

تأثير البعد التكنولوجي في إبداع الخدمة وإبداع العملية : بحث تحليلي في مديرية شؤون البطاقة الوطنية

وسام كاظم حيدر/باحث/dcc0013@mtu.edu.iq

أ.م.د. عامر عبد اللطيف كاظم/الجامعة التقنية الوسطى/الكلية التقنية الادارية/Dr.dr.amer2017@mtu.edu.iq

P: ISSN : 1813-6729

E : ISSN : 2707-1359

<https://doi.org/10.31272/jae.i135.1166>

مقبول للنشر بتاريخ: 2022/9/5

تاريخ استلام البحث : 2022/9/8

المستخلص

يهدف البحث إلى دراسة تأثير البعد التكنولوجي في إبداع الخدمة وإبداع العملية في القطاع الحكومي وتحديداً في مديرية شؤون البطاقة الوطنية وهي إحدى تشكيلات وزارة الداخلية، إذ تُعد من المديرية الخدمية المهمة في الوزارة ولها دور كبير في تقديم الخدمات إلى المواطنين في البلد. وتمثلت المشكلة من ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة في المديرية قيد البحث بالرغم من تأثيرها ودورها في عمليات المديرية والخدمة المقدمة للمواطنين. واختار الباحثان عينة عشوائية من المجتمع الذي شمل المنتسبين في المديرية قيد البحث وبلغت (220) منتسباً ، واستخدام الاستبانة في جمع المعلومات. وتم استعمال برنامج (SPSS V.24) لإظهار النتائج وبمساعدة أساليب إحصائية عديدة أهمها: الوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، ومعامل الارتباط ، ومعامل الانحدار الخطي البسيط). وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود ضعف لدى المديرية قيد الدراسة في استخدام التكنولوجيا للتقليل أو التخلص من العمل الورقي والعمليات الإدارية الروتينية وعدم استخدام الانترنت في أعمالها الداخلية، بسبب اعتماد المديرية على النهج الإداري السابق. وكانت أبرز التوصيات ضرورة التوسع في استخدام التكنولوجيا والأجهزة الحديثة في المديرية وفي كافة المستويات الإدارية، إيلاء موضوع تجسير الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة مزيداً من الاهتمام من خلال فتح برامج المعلومات والتغذية العكسية وفسح المجال أمام المستفيد لأبداء رأيه عن جودة الخدمة المقدمة.

الكلمات المفتاحية: البعد التكنولوجي ، إبداع الخدمة ، إبداع العملية .



مجلة الإدارة والاقتصاد

مجلد 47 / العدد 135 / كانون الاول / 2022

الصفحات : 103 - 116

* بحث مستل من رسالة ماجستير .

المقدمة

اليوم هناك حاجة ماسة لاتجاهات وأساليب جديدة في العمل لتزايد الاهتمام في ظل الترويج لأفكار ظاهرة العولمة الاقتصادية والسياسية. ولذلك توجهت المنظمات نحو التكنولوجيا التي تؤدي إلى تطوير وتحديث قطاع الخدمات عمومًا ولا سيما الحكومي على وجه الخصوص، إذ يؤدي إلى زيادة سرعة وكفاءة ودقة الخدمات المقدمة للمستفيدين من قبل المنظمات، وتقليل التكاليف بصورة عامة. ويبرز دور التكنولوجيا كمورد عامل ومؤثر على نتيجة الإبداع، ويعبر عن هذا الدور بأنه وظيفة تكميلية يمكن أن توفرها التكنولوجيا في إبداعات متنوعة في الخدمات (Nambisan)، (2013:218). كما يبرز نشاط الإبداع كواحد من الأساليب الحديثة التي تتبناها المنظمة في توليد أفكار جديدة ومفيدة تتعلق بالخدمات والعمليات والممارسات الإدارية والاستراتيجيات التنافسية. وتعد مديرية شؤون البطاقة الوطنية من المديريات المهمة في وزارة الداخلية خصوصاً والبلد عمومًا، لما تقدمه من خدمات ضرورية للمواطنين من بطاقة وطنية وغيرها، وللدوائر والوزارات الأخرى من خدمات أيضًا. ولذلك ينبغي على المديرية قيد البحث والوزارة الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة في تطوير عملياتها لتقديم خدمات تلبي طموح المسؤولين في الوزارة والمديرية من جهة، وتلبي طموح المواطنين من جهة أخرى.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

من خلال استطلاع ميداني لمديرية شؤون البطاقة الوطنية تم تشخيص مشكلة البحث بمحدودية إدراك الإدارة العليا في مديرية شؤون البطاقة الوطنية لأهمية توظيف التكنولوجيا في إبداع الخدمة وإبداع العملية، إذ تعاني المديرية قيد الدراسة من الإجراءات المطولة والبطء في إنجاز معاملات المواطنين المستفيدين، فضلاً عن عدم استخدام الأجهزة والتطبيقات الحديثة في العمل الإداري، على الرغم من تحول عمل المديرية الرئيس من العمل الورقي (الجنسية الورقية) إلى العمل الإلكتروني (البطاقة الوطنية)، وأيضاً وجدت هناك صعوبة في تقبل الإدارة العليا لأداء المنتسبين لعملهم بأساليب جديدة ومبتكرة. وتنبثق من مشكلة البحث مجموعة من التساؤلات، منها الآتي:

- 1- ما مفهوم التكنولوجيا؟ وما المقصود في إبداع الخدمة وإبداع العملية في المنظمات؟
- 2- ما مدى استخدام المديرية قيد البحث للتكنولوجيا الحديثة؟ وما مدى تبنيها لإبداع الخدمة وإبداع العملية.
- 3- ما مستوى العلاقة بين البعد التكنولوجي وإبداع الخدمة؟
- 4- ما مدى العلاقة بين البعد التكنولوجي وإبداع العملية؟
- 5- ما درجة تأثير البعد التكنولوجي في إبداع الخدمة
- 6- ما مدى تأثير البعد التكنولوجي في إبداع العملية؟

