

أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات: المقارنة المرجعية متغيرا وسيطا: دراسة تطبيقية في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية الهاشمية

القطاونة، جعفر سليمان خلف، و الربابعة، فاطمة علي محمد. (٢٠٢٣).
أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات: المقارنة المرجعية
متغيرا وسيطا: دراسة تطبيقية في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية
الهاشمية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع
من <http://search.mandumah.com/Record/1445691>



إعداد

تركي الغامدي

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف إلى أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات بوجود المقارنة المرجعية متغيراً وسيطاً في مديرية الأمن العام في المملكة الأردنية الهاشمية. وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي خمسة أهداف فرعية،

يتناول أولها الإجابة عن تساؤلات الدراسة للوصول إلى جودة خدمات عالية انطلاقةً من حيوية عمل مديرية الأمن العام، ويسعى ثانيها إلى البحث في مصادر المعرفة المتنوعة فيما يفيد حول رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من المديرية. أما الهدف الثالث فيركز على الوصول إلى تصور إجرائي عن مدى فاعلية تطبيق المقارنة المرجعية على جودة الخدمات، في حين يهدف الرابع إلى إشراك المكتبة العربية بإطار نظري حديث حول متغيرات الدراسة الثلاثة. وأخيراً يسعى الهدف الخامس إلى تقديم توصيات بناءً على نتائج الدراسة لتبني سياسة هادفة لتحسين الخدمات المقدمة من مديرية الأمن العام لمواطنيها.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

فيما يخص معيار التحديد ((Specific، فإن الهدف الرئيسي جاء محدداً بشكل مقبول من حيث تعيين المتغيرات الثلاثة وهي استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمات والمقارنة المرجعية، إضافة إلى تحديد بيئة التطبيق وهي مديرية الأمن العام الأردنية. غير أن الأهداف الفرعية جاءت بصياغة عامة وفضفاضة، فالهدف الأول "الإجابة عن تساؤلات الدراسة" هو وصف عام لا يحمل تحديداً واضحاً بذاته، والهدف الثاني "البحث في مصادر المعرفة المتنوعة" لم يوضح طبيعة هذه المصادر أو نطاقها بدقة. لذلك يمكن القول إن هذا المعيار تحقق جزئياً.

أما بشأن معيار القابلية للقياس ((Measurable، فقد نجح الباحث في صياغة فرضيات إحصائية واضحة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما صمم استبانة بفقرات محددة لكل بُعد مما يجعل الفرضيات قابلة للقياس الكمي. لكن الأهداف الفرعية بصياغتها الحالية لا تتضمن مؤشرات قياس واضحة، فمثلاً هدف "إشراك المكتبة العربية بإطار نظري" لا يمكن قياس مدى تحققه بأدوات محددة. وبالتالي فإن هذا المعيار تحقق جزئياً أيضاً، حيث كان حاضراً في الفرضيات وغائباً في صياغة

الأهداف ذاتها.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

وفيما يتعلق بمعيار القابلية للتحقيق ((Achievable، فإن الأهداف تحققت بدرجة كبيرة في هذا الجانب، إذ إن الباحث يعمل مديراً في مديرية الأمن العام مما يسهل وصوله إلى مجتمع الدراسة وجمع البيانات ببسر، كما أن الحدود البشرية محددة بالمديرين في المستويات الإدارية الوسطى والعليا، وأدوات البحث المستخدمة وهي الاستبانة أداة متاحة وعملية. إلا أن هدف "إشراك المكتبة العربية" يظل صعب التحكم في تحقيقه لاعتماده على عوامل خارجية كالنشر والتوزيع.

وبالنسبة لمعيار الواقعية ((Realistic، فإن الأهداف تحققت بدرجة عالية، حيث انبثقت مشكلة الدراسة من واقع عملي حقيقي يتمثل في حصول المديرية على درجة منخفضة بلغت ٣٥,٦١% في مجال إدارة التواصل مع متلقي الخدمة وفق معيار جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز. كما أن التحول الرقمي يمثل توجهاً استراتيجياً فعلياً تتبناه المؤسسات الأمنية الأردنية، مما يجعل الأهداف مرتبطة بمشكلة بحثية واقعية ومتغيرات ذات صلة حقيقية بالميدان.

