

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة " دراسة حالة مستشفى طرفي "
المملكة العربية السعودية
جامعة المجمعة
كلية إدارة الأعمال
قسم إدارة الأعمال

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة " دراسة حالة مستشفى طرفي "

بحث مستل من رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال
كلية إدارة الأعمال بجامعة المجمعة

إعداد

حسن يحيى عسيري
أخصائي إداري - وزارة الصحة - المملكة العربية السعودية
د/ سعيد محفوظ علي تومي

أستاذ مشارك بكلية إدارة الأعمال جامعة المجمعة- المملكة العربية السعودية

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
ملخص البحث

هدفت البحث إلى التعرف على واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، ومساعدة المستشفى في التعرف على المستوى الحالي لأداء إدارة الموارد البشرية فيها، والعمل على تطويره وتحسينه، وبيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة المقدمة فيه، والكشف عن الفروق في وجهات النظر للعينة المبحوثة بالنسبة للمتغيرات الشخصية. **واستخدم الباحثان** المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتوزيع استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (1400) موظفاً، حيث تم توزيع (122) استبانة. **وتوصل البحث إلى** وجود موافقة بدرجة كبيرة لإجمالي محوري الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية ولجودة الخدمة المقدمة في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

الكلمات المفتاحية: الإبداع- التنظيم- إدارة الموارد البشرية - الجودة - الخدمة المقدمة- طرفي.

Abstract

This study identifying the reality of organizational creativity for human resources management practices in a terminal hospital, assisting the hospital in identifying the current level of human resource management performance in it, working to develop and improving it, showing the impact of organizational creativity on the level of service provided in it, and uncovering differences in the views of the sample examined in relation to For personal variables. **The researcher used** the descriptive analytical method, as he distributed a questionnaire for the purpose of collecting data, and the study population consisted of human resources management employees in a terminal hospital in the Kingdom of Saudi Arabia and their number (1400) employees, where (122) questionnaires. **The study** was found that there is a significant agreement for the total organizational axis of HRM practices and the quality of the provided service, and that there are no statistically significant differences in the organizational creativity of HRM staff in a terminal hospital attributable to demographic variables.

Key words: Creativity – Organization- human resource management- - quality -the service provided- Tarfy .

مقدمة البحث:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر الداخلة في العملية الإنتاجية، بوصفه العقل المخطط، واليد المنفذة لهذه العملية، سواء كان ذلك في المؤسسات الربحية أو غير الربحية، وكذلك

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" الأمر أيضا بالنسبة للمؤسسات الخدمائية وخاصة الصحية منها، والتي يناط بالعنصر البشري فيها تقديم أفضل خدمة ممكنة قد تسهم في إنقاذ حياة إنسان آخر، لذلك كان لزاما على تلك المؤسسات أن تنظر بأهمية بالغة إلى هذا العنصر، وأن تعمل على تنمية الإبداع التنظيمي لديه، لضمان الاستفادة القصوى من قدراته التي ستعكس على جودة الخدمة المقدمة من قبل تلك المؤسسات.

كما أن الإبداع في المنظمات المعاصرة على اختلاف أنواعها بات أمرا ضروريا وملحاً، ولا غنى عنه إذا ما أرادت البقاء والتطور، الأمر الذي يفرض على تلك المنظمات أن تجعل من الإبداع أسلوب عملها وممارساتها اليومية، كما لا يقتصر الإبداع على الاختراعات والابتكارات الجديدة، أو المنافسة والإبداع في تطور السلع والعمليات المتعلقة بها وإعداد السوق فحسب، بل يتعدى ذلك ليصبح الإبداع التنظيمي هو المحرك والمحفز الحقيقي للموارد البشرية العاملة في أي منظمة (بلحاج والجابري، 2020).

وبالاطلاع على نتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإبداع التنظيمي حاول الباحثان أن يبينوا تأثير ممارسات الإبداع التنظيمي لإدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى طرفي.

مصطلحات البحث:

1- الإبداع التنظيمي:

عرفه (الطبيشات، 2004) على أنه: "توليد للجديد من الأفكار والعمليات والمنتجات أو الخدمات وقبولها وتطبيقها. كما عرفه (منصور، 2010) بأنه: "العملية التي يترتب عليها ظهور فكرة أو ممارسة أو منتج أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المنظمة، أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار، ويترتب عليها إحداث نوع من التغيير في بيئة أو عمليات أو مخرجات المنظمة."

ويرى الباحثان أن الإبداع التنظيمي يعبر عن عملية توليد وتطبيق أفكار إبداعية، والتي سيتمخض عنها مجموعة من التغييرات التي قد تسهم في تحسين الخدمات الصحية المقدمة للجمهور في مستشفى طرفي.

2- جودة الخدمة المقدمة:

وتعرف بأنها: " قياس مدى إشباع حاجات ورغبات المستهلك من الحصول على منتجات غير ملموسة والتي تحقق له المنفعة" (خبر الله، 2009). كما يعرفها (النوري، 2011) بأنها: " المقدار الحقيقي الذي ساهمت به العملية في تحقيق المنفعة المرجوة لدى المستهلك النهائي". ويرى الباحثان أنها عملية تنظر إلى العائد النهائي الذي تحقق لدى طالب الخدمة مقارنة مع ما كان يطمح إليه قبل تلقي الخدمة".

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة، حيث تبين أن البحث في ممارسات الإبداع التنظيمي من المواضيع الجديدة، مما يعكس أهمية الموضوع، وقد قام الباحثان بالعمل على جمع ما استطاع الحصول عليه من هذه الدراسات، وذلك للاستفادة منها في هذه الدراسة، وفيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات التي تم التوصل إليها:

الدراسات العربية:

أولاً: دراسات ذات علاقة بالمتغير المستقل "الإبداع التنظيمي":

- دراسة (بلحاج والجابري، 2020) بعنوان: "أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية" دراسة ميدانية في المستشفيات العاملة في محافظة حضرموت، اليمن. وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العاملة في محافظة حضرموت بالجمهورية اليمنية، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة تحليلية لواقع الإبداع التنظيمي، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (58) من الموظفين العاملين في بعض المستشفيات، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد مستوى مرتفع من الإبداع التنظيمي، ومستوى متوسط من الإبداع التكنولوجي في المستشفيات محل الدراسة.

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

- دراسة (حاوي، 2011) بعنوان: "الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي" دراسة تطبيقية في شركة ابن ماجد العامة، المعهد التقني، العراق. وهدفت الدراسة إلى تحسين أداء الشركة من خلال تحديد العلاقة بين الأداء والإبداع التنظيمي لغرض تعزيز أسس الإبداع فيها بهدف تطوير كفاءة الإدارة في عملية التخطيط واتخاذ القرارات والتميز في الأداء، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة تحليلية لواقع الإبداع التنظيمي في الشركة، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (35) من الموظفين العاملين في الشركة، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: ضعف اهتمام الشركة قيد الدراسة بتحسين وتطوير المهارات المتوافرة في داخلها، إذ تعتمد في تحسين منتجاتها وتطويرها على المهارات والخبرات من خارج الشركة، مما يؤدي إلى ضعف أداء العاملين في الشركة.

- دراسة (الجعبري، 2002) بعنوان: "دور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية على شركة كهرباء الخليل، فلسطين. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة تحليلية لدور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (25) من الموظفين في شركة الكهرباء، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد علاقة طردية بين الإبداع التنظيمي وزيادة مستويات الأداء.

- دراسة (السعدي، 2013) بعنوان: " دور استراتيجيات الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي" دراسة تحليلية على معمل اسمنت الكوفة، العراق. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور استراتيجيات الإبداع الإداري في الأداء الوظيفي للعاملين في معمل اسمنت الكوفة، وذلك من خلال دراسة واقع الإبداع الإداري والأداء الوظيفي في المعمل، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء دراسة على معمل اسمنت الكوفة، وعلى الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (20) من الموظفين في بعض المعمل، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن إدارة المعمل لا تدعم أو تشجع الإبداع ولا تتبناه بشكل جدي، وهي أيضا لا تهتم بإنشاء وحدات البحث والتطوير لتحسين الأداء الوظيفي.

- دراسة (رضا، 2003م) بعنوان: " الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة تحليلية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز بجدة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في الأجهزة الأمنية في مطار الملك عبد العزيز بجدة، والتعرف على واقع الأداء الوظيفي لهم، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الاجتماعي عن طريق الاستبيانات، وتكونت عينة الدراسة من (145) من الموظفين العاملين في الأجهزة الأمنية، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة يعتمدون على قدراتهم التحليلية والمعلومات المتاحة لديهم في الكشف على المخالفات والمهربات وما قد يسببها للأمن.

- دراسة (البياتي والمطيري، 2002) بعنوان: " الإبداع لدى القادة المديرين وانعكاساته على كفاءة وفاعلية منظماتهم." وهدفت الدراسة إلى تعزيز دور القادة المدراء في إحداث التغيير والتكيف مع البيئة وجعل منظماتهم قادرة على البقاء والنمو وإيجاد الأساليب المتطورة في إنتاج السلع والخدمات من خلال الإبداع والابتكار، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (115) من المدراء في بعض المؤسسات، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه على المنظمات العمل لزيادة إدراك الأفراد العاملين لديها حول أهمية الإبداع في إيجاد الحلول لمشكلات أنشطتها المختلفة.

ثانياً: دراسات ذات علاقة بالمتغير التابع "جودة الخدمة المقدمة":

- دراسة (سعيد، 2018) بعنوان: " تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بني المستشفيات الحكومية والخاصة"، سلطنة عمان. وهدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي العماني من وجهة نظر المرضى وذلك من خلال المقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" التحليلي، وقد اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (256) من المرضى في بعض المستشفيات الحكومية والخاصة، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن جودة الخدمات لمقدمة للمرضى في المستشفيات الخاصة أفضل من المقدمة في المستشفيات الحكومية.

- دراسة (عبد القادر، 2015) بعنوان: " قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم. وهدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (180) من المرضى والمراجعين في المستشفيات الحكومية السودانية، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن هناك إدراكا تاما لدى المرضى والمراجعين لمستويات جودة الخدمات الصحية الواجب توافرها في المستشفيات الحكومية.

- دراسة (سلطان، 2013) بعنوان: " أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين" دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة. وهدفت الدراسة إلى معرفة وتقييم مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من المستشفيات، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية، وتكونت عينة الدراسة من (320) من المرضى المستفيدين من تقديم الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن هناك توفرا لأبعاد جودة الخدمة في بعض المستشفيات.

- دراسة (عبد الحليم والشلبي، 2001) بعنوان: " مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من وجهة نظر الأطباء العاملين بها. وهدفت الدراسة إلى، بعنوان تقييم مستوى الخدمات الصحية في القطاع الصحي في الأردن، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية، وتكونت عينة الدراسة من (95) من الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مدى الموافقة العامة لأفراد العينة حول جميع مجالات الدراسة كان حول موقع المستشفى وتجهيزاته والكوادر البشرية متوسطا.

- دراسة (حسن، 2001)، بعنوان: "العلاقة بين الرسمية والمركزية وتأثيرهما في جودة الخدمة الصحية". وهدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الرسمية والمركزية ومدى تأثيرهما في جودة الخدمة الصحية المقدمة في خمسة مستشفيات حكومية في مدينة بغداد/الرصافة، وشملت عينة الدراسة 600 فردا ، واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، إذ تم تصميم استبانتين، خصصت الأولى لعينة العاملين والثانية لعينة المرضى، وأفرزت نتائج الدراسة بان هناك تبني واضح للرسمية والمركزية في المنظمات المبحوثة، وتدني في مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى، وان هناك علاقة وتأثير سالبين لكل من الرسمية والمركزية في جودة الخدمة الصحية.

- دراسة (أبو موسى، 2000) بعنوان: "مقارنة مستوى جودة الخدمة الفعلية المقدمة في بنكي الإسكان والسالمي". وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في بنكي الإسكان والسالمي، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية، وتكونت عينة الدراسة من (254) من المستفيدين من تقديم الخدمات المصرفية في بنكي الإسكان والسالمي، وخلصت الدراسة إلي نتائج منها: وجود فرق ذي دالة إحصائية بين تقييم عملاء المصرفيين لمستوى جودة الخدمة الفعلية المقدمة لصالح بنك الإسكان، إلا أن عملاء بنك السالمي عبروا عن زيادة مستوى جودة الخدمة الفعلية مع زيادة سنوات تعاملهم مع البنك، وتفاوتت الأهمية النسبية لمتغيرات جودة الخدمة المصرفية بين البنكين من وجهة نظر العملاء.