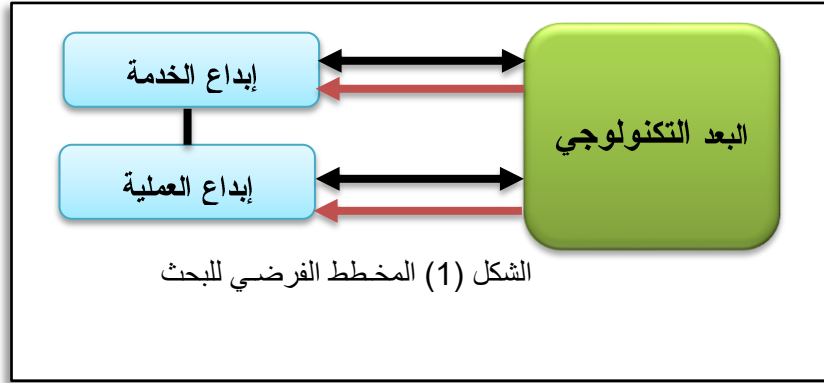
ثانياً: أهمية البحث

- 1- يهتم البحث بإدخال واستخدام التكنولوجيا الحديثة في أعمال المنظمات.
- 2- توافر متغيرات الدراسة ميزات منها تقليل التكاليف، والسرعة والدقة في العمل، فضلاً عن زيادة مشاركة المنتسبين في تصميم إجراءات العمل وتنفيذها في مديرية شؤون البطاقة الوطنية، ومن ثم تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- 3- يربط البحث بين متغيرات تهتم بتطوير أعمال المنظمة وثقافة المنظمة الإبداعية.
- 4- حاجة مديرية شؤون البطاقة الوطنية إلى الاهتمام بالتكنولوجيا المستخدمة بهدف تطويرها وبما ينعكس على تحقيق إبداع الخدمة وإبداع العملية فيها.
- 5- زيادة العمل الجماعي الذي يسمح للعاملين بالاستقلالية في العمل، وتمكينهم من تقديم خدمة جديدة ومحسنة للمستفيدين، واتخاذ القرارات وحل مشكلاتهم بأنفسهم.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى توفير إطار نظري عن البعد التكنولوجي وإبداع الخدمة وإبداع العملية بالإضافة إلى قياس مستوى علاقة وتأثير البعد التكنولوجي في إبداع الخدمة وإبداع العملية، ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيس عن طريق الأهداف الآتية:

- 1- تقديم اطاراً نظرياً للتكنولوجيا وإبداع الخدمة وإبداع العملية.
 - 2- تحديد مدى استخدام المديرية قيد البحث للتكنولوجيا الحديثة ومدى تبنيتها لإبداع الخدمة وإبداع العملية.
 - 3- قياس علاقة الارتباط بين البعد التكنولوجي وبين إبداع الخدمة وإبداع العملية.
 - 4- اختبار تأثير البعد التكنولوجي في إبداع الخدمة وإبداع العملية.
- رابعاً: المخطط الفرضي للبحث**
- يبين المخطط الفرضي للبحث صورة واضحة ومعبرة عن الفكرة الرئيسية التي يحاول البحث تحقيقها، والتي تتمثل بصورة مباشرة في توضيح تأثير البعد التكنولوجي (متغير المستقل) في إبداع الخدمة وإبداع العملية (المتغيرات التابعة) في مديرية شؤون البطاقة الوطنية، من خلال توضيح علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وكما في الشكل (1):



يمثل علاقة
الارتباط



المصدر: اعداد الباحثان

خامساً: فرضيات البحث

بناءً على تساؤلات البحث وأهدافه واستناداً الى المخطط الفرضي تمت صياغة عدد من الفرضيات التي جسدت مشكلة البحث التي تتضمن من أربعة فرضيات رئيسية وكما موضحة في ادناه:

- الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد التكنولوجي وبين إبداع الخدمة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد التكنولوجي وبين إبداع العملية.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في إبداع الخدمة.
- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في إبداع العملية.

سادساً: مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث من المنتسبين في مديرية شؤون البطاقة الوطنية البالغ عددهم (615) منتسب. في حين بلغت عينة البحث العشوائية التي تم اختيارها على وفق معادلة (Thompson)، (60-59:2012) الآتية في اختيار حجم العينة (220) منتسب، بنسبة (36 %) من مجتمع البحث.

$$n = \frac{N * P(1 - P)}{(N - 1) * (\frac{D^2}{Z^2}) + P(1 - p)}$$

معادلة اختيار حجم العينة

n: العينة

N: حجم المجتمع

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96)

D: نسبة الخطأ وتساوي (0.05)

P: نسبة توافر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50)

سابعاً: أداة البحث

تم استخدام الاستبانة التي تعد من أهم الأدوات المستعملة في عملية جمع البيانات حول مشكلة البحث، كما أنها تمثل الأداة الرئيسة التي استعملها الباحثان لقياس متغيرات البحث الحالية إذ تضمنت الاستبانة محورين رئيسيين هما: المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية لعينة البحث. أما المحور الثاني فيختص بالأسئلة ذات الصلة بمتغيرات وأبعاد البحث وتشمل (15) فقرة تمت صياغتها على وفق مقياس (Likert Five-Point) ليكرت خماسي الاستجابة ويتراوح مدى المقياس بين (1-5)، إذ يمثل (5) مستوى الاتفاق التام، أما (1) يمثل مستوى عدم الاتفاق تماماً. أما المقاييس المعتمدة في تصميم فقرات الاستبانة، قام الباحثان بعد الاطلاع على ما تسنى لهما من مصادر علمية وطرائق تصميم الاستبيانات والمقاييس المعتمدة، بتصميم فقرات الاستبانة على وفق المقاييس الجاهزة العربية والأجنبية والتي تتوافق مع أهداف البحث. وتم تبني قياس المتغير المستقل البعد التكنولوجي على وفق دراسة (خان، 2015). أما فيما يخص المتغيرين التابعين (إبداع الخدمة وإبداع العملية) فقد تم قياسهما على وفق دراسة (Liao et al., 2017) الذي تبناها على وفق نموذج (Wang & Ahmed, 2004). وكما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) مقياس بناء الاستبانة

المتغيرات الرئيسة	عدد الفقرات	المقاييس
البعد التكنولوجي	7	(خان، 2015: 469-471)
إبداع الخدمة	4	
إبداع العملية	4	(Liao et al., 2017: 608)
مجموع الفقرات	15	

المصدر: إعداد الباحثان

المبحث الثاني الجانب النظري

أولاً: البعد التكنولوجي

1- مفهوم التكنولوجي

إن كلمة "Technology" أصلها القديم يوناني، على أساس "technē" التي تعني المهارة أو الفن و "logy" التي تعني "المعرفة" أو "العلم". تم استخدام الكلمة إلى اللاتينية ككلمة مستعارة وفي اللغة الإنجليزية، اكتسبت كلمة "Technology" أيضاً معنى آخر أصبح أكثر شيوعاً فهي بشكل متزايد تشير إلى الآلات والأدوات والإجراءات المستخدمة في إنتاج الأشياء المادية، بدلاً من العلم أو المعرفة (Hansson, 2017: 1). تعد التكنولوجيا مصدراً مهماً في تطوير أعمال المنظمة، ومن المهم جداً الاستثمار في تصميمها واكتسابها استراتيجية للمنظمة. وتعرف التكنولوجيا بأنها طرق استخدام الأشخاص للأدوات أي التقنيات والمهارات والكفاءات التي تستخدمها الموارد البشرية للمنظمة لتنفيذ العمل بشكل أكثر فعالية وكفاءة (Stacey, C., R., Mowles, 2016: 471). والجدول (1) يبين بعض التعريفات عن التكنولوجيا لعدد من الكتاب والباحثين.

