



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء / كلية الإدارة
والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة

دراسة تحليلية لآراء العاملين في المستشفيات الأهلية ضمن مركز محافظة بابل

رسالة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل درجة
الماجستير في علوم إدارة الاعمال

تقدمت بها

أوراس عباس محمد

بإشراف الأستاذ الدكتور

فيصل علوان الطائي

2021 م

1443 هـ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

المجادلة 11

الإهداء

الى صاحب الخلق العظيم وحبيب رب العالمين الى قدوتنا وشفيعنا الحبيب محمد صلى الله عليه

وعلى اله الممنجبين

الى من احمل اسمه بكل فخر الى من افنقه منذ الصغر الى من يرتعش قلبي للذكرة الى من اودعني

لله اهديك هذا البحث ابي مرحمك الله

الى من كان دعائها سر لجاحي الى امي الحبيبة

الى توأم روحي ورفيقتة دريبي . . الى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة الى من رافقتني

الدرب خطوة خطوة

وما تزال ترافقتني حتى الان اختي بسمته

الى من نهم أكبر وبوجودهم اكتسب القوة الى من هم سندي في الحياة عائلتي حفظهم الله

الى ابني الغالي سيد علي جاءه الله

اهدي جهدي المناويع لكم احبتي

شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بعطائه وكرمه على عونه وتوفيقه، فهو أحق من ذكر وأول من شكر، اللهم لك الحمد حتى ترضى والصلاة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونور العالمين محمد صلى الله عليه وآله وعلى آله الطيبين الطاهرين ومن تبعهم الى يوم الدين.

ثم لا يسعني الا ان اشيد بالفضل واقر بالمعروف لكل من ساهم في انجاز هذا البحث، وعليه أتوجه بشكري الى استاذي الأستاذ الدكتور (فيصل علوان الطائي) لما بذله من جهود كبيرة، وكانت لملاحظاته القيمة وتوجيهاته السديدة واخلاقه الطيبة ومعاملته الكريمة التأثير الأكبر في وصول البحث الى هذه الصورة فله عظيم شكري وتقديري وأتمنى له الموفقية والسعادة الدائمة وجزاه الله على كل خير.

كما أتقدم بالشكر الى الأستاذ الدكتور علاء فرحان عميد كلية الإدارة والاقتصاد والأستاذ الدكتور رئيس قسم إدارة الاعمال محمود فهد عبد علي والأستاذ الدكتور حسين حريجة الحسناوي والاستاذة الدكتورة اميمة حميد عبد الله وجميع اساتذتي على كل ما قدموه لي من علم ومعرفة.

كما أتقدم بالشكر والعرفان الى الاساتذة محكمي الاستبانة والأستاذة المقومين العلميين والمقوم اللغوي ولجنة المناقشة لما قدموه من ملاحظات قيمة أسهمت في إخراج الرسالة بالصورة الملائمة لطبيعة الدراسة.

والشكر الجزيل الى زملائي كافة طلبة الدراسات العليا الذين ساعدوني من حيث النصيحة والراي. وخالص امتناني وتقديري الى عائلتي التي ساندتني. وفي الختام أتقدم بجزيل الشكر الى كل من ساندني في انجاز هذه الرسالة.

المستخلص

تستند الدراسة الى فكرة مفادها ان تطبيق الابداع التكنولوجي بابعاده (ابداع الخدمة، ابداع العملية، نفقات البحث والتطوير، براءات الاختراع) يهتم في ادراك التحولات التكنولوجية في بيئة تقديم الخدمات الصحية التي تلعب دورا مهما في تعزيز المكانة المميزة للمستشفيات الاهلية التي تعاني من تراجع في امتلاك البنية الأساسية لتصميم الخدمة بابعادها (رضا الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، الكلفة، الشمولية، الثبات، التعاقب) انطلاقا من مشكلة أساسية مفادها (ما مدى تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة في المستشفيات المبحوثة في ظل التقدم التكنولوجي السريع؟)، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة لغرض جمع البيانات الضرورية من مجتمع البحث التي بلغ 204 فردا.

اعتمدت الدراسة الحالية على برامج إحصائية (SPSS V.23) (Amos v.23) (Microsoft Excel 2010) للوصول الى النتائج ومن أبرز الأساليب الإحصائية في هذه البرامج هي (اختبار Kolmogorov- Smirnov، ثبات الاتساق الداخلي، تحليل العامل التوكيدي، الوسط الحسابي، معامل الارتباط البسيط، الانحراف المعياري، نمذجة المعادلة الهيكلية) وقد اعتمدت الباحثة فرضيتين رئيسيتين توضح مدى وجود علاقات الارتباط و التأثير بين الإبداع التكنولوجي وابعاده وتصميم الخدمة وابعادها، التي تم اخضاعها للتحليل الاحصائي الذي توصل إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين الإبداع التكنولوجي بأبعاده وتصميم الخدمة على مستوى المستشفيات عينة الدراسة، وهذا يدل على إن الادارات تسعى إلى الاهتمام بأبعاد الإبداع التكنولوجي من حيث الإبداع في تقديم الخدمات الصحية والاجراءات العملية والاهتمام بتخصيصات البحث والتطوير وتشجيع براءات الاختراع وهذا من شأنه أن يحسن من تصميم الخدمة، كما بينت النتائج الإحصائية وجود تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية لمتغير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة، وهذا يدل على ان تبني ادارات المستشفيات الأهلية عينة الدراسة للإبداعات التكنولوجية في المجال الصحي والاعتماد على الاجهزة والادوات والمعدات الصحية الحديثة في تأدية مهامها وواجباتها سوف يؤثر ايجابياً في تطوير تصميم خدماتها الصحية المقدمة للمرضى.

المصطلحات الأساسية: الإبداع، التكنولوجيا، الإبداع التكنولوجي، تصميم الخدمة.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ت
أ	الآية القرآنية	1.
ب	الاهداء	2.
ت	شكر و عرفان	3.
ج	المستخلص	4.
ح	قائمة المحتويات	5.
خ	قائمة الجداول	6.
ذ	قائمة الاشكال	7.
ر	قائمة الملاحق	8.
2-1	المقدمة	9.
24-5	الفصل الأول: منهجية الدراسة والدراسات السابقة	10.
16-5	المبحث الأول: منهجية الدراسة	11.
24-17	المبحث الثاني: اهم الدراسات السابقة	12.
58-26	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	13.
41-26	المبحث الأول: الإبداع التكنولوجي	14.
56-42	المبحث الثاني: تصميم الخدمة	15.
58-57	المبحث الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة	16.
101-60	الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة	17.
73-60	المبحث الأول: اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس	18.
89-74	المبحث الثاني: مناقشة نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة	19.
101-90	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	20.
113-103	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات	21.
104-103	المبحث الأول: الاستنتاجات	22.
107-105	المبحث الثاني: التوصيات والمقترحات المستقبلية	23.
121-109	المصادر	24.
	الملاحق	25.
	المستخلص باللغة الإنكليزية	26.

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	محاور الاستبانة	11
2.	الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي	12
3.	توزيع عينة الدراسة وفقا للنوع الاجتماعي	12
4.	توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية	13
5.	توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي	13
6.	توزيع عينة الدراسة وفقا للخدمة الوظيفية	14
7.	التعريفات الإجرائية لمتغير الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة	16-15
8.	مفاهيم الإبداع التكنولوجي	30-29
9.	مفاهيم تصميم الخدمة	46-44
10.	ترميز وتوصيف مقاييس الدراسة	61-60
11.	اختبار كولموغوروف – سمير نوف لمتغير الإبداع التكنولوجي	62
12.	اختبار كولموغوروف – سمير نوف لمتغير تصميم الخدمة	63
13.	مؤشرات لمطابقة الانموذج الهيكلي	65
14.	معلمات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير الإبداع التكنولوجي	67-66
15.	معلمات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير تصميم الخدمة	69-68
16.	مستويات الثبات حسب قيمة كرو نباخ الفا	70
17.	معاملات الثبات والصدق الهيكلي	71-70
18.	الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس ومتغيراته الرئيسية وابعاده الفرعية	73-72
19.	الإحصاءات الوصفية لبعد ابداع الخدمة	75
20.	الإحصاءات الوصفية لبعد ابداع العملية	76
21.	الإحصاءات الوصفية لبعد نفقات البحث والتطوير	78-77
22.	الإحصاءات الوصفية لبعد براءات الاختراع	79
23.	وصف وتشخيص متغير الإبداع التكنولوجي بأبعاده	80
24.	الإحصاءات الوصفية لبعد رضا الزبون	82
25.	الإحصاءات الوصفية لبعد تقديم الخدمة	83
26.	الإحصاءات الوصفية لبعد الجودة	84
27.	الإحصاءات الوصفية لبعد الكلفة	85
28.	الإحصاءات الوصفية لبعد الإثبات	86
29.	الإحصاءات الوصفية لبعد الشمولية	87
30.	الإحصاءات الوصفية لبعد التعاقب	88
31.	وصف وتشخيص متغير تصميم الخدمة وابعاده	89
32.	فئات تفسير مستوى عامل الارتباط	90
33.	معاملات الارتباط بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة	91
34.	مسارات ومعلمات اختبار تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة	95-94
35.	مسارات ومعلمات اختبار تأثير ابداع الخدمة في تصميم الخدمة	97
36.	مسارات ومعلمات اختبار تأثير ابداع العملية في تصميم الخدمة	98

100	37. مسارات ومعلومات اختبار تأثير نفقات البحث والتطوير في تصميم الخدمة
101	38. مسارات ومعلومات اختبار تأثير براءات الاختراع في تصميم الخدمة

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
8	المخطط الفرضي للدراسة	1.
63	التوزيع الطبيعي لمقياس متغيرات الدراسة	2.
66	الصدق البنائي التوكيدي لمتغير الإبداع التكنولوجي	3.
68	الصدق البنائي التوكيدي لمتغير تصميم الخدمة	4.
80	التمثيل البياني لأبعاد متغير الإبداع التكنولوجي	5.
89	التمثيل البياني لأبعاد متغير تصميم الخدمة	6.
95	تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة	7.
96	تأثير ابداع الخدمة في تصميم الخدمة	8.
98	تأثير ابداع العملية في تصميم الخدمة	9.
99	تأثير نفقات البحث والتطوير في تصميم الخدمة	10.
101	تأثير براءات الاختراع في تصميم الخدمة	11.

قائمة الملحق

الرقم	عنوان الملحق
.1	أسماء السادة المحكمين
.2	الاستبانة الموزعة على الأساتذة المحكمين
.3	استمارة الاستبانة
.4	بيانات عن المستشفيات الدراسة

المقدمة

في ظل التحولات والتطورات التي يشهدها العالم والتي ادت الى احداث تغيير في عمل المنظمات العالمية والمحلية والتطورات التكنولوجية في جميع المجالات، ادت هذه العوامل الى الاهتمام بالتكنولوجيا التي تعتبر أحد اهم المرتكزات في بناء وتعزيز التنافس بين المؤسسات من اجل الوصول الى خلق منتجات جديدة او تطوير منتجات حالية ذات جودة عالية.

وكذلك الاهتمام بنشاطات البحث والتطوير والتي تساعد المنظمات في ادخال التكنولوجيا المتطورة الى اعمالها من اجل اكتساب رضا الزبون , وتحقيق الاهداف التي تسعى اليها المنظمات بامتلاك موقع استراتيجي في المنطقة , ومن أجل تحقيق الجودة العالية في تصميم الخدمات وتخفيض التكاليف , مما يؤدي الى تحقيق الريادة في الاعمال ، فالإبداع التكنولوجي يعد اليوم عاملا مهما في تعزيز النمو والبقاء للمنظمات لذا على المنظمة الاهتمام بالعاملين المبدعين لتشجيعهم على مواكبة التطور, وتقديم ابداعات ويجاد حلول في تصميم الخدمات للحصول على ثقة الزبون لان تصميم الخدمة يهدف الى اضافة قيمة من خلال تعزيز كفاءة وفعالية انظمة الخدمة الحالية وانشاء انظمة احداث ذات السمات المطلوبة .

ان تطوير او تحسين الخدمات الحالية أصبح عاملا مهما تسعى المنظمات الى الاستفادة منه في تصميم خدمة ترضي الزبون وتلبي احتياجاته. تواجه المنظمات مجموعة من التحديات بسبب التغيرات في البيئة الخارجية والتقدم الهائل في التكنولوجيا لذلك تطمح الى مواكبة التحديات والتكيف مع تلك التغيرات السريعة من اجل ضمان بقائها وضمان تقديم خدمات تلبي حاجات الزبون، فيتصور مصمم الخدمة الحلول ويقوم بصياغتها وتصميمها بحيث تساعده في حل المشاكل والتحديات التي ليس في الضرورة ان تكون موجودة اليوم فيقوم بملاحظة وتفسير احتياجات وسلوكيات العاملين ويحولها الى خدمة للمستقبل.

ولأن القطاع الصحي من اهم القطاعات الخدمية لتماسه المباشر وتأثيره على حياة الانسان لذا على المنظمات الاهتمام بجانب تصميم الخدمة لتقديم ما هو أفضل من اجلهم وتحسين كفاءة الخدمة المقدمة بحيث تكون ذات جودة عالية وكلفة قليلة، وكذلك تقوم المنظمات باستخدام التكنولوجيا في عملها من اجل تعريف الفئات المستهدفة بعناصر الخدمة وتوفير جدول زمني للخدمة.

وقد جاءت هذه الدراسة لتتناول المتغيرين الاساسيين وهما (الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة) من خلال محاولة دراستهما في مجموعة من المستشفيات الاهلية في مركز محافظة بابل وهي كلا من مستشفى بابل الاهلية ومستشفى طيبة ومستشفى الفيحاء ومستشفى السلام ومستشفى الحياة.

تحقيقاً لما تقدم: فإن هيكلية الدراسة تضمنت أربعة فصول، قدم الفصل الأول مبحثين تضمن المبحث الأول منهجية الدراسة في حين خصص المبحث الثاني لبعض الدراسات السابقة. الفصل الثاني يتكون من ثلاث مباحث: تناول الأول الجانب المفاهيمي للإبداع التكنولوجي ، والمبحث الثاني اهتم بالجانب المفاهيمي لتصميم الخدمة ، بينما المبحث الثالث ركز على العلاقة بين متغيرات الدراسة، اما الفصل الثالث فقد خصص لعرض وتفسير نتائج متغيرات الدراسة من خلال ثلاثة مباحث، تناول الأول اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس ، أما المبحث الثاني يعرض وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتفسير نتائجها، في حين ركز المبحث الثالث على اختبار فرضيات الدراسة، واختُتمت الدراسة بالفصل الرابع الذي يشمل مبحثين، تضمن المبحث الأول الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث، بينما خصص المبحث الثاني للتوصيات والمقترحات المستقبلية المرتبطة بمتغيرات الدراسة.

الفصل الأول

المبحث الأول : منهجية الدراسة

المبحث الثاني : اهم الدراسات السابقة

تمهيد

يوضح هذا الفصل عرض بعض منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة، وفق خطوات متسلسلة تهدف الى تحليل الجانب المنهجي وفق آليات البحث العلمي المعتمدة فمهما كان موضوع الدراسة فإن القيمة التي يضيفها تتوقف على الأطر المنهجية المعتمدة، لذا سيتضمن هذا الفصل مبحثين خصص الأول لمناقشة منهجية الدراسة في حين خصص الثاني لمناقشة بعض الجهود المعرفية السابقة العربية والأجنبية.

المبحث الأول

منهجية الدراسة

تعد منهجية الدراسة العمود الفقري في البحث العلمي وتصميم البحوث والتي من خلالها يتوضح تفسير علاقات الارتباط والتأثير وتحليل نتائج المتغيرات الظاهرة في الدراسة، وأدراك التحديات التي تواجه المنظمات وكيفية التغلب على هذه التحديات ومعالجتها ميدانيا وفكريا بالاعتماد على مجموعه من الإجراءات التي نعتمدها في منهجية الدراسة وكما يأتي:

أولاً: مشكلة الدراسة

في ظل الثورة التقنية التي يعيشها العالم فان للإبداع التكنولوجي دور كبير في جميع المجالات الحياتية وبسبب الارتباط المباشر للمنظمات بالعملاء فان عليها توفير كل وسائل الراحة والأمان والمرونة في تعاملهم مع عملائهم، وذلك يتحقق عن طريق الخدمات التي تقدم لهم والتي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم. فمن المراحل الأساسية للخدمات التي تقدمها المنظمات هي تصميم تلك الخدمة التي لا يمكن تصميمها إلا بوجود التكنولوجيا المشروطة بالإبداع. لذا فان الدراسة الحالية تركز على العلاقة بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة ومن هنا ممكن أن تتجسد المشكلة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة ضمن المستشفيات قيد الدراسة؟ ويني على هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. مامدى اهتمام إدارة المستشفيات قيد الدراسة لدور الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة؟
2. ما نوع وطبيعة العلاقة بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة في المستشفيات قيد الدراسة؟
3. ما هو الدعم الذي يقدمه الإبداع التكنولوجي لتصميم الخدمة فيما يتعلق بدراسة احتياجات العملاء ورغباتهم؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة من خلال محورين أساسيين:

1. دراسة متغير الإبداع التكنولوجي بأبعاده (إبداع الخدمة، إبداع العملية، البحث والتطوير، براءات الاختراع) أذ تساهم هذه الأبعاد في معرفة مدى إبداع المستشفيات في الخدمات والعمليات وإمكانيتهم في الانفاق على البحث والتطوير، فضلاً عن وجود براءات الاختراع من عدمها.
2. يعد متغير تصميم الخدمة كمقياس لمدى الخدمات التي توفرها المستشفيات والتي بدورها تلبى أو تتجاوز توقعات الزبائن، فضلاً عن آلية تقديم الخدمة والتي تعتمد عليها المنظمات بشكل رئيسي في بناء سياستها في إنتاج وتقديم الخدمة بما يتبعها من جوانب مالية وإدارية وفنية وبالمقابل تضمن للزبائن الراحة والسلامة والأمان وسهولة تلقي الخدمة فضلاً عن جودتها.
3. أهمية نتائج الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الحالية التي ستوضح الصورة أمام الإدارة العليا ومتخذي القرار في المستشفيات قيد الدراسة عن الجوانب الأقوى والإضعف ارتباطاً، والأكثر والأقل تأثيراً بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب الاهتمام بها واعطائها الأولوية، وتقود تلك النتائج إلى ضرورة إجراء دراسات لاحقة ذات فائدة أكبر لتطوير أداء المنظمة.
4. إن اختيار ميدان البحث الحالي (القطاع الصحي) يمثل أهمية كبيرة لاسيما مع تزايد أهمية هذا القطاع بسبب جائحة كورونا، مما يبرز أهمية الدراسة وكلما يتعلق بمستوى وجودة الخدمات المقدمة.
5. محدودية الدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية (تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة) شملت هذه الدراسة المستشفيات الأهلية في مركز محافظة بابل حصراً، ويؤمل من الدراسة الحالية أن تساهم في إثراء المكتبة العلمية في موضوع هام يشكل منطلقاً للباحثين لأجراء المزيد من الدراسات في المستقبل.

ثالثاً: أهداف الدراسة

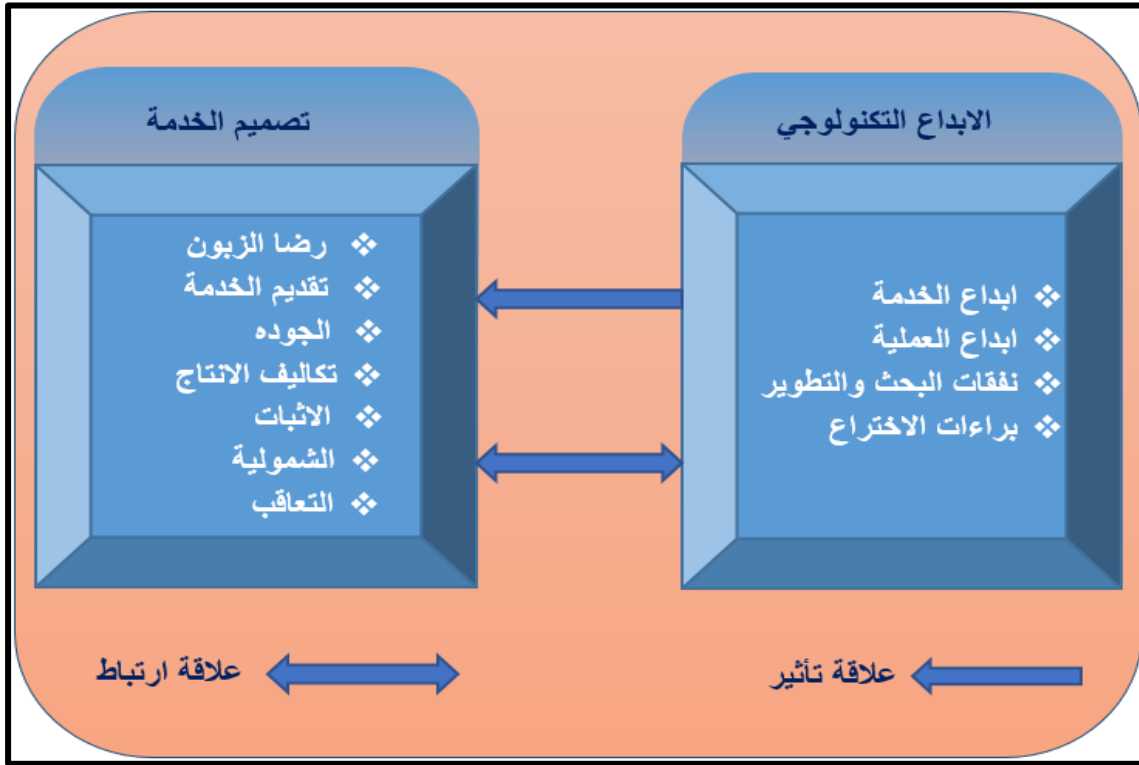
تهدف الدراسة وبشكل رئيسي الى توضيح تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الأهلية في مركز محافظة بابل، كما يمكن تحديد أهداف الدراسة وعلى النحو الآتي:

- 1- قياس مستوى الإبداع التكنولوجي بأبعاده (إبداع الخدمة، إبداع العملية، البحث والتطوير، براءات الاختراع) في المستشفيات الأهلية المبحوثة.
- 2- تحديد دور ومستوى التأثير الذي يقدمه الإبداع التكنولوجي في تحقيق تصميم الخدمة في المستشفيات المبحوثة والذي يحقق رضا المرضى.
- 3- قياس مستوى وإتجاه علاقة الارتباط بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة.

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة

يوضح المخطط الفرضي للدراسة العلاقة المنطقية (الارتباط والتأثير) التي تربط بين متغيرات الدراسة وتجسد العلاقة المنطقية بين المتغيرين الرئيسيين واتجاهات تأثيرهما، وكما موضح في الشكل (1)

- 1- المتغير المستقل: الإبداع التكنولوجي ويضم أربعة أبعاد (إبداع الخدمة، إبداع العملية، الانفاق على البحث والتطوير، براءات الإختراع).
- 2- المتغير التابع: تصميم الخدمة ويضم سبعة أبعاد (رضا الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، وتكاليف الإنتاج، الإثبات، الشمولية، التعاقب).



الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الأدبيات العلمية

خامسا: فرضيات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وأختبار مخططها الفرضي تم اعتماد الباحث فرضيتين

للدراسة هما:

1- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإبداع التكنولوجي وتصميم

الخدمة في المستشفيات قيد الدراسة، تنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إبداع الخدمة وتصميم الخدمة بأبعادها (رضا

الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، تكاليف الإنتاج، الاثبات، الشمولية، التعاقب).

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إبداع العملية وتصميم الخدمة بأبعادها.

3- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين الانفاق على البحث والتطوير وتصميم الخدمة بأبعادها. (رضا الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، تكاليف الإنتاج، الاثبات، الشمولية، التعاقب).

4- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين براءات الاختراع وتصميم الخدمة بأبعادها.

2- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإبداع الخدمة في تصميم الخدمة في المستشفيات قيد الدراسة.
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإبداع العملية في تصميم الخدمة في المستشفيات قيد الدراسة.
- 3- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الانفاق على البحث والتطوير وتصميم الخدمة في المستشفيات قيد الدراسة.
- 4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبراءات الإختراع في تصميم الخدمة في المستشفيات قيد الدراسة.

سادسا: حدود الدراسة

تمثل حدود الدراسة الحجر الأساس الذي تعتمد عليه الدراسة الحالية وغالبا ما تكون نوعان وهذه الحدود هي:

1. الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة المستشفيات الاهلية في مركز محافظة بابل.
2. الحدود الزمانية: امتدت الفترة الزمنية من بداية إعداد استمارة الإستبيان وتوزيعها والحصول على البيانات والنتائج تمثلت بالفترة من (2021/ 3/4 الى 2021/5/25).
3. الحدود الموضوعية: الإبداع التكنولوجي – تصميم الخدمة.

سابعا: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

- أ- منهج البحث: أعمدت الدراسة على منهج الإحصاء الوصفي
- ب- أدوات جمع البيانات: من اجل تحقيق غايات وأهداف الدراسة تم اعتماد جمع البيانات نظريا وتطبيقيا على الأدوات الآتية:

1. أدوات الجانب المعرفي

استندت الدراسة في الجانب النظري على استخدام ما هو متوفر من المصادر الأجنبية والعربية الحديثة، التي تتضمن الأبحاث والدراسات العلمية بالإضافة للرسائل، والاطاريح الجامعية، والكتب، التي تم الحصول عليها من مصادر عديدة كالمكتبات التي تضم الكتب، وشبكة الانترنت، لإسناد الجانب النظري للدراسة المتمثلة بمتغيري الدراسة (الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة).

2. أدوات الجانب التطبيقي

من أجل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتم إعدادها بالاعتماد على مصادر أجنبية وعربية وشتملت على تعريف وتفسير للمتغيرات الرئيسية التي أعمدت لجمع بيانات الجانب العملي للدراسة، والتي سيتم توضيح تفاصيلها في الدراسة الميدانية إذ تم إختبار صدقها وثباتها، وتم عرض الإستبانة على عدد من السادة الخبراء والمحكمين للاستفادة من خبرتهم في تقييم الاستبانة وأستفاد الباحث من ملاحظات السادة المحكمين وتضمنت الاستبانة عدد من المحاور.

المحور الأول: يتضمن هذا المحور

المعلومات العامة لعينة البحث: المتمثلة ب (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة الوظيفية).

المحور الثاني: يتضمن هذا المحور متغير الدراسة المستقل وأبعاده وهي:

الإبداع التكنولوجي: الذي يضم اربعة ابعاد وهي (إبداع الخدمة، إبداع العملية، الانفاق على البحث والتطوير، براءات الاختراع) وتم وضع خمس فقرات لكل بعد.

المحور الثالث: يتضمن هذا المحور متغير الدراسة التابع وأبعاده وهي:

تصميم الخدمة: الذي يضم سبعة ابعاد وهي: (رضا الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، تكاليف الانتاج، الاثبات، الشمولية، والتعاقب) وتم وضع ثلاث فقرات لكل بعد.

أصبح اجمالي عدد الفقرات (41 فقرة) تشمل متغيرات الدراسة، والجدول (1) يوضح محاور الاستبانة.

الجدول (1) محاور الاستبانة

ت	المتغير الرئيس	المتغيرات الفرعية	الفقرات	المصدر
1	المعلومات العامة	(النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية)	4	
2	الإبداع التكنولوجي	إبداع الخدمة	5	(عمير، فضيلة: 2018)
		إبداع العملية	5	
		نفقات البحث والتطوير	5	
		براءات الاختراع	5	
	المجموع		20	
3	تصميم الخدمة	رضا الزبون	3	(حسن، عبيد: 2018)
		تقديم الخدمة	3	
		الجودة	3	
		تكاليف الإنتاج	3	
		الشمولية	3	
		الاثبات	3	
		التعاقب	3	
	المجموع		21	
	المجموع الكلي		41	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر العلمية

وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي في طرح أسئلة الاستبانة (اتفق تماما، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماما) وفقا لأوزان (1,2,3,4,5) على الترتيب. وتم توزيعها وفقا لما موضح في الجدول التالي:

الجدول (2) الاستبيانات الصالحة للتحليل الاحصائي

النسبة	العدد	الاستبيانات الموزعة	مجتمع البحث
%100	240	الموزعة	المستشفيات
%95	228	المسترجعة	
%85	204	الصالحة	

ثامنا: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: تضمن جميع المستشفيات الأهلية في مركز محافظة بابل (مستشفى بابل

الاهلية ومستشفى طيبة ومستشفى السلام ومستشفى الحياة ومستشفى الفيحاء) كونها مجتمع

ملائم لاختبار متغيرات الدراسة وتطبيق الجانب العملي فيها.

2- عينة الدراسة: شملت العينة جميع الملاكات الطبية والتمريضية فضلا عن العاملين في

الاختصاصات الادارية في المستشفيات وبلغ مجموع عينة الدراسة الكلية (240) فردا.

ويمكن توضيح اهم خصائص عينة الدراسة فيما يأتي:

أ- توزيع عينة الدراسة وفقا للنوع الاجتماعي

بلغ عدد الذكور في عينة البحث (118) فردا أي ما يشكل نسبة (58%) من اجمالي

العينة كما بلغ عدد الإناث (86) فردا ما يشكل نسبة (42%) من اجمالي العينة، نلاحظ هنا ان

نسبة الذكور سائدة على نسبة الإناث في العينة المقصودة وكما موضح في الجدول ادناه:

الجدول (3) توزيع عينة الدراسة وفقا للنوع الاجتماعي

ت	النوع الاجتماعي	العدد	النسبة
1	الذكور	118	%58
2	الاناث	86	%42
	المجموع	204	%100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة

ب- توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

بملاحظة الجدول (4) فإن الفئة (4) (29 سنة فما دون) حصلت على أعلى نسبة ضمن العينة

بنسبة (32) % وتأتي بالمرتبة الثانية الفئة (30-39) بنسبة (28) % تأتي بالمرتبة الثالثة الفئة (40-

49-) على نسبة (23) % وتأتي في المرتبة الرابعة الفئة (50-59) على نسبة (11) % وفيما حصلت

الفئة (60 سنة فما فوق) من اجمالي عينة البحث بنسبة (5) % وهذا يعني ان النسبة الأكبر في عينة الدراسة هم من فئة الشباب. وهو مؤشر إيجابي لدور هذه الفئة وقدرتها على بذل مجهود كبير.

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

ت	الفئة العمرية	العدد	النسبة
1	29 سنة فأقل	66	32%
2	39-30	58	28%
3	49-40	47	23%
4	59-50	22	11%
5	60 فأكثر	11	5%
	المجموع	204	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

ت- توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي

ويبدو من خلال جدول (5) أنّ نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس من عينة الدراسة كانت نسبة عالية إذ بلغت (42) % وهذا يعني ان إدارة المستشفى ذات اهتمام أن يكون عاملها من أصحاب الشهادات الجامعية وذوي الكفاءات.

الجدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي

ت	المؤهل العلمي	العدد	النسبة
1	ثانوية فما دون	20	10%
2	دبلوم فني	63	31%
3	بكالوريوس	86	42%
4	دبلوم عالي	24	12%
5	ماجستير	6	3%
6	دكتوراه	5	2%
	المجموع	204	100%

ث- توزيع عينة الدراسة وفقاً للخدمة الوظيفية

من خلال الجدول (6) يمكن ملاحظة ان عدد سنوات الخدمة (5سنوات فما دون) حصلت على أعلى نسبة وهي (38) % ثم تليها (6-10سنوات) نسبة (32) %.

الجدول (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً للخدمة الوظيفية

ت	الخدمة الوظيفية	العدد	النسبة
1	5 سنوات فما دون	78	%38
2	10-6	66	%32
3	15-11	38	%19
4	16 فما فوق	23	%11
	المجموع	204	%100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

تاسعا: الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات الدراسة:

لغرض تحليل بيانات الدراسة تم اعتماد كلا من برنامج (spss v.23 و Microsoft excel, Amos v.23) أذ تم استخدام الأساليب التالية:

• الأساليب الإحصائية الوصفية

1. الوسط الحسابي: لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.
2. الانحراف المعياري: لمعرفة مستوى التشتت لقيم الاستجابة عن أوساطها الحسابية.
3. معامل الاختلاف النسبي: لبيان قيمة الوسط الحسابي ودرجة تباينه واختلافه عن الانحراف المعياري.
4. الأهمية النسبية: لاستخلاص مدى شيوع نوع معين ضمن العينة ما، وبكلمة أدق هي جزء من العينة على شكل عدد تتم قسمته على عدد العينة الكلي.

• الأساليب الإحصائية التحليلية

1. اختبار التوزيع الطبيعي: أداة إحصائية تستخدم للتأكد من مدى اعتدالية البيانات وأن جميع البيانات تتوزع طبيعياً لتحديد مدى إمكانية استعمال الأساليب المعلمة في التحليل.

2. تحليل العامل التوكيدي: وسيلة إحصائية تستخدم للتعرف على نسبة التشبع لكل فقرة.
3. معامل الثبات (كرو نباخ الفا): للتحقق من درجة اتساق وثبات المقاييس ومدى دقتها في قياس المتغيرات ميدانياً
4. معامل الارتباط (Pearson): للتعرف على علاقة الارتباط بين المتغيرات.
5. نمذجة المعادلة الهيكلية: تستعمل لقياس علاقات التأثير البسيط والمتعدد بين متغيرات الدراسة.