الدراسات الأجنبية:

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
أولاً: دراسات ذات علاقة بالمتغير المستقل "الإبداع التنظيمي":

- دراسة (Titus MuthamiKising'u, and Others,2016) بعنوان: "دور الابتكار التنظيمي في الميزة التنافسية المستدامة في الجامعات في كينيا". وهدفت الدراسة إلى معرفة دور ابتكار المنتج والابتكار الإداري وابتكار العملية، اعتمدت الدراسة على الاستبانة لتوليد البيانات الكمية لاختبار فرضيات البحث، تم استخدام العينات العشوائية الطبقية، وتم اختيار عينة تتكون من 57 جامعة من بين 67 جامعة معتمدة بكينيا، تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبانة التي تدار ذاتياً والتي تم توزيعها من خلال عينة قصدية (هادفة) تتشكل من 285 قائد أكاديمي، وكانت أبرز النتائج أن الابتكار التنظيمي وابتكار العملية يلعب دوراً هاماً في استدامة ميزة تنافسية للجامعات في كينيا.
- دراسة (Ole Gabriel and Others,2016) بعنوان: "تأثير الإبداع التنظيمي على الميزة التنافسية للشركات: دراسة تجريبية لشركات النفط المتكاملة". وهدفت هذه الدراسة دراسة العلاقة بين الإبداع التنظيمي والمزايا والعيوب التنافسية داخل الشركات، وكذلك تحديد ميزة الأداء المتفوق المستدام مقارنة مع الشركات الأخرى، وذلك باستخدام الاستبيان على عينة مكونة من ثمانية شركات للنفط العالمي المتكامل ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مساهمة كل من الموارد (البشرية، الهيكلية، المادية، المالية (وأداء الشركة)، أيضاً يؤثر الإبداع التنظيمي في البحث والتطوير على الاستدامة في المدى الطويل.
- دراسة (SamiaFathi and Others,2001) بعنوان: "أثر الإبداع والابتكار على مستوى المعرفة وفهم إجمالي مزايا إدارة الجودة بين مديري الرعاية الصحية في الأردن". وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإبداع والابتكار على مستوى المعرفة، وأيضاً فهم فوائد إدارة الجودة الشاملة في قطاع الرعاية الصحية، وقد أجري المسح من خلال استبيان وزع على مدراء الرعاية الصحية العاملين في ست مستشفيات أردنية، ويتألف هذا الاستبيان من ثلاث أجزاء: المتغيرات الديموغرافية، بيانات الإبداع والابتكار، ومستوى إدارة الجودة الشاملة والمعرفة والفهم، وشملت عينة الدراسة 292 مديراً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: وجودت تأثير ذو دلالة إحصائية بالنسبة لأنماط الإبداع والابتكار على المستوى العامل لمعرفة وفهم فوائد إدارة الجودة الشاملة في قطاع الرعاية الصحية الأردني.
- ثانياً: دراسات ذات علاقة بالمتغير التابع "جودة الخدمة المقدمة":
- دراسة (Awad,2004) بعنوان: "تنفيذ نظام المعلومات الإدارية كجزء من TQM ودورها في زيادة جودة الخدمة المقدمة". وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام وتطبيق نظم المعلومات في المستشفيات ودورها في زيادة جودة الخدمة المقدمة، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أهمية دور تطبيق نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العربية، حيث أن ذلك يتم تحقيقه عن طريق مراقبة أداء المستشفى والعمل على تحسينه، والعمل على تقديم التقارير الاختبارية الطبية وجمع المعلومات كلها، وكلها تعد أدوات مهمة لتحسين أداء المستشفى، وضرورة التدريب المستمر في منظمات الرعاية الصحية، مع الاطلاع الدائم على السجلات الطبية للوصول إلى تحسين الأداء وجودة الخدمة المقدمة.
- دراسة (Xuem,2002) بعنوان: "كفاءة العميل: المفهوم وأثره على إدارة الخدمة". وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير كفاءة الزبون في إدارة الخدمة، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من العملاء في بنوك الولايات المتحدة الأمريكية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية، وتكونت عينة الدراسة من (140) من العملاء المستفيدين من تقديم الخدمات الالكترونية في بنوك التجزئة، وكانت النتيجة أن الخدمة الذاتية التي يوفرها الانترنت لبنوك التجزئة توفر في كلفة التسليم ويزيد من فرص تحسين كفاءة الزبون ولها تأثير في حجم الخدمة الشخصية، وقد أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية.
- دراسة (Kayle Sckot&others,2001) بعنوان: "رضا العملاء عن جودة الخدمة باستخدام استراتيجيات التحسين المستمر".

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى رضا العملاء عن جودة الخدمة، وشملت عينة الدراسة مجموعة من المنظمات الصحية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية، وتكونت عينة الدراسة من (125) من العملاء المستفيدين من تقديم هذه الخدمات، وكان من أهم أهدافها الكشف عن الأساليب التي تحقق رضا الزبون، واستنتجت الدراسة أن من أهم الأسباب التي أدت إلى الإخفاق في تقديم خدمة صحية جيدة هي ضعف تزويد المدراء بالمهارات الأساسية والدعم الكافي لتحسين نوعية الخدمات المقدمة، وبالتالي إخفاقهم في تطوير وتحسين اتجاهات العاملين نحو تحسين نوعية الخدمة، وكان من أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة هي ضرورة استجابة العاملين لشكاوي المرضى بصورة سريعة.

- دراسة (Lee and Lee,2009) بعنوان: "أثر العلاقة بين نظام الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة في جمهورية كوريا الجنوبية". وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام الأرشفة الإلكترونية المطبق في جمهورية كوريا الجنوبية بين عامي 2003 و2008، حيث تم استخدام بيانات كمية ونوعية للإجابة على تساؤلات الدراسة، حيث وضحت الدراسة أن نظام الحكومة الإلكترونية والذي بدأ تطبيقه في كوريا منذ السبعينات من القرن الماضي حسب القانون المنسوب إلى الرئيس الكوري (President Roh) يعتمد على التركيز على خدمة المواطن والشركات الخاصة من خلال خدمة أسرع وذات جودة عالية من خلال شبكة الحكومة الإلكترونية، ومن نتائج الدراسة تبين وجود مجموعة من العوائق التي تؤدي إلى الحد من تطبيق الأرشفة الإلكترونية منها: عقبات تسجيل البيانات، وعقبات أخرى في التطبيقات التكنولوجية، ووجود عقبات في النظام البشري المستخدم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تم التطرق في سياق الدراسات السابقة إلى مجموعة من الدراسات ذات العلاقة بأحد متغيرات الدراسة، وقد قسمت هذه الدراسات إلى محورين وهما: الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، وتم تقسيم كل محور من حيث علاقته بالمتغير المستقل أو التابع للدراسة.

وقد تم الاطلاع على تسعة عشر دراسة منها اثني عشر دراسة في المجتمعات العربية، وسبع دراسات في المجتمعات الأجنبية، ورغم أهمية هذه الدراسات السابقة في إثراء المعرفة واعتبارها لبنة في الصرح العلمي الإنساني، إلا أن معظمها لم تتناول الإبداع التنظيمي وعلاقته بجودة الخدمة في نفس الدراسة باستثناء دراسة (بلحاج والجابري، 2020) والتي تناولت أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية.

ولقد تطرقت بعض الدراسات السابقة إلى تناول (الإبداع) دون تخصيص للإبداع التنظيمي، ومنها دراسة (السعدي، 2013)، التي تناولت الإبداع الإداري في معمل اسمنت الكوفة، وكذلك دراسة (رضا، 2003م)، والتي تحدثت عن الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، ودراسة (Titus MuthamiKising'u, and Others,2016) أيضاً.

بينما تناول بعضها الآخر المتغير المستقل للدراسة وهو الإبداع التنظيمي دون التطرق إلى علاقته بالمتغير التابع جودة الخدمة المقدمة، مثل دراسة (الجعبري، 2002) والتي تناولت دور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، ودراسة (حاوي، 2011) والتي تناولت دور الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي، ودراسة (Ole Gabriel and Others,2016).

وقد تناولت أيضاً بعض الدراسات السابقة المتغير التابع للدراسة وهو جودة الخدمات المقدمة، مثل دراسة (عبد القادر، 2015) التي تناولت قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان، ودراسة (سلطان، 2013) والتي تناولت أبعاد جودة الخدمات الصحية، ودراسة (عبد الحليم والشليبي، 2001) والتي تناولت مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية، ودراسة (حسن، 2001) ودراسة (أبو موسي، 2000)، ودراسة (Xuem,2002)، ودراسة (Kayle Sckot&others,2001).

مشكلة البحث:

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" نظرا لما يحققه الكادر البشري للمؤسسات على مستوى العالم من فوائد جمة باعتباره المحرك الأساسي لها، فإنها توليه اهتماما خاصا على كافة الأصعدة، وعلى رأسها تنمية مهارات الإبداع التنظيمي لديه، مما يشكل فارقاً مهماً في مستوى الخدمة المقدمة للجمهور. وبالتالي وعلى الصعيد المقابل، فإن عدم تنمية هذه المهارات قد يسبب في حدوث أزمة تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة، وقد تكون ماسة بحياة إنسان ما، وخاصة على مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات.

من هنا يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس التالي:
ما مدى تأثير الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي؟

وتتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع الإبداع التنظيمي لدى إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي؟
2. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع التنظيمي لدى إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول الإبداع التنظيمي ومستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تعزى للمتغيرات الأتية: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

أهداف البحث:

هدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي.
- 2- مساعدة مستشفى طرفي في التعرف على المستوى الحالي لأداء إدارة الموارد البشرية فيها، والعمل على تطويره وتحسينه من خلال تنمية الإبداع التنظيمي لديهم، الأمر الذي سينعكس بالضرورة على المجتمع المحلي.
- 3- بيان أثر الإبداع التنظيمي على مستوى الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي.
- 4- الكشف عن الفروق في وجهات النظر للعينة المبحوثة حول الإبداع التنظيمي وجودة الخدمة المقدمة بالنسبة للمتغيرات الشخصية.

فرضيات البحث:

- 1- الفرضية الأولى:
 H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع التنظيمي على مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي.
 H_1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع التنظيمي على مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي.
- 2- الفرضية الثانية:

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
 H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
 H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير الجنس.
 2-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
 3-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.
 4-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.
 5-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
3-الفرضية الثالثة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
 H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير الجنس.
 2-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
 3-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.
 4-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.
 5-2: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.
أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في النقاط التالية:

أولاً: الأهمية العملية:

1. تناولت الدراسة مؤسسة رئيسية وهامة للمجتمع السعودي وهي مستشفى طرفي والذي يقدم خدمات صحية هامة لقطاع واسع.

- أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
2. تنبع أهمية هذه الدراسة من أنها تسلط الضوء على واحدة من أهم المشاكل الحالية التي يعاني منها العاملون في المؤسسات بشكل عام، وفي المؤسسات الصحية بشكل خاص، ألا وهي وجود نقص ملحوظ في مستوى ممارسات الإبداع التنظيمي.
 3. من الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً يسترشد به المدراء والرؤساء العاملون في وزارة الصحة بكل عام، وفي مستشفى طرفي بشكل خاص، ومساعدتهم في تطوير وتنمية ممارسات الإبداع التنظيمي لدى إدارة الموارد البشرية لديهم من أجل الوصول لرفع مستوى الخدمة المقدمة للمجتمع المحلي.
 4. تستمد هذه الدراسة أهميتها من الفائدة المستقبلية المتوقعة، ومقدار العائد الذي يمكن أن يحققه مستشفى طرفي والمستشفيات والمؤسسات المماثلة، وانعكاسات ذلك على المجتمع، إذا ما تم الأخذ بنتائجها وتوصياتها.