الجدول (2) تعريفات التكنولوجيا لبعض من الكُتّاب والباحثين

ت	الباحث	التعريف
1-	(Godin, 2017: 25)	هي مكون يربط العالم الخاص في مختبره مع المستهلك الذي يحاول تلبية احتياجاته بشكل أفضل.
2-	(Schatzberg, 2018: 215)	هي طرق عديدة التي يتم بها فعل وصنع الأشياء.
3-	(Stevenson, 2018: 25)	تطبيق المعرفة العلمية على تحسين وتطوير السلع والخدمات والعمليات.

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر في الجدول.

مما ورد أعلاه يعرف الباحثان التكنولوجيا بأنها تشير إلى تطبيق المعرفة والاكتشافات العلمية في تطوير وتحسين خدمات وعمليات المنظمة.

2- أنواع التكنولوجيا

تهتم إدارة العمليات بشكل أساس بثلاثة أنواع من التكنولوجيا وهي كالآتي:

أ- تكنولوجيا السلعة أو الخدمة: وهي تشير إلى اكتشاف وتطوير سلع أو خدمات جديدة

(Stevenson) 2015: 25.

ب- **تكنولوجيا العمليات:** تشير إلى الأساليب والإجراءات والمعدات المستخدمة لإنتاج السلع وتقديم الخدمات ولا تشمل فقط العمليات داخل المنظمة ولكن أيضاً عمليات سلسلة التجهيز (slack et al) 2016: 247.

ت- **تكنولوجيا المعلومات:** تشير إلى علم استخدام أجهزة الحاسوب والأجهزة الالكترونية الأخرى لتخزين المعلومات ومعالجتها وإرسالها (Daft) 2007: 666.

ثانياً: إبداع الخدمة

1- مفهوم إبداع الخدمة

تعد الخدمة من الموضوعات الصعبة التي تواجه الباحثين بسبب صعوبة قياسها، كونها غير ملموسة، ولكن بشكل عام إبداعاتها مرئية، لأنها تلمس عواطف وعقول المستفيدين، ومع ذلك قد يعتمد ذلك على تصور المستفيدين للخدمة ومدى فهم معنى الخدمة (Moghadamzadeh et al) 2020:4. ويعرّف إبداع الخدمة بأنه عرض غير ملموس جديد أو مطور يتضمن أداء المنظمة لمهمة أو نشاط يهدف إلى تقديم الفائدة للمستفيد (Bello et al) 2015:3. ويعد إبداع الخدمة أمراً ضرورياً لتحسين الأداء، وتمكين المنظمات من تقديم مزايا جديدة ومتطورة للمستفيدين. وبالتالي فإن تطوير خدمات مبتكرة لتلبية الطلبات المتزايدة للمستفيدين أصبح ذا أهمية استراتيجية للمنظمات لتمييز نفسها عن منافسيها. **هناك وجهات نظر مختلفة في الأدبيات بصدد إبداع السلعة أو الخدمة وكالاتي (Mauchet) 2011:147 :**

- أ- **من وجهة نظر المستفيدين،** تعتبر الخصائص مثل سمات الإبداع ومخاطر التبني ومستويات التغيير في الأنماط السلوكية الراسخة أشكلاً من حوادث السلعة أو الخدمة.
 - ب- **من وجهة نظر المنظمة،** يُنظر إلى الإلمام بالبيئة، وملاءمة مشروع المنظمة، والجوانب التكنولوجية والتسويقية على أنها إبعاد لإبداع السلعة أو الخدمة.
- ويعرف الباحثان إبداع الخدمة بأنها القدرة على تزويد المستفيدين بخدمات لم يتم تقديمها سابقاً من خلال زيادة الخدمات واستخدام التكنولوجيا المتطورة أو تغيير طريقة تقديم الخدمة، أو إنشاء أنظمة خدمة جديدة أو تحسين أنظمة خدمة حالية، باستخدام التكنولوجيا المتطورة.

2- أبعاد إبداع الخدمة

بذلت محاولات مختلفة لتحديد إبداع الخدمة. على سبيل المثال، قدم (Den Hertog 2000) نموذجاً رباعي الأبعاد لإبداع الخدمة، والذي يجسد فكرة إبداع الخدمة في اقتصاد قائم على المعرفة. يتكون النموذج من الأبعاد التالية (Durst et al) 2015:2 :

- أ- **مفهوم خدمة جديدة:** وهي خدمة جديدة تقدمها المنظمة.
- ب- **واجهة مستفيد جديدة:** والتي تشير إلى طرق جديدة يشارك فيها المستفيدين في إنتاج الخدمة.
- ت- **نظام تقديم خدمة جديدة:** والذي يتضمن طرقات جديدة لتقديم الخدمات الفعلية للمستفيدين.
- ث- **خيارات تكنولوجية:** التي يجب أن تتأكد من إمكانية تقديم الخدمات بكفاءة.

ثالثاً: إبداع العملية

1- مفهوم إبداع العملية

هو نشاط موجه داخلياً يهدف إلى تحسين فعالية وكفاءة الإنتاج، مثل تقليل التكاليف أو تحسين جودة المخرجات، مع فائدة إضافية تتمثل في أنه يسهل إبداع الخدمات في المستقبل، من خلال استخدام نهج الإدارة الجديد والتكنولوجيا الحديثة (Chaston) 2017:11. ويرى (Garza et al) 2018:24 إبداع العملية هو تنفيذ طريقة إنتاج، أو تسليم جديدة، أو مطورة بشكل ملحوظ، ويتضمن ذلك تغييرات كبيرة في التقنيات، أو المعدات، أو البرامج. ويصفها (Iqbal et al) 2020:4. هو عملية يمكن للمنظمة أن تقدم فيها خدمة أفضل تساعدها في تحقيق أداء أفضل.

ومن وجهة نظر الباحثان تم تعريف إبداع العملية بأنه استغلال التكنولوجيا الجديدة الموجودة في المنظمة من قبل العاملين واستخدامهم لتلك التكنولوجيا ببراعة ومهارة لتحسين عمليات تقديم الخدمة للمستفيدين من ناحية السرعة والدقة في إنجاز المهام الموكلة اليهم.

2- أهمية إبداع العملية

إن إبداع العملية، يعد عنصرًا مهمًا في القدرة التنافسية للمنظمات، ويتم تلخيص بعضًا من تلك الأهمية بالاتي (Hervas-Oliver et al) 2014:2، و (K. & Asakawa) 2015:139 :

- أ- يساعد المنظمة على تحقيق قدر أكبر من الكفاءة في الإنتاج وتحسين ميزات المنتجات وجودتها.
- ب- يساهم في الغالب على خفض التكلفة أو تحسين المرونة في الإنتاج.