عاشرا: التعريفات الإجرائية

وهي مجموعة من المفاهيم الخاصة بمتغيرات الدراسة وابعادها، يمثل الجدول (7) التعريفات الإجرائية للمتغيرات الرئيسية والفرعية وكما يأتي: -

الجدول (7) التعريفات الإجرائية لمتغير الإبداع التكنولوجي

ت	متغيرات الدراسة	التعريفات الإجرائية
	الإبداع التكنولوجي Technology innovation	هو الاطلاق الفعلي لأسلوب جديد ومنتجات جديدة (سلع او خدمات) من اجل تحقيق اهداف تجارية وكذلك تبني الأفكار والأساليب الجديدة وترجمتها في ميادين العمل الى سلسلة جديدة او استخدام عمليات جديدة لإشباع حاجات ورغبات العملاء وتحقيق التنسيق والتعاون بين الأنشطة التجارية وكذلك فعالية الإبداع التكنولوجي من الناحية الاقتصادية.
1	إبداع الخدمة Serves Creativity	هو تقديم خدمات جديدة تختلف عن الخدمات الحالية التي توفرها المنظمة للزبائن عن طريق استحداث بعض التغيرات التي بدورها تحسن الخدمة او تقديم خدمة جديدة وفقا لمتطلبات الزبائن
2	إبداع العملية Creativity of the Process	اضافة بعض التغيرات التي تقوم بها المنظمة في عمليات تقديم الخدمات الغرض منه زيادة كفاءة الخدمة وتحسينها.
3	نفقات البحث والتطوير Research and Development Expenditures	هي اجمالي المبالغ المنفقة على البحث والتطوير سواء كان ذلك على مستوى الدولة ككل او المنظمات وهي تستعمل بشكل واسع كمقياس للاستثمارات في الإبداع التكنولوجي

4	براءات الاختراع Patents	هي عبارة عن شهادة تمنحها جهات رسمية مختصة للاعتراف باختراع ما وتخول لصاحبها حق الملكية وحرية الاستعمال
---	----------------------------	--

الجدول (7) التعريفات الإجرائية لمتغير تصميم الخدمة

ت	متغيرات الدراسة	التعريفات الإجرائية
	تصميم الخدمة service design	هو ابتكار أو تحسين الخدمات الحالية لجعلها أكثر فائدة وقابلة للاستخدام ومرغوبة للعملاء وذات كفاءة وفعالية للمنظمات فإنه مجال جديد كلي ومتعدد التخصصات ومتكامل
1	رضا الزبون Customer Satisfaction	هو مقياس لمدى قبول الخدمات التي تقدمها المنظمة والتي بدورها تلبى احتياجات او تتجاوز توقعات العملاء وخصوصا في قطاع الصحة وارتباطه بحياة الانسان
2	تقديم الخدمة Service	هي العنصر الرئيسي والاهم الذي تعتمد عليه المنظمات في بناء سياساتها الانتاجية والتسويقية والتي يتبعها جوانب مالية وادارية وفنية اخرى وبالمقابل تضمن للزبائن السلامة والراحة والامان وسهولة المراجعة والاستخدام والاطمئنان لهذه الخدمة
3	الجودة Quality	هي مجموعة من السمات والميزات التي تتمتع بها الخدمة المقدمة بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح او بشكل مضمون للزبون
4	الكلفة Cost	هي الارضية الاساسية في تحديد سعر الخدمة ، فيجب ان يغطي السعر التكاليف ويحقق الارباح، كما ان الكلفة قد تتأثر بدورة حياة الخدمة ابتداء من تغلغلها واختراقها للسوق الى زيادة المنافسة وحساسية المشتريين للأسعار
5	الاثبات Evidencing	يعني ان يكون العملاء على دراية بعناصر الخدمة غير الملموسة والملموسة والتي تحدث في الخلف دون ان يلاحظها العملاء والتي لها دور فعال بتقديم الخدمات
6	الشمولية Holistic	يأخذ التصميم الشمولي في الاعتبار التجربة الكاملة في الخدمة حيث يعتمد تصميم الخدمة على مبدا الجمع بين الخدمات الملموسة والغير ملموسة والتفكير من كل الجوانب عند التصميم من اجل اوصول الزبون للهدف النهائي .
7	التعاقب Sequencing	يعني تصور العمليات في الخدمة بتسلسل كامل طوال مسيرة العمل حيث يتم تقسيم الخدمة منطقيا وبصريا وايقاعيا

المبحث الثاني

أهم الدراسات السابقة

يتناول هذا المبحث عرض بعض الدراسات السابقة، التي تضمنت متغيري الدراسة، ومن أجل الاستفادة والاطلاع على الهدف منها والاستفادة من النتائج التي توصلت إليها في دراستنا الحالية.

وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة للمنظمات بحسب تسلسلها الزمني ووفقا للفقرات الآتية:

أولاً: دراسات الإبداع التكنولوجي

1- الدراسات العربية

أ - دراسة : يوسف (2019)	
أثر قدرات البحث والتطوير، وقدرات الإبداع التكنولوجي، على الأداء الإبداعي للمؤسسات الصناعية.	عنوان الدراسة
تهدف هذه الدراسة للتعرف على اثر قدرات البحث والتطوير (قدرات عمال البحث والتطوير وقدرات تنفيذ مشاريع البحث والتطوير) وقدرات الإبداع التكنولوجي (قدرات البحث والتطوير والقدرات الاستيعابية والتصنيعية والتسويقية والتنظيمية والارتباطية) على الأداء الإبداعي (للمنتج ولطرق الإنتاج والأداء البيعي)	أهداف الدراسة
أطروحة دكتوراه	مستوى الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> مجتمع الدراسة عدد من المنظمات تنشط في قطاع الصناعة الالكترونية والالكترومنزلية الجزائرية عددها 6. عينة الدراسة بلغت 189 فردا . 	مجتمع وعينة الدراسة
تتلخص بان قدرات الإبداع التكنولوجي لها اثر إيجابي في تعزيز الأداء الإبداعي للمنظمات الالكترونية والكهرو منزلية في الجزائر .	اهم النتائج

ب - دراسة : وفاء (2015)	
عنوان الدراسة	دور الإبداع التكنولوجي في تحسين الميزة التنافسية للبنوك _ دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري .
أهداف الدراسة	معرفة مدى تأثير الإبداع التكنولوجي على الميزة التنافسية والتعرف على واقع الإبداع التكنولوجي والتركيز على اهم المؤثرات التي تساهم في تغير شكل الخدمات في المصارف، ومعرفة التحديات التي تواجهها المصارف في الإبداع التكنولوجي.
مستوى الدراسة	رسالة ماجستير
مجتمع وعينة الدراسة	العملاء المتعاملين مع البنك الجزائري – وكالة ام البواقي. عينة الدراسة بلغت 60 فردا.
اهم النتائج	<ul style="list-style-type: none"> • التركيز على العامل البشري في الإبداع التكنولوجي من حيث التدريب والتأهيل. • الإبداع في الخدمات المصرفية وذلك بإجراء تحسينات عليها او ابتكار خدمات جديدة. • إعطاء صورة حقيقية عن المصرف عن طريق موقعه الحقيقي الالكتروني
ج- دراسة : عمير (2018)	
عنوان الدراسة	تأثير الإبداع التكنولوجي على الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات
اهداف الدراسة	تهدف الى معرفة مدى مساهمة الإبداع التكنولوجي في تنمية التنافسية في المؤسسات الصناعية لما تشهده البيئة الخارجية من تغيرات وتحولات، عن طريق اظهار دور البحث والتطوير في دعم استراتيجية الإبداع التكنولوجي، وتوضيح العلاقة بين أنواع الإبداع التكنولوجي والاستراتيجيات التنافسية
مستوى الدراسة	أطروحة دكتوراه
مجتمع وعينة الدراسة	استبانة موزعة على 40 اطار على مستوى 14 منظمة صناعية
اهم النتائج	<ul style="list-style-type: none"> • يؤثر الإبداع التكنولوجي في المنتج على الاستراتيجيات لعينة المؤسسات الصناعية • يؤثر الإبداع التكنولوجي في العملية على استراتيجيات(التميز، التركيز) باستثناء استراتيجية تقليل التكاليف.

2- الدراسات الأجنبية

أ - دراسة : Charles Baden-Fuller, Stefan Haefliger 2013	
Business Models and Technological Innovation	عنوان الدراسة
نماذج الأعمال والإبداع التكنولوجي	
اختيار نموذج اعمال يؤثر على الطريقة التي يتم من خلالها تحويل التكنولوجيا الى نقود	أهداف الدراسة
	مستوى الدراسة
بحث في مجلة عالمية	
	مجتمع وعينة الدراسة
العملاء والموظفين في المنظمات التكنولوجية	
تشير نتائج هذه الدراسة الى ان العلاقة بين اختيار نموذج العمل والتكنولوجيا هي علاقة ثنائية الاتجاه ومعقدة.	اهم النتائج

ب- دراسة: Cesar camison , Ana villar Lopez: 2012	
Organizational innovation as an enabler of technological innovation capabilities and firm performance	عنوان الدراسة
الإبداع التنظيمي كعامل تمكين لقدرات الإبداع التكنولوجي وأداء المنظمات	
تهدف الدراسة الى دراسة العلاقة بين الإبداع التنظيمي والإبداع التكنولوجي وأيضاً تهدف لتحليل تأثير الإبداع التنظيمي والإبداع التكنولوجي على الأداء العام للمنظمات.	أهداف الدراسة
	مستوى الدراسة
رسالة دكتوراه	
	مجتمع وعينة الدراسة
المنظمات الصناعية الاسبانية عينة الدراسة 144 فردا	
تؤكد النتائج ان الإبداع التنظيمي يعمل بصالح تطوير الإبداع التكنولوجي وان كلا من الإبداع التنظيمي والتكنولوجي يمكن ان يؤدي الى أداء متميز.	اهم النتائج

ت- دراسة : Yen-Hung Kuo Ray-Hung Weng 2011 and Yu-Chi Huang Ching-Yuan Huang	
Determinants of technological innovation and its effect on hospital performance	عنوان الدراسة
محددات الإبداع التكنولوجي وأثره على أداء المستشفى	
هو معرفة مدى تأثير الإبداع التكنولوجي على أداء المستشفيات في تايوان.	أهداف الدراسة
	مستوى الدراسة
بحث في مجلة عالمية	
مجتمع الدراسة شمل مجموعة من المستشفيات في تايوان عددها 299	مجتمع وعينة الدراسة
عينة الدراسة شملت 217 مستشفى.	
وجد بان الإبداع التكنولوجي يؤثر بشكل إيجابي على أداء الإسعاف والطوارئ والمرضى الداخليين وبالتالي فان الإبداع التكنولوجي يؤثر بالفعل على أداء المستشفيات	اهم النتائج

ث- دراسة: Sundar Venkatesh - Luu Trong Tuan: 2010	
Organizational Culture and Technological Innovation Adoption in Private Hospitals	عنوان الدراسة
الثقافة التنظيمية وتبني الابتكار التكنولوجي في المستشفيات الخاصة	
التركيز على ابعاد الثقافة التنظيمية التي تؤثر على تبني الإبداع التكنولوجي في المستشفيات الخاصة.	أهداف الدراسة
	مستوى الدراسة
رسالة ماجستير	
تكون مجتمع البحث من مجموعة من المستشفيات الخاصة في فيتنام عددها 8	مجتمع وعينة الدراسة
وتم اعتماد على المقابلة مع 72 فردا.	
تؤكد النتائج ان ابعاد الثقافة التنظيمية تدعم الإبداع التكنولوجي. كما توفر تنوعا كافيا لاستكشاف الأنماط بين المستشفيات ذات الثقافة التنظيمية المختلفة والقدرات الإبداعية التكنولوجية.	اهم النتائج

ثانيا: دراسات تصميم الخدمة

1-الدراسات العربية

أ- دراسة: عبد الكريم و شفاء (2018)	
عنوان الدراسة	دور المزيج التسويقي والإبداع في تصميم الخدمة بحث استطلاعي في شركة كورك للاتصالات
أهداف الدراسة	تحديد الكيفية التي يؤثر فيها المزيج التسويقي والإبداع في تصميم خدمات متميزة مقارنة بالمنافسين.
مستوى الدراسة	بحث في مجلة عالمية
مجتمع وعينة الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> • استطلاع آراء المهندسين والإداريين والفنيين في شركة كورك للاتصالات في دهوك • شملت العينة 100 فرد
اهم النتائج	<ul style="list-style-type: none"> • تعتمد المنظمة بشكل كبير على المزيج التسويقي لأنه وسيلة لدراسة احتياج العملاء للخدمات التي تقدمها المنظمة. واهتمام المنظمة بالمزيج التسويقي وتصميم الخدمة وبالإبداع (التكنولوجي والإداري والتجاري) • وجود علاقة ارتباط بين الإبداع (التكنولوجي، الإداري، التجاري، وتصميم الخدمة) • يؤثر الإبداع (التكنولوجي، الإداري، التجاري) في تصميم الخدمة

2- الدراسات الاجنبية

أ- دراسة: Harry Kazan, Jr., Webster University, USA: 2011	
عنوان الدراسة	أساسيات تصميم الخدمة
أهداف الدراسة	تصميم مخطط خدمي لخدمة العملاء
مستوى الدراسة	بحث في مجلة عالمية
مجتمع وعينة الدراسة	القطاعات الاقتصادية (الصناعية والزراعية)
اهم النتائج	<ul style="list-style-type: none"> • تقدم التكنولوجيا خيارات لتقديم الخدمة لتلبية احتياجات الانسان بشكل كامل • ان تحويل سوق المنتجات الى سلع ينتج عنه ميزة تنافسية للخدمات المحسنة

ب-دراسة: Tania Willesden (2018)

Applying service design thinking to improve hospital innovation A case study of hospital innovation in Capital Region, Denmark تطبيق التفكير في تصميم الخدمة لتحسين إبداع المستشفى دراسة حالة عن إبداع المستشفيات في منطقة العاصمة ، الدنمارك	عنوان الدراسة
اقترح مفهوم خدمة تلبي احتياجات الملاكات العاملة في المستشفى عن طريق معرفة احتياجاتهم ومعاناتهم .	أهداف الدراسة
أطروحة دكتوراه	نوع الدراسة
المستشفيات الدنماركية وشارك في الاستبيان مجموعة من المواطنين والملاكات العاملة في القطاع الصحي .	مجتمع وعينة الدراسة
اقترح خدمة التي تعتبر كمنصة ابتكار مفتوحة لتحسين المستشفيات بالاشتراك مع جهات مختصة بالإبداع في المستشفيات الدنماركية، حيث تمكن هذه الخدمة المستخدمين في التفكير والمشاركة في انشاء الإبداع بشكل تعاوني.	اهم النتائج

ت-دراسة: Karina Freire, Daniela Signori (2010)

Service Design & Healthcare Innovation: from consumption to co- production and co-creation ابتكار تصميم الخدمة والرعاية الصحية: من الاستهلاك إلى الإنتاج المشترك والإبداع المشترك	عنوان الدراسة
التركيز على خدمات الرعاية الصحية وكيفية انعكاس التصميم والإنتاج والانشاء المشترك على هذه الخدمات (ويهدف الى انشاء خدمة متكاملة مع الحياة اليومية للأفراد وليس التركيز على مرضهم فقط)	أهداف الدراسة
بحث في مجلة عالمية	مستوى الدراسة
مجتمع الدراسة شملت المستشفيات البريطانية عينة الدراسة شملت الملاكات الطبية والمرضى	مجتمع وعينة الدراسة
التصميم والإنتاج والانشاء المشترك يعطي انعكاسا اعمق لطبيعتها الحقيقية وتأثيرها على نماذج الخدمة وعمليات التصميم وادوار المصممين .	اهم النتائج

ث-دراسة: Lucy KIMBELL (2009)	
Insights from Service Design Practice إحصاءات من ممارسات تصميم الخدمة	عنوان الدراسة
تساهم هذه الدراسة في بناء المعرفة حول تصميم الخدمة من خلال دراسة ممارسات الاستشاريين الذين يطلقون على انفسهم مصممين الخدمة .	أهداف الدراسة
رسالة ماجستير	مستوى الدراسة
ثلاث شركات استشارية لتصميم الخدمات في المشاريع مع ثلاث مؤسسات قائمة على العلوم والتكنولوجيا.	مجتمع وعينة الدراسة
على مسؤولي تصميم الخدمة الاهتمام بتجربة الخدمة ككل بالإضافة الى تفاصيل تصميم نقاط الاتصال ويجعلون من الخدمة ملموسة ومرئية فهم يتصورون الخدمة كترتيب من القطع الاثرية والأشخاص والممارسات	اهم النتائج

ثالثا: مجالات الإفادة من الدراسات السابقة

من خلال ما تم ذكره من الدراسات السابقة والجهود الفكرية والمعرفية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية والأساليب المستعملة في التحليل، والموضوعات التي شملتها الدراسات السابقة تجلى امام البحث مجموعة من المعطيات للاستفادة من هذه الدراسات:

1. اسهمت هذه الدراسات وبشكل كبير في إثراء الجانب النظري عبر الاستفادة من، وتطبيقها في دراستنا.
2. التعرف على منهجيات الدراسات السابقة وما تتضمنه من فقرات ساعد الباحث في تصميم منهجية الدراسة الحالية من خلال الاطلاع على أهمية واهداف وفرضيات الدراسة
3. مهدت هذه الدراسات الى اختيار مجتمع وعينة الدراسة الحالية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والإفادة منها.
4. الاستفادة من الأساليب الإحصائية للدراسة الحالية من خلال النظر في الوسائل الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات واختيار الوسائل الملائمة لدراستنا.
5. الاطلاع على مصادر الدراسات السابقة للاستفادة من بعضها كمصادر رئيسية في كتابة الجانب النظري للدراسة الحالية.

رابعاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة

إن الدراسة الحالية تعد امتداداً للدراسات السابقة التي اعتمدت أرضية معلوماتية في توجهاتها النظرية، وشكلت في الوقت نفسه إضافة جديدة إذ تنتم هذه الدراسة بأهمية خاصة إلى حد ما كونها تُعد من الدراسات التي ربطت بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة، وفيما يلي أهم محاور ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وهي كالآتي:

1. هناك العديد من القواسم المشتركة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يتعلق بموضوع الدراسة الا ان الدراسة الحالية تميزت عنها من حيث المتغيرات فقام الباحث باختبار قياس الإبداع التكنولوجي من حيث (إبداع الخدمة، إبداع العملية، نفقات البحث والتطوير، براءات الاختراع) وتصميم الخدمة من خلال (رضا الزبون، تقديم الخدمة، الكلفة، الجودة، الشمولية، الإثبات، التعاقب).
2. تجمع الدراسة بين متغيرين (الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة) لم تجمع سابقا بنفس الدراسة على حد علم الباحث.
3. تبنت الدراسة الحالية جمع آراء العاملين في المستشفيات الاهلية في مركز مدينة بابل اما الدراسات السابقة فقد تنوعت فيها مجالات الدراسة اذ طبقت في بيئات مختلفة.

الفصل الثاني

الجانب النظري للدراسة

المبحث الاول: الجانب المفاهيمي للإبداع التكنولوجي

المبحث الثاني: الجانب المفاهيمي لتصميم الخدمة

المبحث الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة

المبحث الاول

الإبداع التكنولوجي

تمهيد:

أسهم التقدم الهائل في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات في أحداث تغيرات متسارعة في شتى مجالات الحياة، وهذا ما جعل المنظمات تواجه عدة صعوبات وتحديات في كيفية مواكبتها لهذه التطورات الذي توجد فيه، إذ تجد نفسها أكثر حاجة وسعياً للتكيف مع تلك التغيرات السريعة، وقد كان الإبداع التكنولوجي من ضمن المفاهيم المعاصرة التي ساعدت المنظمات في مواجهة ومواكبة التحديات التكنولوجية المتسارعة.

ويعد الإبداع التكنولوجي من السمات الرئيسية لمنظمات الأعمال الحديثة، إذ أن بيئة عمل المنظمات تشهد تغيرات سريعة مما يجعل الإبداع التكنولوجي ضرورة استراتيجية لكل منظمة تسعى إلى النجاح والبقاء في السوق.

أولاً - مفهوم الإبداع التكنولوجي

ان مصطلح الإبداع التكنولوجي يتكلم من مفردتين وهما الإبداع والتكنولوجيا، فمفردة الإبداع تشير الى شيء مميز وجديد وبه منفعة، أما مفردة التكنولوجيا تخص كلما يتعلق بتحسين وتصميم الخدمات والمنتجات فهي تعني الممارسات والخبرات والعلاقات التقنية التي تساهم في اشباع الحاجة المتوقعة من قبل المنظمة (اوكيل، 1991: 111)، وعليه سنتناول هذين المصطلحين على النحو الآتي:

1- مفهوم الإبداع

أورد الباحثون تعاريف عديدة لتحديد معنى الإبداع، ويمكن تناول أبرزها على النحو

الآتي:

الإبداع هو وحدة متكاملة لمجموعة من العوامل الموضوعية والذاتية التي تحقق انتاج فريد واصل من الفرد والجماعة. (السويدان والعدلوني: 2006)، أيضاً يمكن الإشارة إليه على انه نهج جديد في انتاج سلعة أو خدمة معينة حيث تستعمل مصطلح الإبداع والابتكار معاً لإعطاء وخلق شيء جديد غير مألوف، أو حتى رؤية الأمور بنظرة جديدة (بطرس وعبودي، 2006: 19).

ويستخدم بعض الباحثون مفهومي الإبداع والابتكار كمترادفين للدلالة على معنى واحد، إلا أنه يوجد اختلاف بينهما، ومن ثم يقتضي توضيح الفرق بين الإبداع والابتكار. فتنوع المصطلحات المستعملة للتعبير عن إنتاج منتجات جديدة أو خدمات جديدة، إذ يوجد العديد من مصطلحات الإبداع، الابتكار، الاختراع والتجديد، نظراً لتعدد الترجمات وعدم توحيدها من طرف مجامع اللغة العربية في مختلف الدول العربية، وقد اختلفت الآراء حول الكلمات المرادفة التي تعطي المعنى الدقيق لهذه المصطلحات. (عمر، 2013: 3).

فكلمة الإبداع ترجمتها هي Innovation بالإنجليزية والفرنسية، ومعناها بالفرنسية حسب القاموس الفرنسي Le Petit Robert هو نتيجة للفعل Innover ومعناه تقديم شيء جديد معمول به، غير معروف، ويرى أغلب الكتاب والباحثين أن هناك فرق بين الإبداع والابتكار، وفيما يلي أهم هذه الآراء:

أن الإبداع هو عملية تتبع الابتكار، إذ أن الإبداع هو أول استخدام للابتكار، كما أن الابتكار هو عمل فردي بينما الإبداع هو عمل جماعي يتطلب تعاون مجموعة من العاملين كما يرى (Simon Alcouffe، 2004: 30).

فالابتكار عبارة عن أفكار تتصف بالحدثة وهي مترابطة ومتصلة لحل مشكلة ما أو خلق فكره جديدة والتي تتميز بانها فريدة، أما الإبداع فهو تنفيذ للفكرة الجديدة والتي قد تكون على شكل خدمة أو سلعة أو عملية تقدمها المنظمة لربائنها (الشيخ، 2004: 54).

تعريف الإبداع من المنظور الاقتصادي هو تحول يصنع بواسطة القفز من القديم إلى الجديد، بمعنى أن هناك شيئاً جديداً يحل محل الشيء القديم والذي تم التعود على عمله سابقاً، فالإبداع يعني الاستثمار الناجح للأفكار الجديدة، فيساهم الإبداع في تعديلات أساسية في أساليب الإنتاج أو الجوانب التنظيمية للمنظمات في سبيل محافظتها على وضعها داخل السوق (mueser، 1985: 160).

ويعرف للإبداع بأنه عملية المزج بين القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية في بيئة مناسبة لإيجاد حلول جديدة لمشكلة ما، أو توليد أفكار، أو طرق، أو أساليب جديدة، بهدف الوصول إلى منتجات أو عمليات أو إجراءات متميزة غير مألوفة، أو بهدف إدخال تحسينات مستمرة عليها وبطريقة غير مألوفة (خير الله، 2009: 5).

ويرى (مدوكي، 2019: 12) أن الإبداع يحمل جانبيين: الجانب الأول أن عملية الإبداع التكنولوجي تتضمن التطوير التقني لاختراع ما، مدمجة مع التقديم السوقي لهذا الاختراع

للمستخدمين النهائيين، من خلال التبني والنشر، وهذا ما يميز مفهوم الإبداع عن الاختراع، إذ أن الأخير لا يكون له تطبيق عملي، فالاختراع هو نتاج أفكار جديدة، بينما الإبداع يتضمن تحقيق وتسويق هذا الاختراع، أما الجانب الثاني، أن عملية الإبداع تكرارية بطبيعتها وبالتالي تتضمن تلقائياً التقديم الأول للإبداع ثم إعادة تقديم لإبداع محسن، في الواقع ينتج الإبداع عن عملية تعلم تفاعلي الذي يؤدي إلى التغيير الأول، أما الأخير غالباً ما يجبر على إجراء تغييرات أخرى في العملية، والتي بدورها قد تتطلب الإبداع التنظيمي لاستخدام أفضل لهذه العمليات، وهذه العمليات التكرارية تتضمن درجات متفاوتة من الابتكار، وبالتالي يتطلب تصنيفاً معيناً لوصف أنواع مختلفة من الإبداعات.

فالمفهوم العام للإبداع هو: إيجاد الحلول للمشكلات الاقتصادية والصناعية والخدمية والأمور العامة والخاصة والذي يؤدي إلى تحسين مختلف تطبيقاتها عن طريق الأفكار وتقديم أساليب عمل حديثة التي تمتاز بالحدثة والخروج عن الروتين. (خليل، 2016: 413).

ويعرف الإبداع بأنه "تقديم خدمة جديدة، أو تطوير خدمة حالية، أو تقديم عملية جديدة أو تطوير عملية حالية أو أسلوب تسويقي جديد أو ممارسات جديدة في مجال الأعمال أو تنظيم مكان العمل أو تطوير العلاقات الخارجية" (gurria:2015).

2- مفهوم التكنولوجيا

ان معنى التكنولوجيا في قاموس (L'Oxford English Dictionary, 1992) بانها استنباط شيء جديد من شيء معد سابقاً.

يمكن تحديد مفهومين للتكنولوجيا، الأول المفهوم الضيق ويعبر عن (الآلات، والأدوات والطرق، والوسائل) التي بواسطتها ينتج العاملون منتجات (أدوات صناعية) والأثر الهادف، أما الثاني فهو المفهوم الأوسع، ويعني التطبيق المنهجي للمعرفة العلمية أو غيرها من المعارف. (Braun, 2005).

فأستجابة التغيير التكنولوجي هي نتيجة طبيعية للضغوط البيئية (الداخلية والخارجية) لتمكين المنظمات على التكيف والاستجابة، إذ تعد محاولة المنظمات أحداث التغيير لإيجاد نوع من التوازن البيئي للتغيرات التي تحدث في المناخ المحيط. (الحنوي، 2015: 13).

وقد تعبر التكنولوجيا عن العملية التي تسمح من خلال مرحلة البحث والتطوير (تطبيق المعرفة العلمية)، بالإنتاج التجاري للسلع أو الخدمات، وهنا وصفت التكنولوجيا بأنها عملية لإنتاج المنتجات وذلك عن طريق تطبيق المعرفة العلمية، وتعرف على أنها: "التطبيق العملي للمعرفة

والمهارات لإنشاء وتشغيل وتحسين وتوسيع المرافق لتحويل المدخلات إلى مخرجات ولتصميم وتحسين المخرجات" (Kimbell,2009).

ومن ثم تعرف التكنولوجيا على أنها تطبيق المعرفة في عملية إنشاء وبناء المصانع وفي عملية الإنتاج وأيضاً لتطوير المنتجات الصناعية (مدوكي, 2019: 3).

فالتكنولوجيا تعكس الأفكار والأدوات، والمعرفة التي تستخدم لتطوير وتحويل أو تعديل منتج، والخدمة والمهارات، ومن ثم تعبر عن الجوانب الغير مادية من التكنولوجيا، وكذلك الأدوات والمعدات.

وقد تعبر التكنولوجيا عن التطبيق العملي للتعلم والمعرفة من قبل العاملين والمنظمات لمساعدة المسعى البشري، والتكنولوجيا هي معرفة، منتجات، عمليات، أدوات، وأنظمة تستعمل في خلق سلع أو تقديم خدمات، وأن هناك عملية ضمن التكنولوجيا، أن التغيير يعد من نتائج التكنولوجيا، وأن التكنولوجيا تتضمن مقارنة نظامية لتقديم النتائج المرجوة.

3- تعريف الإبداع التكنولوجي

ذكر الباحثين مفاهيم عديدة للإبداع التكنولوجي وهي كما مبيته بالجدول (8)

الجدول (8) مفاهيم الإبداع التكنولوجي

ت	السنة	الباحث	التعريف
1	1994	اوكيل	الإبداع التكنولوجي هو العملية التي تختص بالمستجدات الإيجابية والتي تخص المنتجات المختلفة بالإضافة إلى أساليب الإنتاج.
2	1994	OCDE	الإبداعات التكنولوجية هي مزيج مختلط من الإبداع المستعمل في السوق (إبداع منتج) والإبداع المستعمل في أساليب الإنتاج (إبداع الأسلوب).
3	1995	Joues	الإبداع التكنولوجي بانه العملية التي تستطيع المنظمة من خلالها استخدام الموارد والعمليات الموجودة والجديدة لإشباع رغبات واحتياجات العملاء .

ت	السنة	الباحث	التعريف
4	2001	Daft	الإبداع التكنولوجي هو تبني فكرة او اسلوب جديد لمنتجات المنظمة والتي تساعدها لان تكون الاولى في طرح المنتجات الجديدة .
5	2001	Morck & Yeung	الإبداع التكنولوجي بأنه التغيير الضروري بمختلف المجالات.
6	2008	قريشي	الإبداع التكنولوجي أنه التحسين والتطوير في المنتجات وأساليب الانتاج بأسلوب جديد على الإطلاق الذي يحصل بمجهود فردي أو جماعي، والذي يثبت نجاحه من الناحية الفنية أو الناحية التكنولوجية، فلإبداع التكنولوجي فعالية من الناحية الاقتصادية بتحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف .
7	2009	الجبوري	العملية التي تهدف الى تحقيق ميزة تنافسية او تضيف قيمة الى الافكار لتحسين او خلق خدمات جديدة .
8	2010	رقايقية	الإبداع التكنولوجي يؤدي الى تدخل كل اشكال النشاطات العلمية ، المالية ، التنظيمية ، التكنولوجية ، والتجارية .
9	2015	الحناوي	الإبداع التكنولوجي هو تقديم الأساليب الفنية للإنتاج والمنتجات الجديدة بالإضافة إلى التعديلات أو التغييرات أو التحسينات التكنولوجية المهمة في المنتجات والأساليب الفنية من جميع اشكال النشاطات العلمية التكنولوجية، التنظيمية وغيرها.
10	2020	عمرون	الإبداع التكنولوجي هو ادخال منتج او عملية جديدة او محسنة التي تعطي اتجاه جديد لنمو المنظمة صناعيا او اقتصاديا .

ثانياً: التمييز بين الإبداع التكنولوجي أوالمشابهة له

1- التمييز بين الإبداع التكنولوجي وبين الإبداع التسويقي

يقصد بالإبداع التسويقي حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في أوروبا بأنه:" تطبيق طرق جديدة في التسويق تتضمن في جوهرها على تغيرات هامة في تصميم المنتجات، التغليف، الترويج للمنتج والتسعير". ويعرف أيضا على أنه "وضع أفكار جديدة غير تقليدية في الممارسات التسويقية". (البكري، 2014: 206).

ويرى (حجاج، 2016: 21) أن الإبداع التسويقي يتضمن تطبيق طرق جديدة في التسويق وهي عناصر المنتج، السعر، الترويج والتوزيع، لذا فان التسويق الإبتكاري هو التطبيق الفعلي لأفكار جيدة في الممارسات التسويقية وهي المنتج، السعر، الترويج والتوزيع، وبذلك فإن الإبداع التسويقي: "هو أفكار جديدة تمس مختلف عناصر المزيج التسويقي: المنتج، السعر، الترويج والتوزيع وبحوث التسويق".

أما الإبداع التكنولوجي فيركز على تطوير الجوانب التنظيمية من اجل تقديم منتج (سلعة او خدمة) يلبي حاجات العملاء المختلفة، لذا فيمكن ان نعد الإبداع التكنولوجي بانه المفتاح الرئيس لنمو وتطور المنظمات فهو يعمل على اجراء تغيرات مواكبة للتطورات وتحسين مستمر للمنتجات ويقدم أفكار جديدة ومبتكرة ويساهم في زيادة الأرباح المالية للمنظمة. أذ أن المنظمات تسعى الى تحقيق اهداف الإبداع التكنولوجي وهذه الأهداف هي (أستمرارية الإنتاج، تحسين النوعية، تقليل المواد الخام، خلق الأسواق الجديدة وتحسين العمليات الإنتاجية). (خليل، 2016: 414)

2-التمييز بين الإبداع التكنولوجي وبين الإبداع التنظيمي الإداري

يلاحظ وجود اختلاف جذري بين الإبداع التنظيمي الإداري والتكنولوجي يظهر من خلال أن الإبداع التكنولوجي يبدأ من قاعدة الهرم التنظيمي إلى أعلاه، أي أنه يتم بدء العملية الإبداعية ودعمها من قبل المستويات الإدارية الأقل في المنظمة وذات الخبرات الفنية بينما الإبداع الإداري يبدأ من قمة لهرم التنظيمي إلى قاعدته، بحيث تقوم الإدارة في الهرم بدعم وتشجيع هذا النوع من الإبداع. (مدوكي، 2019: 15).

ويرى بعض الباحثين في مجال الإبداع بأن المنظمات تركز على الجانب التقني أكثر من الجانب الإداري أو التنظيمي، مما تسبب في إيجاد فجوة تنظيمية انعكست على أداء المنظمة بشكل

كبير، وأوضحت الدراسات بأن المنظمات التي تدخل فيها هذه الفجوة تتميز بأداء أفضل (حجاج، 2016: 59).

ثالثا: خصائص الإبداع التكنولوجي

يتصف الإبداع التكنولوجي بجملة من الخصائص، التي يمكن عرضها على النحو التالي:

1. أنه يكون نتيجة تطبيق معارف تكنولوجية متفق عليها، اي مقبولة في السوق، فإن كل جديد يقوم على معلومات غير دقيقة وبالتالي يؤدي إلى نتائج غير فعالة لا يعد ابداعا تكنولوجيا.. (اوكيل, 1992: 112).
2. يعد عامل أساسي في المنافسة لأنه غير محدد الفعالية والكفاءة لذلك يتطلب الانتشار في الاسواق لكي يعد مؤثرا فالإبداع التكنولوجي بدون انتشاره في الأسواق تكون فعاليته وكفاءته محدودة إذ انه عنصر أساسيا في المنافسة، ويجب أن يمتاز الإبداع التكنولوجي بالجدية والحدائة من حيث الخصائص والاستعمال والمنفعة وأن يمتاز بالجاذبية والقبول من طرف الفرد والمجتمع وألا يتعارض مع معتقداتهم واتجاهاتهم (عمر, 2013: 6).
3. يؤدي إلى التحكم في التكاليف. (حجاج, 2016: 56)
4. الإبداع التكنولوجي يحتاج للموارد البشرية إذ يتطلب وجود مجموعة من الكفاءات المتخصصة في مجالاتهم، وكذلك موارد مالية لدعم البحث والتطوير والتنظيمات الفعالة للتسويق (كورتل، 2002: 109).
5. الإبداع التكنولوجي يستند على قراءة جديدة للحاجات ورؤية خلاقة من اجل اكتشاف السوق الجديد لان أحد انماط الإبداع التكنولوجي هو القدرة على اكتشاف الفرص وانتهازها. (السرхан، 2005: 16).

رابعا: أهمية الإبداع التكنولوجي

يعد الإبداع التكنولوجي من العوامل الرئيسية والمهمة من اجل ضمان النجاح المتواصل لجميع المنظمات، اذ يهيئ لها قدرة على الإبداع بالاعتماد على الأسس السائدة كما ان إبداعية المنظمة في الوقت الحالي من أهم المعايير التي يعتمد عليها لتقييم وقياس أداء المنظمات ويمكن الإشارة الى أهمية الإبداع التكنولوجي من خلال الاتي:

1. رافق مفهوم الإبداع التكنولوجي التسارع في عجلة التنمية الاقتصادية والتطورات التي تمس مختلف الميادين العلمية، إذ أصبح من الضروري للمؤسسات التطرق إلى أهمية المعرفة

التكنولوجية والتطورات التقنية ، اذ ان سوق المنافسة العالمي صار يطرح فرصاً ويشكل تهديدات، وأن قوة المنظمات الصناعية تقاس بمدى تطرقها لمفهوم الإبداع التكنولوجي وتطبيقه كاستراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية ، فأن نجاح المنظمات الصناعية يتوقف على جودة المنتجات المعروضة في الأسواق أو طرق الإنتاج المتقنة والمميزة ، ولن يتحقق ذلك الا بعد تطبيق عملية الإبداع التكنولوجي استجابة لمتطلبات السوق واشباع حاجات واحتياجات المستهلكين للوصول إلى كسب ولاء العميل الذي يعتبر من أهم أهداف المنظمة (الحناوي، 2015: 12).

2. يساهم في تحسين خدمة المستهلكين وذلك من خلال تقديم منتجات جديدة ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية نظراً للمرونة والتكيف لحاجات المستهلكين. ونظراً لتسارع وتيرة التطورات التكنولوجية تضطر جميع المنظمات الصناعية إلى الاعتماد على الإبداع التكنولوجي للسير في اتجاه الاقتصاد العالمي الذي أصبح بدوره يركز على المعرفة كأساس لتوليد القيمة المضافة وهذا لن يتم بالشكل الصحيح إلا بعد وضع الإبداع التكنولوجي في مقدمة الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها واستغلالها بالشكل الملائم الذي يتيح لها الصمود والاستمرارية في ظل ما تفرضه السوق من تحديات (السامرائي، 1999: 7).

