

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية
في المملكة العربية السعودية

The role of electronic administration in improving the
quality
of government services in the Kingdom of Saudi Arabia

الإعداد:

محمد بن سعود الناجم

الإشراف:

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي: 2024م

المقدمة:

تسعى الدول عموماً إلى تقديم أفضل الخدمات لأفرادها ولا سيما الخدمات الحكومية لارتباطها بحياة الإنسان. وأحد معايير جودة الحياة هي مستوى جودة الخدمات المقدمة وبناء على ذلك شهد القطاع الحكومي تطورات كبيرة في العقود الماضية في مختلف التسهيلات المتعلقة بالخدمة المقدمة وكل هذا من أجل تحسينها وتطويرها للزبون، وكذلك الجانب النوعي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة وما يترتب عليها من رضا المستفيد والمزايا الأخرى بشكل يضمن التنفيذ والاستمرارية و الفعالية للإدارة الإلكترونية مستقبلاً^١ والتي أحد أهم نتائجها الجودة فضلاً عن السرعة و الكلفة المنخفضة.^(١)

لقد أدت التطورات المتسارعة والمتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجية إلى إحداث تغييرات على كافة المستويات، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من أجل مواكبة التطورات العالمية الحاصلة، فهذه التغييرات أدت إلى ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة كالحكومة الإلكترونية، والصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والمواطن الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة تعد من الركائز التي تعتمد عليها الدول في تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان، وبدون بذل جهد كبير، فالتحول التنموي بكل معانيه ومضامينه يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالإدارة، وهذا ما دفع إلى المؤسسات إلى تبني إستراتيجية في الإدارة العمومية، وهي الإدارة الإلكترونية التي تعتبر من أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، خاصة أن الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، وذلك لضمان البقاء والاستمرار وتفعيل الخدمات العمومية بشفافية وبأقل التكاليف.⁽²⁾

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع وظائف الإدارة بما في ذلك من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتحفيز، وهي توفر معرفة مستمرة لاستخدامها في تحقيق الأهداف، ولقد تعاظمت القناعة لدى مسؤولي الحكومات في كثير من البلدان بأهمية التغيير ومواكبة التطورات التقنية، وخصوصاً الثورة الإ

^١- الفاضل تيمان إدريس وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بال تطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، السودان، 2023، ص 1.

^٢- بوعمامة مريم وآخرون، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية)، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد (1)، العدد (2)، الجزائر، 2020، ص 105.

الإلكترونية الهائلة، ليتسنى لها تحقيق التقدم والازدهار، فقد أصبح العمل العام أكثر تعقيداً بسبب التزايد المتنامي في عدد منظماته، وكذلك المستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، كما إن إدارته أصبحت أكثر تخصصاً وتطلباً، وعليه؛ فالنموذج التقليدي لإدارة العمل العام الحالي تبين أنه لا يمكن اعتماده على المدى الطويل، وأنه لا مفر سوى التحول لأساليب متطورة لتقييم طرق وأساليب تقديم الخدمة العامة ومراجعتها بشكل عام وصولاً إلى خدمة عامة ذات جودة مرغوبة من قبل أصحاب المصالح كافة مثل (الحكومة، والمواطنين والأفراد، ومنظمات الأعمال).⁽³⁾

مشكلة الدراسة

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد انعكس إيجاباً على تطور خدمات الإدارة، وأدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، وفي الأطر التنظيمية والتشريعية التي طرحتها الثورة الإلكترونية خاصة في الدول المتقدمة، غير أن الإدارة الإلكترونية قد واجهتها العديد من الصعوبات والتحديات التي باتت تختلف مظهرها وجوهرها؛ بسبب ما فرضته طبيعة التكنولوجيا المعلوماتية نفسها من تحديات كبيرة والتي غيرت نمط العلاقات بين البشر على مستوى محلي ودولي.⁽⁴⁾

