

قضايا بحثية ١ – الاسبوع الأول

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات
العامة: دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الصحة
بجدة

إعداد الطالبة/
أميرة محي الدين

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



التعليق على عنوان الدراسة ومدى جاذبيته العلمية

• تحليل جاذبية الموضوع وأهميته البحثية

يحمل عنوان الدراسة «دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الصحة بجدة» موضوعاً يُعد من المجالات الحيوية والمعاصرة في حقل الإدارة العامة والتحول الرقمي. فالحكومة الإلكترونية أصبحت ركيزة أساسية في برامج الإصلاح الإداري وتحديث الخدمات العامة، كما أن قطاع الصحة يمثل أحد أكثر القطاعات حساسية وتأثيراً في حياة المواطنين. ومن ثم فإن الجمع بين مفهوم الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة في سياق قطاع صحي يمنح الدراسة بعداً تطبيقياً واستراتيجياً واضحاً، ويجعلها بالفعل مجالاً شيقاً للدراسة من الناحية الأكاديمية والعملية على حد سواء.

كما أن اختيار فرع وزارة الصحة بجدة يضيف بعداً مكانياً محدداً يساهم في تقليص العمومية، ويجعل النتائج قابلة للتطبيق في سياق إداري واقعي. غير أن جاذبية الموضوع لا تعتمد فقط على حدائته، بل على كيفية معالجته منهجياً، ومدى عمق التناول النظري والتطبيقي فيه.

التعليق على عنوان الدراسة ومدى جاذبيته العلمية

• وضوح المتغيرات الأساسية في العنوان

من خلال قراءة العنوان يتضح أن المتغير المستقل يتمثل في "الحكومة الإلكترونية"، بينما المتغير التابع يتمثل في "تحسين جودة الخدمات العامة". العلاقة بينهما توحى بوجود تأثير مباشر، حيث تشير صياغة "دور ... في تحسين" إلى علاقة سببية أو تفسيرية. هذا الوضوح يُعد من نقاط القوة، لأن القارئ يستطيع منذ البداية تحديد الاتجاه العام للدراسة.

إلا أن العنوان لا يشير إلى وجود أي متغير وسيط أو معدل، مما يوحي بأن الدراسة قد تكون اعتمدت نموذجاً ثنائياً بسيطاً (مستقل – تابع). فإذا كانت الدراسة بالفعل تقتصر على قياس العلاقة المباشرة، فإن ذلك قد يقلل من عمقها التحليلي، خاصة في ظل تعقيد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، والتي غالباً ما تتأثر بعوامل وسيطة مثل الكفاءة التنظيمية أو الثقافة المؤسسية أو مهارات الموظفين. أما إذا كانت الدراسة قد تضمنت متغيرات وسيطة أو معدلة ولم تُذكر في العنوان، فإن ذلك يمثل نقصاً في عكس البنية المفاهيمية الكاملة للدراسة.

التعليق على عنوان الدراسة ومدى جاذبيته العلمية

• وضوح مجال التطبيق وحدوده

يشير العنوان بوضوح إلى أن الدراسة ميدانية ومطبقة على موظفي فرع وزارة الصحة بجدة، وهو تحديد جيد لمجال التطبيق من حيث الجهة والفئة المستهدفة. إلا أن هناك نقطة تستحق التأمل؛ فالدراسة تتناول تحسين جودة الخدمات العامة، بينما مجتمع الدراسة هم الموظفون، وليس المستفيدين من الخدمة. هذا قد يثير تساؤلاً منهجياً حول طبيعة قياس الجودة: هل تم قياسها من منظور الموظفين أم من منظور المستفيدين؟ فإذا كان القياس قائماً على آراء الموظفين فقط، فقد يعكس رؤية داخلية للإدارة أكثر مما يعكس تجربة المستفيد الفعلية.

إن العنوان واضح ومحدد من حيث المتغيرين الرئيسيين ومجال التطبيق، وجذاب من حيث الموضوع، لكنه لا يعكس بصورة كاملة مدى تعقيد النموذج المفاهيمي إن وجد.

تقييم فقرات المقدمة ومدى توضيحها لمتغيرات الدراسة

- مدى إيجاز المقدمة واتساقها المنطقي

المقدمة في الدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية ينبغي أن تبدأ بإطار عام حول التحول الرقمي في القطاع العام، ثم تنتقل تدريجياً إلى قطاع الصحة، وصولاً إلى المشكلة البحثية المحددة في فرع وزارة الصحة بجدة. فإذا كانت المقدمة قد التزمت بهذا التسلسل المنطقي، فإنها تكون قد وفرت أرضية سياقية سليمة للدراسة.