3. أصبح العالم أكثر تفتحاً لكل الدول في ظل ثورة التنافس العالمي الشديد على نطاق واسع مؤخراً ، وهو ما سمح للمؤسسات بالعمل في الظروف المعقدة والتي تنتج عنها تحديات كبيرة وعديدة، لم تشهدها من قبل، ولهذا يتحتم على هذه المنظمات مواجهة تلك التحديات بصورة سريعة وفي نفس الوقت بكفاءة وفعالية ، اذ ان المنظمات دائماً ما تكون في محيط تنافسي مما يجعلها تبحث عن ميزة تنافسية تمكنها من مجابهة منافسيها، ولذلك فأن معركة التنافس لا تتم عن طريق التخفيض في الأسعار إلا بصفة هامشية، إنما أساس التنافس يكمن في قدرة المنظمة على الإبداع دوماً وبصفة مستمرة زيادة قدرة المنظمة على المنافسة من خلال السرعة في تقديم المنتجات الجديدة، وتغيير العملية الإنتاجية (الأخضر، 2010: 36).

4. يساهم في زيادة قدرة المنظمة على المنافسة عن طريق استهداف أسواق جديدة من خلال إطلاق منتجات جديدة وزيادة السرعة في تقديم المنتجات الجديدة وتغييرها للعملية الإنتاجية والذي يؤدي الى زيادة الأرباح وعدد الحصص في الأسواق وهذا يرفع من قدرة المنظمة على التنافس في السوق (السامرائي، 1999: 7).

5. يساهم في تنمية رأس المال البشري بواسطة تدريبه وتأهيله على المجال التكنولوجي والقيام بعمليات البحث والتطوير، اذ تقوم المنظمات بتخصيص حصة الأسد للإبداع، وكثير منهم

- أطلقوا إبداعات ناجحة، وبعض المنظمات أصبحت رائدة في الإبداع وقليل منها استطاعت الحفاظ على هذه المرتبة من الإبداعية، وفي كثير من الحالات فإن الإبداع مرادف للمخاطرة وما يعزز ذلك القائمة الطويلة للمبدعين الذين فشلوا في ذلك. (يوسف، 2017: 138)
6. قدرة المنظمة للتكيف مع التطورات البيئية يعتمد عليها نجاح المنظمات مما يؤدي الى تحسين الاداء والتحكم في قواها التنافسية والاستفادة من الفرص الموجودة من اجل استغلالها عبر قدرات إبداعية ، من اهمها الإبداع في تقديم خدمة التي تستجيب لاحتياجات ورغبات العاملين ، ويساعدها ذلك في تحقيق اهداف المنظمة ، كما أن القدرة على الإبداع تعد أحد أهم العوامل المؤثرة في التصدي لتحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، وتعتمد تلك القدرة على عوامل متعددة أهمها التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بالإضافة الى ما تمتلكه المنظمة من إمكانيات متميزة تدفعها لتحويل الأفكار الإبداعية إلى منتجات أو عمليات تساعد في تقديم خدمات تفوق توقعات العملاء (رؤوف، 2010: 327).
7. له أهمية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المنظمة في التميز والبقاء والنمو، وتقليل كلف التصنيع من خلال الإبداع في العملية وزيادة المبيعات والأرباح له أهمية في تعزيز وتنشيط أداء المنظمة بشكل عام، وتحسين صورة المنظمة سواء في الداخل أو في الخارج من خلال تنوع وجود منتجاتها والأساليب المستعملة في ذلك، مما يضمن لها النجاح على المدى المتوسط والبعيد لكي تبقى رائدة في السوق (الراوي، 2007: 7).
8. الإبداع التكنولوجي يؤثر على المحاور الأساسية في المنظمات الاقتصادية فاعتمادها على نشاط البحث والتطوير يكسبها خبرة علمية وعملية في تحسين المنتجات ويمكنها من تغيير اتجاهاتها نحو التطور والتقدم وتصحيح أخطاء الإنتاج وإضافة التجديد الذي يتناسب وحاجات المستهلك الأخير، فمن أجل تحقيق تميز في المنافسة وجب تغيير المزايا النسبية التقليدية واكتساب وابتكار مزايا تنافسية جديدة تستند على معدل نمو الإنتاجية والمشاركة الفعالة للعناصر التكنولوجية (حميدة، 2018: 94).
9. إن مفهوم الإبداع يولد الحاجة وهو مفهوم تكميلي حيث يمكن للطفرات البحثية الإبداعية أن تخلق سوقاً جديداً بالكامل فمثلاً إبداع شبكة المعلومات الدولية أدى إلى وجود سوق جديد تماماً لكل قطاعات الصناعة، حيث ربطت الشبكة العالم كله ببعضه البعض بأسرع مما كان يتخيله أي أنسان (رؤوف، 2010: 327).
10. يقوم بتحويل الأفكار والمعرفة إلى منتجات وخدمات تلبي حاجات المجتمع مما يجعله أحد أهم مفاتيح الرفاهية في اقتصاد المعرفة، فالمنظمات العملاقة على مستوى العالم وبخاصة

قادة السوق هي التي تضع الإبداع التقني في مقدمة أولوياتها ولديها قدرات خلاقة لتقديم وتطوير منتجات جديدة باستمرار (الحناوي، 2015: 17).

خامساً: دوافع الإبداع التكنولوجي

هناك مجموعة من العوامل التي تدفع المنظمة إلى الإستمرار بالقيام بعمليات الإبداع التكنولوجي ويمكن تحديدها على النحو الآتي:

- أ- زيادة وعي الزبائن. (حميدة، 2018: 94).
- ب- تقليل ازمة الطاقة.
- ت- التغيير والاضافات وكسر حاجز الروتين.
- ث- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (عبد الغني، 2013: 14).
- ج- مواكبة التقدم التكنولوجي.
- ح- زيادة الإنتاج بأحجام كبيرة. (سطوطاح شريف، 2017: 7).
- خ- تعظيم ربحية المنظمة.
- د- المنافسة الحادة في السوق. (عمر، 2013: 7).
- ذ- الاستفادة من التسهيلات والمساعدات الحكومية.
- ر- الاستجابة لحاجات العميل (الحناوي، 2015: 17).

سادساً: دور الإبداع التكنولوجي في عاملي المنافسة والسوق

يرجع هذا التصنيف إلى الباحثين الأمريكيين Abernathy et Clark اذ قسما الإبداع التكنولوجي على أساس تأثيره على قدرات المنظمة والمنافسة في السوق ووفق أهمية الإبداع التكنولوجي على أساس تنافسي لقطاع ما.

وعلى هذا الاساس يمكن تقسيم الإبداعات التكنولوجية إلى أربعة أقسام حسب علاقته مع المنافسين والسوق وهي كالاتي:

1- الإبداع الهيكلي

يقوم هذا الإبداع على المعطيات العلمية التكنولوجية الجديدة والتي تطبق على نظام الإنتاج وعلى المنتجات، كما يأخذ بمعطيات السوق الجديدة، مما يجعل هذا الإبداع سبباً في قيام

صناعات جديدة ويسمى بالإبداع الكلي، إذ يساهم في إعادة التركيب الكلي لمجموعة الهياكل التالية: المنتج، أنظمة الإنتاج والعلاقات مع السوق.

يتميز هذا الإبداع بالطابع الابتكاري الشامل للمنظمة وقدرتها للتوفيق بين إقامة ثقافة إبداعية تقوم على المعرفة الجيدة للتكنولوجيات التي تتوقف عليها المنظمة والقطاع ككل، والقدرة على تسيير الأفكار وتحفيز العاملين على استنباط الأفكار الجديدة فضلاً عن اليقظة السوقية القائمة على قدرة التحسين والتنبؤ بالمستجدات المستقبلية للسوق (Marc, P: 27,28).

2- إبداع الخدعة التجارية

يرتكز هذا الإبداع على التحسين التكنولوجي ويقصد به إعادة التركيب والتنظيم الجديد لعناصر تكنولوجية موجودة سابقاً بقصد إشباع حاجات كامنة، وان نجاح هذا النوع من الإبداعات يعتمد على سرعة المنظمة في رصد المجال التجاري والتركيز على السوق، بمعنى اليقظة التجارية وإدراك الفرص التي يمنحها المحيط قبل اشتداد المنافسة، لهذا فإبداع الخدعة التجارية لا يمنح المنظمة ميزة تنافسية دائمة فمع مرور الوقت يتم محاكاته من طرف منظمات منافسة. (عمر، 2013:91).

3- الإبداع العادي

يعد هذا الإبداع أقل استقراراً من الإبداعات السابقة، فلا يهتم بإيجاد وخلق منتجات جديدة، أو تكنولوجيات جديدة، أو أسواق جديدة، وإنما يهتم فقط بتحسين جوانب المنتج، وطرق الإنتاج، هيكل وشكل المنتج، طريقة التصنع، التكاليف، الأسعار والجودة، فهو إبداع جاري، ويعتمد نجاح هذا النوع من الإبداع على العلاقة الدائمة بين المنظمة والسوق من أجل تحسين العلاقات التجارية، فضلاً عن الخبرة الفنية والقدرة التنظيمية، القدرة على تخطيط وتسيير اليد العاملة وتحفيزها وتكوينها والتحسين الهندسي لها (كورتل، 2002).

4- الإبداع الانقلابي

يتطلب هذا الإبداع مناخ قوي للتطور التكنولوجي وتركيز جهود المنظمة في هذا المجال وأستغلال الثغرات التكنولوجية، ويهدف هذا النوع من الإبداع إلى إحداث انقلابات في المعطيات التقنية فيغلب عليه الطابع التقني، ويعتمد على هيكل المنتج والعناصر المكونة له وتحسين طريقة صنعه، ويتسم بعدم تغير الوظيفة الرئيسية التي يؤديها المنتج، فهو يستهدف الفئة نفسها من العملاء الذين تسعى المنظمة لإشباع حاجاتهم، ويعزز هذا الإبداع قدرة المنظمة التنافسية ويتيح الحصول على مزايا تنافسية طويلة المدى (عمر، 2013:16).

سابعا: أبعاد الإبداع التكنولوجي

للإبداع التكنولوجي أبعاد متعددة وفقا لرأي الباحثون والكتاب، وهذا التعدد سببه هو اختلاف الأهداف التي يسعى الباحثين إلى تحقيقها، وبيئة تطبيق الدراسات والأبحاث التي قاموا بها ويمكن الإشارة الى هذه الأبعاد من خلال الاتي:

1- إبداع الخدمة

هو تغيير خصائص ومواصفات الخدمات من أجل تلبية حاجات المنظمات والعملاء بطريقة أفضل. (اوكيل محمد السعيد، 36). والذي بدوره يعدل ويحسن من أداء المنتجات (Griffin، 1999: 402) حيث إن إبداع الخدمة يعد من أهم أبعاد الإبداع التكنولوجي، من خلاله نميز بين تحسين خدمة حاله أو تقديم خدمة جديدة، إذ أن من أهم أهداف إبداع الخدمة هو تعديل وتحسين المنتجات بما يرضي إحتياجات العملاء. (احمد، 2009: 202).

توجد ثلاث أنواع للمنتج وهي (Joel broustail ,1993: 07).

أ- إبداع التركيبة التكنولوجية للمنتج (سلع وخدمات).

ب- إبداع التركيبة الوظيفية للمنتج.

ت- تغيير خصائص تقديم المنتج.

ويقصد به إدخال منتج جديد (سلعة أو خدمة) إلى السوق تتصف بالتجديد مقارنة بالمنتجات الأخرى المتواجدة في السوق (حنان، توفيق، 2010: 6)، وغالباً ما ينظر إليه على أنه التعديل المستمر التكنولوجي للسلعة أو التحسين في شروط استعمالها، الهدف من ذلك هو إعادة تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وتلبية الإحتياجات الجديدة. (Manuel d'Oslo، 2005 : 56).

فان تقديم خدمة جديدة يتحقق بتقديم منفعة جديدة للزبائن لم تكن موجودة او تغيير في خصائص الخدمة المقدمة بشكل أفضل لتلبية إحتياجات ورغبات الزبائن، ويمكن الحصول على الأفكار المتعلقة بتقديم خدمة جديدة من مصادر متعددة والتي تشمل أقسام البحث والتطوير وبحوث السوق ومقترحات العملاء ومعلومات رجال البيع والعاملون في المنظمة.

وتحسن الخدمة الحالية يتحقق من خلال اجراء التعديل وتطوير منتجات أو خدمات حاله، والغرض منه الاستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، وهو قد يتضمن اجراء تحسينات مستمرة على المنتج أو الخدمة الحالية، بشكل لا توقف عند تصور العملاء لتلك المتطلبات وإنما تحاول ان تقدم ما هو ابعد من تطلعات العملاء وتوقعات المنافسين (حسن، عبيد، 2018: 62) فهو

يختص بترقية منتج موجود أو تحسينه بشكل كبير، اذ يمكن تحسين منتج بسيط (تحسين الأداء أو تخفيض التكاليف) من خلال استعمال مكونات أو مواد أفضل أداء، أو تحسين منتج معقد (الذي يتضمن الكثير من النظم الفرعية المتكاملة) بواسطة التعبيرات الجزئية في واحد من نظم الإنتاج الفرعية، الا ان التمييز بين تقديم منتج جديد وتحسين منتج موجود يطرح بعض الصعوبات الخاصة في بعض القطاعات مثل قطاع الخدمات.(Zahler, A, L., & Mattoo, A :2014).

2- إبداع العملية

يعد إبداع العملية عاملاً مهماً في تحديد قدرة المنظمات على البقاء والتطور، فإبداع العملية له تأثير كبير في دعم عمل المنظمات لأنه يمثل ميزة تنافسية جوهرية تميز المنظمة عن المنظمات الأخرى.

أذ ان إبداع العملية يشتمل على: (اياذ محمود، دنيا حسن، 2010: 56)
أ- تصميم عملية إنتاجية جديدة تختلف بشكل كبير عن عمليات الإنتاج السابقة في المنظمات.
ب- تحسين العملية الإنتاجية الحالية لتتوافق عملياتها باستمرار مع متطلبات تصميم الخدمة الجديد، وذلك بفضل العاملين المتخصصون الذين يساهمون في رفع مستوى أداء الخدمات المقدمة.
فإبداع العملية يحقق اهداف متعددة التي بدورها تسعى كل منظمة لتحقيقها مثل (تقليل المواد الخام، عمليات الإنتاج المحسنة، تخفيض استثمار الطاقة، كلف العمل المنخفضة وتقليل الضرر البيئي).

ان لأبداع العملية أهمية كبيرة بالنسبة لمؤسسات وذلك بسبب المنافسة الشديدة في السوق والتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات. (العامري، 2005 : 157). فإبداع العملية يعني استحداث طريقة إنتاج جديدة أو تحسين طرق قائمة (عبد الوهاب ، زينب، 2011: 7). فهي طرق تديم الخدمات أو تسليم منتجات جديدة و النتيجة يجب أن تكون معبر عنها في المنتج الجديد، في جودة المنتج أو تكلفة الإنتاج أو التوزيع ، وتتعلق أساساً بتقديم طريقة إنتاج جديدة أو توزيع جديدة أو تحسين كبير بالضبط، هذه الطرق تنطوي على تغييرات في أساليب تنظيم الإنتاج من أجل تخفيض التكاليف لوحدة الإنتاج أو التوزيع أو تحسين الجودة (سيما تطوير المنتجات الجديدة التي تستطيع تلبية الحاجات الخاصة من حيث الإنتاج والتوزيع)، كما أنها تنطوي على تغييرات كبيرة في التكنولوجيا والمواد والبرامج، وتهدف بشكل عام لتبسيط عمليات الإنتاج وتخفيض التكاليف لتحسين القدرة التنافسية للمنظمة.(Yann Lhomme ، 2002 : 2).

وإبداع عملية الإنتاج يستند أساساً على تطوير القدرات الموجهة للموردين (موردو التجهيزات) وتنمية القدرات الداخلية التي تخص العلاقة بين وظيفة البحث والتطوير ووظيفتي الإنتاج والتسويق. (عمر، 2020: 18).

3- نفقات البحث والتطوير

هو الاستقصاء الدقيق والاستخدام المنظم للمعرفة العلمية للكشف عن المعلومات والحقائق الجديدة من أجل استحداث المنتجات (سلع أو خدمات) من أجل دوافع ربحية وتطويرية للمنظمة. (عبد الوهاب، 2012: 105). وهذا يحتاج إلى تخصيص موارد على عملية البحث والتطوير كما أن عملية البحث تحتاج إلى كلفة أقل من عملية التطوير، لأن تكاليف تقديم المنتجات الجديدة تكون عالية، لذلك أغلب المنظمات تخفي على المستثمرين حقائق الانفاق على مجال البحث والتطوير. (الطيب، 2005: 4). وتخفيه خوفاً من عدم تحقيق الأهداف التجارية المحددة للمنتج. (عسكري، 2000: 42).

تتداخل العديد من العوامل في تكوين أنشطة البحث والتطوير التي تعمل غالباً على تحسين أداء المنظمة، هذه العوامل هي (مدخلات البحث والتطوير والإبداع، مخرجات أنشطة البحث والتطوير) (Oukil m, 78). وكما يأتي:

- أ- مدخلات البحث والتطوير والإبداع: والتي تتضمن السياسات الكلية لتطوير البحث والتطوير والراس المال الفكري والشراكة عندما تقتضي الحاجة إلى منتج جديد أو عملية جديدة من أجل رفع نشاط البحث والتطوير في المنظمة.
- ب- مخرجات أنشطة البحث والتطوير والإبداع: والتي تنعكس على آثار الابتكار المباشرة مثل آثار الابتكار على الخدمات والربحية والحصول على براءات الاختراع.

إن الإدارات العليا للمؤسسات تسعى دائماً إلى تحقيق أهداف البحث والتطوير، من بين هذه الأهداف، ابتكار وتطوير منتجات جديدة، التقليل من تكاليف المنتج (سلعة أو خدمة)، توليد الأفكار والمفاهيم الجديدة للمنظمة، تحسين الخدمات الحالية. (العامري والسامرائي: 2003). ولأن البحث والتطوير هو أحد أهم أبعاد الإبداع التكنولوجي لذلك فإن النفقات على هذه النشاطات يشكل ما يقارب نصف التكلفة الكلية على مشاريع الإبداع التكنولوجي، لذلك تحتاج المنظمات إلى مصادر متعددة للتمويل كالتنمية الذاتية أو التمويل عن طريق (المستثمرين، المصارف، والمنظمات الراس مالية). (Anne le bars, op, cit: 49).

4- براءات الاختراع

براءات الاختراع هي عباره عن شهادة تمنحها جهات رسمية مختصة للاعتراف باختراع ما وتحول لصاحبها حق الملكية وحرية الاستعمال. (سعيد أو كيل، 1996: 1665). وهي تعد من العوامل والاساسيات المهمة للإبداع التكنولوجي حيث تعطي الحق للجهة المخترعة حق منع استخدامها من الأطراف الأخرى. (بيتر كوك، 2008: 236) وتحتاج المنظمات الى دعم قانوني من الدولة من اجل حماية براءات اختراعها قانونيا لتجنب تقليدها من قبل المنظمات الأخرى (سعيد أو كيل، 1996: 1665).

إن بعض المنظمات لا تعد براءات الاختراع كمقياس دقيق للإبداع التكنولوجي لان أغلب براءات الاختراع تسجل فقط تجاريا ولا يتم تسويقها سيما المنظمات التي تخشى من منافسيها لأنها تمتلك تكنولوجيا جديدة. (بيتر كوك، 2008: 236). كما ان بعض المنظمات تعد عوامل (قيادة الوقت، الحفاظ على العاملين المؤهلين، السرية) هي أكثر أهمية من حماية براءات الاختراع من اجل تحقيق الإبداع التكنولوجي فوائد للمنظمة. (coombs, r, naradren, 1996: 404).

ثامنا: استراتيجية الإبداع التكنولوجي

لكي تسير المنظمة في الطريق الذي يؤدي بها الى بلوغ الاهداف فيجب ان تتبع استراتيجية محددة خاصة بأنشطتها كالإنتاج والبحث والتطوير والانتاج والمالية وغيرها فيجب ان تكون استراتيجية المنظمة إبداعية لكي تتمكن من مواجهة التحديات مثل المنافسة الشديدة بين المنظمات وندرة الموارد البشرية المتمثلة بالعاملين المختصين ذو الكفاءة والمهارة والموارد المادية كالموارد الاولية بالإضافة الى التقدم والتغير التكنولوجي السريع. (عمر، 2013: 25).

وتعرف استراتيجية الإبداع التكنولوجي للمنظمة بانها الطريق المستقبلي للمنظمة في إبداع العملية الانتاجية والمنتوج والذي يتم تحديده على اساس امكانيات وموارد المنظمة وتحديات البيئة الخارجية. (عبد الغني، 2013: 30) التي تكون على المستوى (التنظيمي للدولة، الاقتصادي، البشري، الاجتماعي والفني).

تاسعا: إدارة عملية الإبداع التكنولوجي

تركز المنظمات التي تتبؤ حافة قيادية في تكنولوجيا المنتج، على البحث والتطوير كعنصر رئيسي في استراتيجياتها وعليه فإن القدرة على الإبداع في تطوير منتجات جديدة وتقديمها

الفصل الثاني الجانب النظري للدراسة

إلى الأسواق يمثل عاملاً حاسماً في نجاحها لذا تتبنى المنظمات التي تمتلك أو تسعى إلى امتلاك الخاصية القيادية في تكنولوجيا المنتج هدف الإبداع كأسبقية تنافسية لها، وبذلك ينبغي على مثل هذه المنظمات أن تركز جدياً وبشكل بارز واستثنائي على البحث والتطوير في بداية نشاطاتها، لأن العامل المهم لنجاحها في مواجهة خصومها هي قدرتها على الإبداع وتقديم منتجات جديدة، ومن خلال تحديد مدخلات ومخرجات عملية إدارة الإبداع التي تشترك وتؤثر بصورة سلبية أو إيجابية على إدارة العمليات الإبداعية.

حيث يمكن تحديد دور الإدارة في تنفيذ استراتيجية التطوير من خلال تعيين الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة والتي تتصل بخبراته ومهاراته، إذ إن ذلك من شأنه أن يوقد شعلة الإبداع لديه، كما أن التسكين في المكان غير المناسب يؤدي به إلى الإحباط والشعور بالتهديد فضلاً عن إعطاء الحرية للموظف لكي يقرر بنفسه كيف ينفذ المهمة المسندة إليه، إذ يعزز الحافز الذاتي وحاسة المقدر على التوصل لحلول إبداعية (الموسوي، 2009: 65).

فيمكن تعزيز العملية التطويرية الإبداعية في المنظمات من خلال تنفيذ كافة البرامج التأهيلية والتدريبية الذين سيتولون أو يتولون عملية التطوير بكافة مراحلها أو خطواتها. وبناء عليه فإن دور الإدارة يرتبط بتوفير كافة الأجواء الداخلية والخارجية لنشر مفهوم الإبداع والابتكار داخل المنظمات المعنية وباستخدام كافة الأساليب المؤدية إلى إيجاد الذهنية الابتكارية والعاملين القادرين على ترجمة مدخلات هذه الذهنية الابتكارية إلى مخرجات مادية ملموسة على شكل سلع أو خدمات. (عمرون، 2020: 25).

المبحث الثاني

تصميم الخدمة

تمهيد

يعد تصميم الخدمة من المجالات الهامة المعبرة عن النظرية العامة للتصميم، إذ أن تصميم الخدمة هو ممارسة متعددة التخصصات تركز على الخدمات التي تجعل المستخدم مركزا لكل شيء، وتمثل حدود تصميم الخدمة منهج منافس لكل من الممارسة الأكاديمية والمهنية، مع تقديم فرص هامة لمزيد من البحث والاكتشاف، ومع تزايد أهمية الخدمات في المجالات الاقتصادية والنمو الناتج من الإدراك الكامل للاحتياجات العملاء، والذي يتطلب البحث المستمر من حيث توفير تلك الاحتياجات، وبالتالي يصبح تصميم الخدمة أحد أهم الأدوات التي يمكن إستخدامها في العديد من التطبيقات، وخاصة مجال تعليم التصميم حيث يحتاج التصميم إلى فرص للتعاون مع المنظمات والمنظمات التي توفر المعلومات عن المستخدمين النهائيين وبذلك يمكن إضافة قيمة للتصميم من خلال الاستفادة من ممارسة تصميم الخدمة، ويتناول المبحث الحالي مفهوم وأهمية وابعاد تصميم الخدمة .

اولا: تطور تصميم الخدمة

تعد بداية انطلاق تصميم الخدمة في الاقتراح المقدم من قبل (Lynn Shostack,) (1982) وهو تصميم يدمج مكونات مادية (منتجات) ومكونات غير مادية (خدمات)، وإمكانية توثيق هذه العملية وتقنينها باستخدام مخطط الخدمة ، لتتبع تسلسل الأحداث في الخدمة ووظائفها الأساسية بطريقة موضوعية وواضحة، إذ أن أحد الجذور القوية لتصميم الخدمة تأتي من بحوث التسويق، وفي بداية عام 1990 بدأت المناقشات حول تصميم الخدمة تنتشر خارج نطاق التسويق، وأصبح نظام الخدمة هو المصطلح الذي يستخدم بكثرة في إدارة الخدمة، عمليات الخدمة، تسويق الخدمة، هندسة الخدمة وآداب الخدمة، وبدأ أن تصميم الخدمة مرتبط بقوة مع التصميم التفاعلي وتصميم الاستخدامية (محمد، 2019: 9). وكان المتخصصون في التصميم الصناعي يعملون مع تطوير الخدمات كجزء من عمليات تصميم المنتجات، وكان أول تقديم التصميم الخدمة كتخصص تصميم في مدرسة كولن الدولية للتصميم عام 1991 من خلال Michael Erlhoff، وكان أول تصميم خدمة استشارية, live work, في لندن عام 2001، وفي عام 2004، تم إطلاق شبكة تصميم الخدمة من قبل مدرسة كولن الدولية للتصميم، جامعة كارنيجي ميلون وأكاديمية دوموس من أجل إنشاء شبكة دولية

للأكاديميين والمهنيين في تصميم الخدمة، والآن تمتد هذه الشبكة إلى محترفي تصميم الخدمة في جميع أنحاء العالم وكذلك مستشارين التصميم الذين بدأوا تقديم تصميم الخدمة، (عبد الجواد، 2013: 6). وأتاح ظهور خدمات جديدة تتعلق بالتقدم في الإنترنت والتكنولوجيا الطريق أمام ظهور مجالات جديدة للتصميم، بما في ذلك التفاعل والخبرة وتصميم الخدمة.

على سبيل المثال، تطبيق توصيل الطعام حيث تتمثل الفكرة الأساسية في توصيل المطعم بالعميل (الشخص الذي يطلب الطعام) هنا، هناك مجموعة من الموظفين تتراوح بين وكيل التوصيل، ورئيس تطبيق التسليم، ومدير المطعم، والنادل. يركز تصميم الخدمة على كيفية اتصال تطبيق توصيل الطعام بالمطعم وتسليمه للعميل في الوقت المحدد. وهذا يشمل تقديم الطلب إلى المطعم نيابة عن العميل، وإحضار وكلاء توصيل جدد، والتواصل بين وكيل التوصيل ومدير المطعم، وكذلك المدير والنادل. يؤدي كل جزء دورًا مهمًا في الطعام الذي يتم تسليمه للعميل، على الرغم من أنه ليس جزءًا مباشرًا من تجربة العميل.

ثانياً: مفهوم تصميم الخدمة

للخدمة مفاهيم متعددة، وهو ما أدى إلى صعوبة وضع مفهوم لها في أدبيات إدارة الأعمال، إذ ترادف معاني كثيرة فتترادف كلمة: صناعة "Industry"، مخرجات "Output" أو عرض "Offering" أو عمليات "Process"، عمليات الخدمة "Service Process" تعني (خدمة) وهي مرتبطة بعدة مفاهيم أخرى كتقديم الخدمة "Service Delivery"، والتفاعل بين الأشخاص "interaction interpersonal"، كما يمكن أن تعني الأداء في معناها العام، أو أن تعني تجربة المستهلك للخدمة.

أن مفهوم الخدمة تعني نشاط لعملية تبادل تتصف باللاملموسية، ولا تعطي أي فرصة لنقل الملكية، كما يمكن أن ترتبط بمنتجات ملموسة، ويرى قرونروس "Gronroos" "أنها أي سلسلة أو نشاط ذات طبيعة الغير ملموسة، وليس من الضروري حدوثها بواسطة الاتصال والتفاعل بين العميل والعاملين الخدمة أو السلع أو الموارد المادية أو الانظمة، وهي تقدم في العادة كحلول لمشاكل العميل حيث ان خدماتها تتضمن جميع الانشطة الاقتصادية ذات المخرجات الغير مادية والتي تستهلك بشكل عام في وقت انتاجها فأنتها تقدم قيمة مضافة لمستخدمها الاول وتتميز بانها غير ملموسة (عبد العالي ، 2007: 21).

يعرف التصميم المرتكز على المستخدم بأنه طريقة التصميم أنظمة أكثر فاعلية قائمة على الدمج ما بين إمكانات واحتياجات المنظمات من جهة، وأهداف ومهام واحتياجات مستخدميها

من جهة أخرى، مما يؤدي لزيادة درجة قبول ورضا المستخدمين عن هذه الأنظمة، وتقليل الأخطاء بشكل كبير، ويعرف أيضا بأنه فلسفة للتصميم تركز على احتياجات المستخدم النهائي في جميع مراحل عملية التصميم والتطوير، بحيث يأتي ناتج عملية التصميم مطابقا لاحتياجات المستخدم، دون الحاجة لإجبار المستخدم لتغيير سلوكه لاستخدامها (دنيا، 2008: 3).

ويساعد تصميم الخدمة في التعرف على العملاء، وتلبية احتياجاتهم أفضل من المنافسين، ورسم صورة للشركة مقارنة بمنافسيها وتحديد نموها المستقبلي واستمرارها في تقديم خدمات جديدة. (حسن، عبيد، 2018: 63).

وتصميم الخدمة هو أحد الاتجاهات الحديثة في التصميم التي ظهرت في العقود الأخيرة وهو كغيره من مفاهيم التصميم ليس له مفهوم واحد يعبر عنه ولكنه يعنى بشكل أساسي ويتناول وظيفة الخدمة وشكلها من وجهة نظر العملاء، وهو كل ما يخص جعل الخدمة التي تقدم مفيدة، صالحة للاستخدام، ذات كفاءة، ذات فاعلية ومرغوب فيها، والتفكير في تصميم الخدمة نهج متعدد الفروع يشمل ويجمع العديد من المجالات والأنشطة منها على سبيل المثال تصميم المنتج، التصميم الجرافيكي، التصميم التفاعلي، الإدارة الاستراتيجية، إدارة العمليات (محمد، 2013: 1). ذكر الباحثون مفاهيم عديدة لتصميم الخدمة وهي كما في الجدول (9).

جدول رقم (9) مفاهيم تصميم الخدمة

ت	السنة	الباحث	التعريف
1.	بدون سنة	Jessleitch	"يعد تصميم الخدمة مجالاً ناشئاً يركز على إنشاء أفكار مدروسة جيداً من خلال التجارب باستخدام مزيج من الوسائط غير الملموسة والملموسة. توفر فوائد عديدة لتجربة المستخدم النهائي عند تطبيقها على قطاعات مثل البيع بالتجزئة، والخدمات المصرفية، والنقل والرعاية الصحية. وكمارسة، فإنها تؤدي عموماً إلى تصميم أنظمة وعمليات تهدف إلى توفير خدمة شاملة للمستخدم"
2.	2002	Susan Meyer & et	تصميم الخدمة تعني تحديد مزيج مناسب من المكونات المادية وغير المادية. فالخدمة هي نتيجة مفردة يبحث عنها العملاء عند الحصول على الخدمة أو شرائها، اما مقدمو الخدمات فتعريف الخدمة التي يقدمونها كتكامل مكونات الخدمة أو كحزمة واحدة، لذا فإن تصميم

ت	السنة	الباحث	التعريف
			الخدمة هو تحديد المنظمة لفكرة عن خدمة معينة من اجل الحصول على خدماتها من قبل العملاء الداخليين والخارجيين.
3.	2011	Kimble	يشير (Stickdorn) أن تصميم الخدمة هو "طريقة جديدة للتفكير"، وليس "الانضباط الأكاديمي المستقل"، بينما يرى بعض "الباحثين في تصميم الخدمة" أنه فرع جديد لنظام التصميم " .
4.	2011	Kimble	تصميم الخدمة بأنه هيكلية وتحديد نقاط الاتصال التي يدركها العملاء بهدف التعبير عن غرض الخدمة ووظيفتها ومظهرها وجعلها سهلة وجذابة بالنسبة للمجموعة المستهدفة من الزبائن.
5.	2013	عبد الجواد، محمد	تصميم الخدمة هو نشاط التخطيط والتنظيم، الاتصالات والمكونات المادية للخدمة من أجل تحسين جودتها والتفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء، والغرض من منهجيات تصميم الخدمة هو التصميم وفقا للاحتياجات العملاء أو المشاركين، بحيث تكون الخدمة سهلة الاستخدام وتنافسية ومتصلة بالعملاء، حيث أن تصميم الخدمة هو نهج متعدد التخصصات، مختلف الأشخاص يدرسون ويتعلموا تصميم الخدمة بطرق مختلفة، وكل منهم بدوافعه وخلفياته الفردية.
6.	2015	الحميداوي بهية ،	يقصد بمصطلح تصميم الخدمة " كل شيء يجعل تسلم مرغوبة وفعالة وكفاءة وصالحة للاستعمال ومفيدة للمستعمل " ويتضح من هذا التعريف ان تصميم الخدمة يعنى باي شيء يجعل تسلم المنتج أكثر رغبة وأكثر فعالية، او يجعله صالحا للاستعمال.
7.	2016	Designlab	تصميم الخدمة هو نشاط تخطيط وتنظيم العاملين والبنية التحتية والاتصالات والمكونات المادية للخدمة من أجل تحسين جودتها والتفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء، الغرض من منهجيات تصميم

ت	السنة	الباحث	التعريف
			الخدمة هو التصميم وفقاً لاحتياجات العملاء أو المشاركين، بحيث تكون الخدمة سهلة الاستخدام وتنافسية وذات صلة بالعملاء.
8.	2018	حسن، عبيد	تصميم الخدمة بأنه استخدام العمليات المبتكرة والمهارات لتطوير الخدمات، من خلال تحسين الخدمات الحالية وابتكار خدمات جديدة والوصول الى التصاميم المرغوبة بالاعتماد على خبرة ومهارة المصممين والادوات، وان تصميم الخدمة ليس مشروعاً قصيراً أنتهى بإطلاق الخدمة للسوق، بل هي عملية مستمرة تساعد على اكتشاف الفرص وتقديم الأفكار والحلول للمشكلات وجعلها قابلة للتنفيذ وفقاً لما تتطلبه الاستراتيجية الكلية للشركة.
9.	2020	Robbert-Jan van oeverenm	تصميم الخدمة هو التطبيق العملي والإبداعي لأدوات وأساليب التصميم بهدف تطوير الخدمات أو تحسينها. إنه نشاط تنسيق الأشخاص والبنية التحتية والاتصالات والمكونات المادية للخدمة من أجل خلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين، وبناء تجربة مميزة للعلامة التجارية وتعظيم إمكانات الأعمال.
10	2020	Robbert-Jan van oeverenm	يعرف تصميم الخدمة على انه تطبيق لتصميم او تطوير أو تحسين الخدمات. يتمتع مصممو الخدمة برؤية موجهة نحو الخدمة للعالم، حيث تعتبر جميع التفاعلات بين العلامة التجارية والمستخدم خدمات.

