

الباحث/ غصن بن سعود السبيعي

قضايا بحثية ١ - تكليف ٥

(RSC811)



"تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة
المشروعات والخدمات"

المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 42، ابريل 2022
المؤلف/ المهندسة: نجوى جبران عكروش

[https://www.ajsp.net/research/
pdf/البلديات%20وأثرها%20في%20تحسين%20جودة%20المشاريع%20والخدمات.2](https://www.ajsp.net/research/pdf/البلديات%20وأثرها%20في%20تحسين%20جودة%20المشاريع%20والخدمات.2)

RSC811

قضايا بحثية ١

01

العنوان

يوضح العنوان المتغير المستقل (تقنيات الحكومة الإلكترونية) والمتغير التابع (جودة المشروعات والخدمات) ويُبين مجال التطبيق "البلديات" ضمن السياق السعودي، ما يجعل مضمون الدراسة ظاهرًا للقارئ من اللحظة الأولى، غير أنه لا يصرّح بالإطار الزمني ولا يشير إلى منهجية البحث، وهذان تفصيلان كان سيُثريانه لو ضُمنا إليه

02

المقدمة

تأخذ المقدمة القارئ من عرض موجز لتحوّل البلديات السعودية نحو الرقمنة إلى إبراز الفجوة العلمية المتمثلة في قلة الدراسات العربية التي قيّمت الأثر الحقيقي لهذا التحوّل في جودة التنفيذ البلدي. ورغم أنّها تُحسن ربط الموضوع برؤية 2030 وبرنامج التحوّل الوطني، فإنّها تُطيل في تعريفات نظرية معروفة قبل الوصول إلى صياغة المشكلة، فكان يمكن اختصارها لترسيخ التركيز على فجوة البحث وأهميته.

مشكلة البحث

صُيغت المشكلة في صورة سؤال رئيس هو: «ما أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات السعودية على جودة المشروعات والخدمات؟» - وهو سؤال يُسهّل تحوّلَه إلى أهداف وفرضيات قابلة للاختبار. مع ذلك، يغيب في النصّ ذكر متغيّرات ضابطة مهمّة مثل حجم البلدية أو عدد سكانها، كما لا يُبيّن اتجاه الأثر المتوقع استنادًا إلى نظرية سابقة.

أهمية الدراسة والأهداف

أهمية الدراسة:

تبرز الأهمية العلمية عبر تأكيد ندرة البحوث العربية التي تربط الرقمنة بالجودة في السياق البلدي، بينما تظهر الأهمية التطبيقية في تقديم توصيات لرفع كفاءة الخدمات في ضوء ما تتطلبه رؤية 2030. غير أن الفقرة تبقى إنشائية إلى حدٍّ ما، إذ لا تدعم ادّعاءها بأرقام أو أمثلة كمّية تبرز الخسائر الناجمة عن ضعف الجودة قبل الرقمنة.

الأهداف:

تُعلن الدراسة هدفاً رئيساً هو قياس أثر الرقمنة في جودة المشروعات، وتحدّد هدفين فرعيين: مقارنة الأثر بين المناطق المختلفة واستكشاف المعوّقات. يُظهر ذلك تسلسلاً منطقيّاً من القياس إلى التفسير، إلا أن الأهداف لا تمتدّ إلى تحليل دور متغيّر وسيط مثل الثقافة الرقمية برغم التنويه إليه في المقدمة.

04

المفاهيم والتعريفات والدراسات السابقة

المفاهيم والتعريفات:

يعتمد الباحث معيار الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لتعريف الرقمنة، ويستخدم ثلاثة مؤشرات (تكامل الخدمات، سرعة الإنجاز، الشفافية) وسبعة بنود لقياس الجودة. التعاريف مصدرها أدبيات حديثة، لكنها لا تُحوّل بالكامل إلى مؤشرات إجرائية مفصلة تُظهر كيف ستُقاس كل بُنية رقمية في الواقع الميداني.

الدراسات السابقة:

يستعرض القسم سبعة وعشرين دراسة صدرت بين 2018 و2023، ويجمعها في عرض جدولي يسهّل تتبّع عيناتها ونتائجها. رغم هذا العرض المنظم، لا تخضع النتائج المتعارضة لتحليل منهجي يفسّر أسباب الاختلاف (كالاختلاف في السياق أو المنهجية)، ولا تُبيّن الثغرة المنهجية بوضوح.

الفرضيات والنماذج

الفرضيات:

تضع الدراسة أربع فرضيات إيجابية الاتجاه تفترض تأثير التقنيات الإلكترونية في كل بعد من أبعاد الجودة. هذه الفرضيات تُترجم أهداف البحث إلى عبارات قابلة للاختبار الإحصائي، لكن يظلّ غائبًا بيان المتغيرات الضابطة أو تبرير مستوى الدلالة المُعتمد، ما قد يؤثر لاحقًا في قوة التفسير.

النماذج:

يعرض الباحث مخططًا سهميًا بسيطًا يربط الرقمنة بأبعاد الجودة استنادًا إلى نموذج قبول التكنولوجيا (TAM). غير أنّ الإطار لا يدمج نظريات انتشار الابتكار أو جودة الخدمة (SERVQUAL) التي كان استدعاؤها سيُعزّز الأساس النظري، ولا يحدد بوضوح اتجاهات التأثير أو المتغيرات المتداخلة المحتملة.