- ت- قد تشمل التحسينات في الأداء نتيجة لإبداع العملية زيادة في القدرة والمرونة والجودة.
- 3- أبعاد إبداع العملية
- يرتبط عادةً إبداع العملية بتحسين كفاءة العملية التنظيمية وخاصة أنظمة التصنيع والعمليات، من خلال اعتماد التقنيات الجديدة، والخبرة المتراكمة للمنظمة (Dess et al، 2019:362). ويتفق أغلب الباحثين على أبعاد إبداع العملية الاتية (Ashok، et al، 2016:12-13 و Akinwale et al، 2017) (Lau&Lo، 2019):
- أ- تقديم عملية جديدة: يحدد تصميم العملية الموارد التي تنشئ بها خدماتها وسلعها، ولكن بعد ذلك يجب أن تقدم العملية تلك الخدمات والسلع على أساس مستمر، والأمر المحوري لقدرة العملية على التنفيذ هو الطريقة التي تخطط بها أنشطتها وتتحكم فيها، إذ يتم تلبية طلبات المستفيدين (Slack et al، 2016:317)، وإضافة (Seider et al، 2017:162) بالنسبة لعملية جديدة قيد الإنشاء عندما لا يتوقع توفر الكثير من المعلومات التفصيلية، يحتاج المصمم إلى اتخاذ سلسلة من قرارات التصميم المتعلقة بإنشاء العملية. ومع ذلك فإن قرارات التصميم هذه تحتاج إلى مزيد من الصقل والتحقق، قبل أن يتم إنشاء العملية الفعلية وتشغيلها، ويرى (Heizer et al، 2017: 426) يجب أن يكون تصميم العملية مرناً وقادراً على استيعاب التغييرات في كل من التصميم والتكنولوجيا. ويرى الباحثان إن تقديم عملية جديدة هي ادخال طرائق إنتاج جديدة مثل إجراءات أو أنظمة أو معدات أو غير ذلك، والتي تختلف عن عمليات الإنتاج السابقة.
- ب- تطوير عملية حالية: هو الدراسة المنهجية للأنشطة وتدفقات كل عملية لتطويرها، والغرض منه فهم العملية واستخراج التفاصيل، وبمجرد فهمها يمكن تطويرها. وإن الضغط المستمر لتوفير جودة أفضل بسعر أقل يعني أنه يجب على الشركات مراجعة جوانب عملياتها جميعاً باستمرار بغية تطوير عملياتها سواء تمت إعادة هندسة العملية أم لا (Krajewski، 2016:63). وبين (Deshmukh، 2014:324) أن تطوير العملية يعني تغيير طريقتنا في أداء الأعمال، التي تكون مصحوبة بعدم اليقين ومن الطبيعي أن يميل الإنسان إلى تفضيل الوضع الراهن وإمكانية التنبؤ.

المبحث الثالث الجانب العملي للبحث

أولاً: اختبار الصدق الظاهري

بعد أن تم اكمال الصياغة النهائية لفقرات الاستبانة، إذ تم عرض فقرات الاستبانة، على عدد من المحكمين المختصين في مجال إدارة الأعمال والإدارة العامة والإحصاء واللغة العربية، كونهم من أصحاب الخبرة والمعرفة العلمية بالتعامل مع مفردات الاستبانة. لمعرفة ملاحظاتهم وآرائهم بصدد مفردات هذه الاستبانة، وملائمتها لقياس ما يجب أن تقيسه السلامة اللغوية، ومدى ملائمتها للبيئة العراقية. واعتمد الباحثان بأراء وملاحظات السادة المحكمين في الحسبان، وإجراء إعادة الصياغة لبعض الفقرات التي أشاروا إليها.

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

ينبغي استعمال اختبار التوزيع الطبيعي في مجال البحوث (الإدارية والسلوكية) والذي أفترض من استعمال الاختبارات البارامترية بهدف الحصول على بيانات العينة من احد مجتمعاتها الموزع توزيعاً طبيعياً، ومن ثمَّ فإن بيانات العينة نفسها يتوقع ان تكون موزعة توزيعاً طبيعياً ويمكن التأكد من طبيعة توزيع البيانات عن طريق اختبار التوزيع الطبيعي، وبشكل خاص عندما تكون العينة أكبر من (50) مشاهدة يتحتم اللجوء الى اختبار (D) المعيارية والذي يشير الى ان العينة التي تكون أكبر من (35) يمكن حساب قيم اختبارها من خلال قسمة (1.36) على جذر العينة فاذا كانت قيمة إحصائه اختبار كولمكروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnova) أكبر من قيمة (D) المعيارية بمستوى معنوية (0.05) عندها يكون التوزيع طبيعي، نظراً لكون العينة كبيرة وتبلغ (220)، ومن ثمَّ يمكن توظيف أساليب التحليل الإحصائي المعلمي. فضلاً عن قيمة الالتواء والتفرطح تتراوح بين $(1.96 \pm)$ بحسب (Cleophas & Zwinderman، 2017: 107)، والجدول (3) يوضح النتائج.

الجدول (3) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث

المتغيرات	الالتواء	التفرطح	عدد الفقرات	قيمة D المعيارية	قيمة إحصاء كولمكروف سميرونوف	درجة الحرية
البعد التكنولوجي	-0.962	1.173	7	0.072	0.132	220
إبداع الخدمة	0.784	0.834	4	0.072	0.163	220
إبداع العملية	-1.085	1.214	4	0.072	0.323	220

المصدر: إعداد الباحثان باعتماد برنامج (SPSS V.24).
ومن هذه النتائج توصل الباحثان إلى إن بيانات متغيرات البحث (البعد التكنولوجي، إبداع الخدمة، إبداع العملية) موزعة توزيعاً طبيعياً، وعندها يمكن اللجوء إلى استعمال وسائل الإحصاء العلمية.

ثالثاً: عرض وتحليل النتائج لمتغيرات البحث

يتم عرض وتحليل الوصف الإحصائي لإجابات عينة البحث التي تم جمعها عن طريق الاستبانة لتشخيص واقع وأهمية متغيرات البحث وتحليلها وتفسيرها، من خلال استخدام (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف). وبالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي.

1- عرض وتحليل نتائج المتغير الرئيس (البعد التكنولوجي)

لغرض وصف وتحليل نتائج البعد التكنولوجي في المديرية قيد البحث، تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للتحقق من مستوى الاتفاق أو التشتت والتجانس لكل فقرة وبيان أهميتها، كما يوضح الجدول (4) إجابات عينة البحث على الفقرات المتعلقة بالبعد التكنولوجي. الذي تضمن سبع فقرات وتم قياسه من خلال الفقرات (1-7)، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح العام (3.4117) وهي على وفق جدول الفئات تعدد مقبولة على مساحة مقياس ليكرت الخماسي وبمستوى عالٍ، وبانحراف معياري بلغ (1.4358) وهذا يبين وجود تشتت عالٍ في إجابات عينة البحث، وبلغ معامل الاختلاف (42.1%)، و الجدول (4) الآتي يعرض نتائج الفقرات:

