

القيادة الرقمية وأثرها على التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة

الجهني، ود طلال، و طيبة، حسن بن عبدالقادر. (٢٠٢٣). القيادة الرقمية وأثرها على التميز
المؤسسي: دراسة ميدانية على موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة. عالم التربية،
١١٤ ، ٨٤ - ١٣٣.



إعداد

تركي الغامدي

مشكلة الدراسة

افتتح الباحث مشكلة الدراسة بسرد عام للتغيرات العالمية، مثل "الانفجار المعرفي" و"ثورة المعلومات والاتصالات"، مما يعكس وعيًا بسياق البيئة المتغيرة التي تعمل فيها المنظمات. ويُعد هذا تمهيدًا مناسبًا في الطرح العلمي، حيث يُبرز الإطار الذي تتحرك فيه إشكالية الدراسة، لكن رغم أهمية هذا التمهيد إلا أن الطرح جاء إنشائيًا دون دعم بأمثلة أو إحصائيات.

فجملته: "يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة..." تصف واقعًا عامًا دون ربطه بالمجتمع المحلي أو القطاع الوزاري المستهدف، مثل وزارة الحج والعمرة.

ويستحسن الصياغة: "تشير تقارير وزارة الاتصالات السعودية (٢٠٢٣) إلى أن ٤٨% فقط من المبادرات الرقمية الحكومية تم تنفيذها وفق الأطر الزمنية المخططة، ما يسلط الضوء على التحديات التي تواجه القيادات الرقمية في تحقيق التميز المؤسسي."

مشكلة الدراسة

يشير الباحث إلى أن هناك قلة في الدراسات المتعلقة بالقيادة الرقمية في السياق العربي، حيث كتب:
"وعلى الرغم من وجود دراسات تناولت القيادة إلا أن الدراسات التي تعلّقت بالقيادة الرقمية منها
نادرة...".

هذه الإشارة إيجابية من حيث محاولة توضيح الفجوة، لكنها لم تتضمن توثيقًا دقيقًا للدراسات السابقة، أو
توضيح لماذا تلك الدراسات لم تكن كافية.
كما لم يُذكر هل هذه الفجوة في الجانب النظري أم التطبيقي؟ وهل البيئة السعودية بشكل خاص تفتقر
لهذه الدراسات؟

وكان من الممكن صياغة الفقرة كما يلي : "رغم توفر عدد من الدراسات مثل دراسة (Klein, 2020)
التي تناولت القيادة الرقمية في المؤسسات الغربية، إلا أن الأدبيات المحلية ما زالت فقيرة في تحليل أثر
القيادة الرقمية على التميز المؤسسي في الأجهزة الحكومية السعودية، خصوصًا في وزارات خدمية
كوزارة الحج".

مشكلة الدراسة

تطرقت مشكلة الدراسة إلى السياق التطبيقي عبر الإشارة إلى وزارة الحج والعمرة، ولكن دون ذكر بيانات أو شواهد تدعم وجود مشكلة حقيقية في هذه الجهة، فلم يتم تقديم أي مؤشرات لأداء الوزارة، أو نتائج تقارير حكومية، أو تحديات تنظيمية تعاني منها، مما يجعل طرح المشكلة أقرب إلى الفرضية النظرية.

فالإكتفاء بقول: "في ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة..." لا يُعتبر كافيًا لصياغة مشكلة قابلة للقياس. وكان من الممكن قول: "بالرجوع إلى تقرير قياس التحول الرقمي الحكومي (٢٠٢٢)، احتلت وزارة الحج والعمرة المرتبة ١٧ من أصل ٢٤ جهة في محور القيادة الرقمية، وهو ما يشير إلى تحديات حقيقية تواجه الوزارة في التميز المؤسسي في ظل التحول الرقمي."

مشكلة الدراسة

تتحدث المشكلة عن مفهومي "القيادة الرقمية" و "التميز المؤسسي"، لكن العلاقة بينهما لم يتم توضيحها بشكل مباشر. لم يتم، على سبيل المثال، شرح كيف تؤثر القيادة الرقمية على مقومات التميز المؤسسي، أو ما الأبعاد التي تركز عليها هذه العلاقة، فلم يُقدم نموذج نظري يربط بين المتغيرين، وهو ما يُعد ثغرة علمية في بناء المشكلة.

مثال للربط العلمي المقترح: "وفقًا لنموذج EFQM للتميز الأوروبي، تُعد القيادة من العوامل الأساسية في تعزيز التميز المؤسسي، حيث تؤثر على جودة الخدمات، وسرعة اتخاذ القرار، ومشاركة الموظفين. ومن هذا المنطلق، تُعد القيادة الرقمية أداة مركزية لإحداث التحول في الأداء المؤسسي".