ثانياً: الأهمية النظرية:

1. إثراء المكتبة العلمية والبحث العلمي في مفهوم الإبداع التنظيمي وعلاقته بمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي.
2. يأمل الباحثان أن تسهم هذه الدراسة في زيادة معرفته وإثراء معلوماته في هذا المجال، وأن تصنف هذه الدراسة كإضافة علمية جديدة للمكتبة السعودية والعربية.

متغيرات البحث:

- 1-المتغير المستقل: الإبداع التنظيمي.
- 2-المتغير التابع: الخدمة المقدمة.

حدود البحث:

- 1- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيره على جودة الخدمة المقدمة.
- 2- الحد المكاني: المملكة العربية السعودية.
- 3- الحد الزمني: 2020م-1441هـ.
- 4- الحد البشري: طبقت هذه الدراسة على الموظفين العاملين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي.
- 5- الحد المؤسسي: طبقت هذه الدراسة على مستشفى طرفي.

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: الإبداع التنظيمي

مفهوم الإبداع التنظيمي:

لقد تعددت وتباينت المفاهيم التي تناولت موضوع الإبداع التنظيمي واختلفت فيها الآراء بين الدارسين والمهتمين بالموضوع، ومن أجل الوصول إلى مفهوم دقيق وواضح كان لا بد وجوباً من معرفة مفهوم الإبداع أولاً.

تعريف الإبداع: لو قمنا بالرجوع إلى التعريف اللغوي لمصطلح الإبداع نجد بأنه قد تم تعريفه على أنه: "إحداث، أبداع أو أحدث الشيء وابتدعه: تعني بدأه وأنشأه كشيء جديد على غير ما كان فيسابقه (خير الله، 2009).

"أما في الاصطلاح فيقصد بالإبداع أنه: " هو توليد أفكار جديدة ومفيدة من خلال فرد أو مجموعة من الأفراد(الدليمي، 2009). ، كما تم تعريفه أيضاً على أنه: " الفكرة الجديدة التي يتم تنفيذها بغرض تطوير العملية أو الإنتاج أو الخدمة" (خير الله، 2009).

ويمكن أن يتراوح ويتباين أثر الإبداع في المنظمات من إحداث تحسينات قليلة على الأداء إلى إحداث نقلة جوهرية وهائلة، ومن الممكن أن تتضمن هذه التطويرات الإنتاج والطرق الحديثة في الهياكل التنظيمية والتكنولوجيا والأنظمة الإدارية، والبرامج والخطط الجديدة المتعلقة بالعاملين(البديسي، 2011).

تعريف الإبداع التنظيمي: يعتبر مفهوم الإبداع التنظيمي من المفاهيم الجديدة في الإدارة وعلم المنظمات، فقد تم وضع العديد من المفاهيم المتعلقة بالإبداع التنظيمي وذلك خاصة بعد اتساع مجالات البحث فيه، وما شخص له من أبعاد هيكلية وإستراتيجية وسلوكية، ليتم

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
تعريف الإبداع التنظيمي على أنه " هو توليد الجديد من الأفكار والمنتجات والخدمات أو العمليات وقبولها والعمل على تطبيقها"(الطبيبات، 2004). كما تم تعريفه من قبل (منصور، 2010) بأنه: " هو العملية التي ينتج عليها ظهور فكرة أو منتج أو ممارسة أو أي خدمة جديدة من الممكن تبنيها من قبل الذين يعملون في المنظمة، أو تم فرضها عليهم من قبل صاحب القرار، ويترتب عليها إحداث التغيير في البيئة أو العمليات أو في مخرجات المنظمة." ومما سبق يمكننا أن نستنتج أن الإبداع التنظيمي هو القدرة على استحداث أو خلق الأفكار الجديدة والقابلة للتطبيق والتنفيذ في المنظمة، سواء كانت هذه الفكرة لطريقة إنتاج أو لمنتج جديد.

خصائص الإبداع التنظيمي:

- يتوفر للإبداع التنظيمي خصائص عدة، يأتي من أهمها ما يلي (نوري، 2011):
1. يمثل الإبداع شيئا محسوسا أو ملموسا سواء أكان عمليات لتوليد الأفكار أو منتجات جديدة.
 2. يجب أن يكون الإبداع مستهدفا، على الرغم من وجود إمكانية لحصول بعض التغييرات الطارئة غير المخطط لها.
 3. من المفترض أن يهدف الإبداع إلى تحقيق المنافع للمنظمة، والمأخوذة في الإطار العام وذلك كميزة للمجتمع الذي تعمل فيه هذه المنظمة.
- ويرى الباحثان هنا أن ما تم ذكره من سمات وخصائص تعمل على المساهمة الجادة في الجهود الإبداعية للأفراد بأشكال وطرق متفاوتة، وأن الشخصية المبدعة في العمل يوجد لها عدة خصائص متجانسة مع بعضها البعض، وقد تكون في بعض الأحيان متناقضة، وإجمالاً فإن الشخصية المبدعة بحاجة دائمة إلى الإثارة والتحفيز للوصول إلى التميز والمنافسة بالمنظمة.

أهمية الإبداع التنظيمي:

- تتمثل وتحقق أهمية الإبداع التنظيمي فيما يلي (الطبيشات، 2004):
1. يعتبر الإبداع التنظيمي واحداً من العوامل الأساسية التي تدفع لزيادة القدرة التنافسية للمنظمات وذلك على المدى الطويل في جميع الأسواق التنافسية.
 2. هو وسيلة مهمة لتجاوز الضغوط البيئية الداخلية أو الخارجية للمنظمة كونه يأتي استجابة لهذه الضغوط (ندرة الموارد، المنافسة، طلبات الجمهور...) أو بسبب استعمال تلك الخيارات التنظيمية الداخلية وذلك مثل: اكتساب مهارات متميزة.
 3. يحقق الوصول إلى مستوى عال من الطموح.
 4. يعتبر معيارا دقيقا لعملية التغيير بشكل جذري، لأنه يعد بمثابة باعث على الاستنباط لأفضل ما لدى الفرد (نوري، 2011).
 5. من المؤكد أنه يساهم في تقديم خدمات متميزة للمستفيدين غالبا ما تفوق توقعاتهم.
 6. موفر للوقت والجهد بشكل كبير ومعزز لبيئة العمل.
 7. يعتبر محسنا لإنتاجية المنظمة، وذلك عبر تحقيق الكفاءة والفاعلية الكبيرتين في الأداء، ويساهم في انجاز الأهداف واستخدام الطاقة والموارد بشكل كبير.
 8. يساهم في تحسين نوعي، وذلك من خلال تقليل التالف والفاقد والمرفوض.
 9. يدعم تحسين صورة المنظمة بشكل عام ومكانتها ويجعلها جذابة للمستهلكين.
- إذا فالإبداع يعتبر من الحلول المثلى لمواجهة كافة التعقيدات في جميع جوانب الحياة سواء الإدارية أو الاقتصادية أو التقنية.

أبعاد الإبداع التنظيمي:

- للإبداع التنظيمي أبعاد مهمة جدا، حيث تتمثل أهم هذه الأبعاد في الآتي (بروبي، 2011):
- **الطلاقة:** ويقصد بها قدرة الشخص على إنتاج كمية متدفقة وكبيرة من الأفكار قد تفوق المتوسط العام خلال فترة زمنية محددة، ويقال إن الطلاقة تعبر بنك القدرة الإبداعية.
 - **الأصالة:** وتعتبر من أكثر الخصائص ارتباطا بالإبداع، ويقصد بها إنتاج ما هو غير مألوف ولا تقليدي، ومن العلماء من يقول إن الفكرة لا تعتبر أصيلة إلا إذا لم يكن لها سابق، وغير عادية بالمرّة، وأيضا بعيدة المدى، ويجب أن تكون ذات ارتباطات ذكية وبعيدة، كما أن أصالة

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
الفكرة لا تعني أن يترك الشخص الأفكار المعروفة أو التي سبق التوصل إليها، بل قد تساهم
هذه الأفكار في مساعدته للتوصل إلى شيء جديد وغير مألوف (فلاق، 2011).

- **المرونة:** وتعد القدرة على انتهاج الطرق الحديثة والمختلفة والتفكير بأساليب مختلفة ومتنوعة،
والنظر للمشكلة من أبعاد عدة، وهي تعبر عن درجة السهولة التي يبذلها الشخص موقفاً، أو
وجهة نظر معينة، مع عدم التعصب لأفكاره بحد ذاتها، كما أنها تعبر عن النظر إلى الأشياء
من زوايا عدة.

- **الحساسية للمشكلات:** قد يستطيع الشخص المبدع رؤية الكثير من المشكلات الموجودة في
الموقف الواحد، فهو واع بشكل كبير للأخطاء ونواحي القصور، كما ويتطلب الإحساس
بالمشكلة من هذا المبدع قدرة كبيرة على الرؤية الواضحة لأبعاد هذه المشكلة، وتحديد
تحديداً كبيراً بدقة، والعمل على استيعاب كافة الآثار التي قد تنجم عنها (المرشد، 2014).

- **القدرة على التحليل:** يتميز الشخص المبدع بقدرته على التحليل لعناصر الأشياء وفهمه الواسع
للعلاقات بين هذه العناصر، وامتلاكه قدرة كبيرة للحصول على المعلومات، وجمعها
وتقويمها وتبويبها والاحتفاظ بها إذا ما دعت الحاجة لها، كما يمكنه أيضاً إعادة التنظيم للأفكار
والأشياء وفق أسس مدروسة خاصة به.

- **عنصر الكم والكيف:** هناك فرضية تقول: "إن الكمية تولد الكيفية" حيث إنه إذا كان هناك شخص
يصنع عدداً أكبر من الأفكار، فإنه لا بد أن ينتج هذه الأفكار بنوعية ممتازة وفي وقت محدد،
كما أن هناك فرضية أخرى تقول بأنه: "إذا أمضى الإنسان وقته في توليد عدد كبير من الأفكار
فإن الأفكار الممتازة بينها ستكون قليلة".

- **المخاطرة:** ويعنى بها أخذ زمام المبادرة في خلق الأفكار وتبنيها والأساليب الحديثة والبحث عن
الحلول لها، وفي نفس الوقت يجب أن يكون الفرد قابلاً لتحمل مخاطر ناتجة عن الأعمال
التي قد يقوم بها، ولديه الاستعداد الكامل لمواجهة تلك المسؤوليات الناتجة عن ذلك. (بروبي،
2011).

مصادر الإبداع التنظيمي:

أشار دراكر بأن، وفشلدع المنظم معني بمراقبة وملاحظة سبعة من مصادر الفرص الإبداعية الرئيسية
التالية والتي تعبر عن مصادر الإبداع التنظيمي (المرشد، 2014):

1. نجاح غير متوقع، وفشل غير متوقع، وأحداث خارجية غير متوقعة .
2. عدم انسجام الواقع الموجود مع ما هو مفترض، أو ما يجب أن يكون عليه الحال في ظروف
أخرى.
3. العمل الإبداعي الناتج عن الحاجة إلى التغيير في العملية.
4. التغيير الحاصل في بنية قطاع السوق أو بنية قطاع العمل.
5. التغيير الملحوظ في العوامل الديمغرافية.
6. التغيير الشديد في الإدراك والأمزجة.
7. المعرفة الجديدة.

استراتيجيات الإبداع التنظيمي:

يوجد هناك العديد من الاستراتيجيات الإبداعية التي يمكن للمنظمة أن تتبناها، ويقصد بها السياسات
التي قد تصمم للترويج للعملية الإبداعية وخلق المناخ الإبداعي داخل المنظمة والذي يساعد
على تجاوز العقبات، ومن أهم هذه الاستراتيجيات ما يلي (الأخضر، 2011):

- **التطوير التنظيمي:** هو عبارة عن مجموعة كبيرة من الأساليب أو الطرق المأخوذة بشكل عام
من العلوم السلوكية والتي تم تصميمها لتزيد من قدرة المنظمة على تقبل التغيير والعمل على
زيادة فعاليتها، ومن أكثر الأمثلة على هذه الطرق: جمع البيانات، وتدريب الحساسية،
وتطوير الفريق، وتشخيص المنظمة، واستخدام وكلاء للتغيير، وهي موجهة بشكل
عام نحو المحددات السلوكية، كالقيم لدى الأفراد والعلاقات بينهم، وهناك تركيز عالي على
إزالة معوقات التغيير وعلى تسهيل عملية التغيير كعملية مستمرة .