ونظراً للتطورات المتسارعة والمتلاحقة الناتجة عن ثورة الاتصالات وانتشار استخدام شبكة الإنترنت، شهدت المنظمات، في معظمها، تحولاً واضحاً في كثير من أنشطتها التقليدية نحو الأنشطة الإلكترونية، فأصبحت تمارس أسلوباً إدارياً مختلفاً وأكثر تطوراً في تقديم خدماتها لمستخدميها، ومن هذا المنطلق، بات التوجه نحو الإدارة الإلكترونية مطلباً ضرورياً بوصفها الوسيلة الفعالة في تحسين أداء تقديم الخدمات بمختلف أنواعها.⁽⁵⁾

ومن هنا يثار التساؤل الرئيسي حول مشكلة الدراسة وهو:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية ؟

³- حمودي زهية، دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2017، ص 1.

⁴- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، الجزائر، 2014، ص 206.

⁵- محمود إبراهيم ملحم، الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، جامعة القدس المفتوحة، المجلد الثالث، العدد الثالث، 2023، ص 74.

أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

1. الأهمية العلمية (النظرية):

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بجودة الخدمة أهمية بالغة انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس لجودة الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها بما يؤسس لإدارة قائمة على الشفافية في جميع معاملاتها وتحقيق رضا الصالح العام، أيضاً حدثت موضوع الإدارة الإلكترونية وتزامنه مع توجه أجهزة الدولة نحو تحديث هياكلها تكنولوجيا بما يحقق لها الاندماج في عالم المعلومات، حيث يحظى موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أدار الخدمة العامة أهمية بالغة؛ وذلك انطلاقاً من كون التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو أساس ترشيد سبل تقديم الخدمات العامة وتحسينها والنهوض بها.

2. الأهمية العملية:

- التوصل إلى المعلومات التي توضح دور الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- التوصل إلى نتائج من شأنها أن تساعد المؤسسات والمنظمات في توظيف الإدارة الإلكترونية لديها لتحسين أداء الإدارة العامة الخاصة بها وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية من خلال مجموعة من الممارسات وأهمية تطبيق هذه الممارسات والاستفادة منها لتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في الدولة محل الدراسة.
- محاولة إثراء الأدب النظري المتعلق بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين كفاءة المنظمات غير الهادفة للربح وفي زيادة إنتاجيتها.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- ماهية الإدارة الإلكترونية وأهم أبعادها.
- توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- إلقاء الضوء على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الحكومة.
- بناء نموذج يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية.
- تحديد الممارسات الحديثة للإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الحكومات السعودية.

أسئلة الدراسة:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في ا
لاتي:

- ما هي أهم الآليات المستعملة في تفعيل الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات؟
- هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- ما مدى تبني حكومة المملكة العربية السعودية لتقنيات الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي المرتكزات الأساسية لتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

الدراسات السابقة:

أولا : الدراسات العربية:

- دراسة (الفاضل تيمان إدريس وآخرون، 2023)، بعنوان: " أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بال تطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)".⁽⁶⁾

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية)، ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية والبنى التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي لوصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (670) مبحوثاً وكانت الاستجابة بقدر (624) مبحوثاً، وقد استخدمت الدراسة النسب المئوية والتكرارات والمنهج الاستقرائي؛ لاختبار الفروض لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والملموسية كأحد الأبعاد لجودة الخدمات الحكومية، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنى التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، وتوصلت أيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي والمظهر العام) كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية.

- دراسة (بوخلط محمد الأزهر وآخرون، 2020)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتيها

⁶- الفاضل تيمان إدريس وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بال تطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، السودان، 2023، ص 1.

عمر وتماسين)⁽⁷⁾.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسليط الضوء على بعض متطلبات الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية للاتصالات، ضمان امن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمات، وبيان أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية لدائرة تماسين والبلديتين التابعتين لها تماسين وبلدة عمر، ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من 55 موظف، إلا أن المسترجعة والقبالة لدراسة هي (50)، واعتمدت الدراسة ايضاً على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقاً من الإشكالية والتساؤلات الفرعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات العمومية في المؤسسات الجزائرية.

