

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

*أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة الأداء في المؤسسات
الحكومية في الرياض*

The Impact of E-Government Implementation on Enhancing Performance Efficiency in Government Institutions in Riyadh.

ريم فوزي جهاد أبو طعيمة

221001185

مشروع تخرج- 1

كلية إدارة المشاريع – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني -20024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.1 المقدمة:	5Error! Bookmark not defined.
1.2 مشكلة الدراسة	5Error! Bookmark not defined.
1.2.1 فجوات على المستوى النظري	5Error! Bookmark not defined.
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي	5Error! Bookmark not defined.
1.3.2 على المستوى التطبيقي:	Error! Bookmark not defined.5
1.4 أسئلة الدراسة	8
1.5 أهداف الدراسة	8
1.6 فرضيات الدراسة	8
1.7 نموذج الدراسة	8
1.8 منهجية الدراسة	9
1.9 الدراسة الميدانية	9
1.10 مخطط المشروع المقترح	9
2.1 المقدمة:	11
2.2 المتغير المستقل	11
2.3 المتغير التابع	11
2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5 الخاتمة	12
قائمة المراجع	14

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الشكر و التقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن على ما وفرته من بيئة تعليمية مرنة ومميزة كما اتاحت لي الفرصة في متابعة دراستي عن بعد بكل يسر وكفاءة. لقد ساهمت الجامعة بشكل فعال في تمكيننا من الوصول إلى المعرفة بأساليب حديثة. مدعومة بمنصات إلكترونية متطورة ومحتوى فعال وهيئة تدريس مؤهلة قدمت الدعم العلمي و التقني المستمر.

كما أخص بالشكر والتقدير لأعضاء هيئة التدريس (جامعة ميدأوشن – كلية إدارة المشاريع) لما قدموه من علم وتوجيه أكاديمي مميز، كان له اثر في تجربتي التعليمية و البحثية ومساعدتي على الوصول إلى هذه المرحلة المتقدمة من التحصيل العلمي .

كما أوجه بخالص الشكر والامتنان إلى الدكتور القدير / عبدالرحيم نادر ، مشرف البحث لما قدم من دعم علمي وتوجيهات جعلت أنجاز هذه المشروع بشكل أسرع وأسهل .

ولا ننسى أن نشكر جميع من ساهم في دعم هذه العملية التعليمية داخل الجامعة من طاقم إداري وفني ، لما بذلوه من جهد لتوفير بيئة تعليمية متكاملة .

مع خالص التقدير،

ريم فوزي أبو طعيمة

221001185

إدارة مشاريع

1.1 المقدمة :

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة، أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة استراتيجية للمؤسسات الحكومية، حيث وضعت الحكومات معاييرًا جديدة لتقديم الخدمات بطريقة رقمية تُسهم في تحسين الأداء، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة . تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها نظام متكامل يستفيد من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة العمليات، وتقليل الروتين، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة .

رغم التوجه الواسع نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك فجوة واضحة في المعرفة فيما يتعلق بمدى تأثيرها الحقيقي على كفاءة الأداء بالمؤسسات الحكومية كما تشير الدراسات إلى تحسن في مؤشرات تتعلق بالسرعة، التكلفة، والشفافية، ولكنها في المقابل تُظهر تحديات تتعلق بالبنية التحتية، الثقافة التنظيمية، والاحتياجات التدريبية .

وهناك أكاديمية تساهم في سد الفجوة المعرفية العلمية المتعلقة بتأثير الإدارة الإلكترونية في السياقات الحكومية والإقليمية و العمليات التنفيذية التي توفر توصيات عملية لصناع القرار لتعزيز فعالية تطبيقات الإدارة الإلكترونية المجتمعية التي تساعد في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع رضا المواطنين، وخفض التكلفة والوقت المستغرق في الإجراءات الروتينية.

كما يطمح هذا البحث لتحقيق وتحديد مفاهيم الإدارة الإلكترونية وأسسها النظرية، وقياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤشرات الكفاءة التشغيلية، وتحديد التحديات والمعوقات التي تواجه التطبيق وتحليلها ، و صياغة توصيات لتعزيز نجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية .

حيث يعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي على مراجعة الأدبيات لدراسة المفاهيم والنظريات ذات العلاقة. و على الأدوات لجمع البيانات، مثل الاستبيانات والمقابلات مع موظفين وجمهور المستفيدين و التحليل الإحصائي لتحديد مستوى وأثر العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وكفاءة الأداء .