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

- **التخصص الوظيفي:** وهو قيام المنظمة بالعمل على تصميم وحدات للقيام بالنشاطات المتخصصة، حيث أنه لترويج الإبداع التنظيمي يجب تصميم وحدات تنظيمية ذات ظروف تشغيلية ملائمة للمراحل المتعددة من العملية الإبداعية، مثل عمل وحدات البحث والتطوير أو تشكيل جماعات التخطيط، ومن الممكن أن تكون هذه الإستراتيجية هي الإستراتيجية الأكثر قابلية للاستخدام من قبل المنظمات التي تسعى جادة إلى إنتاج أعمال إبداعية تعمل على تغطية مساحات تنظيمية صغيرة نوعاً ما، ولا تكون جذرية، كما ويعتبر التخصص الأكثر انتشاراً من استراتيجيات الإبداع التنظيمي (ذيب، 2013).

- **الدورية:** وهي القدرة على استخدام أشكال تنظيمية ليست ثابتة أو متغيرة، ومن الأمثلة عليها نموذج المصفوفة الذي يتم فيه تجميع مجموعة من الأفراد المختصين لتنفيذ مشروع بعينه.

معوقات الإبداع التنظيمي:

تعددت الآراء حول معوقات الإبداع، والعوامل التي تمنع تطويره وجني الفوائد منه، وتتمثل أهم هذه المعوقات فيما يلي (النجار، 2010):

1. المقاومة الاجتماعية لطرح الأفكار الجديدة وذلك بسبب تعود أفراد المجتمع على التفكير النمطي في إطار معين (فكرة مقاومة التغيير).
2. القلق والخوف من فشل الأفكار والأساليب الحديثة، وهذا ما قد سمي بخوف التفكير.
3. قلة خبرة وثقافة القيادة الإدارية، وعدم تطبيق الديمقراطية في تعاملهم مع الأفكار الجديدة التي يتقدم بها العاملون.
4. قلة تقديم الحوافز المادية والمعنوية لهؤلاء المبدعين .
5. عدم توافر المناخ التنظيمي الصحي.
6. عدم تطبيق هيكل تنظيمي سليم يسمح للأفراد بحرية الرأي والتصرف والاجتهاد.... الخ.

المبحث الثاني: جودة الخدمة المقدمة

تعريف الخدمة:

لقد عرفت الخدمة على أنها " أي أداء أو فعل يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر بحيث يكون جوهره غير ملموس، وسينتج عنه أي تملك بإنتاج، على أن يكون إنتاجه مادياً أيضاً، أيضاً قد عرفت بأنها " هي المنتج غير المادي الذي يحتوي على عمل وأداء من الممكن امتلاكه مادياً"، وأخيراً فقد عرفت على أنها "كل النشاطات والعمليات التي قد تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك النهائي مقابل ثمن مادي ودون أن يكون في تقديمها أي خطأ (البكري، 2013).

كما عرفت الخدمة بأنها النشاط أو المنفعة التي يقدمها طرف إلى طرف آخر بحيث تكون في الأساس غير ملموسة وغير عادية ومن الممكن أن يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون (Kotler&Armstrong, 2004).

وقد عرفت الخدمة كذلك على أنها "المنفعة المدركة بالحواس والقائمة بحد ذاتها أو المرتبطة بشيء مادي ملموس، على أن تكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها أي ملكية ولكنها في الغالب غير ملموسة (Levelock, 2004).

مفهوم الخدمة الصحية:

تعبر الخدمات الصحية عن المنتجات الملموسة وغير الملموسة التي تقدمها المستوصفات والمستشفيات والعيادات والمراكز الصحية والجهات ذات العلاقة بهدف المحافظة على سلامة الإنسان العقلية والجسمية (المساعد، 2014).

لذلك فإن مفهوم الخدمة بشكل عام ينطبق على مفهوم الخدمة الصحية، حيث إن الخدمات متماثلة من حيث مضمونها.

مستويات الخدمة الصحية:

يهدف أي نظام صحي إلى تقديم الخدمات الصحية للمواطنين، هذه الخدمات الصحية المقدمة تختلف حتماً حسب النظام الصحي المستخدم، فإن كان مستوى النظام الصحي مميّزاً ومتطوراً، فإن الخدمة المقدمة غالباً ستكون متطورة ومميزة والعكس صحيح، والمستويات الصحية المقدمة لا تختلف باختلاف النظام الصحي بل هي ثابتة من حيث مستواها ومتغيرة من حيث نوعية وجودة الخدمة، وهذه المستويات هي (دويك، 2006):

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

- المستوى الأول: الرعاية الصحية الأولية.

- المستوى الثاني: الرعاية الصحية الثانوية.

- المستوى الثالث: الرعاية الصحية الثالثة "التخصصي.

- المستوى الرابع: الرعاية الصحية الرابعة" التأهيلية " خدمات رعاية طويلة الأمد.

مفهوم جودة الخدمة الصحية:

يختلف الباحثون حول المقصود بالجودة، وسنعرض هنا بعضاً من الاختلافات، حيث ترى الفلسفة اليابانية أن تعريف الجودة هو: " العمل على إنتاج منتج خال من العيوب، أو العمل على إنتاج المنتج بطريقة سليمة من أول مرة (1995, Turpin, V, Dominique).

وقد عرفها Bitner وZeithaml أنها هي " العمل على تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة على توقعات الزبائن (Bitner & Zeithaml, 1996: p78).

أما جودة الخدمة الصحية فقد عرفتها الهيئة المركزية المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية والمعروفة باسمها المختصر (جاكو) بأنها: "درجة الالتزام الحقيقية بالمعايير الحديثة المعترف بها عموماً للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعة لخدمة محددة بشكل خاص، أو إجراء تشخيص أو مشكلة طبية" (سعيد، خالد سعد، 1994).

أما (أدجرن) فيرى أن الرعاية الصحية يجب أن يتم النظر إليها من مجال أبعد أفقا بأنها " هي أكثر من أن تكون مجرد رعاية طبيب، وأن أنظمة الرعاية الطبية لا تحتاج لأن تعطي اهتماماً بالمعالجة الطبية فقط، بل أيضاً هي سلسلة متكاملة من العوامل العاطفية والاجتماعية والمعرفية (Edger, 1991).

معايير الجودة في الخدمات الصحية:

من التحديات والصعوبات التي يواجهها المرضى في تقييمهم للخدمة أنها تكون غير ملموسة، وعلى الرغم من ذلك فأنهم يعتمدون في تقييمهم لجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم على أساس درجة أو مستوى جودتها، وهم معتمدين في ذلك على خمسة أبعاد هي (Parasuraman, Berry, 1996, Zithaml):

1- **الاعتمادية:** وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة الفاعلة على الأداء فيما تم تنسيقه وتحديده مسبقاً بشكل دقيق وموثوق، بمعنى الدرجة التي يتم فيها الاعتماد على مورد الخدمة، ودقة إنجازه لها، أي التسليم حسب الوعد، وهذا البعد هو الأكثر ثباتاً من الأبعاد الخمسة، ويعتبر الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند الزبائن وفعلياً يمثل هذا البعد 76% كأهمية نسبية في الجودة بقياسه بالأبعاد الأخرى (Kotler, 2004).

2- **الاستجابة:** وتعرف الاستجابة بأنها " هي وجود الإرادة لمساعدة الزبائن المحتاجين للخدمة، وتزويدهم فوراً بها، بمعنى السرعة في الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل المورد لهذه الخدمة، بمعنى وجود الرغبة في المساعدة، ويركز هذا البعد على اللطف والمجاملة، والأصل في التعامل مع طلبات الزبون من الأسئلة، المشاكل، الشكاوى، ويمثل هذا البعد 66% كأهمية نسبية في مقياس الجودة (العجارمة، 2013).

3- **التوكيد:** ويعرف التوكيد على أنه "معرفة المستخدمين والقياسات والجدارية، الأمان، المصادقية والقدرة على كسب وخلق الثقة، ويشير إلى معلومات وقياسات القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على استلها الأمان والثقة، ويمثل هذا البعد 19% كأهمية نسبية في الجودة .

4- **التعاطف:** وهو يعرف على أساس أن جوهر التفاعل العاطفي يعبر عن الوصول للزبون من خلال العلاقة الشخصية (حسب الطلب للخدمة)، وبأن هذا الزبون هو فرد خاص، فالزبون حتماً يرغب بأن يشعر بأنه مفهوم على نحو مهم وجيد، ويشير إلى درجة العناية المكثفة بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حل لها بطريقة راقية إنسانية، ومعاملة الزبائن كأفراد وبشكل شخصي، ويمثل هذا البعد 62% كأهمية نسبية في الجودة.

5- **الملموسية:** وهي تعرف بوصفها مظهراً خارجياً من مظاهر التسهيلات المادية والأشخاص والمستلزمات ومواد الاتصال، وهي تشتمل على العناصر المادية للخدمة (المعدات،

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
 الآلات، المقاعد، المباني، الأديوية، الكراسي، المكائن، ملابس العاملين) وكافة العناصر الخاصة
 بالبيئة المادية، وهي تعبر عن تصوير الخدمة مادياً (الطائي، 2014).
 لكن هناك من يرى أن هذه المعايير الخمسة قد لا تسهم كلها بنفس الطريقة في تفسير وتوضيح التباين
 والاختلاف في جودة الخدمة الشاملة، كما وتعد الاعتمادية من أكثر المسوقات دقة وحساسية، أما
 الملموسية فتمثل أدنى المسوقات دقة وحساسية (العجارمة، 2011).
منهجية الدراسة وعرض وتحليل نتائجها:
منهج الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي
 التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها
 تعبيراً كفيماً وكماً، كما لا يكفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء
 مظاهرها وعلاقتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها
 التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مصادر جمع المعلومات:

استخدم الباحثان مصدرين أساسيين للمعلومات:

- (1) **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحثان إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة،
 والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث،
 والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
- (2) **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحثان إلي جمع البيانات
 الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثان، وبناءً على مشكلة الدراسة
 وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من موظفي إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي بالمملكة
 العربية السعودية والبالغ عددهم (1400) موظفاً.
عينة الدراسة:

- العينة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة التجريبية من (30) استبانة ثم اختيارهم بطريقة عشوائية من موظفي إدارة الموارد
 البشرية في مستشفى طرفي بالمملكة العربية السعودية بغرض تقنين أداة الدراسة والتحقق من صلاحيتها
 للتطبيق على العينة الأصلية وقد تم إدخالها في التحليل النهائي نظراً لعدم وجود مشاكل في الصدق
 والثبات.

- العينة الأصلية (الفعلية):

قام الباحثان باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة بهدف جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وقد
 اختار الباحثان نسبة (8.72%) من مجتمع الدراسة وبذلك فإن حجم عينة الدراسة يتكون من (122)
 موظف.

أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة أثر تطبيق الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة
 المقدمة دراسة حالة - مستشفى طرفي وتتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

- **القسم الأول:** وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الحالة الاجتماعية،
 المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
- **القسم الثاني:** محاور أثر تطبيق (الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية) على
 جودة الخدمة المقدمة دراسة حالة - مستشفى طرفي، ويتكون من (33) فقرة:

جدول (1): توزيع معايير الاستبانة

م	المحاور	عدد الفقرات
1.	محور الإبداع التنظيمي	8
	البعد الأول/ الإبداع الشخصي	

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

م	المحاور	عدد الفقرات
2.	لممارسات إدارة الموارد البشرية	10
3.	إجمالي محور جودة الخدمة المقدمة	15
	إجمالي محاور الاستبانة	28

تم استخدام التدرج (1-5) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب جدول رقم (2).

جدول (2): تصحيح الاستبانة

الاستبانة	غير موافق بشدة	←←←←←	موافق بشدة
المقياس	1	2 3 4	5

اختار الباحثان التدرج (1-5) للاستبانة، وكلما اقتربت الإجابة من 5 دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي 20%.

خطوات بناء أداة الدراسة:

قام الباحثان بإعداد أداة الدراسة (الاستبانة) لمعرفة واقع الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة المقدمة "دراسة تطبيقية على مستشفى طرفي، بإتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
- استشارة الباحثان عدداً من أساتذة الجامعات السعودية والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.

- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- عرض الاستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات.
- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من ثلاث محاور أساسية.
- تم عرض الاستبانة على (3) من المحكمين ذوي الخبرة في المجالات الأكاديمية والإدارية والإحصائية في كل من مجال إدارة الأعمال. والملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (33) فقرة، ملحق (3).

صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة، وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1-صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

عرض الباحثان الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (3) متخصصين في مجال إدارة الأعمال، وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

2-صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

- نتائج الاتساق الداخلي:

المحور الأول: الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية

جدول (3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإبداع الشخصي " والدرجة الكلية للمحور

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

م	البعد الأول/الإبداع الشخصي	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بسهولة وصياغتها في كلمات مفيدة.	**0.937	0.000
2	لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال مدة زمنية قصيرة.	**0.840	0.000
3	أملك القدرة على رد الفعل بسرعة.	**0.918	0.000
4	أستطيع فرض رأيي عادة بالحجج.	**0.906	0.000
5	لدي القدرة على رؤية الأشياء بطرق مختلفة.	**0.814	0.000
6	لدي القدرة على تبسيط الأفكار عند مواجهة الصعاب والمواقف.	**0.930	0.000
7	أستطيع إدراك العلاقة بين الأفكار وتفسيرها.	**0.785	0.000
8	لدي القدرة على الاستدلال في المواقف المختلفة.	**0.916	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha=0.01$.

يوضح جدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "الإبداع الشخصي" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha=0.01$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإبداع الإداري والدرجة الكلية للمحور

م	البعد الثاني/الإبداع الإداري	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	لدي القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.	**0.877	0.000
2	أنجز ما يسند إلي من أعمال بطرق متعددة.	**0.961	0.000
3	أبتعد عن تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز العمل.	**0.928	0.000
4	أحرص على تقديم أفكار جديدة أقدمها في مجال العمل.	**0.893	0.000
5	لدي القدرة على تقديم أفكار متنوعة لتطوير العمل بتلقائية ويسر.	**0.943	0.000
6	لدي القدرة على التكيف مع طرق العمل الجديدة.	**0.887	0.000
7	أنتبأ بمشكلات العمل قبل حدوثها.	**0.838	0.000
8	أخطط لمشكلات العمل التي يمكن حدوثها.	**0.748	0.000
9	أحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف في ما أقوم به من عمل.	**0.868	0.000
10	أمتلك القدرة على تجزئة مهام العمل	**0.978	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha=0.01$.

يوضح جدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات "الإبداع الإداري" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha=0.01$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة

جدول (5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات جودة الخدمة المقدمة والدرجة الكلية للمحور

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	المحور الثاني/ جودة الخدمة المقدمة	
0.000	**0.948	تتبنى المستشفى الجودة في رسالتها بشكل صريح.	1.
0.000	**0.879	المطابقة للمواصفات والمعايير الدولية هي المرجعية الرئيسية للمستشفى.	2.
0.000	**0.804	تقوم المستشفى على تأمين المواد الطبية بناءً على جودة المواد في المقام الأول.	3.
0.000	**0.786	تعتمد المستشفى على إجراء التفيش الدوري (الجولات الرقابية) داخل المنشأة للتأكد من جودة لخدمة الطبية في جميع الأقسام.	4.
0.000	**0.778	تلتزم المستشفى بالمواعيد المحددة عند إجراء العمليات الجراحية لمرضاهم باستمرار.	5.
0.000	**0.826	المستشفى يقوم بتأمين المواد الطبية بالوقت المناسب.	6.
0.000	**0.948	سياسة إدارة المخزون بالمستشفى تقوم بسرعة الاستجابة لتأمين الطلبات المتنوعة في حال حدوث الكوارث.	7.
0.000	**0.935	تسعى المستشفى إلى استقطاب الأفراد ذوي المؤهلات العلمية.	8.
0.000	**0.958	يخضع العاملون في المستشفى للتعليم والتدريب والتكوين بمختلف الوسائل وبشكل مستمر.	9.
0.000	**0.868	يتم إجراء الدراسات الاستطلاعية بشكل دوري للتعرف على الاحتياجات المستقبلية ورغبات المرضى وتوقعاتهم.	10.
0.000	**0.687	تستجيب المستشفى لتغير احتياجات ورغبات المرضى والمراجعين.	11.
0.000	**0.910	يعمل المستشفى على مواكبة التطورات الحاصلة في المعدات والألات الطبية.	12.
0.000	**0.776	يملك العاملون في المستشفى مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة أو عمل مطلوب منهم.	13.
0.000	**0.937	يعمل المستشفى على الاحتفاظ بالعاملين ذوي الكفاءة العالية لتحسين الإنتاجية والرقى بالخدمات المقدمة.	14.
0.000	**0.695	يعمل القسم المختص بالمستشفى إلى تكرار عمليات صيانة الأجهزة باستمرار.	15.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha=0.01$.

يوضح جدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " جودة الخدمة المقدمة " والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية $\alpha=0.01$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول (6): معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

م	المحاور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	محور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية	**0.949	0.000
2.	البعد الأول/ الإبداع الشخصي	**0.896	0.000
3.	المحور الثاني/ الإبداع الإداري	**0.908	0.000
4.	المحور الأول/ إجمالي محور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية	**0.914	0.000
	المحور الثاني/ جودة الخدمة المقدمة		

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha=0.01$.

يبين جدول رقم (6) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية $\alpha=0.01$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحثان من ثبات استبانة الدراسة من خلال: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وطريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (7).

جدول (7): معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

م	المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
1.	محور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية	8	0.927	0.912
2.	البعد الأول/ الإبداع الشخصي	10	0.938	0.935
3.	المحور الثاني/ الإبداع الإداري	18	0.972	0.928
4.	المحور الأول/ إجمالي محور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية	15	0.970	0.935
	المحور الثاني/ جودة الخدمة المقدمة			
	إجمالي محاور الاستبانة	33	0.963	0.926

يتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لإجمالي الاستبانة حيث بلغت بطريقة ألفا كرونباخ (0.963)، بينما بطريقة التجزئة النصفية بلغت (0.926).

أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية تتراوح بين (0.927-0.938) بينما لجميع المجالات (0.972)، أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ حيث تتراوح بين (0.912-0.935) بينما لجميع المجالات (0.928).

أما قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور جودة الخدمة المقدمة بلغت (0.970)، أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ حيث بلغت (0.935).

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (2) قابلة للتوزيع. ويكون الباحثان قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

بعد الانتهاء من كافة التعديلات تم تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة في ظروف ملائمة، حيث تم التطبيق بعد تسهيل مهمة الباحثان، وتم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة بحيث تعطى الاستبانة من

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" خلال رابط الكتروني يقوم الموظفون في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي بتعبئتها، وبعد الانتهاء من تطبيق الاستبانة جُمعت جميع الإجابات لتصحيحها وتحليلها.
المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).
الأدوات الإحصائية المستخدمة:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار الانحدار الخطي المتعدد Multiple linear regression.
- 3- اختبار T لعينة واحدة One Sample T Test.
- 4- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 5- اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- 6- اختبار مانويتني Mann-Whitney U لعينتين مستقلتين لا تتبعان التوزيع الطبيعي.
- 7- اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- 8- الاختبارات (Scheffe) للمقارنات البعدية الثنائية.

عرض وتحليل البيانات

يتضمن هذا المحور عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي). لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا المحور.

تحليل البيانات الشخصية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

جدول (8): توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

النسبة	التكرار	
37.7%	46	أنثى
62.3%	76	ذكر
100.0%	122	المجموع

يتضح من خلال جدول (8) أن 62.3% من المبحوثين هم من الذكور، بينما 37.7% هن من الإناث حيث تتفق هذه النتيجة مع سوق العمل في المملكة العربية السعودية بشكل عام، حيث أن فرص العمل تكون لصالح الذكور.

جدول (9): توزيع عينة الدراسة وفق الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	
43.4%	53	أعزب
55.7%	68	متزوج

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

منفصلة	1	8.0%
الإجمالي	122	100.0%

يتضح من جدول (9) أن 55.7% من عينة الدراسة متزوجون وهي النسبة الأعلى، بينما 43.4% غير متزوجون، بينما 0.8% منفصلة وهي في المرتبة الأخيرة.

جدول (10): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	
20.5%	25	دبلوم فأقل
50.8%	62	جامعي
23.0%	28	ماجستير
5.7%	7	دكتوراه
100.0%	122	الإجمالي

يتضح من جدول (10) أن 50.8% مؤهلهم العلمي جامعي وهي النسبة الأعلى، بينما 23% ماجستير، يليها 20.5% دبلوم فأقل، 5.7% دكتوراه وهي في المرتبة الأخيرة، يتضح من الجدول أن عينة الدراسة متعلمون بشكل جيد ولديهم الشهادة الجامعية الأولى أو الشهادة العليا، لذلك فإن المستشفى تسعى إلى استقطاب الكفاءات العلمية والأكاديمية وتعتبره مطلباً أساسياً من متطلبات العمل.

جدول (11): توزيع عينة الدراسة وفق عدد سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	
15.6%	19	أقل من 5 سنوات
33.6%	41	من 5-أقل من 10 سنوات
27.9%	34	من 10-أقل من 15 سنة
23.0%	28	من 15 سنة فأكثر
100.0%	122	الإجمالي

يتضح من جدول (11) أن 33.6% سنوات خدمتهم من 5-أقل من 10 سنوات، بينما 27.9% من 10-أقل من 15 سنة، 23% من 15 سنة فأكثر، وفي المرتبة الأخيرة 15.6% أقل من 5 سنوات، وهذا يدل على توفر الخبرة العملية لدى الموظفين مما يدفعهم للعمل بشكل قوي من أجل تميز المستشفى التي يعملون فيها.

جدول (12): توزيع عينة الدراسة وفق المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	
33.6%	41	رئيس قسم
7.4%	9	مدير
50.0%	61	موظف
9.0%	11	نائب مدير
100.0%	100	الإجمالي

يتضح من جدول (12) أن 50% من عينة الدراسة هم موظفين وهي النسبة الأعلى، بينما 33.6% من عينة الدراسة هم رؤساء أقسام، 9% مساهم الوظيفي نائب مدير، وفي المرتبة الأخيرة 7.4% هم مدراء.

للإجابة على تساؤلات الدراسة:

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
 أولاً: ما واقع الإبداع التنظيمي لدى إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي؟
 أولاً: البُعد الأول/ الإبداع الشخصي

جدول (13): الوسط الحسابي والوزن النسبي لبُعد الإبداع الشخصي

ترتيب الفقرة	المعنوية p- value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البُعد الأول/الإبداع الشخصي
5	.000	11.070	77.8	.883	3.89	1- لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بسهولة وصياغتها في كلمات مفيدة.
7	.000	9.072	74.8	.898	3.74	2- لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال مدة زمنية قصيرة.
6	.000	8.711	75.8	.998	3.79	3- أملك القدرة على رد الفعل بسرعة.
8	.000	6.989	73.2	1.049	3.66	4- أستطيع فرض رأيي عادة بالحجج.
3	.000	11.783	78.2	.853	3.91	5- لدي القدرة على رؤية الأشياء بطرق مختلفة.
1	.000	13.702	80.6	.833	4.03	6- لدي القدرة على تبسيط الأفكار عند مواجهة الصعاب والمواقف.
4	.000	10.184	77.8	.969	3.89	7- أستطيع إدراك العلاقة بين الأفكار وتفسيرها.
2	.000	13.702	80.6	.833	4.03	8- لدي القدرة على الاستدلال في المواقف المختلفة.
--	.000	14.919	77.36	.642	3.868	إجمالي بُعد الإبداع الشخصي

يتضح من جدول رقم (13) أن الوزن النسبي لإجمالي بُعد الإبداع الشخصي بلغ 77.36% وبمتوسط بلغ (3.868) وانحراف معياري بلغ 0.642، وهو بدرجة كبيرة، بينما لفقرات بُعد الإبداع الشخصي كانت الفقرتين السادسة والثامنة (لدي القدرة على تبسيط الأفكار عند مواجهة الصعاب والمواقف)، (لدي القدرة على الاستدلال في المواقف المختلفة). احتلتا المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 80.6% وبمتوسط حسابي بلغ (4.03) وهي بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك أن القدرة على تبسيط الأفكار والاستدلال في المواقف المختلفة هي مهارة نابعة من عمق التجارب التي قد يمر بها العاملون في المجال الصحي والذين يتعرضون لمواقف تحتاج منهم استدلالاً وتصرفاً سريعاً قد يساهم في إنقاذ حياة مريض، بينما كانت الفقرة الرابعة (أستطيع فرض رأيي عادة بالحجج). احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 73.2% وبمتوسط حسابي بلغ (3.66) وهي بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك أن التجربة المستمرة التي يتمتع بها العامل في المجال الصحي من خلال فترة العمل الطويلة وحجم المواقف التي مر بها تجعله قادراً على استحضار الأفكار واستنباط الحجج بما لا يدع مجالاً للطرف الآخر لعدم الاقتناع برأيه المدعم بالحجة المناسبة دوماً، وخاصة أنهم يتعاملون مع فئات كثيرة وعقول مختلفة يجب إقناعها دوماً بالحجج المناسبة في مختلف المواقف.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (سلطان، 2013)، وتتفق مع دراسة (عبد الحليم والشليبي، 2001).