• دراسة (سرى إبراهيم العايد وآخرون، 2019)، بعنوان: " تقييم تطبيق الخدمات

الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها".⁽⁸⁾ هدفت الدراسة إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومناقشة أهم العوامل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية، حيث تم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على درجة تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة وفقاً لمنهجية البحث العلمية المتعارف عليها، ومن ثم توزيعها على عينة عشوائية عنقودية بلغ حجمها (386) مستفيداً من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع، وبتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإ

⁷- بوخلط محمد الأزهر وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها عمر وتماسين)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2020، ص 6.

⁸- سري إبراهيم العايد وآخرون، تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها، المجلة العربية للإدارة، المجلد (39)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2019، ص 41.

إلكترونية، يتضح أن بعد التبادل المالي احتل المرتبة الأولى، يليه بعد الظهور وبعد التكامل في الخدمة، وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد التفاعل، كما خلصت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($05.0 \leq \alpha$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعود إلى متغير جنس المبحوثين وعلى جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل).

• دراسة (إيناس عشري، 2018)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة

الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي".⁽⁹⁾ هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية ودورها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي، ومدى وجود علاقة تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل على جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع ومدى وجود فروق دالة إحصائية في كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بحسب بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير قائمة استقصاء لأبعاد ومحاور الدراسة في 75 عبارة تم جمع بياناتها من عينة حجمها (1110) مفردة من طلاب وطالبات جامعة طيبة، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية يتم بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة كعميل خارجي، وتبين من النتائج وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة وتحقق جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع عند مستوى معنوية (0.01) من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة، كما أظهرت النتائج وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية بحسب المتغيرات الشخصية: النوع لصالح الطلاب الذكور، وبحسب العمر لصالح الفئات العمرية الأصغر، في حين لم توجد فروق دالة إحصائية بحسب الدرجة الجامعية ومعدل الطالب.

• دراسة (مفيد عودة الله، 2015)، بعنوان: " العوامل المؤثرة في استخدام الإدارة الإ

⁹ - إيناس عشري، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد (32)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 155.

إلكترونية وأهميتها في جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم العاملة في جنوب الأردن (دراسة ميدانية)¹⁰.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم في جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة بلغة (195) فرداً من العاملين في مديريات التربية والتعليم، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن المتطلبات المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الجنوب ومستوى الخدمات المقدمة بحسب تصورات المبحوثين جاءت بدرجة متوسطة، وتوصلت أيضاً إلى وجود أثر للمتطلبات: (البشرية، التقنية، الإدارية، المالية، الثقافة التنظيمية) في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مديريات التربية والتعليم في محافظات الجنوب، وأن هذه المتطلبات (البشرية، التقنية، الإدارية، المالية، الثقافة التنظيمية) فسرت (77.6%) من التباين في جودة الخدمات التي تقدمها مديريات التربية والتعليم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Jamaluddin and others، 2023)، بعنوان: "Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services"¹¹.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى فعالية حوكمة إدارة المكاتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مكتب قرية بون، منطقة باجينج، محافظة جوا، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على استخدام الأساليب النوعية لتحديد مدى فعالية حوكمة إدارة المكاتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مكتب Bone Village، منطقة Gowa Regency، Bajeng. كان عدد المبحرين في هذه الدراسة 3 أشخاص،

¹⁰- مفيد عودة الله، العوامل المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم العاملة في جنوب الأردن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (163)، 2015، ص 827.

¹¹- Jamaluddin, Sitti Anugrah Nur, Muh.Darwis, "Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services", Pinisi Journal of Education and Management, Universitas Negeri Makassa, Volume 2, Number 2, 2023, p 1.

