

# قضايا بحثية ١

اعداد الحميدي بن عبدالله السبيعي  
طالب برنامج دكتوراة الإدارة  
الرقم الجامعي (٢٥١٠٠٣١٣٢)



التكليف العاشر ( دراسة وتحليل أحد الدراسات او البحوث المنشورة )

التكليف العاشر/ دراسة وتحليل الدراسة المنشورة في مجلة بحوث عربية في مجالات  
التربية النوعية العدد ٣٤ ج ١ شهر ابريل ٢٠٢٤م

## دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المرافق العامة

اعداد

أ متعب عبدالرحمن الشهري

[١٠ دور الادارة الالكترونيه في تحسين اداء المرافق العامة.pdf](#)

الرابط

## اولاً / العنوان

العنوان مختصر وجذاب فهو يطرح قضية معاصرة فالإدارة الإلكترونية ترتبط بالتطور التكنولوجي والتحول الرقمي وهي من الموضوعات الشائعة والملحة في مجال الإدارة العامة كذلك يُبرز العنوان أيضاً هدفاً مهماً هو تحسين أداء المرافق العامة مما يجعله ذو أهمية عملية نظراً لأن كفاءة الخدمات العامة وفعاليتها تشغل الحكومات والمجتمعات بالإضافة الى ان العنوان يوحي بوجود علاقة سببية أو تأثيرية بين متغيرين أساسيين

المتغير الأساسي الإدارة الإلكترونية  
والمتغير التابع تحسين أداء المرافق العامة

## ثانياً / المقدمة

تطرقت المقدمة إلى وجود حاجة لتحسين أداء المرافق العامة ومواجهة التحديات المرتبطة بالإدارة التقليدية (مثل البيروقراطية أو انخفاض الكفاءة) وقد ربطت الدراسة هذه التحديات بضعف الاستفادة من تقنيات الإدارة الإلكترونية مبينة أن المشكلة هي غياب أو قصور في تطبيق الأدوات الإلكترونية بالشكل الفعال ولم تُصغ المشكلة في المقدمة على هيئة تساؤل أو سؤال رئيس بشكل صريح (كما يُفضل أحياناً) لكن أشارت إلى وجود ثغرة تتعلق بعدم وضوح مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المرافق.

## ثالثاً / المشكلة

انطلقت مشكلة الدراسة من ملاحظة وجود قصور أو عدم وضوح في مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات وتحسين الأداء داخل المرافق العامة وقد عالجت مشكلة الدراسة ثغرة تتعلق بكيفية تفعيل الآليات الرقمية (برامج - نظم إلكترونية - إلخ) لتجاوز محدوديات الإدارة التقليدية والارتقاء بجودة الأداء في هذه المرافق.

## رابعاً / أهمية الدراسة

### اولاً / الأهمية النظرية (العلمية)

- ١- توضّح الدراسة الإضافة العلمية التي يمكن أن تقدمها في مجال الإدارة العامة عموماً وتكنولوجيا المعلومات على وجه الخصوص
- ٢- تركز هذه الأهمية على إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية إذ تُعدّ دراسات تفعيل الأدوات الرقمية في القطاع الحكومي محدودة مقارنة بالدراسات المسلّطة على القطاع الخاص.
- ٣- يساهم البحث في بناء إطار نظري يُفسر العلاقة بين مفهوم الإدارة الإلكترونية من جانب وعناصر ومؤشرات تحسين الأداء في المرافق العامة من جانب آخر.

## ثانياً / الأهمية العملية (التطبيقية)

- ١- تؤكد الدراسة على حاجة المرافق العامة إلى التحول الرقمي لتجاوز المشكلات التشغيلية والبيروقراطية التي تواجهها في تقديم الخدمات للجمهور.
- ٢- تظهر الفائدة التطبيقية للدراسة في إمكانية وضع توصيات أو خطط إستراتيجية أمام صنّاع القرار ومديري المنشآت الحكومية لاعتماد الأنظمة الإلكترونية المناسبة وتطوير آليات قياس أداء إلكتروني.
- ٣- تفتح الدراسة المجال لتقديم إجراءات وخطوات تنفيذية يمكن تطبيقها على أرض الواقع .
- ٤- تبرز أهمية الدراسة في توجيه الأنظار إلى المجالات التي تحتاج إلى دعم تشريعي أو مالي أو تقني كي تتحقق الإدارة الإلكترونية بفاعلية.