من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر العلمية

ثالثاً: أهمية تصميم الخدمة

يمكن تحديد أهمية تصميم الخدمة على النحو الآتي:

1- ان تصميم الخدمة هو قرار استراتيجي، فيساعد في تقديم خدمة مميزة للزبائن، وفي قدرة المنظمة على التنافس. وأصبح تصميم الخدمة موضوعاً مهماً للغاية في تسويق الخدمات وإدارتها، ويظهر تصميم الخدمة حالياً كواحد من الموضوعات الرئيسية للأعمال. بسبب النمو السريع والمنافسة الشديدة

في مجال الخدمات التجارية، اذ اكتسب تصميم الخدمة العالمية وزنا أكبر في مجال البحث. بينما تم تقديم مصطلح تصميم الخدمة عن طريق الخدمات عندما بدأ المصممون في إظهار الاهتمام به. (Definitions-for-Service-Design,1).

2- يهدف الى الممارسة لخلق خدمات مفيدة، صالحة للاستخدام، فعالة ومميزة ومرغوب بها من قبل العميل، يتم تطويرها من خلال عملية تصميم تكرارية وتعاونية محورها المستخدم، تركز على خبرة المستخدم النهائية وتأخذ في الاعتبار العديد من نقط التواصل الملموسة والغير ملموسة، ويهدف إلى خلق قيمة لكل من المنظمات التجارية والعملاء (عبد الجواد، محمد، 2013: 7).

3- يهتم تصميم الخدمة بالصورة الكاملة للخدمة فعلى الرغم من أن الخدمة تكون غير ملموسة إلا أنها تحدث في بيئة مادية باستخدام منتجات مادية وتقوم في معظم الحالات بتوليد مخرجات مادية بشكل ما، وبهذا يكون هناك ارتباط وثيق بين المنتج والخدمة فيكون المنتج هو الحاوي للخدمة والمقدم لها، وبذلك أصبحت الخدمة أحد العناصر المكونة للمنتج والتي تتضافر مع عناصر تكوينه الأخرى المادية والغير مادية لتعطي المنتج شكله النهائي، ودخول الخدمة كأحد العناصر المكونة للمنتج وشكله. (محمد، 2019: 1).

4- وتبدوا أهمية تصميم الخدمة في أنه يسهم في الزيادة الربحية لشركات تقديم الخدمة من خلال الفوز بمواصفات التصميم المتميزة، كما يؤدي الى تحقيق موقع تنافسي متميز من خلال التصاميم التي تنضوي على أفكار جديدة، ويؤدي الى خلق القيمة للزبائن من خلال التصميم الدقيق للخدمة وعملياتها. (حسن، عبيد، 2018: 63).

5- يهدف إلى تصميم خدمات مفيدة، قابلة للاستخدام ومرغوب بها من وجهة نظر المستخدم، وكفاءة وفعالية من وجهة نظر مقدمها، وهو نهج استراتيجي يساعد مقدميه على تطوير استراتيجية واضحة لتقديم عروض الخدمة الخاصة بهم، والخدمات هي نظم تنطوي على العديد من العوامل المؤثرة المختلفة، لذلك تصميم الخدمة يتبع نهج شامل من أجل الحصول على فهم للنظام ومختلف الجهات الفعالة داخل النظام (عبد الجواد، محمد، 2013: 7).

6- يسهم في ضمان جودة الخدمة وتحديد الانطباع الأول للزبائن، ويؤدي الى جذب زبائن جدد فضلا عن جعلهم عملاء دائمين، إذ ان رضا الزبون هو الهدف الأساس من تصميم الخدمة، والموجه لتفكير مصمميها، وإدخال التحسينات على التصميم في ضوء ذلك، وبما يضمن الموائمة بين مواصفات الخدمة وتوقعات الزبائن.. (Seddon & O'Donovan، 2013: 2).

رابعاً: مبادئ تصميم الخدمة

حددت أدبيات تصميم الخدمة خمسة مبادئ رئيسية يجب وضعها في الاعتبار عند إعادة التفكير في الخدمة وهي:

1. المبدأ الأول محور المستخدم:

من أهم دوافع تصميم الخدمة هم المستخدمين، فالمستخدم هو ملخص لنوع محدد من العملاء والذين يمثلون الشريحة الأوسع للمنظمة. المستخدمين التابعين لنفس القطاع يعدون نموذجاً أصلياً عند اعتماد المنظمة على تصميم خدمة معينة لأنها تصمم على أساس دوافعهم ورغباتهم وتفضيلاتهم، فهم يمثلون كلا من العاملين للمنظمة والعملاء. كما ان تصميم الخدمة لا يأخذ في الاعتبار تجربة المستخدم / العميل فقط وانما يهتم بجميع الاشخاص ذوي الصلة والمشاركين بالعملية. (Katzan,2011:50).

2. المبدأ الثاني التصميم المشترك أو المشاركة الإبداعية:

المشاركة الإبداعية هي مزيج من التعاون والتكرار، فالتعاون يشير الى عملية الانشاء من قبل جميع المساهمين من شرائح مختلفة. اما التكرار يشير الى ان العملية التكرارية مستمرة وتتطور باستمرار لمواكبة التغييرات في العمل، فتصميم الخدمة يشمل العاملين ذوي الافكار المختلفة والذين هم جزء من الخدمة (1: 2019, FATIMA).

3. المبدأ الثالث التسلسل:

يجب تصور الخدمات بالتسلسل، أو اللحظات الرئيسية في تجربة العميل. تقسيم الخدمات المعقدة لرحلة العملاء إلى عمليات مستقلة. عادة ما يتم تقسيم الخدمة هذه منطقياً وبصرياً وإيقاعياً. يساعد التسلسل في تحديد الجدول الزمني للمشروع، حيث أنه مهم للعميل ويساعد في تحديد النتيجة، على سبيل المثال، فإذا كان لديك موقع ويب للتجارة الإلكترونية يبيع منتجات في منطقة معينة فقط، فمن المهم تسليط الضوء على أن عمليات التسليم لن يتم شحنها دولياً في البداية. وهذا يوفر وقت العميل، ولن يتصفح موقع الويب الخاص، وكذلك، لن يكون هناك حاجة أيضاً إلى تحليل تجربة العميل الذي لن يشتري منتجك. إن فكرة تصميم الخدمة هي ربط ما هو ملموس وغير مادي بحيث يصبح غير المرئي حقيقياً، ويضمن لإثبات أنك تقدم لعملائك تجربة جودة. وهذا بدوره يساعدنا على بناء صورة العلامة التجارية كمفهي "عضوي". (1: 2019, FATIMA).

4. المبدأ الرابع الإثبات:

يجب أن يكون العملاء على دراية بعناصر الخدمة. يخلق الإثبات الولاء ويساعد العملاء على فهم تجربة الخدمة بالكامل. (Designlab,2016:1).

5. المبدأ الخامس شمولي:

يأخذ التصميم الشمولي في الاعتبار التجربة الكاملة للخدمة فيعتمد تصميم الخدمة على مبدأ الجمع بين الخدمات الملموسة وغير الملموسة. هنا يعتبر السياق مهمًا، فضلا عن مراعاة التجربة الكاملة للخدمة. ما يعنيه هذا هو أن كل عميل يختلف عن الآخر، وعلى هذا النحو، سيأخذ مسارا مختلفا لإكمال رحلته كمصمم خدمة، ولا بد من التفكير في كل جانب، وكل منظور للتأكد من عدم وجود فجوة في حلقة هذا المسار الذي يأخذ العميل الهدف النهائي (وسام:2019).

خامسا: مجالات تصميم الخدمة

تقسم مجالات تصميم الخدمة وفقا لدورها في العملية الانتاجية الى كونها اما رئيسية أو مساندة أو فرعية وكما يأتي: -

1- المجالات الرئيسية لتصميم الخدمات

حددت منظمة المعايير الدولية (ISO) المعايير الخاصة بالتصميم الموجه للإنسان بالأنظمة التفاعلية" المبادئ والأنشطة التي تكمن في التصميم المرتكز على المستخدم كما يلي: (دنيا، 2008: 12) (Travis)

أ- يستند التصميم على فهم واضح للمستخدم والمهام، والبيئات.

ب- مشاركة المستخدم في جميع مراحل التصميم والتطوير.

ت- يصفق التصميم ويحسن من خلال التقييم المرتكز على المستخدم.

ث- هذه العملية تكرارية.

ج- يتناول التصميم تجربة المستخدم الكاملة

ح- فريق التصميم لديه مهارات ووجهات نظر متعددة التخصصات.

والتصميم الناجح هو الذي يضع في الاعتبار كافة المستخدمين الحاليين والمتوقعين من التصميم، فإن هناك ثلاث أنواع من المستخدمين يجب ملاحظاتهم في التصميم؛ الأول هو المستخدم الأساسي الذي سوف يستخدم التصميم بشكل مستمر ومنتظم، والثاني وهو من يستخدم التصميم أحيانا أو من خلال وسيط، والثالث هو الذي سيتأثر بالمستخدم الأساسي للتصميم.

2- المجالات المساندة لتصميم الخدمات وتشمل الاتي (Hunnebeck,2011:1)

أ - خدمات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم مواجهة العملاء.

هذه هي عادة غير مرئية للعميل، ولكن ضرورية لتقديم الخدمات التي تواجه العملاء

ب - حلول الخدمة للخدمات الجديدة أو المتغيرة.

ج - نظم وأدوات إدارة المعلومات.

د- هندسة وإدارة التكنولوجيا.

سادساً: خصائص الخدمة

تتميز الخدمة بعدد من الخصائص يمكن اجمالها بما يأتي:

1- غير ملموس

الخدمة لا يمكن رؤيتها، الشعور بها، تذوقها أو لمسها بنفس الطريقة التي يمكن بها لمس السلع، وبالتعامل مع الأداء الغير ملموس والتفاعلات التي من الصعب إيصالها وتوقعها، يقوم المصممين بتطبيق أحد كفاءاتهم الرئيسية، أي القدرة على جعل الأشياء والأفكار واضحة وملموسة باستخدام أنواع مختلفة من التصور والنمذجة لجعل الأفكار ملموسة وترك الناس يستكشفون الخبرات المستقبلية الممكنة، ومن المنظور الوظيفي يشير إلى مفهوم "dematerialization" - أي الاستغناء عن الخامة - وهو ما يعني تقليل الحل في كل من الوسيلة المادية والمعرفية، والحلول المبنية على الوصول بدلاً من الملكية لتخفيف العبء على البشرية، المجتمع والبيئة لامتلاك وإدارة المنتجات. (Al-Lami, G. Q. , 2017)

2- التلازم

المقصود بالتلازم هو عدم انفصال الخدمة، أي أن الخدمات يتم إنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت ولا يمكن فصلها عن مقدمها، وعدم الاستغناء عن العنصر المادي، ويتطلب تصميم الخدمة وجود (عملاء لانتاج الخدمات)، حيث يهتم تصميم الخدمة منذ نشأته بدور ووجود المستخدمين في عملية تقديم الخدمة كتركيز أساسي، ويتصور عموماً المستخدمين كمورد وليس عبئاً أو مشكلة، لإيجاد حلول مرغوب بها وصالحة للاستخدام. (Zeithaml, V. A: 1985).

3- عدم التجانس

في تصميم الخدمة لا يتم النظر إلى مواجهات الخدمة كعمليات مجردة، بل أفعال واقعة، بمعنى أن أداء الخدمة يتأثر من خلال ظروف وضع الخدمة، ولكن أيضا يتشكل من السياقات الثقافية والتنظيمية على نطاق أوسع، وعدم التجانس للخدمة يعتمد على التفاعل بين عوامل مختلفة لا يمكن التنبؤ بها مقدما، حيث أنه من الواضح خلال كل لقاءات الخدمة أن الناس يفسرون حالة الخدمة على أساس تجربتهم، دوافعهم والخصائص الشخصية، في حين تتشكل أفعالهم من خلال الوسيلة التي تدعم بها واجهة الخدمة أو تمنع بها مهام معينة، وفي الوقت نفسه يتأثر بها الناس أثناء أداء الخدمة (Segelström & Holmlid :2011).

4- التلف

لا يمكن تخزين معظم الخدمات وبالتالي تعتمد على القدرة على التوازن ومزامنة الطلب مع القدرة على العرض، وقد اعترف المصممون بالتوازن بين الطلب والقدرة على العرض، بدءا من وجهات نظر مختلفة، وليس بالضرورة التركيز بشكل مباشر على الكفاءة والقضايا الإنتاجية، بدلا من ذلك انعكاسات تتعلق بالحاجة إلى تكرار، زيادة أو نقل الخدمات وأفكار الخدمة، والحفاظ على الصفات التي تميز النموذج الأصلي، أو لتوليد الحلول الجديدة التي توفر استجابة لطلب الخدمة.

(Segelström & Holmlid :2011)

سابعا: استراتيجية تصميم الخدمة

تتضمن استراتيجية تصميم الخدمة محورين وهما:

أ- درجة التباين والاختلاف في متطلبات الخدمة.

ب- درجة الاتصال بالعميل وإقحامه في نظام تقديم الخدمة.

وتؤثر مثل هذه الحالات على درجة التنميط أو الاختلاف في الخدمة، وتزداد درجة النمطية في حالة انخفاض درجة الاتصال مع العميل وكلما انخفض التباين في متطلبات الخدمة كان العكس صحيح، كلما كان التباين مرتفع في متطلبات الخدمة، وكلما زادت درجة الاتصال بالعميل كلما كانت الخدمة غير نمطية وذات مواصفات خاصة (طلب الزبون) (عبد العالي، 2007: 7).

تاسعا: أبعاد تصميم الخدمة

لتصميم الخدمة ابعاد متعددة وفقا لرأي الباحثون والكتاب، وهذا التعدد سببه هو اختلاف الأهداف التي تسعى الباحثين الى تحقيقها وبيئة تطبيق الدراسات والأبحاث التي قاموا بها، وقد اعتمدت الدراسة الحالية مقياس (حسن، عبيد، 2018: 14) لتحديد ابعاد تصميم الخدمة والتي تتكون من:

1- رضا الزبون

تسعى المنظمات الى تلبية احتياجات العميل للتأكد من ولائه لأنه يعتبر المحرك الرئيسي للمنظمة، فالمنظمة التي تسعى الى الوصول الى مستوى من النمو والحصة السوقية تقوم بدراسة وفهم رغباته وبالنتيجة تحصل على رضا عملائها والمحافظة عليهم.

رضا الزبون هو مقدار إدراك العميل لمدى فاعلية المنظمة في توفير منتجات (سلع وخدمات) التي تلبى رغباته واحتياجاته. (reed& hall).

ان التفاعل بين العميل ومقدم الخبرة يؤدي الى انشاء الخدمة. حيث ان الهدف الكامن من الخدمة هو تلبية احتياجات العملاء ومعالجة نقاط الضعف بالخدمات من اجل الحصول على نتيجة ترضي الزبائن، فالعميل يبدا بالبحث عن حلول لمشاكله ولن يبحث عن الخدمة فقط. وعندما تحقق المنظمة ما يبحث عنه العميل هنا يتحقق الرضا.

مفهوم رضا العميل ممكن ان يعرف بأنه إحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء الخدمة وتوقعات العميل حيث ان المستويات العالمية من جودة الخدمة ينتج عنها ارتباط عاطفي بين المنظمة والعميل. (غناي، 2013: 54- 57).

الهدف من الخدمة هي تلبية احتياجات العميل لاكتساب رضاه فيجب على مصممي الخدمات فهم عادات وثقافات ودوافع العملاء والتعاطف مع جميع متطلباته. (Stickdorn & Schneider, 2011).

أن الرضا يحقق العديد من المزايا للمنظمة والعملاء فهي تحقق الاستقرار النفسي للطرفين، كذلك مستوى الرضا العالي من قبل العملاء يدفعهم الى تكرار الشراء وبالتالي تكرار المعاملات بين العملاء والمنظمة التي تؤدي الى علاقة ارتباط دائم بينهما وهذا يدفع العملاء ليكونوا أوفياء للمنظمة، بالإضافة الى ما سبق فان رضا العملاء يحقق ميزة تنافسية عالية للمنظمة، لان الرضا يسمح باستقرار خطط العمل وهذا يؤدي الى تقليل تكاليف المنظمة. (كشيده، 2004: 56).

2- تقديم الخدمة

تعد تقديم الخدمة بأنه عنصر رئيسي ومهم في تصميم الخدمة والذي تعتمد عليه المنظمات في بناء سياستها الإنتاجية والتسويقية والتي ينتج عنها جوانب إدارية وفنية ومالية لأنها بالمقابل تضمن للعملاء الأمان والسلامة والراحة وسهولة الاستخدام والمراجعة والاطمئنان للخدمة المقدمة.

ان أدراك وانطباع الزبون لجودة الخدمة يكون عن طريق الخدمة المقدمة حيث ان استجابة المنظمة لتقديم الخدمة تقضي على القلق والتوتر الذي يستولي على العميل بسبب الانتظار وعدم حصوله على الخدمة في الوقت المحدد لها. لان العميل يتأثر جدا بطريقة تقديم الخدمة. (الجاسمي، 2007: 54).

لذا يتوجب على مقدم الخدمة التعامل مع متطلبات العملاء المتنوعة والعمل على حل مشاكلهم بسرعة ومرونة فائقة، لكي يثبت احترام وتقدير المنظمة لهم. (محمد علي، 2011: 34).

من العوامل المهمة في تقديم الخدمة هي توفير شبكة الانترنت من اجل تعريف العاملين بالخدمات المقدمة. فالخدمات المقدمة عبر الأنترنت أو الهاتف تستغرق وقت أقصر وكلفة اقل بكثير من الذهاب إلى المنظمة لتطبيق الخدمة. (الشمري، والعبد اللات، 2008)..

عملية تقديم الخدمة قد ترتبط بالمنتجات المادية وفي بعض الأحيان تكون غير ملموسة وادائها مؤقت وغالبا لا تؤدي الى الملكية بسبب عوامل انتاجها. أحيانا يكون تقديم هذه الخدمات للعملاء مجانا. (lovelock & wirtz, 2004). فغالبا ما يرافق تقديم الخدمة بعض المعدات والأجهزة (21, 2005, al ajarma). ان عملية تقديم الخدمة لها دور أساس في نجاح تسويق الخدمة وكسب رضا الزبون حيث ان كفاءة تقديم الخدمة تؤثر بصورة إيجابية او سلبية على الزبون. (Akroush, 2011).

3 - الجودة

هي مجموعة من السمات والميزات التي تتمتع بها الخدمة المقدمة بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح أو مضمون. وهي المزايا التي تتوفر بالخدمة بحسب المواصفات التي يحتاجها الزبون حيث لا يوجد مفهوم واحد للجودة لأنها تتبع الوظيفة التي يرغب بها الزبون والتي غالبا ما تكون مطابقة للمواصفات العالمية. (السامرائي، 2007: 31). فللجودة تأثير على القدرة التنافسية بين المنظمات والتي تؤثر على ولاء العملاء وسمعة المنظمة والربحية

والتكلفة الجارية في خدماتها، فالمنظمة التي تتميز بجودة تصميم الخدمات تكون من بين أفضل المنظمات منافسة في السوق (Chase, 2001:167). لان ضعف او عدم انتظام الجودة له تأثير سلبي على مشاريع ومصداقية المنظمة (Porter, 1980 :233).

أ- أهداف الجودة

للجودة اهداف عديدة وواضحة على الخدمات فمن بين أهدافها هي:

زيادة الفعالية التنظيمية لان من مقومات الجودة الرئيسية هو العمل الجماعي ويحقق القدرة التنافسية والربحية في التشجيع المنظمة ومن أهدافها الأساسية أيضا تحقيق رضا العملاء عن طريق تصميم خدمات لتلائم حاجاتهم ورغباتهم بمختلف المتطلبات. (حمود، 2000:83).

ب- أنواع الجودة

لجودة الخدمات انواع متعددة والتي عن طريقها يتم تلبية حاجات ورغبات العملاء المختلفة فمقدرة المنظمة للتعرف على تلك الحاجات يساعدها في تحقيق الربحية ورضا الزبائن. من بين هذه الأنواع: (النجار، 2004: 447).

1. الجودة المدركة: وتعني موقف العميل تجاه الخدمة المقدمة.
2. المعولية: هي ضمان عمل الخدمة بدون تعرضها للعطل.
3. السمات: هي الصفات المضافة من قبل المنظمة لجذب العملاء للخدمة.
4. القابلية للخدمة: هي ضمان توافر قطع غيار المعدات والأدوات وخدمات ما بعد البيع من اجل تعديل الخدمة.
5. المطابقة: تعني مدى مطابقة الخدمة لحاجات ورغبات العملاء المحددة لها سابقا.
6. الأداء: هي الصفات الرئيسية التي تمتاز بها الخدمات.
7. الجمالية: تعني الشكل الخارجي للخدمة.
8. المتانة: هي صلاحية الخدمة المستخدمة قبل أن تتوقف.

4- التكلفة:

هي الارضية الأساسية في تحديد سعر الخدمة الذي يجب أن يغطي سعر التكاليف وتحقيق الأرباح. كما ان الكلفة قد تتأثر بدورة حياة عملية الخدمة ابتداء من اختراقها السوق الى زيادة المنافسة وحساسية العملاء للأسعار. إذ إن المنظمات تسعى الى خفض تكاليف عمليات تصميم الخدمة باستمرار وزيادة حجم الخدمات المقدمة عن طريق التحكم بنسب أستثمار الطاقة عن طريق تقليل

الهدر والضياع في تصميم الخدمات خصوصا في الحالات التي تمثل تعقيد أو كلف إضافية (Johnston & Clark, 2001).

وتواجه المنتجات الجديدة صعوبة عند طرحها للأسواق للمرة الأولى بسبب الظروف الخارجية التي تؤثر على السوق والمنافسة والطلب والقدرة الشرائية للعملاء كما إن الكلفة تعد بعدا مهما لكل من المنظمات والعملاء لان الكلفة بالنسبة للمنظمة تمثل الكلفة المقابلة النقدية التي يدفع لها من اجل الحصول على الخدمة وهي من اهم عناصر السوق، وأكثرها مرونة للتغيرات الحاصلة باعتبارها العنصر الذي يحقق ربحا للمنظمة خلافا عن العناصر الأخرى التي تعد كلفا تتحملها المنظمة. (Kotler & Keller, 2016:483). فان توفير البيئة المالية الجيدة في تصميم الخدمة يؤدي الى تقديم خدمة ذات جودة عالية. (Ikechukwu, 2012: 139-146).

5- الإثبات:

عند تصميم الخدمة يجب أن يكون هناك مجموعة من العمليات توضح اذ كانت الخدمات الملموسة وغير الملموسة ذات قيمة واضحة. وهذا يعني ان يكون العملاء على دراية بعناصر الخدمة الغير ملموسة والملموسة والتي تحدث في الكواليس دون أن يلاحظها العملاء والتي لها دور فعال بتقديم الخدمات.

ويجب أن تحتوي الخدمة الجيدة على بصمة خاصة تميزها عن خدمات المنظمات الأخرى، فيجب ان تحرص المنظمة على تحقيق المطابقة بين ما يعلن الى العملاء وبين الواقع في تفاصيل الخدمات المقدمة لهم. (Harry, 2011: 51).

6- الشمولية:

الخدمة من أي نوع تكمن في الثقافة التي يتشارك بها مصمم الخدمة مع العميل لأنشاء خدمة للعميل من خلال ثقافته، لذلك يجب على مصمم الخدمة أن يكون ماهرا ثقافيا. والشمولية تعني تصميم الخدمات على أساس المتطلبات الكاملة للعملاء وليس جزء منها تعتمد الشمولية على نهج كامل يتمحور حول فهم سلوك العميل لتحسين أو تصميم خدمة. فمصممي الخدمات يكون تركيزهم على العناصر التي تشكل أو تحسن الخدمة بشكل شامل. تتحقق الشمولية عن طريق تعاون مصممي الخدمات مع العملاء، مع الاخذ بنظر الاعتبار البيئة الداخلية للخدمة والتي تكون بعيدة عن معرفة الزبائن، واهتمام المنظمة بكل

الجوانب ذات العلاقة عند تصميم الخدمة لتأكد من عدم وجود قصور باي جانب بالإضافة الى استعانة المنظمة بمختلف المستويات الإدارية والفنية. (وسام، 2019: 25).

7- التعاقب:

لا يمكن تصميم الخدمات الا بوجود تسلسل لعمليات تصميم الخدمة وهذه العمليات تشمل المشاركين في التصميم والجدول الزمني الذي على أساسه يتم تصميم الخدمة. فعندما تصمم المنظمة خدمتها فأنها تضع تعاقب منطقي لكل عمليات تقديمها بالإضافة الى وضع جدول زمني لتصميمها، ويتم تقسيم الخدمات التي تقدمها بشكل مناسب لضمان تعاقبها المنطقي (Stickdorn & Schneider:2010).

المبحث الثالث

العلاقة بين متغيرات الدراسة

(الإبداع التكنولوجي، تصميم الخدمة)

يسعى هذا المبحث إلى الربط المنطقي بين متغيرات الدراسة (الإبداع التكنولوجي، تصميم الخدمة)، إذ يسهم هذا الربط في توضيح العلاقة بين المتغيرين من خلال التوضيح الآتي:

العلاقة بين المتغيرين

من خلال الأطلاع على الدراسات المماثلة لموضوع البحث الحالي والتي تحتوي على أحد متغيري الدراسة المتمثلة بالإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة. فإن هناك نقصاً في توفر الأبحاث التي درست العلاقة بين المتغيرين إلا أنه يمكن إستنتاج هذه العلاقة من خلال ما تطرقت إليه بعض الدراسات إذ أشار (gloppen: 2011,5) بأن الإبداع التكنولوجي يساهم بقوة في تصميم الخدمات وتحسينها على أساس احتياجات ووجهات نظر العملاء.

وقد أكدت دراسة اجراها (gloppen: 2010) أن تصميم الخدمة المثالية يكون من خلال استثمار القدرات التكنولوجية لمصممي الخدمات. كما يجادل (holmlid: 2007) بأن تصميم الخدمة يكمن في التركيز على إبداعات متعددة التخصصات. يعلق (kim& others,2015:1444) بأنه يجب على العاملين المبدعين في تصميم الخدمات التواصل والتفاعل فيما بينهم اثناء مراحل تصميم الخدمة لان التواصل الفعال يتم من خلاله تبادل الملاحظات ووجهات النظر وتطوير الأفكار التي يمكن دمجها في تصميم الخدمة ذات الجودة العالية، فإذا حدث سوء اتصال في مرحلة تصميم الخدمة فلن يحقق فريق العمل نتائج مرضية.

يذكر (جهيدة،2018: 56) بأن المنظمات الخدمية تلجأ إلى الإبداع التكنولوجي للاستمرار والتكيف مع الظروف البيئية المختلفة التي تتسم بالمنافسة الشديدة وتغير احتياجات العملاء، لذا فإن تصميم وتقديم خدمات إبداعية جديدة تقدم للمنظمة ميزة تنافسية تستطيع بها مواجهة المنافسين المحتملين.

مما سبق تبين لنا أن هناك علاقة وطيدة بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة، حيث أن كلا العاملين يكمل أحدهما الآخر، كما انه لا يمكن تصميم خدمة بدون مشاركة الإبداع التكنولوجي،

لأن الإبداع التكنولوجي يحافظ على بيئة تنافسية للمنظمة وهذه البيئة هي التي تساعد على تصميم الخدمات المفيدة.

الفصل الثالث

عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

المبحث الأول: إختبارات الصدق والثبات لأداة القياس

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

المبحث الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

المبحث الأول

أختبارات الصدق والثبات لأداة القياس

تمهيد

تعد الأختبارات البنائية الخطوة الأولى في تحليل بيانات أداة القياس من أجل ضمان الاعتماد على المقاييس والتأكد من معولية اجابات العينة، وبذلك يتضمن هذا المبحث مجموعة من اختبارات الصدق والثبات الضرورية كاختبار الصدق الظاهري وصدق المحتوى واختبار التوزيع الطبيعي، واختبار تناسق فقرات المقاييس والتأكد من مدى جودة المقاييس من خلال التحليل العملي التوكيدي، أضف إلى ذلك تحديد مدى ثبات المقاييس والإتساق الداخلي بين فقراتها، وعلى النحو الآتي:

أولاً: ترميز وتوصيف مقياس الدراسة

لتسهيل القيام بأجراء الجانب التحليلي للبيانات المستخرجة من الاستبانة وتسهيل مهمة قراءتها والتعامل مع المتغيرات وأبعادها الفرعية تم استخدام اسلوب ترميز وتوصيف المتغيرات وابعادها الفرعية وفقرات القياس، إذ يوضح الجدول (10) متغيرات الدراسة الرئيسية وأبعادها الفرعية ورموزها وعدد الفقرات في كل بُعد.

الجدول (10): ترميز وتوصيف مقاييس الدراسة

عدد الفقرات	رمز المؤشر الاحصائي	الابعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
5	SC ₁ -SC ₅	إبداع الخدمة	الإبداع التكنولوجي TecCre
5	PC ₁ -PC ₅	إبداع العملية	
5	RDE ₁ -RDE ₅	نفقات البحث والتطوير	
5	PA ₁ -PA ₅	براءات الاختراع	
3	CS ₁ -CS ₃	رضا الزبون	تصميم الخدمة Ser Des
3	SP ₁ -SP ₃	تقديم الخدمة	

عدد الفقرات	رمز المؤشر الإحصائي	الإبعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
3	QU ₁ -QU ₃	الجودة	
3	CO ₁ -CO ₃	الكلفة	
3	EV ₁ -EV ₃	الاثبات	
3	HO ₁ -HO ₃	الشمولية	
3	SE ₁ -SE ₃	التعاقب	

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد الى استمارة الاستبانة.

ثانياً: إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يشير العديد من الباحثين إلى أنه يفضل استخدام الاحصاءات المعلمية في اختبار الفرضيات الخاصة ببيانات تخضع للتوزيع الطبيعي والسبب يعود الى ان هذه الاحصاءات تتضمن خصائص مميزة لا نجدها في الاحصاءات اللامعلمية سيما في نطاق القوة الاحصائية وسهولة التنفيذ والتخمين (Pallant, 210 : 2007) اذ تتطلب الاختبارات المعلمية التي ترافقها مؤشرات احصائية معينة توفر عدة شروط ليتم استعمالها ويعد خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي هنا اهم هذه الشروط (Agresti et al., 278 : 2013) ولتحديد مستوى توزيع البيانات وخضوعها الى التوزيع الطبيعي سيتم اعتماد اختبار (Kolmogorov-Smirnov test) , وكما يأتي:

1. اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس الإبداع التكنولوجي

اتضح من نتائج الاختبار الظاهرة في الجدول (11) بان قيمة إحصائية اختبار (Kolmogorov-Smirnov) قد بلغت (0.053). ومستوى المعنوية للاختبار قد بلغ (*0.200) وهو اعلى من المستوى المعياري البالغ (0.05) وبالتالي فهو غير دال معنوياً، وهذا يعني بأن جميع بيانات متغير الإبداع التكنولوجي تخضع للتوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاحصاءات المعلمية في التحليل والاختبار. ويوضح الشكل (3) المنحنى البياني للتوزيع الطبيعي.

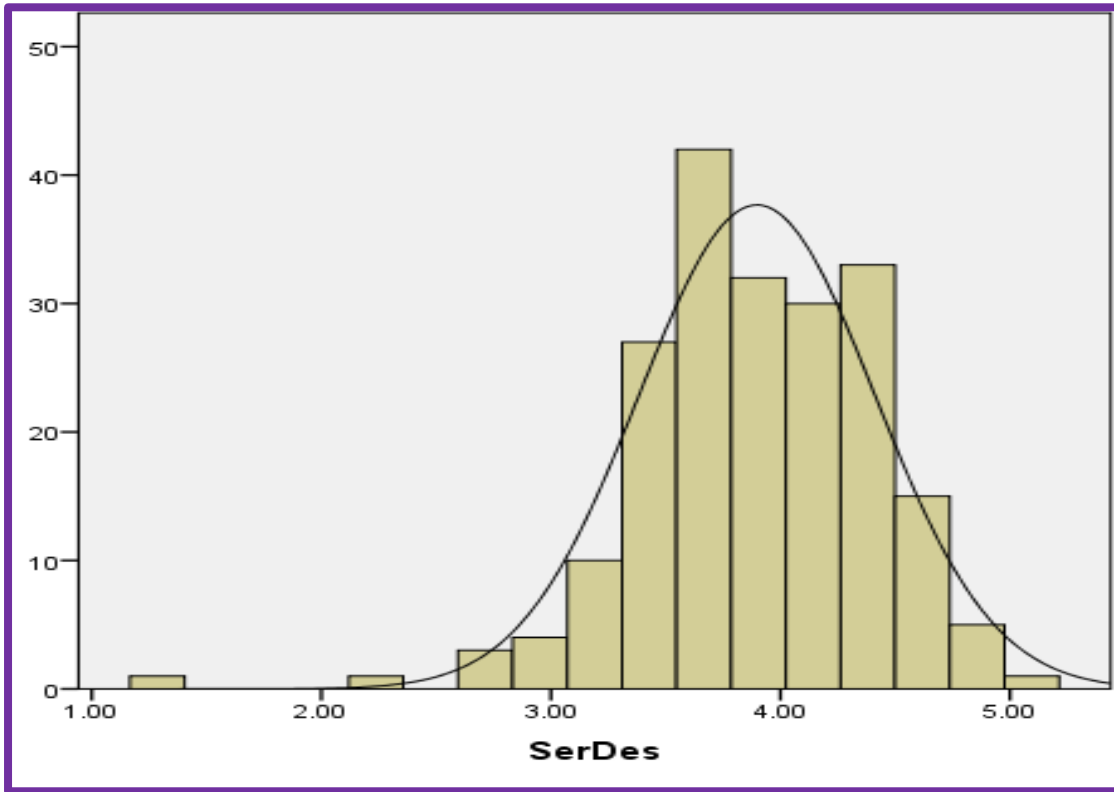
الجدول (11) اختبار كولموغوروف-سميرنوف لمتغير الإبداع التكنولوجي

Tests of Normality						
الإبداع التكنولوجي TecCre	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
	.053	204	.200*	.982	204	.012

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23).

2. اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس تصميم الخدمة

اتضح من نتائج الاختبار الظاهرة في الجدول (12) بان قيمة إحصائية اختبار (Kolmogorov-Smirnov) قد بلغت (0.055) ومستوى المعنوية للاختبار قد بلغ (0.200*) وهو اعلى من المستوى المعياري البالغ (0.05) وبالتالي فهو غير دال معنوياً، وهذا يعني بأن جميع بيانات متغير تصميم الخدمة تخضع للتوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاحصاءات المعلمية في التحليل والاختبار. ويوضح الشكل (2) المنحنى البياني للتوزيع الطبيعي.



الشكل (2): التوزيع الطبيعي لمقياس متغيرات الدراسة

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23).