ثانياً: البُعد الثاني/ الإبداع الإداري:

جدول (14): الوسط الحسابي والوزن النسبي لبُعد الإبداع الإداري

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

ترتيب الفقرة	المعنوية p-value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البُعد الثاني/الإبداع الإداري
8	.000	11.934	79	.880	3.95	1- لدي القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.
5	.000	13.071	79.8	.838	3.99	2- أنجز ما يسند إلى من أعمال بطرق متعددة.
9	.000	8.600	75.6	1.000	3.78	3- أتبع عن تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز العمل.
3	.000	13.071	81.2	.893	4.06	4- أحرص على تقديم أفكار جديدة أقدمها في مجال العمل.
7	.000	11.492	79.2	.922	3.96	5- لدي القدرة على تقديم أفكار متنوعة لتطوير العمل بتلقائية ويسر.
2	.000	14.495	82.6	.862	4.13	6- لدي القدرة على التكيف مع طرق العمل الجديدة.
10	.000	8.314	75.2	1.013	3.76	7- أتنبأ بمشكلات العمل قبل حدوثها.
6	.000	10.645	79.4	1.004	3.97	8- أخطط لمشكلات العمل التي يمكن حدوثها.
4	.000	13.019	80.4	.862	4.02	9- أحرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقوم به من عمل.
1	.000	15.740	83.2	.817	4.16	10- أمتلك القدرة على تجزئة مهام العمل
--	.000	16.193	79.56	.667	3.978	إجمالي بُعد الإبداع الإداري

من خلال جدول (14) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي بُعد الإبداع الإداري بلغ 79.56% وبمتوسط بلغ (3.978) وانحراف معياري بلغ (0.667)، وهو بدرجة كبيرة، بينما لفقرات بُعد الإبداع الإداري كانت الفقرة العاشرة والتي نصها (أمتلك القدرة على تجزئة مهام العمل). احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 83.2% وبمتوسط بلغ (4.16) وهي بدرجة كبيرة، بينما كانت الفقرة السابعة (أتنبأ بمشكلات العمل قبل حدوثها) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 75.2% وبمتوسط بلغ (3.76) وهي بدرجة كبيرة؛ ويعزو الباحثان ذلك أن مهارات الإبداع الإداري لدى العاملين في مستشفى طرفي مرتبطة بمدى التدريب والتطوير الذي يتلقونه، ومرتبطة أيضا بمدى الرغبة في الارتقاء في السلم الوظيفي ضمن الرغبات الوظيفية لكل موظف مما يحتم عليهم العمل على تنمية هذه المهارات بشكل فردي سعيا للوصول إلى مستويات أفضل.

جدول (15): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية

ترتيب الفقرة	المعنوية p-value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية
2	.000	14.919	77.36	.642	3.868	1- البُعد الأول/ الإبداع الشخصي

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

1	.000	16.193	79.56	.667	3.978	البُعد الثاني/ الإبداع الإداري	-2
--	.000	16.307	78.58	.629	3.929	إجمالي أبعاد الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية	

من خلال جدول (15) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي محور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية بلغ 78.58% وبمتوسط بلغ (3.929) وانحراف معياري بلغ (0.629)، وهو بدرجة كبيرة؛ بينما احتل (البُعد الثاني/ الإبداع الإداري) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 79.56% وبمتوسط بلغ (3.978) وانحراف معياري بلغ (0.667) وهذا يدل على أن نمط الإبداع الإداري هو نمط الإبداع التنظيمي السائد للعاملين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي، فيما احتل (البُعد الأول/ الإبداع الشخصي) المرتبة الأخيرة بوزن بلغ 77.36% وبمتوسط بلغ (3.868) وانحراف معياري بلغ (0.642)، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن نمط الإبداع الشخصي هو نمط أصيل لدى شاغل الوظيفة الإدارية في مستشفى طرفي، وهو نمط نابع من الشخصية ولا يمكن صقله بشكل جيد باستخدام التدريب والتطوير بشكل عام.

ثانياً: ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي؟

جدول (16): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمحور جودة الخدمة المقدمة

ترتيب الفقرة	المعنوية P-value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	محور/ جودة الخدمة المقدمة	
5	.000	10.524	78.6	.972	3.93	تتبنى المستشفى الجودة في رسالتها بشكل صريح.	-1
3	.000	10.866	79.8	1.008	3.99	المطابقة للمواصفات والمعايير الدولية هي المرجعية الرئيسية للمستشفى.	-2
2	.000	12.355	80.8	.931	4.04	تقوم المستشفى على تأمين المواد الطبية بناءً على جودة المواد في المقام الأول.	-3
6	.000	9.455	78.4	1.072	3.92	تعتمد المستشفى على إجراء التفقيش الدوري (الجولات الرقابية) داخل المنشأة للتأكد من جودة الخدمة الطبية في جميع الأقسام.	-4
1	.000	13.576	80.8	.847	4.04	تلتزم المستشفى بالمواعيد المحددة عند إجراء العمليات الجراحية لمرضاها باستمرار.	-5
7	.000	9.484	77.4	1.012	3.87	المستشفى يقوم بتأمين المواد الطبية بالوقت المناسب.	-6
4	.000	11.396	79.6	.953	3.98	سياسة إدارة المخزون بالمستشفى تقوم بسرعة الاستجابة لتأمين الطلبات المتنوعة في حال حدوث	-7

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

ترتيب الفقرة	المعنوية p-value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	محور/ جودة الخدمة المقدمة
						الكوارث.
11	.000	7.794	75.8	1.115	3.79	8- تسعى المستشفى إلى استقطاب الأفراد ذوي المؤهلات العلمية.
10	.000	8.110	76	1.083	3.80	9- يخضع العاملون في المستشفى للتعليم والتدريب والتكوين بمختلف الوسائل وبشكل مستمر.
12	.000	7.411	75.4	1.148	3.77	10- يتم إجراء الدراسات الاستطلاعية بشكل دوري للتعرف على الاحتياجات المستقبلية ورغبات المرضى وتوقعاتهم.
9	.000	8.760	76.2	1.023	3.81	11- تستجيب المستشفى لتغيرات حاجات ورغبات المرضى والمراجعين.
13	.000	6.208	72.4	1.108	3.62	12- يعمل المستشفى على مواكبة التطورات الحاصلة في المعدات والألات الطبية.
8	.000	8.885	76.8	1.039	3.84	13- يمتلك العاملون في المستشفى مهارات متعددة تجعلهم قادرين على أداء أكثر من وظيفة أو عمل مطلوب منهم.
14	.000	6.337	72.4	1.086	3.62	14- يعمل المستشفى على الاحتفاظ بالعاملين ذوي الكفاءة العالية لتحسين الإنتاجية والرقي بالخدمات المقدمة.
15	.000	4.299	69.2	1.179	3.46	15- يعمل القسم المختص بالمستشفى إلى تكرار عمليات صيانة الأجهزة باستمرار.
--	.000	11.898	76.64	.772	3.832	إجمالي محور جودة الخدمة المقدمة

يتضح من جدول رقم (16) أن الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمة المقدمة بلغ 76.64% وبمتوسط بلغ (3.832) وانحراف معياري بلغ 0.772، وهو بدرجة كبيرة، بينما لفقرات بُعد جودة الخدمة المقدمة كانت الفقرتين الثالثة والخامسة (تقوم المستشفى على تأمين المواد الطبية بناءً على جودة المواد في المقام الأول).

(تلتزم المستشفى بالمواعيد المحددة عند إجراء العمليات الجراحية لمرضاها باستمرار) احتلنا المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 80.8% وبمتوسط حسابي بلغ (4.04) وهي بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك أن مستشفى طرفي يقدم خدمات كبيرة لشريحة واسعة من المجتمع المحلي مما يجعله ملتزماً بتأمين

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" المواد الطبية بشكل مستمر تحسبا لأي طارئ، كما أنه يركز على جودة المواد التي قد يكون سوء جودتها عائقا أمام سمعته على المدى الطويل في تقديم الخدمة الصحية، بينما كانت الفقرة الخامسة عشر (يعمل القسم المختص بالمستشفى إلى تكرار عمليات صيانة الأجهزة باستمرار). احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 69.2% وبمتوسط حسابي بلغ (3.46) وهي بدرجة كبيرة، ويعزو الباحثان ذلك أن مستشفى طرفي يقوم ب جلب أجهزة طبية حديثة وفق المعايير والمواصفات الدولية والتي لا تتطلب صيانة كثيرة مقارنة بالأجهزة المهترئة والقديمة والتي قد لا يتم تحديثها كما في مستشفيات بأقاليم أخرى. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (بلحاج والجباري، 2020)

اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضيات حول أثر متغير على متغير آخر من متغيرات الدراسة (الفرضية الرئيسية الأولى):

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير على متغير آخر من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير على متغير آخر من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير على متغير آخر من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير على متغير آخر من متغيرات الدراسة.

تحليل البيانات في ضوء الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي.

لوقوف على مستوى تأثير أبعاد الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية (الإبداع الشخصي، الإبداع الإداري) مُجمعة على جودة الخدمة المقدمة، استخدم الباحثان اختبار الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (17): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة

المتغير التابع	(R)	معامل التحديد (R ²)	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig. مستوى الدلالة	معامل الانحدار B	T المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	.543 ^a	.295	50.154	الانحدار	1	المقدار الثابت	1.308	.000
						الإبداع الشخصي	.652	.000

من خلال الجدول السابق يمكن استنتاج ما يلي:

أ- يبين نموذج الانحدار النهائي باستخدام طريقة Stepwise أن جودة الخدمة المقدمة وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية ب (الإبداع الشخصي).

ب- تم استبعاد المتغير (الإبداع الإداري) لعدم وجود تأثير ذا دلالة إحصائية حسب طريقة Stepwise مع جودة الخدمة المقدمة.

ت- أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.543، بينما بلغ معامل التحديد 0.295 وهذا يعني أن 29.5% من التغير في جودة الخدمة المقدمة يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (الإبداع الشخصي) "وهي نسبة تأثير كبيرة جداً لمتغير واحد يؤثر في جودة الخدمة"، والباقي 70.5% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمة المقدمة.

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" معادلة التأثير:

جودة الخدمة المقدمة = $1.308 + 0.652$ (الإبداع الشخصي)

1. عند زيادة (الإبداع الشخصي) بمقدار وحدة واحدة ، وتنفق زيادة المتغير التابع (جودة الخدمة المقدمة) بمقدار (0.652).

وهذا ما يدعو المعنيين إلى الاهتمام بمحور (الإبداع الشخصي) كأحد محاور الإبداع التنظيمي. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الإبداع الشخصي النابع من طبيعة الموظف وشخصيته التي تم صقلها عبر سنوات عديدة لا يمكن أن يتغير طبعاً للقوانين الإدارية بشكل مباشر ، حيث أن هناك ميولاً للإبداع تختلف من شخصية إلى أخرى ولا يمكن بسهولة تغييرها إلا أن تم وضع خطة طويلة المدى ومدعومة بالحوافز من قبل الإدارة.