الجدول (4) نتيجة تحليل مستوى إجابات عينة البحث للبعد التكنولوجي

ت	الفقرات	المؤشرات الإحصائية		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1.	تعمل الإدارة العليا على تطوير إدارة الموارد البشرية في المديرية من خلال دعم عملياتها بالممارسات والتطبيقات الإلكترونية الحديثة.	4.2000	1.2260	29.2
2.	تتبنى الإدارة العليا ممارسة إجراءات وعمليات إدارة الموارد البشرية في المديرية على شبكات المعلومات الداخلية والخارجية، الانترنت والانترنت، للحد من استخدام الورق.	2.8182	1.6030	56.9
3.	تتعامل الإدارة العليا مع المنتسبين في المديرية عن بُعد وعبر مناطق جغرافية مختلفة من دون الحاجة إلى التواجد المباشر فيها.	3.2045	1.6187	50.5
4.	يساهم استخدام أساليب الكترونية عديدة في تدريب المنتسبين مثل، المؤتمرات المرئية، والفصول الافتراضية، والتطبيقات عن بعد وغيرها بالاستفادة من التدريب من دون مغادرتهم أماكن عملهم.	2.3727	1.5607	65.8
5.	يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في المديرية إلى زيادة نطاق الإشراف، وتقليل الوقت المستغرق من قبل الرؤساء لمراقبة أداء المرووسين.	3.4091	1.7004	49.9
6.	تستخدم المديرية منصة الكترونية داخلية تمكن المنتسبين من الاطلاع المباشر على ما يتعلق بشؤونهم مثل، الاجازات، والغيابات، المكافآت والرواتب، الدورات التدريبية وغيرها.	3.1455	1.7561	55.8
7.	يؤدي التخلص من العمل الورقي في المديرية، لتوافر وقت تكرار العمليات الادارية الروتينية، وذلك باعتماد الاساليب الإلكترونية.	4.7318	0.5859	12.4
اجمالي المؤشرات الإحصائية		3.4117	1.4358	42.1
-				

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.24).

أ- سجلت الفقرة (7) المرتبة الاولى من بين فقرات البعد التكنولوجي، المتضمنة (يؤدي التخلص من العمل الورقي في المديرية، لتوافر وقت تكرار العمليات الادارية الروتينية، وذلك باعتماد الاساليب الإلكترونية). إذ حصلت على معامل الاختلاف (12.4%)، وتعد الفقرة من أكثر الفقرات تجانساً وانسجاماً في هذا البعد، فيما بلغ وسط حسابي (4.7318) الذي يعد أعلى قيمة بالأساط الحسابية للفقرات المكونة للبعد التكنولوجي، وهذا يدل على إن إجابات عينة البحث كانت متفقة تماماً مع هذه الفقرة، وبلغ الانحراف المعياري (0.5859) الذي يبين وجود تشتت قليل في إجابات العينة، ومن خلال الزيارات الميدانية التي أجراها الباحثان في مديرية شؤون البطاقة الوطنية تأكد لهما استخدام المديرية قيد البحث الأجهزة الإلكترونية الحديثة في بعض أعمالها الإدارية

التي وفرت الجهد والوقت والتكلفة في العمل وقللت من الأخطاء، لكن المديرية لا تستخدمها هذه الأجهزة في كافة أعمالها.

ب- حصلت الفقرة (4) التي تنص (يساهم استخدام أساليب الكترونية عديدة في تدريب المنتسبين مثل المؤتمرات المرئية، والفصول الافتراضية، والتعليم عن بُعد، بالاستفادة من التدريب من دون مغادرتهم أماكن عملهم)، على معامل الاختلاف (65.8%) الذي جعل هذه الفقرة في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية، وبلغ الوسط الحسابي (2.3727)، وانحراف معياري قدره (1.5607) الذي يشير إلى وجود تشتت إجابات أفراد العينة قيد البحث. ومن خلال المقابلة التي أجراها الباحثان مع مدير قسم التدريب في المديرية الذي أكد بعدم استخدام وسائل التدريب الالكترونية الحديثة بكافة أشكالها مع المنتسبين في الوقت الحالي، والاعتماد على التدريب الحضوري التقليدي.

2- عرض وتحليل نتائج المتغير التابع (إبداع الخدمة)

يتضمن الجدول (5) نتيجة إجابات عينة البحث للمتغير التابع إبداع الخدمة، إذ يحتوي هذا البعد على أربع فقرات، وقد بلغ معامل الاختلاف (42.3%)، وبلغ الوسط الحسابي المرجح العام (3.7375) وهي وفق جدول الفئات تعد مرتفعة بشكل عالٍ على مساحة مقياس ليكرت الخماسي. وبانحراف معياري بلغ (1.5818) وهو يدل على وجود تشتت عالٍ في إجابات العينة. ونستعرض في الجدول (5) نتائج الفقرات:

الجدول (5) نتيجة تحليل مستوى إجابات عينة البحث لإبداع الخدمة

ت	الفقرات	المؤشرات الإحصائية		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
8-	تهتم الإدارة العليا بتعديل أو زيادة مستوى الطاقة الإنتاجية من البطاقة الوطنية والخدمات الأخرى لتلبية حاجات المستفيدين.	4.0273	1.4553	36.1
9-	تعتمد الإدارة العليا في تقديم خدمات المديرية، مثل البطاقة الوطنية وغيرها، على أفضل الملاكات المهنية المتخصصة وأفضل الأجهزة الموجودة فيها.	3.1773	1.7123	53.9
10-	تمتلك الإدارة العليا القدرة على تحسين نوعية الخدمة التي تقدمها المديرية بالسرعة المناسبة بما يلائم والاحتياجات المتغيرة للمستفيدين.	3.9318	1.5079	38.4
11-	تتمتع الإدارة العليا بإمكانية كبيرة في تقديم المزيد من الخدمات الجديدة المبتكرة للمستفيدين وبشكل أفضل من مديريات الأحوال المدنية الأخرى.	3.8136	1.6516	43.3
-	اجمالي المؤشرات الإحصائية	3.7375	1.5818	42.3

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.24).

أ- سجلت الفقرة (8) المرتبة الأولى من بين الفقرات التي تتضمن (تهتم الإدارة العليا بتعديل أو زيادة مستوى الطاقة الإنتاجية من البطاقة الوطنية والخدمات الأخرى لتلبية حاجات المستفيدين)، إذ بلغ معامل الاختلاف (36.1%) ويشير إلى أهمية هذه الفقرة، وبلغ الوسط الحسابي (4.0273) والذي يدل على اتفاق عينة البحث على هذه الفقرة، وبلغ الانحراف المعياري (1.4553) الذي يفسر وجود تشتت في إجابات عينة البحث. وهذا ثبت في البحث التمهيدية التي أجراها الباحثان ومن خلال تواجده في المديرية، إذ تبين سعي الإدارة العليا إلى رفع مستوى الإنتاجية في المديرية بصورة مستمرة لتلبية حاجات المستفيدين من خلال زيادة كمية البطاقات الممنوحة للمواطنين خلال العام الماضي.

ب- حصلت الفقرة (9) المرتبة الأخيرة التي تضمنت (تعتمد الإدارة العليا في تقديم خدمات المديرية، مثل البطاقة الوطنية وغيرها، على أفضل الملاكات المهنية المتخصصة وأفضل الأجهزة الموجودة فيها)، إذ بلغ معامل الاختلاف (53.9%)، ووسط حسابي بلغ (3.1773)، وبانحراف معياري قدره (1.7123)، تبين للباحثان إن اختيار الملاكات العاملة في المديرية قيد الدراسة هو من صلاحية وزارة الداخلية المتمثلة في مديرية إدارة التطوع، إذ يقتصر عمل مديرية شؤون البطاقة الوطنية على تحديد الاختصاصات المطلوب توافرها من العاملين ونوعية الأجهزة المطلوبة لاستخدامها في العمل. وفي بعض الأحيان يتم تعيين ونقل المنتسبين في المديرية عن طريق المحسوبة.