غير أن أحد أوجه الضعف الشائعة في مثل هذه الدراسات هو الإسهاب في الحديث عن أهمية التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية بشكل عام، دون الانتقال المباشر إلى تحديد المشكلة البحثية بدقة. فإذا كانت فقرات المقدمة مطولة وتحتوي على تكرار في عرض مزايا الحكومة الإلكترونية دون ربط مباشر بجودة الخدمات العامة في السياق المحدد، فإن ذلك يشير إلى ضعف في الإيجاز والتركيز. المقدمة الجيدة لا تعني الاختصار الشديد، وإنما تعني التكتيف المنهجي، بحيث تكون كل فقرة موجهة لخدمة تحديد المشكلة والمتغيرات والعلاقة بينهما.

تقييم فقرات المقدمة ومدى توضيحها لمتغيرات الدراسة

- مدى وضوح تعريف المتغير المستقل (الحكومة الإلكترونية)

ينبغي أن تتضمن المقدمة تعريفاً مفاهيمياً وإجراءياً للحكومة الإلكترونية، مع توضيح أبعادها إن كانت الدراسة قد اعتمدت أبعاداً محددة مثل البنية التحتية التقنية، سهولة الاستخدام، الشفافية، سرعة الإنجاز، أو التكامل بين الأنظمة. فإذا اكتفت المقدمة بتعريف عام للحكومة الإلكترونية دون تفكيكها إلى أبعاد قابلة للقياس، فإن ذلك يضاعف من دقة تحديد المتغير المستقل. كما أن قوة المقدمة تتعزز عندما يتم ربط الحكومة الإلكترونية مباشرة بتحسين الأداء الإداري وجودة الخدمات، مع الإشارة إلى دراسات سابقة دعمت هذا الاتجاه.

تقييم فقرات المقدمة ومدى توضيحها لمتغيرات الدراسة

- مدى وضوح تعريف المتغير التابع (جودة الخدمات العامة)

من الضروري أن توضح المقدمة المقصود بجودة الخدمات العامة، وهل تم تناولها وفق نموذج نظري محدد أم وفق تصور عام. فإذا كانت المقدمة قد عرضت مفهوم الجودة من منظور إداري شامل وربطته بمعايير مثل الكفاءة والفعالية والسرعة ورضا المستفيد، فإن ذلك يعكس عمقاً مفاهيمياً جيداً. أما إذا كان المفهوم قد طُرح بصورة عامة دون تحديد أبعاده، فإن ذلك يضعف من البناء المفاهيمي للدراسة. كذلك فإن وضوح العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات في المقدمة يعد مؤشراً مهماً على قوة الإطار النظري، حيث ينبغي أن يتم الانتقال من عرض كل متغير على حدة إلى بيان كيفية تأثير الأول في الثاني.

تقييم فقرات المقدمة ومدى توضيحها لمتغيرات الدراسة

• مدى تحديد المشكلة البحثية بوضوح

المقدمة القوية يجب أن تنتهي بصياغة واضحة للمشكلة البحثية، تُظهر وجود فجوة أو قصور أو تحدٍ معين يستدعي الدراسة. فإذا كانت المشكلة قد صيغت بصيغة عامة مثل "الحاجة إلى تطوير الخدمات الصحية"، فإنها تظل فضفاضة. أما إذا تم تحديد أن هناك تحديات في توظيف أنظمة الحكومة الإلكترونية بما ينعكس على جودة الخدمة، فإن ذلك يعكس دقة أعلى في تحديد المشكلة. كما أن وضوح أهداف الدراسة وتساؤلاتها في نهاية المقدمة يمثل مؤشراً على اكتمال البناء المنهجي. فإذا كانت الأهداف مرتبطة مباشرة بالمتغيرين المذكورين في العنوان، فإن هناك اتساقاً جيداً بين العنوان والمقدمة.

الخاتمة

العنوان يشكل مجالا شيقا للدراسة، ويعكس متغيرين أساسيين واضحين هما الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة، مع تحديد جيد لمجال التطبيق. إلا أنه لا يكشف عن أي متغيرات وسيطة أو معدلة، مما قد يشير إلى بساطة النموذج المفاهيمي أو إلى عدم اكتمال انعكاسه في العنوان.

أما المقدمة، فإن تقييمها يعتمد على مدى قدرتها على الانتقال من السياق العام إلى المشكلة المحددة، وعلى مدى دقتها في تعريف المتغيرات وتوضيح العلاقة بينها. المقدمة القوية هي التي لا تكتفي بعرض أهمية الموضوع، بل تبني مبرراً علمياً واضحاً للدراسة، وتُظهر الفجوة البحثية، وتحدد المتغيرات بصورة مفاهيمية وإجرائية دقيقة.

المرجع

الزهراني، ر. ا. (٢٠٢٥). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة

الصحة بجدة. Retrieved from

<https://www.ajsp.net/research/%D8%AF%D9%88%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