مشكلة الدراسة

أشار الباحث إلى ارتباط مشكلة الدراسة برؤية المملكة ٢٠٣٠، وهو توظيف جيد يعكس أهمية الدراسة من ناحية وطنية، خصوصاً عندما كتب: "تماشياً مع أهم أهداف الرؤية الطموحة...". إلا أن الربط ظل عاماً، ولم يُوضَّح كيف أن غياب القيادة الرقمية أو ضعفها قد يُعيق تحقيق أهداف الرؤية في مؤسسات خدمية. كما لم يُربط ذلك بأهداف محددة من الرؤية مثل التميز المؤسسي أو تحسين تجربة الحاج والمُعتمر.

مثال لتحسين الربط: "تؤكد رؤية المملكة ٢٠٣٠ في محورها الأول (وطن طموح) على تطوير الأداء الحكومي، وتحديدًا في الخدمات المرتبطة بالحج والعمرة. وفي هذا السياق، تمثل القيادة الرقمية مدخلاً استراتيجياً لتحقيق هذا الهدف من خلال دعم

الابتكار وتحسين كفاءة القرارات المؤسسية."

نقد علمي لأسئلة الدراسة

أولى الملاحظات الجوهرية تتعلق بصياغة سؤال الدراسة الرئيس، والذي جاء على النحو التالي: "ما أثر القيادة الرقمية بأبعادها (الرؤية، نمط القيادة، المشاركة، التركيز على العميل، التعاون، المخاطرة) على تحقيق التميز المؤسسي في وزارة الحج والعمرة؟

"ورغم أن السؤال يبدو من حيث الشكل متكاملًا، ويعبر عن العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع، إلا أنه يعاني من الازدحام المفاهيمي الناتج عن إدراج ستة أبعاد دفعة واحدة داخل السؤال، مما يُضعف من وضوحه، ويجعل من الصعب تتبّع مكوناته التحليلية.

كما أن التوازن بين المتغيرات غير محقق، حيث فصل الباحث أبعاد القيادة الرقمية بشكل دقيق، بينما لم يوضح أبعاد التميز المؤسسي، وهو متغير متعدد الجوانب بطبيعته، ويُقاس غالبًا من خلال نماذج معيارية مثل EFQM أو بطاقة الأداء المتوازن.

نقد علمي لأسئلة الدراسة

لكن الملاحظة الأهم من منظور المنهجية العلمية هي غياب الأسئلة الفرعية كليًا من الدراسة. فلم يقدم الباحث أي تساؤلات فرعية تفصيلية، سواء لفحص أثر كل بُعد من أبعاد القيادة الرقمية على التميز المؤسسي، أو لاستكشاف الفروقات المحتملة بين الفئات الوظيفية أو المستويات الإدارية، أو حتى لاختبار طبيعة العلاقة بين الأبعاد المختلفة.

يعد الغياب نقصًا منهجيًا واضحًا، لأنه يُضعف من شمولية الدراسة وقدرتها على التفسير الدقيق، كما يُقيّد أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة لاحقًا، ويقلل من عمق النتائج المتوقعة..

نقد علمي لأسئلة الدراسة

يُفترض أن تُشتق من السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية أو الفرضيات التي تعكس البنية النظرية للدراسة وتُوجّه الأداة البحثية نحو جمع بيانات دقيقة ومحددة. وكان من المتوقع – وفق أعراف البحث العلمي – أن تتضمن الدراسة أسئلة فرعية مثل:

• ما أثر "الرؤية الرقمية" على التميز المؤسسي؟

• ما أثر "نمط القيادة" على جودة الأداء المؤسسي؟

• ما مدى تأثير "التركيز على العميل" في تحقيق رضا المستفيدين؟

غياب مثل هذه الأسئلة يحدّ من قدرة الدراسة على كشف الفروق التفصيلية، كما يجعل الأداة المستخدمة (غالبًا الاستبيان) ضعيفة التوجيه.

نقد علمي لأسئلة الدراسة

تركيز الباحث على طرح سؤال واحد قد يعكس افتراضاً ضمنياً بأن العلاقة بين المتغيرات خطية وبسيطة، وهو ما لا يعكس التعقيد الحقيقي لموضوع مثل "القيادة الرقمية" وتأثيرها على الأداء المؤسسي في مؤسسة بحجم وزارة الحج والعمرة، والتي تخضع لظروف تنظيمية، تقنية، وإدارية متشابكة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