3- عرض وتحليل نتائج المتغير التابع (إبداع العملية)

يبين الجدول (6) إن المتغير التابع إبداع العملية تم قياسه من خلال أربع فقرات أيضاً، وقد بلغ الوسط الحسابي المرجح العام (3.7739) وبالمقارنة بجدول الفئات تعد قيمة الوسط الحسابي المرجحة معتدلة بشكل مقبول على مساحة مقياس ليكرت الخماسي، وبانحراف معياري بلغ (1.6847)، وبلغ معامل الاختلاف (44.6)، والجدول (6) يبين نتائج الفقرات كالآتي:

الجدول (6) نتيجة تحليل مستوى اجابات عينة البحث لإبداع العملية

ت	الفقرات	المؤشرات الإحصائية		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
12-	يسعى العاملون في المديرية الى الاستمرار في تحسين العمليات الخاصة برفع الأداء.	3.8818	1.5774	40.6
13	تغير الادارة العليا الاساليب المتبعة في عمل المديرية بسرعة كبيرة قياساً مع مديريات الاحوال المدنية الأخرى.	3.6182	1.7646	48.8
14-	تمكنت الادارة العليا في السنوات الأخيرة من وضع نهج اداري جديد ومتطور في المديرية.	3.7227	1.7492	47.0
15-	تمتلك الادارة العليا القدرة على الارتجال في حل المشكلات التي تواجهها المديرية باستخدام طرق جديدة ومتطورة.	3.8727	1.6475	42.5
-	اجمالي المؤشرات الإحصائية	3.7739	1.6847	44.6

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.24).

أ- سجلت الفقرة (12) المرتبة الأولى، التي تشير الى (يسعى العاملون في المديرية إلى الاستمرار في تحسين العمليات الخاصة برفع الأداء)، إذ حصلت على معامل اختلاف (40.6) الذي يعكس أهمية هذه الفقرة، وبلغ الوسط الحسابي (3.8818) والذي هو أعلى من الوسط الفرضي (3)، وبلغ الانحراف المعياري (1.5774) الذي يشير إلى وجود تشتت في الإجابات، ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجراها الباحثان مع بعض مديرو الأقسام، تبين إن المنتسبين في المديرية يعملون إلى التحسين المستمر في العمليات وفي أدائهم وإنجاز المهام المكلفين بها على أكمل وجه، والتي تؤدي إلى تحسين أداء المديرية بصورة عامة ومكافحة المتميزين منهم.

ب- أما فيما يخص المرتبة الأخيرة فقد احتلتها الفقرة (13)، التي تشير إلى (تغير الإدارة العليا الأساليب المتبعة في عمل المديرية بسرعة كبيرة قياساً مع مديريات الأحوال المدنية الأخرى)، إذ بلغ معامل الاختلاف (48.8)، وكان الوسط الحسابي (3.6182)، أما الانحراف المعياري بلغ (1.7646)، وثبت من خلال المقابلات التي أجراها الباحثان مع بعض المديرين والمنتسبين إن المديرية ليست لديها مرونة في تغيير أساليب العمل المتبعة إذ تعتمد على النهج الإداري التقليدي السابق وتحتاج إلى مدة طويلة للعمل بأساليب جديدة ومتطورة.

خامساً: اختبار وتحليل علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

1- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الأولى

بهدف اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى من عدمه تم استخراج معامل ارتباط كندال، والجدول (7) يوضح وجود ارتباط معنوي موجب بين البعد التكنولوجي وإبداع الخدمة. إذ بلغ (0.625) وهو ارتباط معنوي موجب عند درجة معنوية (0.01) إذ كانت قيمة (P-value) مستوى دلالة اصغر من مستوى المعنوية بذلك توجد علاقة ارتباط معنوية (Denis)، (2019:50). وهذا يشير إلى العلاقة الإيجابية فكل زيادة أو نقصان في التكنولوجيا تقابلها زيادة أو نقصان بنفس المستوى في إبداع الخدمة. وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد التكنولوجي وبين إبداع الخدمة).

إبداع الخدمة	المتغير
	التابع المتغير المستقل
0.625**	البعد التكنولوجي
0.000	قيم P-valu
معنوي	حد الدلالة عند مستوى معنوية 0.01
0.01 * توشر عند مستوى معنوية 0.05	0.05 * توشر عند مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.24).

2- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية

تشير نتائج الجدول (8) إن قيمة معامل الارتباط بين البعد التكنولوجي وإبداع العملية بلغت (0.670**) وهو ارتباط معنوي موجب عند درجة معنوية (0.01) إذ كانت قيمة (P-value) مستوى دلالة اصغر من مستوى المعنوية.

الجدول (8) قيم معامل ارتباط كندال بين البعد التكنولوجي وإبداع العملية

إبداع العملية	المتغير التابع
0.670**	البعد التكنولوجي
0.000	قيم P-valu
معنوي	حد الدلالة عند مستوى معنوية 0.01
0.01	* توضح عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.24).
تبين نتائج الجدول (8) الى قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البعد التكنولوجي وبين إبداع العملية).

3- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثالثة
لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة كان لابد من التحري عنها على وفق معادلة الانحدار الخطي البسيط، وكالاتي: إبداع الخدمة = $0.208 + 1.878$ (البعد التكنولوجي)

الجدول (9) نتائج تأثير البعد التكنولوجي في إبداع الخدمة

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة a	قيمة بيتا β	قيمة معامل R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
البعد التكنولوجي	إبداع الخدمة	1.878	0.208	39%	31.200	معنوي
- قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1، 218) = 5.0239 - قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1، 218) = 6.635						

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.24).
سجلت نتائج الجدول (9) وجود علاقة تأثير معنوية للبعد التكنولوجي في المتغير التابع إبداع الخدمة، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة (31.200) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 218) وهذا يعني وجود دور فاعل ومؤثر للبعد التكنولوجي في إبداع الخدمة، وفسر (R^2) ما نسبته (39%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق إبداع الخدمة، التي توضح التباين الحاصل في الإبداع الخدمة هو تباين مفسر بفعل البعد التكنولوجي، أما النسبة المتبقية فهو تباين مفسر من قبل عوامل غير معروفة لم تظهر في نموذج الدراسة، كما ان قيمة (β) بلغت (0.498) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في البعد التكنولوجي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة بنفس المقدار في تحقيق إبداع الخدمة، وكذلك بلغت قيمة الثابت (a) (0.912) بمعنى عندما يكون البعد التكنولوجي مساوياً للصفر فإن إبداع الخدمة لن يقل عن هذه القيمة. ومن خلال نتائج الجدول (9) يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة التي تتضمن (يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في إبداع الخدمة).

4- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الرابعة
بنفس الاسلوب السابق تم اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة وفق معادلة الانحدار الخطي البسيط
إبداع العملية = $0.455 + 0.892$ (البعد التكنولوجي). والجدول (10) يوضح النتائج.

الجدول (10) نتائج تأثير البعد التكنولوجي في إبداع العملية

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة a	قيمة بيتا β	قيمة معامل R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
البعد التكنولوجي	إبداع العملية	0.892	0.455	45%	36.931	معنوي
- قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1، 218) = 5.0239 - قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1، 218) = 6.635						

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد الى مخرجات برنامج (SPSS V.24).
تشير نتائج الجدول (10) وجود علاقة تأثير معنوية للبعد التكنولوجي في المتغير التابع إبداع العملية، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة (36.931) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 218) وهذا يعني وجود دور فاعل ومؤثر للبعد التكنولوجي في إبداع الخدمة، وفسر (R^2) ما نسبته (45%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق إبداع الخدمة، التي توضح التباين الحاصل في الإبداع الخدمة هو تباين مفسر بفعل البعد التكنولوجي، أما النسبة المتبقية فهو تباين مفسر من قبل عوامل غير معروفة

لم تظهر في نموذج الدراسة، كما ان قيمة (β) بلغت (0.455) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في البعد التكنولوجي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة بنفس المقدار في تحقيق إبداع الخدمة، وكذلك بلغت قيمة الثابت (α) (0.892) بمعنى عندما يكون البعد التكنولوجي مساوياً للصفر فإن إبداع الخدمة لن يقل عن هذه القيمة. ومن خلال نتائج الجدول (10) يتم قبول الفرضية الرئيسية الرابعة التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في إبداع العملية).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- قلة اهتمام المديرية قيد الدراسة في استخدام التكنولوجيا للتقليل أو التخلص من العمل الورقي والعمليات الإدارية الروتينية وعدم استخدام الانترنت في اعمالها الداخلية، بسبب اعتماد المديرية على النهج الإداري السابق. وعدم استخدام وسائل التدريب الإلكترونية الحديثة في تدريب المنتسبين، بالرغم من انها تقلل من التكاليف وتزيد من سرعة التعلم.
- 2- اهتمام المديرية قيد الدراسة في المتغير التابع إبداع الخدمة، وذلك لاتفاق عينة الدراسة في سعي الإدارة العليا الى زيادة مستوى انتاجها من الخدمات المقدمة للمستفيدين، بالرغم من وجود صعوبات في عملية اختيار أفضل الملاكات المهنية المتخصصة، كون الاختيار يكون من صلاحية مديرية ادارة التطوع في وزارة الداخلية.
- 3- أما فيما يخص المتغير التابع إبداع العملية، ثبين النتائج إن المديرية ليست لديها مرونة في تغيير أساليب العمل الإدارية المتبعة، إذ تعتمد على النهج الإداري التقليدي السابق.
- 4- من خلال إجمالي نتائج معامل الارتباط تبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيرات الدراسة من خلال مساهمة التكنولوجيا في تعزيز إبداع الخدمة وإبداع العملية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية، ونستنتج من ذلك أهمية الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في أعمال المديرية قيد البحث والتي ستحقق وتعزز إبداع الخدمة وإبداع العملية.
- 5- أظهرت النتائج وجود تأثيراً معنوياً للبعد التكنولوجي في إبداع الخدمة وإبداع العملية، إذ إن الإدارة العليا في المديرية قيد البحث تمكنت من توظيف التغيرات الإيجابية للتكنولوجيا من خلال بذل الجهود المتواصلة في استخدام التقنيات المتطورة في اعمالها الإدارية والخدمية والتي احدثت المزيد من التغيرات الإيجابية في الخدمات المقدمة للمستفيدين. وكذلك تطوير عملياتها الداخلية التي أدت الى زيادة الانتاجية.

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة التوسع في استخدام التكنولوجيا والأجهزة الحديثة في المديرية وفي كافة المستويات الإدارية لأنها تخفف من التكاليف وتؤدي إلى زيادة الطاقة الإنتاجية والدقة في العمل. واستخدام وسائل التدريب الالكترونية الحديثة بكافة أشكالها مع المنتسبين، لأنها تساعد على تدريبهم من دون مغادرة محل عملهم.
- 2- إيلاء موضوع تجسير الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة مزيداً من الاهتمام من خلال فتح برامج المعلومات والتغذية العكسية وفتح المجال أمام المستفيد لأبداء رأيه عن جودة الخدمة المقدمة وذلك من خلال استبيان شهري للوقوف على أي عائق بالعمل، وكذلك نوصي الإدارة العليا في المديرية بالإعلان في قنوات التلفزيون الرسمية في البلد للتعريف بأهمية البطاقة الوطنية وكيفية الحصول عليها، وذلك لتوعية المواطنين بهذا الصدد. وضرورة وجود دور للمديرية قيد الدراسة بالأخص فيما يتعلق باختيار وتعيين المنتسبين للعمل لديها من خلال تزويد مديرية إدارة التطوع في وزارة الداخلية بالصفات والمهارات والسمات المطلوبة لشاغلي الوظيفة الجدد.
- 3- ضرورة اهتمام الإدارة العليا في المديرية قيد الدراسة في تغيير أساليب العمل الإدارية وتطويرها، والاستفادة من التقنيات المتطورة واستخدامها في عملها لتوفر التكاليف وتقلل من الأخطاء أثناء العمل.
- 4- ضرورة استثمار العلاقة الطردية الإيجابية بين متغيرات البحث في مديرية شؤون البطاقة الوطنية، من أجل زيادة تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين وتحقيق الاهداف المرجوة.
- 5- الاستمرار في توظيف التغيرات الإيجابية لمتغيرات البحث من خلال بذل الجهود المتواصلة في دعم عمليات المديرية بالتكنولوجيا الحديثة لإحداث المزيد من التغيرات الإيجابية وخلق أفكار جديدة من شأنها رفع مستوى المنتسبين والتي تؤثر إيجاباً في تقديم خدمات جديدة ومرضية للمستفيدين.

المصادر

- 1- خان، احلام، (2015)، "اهمية اعادة هندسة الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية"، دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الموارد البشرية بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية بسكرة،

اطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد
خضير، بسكرة، الجزائر.