أما معيار التحديد بوقت ((Timely، فإنه لم يتحقق في صياغة الأهداف. فرغم أن الباحث حدد في حدود الدراسة الزمنية فترة الإنجاز من شباط ٢٠٢٢ إلى آب ٢٠٢٣، إلا أن هذا التحديد جاء منفصلاً عن الأهداف ولم يُربط كل هدف فرعي بمدة زمنية محددة لإنجازه، وهو ما يعد قصوراً واضحاً في تطبيق هذا المعيار.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن أهداف هذه الدراسة لم تتبع قاعدة SMART بالكامل. فقد تحقق معيار الواقعية والقابلية للتحقيق بدرجة جيدة، وتحقق معيار التحديد والقابلية للقياس بشكل جزئي في الهدف الرئيسي والفرضيات دون الأهداف الفرعية، بينما غاب معيار التحديد بوقت تماماً عن صياغة الأهداف. وكان من الأفضل أن يعيد الباحث صياغة أهدافه الفرعية بشكل أكثر تحديداً ودقة، مع ربط كل هدف بمؤشر قياس واضح وإطار زمني محدد لتحقيقه.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

تتسم هذه الدراسة بالحدثة في موضوعاتها المتمثلة في استراتيجيات التحول الرقمي وجودة الخدمات والمقارنة المرجعية، وهي من الموضوعات المهمة في الفكر الإداري الحديث. فاستراتيجية التحول الرقمي تعد إحدى الاستراتيجيات التي تسعى المنظمات المعاصرة لتبنيها لمواكبة التطورات التكنولوجية، كما أن تحسين جودة الخدمات في المنظمات العامة يعد من القضايا الرئيسية التي تدعو إلى الارتقاء بمستوى الخدمات لتلبية متطلبات العملاء، فضلاً عن أن المقارنة المرجعية تعتبر مدخلاً مهماً للمنظمات العامة لتحسين نوعية خدماتها.

كما تسعى الدراسة إلى إثراء المكتبة العربية عموماً والمكتبة الإدارية خصوصاً ببناء إطار نظري حول متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية، خاصة في ظل محدوديتها في المكتبة العربية وفق ما لاحظته الباحثة. وتنطلق أهمية الدراسة النظرية أيضاً من الربط بين الموضوعات الثلاثة في سياق واحد وتحديداً في مديرية الأمن العام الأردنية، وهو ما يقدم تصوراً جديداً للمهتمين والباحثين حول أثر استراتيجيات التحول الرقمي على جودة الخدمات بوجود المقارنة المرجعية كمتغير وسيط.

أهمية الدراسة

الأهمية التطبيقية:

على الصعيد التطبيقي، يمكن أن تفيد هذه الدراسة مديرية الأمن العام والمراكز التابعة لها في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال تعريف مستوياتها الإدارية المختلفة باستراتيجية التحول الرقمي وأثرها في جودة الخدمات، وتوضيح كيفية تفعيلها وتحسين أدائها ومستوى خدماتها. كما تنبثق أهمية الدراسة التطبيقية من أهمية القطاع الذي تتناوله وهو مديرية الأمن العام، إذ يعتبر من القطاعات الحيوية التي تقدم العديد من الخدمات الأمنية للمواطنين في المملكة الأردنية الهاشمية مثل التنبؤ بالجرائم وتحديد المخالفات الأمنية والحد من آثارها السلبية على المجتمع، مما يجعل هذا المجال قطاعاً مهماً واستراتيجياً للدراسة التطبيقية. وأخيراً يُتوقع أن تستفيد جهات أخرى ومنظمات وقطاعات مختلفة من نتائج هذه الدراسة وتوصياتها في تحسين جودة خدماتها.