تحليل البيانات في ضوء الفرضية الرئيسية الثانية:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في مستوى الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الجنس).

جدول (18): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للجنس

الدلالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار t	المتوسطات		المجال
			أنثى	ذكر	
غير دالة إحصائياً	.284	1.076	3.8502	3.9766	الإبداع التنظيمي

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لإجمالي الإبداع التنظيمي بالنسبة للجنس، مما يوضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الجنس).

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن مستويات الإبداع لا تشكل فارقا لدى الجنسين على اعتبار أن كلا منهما قد تم توظيفه بعد اجتيازه لمتطلبات عدة لا تختلف ما بين الجنسين، وأن الإبداع التنظيمي يشكل حافزا لدهما على اعتبار ما سيحقق من نتائج إيجابية لا يستغني أحد الجنسين عنها.

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين رتب عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك لأن حجم العينة كان صغير جداً في فئة "منفصلة"، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي تُعزى للحالة الاجتماعية، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (19) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي تُعزى للحالة الاجتماعية

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	الحالة الاجتماعية

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

غير دالة إحصائية	.352	2.086	62.48	53	أعزب	الإبداع التنظيمي
			61.48	68	متزوج	
			11.00	1	منفصلة	

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (Kruskal Wallis) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لإجمالي الإبداع التنظيمي بالنسبة للحالة الاجتماعية، مما يوضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي لتعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية).

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الزواج أو عدمه في ميزان العقل لا يصنع فارقا قد يمنع صاحبه من الإبداع التنظيمي، كما أن حالات الانفصال التي قد تشكل عائقا أمام الإبداع على اعتبار تأثيراته النفسية المصاحبة لهذا الانفصال تكاد تكون معدومة لقلّة الحالات بشكل خاص لدى العينة المبحوثة في مستشفى طرفي.

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

وقد قام الباحثان إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في المؤهل العلمي الفئات "دبلوم فأقل، وماجستير، ودكتوراه" بالنسبة للدرجة الكلية للإبداع التنظيمي، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في هذه الفئة كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في باقي الفئات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات اعتدالي في تلك الفئات بالنسبة للإبداع التنظيمي، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way-ANOVA بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي تعزى للمؤهل العلمي، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One Way-ANOVA لاختبار

الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تعزى للمؤهل العلمي

الدلالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
			دكتوراه	ماجستير	جامعي	دبلوم فأقل	
دالة إحصائياً	.017	3.518	4.5714	4.0119	3.8889	3.7556	الإبداع التنظيمي

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "تحليل التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة 0.05 $\alpha =$ لإجمالي الإبداع التنظيمي بالنسبة للمؤهل العلمي حيث كانت مستوى الدلالة 0.017 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول الإبداع التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولتحديد اتجاه الفروق لصالح أي فئة، تم أولاً فحص البيانات باستخدام اختبار Levene، وكانت البيانات متجانسة، لذلك استخدم الباحثان الاختبار البعدي (Scheffe)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (21): نتائج الاختبار البعدي (Scheffe) لتحديد اتجاه الفروق في الإبداع التنظيمي بالنسبة للمؤهل العلمي

المجموعة	دبلوم فأقل	جامعي	ماجستير	دكتوراه
دبلوم فأقل	فرق المتوسطات	-.07935	-.25821	-.92786*
	مستوى الدلالة	.960	.508	.008
جامعي	فرق المتوسطات	.07935	-.17886	-.84850*
	مستوى الدلالة	.960	.652	.009
ماجستير	فرق المتوسطات	.25821	.17886	-.66964
	مستوى الدلالة	.508	.652	.090

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

المجموعة	فرق المتوسطات	دبلوم فأقل	جامعي	ماجستير	دكتوراه
دكتوراه	0.92786*	0.84850*	0.66964		
	مستوى الدلالة	0.008	0.009	0.090	

*الفروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين حملة الدكتوراه وبين الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم فأقل، وجامعي) لصالح حملة الدكتوراه.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين متوسطات درجات العينة في باقي فئات المؤهل العلمي بين كل فئتين على حدة.
- ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الاختلاف قد نتج منطقياً بسبب تباعد المستوى العقلي لحملة الدكتوراه وما يصاحب ذلك من ووعي وثقافة كبيرة تشكل فارقا كبيرا بينهم وبين الذين لم يحصلوا على أي شهادات عليا، كما أن حملة الشهادات العليا يتمتعون بحرص شديد وبحساسية تجعلهم يبتدعون أفكارا مستمرة لتجعلهم في المقدمة دوماً أمام الإدارة العليا والموظفون بشكل عام حفاظاً على شكلهم الاجتماعي.
- رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة).

وقد قام الباحثان إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في عدد سنوات الخدمة في فئة أقل من 5 سنوات وفئة من 15 سنة فأكثر بالنسبة للدرجة الكلية للإبداع تنظيمي، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في هذه الفئة كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في باقي الفئات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات اعتدالي في تلك الفئة بالنسبة للإبداع تنظيمي، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way-ANOVA بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي تعزى لعدد سنوات الخدمة، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (22) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One Way-ANOVA لاختبار

الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تعزى لعدد سنوات الخدمة

الدلالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
			أقل من 5	5 - أقل من 10	10 - أقل من 15	أكثر من 15	
غير دالة إحصائياً	.447	.892	3.9503	3.8008	4.0114	4.0020	الإبداع التنظيمي

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "تحليل التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 $\alpha =$ لإجمالي الإبداع التنظيمي بالنسبة لعدد سنوات الخدمة حيث كانت مستوى الدلالة 0.447 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول الإبداع التنظيمي تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الإبداع التنظيمي لا يختلف باختلاف عدد سنوات الخدمة، حيث أن الموظف الذي تم توظيفه حديثاً يسعى لتقديم مستوى جيد من الإبداع الوظيفي لضمان ارتقائه في العمل، والموظف صاحب سنوات الخدمة الكبيرة يتمتع بخبرة تجعله يحافظ على مستويات جيدة من الإبداع الوظيفي لضمان عدم الاستغناء عنه، أو تخطيه ممن يقلون عنه من حيث سنوات الخدمة والموظفون حديثاً.

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" وقد قام الباحثان إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في المسمى الوظيفي في فئة مدير ونائب مدير بالنسبة للدرجة الكلية للإبداع تنظيمي، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في هاتين الفئتين كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في باقي الفئات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي في تلك الفئات بالنسبة للإبداع التنظيمي، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكالوالاس Kruskal Wallis Test بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي تعزى للمسمى الوظيفي، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (23) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي تعزى للمسمى الوظيفي

المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة Chi-Square	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
رئيس قسم	41	65.65	25.480	.000	دالة إحصائية
مدير	9	98.22			
موظف	61	48.33			
نائب مدير	11	89.05			

يتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (.Sig) للدرجة الكلية لتقدير أفراد العينة حول الإبداع التنظيمي باختلاف المسمى الوظيفي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين رتب درجات تقديرات عينة الدراسة حول الإبداع التنظيمي تعزى للمسمى الوظيفي.

ولتحديد اتجاه الفروق لصالح أي فئة، استخدم الباحثان اختبار مانويتني Mann-Whitney U لعينتين مستقلتين لا تتبعان التوزيع الطبيعي للمقارنة بين متوسطات رتب العينة في الدرجة الكلية للإبداع التنظيمي بين كل فئتين على حدة من فئات المسمى الوظيفي، وأظهرت النتائج أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين رئيس القسم والمدير لصالح المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين رئيس القسم والموظف لصالح رئيس القسم.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين رئيس القسم ونائب المدير لصالح نائب المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين المدير والموظف لصالح المدير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين المدير ونائب المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين الموظف ونائب المدير لصالح نائب المدير.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن اختلاف المسمى الوظيفي يترك أثراً لدى الموظف متعلقاً بمدى الراحة التي يتلقاها في عمله متعلقة بالجانب المادي على اعتبار اختلاف الأجور والجوانب الاجتماعية ما بين الدرجات العليا والدنيا، وارتباط ذلك بالرضا الوظيفي، وكمية ضغط العمل الملقاة على عاتقه من قبل الدرجة التي تعلوه، والضغط الناتج أيضاً كلما اقترب من قاعدة الجمهور المتلقي للخدمة الصحية. تحليل البيانات في ضوء الفرضية الرئيسية الثالثة:

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
 H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
 H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
 ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الجنس).

جدول (24): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للجنس

الدلالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار t	المتوسطات		المجال
			أنثى	ذكر	
غير دالة إحصائياً	.148	1.456	3.7014	3.9105	جودة الخدمة المقدمة

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لإجمالي تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالنسبة للجنس، مما يوضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الجنس).

ويعزو الباحثان ذلك إلى أنه لا يوجد تمييز لدى إدارة المستشفى في تقديم الحوافز أو الأجازات أو العلاوات على أساس الجنس، كما ويتم تقديم التدريب المناسب لكلا الطرفين، مما يجعل مستوى جودة الخدمة متناسباً مع الرضا الوظيفي المتولد من عدم التمييز لدى كلا الجنسين.

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار المعلمي كروسكال والاس (Kruskal Wallis Test) بين رتب عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك لأن حجم العينة كان صغير جداً في فئة "منفصلة"، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تُعزى للحالة الاجتماعية، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (25) نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal Wallis Test) للفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تُعزى للحالة الاجتماعية

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	الحالة الاجتماعية	جودة الخدمة المقدمة
غير دالة إحصائية	.436	1.660	65.42	53	أعزب	
			58.13	68	متزوج	
			83.50	1	منفصلة	

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (Kruskal Wallis) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لإجمالي تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالنسبة للحالة الاجتماعية، مما يوضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية).

ويعزو الباحثان ذلك إلى تقارب المراحل العمرية لجميع الحالات الاجتماعية مما يجعل جميعهم في نفس مستوى الخدمة، كما أن طبيعة العمل الإداري في المستشفى لا تصنع فوارق بسبب الحالة الاجتماعية في طبيعة العمل أو مكانه أو الإمكانيات الموفرة لإحدى أصناف الحالات الاجتماعية مقارنة بغيرها، مما

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي" يجعل مستوى جودة الخدمة المقدمة متقاربا، كما أن الحالات التي عانت من الانفصال والذي قد يؤثر نفسيا على مستوى الجودة تكاد تكون معدومة.

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

وقد قام الباحثان إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في المؤهل العلمي الفئات "دبلوم فأقل، وماجستير، ودكتوراه" بالنسبة للدرجة الكلية لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في هذه الفئة كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في باقي الفئات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي في تلك الفئات بالنسبة لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة، ولذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلم كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين رتب عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى للمؤهل العلمي، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (26) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test للفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة Chi-Square	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
دبلوم فأقل	25	65.26	1.164	.762	غير دالة إحصائية
جامعي	62	58.31			
ماجستير	28	63.41			
دكتوراه	7	68.71			

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (Kruskal Wallis) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لإجمالي تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالنسبة للمؤهل العلمي، مما يوضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن شاغلي الوظائف الإدارية في مستشفى طرفي يتمتعون بخبرة عالية تمكنهم من تقديم خدمة متميزة على الرغم من اختلاف مستوياتهم العلمية بسبب التدريب والتطوير المستمر لهم والذي يجعل فارق الأداء في تقديم الخدمة ضئيلاً ما بين مستوياتهم العلمية المختلفة.

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة).

