٠٩)

هدفت الدراسة إلى استكشاف الإبداع التنظيمي في الشركات ضمن الصناعات الإبداعية. تم استكمال استبيان يعتمد على نموذج "الإبداع التنظيمي" الخاص بشركة أمابيل ونموذج "المناخ الإبداعي" الخاص بإيكفال في عشر شركات في قطاعات مختلفة من الصناعات الإبداعية. كما تم إجراء مقابلات متابعة مع خمس شركات لمقارنة مخرجات كل نموذج بالإضافة إلى التباين في استجابات الشركات في مختلف القطاعات، وتشير النتائج إلى أن كلا النموذجين

للإبداع التنظيمي متكاملان، على الرغم من عدم قابليتهما للتطبيق بشكل كامل في الصناعات الإبداعية، كما يوجد اختلافات محددة بين الشركات في التصميم الجرافيكي.

١٤. دراسة (Moultrie, J., & Young, A. ٢٠٠٩)

هدفت الدراسة إلى التركيز على الإبداع التنظيمي وتبني تمثيلاً تخطيطياً لسوابق الإبداع التنظيمي، أي الدوافع والعوائق المرتبطة به. تتم مراجعة الأدبيات المتعلقة بالإبداع التنظيمي باستخدام تقنية المراجعة التقليدية. وينصب التركيز بشكل خاص على التطورات الأحدث في الخطاب. وتوضح الدراسة أنه من الواضح أن العوامل الدافعة تمت دراستها على نطاق أوسع من دراسة الحواجز. كما تم الاعتراف بأن النهج السائد بين علماء الإبداع التنظيمي هو تقسيم العوامل المؤثرة على الإبداع التنظيمي، وبشكل أكثر تحديداً لمناقشة سوابق الإبداع في الغالب من وجهة نظر الدوافع. في بعض الحالات، تتم مناقشة السوابق من منظور العوائق، ولكن نادراً ما يتم الاعتراف بأن نفس العامل قد يعزز الإبداع أو يمنعه. في هذه الورقة، تسمى هذه العوامل "إما أو العوامل". تقترح الورقة أن خطاب الإبداع التنظيمي يجب أن يعترف بأنه لا يكفي أن نفهم ما الذي يعزز الإبداع التنظيمي ولكن أيضاً فهم أي نوع من القضايا تمنعه، وعلى وجه الخصوص، ما هي العوامل التي قد تعمل إما ضد الإبداع أو في اتجاهه في ظل ظروف مختلفة. تشير المراجعة إلى أن غالبية العوامل هي على الأرجح إما بطبيعتها أو بطبيعتها.

المنطلقات النظرية للدراسة:

انتظمت فصول هذه الدراسة على النحو التالي:

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

٢. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٤. الفصل الرابع: تحليل ومناقشة الفرضيات

٥. الفصل الخامس: الخاتمة وبها النتائج والتوصيات ومقترحات الدراسة

المنهجية وطرق البحث:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى معرفة اثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي، حيث 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.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

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

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات بطريقة مباشرة من أفراد العينة حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات المقدمة في المختبرات العلمية.

أدوات الدراسة :

تم الاعتماد على أداة الاستبيان، حيث تم العمل على الاستبانة لتتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

١. القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين في قطاع

التعليم والمتمثلة في: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الوظيفية.

٢. القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة، فيتمثل

المتغير المستقل في "الإبداع التنظيمي" وسوف يتم قياسه من خلال (١٠) عبارات، والمتغير

التابع المتمثل في " جودة الخدمات المقدمة" وسوف يتم قياسه من خلال (١٠) عبارات.

• الأساليب الإحصائية المستخدمة:

فيما يخص الأساليب الإحصائية، فسوف تستخدم الدراسة الحالية الأساليب الإحصائية التالية من خلال

برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار ٢٠:

١. اختبار كرونباخ ألفا: لاختبار قياس مستوى اتساق العبارات الواردة في محور إدارة الجودة

الشاملة ومحور الأداء الوظيفي ضمن أداة الاستبيان، والتي ستستخدم للتحقق من صدق وثبات

الأداة.