الجدول (12) اختبار كولموغوروف-سميرنوف لمتغير تصميم الخدمة

Tests of Normality						
تصميم الخدمة SerDes	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
	.055	204	.200*	.961	204	.000

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23)

ثالثاً: اختبار الصدق الظاهري وصدق المحتوى

يتضمن قياس الصدق الخاص بالاستبانة في الدراسات السلوكية بمدى قابلية اداة القياس لاختبار البناء المراد قياسه بثقة ومصداقية عالية لتوفر الخصائص التي تمثل الظاهرة المراد دراستها (Hinkin, 887 : 2015) أي أن المقياس له مصداقية ظاهرية إذا كان محتواه يبدو ببساطة ذا صلة بالشخص الذي يجري الاختبار عليه ، ويقوم مجموعة من الخبراء المتخصصين بتقييم مظهر الاستبيان من حيث الجدوى ، وسهولة القراءة ، واتساق الأسلوب والتنسيق ، ووضوح

اللغة المستخدمة (Taherdoost , 2016 : 29) كما يتمتع المقياس بصدق المحتوى عندما ترتبط أبعاده وفقراته ضمن بنى نظرية منسجمة متكاملة المحتوى بمعنى ان تكون الفقرات ممثلة لكل المعاني التي يتضمنها البعد الذي تنتمي اليه ، وهذا يتضمن تحديد امكانية المقياس على توصيف البناء النظري المصمم لقياس حالة او حقيقة معينة ضمن اطار محدد يمثل المتغير وانموذج القياس (Csikszentmihalyi & Larson , 4K : 2014). وبذلك فقد جرى عرض استمارة الاستبانة

على عدد من السادة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال إدارة الأعمال (انظر الملحق رقم 1) بهدف الافادة من خبرتهم للتأكد من صحة فقرات الاستبانة ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة وقدرتها على قياس متغيراتها وبما يضمن وضوح فقراتها وشموليتها ودقتها من الناحية الميدانية ، واعتماداً على مجموعة الملاحظات التي تم تثبيتها من قبل السادة المحكمين جرى تعديل محتوى بعض الفقرات والصياغات على النحو الذي حصلت فيه الاستبانة على رأي الأغلبية من المحكمين في صحة فقراتها وشموليتها بما ينسجم مع الهدف الذي أعدت من أجله.

رابعاً: اختبار الصدق البنائي التوكيدي

يتضمن التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory factor analysis) نظرية أساسية تتعلق بعدد محدد من العوامل (الابعاد) وهيكل معين من فقرات القياس التي تنتمي كل منها الى بعد معين ، وغالباً ما يتم تضمين هذا التحليل في إطار عمل أكبر لنموذج المسار يسمى نمذجة المعادلة الهيكلية (Mair , 2018 : 39). ويقوم التحليل العاملي التوكيدي على استيعاب بنية المفهوم موضوع الدراسة او التحليل ، وان لكل عامل مؤشرات او متغيراته المقاسة المتفردة دون اي تقاطع او اشتراك بفقرات القياس بين اكثر من عامل كان (تيغزة، 2012 : 163) ولتقييم الانموذج الهيكلية يتم النظر في امرين الاول : مراجعة تقديرات المعلمة المعيارية لفقرات القياس التي يجب ان تكون اكثر من (0.40) واذا كانت اقل تحذف الفقرة ، الثاني : مؤشرات مطابقة الانموذج التي تعتمد للحكم على مستوى جودة الانموذج الهيكلية المختبر وتحديد مدى ملائمتها للبيانات التي سحبت من العينة (Hair et al., 2014 : 115) وهنا سيتم الاعتماد على بعض مؤشرات المطابقة التي يمكن تحديد مدى القبول لها من خلال الجدول (13) .

الجدول (13): مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي

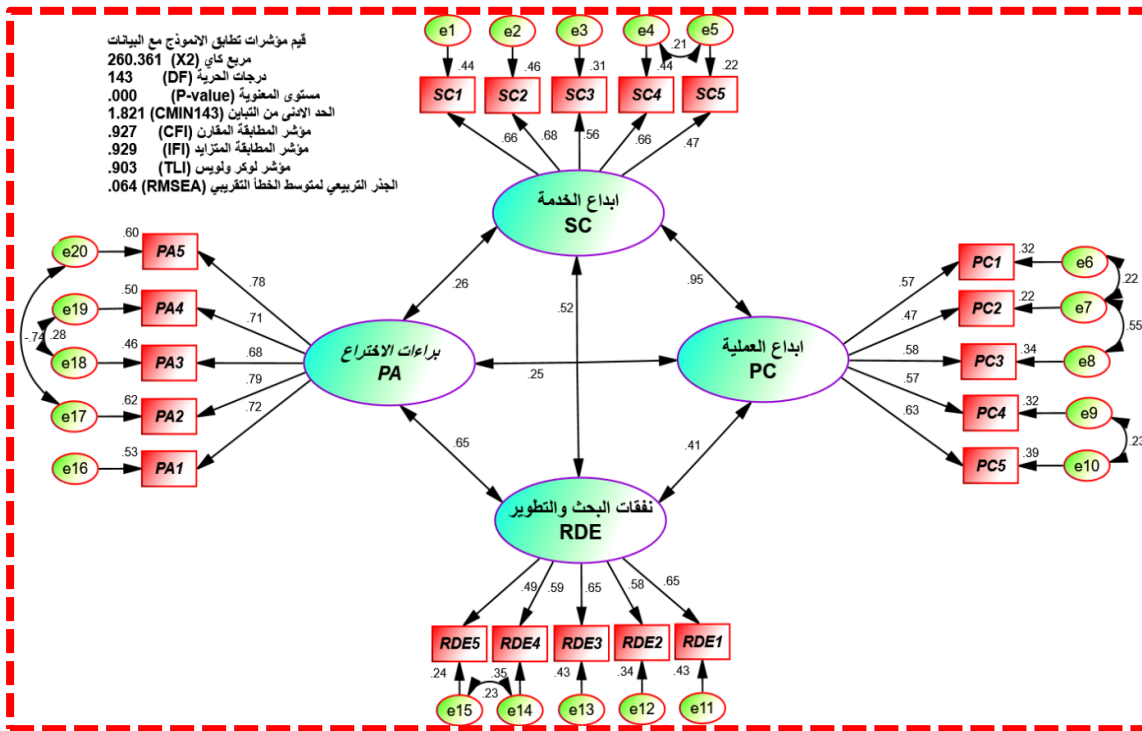
ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1	النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df	$CMIN/DF < 5$
2	مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index	$CFI > 0.90$
3	مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) The Incremental Fit Index	$IFI > 0.90$
4	مؤشر توكر ولويس (TLI) The Tucker-Lewis Index	$TLI > 0.90$
5	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) Root Mean Square Error of Approximation	$RMSEA < 0.08$

Source: Afthanorhan, W. A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Iss 5 , P. 199.

1. الصدق البنائي التوكيدي لمتغير الإبداع التكنولوجي

لقد تم قياس متغير الإبداع التكنولوجي من خلال أربعة أبعاد فرعية هي (إبداع الخدمة (5) فقرة، إبداع العملية (5) فقرة، نفقات البحث والتطوير (5) فقرة، براءات الاختراع (5) فقرة). اذ يتضح من الشكل (4) ان تقديرات المعلمة المعيارية قد تجاوزت نسبة (0.40) كما هي مبينة في الشكل (3) وان جميعها نسب معنوية وذلك لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (14) اتضح انها أكبر من (2.56) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلومات وصدقها.

أما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الأنموذج فقد أظهرت النتائج وبعد اجراء سبعة من مؤشرات التعديل (Modification Indices) بان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها، وبذلك فان الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد أن متغير الإبداع التكنولوجي يقاس باربعة ابعاد فرعية تقاس كل منها بخمس فقرات قياس.



الشكل (3): الصدق البنائي التوكيدي لمتغير الإبداع التكنولوجي
 المصدر: مخرجات برنامج Amos v.23.

الجدول (14): معاملات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير الإبداع التكنولوجي

Paths	Estimate	S.E.	C.R.	P
SC1 <--- إبداع الخدمة	1.000			
SC2 <--- إبداع الخدمة	1.029	.127	8.129	***
SC3 <--- إبداع الخدمة	1.050	.157	6.705	***
SC4 <--- إبداع الخدمة	1.182	.149	7.924	***
SC5 <--- إبداع الخدمة	.915	.161	5.687	***
PC1 <--- إبداع العملية	.677	.102	6.646	***
PC2 <--- إبداع العملية	.686	.120	5.736	***
PC3 <--- إبداع العملية	.842	.122	6.920	***
PC4 <--- إبداع العملية	.742	.096	7.748	***
PC5 <--- إبداع العملية	1.000			
RDE1 <--- نفقات البحث والتطوير	1.260	.185	6.811	***

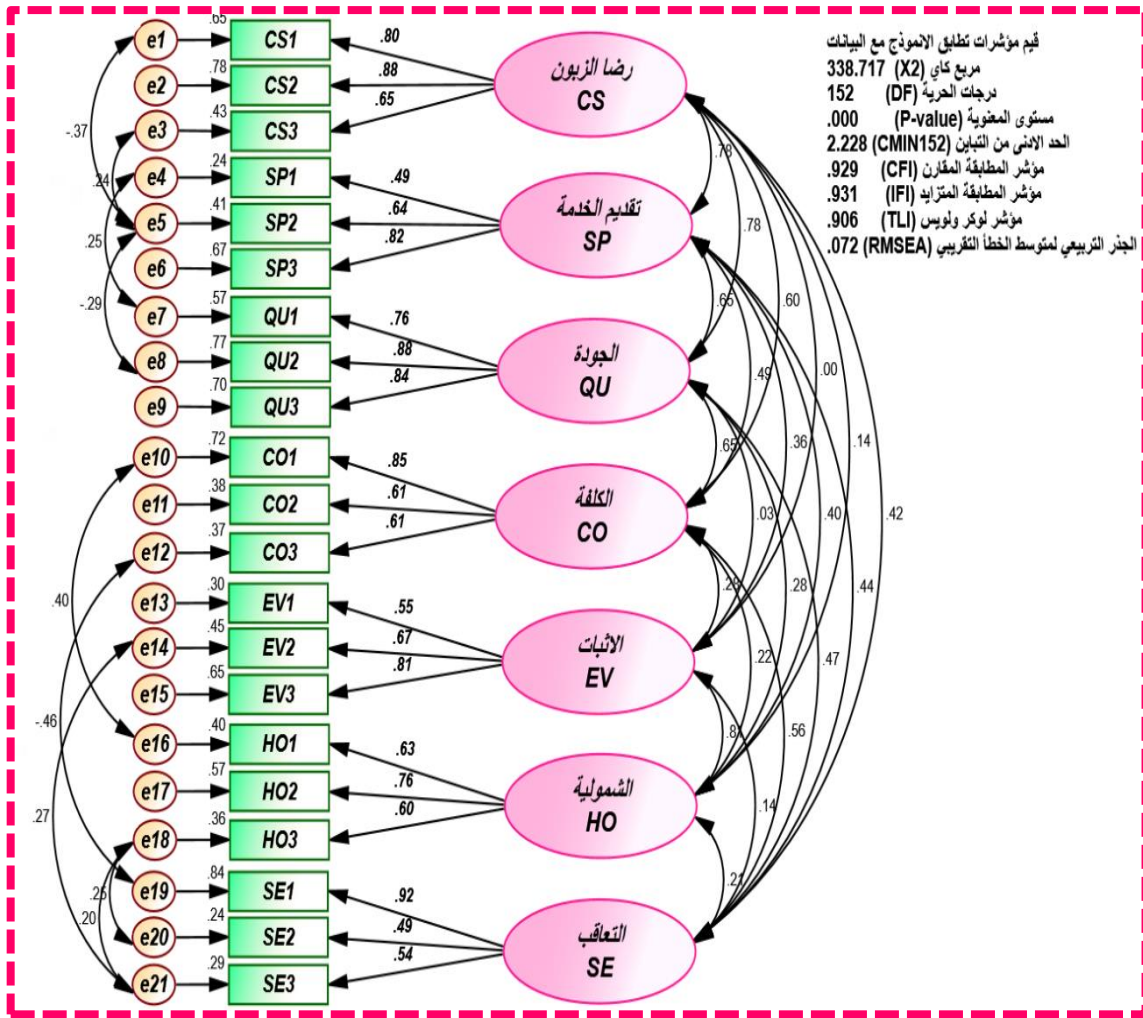
RDE2	<---	نفقات البحث والتطوير	1.030	.162	6.340	***
RDE3	<---	نفقات البحث والتطوير	1.409	.205	6.863	***
RDE4	<---	نفقات البحث والتطوير	1.000			
RDE5	<---	نفقات البحث والتطوير	.932	.144	6.466	***
PA1	<---	براءات الاختراع	1.000			
PA2	<---	براءات الاختراع	1.224	.126	9.728	***
PA3	<---	براءات الاختراع	.898	.092	9.721	***
PA4	<---	براءات الاختراع	.944	.092	10.229	***
PA5	<---	براءات الاختراع	1.067	.109	9.766	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

2. الصدق البنائي التوكيدي لمتغير تصميم الخدمة

لقد تم قياس متغير تصميم الخدمة من خلال سبعة ابعاد فرعية هي (رضا الزبون (3) فقرة، تقديم الخدمة (3) فقرة، الجودة (3) فقرة، الكلفة (3) فقرة، الاثبات (3) فقرة، الشمولية (3) فقرة، والتعاقب (3) فقرة). اذ يتضح من الشكل (4) ان تقديرات المعلمة المعيارية قد تجاوزت نسبة (0.40) وان جميعها نسب معنوية وذلك لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (15) اتضح انها أكبر من (2.56) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير الى جدوى هذه المعلومات وصدقها.

أما بالنسبة الى مؤشرات مطابقة الأنموذج فقد أظهرت النتائج وبعد اجراء تسعة من مؤشرات التعديل (Modification Indices) بان جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها، وبذلك فان الانموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد أن متغير تصميم الخدمة يقاس بسبعة ابعاد فرعية تقاس كل منها بثلاث فقرات قياس.



الشكل (4): الصدف البنائي التوكيدي لمتغير تصميم الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.23.

الجدول (15): معلمات الصدف البنائي التوكيدي لمقياس متغير تصميم الخدمة

Paths		Estimate	S.E.	C.R.	P	
CS1	<---	رضا الزبون	1.693	.173	9.810	***
CS2	<---	رضا الزبون	1.860	.182	10.233	***
CS3	<---	رضا الزبون	1.000			
SP1	<---	تقديم الخدمة	.581	.086	6.773	***
SP2	<---	تقديم الخدمة	.720	.083	8.644	***
SP3	<---	تقديم الخدمة	1.000			
QU1	<---	الجودة	.925	.075	12.348	***
QU2	<---	الجودة	1.009	.067	15.116	***

QU3	<---	الجودة	1.000			
CO1	<---	الكلفة	1.594	.196	8.129	***
CO2	<---	الكلفة	.981	.140	7.008	***
CO3	<---	الكلفة	1.000			
EV1	<---	الاثبات	.658	.089	7.357	***
EV2	<---	الاثبات	.850	.094	9.076	***
EV3	<---	الاثبات	1.000			
HO1	<---	الشمولية	.953	.136	7.014	***
HO2	<---	الشمولية	1.263	.161	7.837	***
HO3	<---	الشمولية	1.000			
SE1	<---	التعاقب	1.681	.257	6.551	***
SE2	<---	التعاقب	.792	.135	5.847	***
SE3	<---	التعاقب	1.000			

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

خامساً: الثبات البنائي والصدق الهيكلي لأداة القياس

يعد اختبار الثبات من أهم الركائز الأساسية التي تستند إليها أدوات القياس وتوليها الأهمية القصوى كي تأتي نتائج البحث على مستوى عالي من الثقة والتقدير ، إذ عُرّف الثبات في البحث العلمي بأنه الخاصية التي تُعبّر عن تقارب القيم والقراءات الخاصة بمعيار القياس في كل مرة يُطبّق فيها ، أو مقدار عدم تغير معيار القياس عند تكرار استعماله في أوقات مختلفة وعينات مختلفة (القحطاني , 2020 : 191) ويعد معامل كرونباخ الفا من افضل مقاييس ثبات المقاييس السلوكية ، إذ اشارت (Sharma , 2016 : 273) الى كيفية تفسير قيم كرونباخ الفا لتقييم حالة الثبات المتحققة في بيئة تطبيق معينة وكما مبين في الجدول (16) .

الجدول (16): مستويات الثبات حسب قيمة كرونباخ الفا

مستوى الثبات	قيمة كرونباخ الفا	ت
ممتاز	$\alpha \geq 0.9$.1
جيد	$\alpha \geq 0.8 < 0.9$.2
مقبول	$\alpha \geq 0.7 < 0.8$.3
مشكوك فيه	$\alpha \geq 0.6 < 0.7$.4
ضعيف	$\alpha \geq 0.5 < 0.6$.5
غير مقبول	$\alpha < 0.5$.6

Source: Sharma, B. (2016). *A focus on reliability in developmental research through Cronbach's Alpha among medical, dental and paramedical professionals*. Asian Pacific Journal of Health Sciences, 3(4), P. 273 .

ولأغراض الدراسة الحالية يتضح أن قيم معامل كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة الرئيسية وابعادها الفرعية قد تراوحت بين (0.711 - 0.896) وتعد هذه القيم مقبولة وجيدة في الدراسات الوصفية وفي ضوء مستويات كرونباخ الفا الظاهرة في الجدول (16) اعلاه، كما ان قيم معامل الصدق الهيكلي جميعها نسب عالية كونها تتبع في الحساب معاملات الثبات المستخرجة فقد تراوحت بين (0.843 – 0.947). وبذلك أصبحت أداة الدراسة صالحة للتطبيق النهائي كونها تتصف بالدقة والثبات العالي. ويبين الجدول (17) معاملات الثبات والصدق الهيكلي لأداة قياس الدراسة الحالية.

الجدول (17): معاملات الثبات والصدق الهيكلي على مستوى المتغيرات الرئيسية وابعادها الفرعية

معامل الصدق الهيكلي	معامل كرونباخ الفا	المتغيرات والابعاد	ت
0.861	0.742	إبداع الخدمة	.1
0.865	0.749	إبداع العملية	.2
0.871	0.758	نفقات البحث والتطوير	.3
0.918	0.842	براءات الاختراع	.4

0.941	0.886	الإبداع التكنولوجي	.5
0.875	0.766	رضا الزبون	.6
0.881	0.776	تقديم الخدمة	.7
0.859	0.738	الجودة	.8
0.867	0.752	الكلفة	.9
0.843	0.711	الإثبات	.10
0.887	0.787	أشمولية	.11
0.891	0.793	التعاقب	.12
0.947	0.896	تصميم الخدمة	.13

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.23.

سادساً: اختبار الإتساق الداخلي

أعتمدت الباحثة على استخدام معامل ارتباط (Pearson) لمعرفة الارتباطات المعنوية بين المتغيرات والابعاد وفقراتها ، اذ تشير الارتباطات المعنوية الى قوة المقياس المعتمد ، ويوضح الجدول (18) قيم معاملات الارتباط بين جميع فقرات وابعاد ومتغيرات الدراسة الحالية ، اذ تبين قيم نتائج الاختبار الموضحة في الجدول (18) إلى وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع الابعاد وفقراتها ، فقد تراوحت بين (0.661 - 0.866) عند مستوى معنوية (0.01) ، في حين تراوحت معاملات الأرتباط بين المتغيرات والفقرات القياسية بين (0.392 - 0.647) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على وجود اتساق داخلي عالي بين جميع الابعاد وفقراتها.

الجدول (18): الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس ومتغيراته الرئيسية وابعاده الفرعية

مستوى المعنوية	اتساق الفقرة مع المتغير	اتساق الفقرة مع البعد	الفقرات	الابعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
.01	.528**	.711**	1	إبداع الخدمة	الإبداع التكنولوجي
.01	.521**	.702**	2		
.01	.415**	.688**	3		
.01	.536**	.747**	4		
.01	.556**	.681**	5		
.01	.451**	.682**	1	إبداع العملية	
.01	.392**	.676**	2		
.01	.434**	.747**	3		
.01	.429**	.678**	4		
.01	.509**	.727**	5		
.01	.637**	.719**	1	نفقات البحث والتطوير	
.01	.519**	.683**	2		
.01	.630**	.724**	3		
.01	.604**	.757**	4		
.01	.508**	.661**	5		
.01	.647**	.790**	1	براءات الاختراع	
.01	.616**	.774**	2		
.01	.595**	.801**	3		
.01	.580**	.804**	4		
.01	.544**	.756**	5		
.01	.460**	.679**	1	رضا الزبون	
.01	.552**	.866**	2		
.01	.590**	.780**	3		
.01	.499**	.707**	1	تقديم الخدمة	
.01	.576**	.796**	2		
.01	.629**	.820**	3		
.01	.542**	.782**	1	الجودة	
.01	.551**	.715**	2		

مستوى المعنوية	اتساق الفقرة مع المتغير	اتساق الفقرة مع البعد	الفقرات	الابعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
.01	.532**	.670**	3	الكلفة	
.01	.550**	.809**	1		
.01	.512**	.681**	2		
.01	.504**	.815**	3		
.01	.453**	.722**	1	الإثبات	
.01	.534**	.829**	2		
.01	.523**	.834**	3		
.01	.488**	.729**	1	الشمولية	
.01	.538**	.847**	2		
.01	.477**	.776**	3		
.01	.484**	.770**	1	التعاقب	
.01	.489**	.785**	2		
.01	.425**	.672**	3		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS V.23

المبحث الثاني

وصف وتشخيص مقاييس الدراسة وتفسير نتائجها

تمهيد:

تم الاتجاه إلى وصف وتشخيص مقاييس الدراسة (متغيراتها الرئيسية وأبعادها الفرعية وفقرات القياس) وتفسير نتائجها على مستوى المستشفيات الأهلية عينة الدراسة ، وذلك لتحديد مدى توافر هذه المتغيرات ميدانياً وتحديد مستوى أداءها والتزام عينة الدراسة بالإتيان بمتطلباتها ، وهذا يتحقق من خلال استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية المناسبة ك(الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، الأهمية النسبية) وعلى النحو الآتي :

أولاً- وصف وتشخيص متغير الإبداع التكنولوجي

يتضمن وصف وتشخيص متغير الإبداع التكنولوجي فقرتان، تتناول الأولى الوصف الإحصائي لفقرات وابعاد هذا المتغير تفصيلاً، أما الثانية فتتناول الوصف الإحصائي اجمالياً، سيعتمد في التعليق على النتائج تفسير قيمة الوسط الحسابي في ضوء تقسيم قيمه وفقاً لخمس فئات تتناسب مع فئات مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في تحديد اجابات افراد العينة هي (منخفض جداً 1-1.80؛ منخفض 1.81-2.60؛ متوسط 2.61-3.40؛ مرتفع 3.41-4.20؛ مرتفع جداً 4.21-5) (Nakapan & Radsiri، 2012: 573).

1- وصف وتشخيص متغير الإبداع التكنولوجي تفصيلاً

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الإحصائي لفقرات متغير الإبداع التكنولوجي تفصيلاً وكما يأتي: -

أ. وصف وتشخيص بعد إبداع الخدمة

يتضح من الجدول (19) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد إبداع الخدمة التي تم قياسه بخمس فقرات قياس (SC_1-SC_5) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.120) والانحراف المعياري (0.608) ومعامل الاختلاف النسبي (14.76%) والأهمية النسبية (82.39%) ، وهذا يدل على إن اتفاق أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد أن المستشفيات الأهلية عينة الدراسة تهتم بتقديم خدمات جديدة الى مرضاها وهذه الخدمات تكون ذات مواصفات عالية تتوافق مع متطلبات الوضع الراهن خاصة مع انتشار جائحة كورونا وكيفية تقديم افضل الخدمات الصحية الى المرضى من خلال اعتماد الاساليب الفنية والطبية الحديثة وكيفية تطويرها باستمرار .

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

وقد حصلت الفقرة الأولى التي محتواها (تقدم المستشفى خدمات جديدة إلى المرضى بشكل دوري) على أعلى وسط حسابي إذ بلغ (4.314) وبانحراف معياري بلغ (0.756) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (17.52%) وبأهمية نسبية بلغت (86.27%) , وهذا يدل على أن مستوى الاجابات كان مرتفعاً جداً على هذه الفقرة .

في حين حصلت الفقرة الخامسة التي محتواها (تطور المستشفى خدمات جديدة بشكل أسرع من المنظمات الأخرى) على أقل وسط حسابي حيث بلغ (3.804) وبانحراف معياري بلغ (0.968) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (25.44%) وبأهمية نسبية بلغت (76.08%) , وعلى الرغم من أن هذه الفقرة قد حصلت على أقل الاوساط الحسابية إلا أنها مازالت تتمتع بمستوى إجابات مرتفع حسب إجابات أفراد العينة .

الجدول (19) : الاحصاءات الوصفية لبعدها ابداع الخدمة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تقدم المستشفى خدمات جديدة الى المرضى بشكل دوري.	4.314	0.756	17.52	86.27	1
2	تقدم المستشفى خدمات متميزة ذات مواصفات عالية الى المرضى.	4.172	0.753	18.04	83.43	3
3	تستعين المستشفى بالخبرات الخارجية من اجل تقديم خدمات جديدة .	4.103	0.939	22.88	82.06	4
4	تتعاون مختلف اقسام المستشفى من اجل تحسين الخدمات المقدمة للمرضى.	4.206	0.897	21.33	84.12	2
5	تطورالمستشفى خدمات جديدة بشكل أسرع من المنظمات الأخرى.	3.804	0.968	25.44	76.08	5
-	المعدل العام لبعدها ابداع الخدمة	4.120	0.608	14.76	82.39	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

ب. وصف وتشخيص بعدها ابداع العملية

يتضح من الجدول (20) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعدها ابداع العملية التي تم قياسه بخمس فقرات قياس (PC₁-PC₅) , إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.169) والانحراف المعياري (0.580) ومعامل الاختلاف النسبي (13.91%) وأهمية النسبية (83.37%) , وهذا يدل على أن اتفاق أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد أن المستشفيات الأهلية عينة الدراسة تهتم بإجراءات تقديم خدماتها الصحية من خلال التحديث المستمر

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

لعمليات تقديم الخدمة والسعي المستمر الى تبني الإبداعات الحاصلة في الجانب الصحي والطبي وكيفية الافادة منها وتحقيق الاهداف المرسومة .

وقد حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (من اولويات عمل المستشفى زيادة كفاءة الخدمة المقدمة للمرضى) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (4.309) وبانحراف معياري بلغ (0.714) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (16.58%) وبأهمية نسبية بلغت (86.18%) , وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً جداً على هذه الفقرة .

في حين حصلت الفقرة الخامسة التي محتواها (تسعى المستشفى الى تحسين العمليات الخاصة بأنظمة الصيانة الداعمة للخدمات التي تقدمها) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (4.025) وبانحراف معياري بلغ (0.944) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (23.45%) وبأهمية نسبية بلغت (80.49%) , وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة .

الجدول (20) : الاحصاءات الوصفية لبعدها ابداع العملية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	من اولويات عمل المستشفى زيادة كفاءة الخدمة المقدمة للمرضى.	4.309	0.714	16.58	86.18	1
2	تمتلك المستشفى القدرة على تحسين اسلوب تقديم الخدمات للمرضى.	4.177	0.805	19.28	83.53	3
3	تحسن المستشفى عملياتها باستمرار لتتوافق مع متطلبات تصميم الخدمة الجديد .	4.137	0.871	21.06	82.75	4
4	يعمل الافراد المتخصصون على تحسين العمليات التي تسهم في رفع مستوى اداء الخدمات المقدمة للمرضى.	4.196	0.782	18.64	83.92	2
5	تسعى المستشفى الى تحسين العمليات الخاصة بأنظمة الصيانة الداعمة للخدمات التي تقدمها.	4.025	0.944	23.45	80.49	5
-	المعدل العام لبعدها ابداع العملية	4.169	0.580	13.91	83.37	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

ج. وصف وتشخيص بعد نفقات البحث والتطوير

يتضح من الجدول (21) نتائج التحليل الأحصائي الوصفي لبعث نفقات البحث والتطوير التي تم قياسه بخمس فقرات قياس (RDE₁-RDE₅) , اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.676) والانحراف المعياري (0.744) ومعامل الاختلاف النسبي (20.24%) والاهمية النسبية (73.51%) , وهذا يدل على ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية عينة الدراسة تسعى الى الاهتمام باجراءات البحث العلمي وانشطة تطوير عمليات تقديم الخدمة لتحقيق مستويات عالية من الجودة بالاضافة الى التخصيصات المالية الخاصة بتطوير الافكار البحثية والنتائج المتحققة عنها .

وقد حصلت الفقرة الخامسة التي محتواها (ترصد المستشفى المبالغ اللازمة لدعم عمليات البحث والتطوير) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.794) وبانحراف معياري بلغ (1.049) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (27.65%) وباهمية نسبية بلغت (75.88%) , وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة .

في حين حصلت الفقرة الثالثة التي محتواها (تعمل المستشفى على الاستعانة بالخبرات الخارجية بالمنظمات العالمية من اجل تدريب العاملين في البحث والتطوير) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.451) وبانحراف معياري بلغ (1.204) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (34.90%) وباهمية نسبية بلغت (69.02%) , وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة .

الجدول (21) : الاحصاءات الوصفية لبعث نفقات البحث والتطوير

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	توفر المستشفى محيط يحفز ويشجع على الإبداع من خلال وضع حوافز تشجيعية للعاملين المبدعين.	3.696	1.085	29.37	73.92	4
2	تستثمر المستشفى جميع الموارد المتاحة من اجل دعم عمليات البحث والتطوير.	3.740	0.971	25.95	74.80	2
3	تعمل المستشفى على الاستعانة بالخبرات الخارجية بالمنظمات	3.451	1.204	34.90	69.02	5

					العالمية من اجل تدريب العاملين في البحث والتطوير.	
3	73.92	25.42	0.939	3.696	تستقطب المستشفى الملاكات المؤهلة ذات الخبرة والكفاءة للعمل في قسم البحث والتطوير.	4
1	75.88	27.65	1.049	3.794	ترصد المستشفى المبالغ اللازمة لدعم عمليات البحث والتطوير .	5
-	73.51	20.24	0.744	3.676	المعدل العام لبعث نفقات البحث والتطوير	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

د. وصف وتشخيص بعد براءات الاختراع

يتضح من الجدول (22) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعث براءات الاختراع التي تم قياسه بخمس فقرات قياس (PA₁-PA₅) , اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.515) والانحراف المعياري (0.895) ومعامل الاختلاف النسبي (25.47%) والاهمية النسبية (70.29%) , وهذا يدل على ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية عينة الدراسة تشجع وتدعم توجهات ملاكاتها الطبية والتمريضية في تقديم الافكار الابتكارية الخاصة بتقديم الخدمات الجديدة وتسعى الى نشر ثقافة الاختراع بين ملاكاتها وتحفزهم إلى تقديم الافكار الإبداعية والإبتكارية.

وقد حصلت الفقرة الثالثة التي محتواها (تحفظ المستشفى بالعاملين المؤهلين واصحاب الخبرات العالية من اجل الحصول على براءات اختراع في مجال عملها) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.628) وبانحراف معياري بلغ (1.078) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (29.70%) وبأهمية نسبية بلغت (72.55%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الرابعة التي محتواها (ترصد المستشفى مبالغ مالية لدعم العمليات التي تنتج براءات اختراع خاصة بها) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.422) وبانحراف معياري بلغ (1.096) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (32.03%) وباهمية نسبية بلغت (68.43%)، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (22) : الاحصاءات الوصفية لبعء براءات الاختراع

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تمتلك المستشفى العديد من الابداعات التكنولوجية المسجلة كبراءات اختراع في تصميم الخدمة.	3.559	1.132	31.82	71.18	2
2	تعتمد المستشفى على براءات الاختراع التي تحققها للحصول على ميزة تنافسية لها.	3.485	1.269	36.41	69.71	3
3	تحفظ المستشفى بالافراد المؤهلين واصحاب الخبرات العالية من اجل الحصول على براءات اختراع في مجال عملها.	3.628	1.078	29.70	72.55	1
4	ترصد المستشفى مبالغ مالية لدعم العمليات التي تنتج براءات اختراع خاصة بها.	3.422	1.096	32.03	68.43	5
5	تستفاد المستشفى من براءات اختراعها في تصميم خدماتها المقدمة للمرضى.	3.480	1.129	32.45	69.61	4
-	المعدل العام لبعء براءات الاختراع	3.515	0.895	25.47	70.29	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

2- وصف وتشخيص الإبداع التكنولوجي اجمالياً

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لمتغير الإبداع التكنولوجي وابعاده الفرعية اجمالياً ، اذ يظهر الجدول (23) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير الإبداع التكنولوجي والذي يقاس باربعة ابعاد ميدانية ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.870) وبلغ الانحراف المعياري (0.521) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (13.45%) و بلغت الاهمية النسبية (77.39%) ، وتشير هذه النتائج الاحصائية الى ان متغير الإبداع التكنولوجي قد حاز على درجة مرتفعة من الاهمية نوعاً ما حسب اجابات العاملين المبحوثين ، مما يدل على ان المستشفيات الاهلية عينة الدراسة تهتم بشكل واضح بابعاد الإبداع التكنولوجي من خلال السعي الى تبني ممارسات الإبداع في العمليات والخدمات الطبية التي تقدمها الى المرضى وهي تسعى الى رصد التخصيصات المالية المناسبة الخاصة بالبحث والتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتحفيز ملاكاتها على الابتكار والإبداع في مجمل الأنشطة والوظائف التي يمارسونها .

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

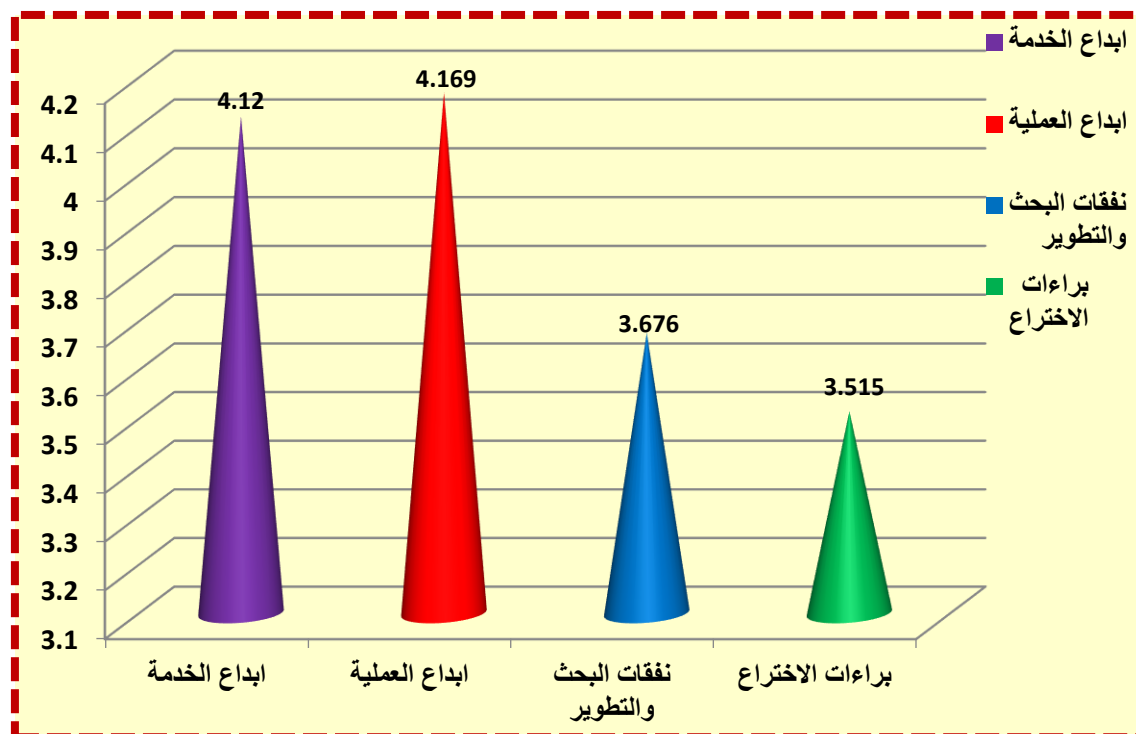
أما بالنسبة الى ترتيب أبعاد الإبداع التكنولوجي الفرعية ميدانياً وعلى مستوى المستشفيات الالهية (عينة الدراسة) فقد جاء ترتيبها كالاتي (إبداع العملية، إبداع الخدمة، نفقات البحث والتطوير، وبراءات الاختراع) على التوالي حسب اجابات افراد العينة المبحوثة وكما موضح في الجدول (23).