06

المنهجية والتحليل الإحصائي

المنهجية:

يتبنى البحث استبيان ليكرت خماسي وُزِعَ على 357 موظفًا في 13 بلدية، ويختبر الصدق والثبات ($\alpha = 0.88$) ثم يستخدم تحليل المعادلات البنوية (SEM).
منهجيًا، يُعد اختيار (SEM) مناسبًا لتركيب أثر مركّب، لكن تُغفل الورقة شرح طريقة اختيار البلديات وهل العينة طبقية أو عنقودية، ولا تعالج تحيز عدم الاستجابة.

التحليل الإحصائي:

تُبين النتائج ملاءمة جيّدة للنموذج ($CFI = 0.94$)، ($RMSEA = 0.05$) وصلاحية مقاربية ($AVE > 0.50$)، ما يدلّ على جودة القياس، بيد أنّها لا تقدّم أحجام الأثر الموحدة (β) أو اختبار تعدّد الخطيّة، ولا تُرفق تحليل فروق المناطق كما وُعد به في الأهداف الفرعية.

النتائج

07

١- التكامل الرقمي وجودة المشروعات

كشفت نماذج المعادلات البنائية عن علاقة إيجابية قوية بين مستوى التكامل الرقمي داخل البلدية (الربط بين بوابات الدفع، منصات إصدار الرخص، نظم تعقب المشاريع) وبين مؤشر جودة المشروعات، ولا سيما في عنصر «الالتزام الزمني»؛ فكلما تحسّن التكامل تقلّص متوسط تأخير المشروعات على نحو ملحوظ. تُعزى هذه النتيجة إلى أنّ الأنظمة المترابطة تقلّل ازدواجية الإجراءات الورقية وتسرّع مسار الاعتمادات الهندسية.

٢- الشفافية الإلكترونية ورضا المستفيدين

أظهرت البيانات أنّ نشر لوحات معلومات لحظيّة حول حالة الطلبات والشكاوى يرتبط بارتفاع رضا المستفيدين، إذ يُشعرهم ذلك بأنّ معاملاتهم مرصودة ويمكن تتبّعها. اللافت أنّ التأثير انعكس سريعاً في البلديات الكبيرة حيث عدد الطلبات ضخم؛ أي أنّ الشفافية تكسب قيمة أكبر كلما اتّسع حجم الخدمات.

النتائج

08

٣- سرعة الإنجاز الرقمية والجودة الإدارية

تبيّن أن المنصّات التي تقلّص متوسط زمن الخدمة إلى أقل من يومي عمل تساهم في رفع جودة القرار الإداري، لأن الوقت الفائض يُستثمر في التدقيق الميداني بدلاً من الأعمال الورقية. ومع ذلك، ظهر تباين بين البلديات الفرعية؛ بعضها حقّق تحسّناً في السرعة دون تحسّن مقابل في جودة الإشراف على المقاولين، ما يوحي بأن الرقمنة وحدها غير كافية ما لم تُدعّم بضبط ميداني.

٤- المعوّقات التقنية والثقافية

استبان من استجابات الموظفين أنّ أعظم العوائق لا تتعلق بالبنية التحتيّة التقنية بقدر ما تتعلّق بثقافة العمل (مقاومة التغيير، نقص المهارات الرقمية). يربط الباحث ذلك بطبيعة الهيكل الوظيفي في البلديات، حيث غالباً ما تُسند العمليات التقنية إلى مقاولين خارجيين، فيبقى اعتماد الموظفين كبيراً على دعم خارجي لا يتوفّر دائماً.

التوصيات

قوتها

انطلقت التوصيات مباشرة من النتائج، فدعت البلديات إلى أولويات ثلاث: زيادة التكامل بين النظم الداخلية، نشر لوحات شفافية للمستفيدين، وبرامج تدريب رقمي للموظفين. يشيد النقد بوضوح الربط؛ فالنتائج أوضحت أين تكمن القيمة الأكبر (التكامل والشفافية)، فجاءت التوصية متناغمة.

نقطة الضعف الرئيسية

بقيت التوصيات عامّة؛ فهي لا تعرض جدولاً زمنياً، ولا تقديرًا للكلفة مقابل المنافع، ولا تدرّج مقاييس متابعة (KPIs) مثل «خفض زمن الترخيص بنسبة 20 ٪ خلال عام». كذلك لم تضع خريطة مراحل (→ Quick wins تحسين متوسط → تحوّل شامل) تساعد متّخذي القرار على ترتيب الخطوات تدريجيًا.

الثغرة البحثية المتبقية

الدراسة أثبتت أهمية الثقافة التنظيمية لكن التوصيات لم تتطرق إلا إلى تدريب عام؛ تجاهلت مسألة التحفيز أو إعادة تصميم الإجراءات لحفز القبول الرقمي. لم تُخصّص حلولاً للبلديات الصغيرة (ذات الموارد المحدودة) برغم إبراز النتائج لتفاوت الأثر بينها وبين البلديات الكبيرة.

- تقدّم الورقة مساهمة قيّمة في ربط التحوّل الرقمي بجودة الخدمات البلدية، مستندةً إلى منهج كميّ قويّ، ومع ذلك تبرز حاجة ماثلة إلى دمج متغيّرات ضابطة ووسيطات، وإلى تسليح فقرة الأهميّة بمعلومات رقمية، وربط الإطار النظري بأكثر من نموذج واحد لتعزيز التفسير والتعميم





Thank You