٢. الإحصاء الوصفي: للتعرف على واقع متغيرات الدراسة عن طريق احتساب المتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية.

٣. معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة.

٤. النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة.

٥. معادلة الانحدار البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: تتطرق هذه الدراسة إلى معرفة " أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية: دراسة تطبيقية على مختبرات العلمية السعودية".
- الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة في عام ١٤٤٥هـ - ٢٠٢٤م.
- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في العاملين في المختبرات العلمية في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

المراجع العربية:

١. إبراهيم، هاشم محمد هاشم حسن، و عوض، محمد محمود عبدالعليم. (٢٠٢٢). أثر القيادة والإبداع على الأداء الاستراتيجي: دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الطيران المدني المصرية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مج ١٣، ع ١، ٣٧٩ - ٣٤٣.
٢. إمام، كريم السيد أحمد، الخواص، أحمد مرسي أحمد، و صالح، محمد. (٢٠٢٢). أثر الإبداع التنظيمي في العلاقة بين الجودة الشاملة وريادة الأعمال. *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، ع ١، ١٦٨ - ١٣٤.
٣. أودان، عيشة، و حجاج، عبدالرؤوف. (٢٠١٧). (أثر الإبداع التنظيمي على الأداء التنافسي: الدراسة الميدانية "وحدتي تحويل البلاستيك بولاية ورقلة") رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
٤. برويس، وردة، و دباب، زهية. (٢٠١٦). أثر الإبداع التنظيمي على الأداء الوظيفي بالمؤسسة. *أبحاث الندوة العلمية الرابعة: الإبداع في عالم الأعمال*، عمان: مركز البحث و تطوير الموارد البشرية - رماح - الأردن، ٨١ - ٩٦.
٥. جيبات، دعاء محمد أحمد، و الصرايرة، أكثم عبدالمجيد مسلم. (٢٠١٥). (أثر استراتيجيات التمكين في تعزيز الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية الأردنية) رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

٦. الحجيلي، نصر محمد، و المليكي، حمود محسن قاسم. (٢٠٢٠). المناخ التنظيمي وأثره على الإبداع الإداري لدى العاملين الإداريين في جامعة ذمار. *المجلة العلمية لكلية التربية*، ع ١٦ ،

٥٤ - ١

٧. الخالدي، سليم سميح سليم، و القرعان، علي زكريا. (٢٠٢١). *(أثر إدارة المواهب على الإبداع التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية)* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

٨. الرياني، خالد الهادي محمد، و إصميدة، مصباح عبدالرحمن. (٢٠١٧). *الإبداع المؤسسي وأثره على تمكين المورد البشري: دراسة مقارنة شركة الراحلة ونفط ليبيا للخدمات النفطية* مجلة المعرفة، ع ٥٥ ، ٢٤٦ - ٢٢٥

٩. الزغول، سائدة زياد فواز، و الصمادي، زياد محمد علي. (٢٠١٨). *(الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمة المقدمة في مستشفيات القطاع الحكومي لإقليم الشمال في الأردن)* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

١٠. السعيد، مغربي، و العيداني، إلياس. (٢٠٢١). *أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي* مجلة المعيار، مج ١٢ ، ع ٢٤ ، ٦٢٦ - ٦٠٧

١١. الشلبي، فراس سليمان حسن عبدالله. (٢٠١٩). *أثر التماثل التنظيمي على الإبداع التنظيمي: الدور المعدل لإدارة المواهب: دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية* مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٣٧ ، ٦٤ - ١٩

١٢. عبدالله، عرفة حميد جابر، و الكلس، نصر الدين الأمين فضل الله. (٢٠١٩). *(الإبداع التنظيمي وأثره على أداء المنظمات: دراسة تحليلية بالتطبيق على شركات طويات سعد)* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