الجدول (23): وصف وتشخيص متغير الإبداع التكنولوجي بأبعاده

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	إبداع الخدمة	4.120	0.608	14.76	82.39	2
2	إبداع العملية	4.169	0.580	13.91	83.37	1
3	نفقات البحث والتطوير	3.676	0.744	20.24	73.51	3
4	براءات الاختراع	3.515	0.895	25.47	70.29	4
-	المعدل العام لمتغير الإبداع التكنولوجي	3.870	0.521	13.45	77.39	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (Microsoft Excel) (SPSS)

ويوضح الشكل (5) ترتيب الأهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير الإبداع التكنولوجي بالاعتماد على الاوساط الحسابية الموزونة.



الشكل (5) : التمثيل البياني لإبعاد متغير الإبداع التكنولوجي

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Excel).

ثانيا- وصف وتشخيص متغير تصميم الخدمة

يتضمن وصف وتشخيص متغير تصميم الخدمة فقرتان، تتناول الأولى الوصف الإحصائي لفقرات وابعاد هذا المتغير تفصيلاً، أما الثانية فتتناول التشخيص والوصف الإحصائي اجمالاً، وكالاتي: -

1- وصف وتشخيص متغير تصميم الخدمة تفصيلاً

تتعلق هذه الفقرة بالوصف الإحصائي لفقرات وابعاد متغير تصميم الخدمة تفصيلاً وكما

يأتي: -

أ. وصف وتشخيص بعد رضا الزبون

يتضح من الجدول (24) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد رضا الزبون التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (CS₁-CS₃) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.835) والانحراف المعياري (0.830) ومعامل الاختلاف النسبي (21.65%) والاهمية النسبية (76.70%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) تهتم بشكل كبير بتوفير الأرضية المناسبة لتقديم افضل الخدمات الطبية للمرضى لتحقيق مستوى متميز من الجودة وهي تسعى الى تحسين الاجراءات والانشطة الادارية وتوفير البيئة المناسبة التي تحقق افضل حياة صحية للمرضى .

وقد حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (تحقق المستشفى خدمات تفوق توقعات المرضى) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.971) وبانحراف معياري بلغ (1.017) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (25.60%) وبأهمية نسبية بلغت (79.41%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الثانية التي محتواها (مسؤولي في العمل يسهم في تعزيز الجوانب النفسية والروحية للموظفين) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.657) وبانحراف معياري بلغ (1.259) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (34.44%) وباهمية نسبية بلغت (73.14%)، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (24) : الاحصاءات الوصفية لبعء رضا الزبون

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تحقق المستشفى خدمات تفوق توقعات المرضى.	3.971	1.017	25.60	79.41	1
2	تعتمد المستشفى على اراء المرضى في تصميم الخدمات المقدمة.	3.657	1.259	34.44	73.14	3
3	تعمل المستشفى على استطلاع اراء المرضى عن خدماتها باستمرار.	3.878	0.910	23.46	77.55	2
-	المعدل العام لبعء رضا الزبون	3.835	0.830	21.65	76.70	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

ب. وصف وتشخيص بعء تقديم الخدمة

يتضح من الجدول (25) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعء تقديم الخدمة التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (SP₁-SP₃) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعء (3.956) والانحراف المعياري (0.714) ومعامل الاختلاف النسبي (18.05%) والاهمية النسبية (79.12%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعء كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) تهتم بعمليات تقديم الخدمة الطبية واجراءات تحديثها وذلك من خلال توفير الدعم المطلق لملاكاتها الصحية والتمريضية وتعزيز مستوى تقديم الخدمات من خلال توفير مستلزمات البيئة الصحية بافضل صورة ممكنة .

وقد حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (تستخدم المستشفى اجراءات عمل بسيطة في تقديم الخدمة) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (4.029) وبانحراف معياري بلغ (0.920) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (22.83%) وباهمية نسبية بلغت (80.59%) ، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الثالثة التي محتواها (تمتاز عمليات تقديم الخدمة وتصميمها بالدقة والسهولة والتوقيت المناسب) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.902) وبانحراف معياري بلغ (0.952) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (24.40%) وباهمية نسبية بلغت (78.04%) ، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (25) : الاحصاءات الوصفية لبعده تقديم الخدمة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تستخدم المستشفى اجراءات عمل بسيطة في تقديم الخدمة	4.029	0.920	22.83	80.59	1
2	تستخدم المستشفى التقنيات الحديثة لتصميم الخدمة المقدمة.	3.936	0.894	22.71	78.73	2
3	تمتاز عمليات تقديم الخدمة وتصميمها بالدقة والسهولة والتوقيت المناسب.	3.902	0.952	24.40	78.04	3
-	المعدل العام لبعده تقديم الخدمة	3.956	0.714	18.05	79.12	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

ج. وصف وتشخيص بعده الجودة

يتضح من الجدول (26) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعده الجودة التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (QU₁-QU₃) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعده (3.884) والانحراف المعياري (0.764) ومعامل الاختلاف النسبي (19.67%) والاهمية النسبية (77.68%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعده كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) تسعى الى الاهتمام بجودة الخدمات الطبية التي تقدمها للمرضى وذلك من خلال الاهتمام بطبيعة العمليات وتحسين مهارات وامكانيات ملاكاتها الطبية من خلال الدورات وورش العمل التدريبية والاضطلاع بدورها ومسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع.

وقد حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (تحرص المستشفى على تقديم خدمات مطابقة للمواصفات الدولية باستمرار) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.980) وبانحراف معياري بلغ (1.041) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (26.15%) وباهمية نسبية بلغت (79.61%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الثانية التي محتواها (تعتمد المستشفى المقترحات والشكاوى المقدمة من المرضى في تطوير العمل وتحسين خدماتها) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.711) وبانحراف معياري بلغ (1.162) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (31.30%) وباهمية نسبية بلغت (74.22%)، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (26): الاحصاءات الوصفية لبعء الجودة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تحرص المستشفى على تقديم خدمات مطابقة للمواصفات الدولية باستمرار.	3.980	1.041	26.15	79.61	1
2	تعتمد المستشفى المقترحات والشكاوى المقدمة من المرضى في تطوير العمل وتحسين خدماتها.	3.711	1.162	31.30	74.22	3
3	تعمل المستشفى على اسلوب التحسين المستمر لخدماتها عن طريق استثمار الخبرات والتجارب السابقة للعاملين .	3.961	0.967	24.41	79.22	2
-	المعدل العام لبعء الجودة	3.884	0.764	19.67	77.68	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

د. وصف وتشخيص بعء الكلفة

يتضح من الجدول (27) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعء الكلفة التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (CO₁-CO₃)، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.882) والانحراف المعياري (0.733) ومعامل الاختلاف النسبي (18.89%) والاهمية النسبية (77.65%)، وهذا يدل على ان اتفاق افراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) تسعى الى تخفيض تكاليف خدماتها الصحية المقدمة الى المرضى من خلال دمج انشطتها وتجنب الهدر والضياع في الطاقة والوقت والحفاظ على البيئة الصحية.

وقد حصلت الفقرة الثانية التي محتواها (تعمل المستشفى على زيادة حجم الخدمات المقدمة عن طريق التحكم بنسب استثمار الطاقة) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.897) وانحراف معياري بلغ (0.772) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (19.80%) وبأهمية نسبية بلغت (77.94%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (تعمل المستشفى على تجاوز الهدر والضياع في تصميم الخدمة سيما الحالات التي تمثل تعقيدا او كلف اضافية) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.863) وانحراف معياري بلغ (1.110) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (28.74%)

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

وباهمية نسبية بلغت (77.25%)، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (27): الاحصاءات الوصفية لبعء الكلفة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تعمل المستشفى على تجاوز الهدر والضياع في تصميم الخدمة سيما الحالات التي تمثل تعقيدا او كلف اضافية.	3.863	1.110	28.74	77.25	3
2	تعمل المستشفى على زيادة حجم الخدمات المقدمة عن طريق التحكم بنسب استثمار الطاقة	3.897	0.772	19.80	77.94	1
3	تعمل المستشفى على خفض تكاليف عمليات تصميم الخدمات باستمرار.	3.887	0.953	24.52	77.75	2
-	المعدل العام لبعء الكلفة	3.882	0.733	18.89	77.65	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

هـ. وصف وتشخيص بعد الإثبات

يتضح من الجدول (28) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعء الاثبات التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (EV₁-EV₃) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.860) والانحراف المعياري (0.851) ومعامل الاختلاف النسبي (22.05%) والاهمية النسبية (77.19%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد (عينة الدراسة) على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية عينة الدراسة تسعى الى ان يمتلك مرضاها معلومات وافية بعناصر تصميم الخدمة وهي تعمل على تعريفهم بعناصر الخدمة من خلال بناء جسور من العلاقة المتينة مع مختلف ملاكاتها من اجل تحقيق ولائهم لها والاعتراف بجودة الخدمة وتحقيق الاهداف المرجوة.

وقد حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (يملك المرضى المعرفة والدراية الكافية بعناصر تصميم الخدمة) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.897) وبانحراف معياري بلغ (1.024) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (26.27%) وباهمية نسبية بلغت (77.94%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الثانية التي محتواها (تعمل المستشفى على تعريف المرضى بعناصر الخدمة من اجل تحقيق ولائهم لها) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.784) وبانحراف معياري بلغ (1.115) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (29.47%) وباهمية نسبية بلغت (75.69%)،

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب إجابات (افراد العينة).

الجدول (28): الاحصاءات الوصفية لبعء الاثبات

ترتيب الفقرات	الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	ت
1	77.94	26.27	1.024	3.897	يملك المرضى المعرفة والدراية الكافية بعناصر تصميم الخدمة.	1
3	75.69	29.47	1.115	3.784	تعمل المستشفى على تعريف المرضى بعناصر الخدمة من اجل تحقيق ولائهم لها	2
2	77.94	27.36	1.066	3.897	تحرص المستشفى على تحقيق المطابقة بين ما يعلن الى المرضى وبين الواقع في تفاصيل الخدمات المقدمة لهم.	3
-	77.19	22.05	0.851	3.860	المعدل العام لبعء الاثبات	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

و. وصف وتشخيص بعء الشمولية

يتضح من الجدول (29) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعء الشمولية التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (HO_1-HO_3) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.815) والانحراف المعياري (0.788) ومعامل الاختلاف النسبي (20.65%) والاهمية النسبية (76.31%) ، وهذا يدل على ان اتفاق افراد (عينة الدراسة) على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية عينة الدراسة تهتم بجوانب عديدة عند تصميم خدماتها على مستوى امكاناتها في البيئة الداخلية وهي تهتم باشراك جميع المستويات والاقسام الطبية وتأخذ باقتراحاتهم الخاصة بتصميم الخدمات وحل المشكلات التي تعترض سيرها .

وقد حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (تأخذ المستشفى بنظر الاعتبار عناصر البيئة الداخلية عند تصميم الخدمة) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (3.907) وبانحراف معياري بلغ (0.908) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (23.23%) وبأهمية نسبية بلغت (78.14%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الثانية التي محتواها (تهتم المستشفى بكل الجوانب ذات العلاقة عند تصميم الخدمة للتأكد من عدم وجود قصور في أي جانب) على اقل وسط حسابي حيث بلغ

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

(3.726) وبانحراف معياري بلغ (1.033) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (27.73%) وباهمية نسبية بلغت (74.51%)، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (29): الاحصاءات الوصفية لبعء الشمولية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تاخذ المستشفى بنظر الاعتبار عناصر البيئة الداخلية عند تصميم الخدمة.	3.907	0.908	23.23	78.14	1
2	تهتم المستشفى بكل الجوانب ذات العلاقة عند تصميم الخدمة للتأكد من عدم وجود قصور في أي جانب.	3.726	1.033	27.73	74.51	3
3	تستعين المستشفى بمختلف المستويات الادارية والتخصصات عند تصميم الخدمة.	3.814	1.067	27.97	76.27	2
-	المعدل العام لبعء الشمولية	3.815	0.788	20.65	76.31	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

ح. وصف وتشخيص بعد التعاقب

يتضح من الجدول (30) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعء التعاقب التي تم قياسه بثلاث فقرات قياس (SE₁-SE₃) ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.051) والانحراف المعياري (0.637) ومعامل الاختلاف النسبي (15.71%) والاهمية النسبية (81.01%) ، وهذا يدل على ان اتفاق أفراد (عينة الدراسة) على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد ان المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) تهتم بتحديد تسلسل منطقي لكل عمليات تقديم الخدمة مع تبني جدول زمني لتقديم الخدمة للمرضى وتحدد كل فرد مسؤول عن مراحل تقديم الخدمة وهي تسعى الى تطويرها باستمرار من خلال الاعتماد على خبرة ومهارة ملاكاتها الطبية والتمريضية.

وقد حصلت الفقرة الثالثة التي محتواها (يتم تقسم الخدمات التي تقدمها المستشفى بشكل مناسب لضمان تعاقبها المنطقي) على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (4.093) وبانحراف معياري بلغ (0.810) وبمعامل اختلاف نسبي بلغ (19.79%) وبأهمية نسبية بلغت (81.86%)، وهذا يدل على ان مستوى الاجابات كان مرتفعاً على هذه الفقرة.

في حين حصلت الفقرة الاولى التي محتواها (تضع المستشفى تعاقب منطقي لكل عمليات تقديم الخدمة) على اقل وسط حسابي حيث بلغ (3.971) وبانحراف معياري بلغ (0.931) وبمعامل

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

اختلاف نسبي بلغ (23.44%) وباهمية نسبية بلغت (79.41%)، وعلى الرغم من ان هذه الفقرة قد حصلت على اقل الاوساط الحسابية الا انها مازالت تتمتع بمستوى اجابات مرتفع حسب اجابات افراد العينة.

الجدول (30) : الاحصاءات الوصفية لبعء التعاقب

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
1	تضع المستشفى تعاقب منطقي لكل عمليات تقديم الخدمة.	3.971	0.931	23.44	79.41	3
2	توفر المستشفى جدول زمني للخدمة المقدمة للمرضى.	4.088	0.826	20.20	81.76	2
3	يتم تقسم الخدمات التي تقدمها المستشفى بشكل مناسب لضمان تعاقبها المنطقي.	4.093	0.810	19.79	81.86	1
-	المعدل العام لبعء التعاقب	4.051	0.637	15.71	81.01	-

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

2. وصف وتشخيص تصميم الخدمة اجمالياً

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لمتغير تصميم الخدمة وابعاده الفرعية اجمالياً ، اذ يظهر الجدول (31) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغير تصميم الخدمة والذي يقاس بسبعة أبعاد ميدانية ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.898) وبلغ الانحراف المعياري (0.514) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (13.19%) و بلغت الاهمية النسبية (77.95%) ، وتشير هذه النتائج الاحصائية الى ان متغير تصميم الخدمة قد حاز على درجة مرتفعة من الاهمية حسب اجابات العاملين المبحوثين ، مما يدل على أن المستشفيات الأهلية (عينة الدراسة) تهتم باجراءات وانشطة تقديم الخدمات الصحية وهي تسعى الى تحسين جودة خدماتها المقدمة الى المرضى من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة والاعتماد على اساليب التكنولوجيا والاجهزة الطبية الحديثة في تقديم افضل الخدمات الصحية وهذا يتحقق بالدرجة الاساس اعتمادا على تحقيق مستويات متقدمة من ابعاد الجودة والكلفة والشمولية والاثبات والتعاقب في تصميم الخدمة .

اما بالنسبة الى ترتيب ابعاد تصميم الخدمة الفرعية ميدانياً على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالآتي (التعاقب، تقديم الخدمة، الجودة، الكلفة، الاثبات، رضا

الزبون، والشمولية) على التوالي حسب اجابات افراد العينة المبحوثة، وكما موضح في الجدول (31).

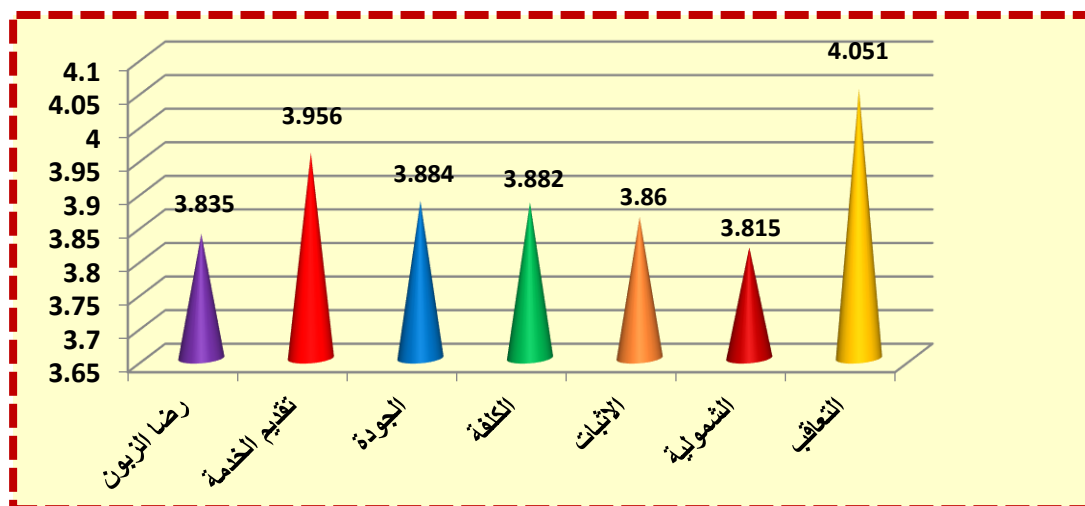
الجدول (31) : وصف وتشخيص متغير تصميم الخدمة بأبعاده

ترتيب الفقرات	الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد	ت
6	76.70	21.65	0.830	3.835	رضا الزبون	1
2	79.12	18.05	0.714	3.956	تقديم الخدمة	2
3	77.68	19.67	0.764	3.884	الجودة	3
4	77.65	18.89	0.733	3.882	الكلفة	4
5	77.19	22.05	0.851	3.860	الاثبات	5
7	76.31	20.65	0.788	3.815	الشمولية	6
1	81.01	15.71	0.637	4.051	التعاقب	7
-	77.95	13.19	0.514	3.898	المعدل العام لمتغير تصميم الخدمة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) (Microsoft Excel)

ويوضح الشكل (6) ترتيب الاهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير تصميم الخدمة

بالاعتماد على الاوساط الحسابية الموزونة.



الشكل (6) : التمثيل البياني لإبعاد متغير تصميم الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Excel)

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الدراسة

تمهيد:

يعد اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية الهدف الاساس الذي تسعى الى انجازه الدراسة الحالية، وذلك من خلال اختبار فرضيات الارتباط والتأثير على مستوى المتغيرات الرئيسية وأبعادها الفرعية، وتم اعتماد الباحثة على مجموعة من أساليب التحليل الاحصائي المناسبة لتحقيق ذلك، وبذلك يتضمن هذا المبحث فقرتين الاولى اختبار فرضيات الارتباط بينما اشتملت الفقرة الثانية على اختبار فرضيات التأثير بين متغيراتها، وعلى النحو الاتي:

اولاً: اختبار فرضيات الارتباط

سيتم اعتماد أسلوب الارتباط البسيط (Pearson) لغرض اختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغير المستقل (الإبداع التكنولوجي) بابعاده الفرعية (إبداع الخدمة، إبداع العملية، نفقات البحث والتطوير، وبراءات الاختراع) والمتغير التابع (تصميم الخدمة) ويظهر الجدول (32) معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين متغيرات الدراسة الحالية، ومستوى المعنوية (Sig.) الذي يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط، وحجم العينة (n). ولتفسير قيمة معامل الارتباط وكيفية الحكم عليه، سيتم النظر الى قيمة معامل الارتباط الى خمس فئات اساسية وكما يتضح في الجدول (32):

الجدول (32) فئات تفسير مستوى معامل الارتباط

ت	تفسير علاقة الارتباط	قيمة معامل الارتباط
1	لا توجد علاقة إرتباط	$r = 0$
2	تامة موجبة أو سالبة	$r = \pm 1$
3	ضعيفة ايجابية أو سلبية	$\pm (0.00-0.30)$
4	قوية ايجابية أو سلبية	$\pm (0.31-0.70)$
5	قوية جدا ايجابية أو سلبية	$\pm (0.71-0.99)$

Source : Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " *Research methods for business students* " 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459.

اختبار فرضية الارتباط الرئيسية

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة

اذ تشير نتائج الجدول (33) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين متغير الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0.758) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بان ادارة المستشفيات الاهلية عينة الدراسة في حال اهتمامها بأبعاد الإبداع التكنولوجي من حيث تبني الافكار الابداعية والجديدة في تقديم خدماتها للمرضى وفي اجراءات وعمليات الخدمة والاهتمام باجراءات البحث والتطوير في تقديم الخدمات الجديدة وتشجيع ملاكاتها على تطوير الخدمات وتحسينها ودعم ثقافة الابتكار والاختراع ونشرها من شأنه ان يحسن قدرة هذه المستشفيات على تحقيق افضل تصميم لخدماتها. وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول (33) معاملات الارتباط بين الإبداع التكنولوجي وتصميم الخدمة

المتغيرات		إبداع الخدمة	إبداع العملية	نفقات البحث والتطوير	براءات الاختراع	الإبداع التكنولوجي
تصميم الخدمة	Pearson Correlation	.538**	.464**	.581**	.614**	.758**
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	n	204	204	204	204	204

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.23).

وتنبثق من فرضية الارتباط الرئيسية اربع فرضيات فرعية تتمثل بالاتي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد إبداع الخدمة وتصميم الخدمة).

أظهرت نتائج الجدول (33) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد إبداع الخدمة وتصميم الخدمة ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0.538) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

ويمكن تفسير هذه العلاقة بان سعي المستشفيات الاهلية عينة الدراسة الى الاهتمام ببعد إبداع الخدمة من حيث دعم ملاكاتها الطبية والتمريضية على تقديم الافكار الابداعية الجديدة في

مجمل الأنشطة الإدارية والفنية وخدمة المرضى وتبسيط اجراءات الحصول على العناية والرعاية الصحية بما يضمن افضل خدمة تفوق توقعات المرضى وهذا من شأنه ان يحسن تصميم الخدمة ويحقق افضل مستوى الرضا لدى المرضى .

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.
2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد إبداع العملية وتصميم الخدمة).

أظهرت نتائج الجدول (33) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد إبداع العملية وتصميم الخدمة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0.464) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

ويمكن تفسير هذه العلاقة بان اهتمام المستشفيات الأهلية (عينة الدراسة) باجراءات وافكار الإبداع اتي تقدمها الملاكات الطبية والتمريضية بخصوص مراحل الإبداع في عمليات تقديم الخدمة الصحية واسلوب تقديم الخدمات للمرضى بهدف تحقيق افضل مستوى رعاية لهم وتبني أنشطة خدمة جديدة ذات طابع ابداعي متطور وحذف الأنشطة غير المضيفة للقيمة وهذا من شأنه ان يحقق افضل تصميم لعمليات الخدمة ويحقق الهدف المرسوم.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.
3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد نفقات البحث والتطوير وتصميم الخدمة).

أظهرت نتائج الجدول (33) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد نفقات البحث والتطوير وتصميم الخدمة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (**0.581) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

ويمكن تفسير هذه العلاقة بان سعي المستشفيات الاهلية عينة الدراسة الى الاهتمام ببعد نفقات البحث والتطوير واعتماد استراتيجيات علمية واضحة المعالم تتضمن تبني تخصيصات سنوية وافية لدعم الدراسات والابحاث المقدمة من قبل ملاكاتها الصحية بخصوص تقديم الخدمات الى

المرضى وتسهيل اجراءات تقديمها وتحقيق رضاهم حسب رغباتهم وهذا من شأنه ان حقق أفضل مستوى لعمليات تصميم الخدمة من حيث الجودة والكلفة والشمولية.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.

4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد براءات الاختراع وتصميم الخدمة).

أظهرت نتائج الجدول (33) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين بعد براءات الاختراع وتصميم الخدمة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.614^{**}) وتشير هذه القيمة الى قوة العلاقة الطردية بين هذين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (99%).

ويمكن تفسير هذه العلاقة بان اهتمام ادارات المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) ببعده براءات الاختراع وتشجيع وتحفيز ملاكاتها الصحية على تقديم الابتكارات والاختراعات الجديدة لمراحل تقديم الخدمات الصحية للمرضى واعتماد التكنولوجيا الحديثة والاساليب الجديدة في تقديمها وبناء جسور من العلاقة المتينة مع المرضى من شأنه ان يحسن امكانات المستشفيات في تصميم خدماتها بما يحقق اهدافها واهداف المرضى على حد سواء.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانياً / اختبار فرضيات التأثير

سيتم اختبار فرضيات التأثير الرئيسية والفرعية اعتمادا على اعتماد اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) اذ اصبحت تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية مكون اساسي في التحليل الاحصائي متعدد المتغيرات وتستخدم من قبل علماء البيولوجيا، الاقتصاديين، باحثي التعليم، الادارة، التسويق، الطب، ومختلف الباحثين في العلوم السلوكية والاجتماعية (Pugesek et al,2003:3) وبالتالي هي إطاراً تحليلياً عاماً لأنماط عديدة من النماذج مثل نماذج تحليل المسار وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد والتحليل العاملي التوكيدي. وبذلك يمكن تحديد مستوى التأثير المباشر بين المتغيرات عن طريقها وكما يأتي:

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة)

يوضح الشكل (7) وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لمتغير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة، اذ نلاحظ ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المخصصة لها، فقد بلغت قيمة (RMR=0.055) وهي اقل من المدى المقبول الخاص بها البالغ (0.08). كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.76) وهذا يعني ان متغير الإبداع التكنولوجي يؤثر في متغير تصميم الخدمة بنسبة (76%) على مستوى المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة). وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من الإبداع التكنولوجي في المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) سوف يؤدي الى تغير ايجابي في تصميم الخدمة بنسبة (76%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (34) البالغة (16.536) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (7) ان قيمة معامل التفسير (R2) قد بلغت (0.57) وهذا يعني بأن متغير الإبداع التكنولوجي قادر على تفسير ما نسبته (57%) من التغيرات التي تطرأ على تصميم الخدمة في المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة) أما النسبة المتبقية والبالغة (43%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بان اهتمام المستشفيات الاهلية عينة الدراسة بالإبداع التكنولوجي واعتماد التقنيات المختلفة من حيث الابداعات في الاجهزة الصحية والطبية وتبني الافكار الجديدة في ابعاد التكنولوجيا الخاصة بتسهيل وتعزيز العناية الصحية بالمرضى من شأنها ان تحقق أفضل تصميم للخدمات المقدمة لمختلف فئات المرضى.

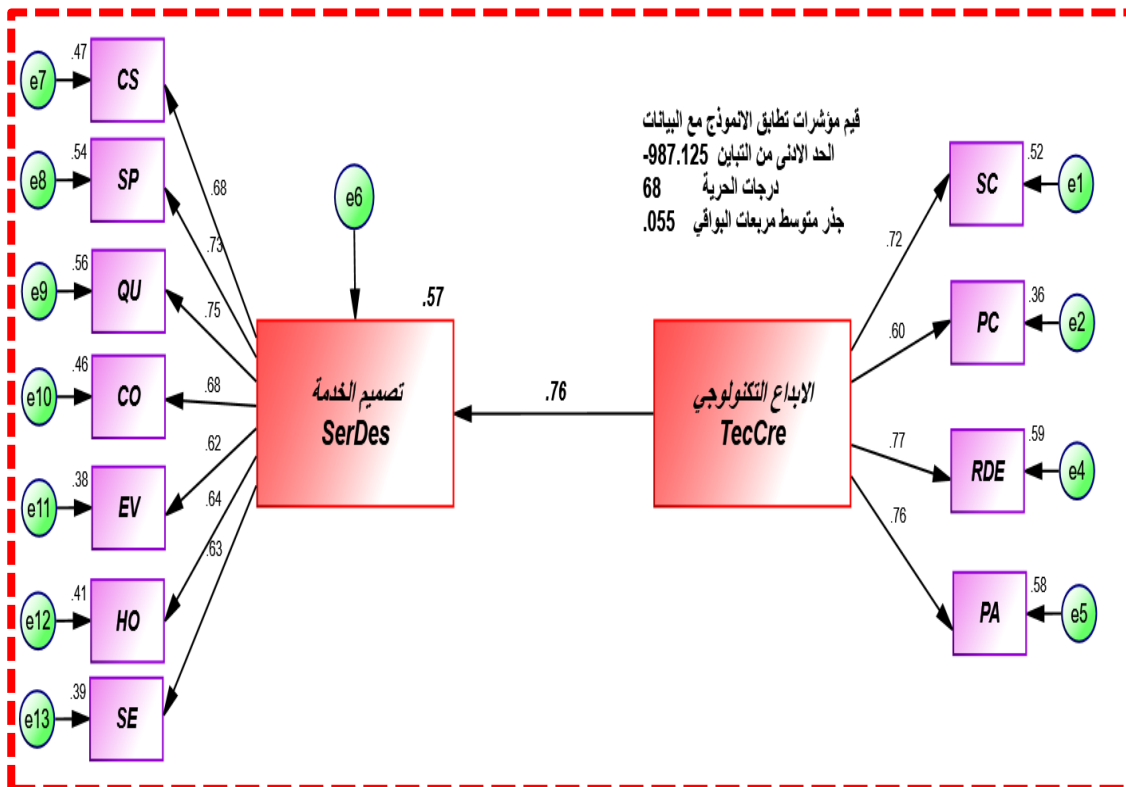
واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

جدول (34): مسارات ومعلمات اختبار تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة

المسارات Paths	الاوزان الانحدارية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعباري Estimate	الخطأ المعياري S.E.	النسبة الحرجة C.R.	النسبة المعنوية P
SerDes <--- TecCre	.758	.748	.045	16.536	***
SC <--- TecCre	.723	.845	.057	14.928	***
PC <--- TecCre	.604	.673	.062	10.801	***
PA <--- TecCre	.761	1.309	.078	16.718	***
RDE <--- TecCre	.768	1.000			
CS <--- SerDes	.683	1.102	.083	13.309	***

SE	<---	SerDes	.627	.777	.068	11.482	***
CO	<---	SerDes	.675	.963	.074	13.039	***
EV	<---	SerDes	.615	1.000			
HO	<---	SerDes	.637	.976	.083	11.779	***
QU	<---	SerDes	.750	1.114	.069	16.147	***
SP	<---	SerDes	.734	1.020	.066	15.411	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)



الشكل (7) تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

وتنبثق من فرضية التأثير الرئيسية أربع فرضيات فرعية تتمثل بالآتي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإبداع الخدمة في تصميم الخدمة)

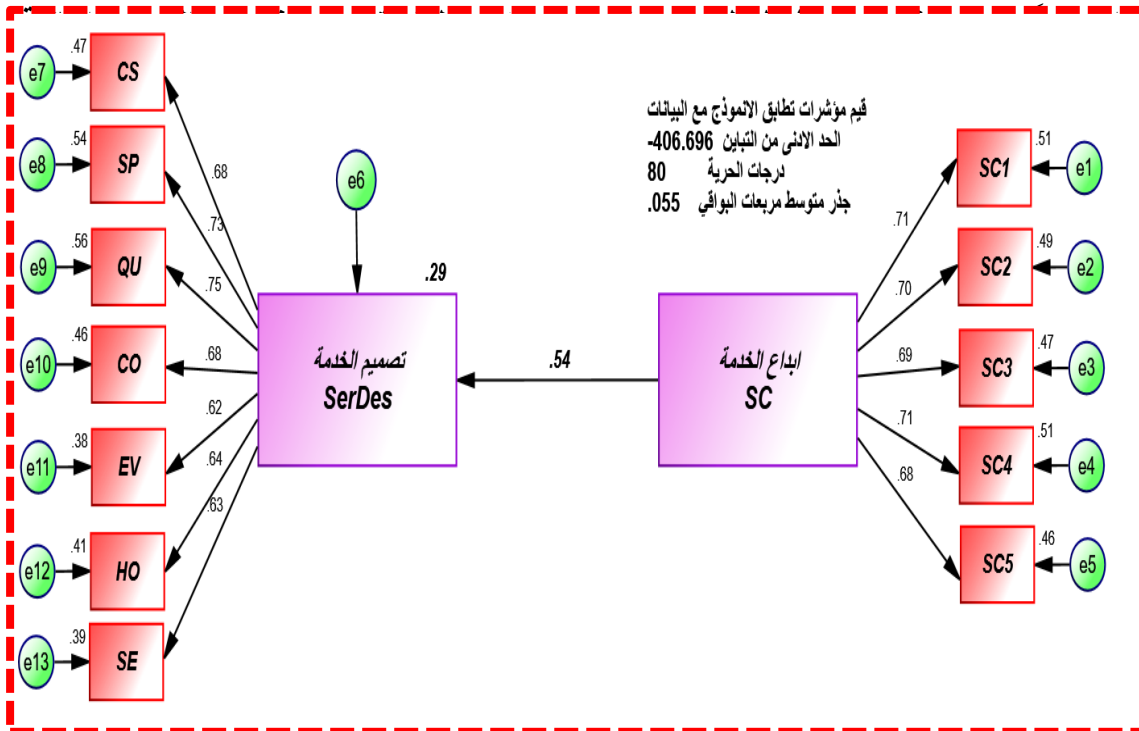
يوضح الشكل (8) وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعد إبداع الخدمة في تصميم الخدمة، اذ نلاحظ ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المخصصة لها، فقد بلغت قيمة (RMR=0.055) وهي اقل من المدى المقبول الخاص بها البالغ (0.08). كما يتضح ان

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.54) وهذا يعني ان بعد إبداع الخدمة يؤثر في متغير تصميم الخدمة بنسبة (54%) على مستوى المستشفيات الأهلية (عينة الدراسة). وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من إبداع الخدمة في المستشفيات الأهلية عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير ايجابي في تصميم الخدمة بنسبة (54%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (35) البالغة (9.091) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (8) ان قيمة معامل التفسير (R2) قد بلغت (0.29) وهذا يعني بأن بعد إبداع الخدمة قادر على تفسير ما نسبته (29%) من التغيرات التي تطرأ على تصميم الخدمة في المستشفيات الأهلية (عينة الدراسة) أما النسبة المتبقية والبالغة (71%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بان اهتمام المستشفيات الأهلية (عينة الدراسة) ببعد إبداع الخدمة وتبني الافكار الابداعية الجديدة في اسلوب ومحتوى الخدمات وما تتضمنه من تفاصيل من شأنه ان يعزز التصاميم الجديدة التي تتبناها المستشفيات لخدماتها وبما يحقق أفضل خدمة مقدمة للمرضى تناسب توقعاتهم ورغباتهم.