## خامساً / أهداف الدراسة

- ١- صيغت بهدف توضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء في المرافق العامة.
- ٢- تشير إلى عناصر أساسية يريد الباحث التركيز عليها مثل مستويات تبني الأدوات الإلكترونية وآليات قياس أثرها على الأداء.
- ٣- تربط بوضوح بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (أداء المرافق العامة).
- ٤- قابلة للتحقق من خلال أدوات قياس محددة (مثل الاستبيانات أو المقابلات أو البيانات الإحصائية).

## سادساً / مفاهيم الدراسة

عرّفت الدراسة مفاهيم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المرافق العامة تعريفًا نظريًا وإجراءيًا مع الإشارة لأبعاد كل متغير وقد اشتملت التعريفات على مكونات كل متغير (مثل المتغير الأساسي الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع تحسين أداء المرافق العامة وتُظهر مفاهيم الدراسة ترابطًا واضحًا يواكب الجهود العالمية في التحول الرقمي الحكومي ويفتح المجال لمقاربة علمية وعملية تدرس مستويات التطبيق ومدى التقدم في تلك القطاعات الخدمية.

## سابعاً / الدراسات السابقة

١- استشهدت الدراسة بدراسات منشورة حديثاً بالإضافة إلى بعض المراجع الأقدم نسبياً لإعطاء تأصيل نظري

٢- أشارت الدراسة إلى بحوث أجريت في دول مختلفة أو قطاعات متباينة (مثل القطاع الصحي أو الجامعي أو الحكومي عموماً) وهذا يدلّ على سعي الباحث إلى التعرف على تجارب متعددة في مجال الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء.

٣- ظهر الاعتماد على دراسات مرتبطة بنظم المعلومات والإدارة العامة والحوكمة الإلكترونية ما منح الدراسات السابقة شمولية في التناول

٤- نجحت الدراسات السابقة في توفير خلفية علمية توضح أهمية الإدارة الإلكترونية لتحسين أداء المرافق العامة.

٥- أشارت الدراسة إلى ثغرات بحثية شكلت نقطة الانطلاق للبحث الحالي.

## ثامناً / فرضيات الدراسة

الدراسة قامت على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والتي تدور فكرتها حول التأكيد على أن الإدارة الإلكترونية لها دور فعال في رفع كفاءة وأداء المرافق العامة خصوصاً في الجامعات والمستشفيات الجامعية بمنطقة عسير.

### الفرضيات كانت كالتالي:

١. وجود تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء العام للمرافق.
٢. الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
٣. تعزز من عمليات التواصل والتفاعل داخل المرافق.
٤. تساهم في رفع كفاءة إدارة الموارد والخدمات.

## تاسعاً / نموذج الدراسة

الدراسة اعتمدت على نموذج إداري ونظري يوضح العلاقة بين المتغيرات بشكل وصفي وتحليلي وهذا يُعتبر نوع من النماذج النظرية التطبيقية.

## عاشراً / منهجية الدراسة

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأن هدف الدراسة كان وصف واقع تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المرافق العامة وتحليل هذا التأثير بناءً على آراء العينة وهذا النوع من المنهج يسمح بجمع بيانات ميدانية لفهم الظاهرة المدروسة بدون تدخل الباحث في تغييرها وقد استخدم الباحث استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من ٢٢٠ فرد في منطقة عسير.

## الحادي عشر / مناقشة النتائج والتوصيات

### أولاً / النتائج

- ١- أثبتت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير إيجابي وفعال على أداء المرافق العامة
- ٢- رضا عالي من المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة (الجامعات والمستشفيات الجامعية بمنطقة عسير) وذلك مساهمة الإدارة الإلكترونية في :
  - ١- رفع كفاءة الأداء التشغيلي للمرافق.
  - ٢- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
  - ٣- تعزيز التواصل والتفاعل بين الإدارات والمستخدمين.
  - ٤- تسهيل إدارة الموارد بشكل أكثر فعالية.
- ٣- النتائج الإحصائية أظهرت معدلات مرتفعة في جميع محاور الدراسة مما يدل على نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.



## الحادي عشر / مناقشة النتائج والتوصيات

### ثانياً / التوصيات

أوصت الدراسة بمجموعة من النقاط وهي كالتالي :

- ١- ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية بشكل مستمر (شبكات - أنظمة أمان - تخزين سحابي...).
- ٢- الاهتمام بتدريب الكوادر البشرية على استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية بكفاءة.
- ٣- تعزيز استخدام التقنيات الحديثة لدعم استمرارية التحول الرقمي في المرافق العامة.
- ٤- الاستفادة من تجارب الإدارة الإلكترونية في تحسين التواصل مع المستفيدين وتقديم خدمات رقمية متطورة.
- ٥- العمل على تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل دوري لضمان جودة الأداء واستمراريته.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