١٣. عسيري، حسن يحيى، و تومي، سعيد محفوظ على. (٢٠٢٠). أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة: دراسة حالة مستشفى طرفي. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، مج ٧، ع ٢ ، ٤٠ - ١
١٤. عويضة، ياسمين ماهر يوسف، و الحماد، فواز علي فرحان. (٢٠٢١). *أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات العلمية الأردنية: دراسة حالة: مختبرات بيولاب العلمية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط
١٥. العيسة، وائل إبراهيم عبد الهادي، و الخوالدة، خلدون حمدان. (٢٠٢١). *أثر الإبداع التنظيمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة الأردنية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
١٦. غالى، بتول عبد علي. (٢٠١٩). *الإبداع التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية*، مج ١١، ع ١ ، ٣٩٢ - ٣٧٧
١٧. قتال، عبدالعزيز، و راهم، فريد. (٢٠٢٠). *الهيكل التنظيمي وأثره في الإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا*، مج ١٦، ع ٢٤٤ ، ٣٦٨ - ٣٥٧
١٨. القطاونة، منار إبراهيم عيد، و الحسن، رحي محمد. (٢٠٠٠). *المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاردنية، عمان.

١٩. محجوبي، أسامة، و بن شويحة، بشير. (٢٠١٤). (أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة) رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
٢٠. محمد، رعدة أحمد أبو العلا، شمعة، رانية عبدالمنعم محمود، و غريب، منى محمد صالح. (٢٠٢١). أثر الابتكار المفتوح على الأداء التنظيمي: التغيرات البيئية - متغيرات معدلة: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ١٢، ع ٤، - ٢٦٢ - ٢٩٦.
٢١. مغايرة، عبير أحمد، و الخصاونة، أنيس. (٢٠١١). (سلوك المواطن التنظيمية: علاقته وأثره على ممارسة الإبداع الإداري كما يراه الموظفون في مراكز الوزارات الأردنية) رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، اربد.
٢٢. مفاتيح، كوثر، و عثيق، لعلا. (٢٠١٨). (أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي: دراسة عينة من مؤسسة ليند غاز الجزائر ولاية ورقلة) رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
٢٣. المنزوع، زايد علي. (٢٠١٩). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية اليمنية العاملة في مدينة رداع. مجلة جامعة الجزيرة، مج ٢، ع ٣، - ٢٢٠ - ١٩٧.
٢٤. منصور، هاني سمير، و دواي، الشيخ. (٢٠٢٣). أثر الإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في شركة الاتصالات الفلسطينية. "Pal Tel" مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج ٨، ع ١، - ١٨٨ - ١٦٦.

٢٥. المولى، سماح مؤيد محمود ياسين. (٢٠٠٥). أبعاد المناخ التنظيمي وأثره في تنمية

القدرات الإبداعية لدى الأفراد: دراسة تحليلية لآراء عينة من الأفراد العاملين في الشركة العامة

للزيوت النباتية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، ع ٥٧ ، ٢١٠ - ١٩٣

٢٦. النعيمي، فلاح تايه، و الشكر، لؤي لطيف بطرس. (٢٠١٥). الانفتاح التسويقي وأثره

في المرونة التنظيمية: دراسة ميدانية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، س ٣٨، ع ١٠٥ ، ٣١٦ -

٣٢٩.

٢٧. هامل، محمد، غماري، محمد، و بن محمود، عرابية الحاج. (٢٠١٩). (أثر الإبداع

التنظيمي على أداء العاملين: دراسة حالة المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة) رسالة ماجستير

غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.

المراجع الأجنبية:

- Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩). Exploratory study of organizational creativity in creative organizations. *Creativity and innovation management*, ١٨(٤), ٢٩٩-٣١٤.
- Moultrie, J., & Young, A. (٢٠٠٩). Exploratory study of organizational creativity in creative organizations. *Creativity and innovation management*, ١٨(٤), ٢٩٩-٣١٤.