وهم رئيس قسم الإدارة الفرعي، وموظف مالي واحد من الدائرة الإدارية، وأساليب جمع البيانات المستخدمة في الدراسة هي (طريقة الملاحظة، وطريقة المقابلة، وطريقة التوثيق)، وتقنيات تحليل البيانات التي يستخدمها الباحثون هي (تقنيات تقليل البيانات، وعرض البيانات، والاستنتاجات، والتحقق)، وتوصلت الدراسة إلى أن تحقيق أهداف الخدمة يمكن تحقيقه بشكل جيد، فالقدرات القيادية والموارد البشرية ذات جودة، تقدم خدمة متميزة في تقديم الخدمات، وتتغلب على المشكلات التي تواجهها، كما يمكن استخدام هذه الدراسة كمرجع في تحسين جودة الخدمات الإدارية باستخدام أحدث المؤشرات لتحديد مدى فعالية حوكمة الإدارة المكتبية، وهو يختلف عن الأبحاث السابقة التي لا تزال تستخدم المؤشرات السابقة لقياس مدى فعالية حوكمة المكاتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

• دراسة (Mohammed A. Nasseef، 2022)، بعنوان: "The Role of Administrative Leadership in Supporting Culture of Quality and Excellence Based on Kaqa Excellence Model: An Implementation Study".⁽¹²⁾

هدفت الدراسة إلى فهم دور القيادة الإدارية في دعم الجودة والتميز، وتم تطبيق الدراسة في الشركة السعودية للكهرباء، والتي يقدر عدد موظفيها بـ (33957) موظفاً في جميع فروعها بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على استبياناً مكوناً من 32 فقرة تغطي ستة أبعاد، حيث يقوم البعد الأول بتقييم دور القيادة الإدارية في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للشركة، بينما يقيم البعد الثاني دور القيادة الإدارية في مراقبة نظام الإدارة ولأداء المؤسسي، ومن ناحية أخرى، فإن البعد الثالث يدور حول تعزيز العلاقة مع كل المعنيين، ويهدف البعد الرابع إلى تقييم دور القيادة الإدارية في تعزيز ثقافة الشركة القائمة على الجودة والتميز والابتكار، أما البعد الخامس فهو قياس دور القيادة الإدارية في تنفيذ الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية، والبعد الأخير هو قياس دور القيادة الإدارية في إدارة التغيرات والمخاطر والأزمات، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة

¹²- Mohammed A. Nasseef, "The Role of Administrative Leadership in Supporting Culture of Quality and Excellence Based on Kaqa Excellence Model: An Implementation Study", Journal of Business and Management Studies, Economy and Management College, Business Department, King Abdulaziz University, 2022, p 91.

إحصائية بين المشاركين في الدور القيادي الإداري في مراقبة ومراجعة النظام الإداري والاداء المؤسسي، وبالتالي يجب على المنظمة تقييم دور القيادة الإدارية في الإدارة، كما تعمل القيادة الإدارية على تعزيز الجودة والتميز والإبداع، وهذا يوضح الحاجة إلى القيادة لمراجعة التوجه الاستراتيجي للشركة وتطويره وتحسينه.

• دراسة (Wulan I.R. Sari، 2017)، بعنوان: "The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations".¹³

هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير اللوائح الحكومية على الهيكل والعملية والنتائج في تحسين جودة الرعاية، واعتمدت الدراسة على استخدام النهج النوعي وتصميم دراسات الحالة المتعددة لاستكشاف العلاقة بين اللوائح الحكومية وجودة الرعاية الصحية في المستشفيات العامة في إندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى أن المستشفيات العامة الأربعة معتادة على التعامل مع الجهات التنظيمية واللوائح الخارجية، فهذه المتطلبات من الجهات التنظيمية الخارجية تدفع المستشفيات العامة إلى أن تكون أكثر تفاعلاً مع اللوائح الحكومية، بدلاً من توقعها، وهناك الكثير من التقارير المقدمة إلى الهيئات التنظيمية الخارجية، وباختصار تؤثر اللوائح الحكومية على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المستشفيات العامة، ومع ذلك تحتاج المستشفيات العامة إلى تكييف هذه اللوائح مع إدارة المستشفى وحوكمتها، وهذا يعني أن التنظيم يعتبر إنجازاً كبيراً في حل مشكلة المستشفيات العامة.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إلقاء الاهتمام حول كافة المعلومات ذات العلاقة بدور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية، وقد حققت جميعها الإجابة على كافة التساؤلات البحثية التي طرحتها كل دراسة، كما أنها توصلت إلى النتائج التي تؤيد ذلك، إلى جانب اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توضيح ظاهرة الدراسة، وبيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

¹³ - Wulan I.R. Sari, "The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations", Cogent Business & Management, 2017, p 1.

اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، فالدراسة الحالية تهتم بتسليط الضوء حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، أي أنها تقوم بدراسة الأثر من أبعاد مختلفة، إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وأداة الدراسة.

المنهجية وطرق البحث:

1. فرضيات الدراسة:

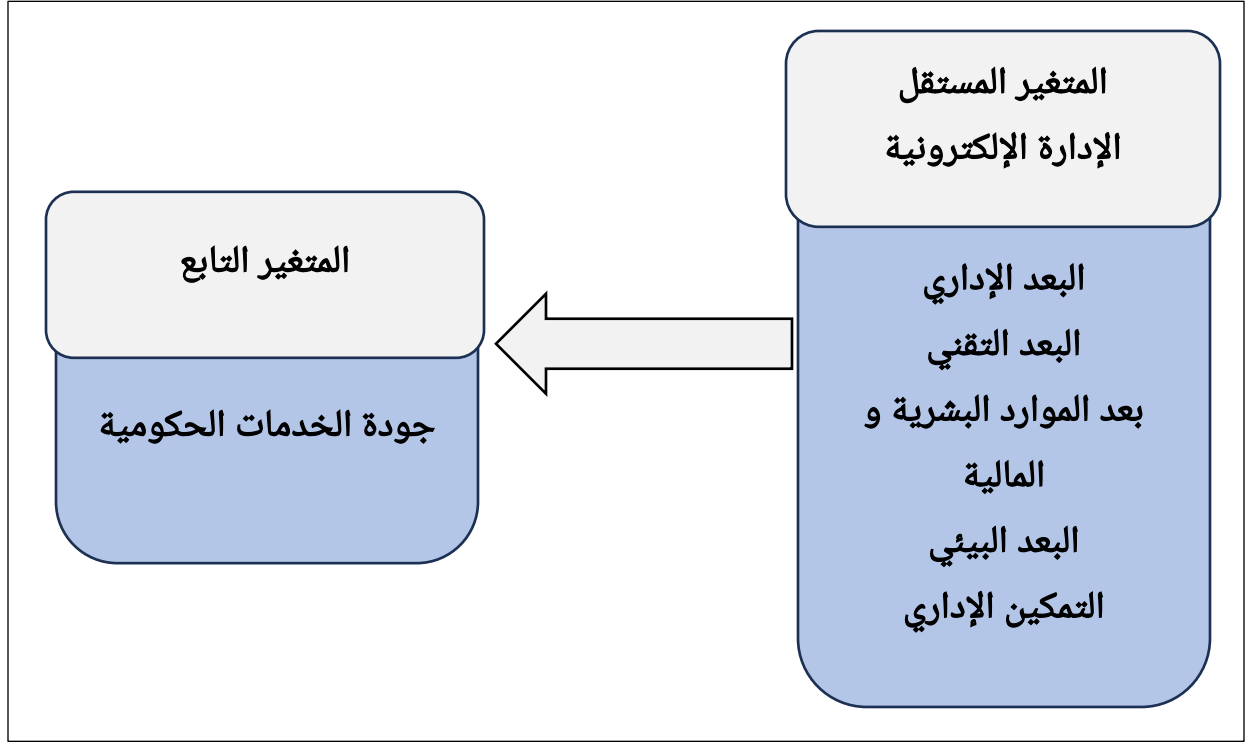
وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

يندرج تحت الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد التقني للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الموارد البشرية والمالية للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد البيئي للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التمكين الإداري لإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة:



شكل (1) نموذج الدراسة
(المصدر: من إعداد الباحث)

1. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لمعرفة الواقع لجوانب الدراسة، وذلك لملائمته لموضوع وأهداف الدراسة، حيث يعمل هذا المنهج على تفسير وشرح كافة الظواهر المرتبطة بالدراسة مع بيان الملاحظة الدقيقة لنتائج الدراسات السابقة؛ وذلك من أجل الوصول إلى نتائج أعلى دقة، مع بيان القدرات الفعلية للأدوات البحثية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر واقعية معتمدة على التحليل المنطقي في الدراسة؛ وهذا من أجل الوصول لنتيجة فعلية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

2. الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم تجمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

1. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient): للتأكد من صدق العلاقة تساق الداخلي للاستبيان.
2. استخدام الرسوم البيانية (Graphs): استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.
3. استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.
5. استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
6. استخدام اختبار T لمتوسط عينة واحد (One sample test).
7. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis): لمعرفة أثر كل بعد من الأبعاد المتغيرة المستقل على المتغير التابع.
8. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لمعرفة أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من كافة المتعاملين مع التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية في المجتمع السعودي.

2. عينة الدراسة:

لكبر حجم مجتمع الدراسة، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE, 1970)، بواسطة القانون التالي:⁽¹⁴⁾

¹⁴ - Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. "Determining sample size for research activities." Educational and psychological measurement 30.3 (1970): 607-610 .

$$\frac{Z^2 * p * (1-p)}{a^2} = \text{حجم العينة}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره 95%.

p: نسبة العينة من المجتمع تم اختيارها 20%

a: مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\text{حجم العينة} = \frac{1.96^2 * 0.2 * 0.8}{0.05^2} = 246 \text{ مفردة من مجتمع البحث}$$

أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

- **المحور الأول:** سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء و الموظفين في عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).
- **المحور الثاني:** سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس الإدارة الإلكترونية وأبعادها (المتغير المستقل).
- **المحور الثالث:** سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس جودة الخدمات الحكومية وأبعادها (المتغير التابع).

صدق أداة البحث:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات الأداة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير ، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية.
- **الحدود المكانية:** اقتصر تطبيق هذه الدراسة على المملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (246) من كافة المتعاملين مع التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمنية:** طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

تقسيم الدراسة المقترحة:

- **الفصل الأول:** الإطار التمهيدي للبحث.
- **الفصل الثاني:** الإطار النظري.
- **الفصل الثالث:** الدراسة الميدانية.
- **الفصل الرابع:** مناقشة النتائج.

المراجع:

أولا : المراجع العربية:

- الفاضل تيمان إدريس وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (المللموسية) (بالتطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، السودان، 2023، ص 1.
- بوعمامة مريم وآخرون، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية)، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد (1)، العدد (2)، الجزائر، 2020، ص 105.
- حمودي زهية، دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2017، ص 1.
- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، الجزائر، 2014، ص 206.
- محمود إبراهيم ملحم، الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، جامعة القدس المفتوحة، المجلد الثالث، العدد الثالث، 2023، ص 74.
- بوخلط محمد الأزهر وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتيها عمر وتماسين)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2020، ص 6.
- سرى إبراهيم العايد وآخرون، تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، المجلة العربية للإدارة، المجلد (39)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2019، ص 41.
- إيناس عشري، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة ب المدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات

- التجارية، المجلد (32)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 155.
- مفيد عودة الله، العوامل المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم العاملة في جنوب الأردن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (163)، 2015، ص 827.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- Jamaluddin, Sitti Anugrah Nur, Muh.Darwis, "Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services", Pinisi Journal of Education and Management, Universitas Negeri Makassa, Volume 2, Number 2, 2023, p 1.
- Mohammed A. Nasseef, "The Role of Administrative Leadership in Supporting Culture of Quality and Excellence Based on Kaqa Excellence Model: An Implementation Study", Journal of Business and Management Studies, Economy and Management College, Business Department, King Abdulaziz University, 2022, p 91.
- Wulan I.R. Sari, "The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations", Cogent Business & Management, 2017, p 1.
- Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. "Determining sample size for research activities." Educational and psychological measurement 30.3 (1970): 607-610 .