الشكل (8) تأثير ابداع الخدمة في تصميم الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

جدول (35): مسارات ومعلمات اختبار تأثير إبداع الخدمة في تصميم الخدمة

المسارات Paths	الاوزان الانحدارية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعباري Estimate	الخطأ المعباري S.E.	النسبة الحرية C.R.	النسبة المعنوية P
SerDes <--- SC	.538	.455	.050	9.091	***

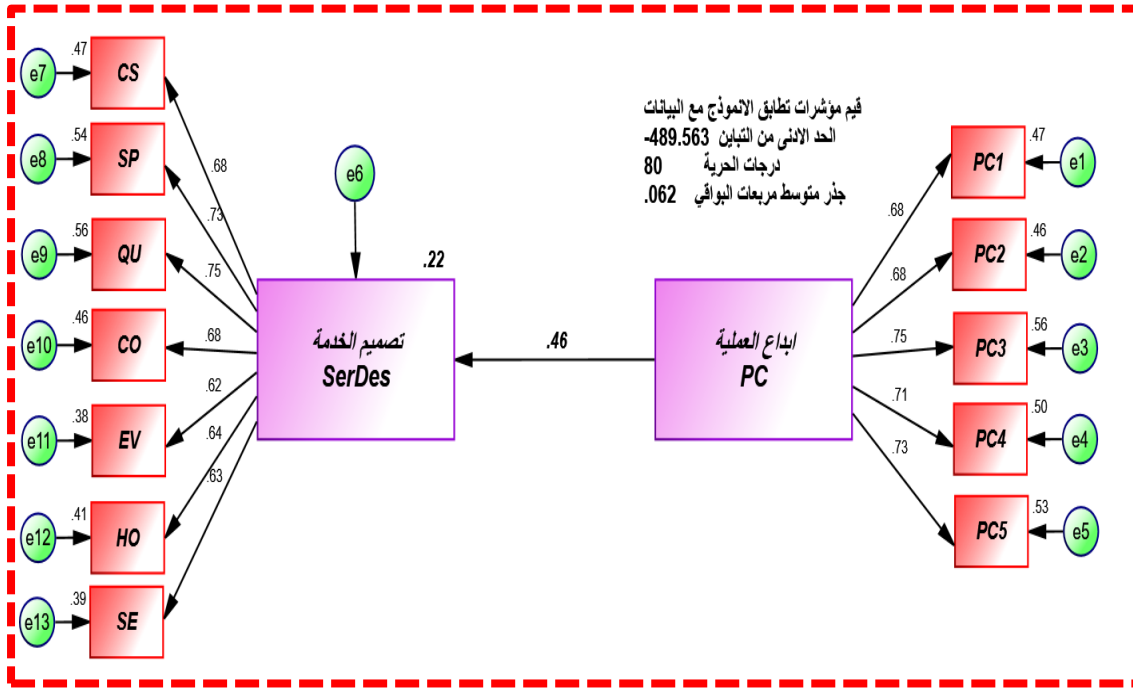
المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبداع العملية في تصميم الخدمة)

يوضح الشكل (9) وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعدها إبداع العملية في تصميم الخدمة، اذ نلاحظ ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المخصصة لها، فقد بلغت قيمة (RMR=0.062) وهي اقل من المدى المقبول الخاص بها البالغ (0.08). كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.46) وهذا يعني ان متغير إبداع العملية يؤثر في متغير تصميم الخدمة بنسبة (46%) على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة. وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من إبداع العملية في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير ايجابي في تصميم الخدمة بنسبة (46%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرية (C.R.) الظاهرة في الجدول (36) البالغة (7.459) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (9) ان قيمة معامل التفسير (R2) قد بلغت (0.22) وهذا يعني بأن بعد إبداع العملية قادر على تفسير ما نسبته (22%) من التغيرات التي تطرأ على تصميم الخدمة في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والبالغة (78%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بان اهتمام ادارات المستشفيات الاهلية عينة الدراسة ببعدها إبداع عمليات تقديم الخدمة من حيث تبني التقنيات الحديثة والاجهزة الطبية المتطورة في التعامل مع الحالات المرضية المختلفة وزيادة كفاءة الخدمة المقدمة للمرضى والقدرة على تحسين اسلوب تقديم الخدمات وتحسين عملياتها باستمرار وانشطتها من اجل تحقيق أفضل مستوى إبداع لخدمة المرضى والاسهام في تحقيق رغبات وحاجات المرضى بافضل صورة ممكنة. واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية.



الشكل (9) تأثير ابداع العملية في تصميم الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

جدول (36) : مسارات ومعلمات اختبار تأثير ابداع العملية في تصميم الخدمة

المسارات Paths	الاوزان الانحدارية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعباري Estimate	الخطأ المعباري S.E.	النسبة الحرية C.R.	النسبة المعنوية P
SerDes <--- PC	.464	.411	.055	7.459	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنفقات البحث والتطوير في تصميم الخدمة)

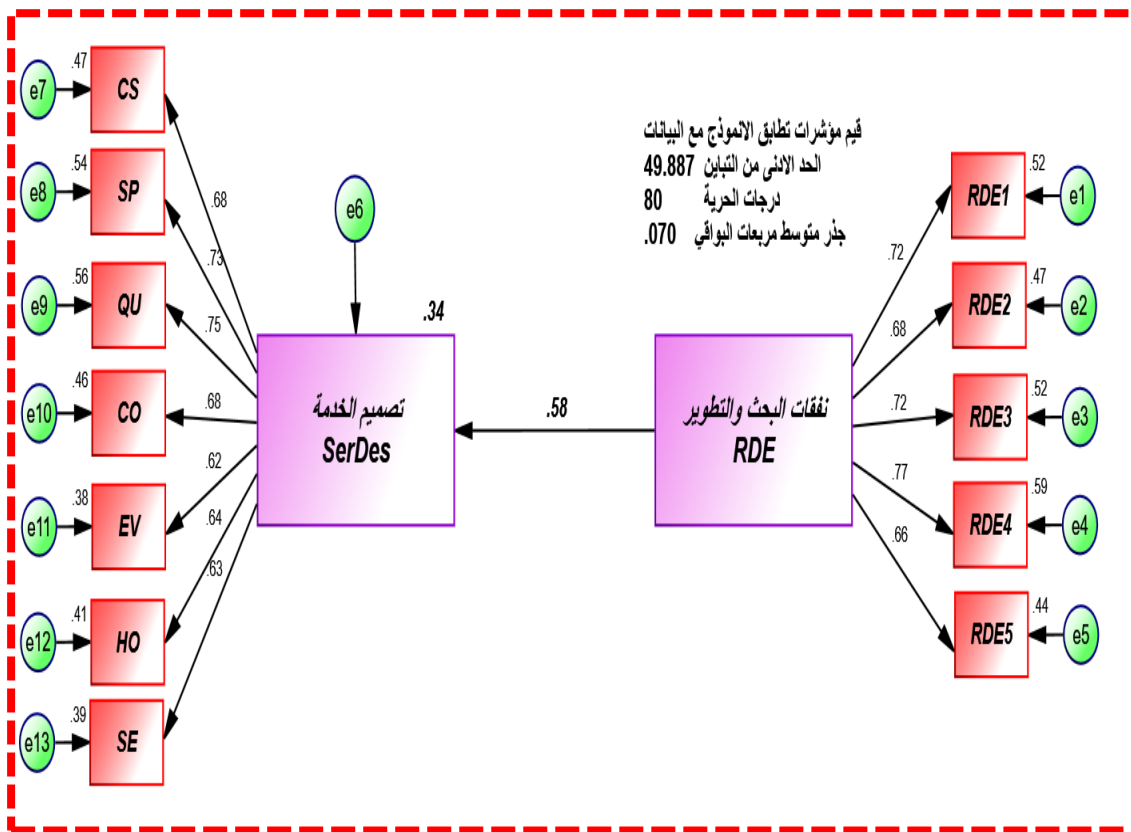
يوضح الشكل (10) وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعث نفقات البحث والتطوير في تصميم الخدمة، اذ نلاحظ ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المخصصة لها، فقد بلغت قيمة (RMR=0.070) وهي اقل من المدى المقبول الخاص بها البالغ (0.08). كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغت (0.58) وهذا يعني ان بعد نفقات البحث والتطوير يؤثر في متغير تصميم الخدمة بنسبة (58%) على مستوى المستشفيات الاهلية عينة الدراسة. وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من نفقات البحث والتطوير في المستشفيات الاهلية

الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة

عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير ايجابي في تصميم الخدمة بنسبة (58%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (37) البالغة (10.165) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (10) ان قيمة معامل التفسير (R2) قد بلغت (0.34) وهذا يعني بأن بعد نفقات البحث والتطوير قادر على تفسير ما نسبته (34%) من التغيرات التي تطرأ على تصميم الخدمة في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والبالغة (66%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بان اهتمام المستشفيات عينة الدراسة باعتماد تخصيصات مالية مناسبة لاجراءات البحث والتطوير الخاصة بتحسين وتطوير اجراءات وانشطة تقديم الخدمة الصحية الى المرضى وتشجيع ودعم الملاكات الصحية على اكتساب افضل المهارات والقدرات الفنية في معالجة المرضى من شأنه ان يحسن توجهات المستشفيات في تقديم افضل تصميم لخدماتها. واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية.



الشكل (10) تأثير نفقات البحث والتطوير في تصميم الخدمة
 المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

جدول (37) : مسارات ومعلمات اختبار تأثير نفقات البحث والتطوير في تصميم الخدمة

المسارات Paths	الاوزان الاحدائية المعيارية S.R.W.	التقدير للامعيارية Estimate	الخطأ المعيارى S.E.	النسبة الحرجة C.R.	النسبة المعنوية P
SerDes <--- RDE	.581	.401	.039	10.165	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

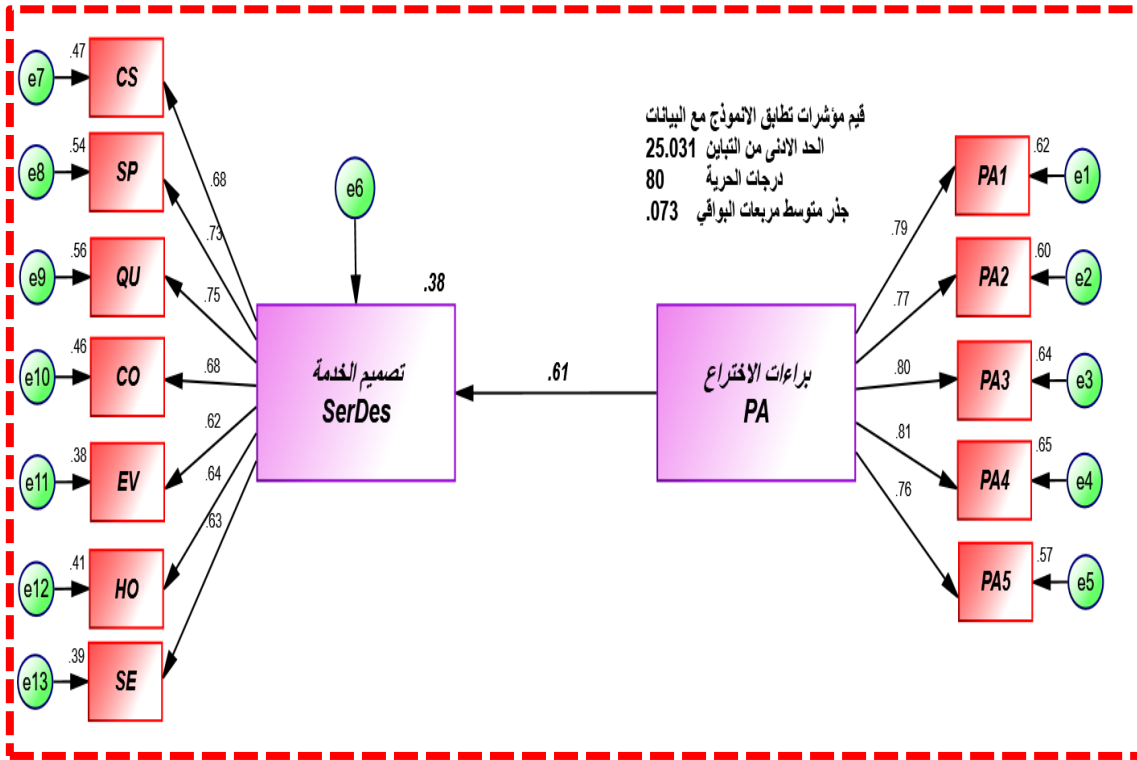
4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبراءات الاختراع في تصميم الخدمة)

يوضح الشكل (11) وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لبعده براءات الاختراع في تصميم الخدمة، اذ نلاحظ ان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المخصصة لها، فقد بلغت قيمة (RMR=0.073) وهي اقل من المدى المقبول الخاص بها البالغ (0.08). كما يتضح ان قيمة معامل التأثير المعيارى قد بلغت (0.61) وهذا يعني ان بعد براءات الاختراع يؤثر في متغير تصميم الخدمة بنسبة (61%) على مستوى المستشفيات الاهلية (عينة الدراسة). وهذا يعني ان تغير وحدة انحراف واحدة من براءات الاختراع في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة سوف يؤدي الى تغير ايجابي في تصميم الخدمة بنسبة (61%). وتعد هذه القيمة معنوية وذلك لان قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (38) البالغة (11.072) قيمة معنوية عند مستوى معنوية (P-Value) الظاهر في الجدول ذاته.

كما يتضح من الشكل (11) ان قيمة معامل التفسير (R2) قد بلغت (0.38) وهذا يعني بأن بعد براءات الاختراع قادر على تفسير ما نسبته (38%) من التغيرات التي تطرأ على تصميم الخدمة في المستشفيات الاهلية عينة الدراسة أما النسبة المتبقية والبالغة (62%) فتعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في أنموذج الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بان اهتمام ادارات المستشفيات (عينة الدراسة) بثقافة الابتكار والاختراع وتشجيع ملاكاتها على تقديم النماذج الجديدة المطورة في تقديم الخدمة الصحية للمرضى واعتماد الاساليب الحديثة في الخدمة من خلال الاطلاع على تجارب المستشفيات العالمية في هذا الاطار من شأنه ان يحقق افضل جودة للخدمات الصحية وشمولية هذه الخدمات لما يتوقعه المرضى من مواصفات واسلوب خدمة .

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية.



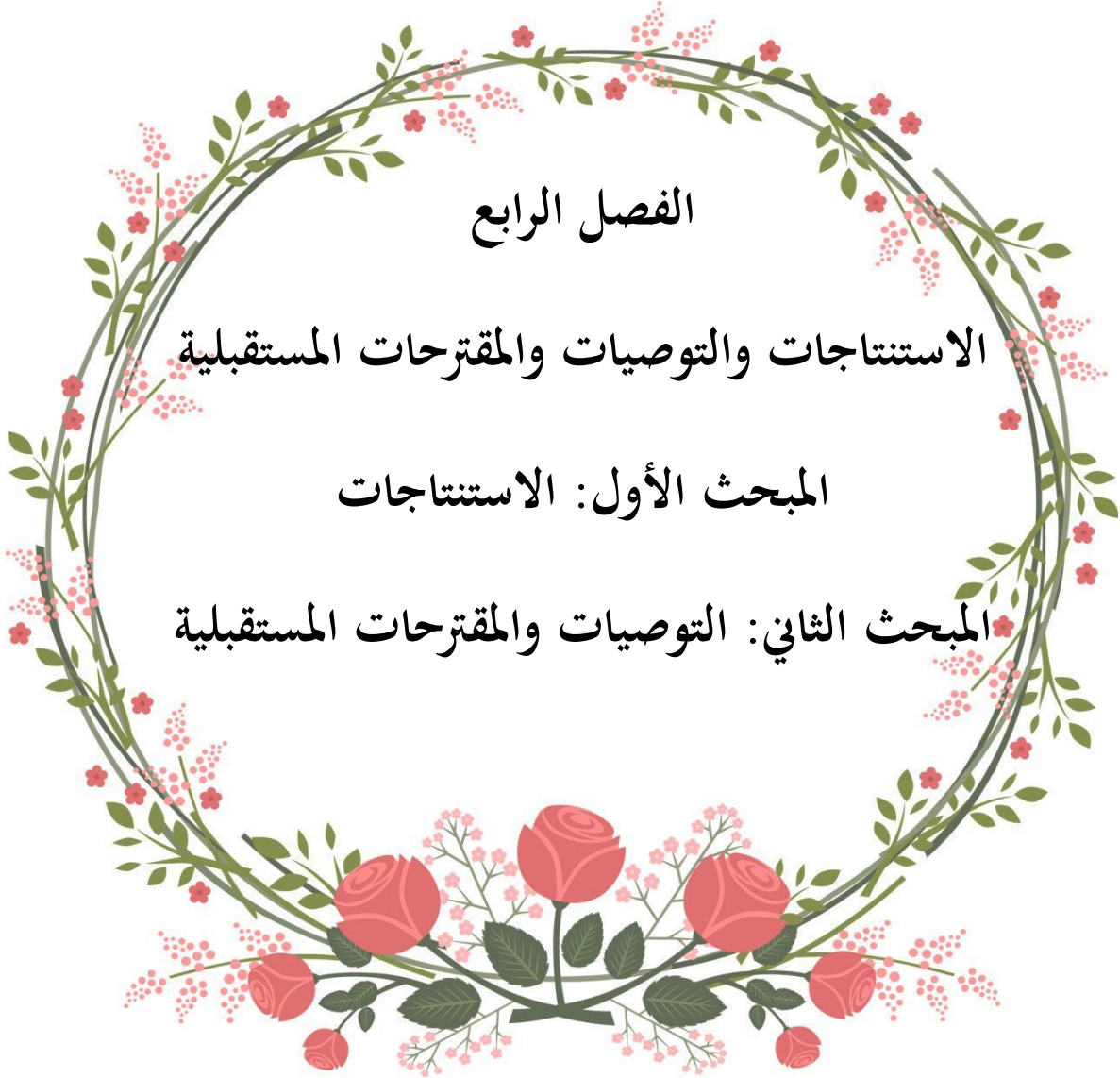
الشكل (11) تأثير براءات الاختراع في تصميم الخدمة

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

جدول (38) : مسارات ومعلمات اختبار تأثير براءات الاختراع في تصميم الخدمة

المسارات Paths	الاوزان الانحدارية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعباري Estimate	الخطأ المعباري S.E.	النسبة الحرية C.R.	النسبة المعنوية P
SerDes <--- PA	.614	.353	.032	11.072	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)



المبحث الأول

الاستنتاجات

تمهيد:

يتضمن هذا المبحث أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث بالاعتماد على النتائج التحليلية المستخلصة من الجانب العملي للدراسة.

ويمكن تلخيص الاستنتاجات بالآتي:

1. اتضح وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين الإبداع التكنولوجي بإبعاده وتصميم الخدمة على مستوى المستشفيات عينة الدراسة وهذا يدل على أن الإدارات كلما تسعى إلى الاهتمام بإبعاد الإبداع التكنولوجي من حيث الإبداع في تقديم الخدمات الصحية وإجراءات العملية والاهتمام بتخصيصات البحث والتطوير وتشجيع براءات الاختراع وهذا من شأنه أن يحسن تصاميم خدمة المرضى
2. بينت النتائج الإحصائية وجود تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية لمتغير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة، وهذا يدل على أن تبني إدارات المستشفيات الأهلية (عينة الدراسة) للإبداعات التكنولوجية في المجال الصحي والاعتماد على الأجهزة والأدوات والمعدات الصحية الحديثة في تأدية مهامها وواجباتها سوف يؤثر إيجابياً في تطوير تصميم خدماتها الصحية المقدمة للمرضى.
3. تهتم المستشفيات الأهلية بتقديم خدمات جديدة إلى المرضى إذ تتميز هذه الخدمات بأنها ذات مواصفات عالية تتوافق مع متطلبات الوضع الصحي الحالي لما تشهده العينة المبحوثة من زخم عليها منذ العام الماضي بسبب انتشار جائحة كورونا، إذ تقدم الخدمات من خلال استحداث الأساليب الفنية والطبية وتطويرها باستمرار.
4. تهتم المستشفيات بإجراءات تقديم خدماتها الصحية إلى المرضى من خلال التحسين المستمر لعمليات تقديم الخدمة والسعي المتواصل إلى تبني الإبداعات الخاصة بالجانب الطبي وكيفية الاستفادة منها وتحقيق الأهداف المرجوة.
5. تسعى القطاعات الصحية إلى الاهتمام بإجراءات وأنشطة البحث العلمي عن طريق تطوير عمليات تقديم الخدمة، من أجل تحقيق مستويات عالية من الجودة بالإضافة إلى التخصيصات المالية الخاصة بتطوير الأفكار البحثية والنتائج المتحققة عنها.

6. تشجع وتدعم المستشفيات ملاكاتها الطبية والتمريضية في تقديم الأفكار الابتكارية الخاصة بتقديم الخدمات الجديدة وتسعى الى نشر ثقافة الاختراع بين ملاكاتها وتحفيزهم نحو التوجه الى تقديم الأفكار الابتكارية والابداعية.
7. تهتم المستشفيات بتوفير البيئة المناسبة التي تناسب تقديم أفضل الخدمات الطبية لمرضاهم من اجل تحقيق مستوى متميز من الجودة أذ تسعى الى تحسين الأنشطة والإجراءات الإدارية وتوفير البيئة الصحية المناسبة للمرضى.
8. تسعى المستشفيات للاهتمام بجودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى عن طريق الاهتمام بطبيعة العمليات وتحسين مهارات وإمكانيات ملاكاتها الطبية من خلال اشراكهم بورش ودورات عمل تدريبية والاضطلاع بدورهم ومسؤوليتهم الاجتماعية تجاه المجتمع.
9. تسعى المستشفيات الى تخفيض تكاليف الخدمات الصحية التي تقدمها الى المرضى وذلك من خلال دمج أنشطتها وتجنب الهدر والضيع في الطاقة والوقت والحفاظ على البيئة الصحية.
10. تهتم العينة المبحوثة بعمليات تقديم الخدمة الطبية وإجراءات تحديثها من خلال توفير الدعم الكامل لملاكاتها الطبية التمرضية بالإضافة الى تعزيز مستوى تقديم الخدمات وذلك من خلال توفير مستلزمات البيئة الصحية بأفضل صورة ممكنة.
11. تسعى المستشفيات الى ان يمتلك مرضاها معلومات وافية بعناصر تصميم الخدمة أذ تعمل على تعريفهم بعناصر الخدمة وذلك من خلال بناء روابط متينة مع مختلف ملاكاتها من اجل تحقيق ولائهم لها واعترافهم بجودة الخدمة لتحقيق الأهداف المرجوة.
12. تهتم العينة المبحوثة بجوانب متعددة عند تصميم خدماتها على مستوى امكانياتها في البيئة الداخلية فهي تهتم باشتراك مختلف المستويات والاقسام الطبية تستمع لاقتراحاتهم الخاصة بتصميم الخدمات وحل المشكلات التي تعترض مساراها.
13. تهتم المستشفيات بتحديد تسلسل منطقي عمليات تقديم الخدمة مع تبني جدول زمني لتقديم الخدمة للمرضى وتحدد لكل فرد مسؤوليته في مراحل تقديم الخدمة فهي تسعى الى تطويرها باستمرار عن طريق الاعتماد على خبرة ومهارة ملاكاتها.

المبحث الثاني

التوصيات والمقترحات المستقبلية

تمهيد:

يقدم هذا المبحث اهم التوصيات والمقترحات المستقبلية والتي تعتمد على ما ذكر في استنتاجات الدراسة الإحصائية، والتي تساهم في حل المشكلات التي قد تواجه المستشفيات الاهلية في مركز محافظة بابل.

أولاً: التوصيات

1. يوصي الباحث المستشفيات عينة الدراسة بالاهتمام بسرعة تطوير الخدمات الجديدة لمواكبة التطور السريع في تقديم الخدمات الجديدة من قبل المنظمات الأخرى ويتم تحقيق ذلك من خلال.
 - أ- تشجيع العاملين على العمل الجماعي والاستماع الى وجهات النظر المختلفة والاهتمام بجميع التفاصيل التي تساهم باستحداث وتطوير الخدمات.
 - ب- تبني مداخل المشاركة في عمليات اتخاذ القرار عند تطوير الخدمات من خلال تشجيع العاملين على طرح أفكارهم وإتاحة التعبير بحرية عن آرائهم وتقديم المقترحات والتوصيات المختلفة التي بدورها تساعد على تحسين او تطوير الخدمات وتشخيص المشاكل واسبابها والعمل على علاجها والحد من تكرارها.
 - ت- خلق روابط الثقة بين العاملين والإدارة العليا فهي اللبنة الأساسية للعديد من السلوكيات والسياسات الإيجابية التي لها تأثير مباشر على التشجيع في تطوير خدمات المنظمة.
 - ث- توطيد علاقة العاملين على تطوير الخدمات مع بعضهم والذي بدوره يحقق الصياغة الواضحة والنهج الصريح الذي يدفع العاملين لاستحداث الخدمات القديمة او تطوير خدمات جديدة.
 - ج- توفير المبالغ المادية التي تدعم تطوير الخدمات، بالإضافة الى توفير المعدات الضرورية فيما يتعلق بالأجهزة والمعدات المطلوبة.
2. ضرورة تبني المستشفيات عينة الدراسة أحدث الاجهزة الطبية والمعدات التي تعزز الخدمات المقدمة للمرضى.

3. اجراء الدراسات الميدانية لآراء المرضى حول الخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات عينة الدراسة وذلك لتعزيز علاقة المستشفيات بالمرضى ومد جسور الثقة بينهم والافادة من اراءهم ومقترحاتهم في تطوير الخدمات الصحية.
4. دعوة ادارات المستشفيات عينة الدراسة الى تعزيز عمليات تقديم الخدمة الصحية من خلال تذليل العقبات الادارية وتقليل الروتين الذي يتخللها وتوفير بعض المعدات التي تساهم في تصميم الخدمة من اجل تقديمها بأفضل صورته.
5. ضرورة اهتمام إدارات المستشفيات بإقامة ورش ودورات عمل تدريبية مع منظمات خارجية عالمية من اجل تطوير وتحسين مهارات العاملين في البحث والتطوير والذي يؤثر إيجابا على مسيرة الخدمات المقدمة، ويتم تحقيق ذلك من خلال:
 - أ- تأسيس وحدة متخصصة تهتم بالبحث والتطوير في المستشفيات والتي تكون تحت مسمى (وحدة الإعداد والتدريب) والتي ترتبط ارتباطا مباشرا بقسم البحث والتطوير أذ تكون مسؤولة عن دورات وورش تدريبية داخلية وخارجية للعاملين بهذا القسم.
 - ب- وضع خطط فاعلة لغرض إقامة الدورات والورش التي تضمن تدريب العاملين على اعلى المستويات التنظيمية.
 - ت- تعزيز الاهتمام بنفقات البحث والتطوير واستيراد الافكار البحثية التطويرية لإجراءات تقديم الخدمات الصحية للمرضى وتحسين وتطوير تلك الخدمات باستمرار بما يناسب متطلباتهم.
 - ث- التواصل مع منظمات الصحة العالمية والمستشفيات في الدول المتقدمة وارسال الملاكات الطبية والتمريضية للايفادات والمعاشات الميدانية لمواكبة التطورات الحاصلة في تقديم الخدمات الصحية واساليب تقديمها.
 - ج- ربط تطوير الخدمات المقدمة التي تظهرها الكوادر بالمكافئات المادية والعينية من اجل تحفيزهم في دفع عجلة البحث والتطوير الى اعلى المستويات.
 - ح- وضع أسس وضوابط ومعايير خاصة بتقييم العاملين بقيامهم بأعمالهم الموكلة إليهم من عدمها، ومراقبة عمليات البحث والتطوير وإصدار تقارير رقابية يومية من اجل اتخاذ القرارات المناسبة ووضع الحلول التصحيحية.
6. الاهتمام بتشجيع المبدعين وتكريم من يقدم منهم براءات اختراع في المجال الطبي والتمريضي وتقديم الدعم المستمر لهم بهدف استثمار جهودهم الابداعية بأفضل صورة ممكنة من خلال دعمهم بالحوافز النقدية والعينية والثناء عليهم في مواقف عدة.

ثانياً: المقترحات المستقبلية

يقدم الباحث بعض من المقترحات المتواضعة الآتية لتطوير مشاريع مستقبلية بحثية في موضوعه، وتم التوصل إليها من خلال مراجعته للأدبيات ذات الصلة التي نأمل الاستفادة منها من لدن المعنيين والباحثين: -

1- تجربة تطبيق أدوار وأفكار متغيرات الدراسة الحالية في بيئات العمل المختلفة كالمصارف ومنظمات القطاع الصناعي ومنظمات التعليم الأهلي.

2- دراسة الإبداع التكنولوجي وتعزيزه في تصميم خدمات المنظمات لما له من أهمية للمنظمة والعملاء معاً.



المصادر

القران الكريم

أولا : المصادر باللغة العربية

أ: الكتب

1. اوكيل، محمد سعيد، 1992، وظائف نشاطات المنظمة الصناعية، ديوان المطبوعات الجزائرية.
2. اوكيل، محمد سعيد، 1994، تسيير واقتصاد الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
3. بحار، سعد عباس، 2019، تأثير المزيج الترويجي على الخدمات الصحية. الناشر المنظمة العربية للتنمية الادارية.
4. بطرس، سليم، منير، زيد، 2006، إدارة الإبداع والابتكار، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن.
5. بيتر كوك، ترجمة خالد العامري، 2008، إدارة الابداع، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
6. تيغزة، محمد بوزيان. (2012). التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي: مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة SPSS و ليزرل LISREL . ، دارة المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
7. خير الله، جمال، 2009، الإبداع الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8. السامرائي، مهدي، 2007، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع الأردني، ص74.
9. السويدان، طارق، العدلوني، محمد أكرم، 2006، مبادئ الادارة، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ط3.

10. الشمري، ناظم. العبدلات، عبد الفتاح، 2008، الصيرفة الالكترونية والادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار النشر وائل للنشر والتوزيع، عمان.
11. عسكري، احمد شاكر، 2000، دراسات تسويقية متخصصة، دار الزهران، عمان، الاردن، 42.
12. القحطاني، سالم بن سعيد آل ناصر، العامري، حمد بن سالم، وآل مذهب، معدّي بن محمد (2020) " منهج البحث في العلوم السلوكية " ط5، مطبعة العبيكان، المملكة العربية السعودية.
13. النجار، صباح حميد، عبد الكريم، محسن، 2004، إدارة الإنتاج والعمليات، دار وائل للطباعة والنشر.

ب: الرسائل والاطاريح

1. الاخضر، خراز، 2011، دور الإبداع في اكتساب المنظمة ميزة تنافسية، مذكرة تخرج لنيل الماجستير، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان.
2. الباهي، صلاح الدين مفالح، 2016، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترومية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الاردني في عمان، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان.
3. بوبعة، عبد الوهاب، 2017، دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمنظمة الاقتصادية، دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال، موبيليس) رسالة ماجستير، قسطنية، جامعة منتوري، الجزائر.
4. بوزناق، عبد الغني، 2013، مساهمة الإبداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المنظمة الصناعية - دراسة حالة مؤسسة كوندور ببرج بو عريريج، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
5. بوسلامي، عمر، 2013، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمة الاقتصادية -دراسة حالة مجمع صيدال - وحدة الدار البيضاء - الجزائر العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة سطيف - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

6. الجبوري، عالية عصام عباس، 2009 " قياس الإبداع بأعتماد المقارنة المرجعية " دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الجلدية، موقع بغداد، رسالة ماجستير التقني في تقنيات العمليات، كلية التقنية الادارية بغداد.
7. حبيبة، كشيدة، 2004، الرضا وربطه بالجودة، رسالة ماجستير، البليدة: جامعة سعد دحلب.
8. الحناوي، شادلي ميادة، 2015، محاولة قياس تأثير عوامل الإبداع التكنولوجي على الإنتاجية في المنظمة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة ترانس كنال الغرب، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير علوم تجارية -قسم العلوم الاقتصادية.
9. دويس، محمد الطيب، 2005، براءات الاختراع مؤشر لقياس تنافسية المنظمات والدول، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص دراسات اقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر.
10. زعوب، وفاء، 2015، دور الإبداع التكنولوجي في تحسين الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة ام البواقي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، مالية وبنوك.
11. زواوي، حميدة، 2018، الإبداع التكنولوجي كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة بالمنظمة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة لمؤسسة اقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
12. عبد الرحمان، 2018 الإبداع التكنولوجي في الخدمة البنكية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس وستغانم.
13. عبد الرؤوف حجاج، 2016، أثر التمكين الإداري على الإبداع التنظيمي في المنظمات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

14. عمرو، دانة خالد، 2009، علاقة ادارة التصميم بتحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية لعينة من شركات الانشاء والتعمير العاملة في الاردن، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية الاعمال.
15. عمرو، صالح، 2020، دور إدارة المواهب في تحقيق الإبداع التكنولوجي، دراسة ميدانية على مجموعة من المؤسسات الصناعية بولاية المسلية، رسالة ماجستير، ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
16. عمير، فضيلة، 2018، أثر الإبداع التكنولوجي على الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات، اطروحة دكتوراة، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، كلية العلوم والتسيير والعلوم التجارية، الجزائر.
17. غناي، كوثر، 2013، تأثير عناصر المزيج التسويقي الخدمي على رضا العميل، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات البنكية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
18. كورتل، نجاه، 2002، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير سياسية الإبداع التكنولوجي في المؤسسة: دراسة حالة المنظمة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية عين السمارة- قسنطينة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر.
19. مدوكي، يوسف، 2019، أثر قدرات البحث والتطوير وقدرات الإبداع التكنولوجي على الأداء الإبداعي للمؤسسات الصناعية - دراسة مجمعة مؤسسات في قطاع الصناعة الالكترونية والكهرو منزلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ت: الدوريات

1. احمد، دنيا طارق، 2009، أثر الإبداع التقني في تطوير خدمة لإيواء، دراسة ميدانية في عينة من فنادق الدرجة الأولى في بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 74، الجامعة المستنصرية، العراق، 202.

2. بعلي، حمزة، 2017، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المنظمة – دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس، بحث منشور في مجلة اداء المنظمات الجزائرية، العدد 11.
3. بن بريكة، عبد الوهاب، بن التركي، زينب، 2011، الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية،، المقام في جامعة سعد دحلب –البليدة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير خلال الفترة، 18-19 مايو ص7.
4. بن عاتق، حنان، حجاوي، توفيق، 2010، واقع الإبداع التكنولوجي وتأثيره على أداء المنظمة في الجزائر، الإبداع والتغيير التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة، جامعة سعد دحلب البليد، 12-13 ماي، ص6.
5. بن عنتر، عبد الرحمان، 2008، واقع الإبداع التكنولوجي في المنظمات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر: دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 24، جامعة دمشق، العدد الأول، ص150.
6. الجاسمي، باسم عباس، 2006، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون ومدخل قيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 09، العدد 51.
7. حسن، شفاء بلاسم، عبيد، عبد الكريم محمد، 2018، دور المزيج التسويقي والإبداع في تصميم الخدمة - بحث استطلاعي في شركة كورك للاتصالات، بحث منشور في المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، المجلد (10) العدد (2).
8. الحميداوي، فارس جعباز شلاش، بهية، طاهر حميد عابس، 2015، توظيف التصنيع الرشيق في اعادة تصميم الخدمة _ دراسة حالة في مستشفى الديوانية التعليمي، بحث منشور في مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية – المجلد (17) العدد (2).
9. خليل، علياء محمد، 2016، أثر الإبداع التقني في تصميم المنتج - دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المنظمة العامة للصناعات الجلدية /معمل بغداد، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية الادارة والاقتصاد-جامعة بغداد، العدد (48).

10. الراوي، صفوان ياسين، 2007، أثر مراحل إعادة الهندسة في الإبداع التقني، دراسة استطلاعية في المنظمة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية نينوي، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 07، جامعة تكريت – العراق، ص7.
11. الرحيم، أياد محمود، حسن، دنيا، 2010، أثر أبداع العملية في تصميم المنتج دراسة حالة في المنظمة العامة للصناعات الكهربائية، بحث منشور في المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد (27)، الكلية التقنية الادارية، جامعة كربلاء.
12. رقايقه فاطمة الزهراء، بومنجل السعيد، 2010، مساهمة براءة الاختراع في دعم وحماية الإبداع وتحقيق التميز التنافسي المستديم في منظمات الاعمال: واقع الجزائر، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في منظمات الاعمال الحديثة، جامعة سعد دحلب، البليدة، 12-13 ماي.
13. سطوطاح، سميرة بوجمعة، شريف، مراد، 2017 المنظمة المتعلمة كآلية لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي الدولي حول (التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبئية على المعطيات الكبيرة) بتاريخ 12 و13 / 11، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
14. الشيخ، فؤاد نجيب، 2004، ثقافة الابتكارات في منشآت الاعمال الصغيرة في الاردن، المجلة العربية للإدارة، دار النشر للمنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، مجلد 24.
15. العامري، صالح مهدي، السامرائي، سلوى هاني، 2003، تأثير البحث والتطوير في الإبداع التقني، الملتقى الدولي أهمية الشفافية والاداء للاندماج في الاقتصاد الدولي، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 31 ماي – جوان.
16. العامري، صالح مهدي، السامرائي، سلوى هاني، 2004، تأثير نشاط البحث والتطوير في الإبداع التقني: دراسة ميدانية لأراء عينة من المدراء في القطاع الصناعي العراقي) المؤتمر العلمي الثاني، جامعة جرش الخاصة عمان، الاردن.
17. عباس، فردوس محمود، 2013، دور الإبداع التقني في تحسين جودة المنتج، بحث ميداني في المنظمة العامة لصناعة الزيوت النباتية، بحث منشور في مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية العدد (37).