وقد قام الباحثان إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في عدد سنوات الخدمة في فئة أقل من 5 سنوات وفئة من 15 سنة فأكثر بالنسبة للدرجة الكلية لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في هذه الفئة كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في باقي الفئات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات اعتدالي في تلك الفئة بالنسبة لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة، ولذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way-ANOVA بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى لعدد سنوات الخدمة، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (27) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One Way-ANOVA لاختبار

الفروق بين متوسط درجات تقدير عينة الدراسة في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تعزى لعدد سنوات الخدمة

المجال	المتوسطات	قيمة	القيمة	الدلالة الإحصائية
--------	-----------	------	--------	-------------------

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

	أقل من 5	5 - أقل من 10	10 - أقل من 15	15 فأكثر	الاختبار F	الاحتمالية (Sig.)
جودة الخدمة المقدمة	3.9053	3.8699	3.7863	3.7810	.167	.918

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "تحليل التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 $\alpha =$ لإجمالي تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالنسبة لعدد سنوات الخدمة حيث كانت مستوى الدلالة 0.918 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية حول تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن عدد سنوات الخدمة لا يمثل فارقا كبيرا لدى تقديرات الموظفين في الغالب في المؤسسات المشابهة، حيث أن جميع العاملين في الوظائف الإدارية في مستشفى طرفي يتمتعون بخبرة كبيرة تجعلهم قادرين على التمييز وتقدير جودة الخدمة حتى الذين لم يمضوا سنوات خدمة كبيرة باعتبارهم أصحاب شهادة علمية.

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

وقد قام الباحثان إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Tests of Normality (اختبار Shapiro-Wilk) لفحص اعتدالية البيانات في المسمى الوظيفي في فئة مدير ونائب مدير بالنسبة للدرجة الكلية لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وذلك لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ولأن عدد العينة في هاتين الفئتين كان صغيراً نسبياً، ويمكن تجاوز شرط اعتدالية البيانات في باقي الفئات لأن حجم العينة كبير نسبياً. وقد كان توزيع البيانات غير اعتدالي في تلك الفئات بالنسبة لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة، ولذلك وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار الغير معلمي كروسكال والاس Kruskal Wallis Test بين متوسطي عينتين مستقلتين فأكثر لا تتبع التوزيع الطبيعي، للكشف عن دلالة الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى للمسمى الوظيفي، وفيما يلي تفصيل للنتائج:

جدول (28) نتائج اختبار كروسكال والاس Kruskal Wallis Test الفروق بين رتب درجات تقدير عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى للمسمى الوظيفي

الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة Chi-Square	متوسط الرتب	العدد	المؤهل العلمي	جودة الخدمة المقدمة
دالة إحصائية	.013	10.816	53.34	41	رئيس قسم	
			95.56	9	مدير	
			61.00	61	موظف	
			66.82	11	نائب مدير	

يتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig.) للدرجة تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة باختلاف المسمى الوظيفي أقل من مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين رتب درجات تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة تعزى للمسمى الوظيفي.

ولتحديد اتجاه الفروق لصالح أي فئة، استخدم الباحثان اختبار مانويتني Mann-Whitney U لعينتين مستقلتين لا تتبعان التوزيع الطبيعي للمقارنة بين متوسطات رتب العينة في الدرجة الكلية لتقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين كل فئتين على حدة من فئات المسمى الوظيفي، وأظهرت النتائج أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين رئيس القسم والمدير لصالح المدير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين رئيس القسم والموظف.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين رئيس القسم نائب المدير.

- أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين المدير والموظف لصالح المدير.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين المدير ونائب المدير.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين الموظف ونائب المدير.

ملخص نتائج الدراسة:

توصل البحث إلى مجموعة النتائج التالية هي:

- بلغ الوزن النسبي لإجمالي محور الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية 78.58% وبمتوسط (3.929) وهو بدرجة كبيرة.
- بلغ الوزن النسبي لإجمالي بُعد الإبداع الشخصي 77.36% وبمتوسط (3.868) وهو بدرجة كبيرة.
- بلغ الوزن النسبي لإجمالي بُعد الإبداع الإداري 79.56% وبمتوسط (3.978) وهو بدرجة كبيرة.
- بلغ الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمة المقدمة 76.64% وبمتوسط (3.832)، وهو بدرجة كبيرة.
- يوجد تأثير إيجابي للإبداع التنظيمي على جودة الخدمة المقدمة، وأن ما نسبته 29.5% من التغير في جودة الخدمة المقدمة يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (الإبداع الشخصي) "وهي نسبة تأثير كبيرة جداً لمتغير واحد يؤثر في جودة الخدمة"، والباقي 70.5% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمة المقدمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في الإبداع التنظيمي للموظفين في إدارة الموارد البشرية في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين حملة الدكتوراه وبين الذين مؤهلهم العلمي (دبلوم فأقل، وجامعي) لصالح حملة الدكتوراه.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين رئيس القسم والمدير لصالح المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين رئيس القسم والموظف لصالح رئيس القسم.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين رئيس القسم ونائب المدير لصالح نائب المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين المدير والموظف لصالح المدير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين المدير ونائب المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في الإبداع التنظيمي بين الموظف ونائب المدير لصالح نائب المدير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى طرفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين رئيس القسم والمدير لصالح المدير.

أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين رئيس القسم والموظف.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين رئيس القسم نائب المدير.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين المدير والموظف لصالح المدير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين المدير ونائب المدير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمة المقدمة بين الموظف ونائب المدير.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يقترح الباحثان ما يلي:

1. الاهتمام بتعزيز مهارات الإبداع الشخصي لدى العاملين في الوظائف الإدارية لدى مستشفى طرفي لما له من دور كبير في زيادة مستوى جودة الخدمات المقدمة وما لذلك من انعكاسات إيجابية على المستشفى.
2. تشجيع العاملين على استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وخاصة في عملية اتخاذ القرارات في مستشفى طرفي، لما في ذلك من أهمية كبيرة في الوصول إلى اتخاذ قرارات إدارية صحيحة.
3. الاهتمام بصورة أكبر في إعطاء العاملين في الوظائف الإدارية في مستشفى طرفي فرصاً كثيرة من أجل تطوير وممارسة تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرارات.
4. تنمية مهارات العاملين في المستشفى بهدف التعامل مع أساليب الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر توسعاً.
5. التركيز على ضرورة اتخاذ القرار الفعال على مستوى المستشفى وبالتالي يتم إحداث تغيير في أهداف محددة، وبالاعتماد على تشخيص مجال مشكلة ما ومن ثم اتخاذ القرار المناسب لحلها.
6. زيادة اعتماد القيم الإنسانية في اتخاذ القرارات في المستشفى وذلك من خلال العمل على فتح فرص وأفاق جديدة لزيادة استخدام المستشفى للقدرات البشرية الكامنة فيه.
7. العمل على زيادة آفاق التعاون من خلال مشاركة وتعاون جميع الموظفين العاملين في جميع المستويات الإدارية في المستشفى.
8. تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في عملية اتخاذ القرار لدى المستشفى.
9. العمل على عقد العديد من ورشات العمل حول الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الصحية.
10. الطلب من الموظفين إعداد البحوث والدراسات الخاصة بذلك لزيادة تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي في المستشفى.

المراجع والمصادر

المراجع العربية:

- أبو شيخة، نادر (2010)، إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية. عمان: دار صفا للطباعة والنشر والتوزيع.
- إدريس، وائل والغالي، طاهر (2009)، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي "1" أساسيات الإدارة وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
- أسماء طه نوري، أثر أبعاد اليقظة الذهنية في الإبداع التنظيمي (دراسة ميدانية في عدد من كليات جامعة بغداد)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2014.
- بديسي فهيمة وآخرون، تنمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتجارب وطنية ودولية، 4 جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، يومي 18 و19 مايو 2011.
- بلحاج والجابري (2020)، "أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمات الصحية" دراسة ميدانية في المستشفيات العاملة في محافظة حضرموت، اليمن.

- أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
- البياتي والمطيري، فائز غازي وبدري أكرم (2002)، "الإبداع التنظيمي لدى القادة المدراء وانعكاساته على كفاءة وفاعلية منظماتهم"، مجلة كلية المأمون الجامعة، العدد السادس، بغداد.
 - الجرجاوي، زياد(2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
 - الجعيري، عدنان أيوب(2002م)، "دور الإبداع التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية على هيئة كهرباء الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا إدارة الاعمال، الخليل، فلسطين.
 - جمال خير الله، (2009) الإبداع الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
 - حاوي، إيمان (2011)، "الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي" دراسة تطبيقية على شركة ابن ماجد العامة، العراق.
 - الحمداني، موفق (2006): مناهج البحث العلمي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
 - خالد ذيب، حسين أبو زيد، أثر القوة التنظيمية على الإبداع الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.
 - درة، غريب وسعيد (2018)، " تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى": دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، سلطنة عمان.
 - الدليمي، عراق، (2009)، تأثير مقدرات الإبداع الاستراتيجي ورأس المال الاجتماعي في بناء الميزة التنافسية المستدامة، دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية الخاصة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، بغداد، العراق.
 - دويك، مصباح، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية" دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010م.
 - رضا، حاتم(1424هـ) "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة تحليلية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز بجدة.
 - السعدي، مؤيد(2013)، " دور استراتيجيات الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي" دراسة تحليلية على معمل اسمنت الكوفة، العراق.
 - سعيد، أحمد (2010)، إدارة الموارد البشرية، دار النور للنشر والتوزيع، القاهرة.
 - سعيد، خالد سعيد، مدي فاعلية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثاني، العدد الأول، 1996م.
 - سلطان، وفاء علي(2013)، "أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين" دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، المجلد الخامس، العدد العاشر.
 - طاهر محسن منصور، نعمة الخفاجي، نظرية المنظمة مدخل العمليات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، بغداد، العراق.
 - الطيبشات، علي محمود عطية، دور أنظمة المعلومات في تحقيق الإبداع المؤسسي (دراسة استكشافية في قطاع الهندسة الطبية الأردني)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2004، ص: 6.
 - عبد الحليم، أحمد والشلبي، فيصل مرعي(2001)، "مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية" دراسة تقييمية من وجهة نظر الأطباء العاملين فيها، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد (16) العدد (6) .
 - عبد القادر نور(2015)، " قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين"، دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم، السودان،

- أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
- غنيم، ماهر، دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة، فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004م.
 - فلاق محمد، بن نافلة قدور، أثر التمكين الإداري على إبداع الموظفين، (دراسة حالة مجموعة الاتصالات الأردنية Orange، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2011.
 - كاظم، عبدالله (2002م)، "أثر رأس المال في الإبداع التنظيمي"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد الثالث.
 - مبارك، زياد، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء، دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، الأردن، 2004م.
 - محجوبي أسامة، أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة)، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2016.
 - محمد سعود بن حاضر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى منسوبي مديرية الدفاع المدني بالمنطقة الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2012.
 - منى عبد الهادي المرشد، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2014.

المراجع الأجنبية:

- Ahearane ،Johne ،Evaluating the organizational impact of health care information systems ،Seconed Edition ،Springer ،USA .2000.
- Berry L. ،etl.،"Perceived Service Quality as a customer Based Performance Measure:- An Empirical Examination of Organizational Barriers using Abextended service quality model ،65Human Resource management ،Vol. 49،1991.
- Domininique ،V. Turpin Japanese Approaches to Customer Satisfaction some Best practices ،Long Range planning ،Vol. 38 ،1995.
- Edgren ،L. (1991)،"Service management InmsvenskHalsoochsjukvard ،Lund" ،Sweden ،Lund University Press ، P. 16.
- Fawaz Ali and others، Organizational Creativity and Competitive Advantage، A GCC Perspective، Int J Econ ManagSci ،Volume 5، Issue 4، University of Buraimi، Sultanate of Oman، Jorden،2016.
- Gordon & Others ،The use of the internet as resource for health information among patients attending a rheumatology clinic،Worldwide Hospitality and Tourism vol.14 ،2007.
- Hayajneh ،Imad ،Extent of Use ،Perceptions،and Knowledge of Hospital Information System by Staff Physicians-West Nigerian Universities ،Educational Research and Reviews ،vo.12 ،2011.
- Kotler ،Philip ،"Marketing Management" ،8 th edition ،Prentice - Hall International Inc ،2003.
- O'brien ،James. A. "Management Information Systems: Managing Information Technology in the e-Business Enterprise". 15th Irwin ،New York: McGraw-Hill ،2002.

- أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة" دراسة حالة مستشفى طرفي"
- Robit ،Mathis. John ،Jackson ،**Human Resource Management** ،9th edition ،Pearson Prentice Hall ،2005.
 - Sircar ،R & Others **Information Systems: A Management Perspective** ،4 th Edition ،Prentice Hall Upper Saddle River ،New Jersey ،2000.