1.2. مشكلة الدراسة :

في ظل سعي المؤسسات الحكومية في مدينة الرياض لتحديث أنظمتها الإدارية وتحقيق التحول الرقمي، أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية أداة أساسية لتحسين كفاءة الأداء وتقديم خدمات أكثر فعالية. ورغم هذا التوجه، لا تزال هناك تساؤلات قائمة حول مدى تأثير الإدارة الإلكترونية فعليًا على كفاءة الأداء المؤسسي.

تتمثل مشكلة الدراسة في أن العديد من الجهات الحكومية تطبق أنظمة إلكترونية مختلفة، إلا أن نتائج هذه التطبيقات على مستوى الكفاءة التشغيلية لم تُقاس بشكل دقيق، مما يثير الحاجة إلى تقييم هذا الأثر بصورة علمية ومنهجية.

1.2. وتشير هذه المشكلة إلى وجود فجوتين وهي :

1- فجوة نظرية

2- فجوة عملية

- 1.1.2 الفجوة على المستوى النظرية : تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين التطبيق الإدارة الإلكترونية وكفاءة الأداء في السياق المحلي وخصوصاً في مدينة الرياض .

-

1.2.2 الفجوة على المستوى التطبيقي : وهي ناتجة عن تفاوت مستوى التطبيق بين المؤسسات الحكومية، وضعف أدوات التقييم، ووجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والموارد البشرية والقبول المؤسسي

* بناء على ماسبق ، تحاول الدراسة الإجابة على السؤال الرئيسي الاتي :

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من التوجه المتسارع نحو التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، والذي يُعد من أبرز أولويات رؤية المملكة 2030، حيث تسعى الحكومة إلى تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء عبر تطبيق الإدارة الإلكترونية. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث على مستويين :

1.3.1 على المستوى النظري :

- تسهم الدراسة في إثراء الجانب الأكاديمي من خلال تحليل العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وكفاءة الأداء في السياق الحكومي المحلي، وهو موضوع لم يحظَ بما يكفي من التناول في بيئة مدينة الرياض.
- تُساعد على سد فجوة معرفية من خلال دمج المفاهيم الإدارية والتكنولوجية ضمن إطار علمي يربط بين التحول الرقمي وكفاءة المؤسسات.
- تزوّد الباحثين بمرجع علمي يُمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي .

1.3.3 على المستوى التطبيقي :

- توفر نتائج الدراسة أداة تقييم عملية تساعد القيادات الحكومية على قياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الفعلي داخل المؤسسات.
- تُسلّط الضوء على أبرز المعوقات العملية (مثل ضعف البنية التحتية أو نقص التدريب) التي تواجه المؤسسات في أثناء التحول الإلكتروني.
- تُقدّم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين كفاءة الأداء الحكومي من خلال تطوير نظم الإدارة الإلكترونية.
- تدعم متخذي القرار في توجيه الاستثمارات والموارد التقنية والبشرية بما يحقق أكبر فائدة تشغيلية من التحول الرقمي.

1.1. أسئلة الدراسة

1.2. أهداف الدراسة

1.3. فرضيات الدراسة

1.4. نموذج الدراسة

1.5. منهجية الدراسة

1.6. الدراسة الميدانية

1.7. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

:

قائمة المراجع:

- Alghamdi, I. A., Goodwin, R., & Rampersad, G. (2011). E-government readiness assessment for government organizations in developing countries. *Computer and Information Science*, 4(3), 3–17
- Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2009). Understanding citizens' behavioral intention in the adoption of e-government services in the State of Qatar. *Electronic Government, an International Journal*, 6(4), 406–428
- Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. SAGE Publications
- OECD. (2020). Digital government review: Leveraging technology for better public services. OECD Publishing
- United Nations. (2022). E-government survey 2022: The future of digital government. United Nations Department of Economic and Social Affairs
- البغدادي، م. (2020). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين أداء المؤسسات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الحربي، ع. (2019). تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. *المجلة العربية للإدارة*، 39(2)، 115–142.
- حسن، م. (2021). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المؤسسي: دراسة حالة. *المجلة المصرية للإدارة العامة*، 61(3)، 89–110.
- العوضي، س. (2022). الإدارة العامة في عصر التكنولوجيا الرقمية. القاهرة: دار الفكر العربي.

- وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. (2021). التقرير السنوي للحكومة الإلكترونية. عمان، الأردن.