18. عبد الرحمان، سلطان، حسين، رأفت عاصي، 2007، تقنية المعلومات وتأثيرها على الإبداع التقني، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد 8.
19. محمد، وسام أنسى إبراهيم، 2019، تحقيق التكامل بين تصميم المنتج وتصميم الخدمة، مجلة العمارة والفنون، كلية الفنون التطبيقية – جامعة حلوان، مصر العدد (14).
20. الموسوي، بتول عطية خلف، 2009، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات المنظمة- دراسة حالة في المنظمة العامة للصناعات الكهربائية، بحث منشور في مجلة الادارة والاقتصاد، العدد (78).

ثانياً: المصادر باللغة الاجنبية

A: Books

1. Agresti, A., Franklin, C., (2013), Statistics The Art and Science of Learning from Data, Third Edition United States of America.
2. Blomkvist, J. and Holmlid, S. (2010) ‘Service prototyping according to service design practitioners’, in Conference Proceedings, ServDes. 2010, Exchanging Knowledge, Linköping, Sweden, 1-3 December 2010. Linköping University Electronic Press, pp. 1–11.
3. Csikszentmihalyi, M., & Larson, R. (2014). Validity and reliability of the experience-sampling method. In Flow and the foundations of positive psychology (pp. 35-54). Springer, Dordrecht.
4. Glushko, R., & Tabas, L. (2010). Designing Services by Bridging the “Front Stage” and “Back Stage.”(ischool. berkeley.edu/glushko).
5. Gurria, A. (2015). The Innovation Imperative: Contributing to Productivity, Growth and Well-Being. OECD Publishing, pp. 16.

6. Hair, J. F; Black, W. C; Babin, B. J; Anderson, R. E & Tatham, R. L, (2014) " Multivariate Data Analysis " , 7th edition., Pearson Education Limited. United States of America.
7. Hunnebeck, L. and ITIL, R. (2011) 'Service design', London: The Stationary Office (TSO)
8. Kim, L. (1997) Imitation to innovation: The dynamics of Korea's technological learning. Harvard business press
9. Pallant, J. (2007). SPSS survival manual—A step by step guide to data analysis using SPSS for windows (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press.
10. Perkins, C. E. et al. (1994) 'Highly Dynamic (DSDV) for Mobile Computers Routing', Proceedings of the ACM SIGCOMM94, London, UK, pp. 234–244. doi: 10.1145/190809.190336.
11. Pugsek, B. , Tomer, A. & Eye, A. (2003) " Structural Equation Modeling Applications in Ecological and Evolutionary Biology " Cambridge University Press , U . S . A .
12. Segelström, F. and Holmlid, S. (2011) 'Service design visualisations meet service theory: strengths, weaknesses and perspectives', Proceedings of Art & Science of Service, San Jose, California.
13. Tao, J. and Yu, S. (2021) 'Service Design of Rehabilitative Exoskeleton for Sustainable Value Creation: A Case Study of Stroke Rehabilitation in China', in EcoDesign and Sustainability I. Springer, pp. 59–70.

14. Weigand, H. et al. (2008) 'Value-based service design based on a general service architecture', Proc. BUSITAL.

B: Conference

1. Eris, E. D. and Saatcioglu, O. Y. (2006) 'A system look for technological innovation: Firm based perspective', in European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS), July, pp. 6–7 .
2. Freire, K. and Sangiorgi, D. (2010) 'Service design and healthcare innovation: From consumption to co-production to co-creation', in Service Design and Service Innovation conference. Linköping Electronic Conference Proceedings, pp. 39–50.
3. Gebhart, M., Baumgartner, M. and Abeck, S. (2010) 'Supporting service design decisions', in 2010 Fifth International Conference on Software Engineering Advances. IEEE, pp. 76–81.
4. Holmlid, S. (2010) 'Service design and product-service systems', in 2nd CIRP IPS2 conference, pp. 195–202.
5. Kimbell, L. (2009) 'Insights from service design practice', in 8th European Academy of Design Conference. Citeseer, pp. 249–253.
6. Zahler, A., Iacovone, L. and Mattoo, A. (2014) 'Trade and innovation in services: Evidence from a developing economy', *The World Economy*, 37(7), pp. 953–979.

C: Journal

1. Afthanorhan, W. A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based

- Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Iss 5, PP. 198-205.
2. Al-Lami, G. Q. (2017). Effect of Healthcare strategy according to Analyze in decisions of operation strategy Kirkuk Health. journal of kirkuk University For Administrative and Economic Sciences, 7(1).
 3. Asiegbu, I. F., Igwe, P. and Akekue-Alex, N. (2012) 'Physical evidence and marketing performance of commercial airlines in Nigeria', American International Journal of Contemporary Research, 2(12), pp. 136–149.
 4. Balbinot, Z., Dias, J. C. and Souza, R. B. (2012) 'Unique organizational competencies of Brazilian technological innovation centers', Journal of technology management & innovation, 7(1), pp. 1–16.
 5. Cook, L. S. et al. (2002) 'Human issues in service design', Journal of operations management, 20(2), pp. 159–174.
 6. Coombs, R., Narandren, P. and Richards, A. (1996) 'A literature-based innovation output indicator', Research policy, 25(3), pp. 403–413.
 7. Goldstein, S. M. et al. (2002) 'The service concept: the missing link in service design research?', Journal of Operations management, 20(2), pp. 121–134.
 8. Green, S. G., Gavin, M. B. and Aiman-Smith, L. (1995) 'Assessing a multidimensional measure of radical technological innovation', IEEE transactions on engineering management, 42(3), pp. 203–214.

9. Hanna, A. A. et al. (2021) 'The Emergence of Emergent Leadership: A Comprehensive Framework and Directions for Future Research', *Journal of Management*, 47(1), pp. 76–104.
10. Hinkin, T., R., (2015) " Best Practices for Developing and Validating of Measures " *Journal of Management* , 18 , 881-905.
11. Katzan Jr, H. (2011) 'Essentials of service design', *Journal of Service Science (JSS)*, 4(2), pp. 43–60.
12. Kim, S. et al. (2015) 'Development of an innovation model based on a service-oriented product service system (PSS)', *Sustainability*, 7(11), pp. 14427–14449.
13. Kimbell, L. (2009) 'Insights from service design practice', in 8th European Academy of Design Conference. Citeseer, pp. 249–253.
14. Kimbell, L. (2011) 'Designing for service as one way of designing services', *International journal of design*, 5(2), pp. 41–52.
15. Kleinsmann, M., Valkenburg, R. and Sluijs, J. (2017) 'Capturing the value of design thinking in different innovation practices', *International Journal of Design*, 11(2), pp. 25–40.
16. Lin, B. and Zhu, J. (2019) 'Determinants of renewable energy technological innovation in China under CO2 emissions constraint', *Journal of environmental management*, 247, pp. 662–671.
17. Lin, M. C. et al. (2011) 'Service design and change of systems: Human-centered approaches to implementing and spreading service design', *International Journal of Design*, 5(2).
18. Mueser, roland, 1985, identifying technical innovations .ieee vol, em.32,no4.

- 19.Seddon, J. and O'Donovan, B. (2013) 'The Achilles' heel of scale service design in social security administration: The case of the United Kingdom's Universal Credit', *International social security review*, 66(1), pp. 1–23.
- 20.Sharma, B. (2016). A focus on reliability in developmental research through Cronbach's Alpha among medical, dental and paramedical professionals. *Asian Pacific Journal of Health Sciences*, 3(4), 271-278.
- 21.Spohrer, J. et al. (2007) 'Steps toward a science of service systems', *Computer*, 40(1), pp. 71–77.
- 22.Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/ survey in a research. How to test the validation of a questionnaire/ survey in a research . *International Journal of Academic Research in Management* . Vol. 5, No. 3, Pp. 28-36.
- 23.Tuan, L. T. and Venkatesh, S. (2010) 'Organizational culture and technological innovation adoption in private hospitals', *International Business Research*, 3(3), pp. 144–153.
- 24.Veloso, C. et al. (2017) 'Donate to save: an analysis of the intention to donate organs under the perspective of social marketing', *Revista Gestão & Tecnologia*, 17(1), pp. 10–35.
- 25.Zhang, J., Tan, K.-C. and Chai, K.-H. (2003) 'Systematic innovation in service design through TRIZ', *The TRIZ Journal*, 9(1), pp. 1013–1022.

D: Internet

1. Design lab, what is Service Design? UX Design MN, March 17th, 2016, <https://trydesignlab.com/blog/what-is-service-design/>
2. H. FATIMA, Understanding Service Design and its Principles, SEPTEMBER 10, 2019 ,<https://blog>.
3. http://www.servdes.org/wp/wp_content/uploads/2012/02/Searching-for-Definitions-for-Service-Design-%E2%80%93-What-do-we-mean-with-Service-Design.pdf
4. JESSLEITCH,Definingservice design
<https://jessleitch.co/ideas/defining-service-design/>
5. Mair P. (2018) " Factor Analysis ". In: Modern Psychometrics with R. Use R!. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-93177-7_2 .
6. Robert-Jan van Overmen, The difference between design thinking and Service Design,Jul 03, 2020,<https://www.kooservicedesign.com/blog/difference-between-design-thinking-service-design>



ملحق (1)

أسماء السادة المحكمين

الجامعة والكلية	التخصص		اسم المحكم	ت
	الدقيق	العام		
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	الإدارة الاستراتيجية	ادارة اعمال	أ.د. احمد كاظم بريس	1
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة القادسية	إدارة الإنتاج والعمليات	إدارة اعمال	أ.د. اسيل علي مزهر	2
كلية الإدارة والاقتصاد /الجامعة العراقية	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة اعمال	أ.د. قاسم نايف علوان	3
كلية الادارة والاقتصاد /الجامعة المستنصرية	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة الاعمال	أ.د. كاظم احمد الجشعمي	4
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة اعمال	أ.د. محمود فهد عبد علي	5
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	سلوك تنظيمي	ادارة اعمال	أ.د. ميثاق هاتف الفتلاوي	6
جامعة تكريت/ كلية الإدارة والاقتصاد	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة اعمال	أ.د. ناجي عبد الستار محمود	7
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	إدارة تسويق	إدارة الاعمال	أ. فؤاد حمودي الطار	8
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	تكنولوجيا المعلومات	نظم معلومات	أ.م. د. اميمة حميد عبدالله	9
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة الاعمال	أ.م. د. بشرى عبد الحمزة عباس	10
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	ادارة استراتيجية	ادارة اعمال	أ.م.د. سحر عباس حسين	11

الجامعة والكلية	التخصص		اسم المحكم	ت
	الدقيق	العام		
كلية الادارة والاقتصاد /جامعة البصرة	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة الاعمال	أ.م.د. شذى احمد علوان	12
كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الانبار	إدارة الانتاج والعمليات	إدارة اعمال	أ.م.د. عبد السلام علي النوري	13
كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة المستنصرية	إدارة الانتاج والعمليات	إدارة اعمال	أ.م.د. نغم علي الصائغ	14
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء	إدارة الإنتاج والعمليات	ادارة اعمال	م.د. امير غانم وادي	15

*تم ترتيب اسماء الاساتذة المحكمين وفقا للقب العلمي والحروف الابجدية

ملحق (2)

الاستبانة الموزعة على الاساتذة المحكمين

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الاعمال /

الدراسات العليا/ الماجستير

(إدارة الاعمال)

م/ تحكيم استبانة

حضرة المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

نظرا للسمعة الاكاديمية والعلمية التي تتمتعون بها في مجال اختصاصكم يسرنا ويشرفنا ان تكونوا احد محكمي استمارتنا هذه والتي نضعها بين ايديكم الكريمة والتي اعدت لقياس متغيرات الدراسة الموسومة (تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة).

وهي جزء من متطلبات نيل درجة (الماجستير) في تخصص (ادارة الاعمال)،

تم اعتماد مقياس 5-Point Likert.

للتفضل بأبداء رأيكم حول الابعاد والفقرات الواردة مع بيان الملاحظات الضرورية التي ستخدم الدراسة في ضوء المحاور الاتية:

1- هل ان الفقرات تقيس متغيرات البحث الأساسية؟

2- مدى وضوح كل فقرة الخاصة بكل بعد لغرض قياس الغرض؟

3- مدى انتماء كل فقرة للبعد؟

4- مدى إمكانية إضافة او استبعاد فقرات لكل بعد ليجعلها مناسبة؟

مع خالص شكرنا وتقديرنا لتعاونكم معنا متمنين لكم دوام التوفيق والنجاح

الأستاذ الدكتور

فيصل علوان الطائي

المشرف

الباحثة

اوراس عباس محمد

07801332038

Faisal_altaie@yahoo.com

المحور الاول / وصف عينة البحث:

(1) النوع الاجتماعي : ذكر انثى

(2) العمر : 29 فأقل 39-30 49-40 59-50 60 فأكثر

(3) المؤهل العلمي : إعدادية فما دون دبلوم فني دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

(4) الخبرة الوظيفية : 5 سنوات فأقل 10-6 15-11 16 فأكثر

المحور الثاني/ المتغير المستقل (الإبداع التكنولوجي) ويضم خمسة ابعاد وهي : (إبداع المنتج ، إبداع العملية الإنتاجية، الانفاق على البحث والتطوير ، براءات الاختراع و تعداد الابداعات التكنولوجية)

ت	المتغيرات	الانتماء للمتغير		وضوح الفقرة	الملاحظات او التعديل او الإضافة
أ	إبداع المنتج Product Creativity : هو تقديم منتجات جديدة تختلف عن المنتجات الحالية التي توفرها المنظمة للزبائن عن طريق احدث بعض التغيرات على المنتجات الحالية التي بدورها تحسن المنتج او تنتج منتج جديد وفقا لمتطلبات العملاء	ينتمي	لا ينتمي	واضحة	غير واضحة
1	المنظمة تقدم منتجات جديدة ومتميزة ذات مواصفات عالية الى السوق				
2	تتعاون مختلف اقسام المنظمة من اجل تحسين المنتجات				
3	تستعين المنظمة بالخبرات الخارجية من اجل تقديم منتجات جديدة				
4	ترصد المنظمة مبالغ كافية بهدف تحسين منتجاتها				
5	تقدم المنظمة خدمات جديدة بشكل اسرع من المنظمات المنافسة				
ب	إبداع العملية الإنتاجية Creativity of the Production Process: إضافة بعض التغيرات التي تقوم بها المنظمة في تصنيع المنتجات الغرض منه زيادة كفاءة المنتج او تحسين الانتاج				
1	تملك ادارة المنظمة القدرة على توقع المشكلات المحتملة في مجال العمل				
2	ادارة المنظمة تعتمد اسلوب الحوار على جميع المستويات من اجل تطوير العمل				
3	تحسن المنظمة عملياتها الإنتاجية باستمرار لتتوافق مع متطلبات تصميم المنتج الجديد				
4	يعمل المهندسين المتخصصين بالإنتاج على تحسين العمليات الإنتاجية في المنظمة				
5	تسعى المنظمة الى تحسين عمليات الانتاج الخاصة بأنظمة الصيانة				

ت				
نفقات البحث والتطوير Research and Development Expenditures: هي اجمالي المبالغ المنفقة على البحث والتطوير سواء كان ذلك على مستوى الدولة ككل او المنظمات وهي تستعمل بشكل واسع كمقياس للاستثمارات في الابداع التكنولوجي				
1				توفر المنظمة محيط يحفز ويشجع على الابداع
2				تضع المنظمة جميع طاقاتها وامكانياتها من اجل نجاح نشاط البحث والتطوير مع الاخذ بنظر الاعتبار الاهداف الاستراتيجية للشركة
3				تعطي المنظمة نوع من الاستقلالية لمستخدميها لاكتشاف الافكار الجديدة عن طريق البحث والتطوير
4				يمثل البحث والتطوير كميزة اساسية للشركة لتحقيق الريادة في مجال اعمالها
5				زيادة عدد الفنيين والعاملين في قسم البحث والتطوير يؤدي الى زيادة الابداع التكنولوجي فيها
ث				
براءات الاختراع Patents: هي عبارة عن شهادة تمنحها جهات رسمية مختصة للاعتراف باختراع ما وتخول لصاحبها حق الملكية وحرية الاستعمال				
1				تمتلك المنظمة العديد من الابداعات التكنولوجية المسجلة كبراءات اختراع
2				لا تمتلك المنظمة أي براءات اختراع
3				تمتلك المنظمة العديد من الابداعات التكنولوجية التي لم تسجل كبراءات اختراع الى الآن
4				تهتم المنظمة بالحفاظ على العاملين المؤهلين واصحاب الخبرات العالية من اجل الحصول على براءات اختراع
5				تستفيد المنظمة من براءات اختراعها في عملياتها الإنتاجية
ج				
تعداد الابداعات التكنولوجية Enumeration of Technological Innovations: وهي قائمة من الابداعات المستخلصة من تحقيقات شاملة لمختلف المنظمات والتي تقبس بوضوح الانتاج بالاعتماد على احسن مصادر المعلومات				
1				الابداعات التكنولوجية المعتمدة في المنظمة تستطيع ان تقيس بوضوح الإنتاج المحقق
2				جميع الابداعات التكنولوجية المعتمدة في المنظمة هي مستخلصة من تحقيقات شاملة
3				المنظمة تعتمد على قوائم الابداعات الناتجة من المنظمات المختلفة
4				المنظمة لاتعتمد على الابداعات التكنولوجية التي تم جمعها من المنظمات المختلفة لانها غير قريبة من الواقع
5				المنظمة لاتعتمد تعداد الابداعات التكنولوجية لانها غير متوفرة في البلد

المحور الثالث/ المتغير التابع (تصميم الخدمة) ويضم سبعة ابعاد وهي: (رضا العميل، تقديم الخدمة، الجودة، تكاليف الانتاج، الاثبات، الشمولية والتسلسل).

الملاحظات او التعديل او الإضافة	وضوح الفقرة		الانتماء للمتغير		المتغيرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لا ينتمي	ينتمي		
					رضا العميل Customer Satisfaction: هو مقياس لمدى المنتجات والخدمات التي توفرها المنظمة والتي بدورها تلبى او تتجاوز توقعات العملاء	أ
					تركز المنظمة على متطلبات الزبون باستمرار	1
					تتبنى المنظمة توجهها يعد فيه الزبون اساس تصميم الخدمة	2
					تضع المنظمة برنامج محدد لتقييم صورتها الذهنية مقارنة بالمنافسين	3
					تقديم الخدمة Service Provide: هي العنصر الرئيسي والاهم الذي تعتمد عليه المنظمات في بناء سياساتها الانتاجية والتسويقية والتي يتبعها جوانب مالية وادارية وفنية اخرى وبالمقابل تضمن للزبائن السلامة والراحة والامان وسهولة المراجعة والاستخدام والاطمئنان لهذه الخدمة	ب
					تستخدم المنظمة اجراءات عمل بسيطة في تقديم الخدمة	1
					تستخدم المنظمة التقنيات الحديثة لتقديم الخدمة	2
					تمتاز عمليات تقديم الخدمة بكونها مفهومه وقابلة للتكرار	3
					الجودة Quality: هي مجموعة من السمات والميزات التي يتمتع بها المنتج او الخدمة المقدمة بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح او بشكل مضمون	ت
					المنظمة تعمل على انتاج منتجات مطابقة للمواصفات الدولية باستمرار	1
					تعتمد المنظمة المقترحات والشكاوى المقدمة من العملاء في تطوير العمل	2
					تستثمر المنظمة الخبرات والتجارب السابقة للعمالين في مواجهة التغييرات المحتملة	3
					الكلفة Cost: هي الارضية الاساسية في تحديد سعر الخدمة، فيجب ان يغطي السعر التكاليف ويحقق الارباح. كما ان الكلفة قد تتأثر بدورة حياة الخدمة ابتداء من تغلغلها واختراقها للسوق الى زيادة المنافسة وحساسية المشترين للاسعار	ث
					تعمل المنظمة على ازالة مصادر الضياع التي تمثل تعقيدا او كلف اضافية في تصميم الخدمة	1
					تعمل المنظمة على زيادة كميات الانتاج عن طريق التحكم بنسب استغلال الطاقة	2
					تعمل المنظمة على خفض تكاليف عمليات الصيانة باستمرار	3
					الاثبات Evidencing: يعني ان يكون العملاء على دراية بعناصر الخدمة الغير ملموسة والملموسة والتي تحدث في الخلف دون ان يلاحظها العملاء والتي لها دور فعال بتقديم الخدمات	ج
					جميع العملاء ليهم علم بكافة عناصر الخدمة	1

					تعمل المنظمة على تعريف العملاء بعناصر الخدمة من أجل تحقيق ولائهم لها	2
					العملاء لديهم ادراك تام بتفاصيل الخدمة بشكل كامل	3
<p>ح الشمولية Holistic: يؤخذ التصميم الشمولي في الاعتبار التجربة الكاملة في الخدمة حيث يعتمد تصميم الخدمة على مبدأ الجمع بين الخدمات الملموسة والغير ملموسة والتفكير من كل الجوانب عند التصميم من أجل إيصال العميل للهدف النهائي</p>						
					المنظمة تأخذ بنظر الاعتبار عند تصميم الخدمة البيئة الداخلية للخدمة	1
					عند تصميم الخدمة المنظمة تفكر في كل الجوانب للتأكد من عدم وجود ثغوب في الحلقة	2
					عند تصميم الخدمة المنظمة تستعين بمختلف التخصصات والاستماع الى مختلف وجهات النظر لتحقيق التجربة الكاملة للخدمة	3
<p>خ التسلسل Sequencing: يعني تصور العمليات في الخدمة بتسلسل كامل طوال مسيرة العميل حيث يتم تقسيم الخدمة منطقياً وبصرياً وإيقاعياً</p>						
					المنظمة لديها تصور تسلسلي لكل خدمة تقوم بتقديمها	1
					المنظمة تحرص على تقديم جدول زمني للخدمة للحد من ملل العملاء	2
					المنظمة تعمل على تقسيم الخدمات منطقياً وبصرياً وإيقاعياً لتحقيق تسلسل مثالي	3

ملحق (3)

جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الاعمال
الدراسات العليا/ الماجستير

م/ استثمارة استبانة

حضرة المحترم.

نهديكم اطيب التحيات..

نضع بين ايديكم استثمارة الاستبانة، وهي جزء من متطلبات انجاز بحث في تخصص ادارة الاعمال (مرحلة الماجستير) الموسومة (تأثير الإبداع التكنولوجي في تصميم الخدمة: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في المستشفيات الاهلية في مدينة بابل).

واملنا كبير في تعاونكم معنا من خلال قراءة فقرات الاستبانة والاجابة عنها بدقة وموضوعية ، على امل ان يخرج البحث بنتائج واقعية تخدم مسيرة البحث العلمي ، مع أهمية ملاحظة الاتي :

- ان الاجابات ستستخدم لاغراض علمية بحثه فلا داعي لذكر الاسماء او التوقيع على الاستثمارة.
- يرجى ان تكون الاجابة على اساس الواقع الفعلي الموجود في المستشفى وليس على اساس ما ترونه مناسباً .
- يرجى الاجابة بوضع علامة (√) امام اختيار واحد لكل سؤال ترونه يعكس الواقع او هو اقرب الى ذلك.
- يرجى استكمال كافة اسئلة الاستبانة وعدم ترك سؤال لطفا لكونه يؤدي الى اهمال الاجابة .

مع خالص شكرنا وتقديرنا لتعاونكم معنا متمنين لكم دوام التوفيق والنجاح

الباحثة

اوراس عباس محمد

الأستاذ الدكتور

فيصل علوان الطائي

المشرف

07801332038

Faisal_altaie@yahoo.com

بأنظمة الصيانة الداعمة للخدمات التي تقدمها.					
نقعات البحث والتطوير Research and Development Expenditures: هي اجمالي المبالغ المنفقة على البحث والتطوير سواء كان ذلك على مستوى الدولة ككل او المنظمات وهي تستعمل بشكل واسع كمقياس للاستثمارات في الإبداع التكنولوجي					ت
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الأسئلة
					1 توفر المستشفى محيط يحفز ويشجع على الإبداع من خلال وضع حوافز تشجيعية للعاملين المبدعين.
					2 تستثمر المستشفى جميع الموارد المتاحة من اجل دعم عمليات البحث والتطوير.
					3 تعمل المستشفى على الاستعانة بالخبرات الخارجية كالمنظمات العالمية من اجل تدريب العاملين في البحث والتطوير.
					4 تستقطب المستشفى الملاكات المؤهلة ذات الخبرة والكفاءة للعمل في قسم البحث والتطوير.
					5 ترصد المستشفى المبالغ اللازمة لدعم عمليات البحث والتطوير .
براءات الاختراع Patents: هي عبارة عن شهادة تمنحها جهات رسمية مختصة للاعتراف باختراع ما وتخول لصاحبها حق الملكية وحرية الاستعمال					ث
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	تفق	تفق ماما	الأسئلة
					1 تمتلك المستشفى العديد من الابداعات التكنولوجية المسجلة كبراءات اختراع في تصميم الخدمة.
					2 تعتمد المستشفى على براءات الاختراع التي تحققها للحصول على ميزة تنافسية لها.
					3 تحتفظ المستشفى بالعاملين المؤهلين واصحاب الخبرات العالية من اجل الحصول على براءات اختراع في مجال عملها.
					4 ترصد المستشفى مبالغ مالية لدعم العمليات التي تنتج براءات اختراع خاصة بها.
					5 تستفاد المستشفى من براءات اختراعها في تصميم خدماتها المقدمة للمرضى.

المحور الثالث/ المتغير التابع (تصميم الخدمة) ويضم سبعة ابعاد وهي: (رضا الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، تكاليف الانتاج، الاثبات، الشمولية، والتعاقب).

لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	رضا الزبون Customer Satisfaction: هو مقياس لمدى الخدمات التي توفرها المنظمة والتي بدورها تلبى او تتجاوز توقعات الزبائن	أ
					1 تحقق المستشفى خدمات تفوق توقعات المرضى.	
					2 تعتمد المستشفى على اراء المرضى في تصميم الخدمات المقدمة.	
					3 تعمل المستشفى على استطلاع اراء المرضى عن خدماتها باستمرار	
تقديم الخدمة Service Provide: هي العنصر الرئيسي والاهم الذي تعتمد عليه المنظمات في بناء					ب	

سياساتها الانتاجية والتسويقية والتي يتبعها جوانب مالية وادارية وفنية اخرى وبالمقابل تضمن للزبان السلامة والراحة والامان وسهولة المراجعة والاستخدام والاطمنان لهذه الخدمة					
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الأسئلة
					1 تستخدم المستشفى اجراءات عمل بسيطة في تقديم الخدمة
					2 تستخدم المستشفى التقنيات الحديثة لتصميم الخدمة المقدمة.
					3 تمتاز عمليات تقديم الخدمة وتصميمها بالدقة والسهولة والتوقيت المناسب.
ت الجودة Quality: هي مجموعة من السمات والميزات التي تتمتع بها الخدمة المقدمة بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح او بشكل مضمون					
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الأسئلة
					1 تحرص المستشفى على تقديم خدمات مطابقة للمواصفات الدولية باستمرار.
					2 تعتمد المستشفى المقترحات والشكاوى المقدمة من المرضى في تطوير العمل وتحسين خدماتها.
					3 تعمل المستشفى على اسلوب التحسين المستمر لخدماتها عن طريق استثمار الخبرات والتجارب السابقة للعاملين .
ث الكلفة Cost: هي الارضية الاساسية في تحديد سعر الخدمة، فيجب ان يغطي السعر التكاليف ويحقق الارباح، كما ان الكلفة قد تتأثر بدورة حياة الخدمة ابتداء من تغلغها واختراقها للسوق الى زيادة المنافسة وحساسية المشتريين للاسعار					
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الأسئلة
					1 تعمل المستشفى على تجاوز الهدر والضياع في تصميم الخدمة سيما الحالات التي تمثل تعقيدا او كلف اضافية.
					2 تعمل المستشفى على زيادة حجم الخدمات المقدمة عن طريق التحكم بنسب استثمار الطاقة
					3 تعمل المستشفى على خفض تكاليف عمليات تصميم الخدمات باستمرار
ج الاثبات Evidencing: يعني ان يكون العملاء على دراية بعناصر الخدمة الغير ملموسة والملموسة والتي تحدث في الخلف دون ان يلاحظها العملاء والتي لها دور فعال بتقديم الخدمات					
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الأسئلة
					1 يمتلك المرضى المعرفة والدراية الكافية بعناصر تصميم الخدمة.
					2 تعمل المستشفى على تعريف المرضى بعناصر الخدمة من اجل تحقيق ولائهم لها
					3 تحرص المستشفى على تحقيق المطابقة بين ما يعلن الى المرضى وبين الواقع في تفاصيل الخدمات المقدمة لهم.
ح الشمولية Holistic: يأخذ التصميم الشمولي في الاعتبار التجربة الكاملة في الخدمة حيث يعتمد تصميم خدمة على مبدا الجمع بين الخدمات الملموسة والغير ملموسة والتفكير من كل الجوانب عند التصميم من اجل اىصال الزبون للهدف النهائي .					
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الأسئلة

					1	تاخذ المستشفى بنظر الاعتبار عناصر البيئة الداخلية عند تصميم الخدمة .
					2	تهتم المستشفى بكل الجوانب ذات العلاقة عند تصميم الخدمة للتأكد من عدم وجود قصور في أي جانب.
					3	تستعين المستشفى بمختلف المستويات الادارية والتخصصات عند تصميم الخدمة.
خ						التعاقب Sequencing: يعني تصور العمليات في الخدمة بتسلسل كامل طوال مسيرة العمل حيث يتم تقسيم الخدمة منطقيا وبصريا وإيقاعيا
						الأسئلة
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
					1	تضع المستشفى تعاقب منطقي لكل عمليات تقديم الخدمة.
					2	توفر المستشفى جدول زمني للخدمة المقدمة للمرضى.
					3	يتم تقسيم الخدمات التي تقدمها المستشفى بشكل مناسب لضمان تعاقبها المنطقي.

ملحق (4)

معلومات عامة عن مستشفيات مجتمع الدراسة

في عام 1988 تم انشاء مستشفى الفيحاء الاهلية وتعتبر من اقدم المستشفيات في مركز محافظة بابل وتتكون من كادر طبي وتمريضي متخصص تقدم الخدمات الطبية والجراحية والتمريضية لمرضاها وتقع على شارع 60 .

في عام 2007 تم انشاء مستشفى الحياة الاهلية والتي تقع في بابل / الحلة / حي الجزائر مقابل ملعب الحلة وشارك في تاسيسها مجموعة من الأطباء والصيادلة والذي بلغ عددهم ثلاثون طبيبيا وصيدلانيا والتي تعد واحدة من اهم المستشفيات في بابل والتي تقدم الخدمات الطبية بمايلائم متطلبات مرضاهم والتي كانت بسعة 20 سرير في بداية انشاءها.

في عام 2012 انشأت مستشفى بابل الاهلية في منطقة حمزة الدلي على شارع 60 ، وتتكون من الأقسام التالية جراحة عامة ، ولادة ، كسور ، ناظور ، ليزر .

في عام 2016 مستشفى طيبة الأهلي للجراحات التخصصية خلف المستشفى التركي بابل الحلة شارع 60 ، صرح طبي مختص بالجراحات يمتاز ببناء حديث متطور ضمن ارقى المعايير العالمية بالإضافة الى التكنولوجيا الطبية تقدم الخدمات الطبية والعلاجية للمواطنين باشراف أطباء ماهريين لهم الخبرة والكفاءة ضمن الاختصاصات بعد تجهيز المستشفى بأجهزة طبية حديثة ومعتمدة عالميا العنوان /حي المعلمين بالقرب من مستشفى الامام الصادق .

وفي نفس العام 2016 تم انشاء مستشفى السلام تقدم الخدمات الجراحية والطبية والتمريضية في مختلف نوعياتها أذ تحتوي على أجهزة طبية حديثة تضاهي ماموجود في المستشفيات العالمية الحديثة تضم المستشفى صالات عمليات مختلفة منها (صالات تخصصية في جراحة العظام والكسور وتبديل المفاصل ، وأخرى للجراحة العامة والنسائية والتوليد ، وأيضا جراحة القلب والاعوية الدموية والانف والحنجرة بالإضافة الى صالات جراحة العيون وقسطرة القلب أذ ان المستشفى تضم 16 عيادة اختصاصية تقع المستشفى في حي الخسروية والتي تعد من اكبر المستشفيات الاهلية في مناطق وسط وجنوب العراق وتتالف البناية من سبعة طوابق شيبت على مساحة 2م 900 ، وبكلفة بلغت 7 مليارات دينار .

Abstract

The study is based on the idea that the application of technological innovation with its dimensions (service innovation, process innovation, research and development expenditures, patents) is concerned with realizing technological transformations in the environment for providing health services, which play an important role in enhancing the distinctive position of private hospitals that suffer from a decline in ownership. The basic structure of service design with its dimensions (customer satisfaction, service provide, quality, cost, evidencing, holistic, sequencing) based on a basic problem that (what is the impact of technological innovation on service design in the surveyed hospitals through the rapid technological progress?), The researcher relied on the questionnaire for the purpose of collecting the necessary data from the research community, which amounted to 204 individuals.

The current study relied on the statistical packages program (SPSS v.23), (Amos v.23) and (Microsoft Excel 2010) to reach the results. The most prominent methods used in these programs are (Kolmogorov-Smirnov test, stability of internal consistency, confirmatory factor analysis, Arithmetic mean, simple correlation coefficient of Pearson, standard deviation, Structural Equation Modeling).

The researcher has adopted two main hypotheses that explain the correlation and influence relationships between technological innovation and its dimensions, and service design and its dimensions. Where it was subjected to a statistical analysis that reached a set of outcomes, the most prominent of which is the existence of a strong positive correlation between technological innovation in its dimensions and service design at the level of hospitals selected for our study, and this indicates that the administrations whenever they seek to pay attention to the dimensions of technological

innovation in terms of creativity in providing health services and procedures. The process and attention to research and development allocations and the encouragement of patents, this would improve the design of the service, and the statistical results showed a positive and significant effect of the technological innovation variable in service design, and this indicates that the adoption of the selected private hospital administrations to conduct our study of technological innovations in the health field Relying on modern health devices, tools and equipment in the performance of its tasks and duties will positively affect the development of the design of its health services provided to patients.

Keywords: technology, innovation, technological innovation, service design.

Republic of Iraq
Ministry of Higher Education
and Scientific Research
Karbala University



College of Administration and Economic
Business Administration Departmen

The Effect of Technological Innovation on Service Design

Analytical study in a sample of private hospitals in the Babil
Governorate

A letter submitted to the Board of the College of Business
and Economics / University of Karbala, which is part of the
requirements for obtaining a master's degree in
Business management Sciences

BY
Oras Abbas Mohammed
Supervised By
Prof. DR. Faisal Alwan AL-Tai

2021 A.D

1443 A.H