- 2- Bello, D. C., Radulovich, L. P., Javalgi, R. R. G., Scherer, R. F., & Taylor, J., (2015), "Performance of professional service firms from emerging markets: Role of innovative services and firm capabilities," *Journal of World Business*, Vol.(51), No.(3), pp. (1-12).
- 3- Chaston, I., (2017), "Technological entrepreneurship: Technology-driven vs market-driven innovation," published by Springer, Switzerland.
- 4- Daft, Richard L., (2007), "Management", 8th Edition, Published by Thomson South-Western, U.S.A.
- 5- Dess, Gregory G., Namara, Gerry, Eisner, Alan B. & Lee, Seung-Hyun, (2019), "strategic management", 9th Edition, Published by McGraw-Hill Education, N.Y.
- 6- Durst, S., Mention, A. L., & Poutanen, P., (2015), "Service innovation and its impact: What do we know about?", *European Research in Management and Business Economics*, Vol. (21), No. (2), pp.(65-72).
- 7- Garza, Reyes J. A., Kumar, V., Martinez, Covarrubias J. L. & Lim, M. K., (2018), "Managing Innovation and Operations in the 21st Century", published by CRC Press, New York.
- 8- Godin, Benoît, (2017), "Models of innovation: the history of an idea", Published by MIT Press, London.
- 9- Hansson, Sven O., (2017), "The ethics of technology: methods and approaches", Published by Rowman & Littlefield International, Ltd, U.S.A.
- 10- Hervas-Oliver, J. L., Sempere-Ripoll, F., & Boronat-Moll, C., (2014), "Process innovation strategy in SMEs, organizational innovation and performance: A misleading debate?", *Small business economics*, Vol.(43), No. (4), pp. (873-886).
- 11- Iqbal, S., Rasheed, M., Khan, H., & Siddiqi, A., (2020), "Human resource practices and organizational innovation capability: role of knowledge management", *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, pp.(1-17).
- 12- Liao, S. H., Chen, C. C., Hu, D. C., Chung, Y. C., & Liu, C. L., (2017), "Assessing the influence of leadership style, organizational learning and organizational innovation", *Leadership & organization development journal*, Vol.(38), No.(5), pp. (590-609).
- 13- Mauchet, M., (2011), "Managers' perceptions of organizational learning and organizational innovativeness in a global healthcare organization", Doctoral dissertation, The Faculty of The Graduate School of Education and Human Development, The George Washington University, United States of America.
- 14- Moghadamzadeh, A., Ebrahimi, P., Radfard, S., Salamzadeh, A., & Khajeheian, D., (2020), "Investigating the role of customer co-creation behavior on social media platforms in rendering innovative services", *Sustainability Journal*, Vol.(12), No.(17), pp. (1-21).
- 15- Nambisan, S., (2013), "Information technology and product/service innovation: A brief assessment and some suggestions for future research", *Journal of the association for information systems*, Vol.(14), No. (4), pp.(215-226).

- 16- Schatzberg, Eric, (2018), "Technology: critical history of a concept", The University of Chicago Press, Ltd, U.S.A.
- 17- Slack, N., Jones, A.B. & Johnston, R., (2016), "operations management", 8th Edition, Published by Pearson Education Limited, United Kingdom.
- 18- Stacey, R. & Mowles, C., (2016), "Strategic Management and Organisational Dynamics", 7th ed., Published by Pearson Education Limited, United Kingdom.
- 19- Stevenson, William J., (2015), "Operations Management", 12th Edition, Published by McGraw-Hill Education, U.S.A.
- 20- Stevenson, William J., (2018), "Operations Management", 13th Edition, Published by McGraw-Hill Education, N.Y.
- 21- Un, C. A., & Asakawa, K., (2015), "Types of R&D collaborations and process innovation: The benefit of collaborating upstream in the knowledge chain", *Journal of Product Innovation Management*, Vol.(32), No. (1), pp. (138-153).
- 22- Wang, C. L., & Ahmed, P. K., (2004), "The development and validation of the organisational innovativeness construct using confirmatory factor analysis", *European journal of innovation management*, Vol.(7), No.(4), pp. (303-313).
- 23- Ashok, M., Narula, R., & Martinez-Noya, A., (2016), "How do collaboration and investments in knowledge management affect process innovation in services?", *Journal of Knowledge Management*.
- 24- Akinwale, Yusuf O., Adepoju, Adeyemi O. & Olomu, Michael. O., (2017), "The impact of technological innovation on SME's profitability in Nigeria", *International Journal of Research, Innovation and Commercialisation*, Vol. 1, No. 1, pp74-92.
- 25- Lau, Antonio K.W. & Lo, William, (2019), "Absorptive capacity technological innovation capability and innovation performance: An empirical study in Hong Kong", *International Journal of Technology Management*, Vol.80 No.2, pp107-148.
- 26- Seider, Warren D., Lewin, Daniel R., Seader, J. D., Widagdo, Soemantri Gani, Rafiqul, & Ng, Ka Ming, (2017), "Product And Process Design Principles", 4th Edition, John Wiley & Sons, Inc., U.S.A
- 27- Heizer, J., Render, B. & Griffin, P., (2017), "Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management", 12th Edition, published by Pearson Education, USA.
- 28- Krajewski, Lee J., Ritzman, Larry P., & Malhotra, Manoj K., (2016), "Operations Management Processes And Supply Chains", 11th Edition, Pearson Education Inc, U.S.A.
- 29- Deshmukh, Anupindi Chopra, (2014), "Managing Business Process Flows", 3rd Edition, Published by Pearson Education Limited, United Kingdom.
- 30- Thompson, S. K., (2012), "Sampling", 3rd ed., Published by John Wiley & Sons, United States of America.
- 31- Cleophas, Ton J. & Zwinderman, Aeilko H., (2017), "Understanding clinical data - analysis learning statistical principles from published clinical research", published by Springer International, Switzerland.
- 32- Denis, D. J., (2019), "SPSS data analysis for univariate, bivariate, and multivariate statistics", published by John Wiley & Sons, United States of America.

The Impact of the Technological Dimension on Service Creativity and Process Creativity: An Analytical Research in the Directorate of National Card Affairs

Wissam Kazem Haider/researcher/dcc0013@mtu.edu.iq
A.Prof. Dr. Amer Abdul Latif Kazem/ Middle Technical University /
Administrative Technical College /Dr.dr.amer2017@mtu.edu.iq

Abstract

The research aims to study the impact of the technological dimension on the creativity of the service and the creativity of the process in the government sector, specifically in the Directorate of National Card Affairs, which is one of the formations of the Ministry of Interior, as it is one of the important service directorates in the Ministry and has a major role in providing services to citizens in the country. The problem was the weak use of modern technology in the directorate under discussion, despite its impact and role in the directorate's operations and the service provided to citizens. The researchers chose a random sample from the community, which included (220) employees in the directorate under study, and used the questionnaire to collect information. The program (SPSS V.24) was used to show the results with the help of several statistical methods, the most important of which are (the weighted arithmetic mean, the standard deviation, the coefficient of variation, the correlation coefficient, and the simple linear regression coefficient). The research reached a set of conclusions, the most important of which is the existence of a weakness in the directorate under study in the use of technology to reduce or eliminate paperwork and routine administrative processes and not to use the intranet in its internal work, due to the directorate's reliance on the previous administrative approach. The most prominent recommendations were the need to expand the use of technology and modern devices in the directorate and at all administrative levels, giving the issue of bridging the gap between the expected service and the perceived service more attention by opening information and feedback programs and allowing the beneficiary to express his opinion on the quality of the service provided.

Keywords: technological dimension , service creativity , process creativity .