هل اتبعت الأهمية قاعدة SMART

تجدر الإشارة إلى أن قاعدة SMART تُطبق في الأصل على الأهداف وليس على الأهمية، لأن الأهمية تمثل المبررات والقيمة المضافة للدراسة وليست غايات يسعى الباحث لتحقيقها. ومع ذلك يمكن تقييم مدى وضوح ودقة صياغة الأهمية بالاستئناس بمعايير هذه القاعدة.

فمن حيث التحديد ((Specific، جاءت الأهمية النظرية محددة بشكل جيد حيث أوضح الباحث بدقة أن دراسته تثري المكتبة العربية في ثلاثة موضوعات محددة وتربط بينها في سياق تطبيقي واحد. كما جاءت الأهمية التطبيقية محددة بذكر الجهة المستفيدة وهي مديرية الأمن العام ومراكزها، ونوع الاستفادة المتوقعة وهي تحسين الأداء والخدمات. لكن بعض عبارات الأهمية جاءت عامة مثل "يؤمل أن تقدم تصوراً جديداً" دون تحديد ملامح هذا التصور.

ومن حيث القابلية للقياس ((Measurable، فإن الأهمية النظرية لم تتضمن مؤشرات واضحة يمكن من خلالها قياس مدى الإثراء المعرفي الذي تحققه الدراسة. كذلك الأهمية التطبيقية لم تحدد كيف يمكن قياس مدى استفادة مديرية الأمن العام أو الجهات الأخرى من نتائج الدراسة. فالصياغة ظلت وصفية تقديرية دون مؤشرات كمية أو نوعية واضحة.

هل اتبعت الأهمية قاعدة SMART

فإن الأهمية النظرية قابلة للتحقق فعلاً لأن إنجاز الدراسة بحد ذاته يضيف إلى المكتبة العربية. أما الأهمية التطبيقية فتحققها يعتمد على مدى تبني مديرية الأمن العام لنتائج الدراسة وتوصياتها، وهذا أمر خارج عن سيطرة الباحث بشكل كامل، مما يجعل تحقق هذا الجانب مرهوناً بقرارات إدارية لا يملكها الباحث.

ومن حيث الواقعية ((Realistic، فإن الأهمية بشقيها جاءت واقعية ومنطقية، إذ ربطها الباحث بحاجة فعلية في الميدان تتمثل في ضعف مستوى التواصل مع متلقي الخدمة في المديرية، كما أن التحول الرقمي توجه حقيقي تتبناه المؤسسات الأمنية الأردنية فعلاً. وأن القطاع الأمني قطاع حيوي ومهم يمس حياة المواطنين مباشرة مما يجعل أي تحسين في خدماته ذا قيمة واقعية عالية.

ومن حيث التحديد بوقت ((Timely، فإن صياغة الأهمية لم تتضمن أي إطار زمني، ولم يحدد الباحث متى يمكن أن تتحقق الفوائد النظرية أو التطبيقية المتوقعة من دراسته. وهذا أمر شائع في صياغة أهمية الدراسات الأكاديمية، لكنه يظل قصوراً إذا أردنا تطبيق معايير SMART عليها.

الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

أهداف الدراسة هي الغايات المحددة التي يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال بحثه، وتجب عن سؤال "ماذا يريد الباحث أن يحقق؟". فهي تصف النتائج المتوقعة التي ينبغي الوصول إليها عند الانتهاء من البحث، وتكون مصاغة بأفعال إجرائية قابلة للقياس والتحقق. وفي هذه الدراسة تمثلت الأهداف في التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات والوصول إلى تصور إجرائي وتقديم توصيات.

أما أهمية الدراسة فهي المبررات والقيمة المضافة التي تقدمها الدراسة للمعرفة العلمية وللميدان التطبيقي، وتجب عن سؤال "لماذا هذه الدراسة مهمة ومن سيستفيد منها؟". فهي تبين الإسهام النظري الذي تضيفه الدراسة للأدبيات العلمية والفائدة العملية التي يمكن أن يجنيها الممارسون وصناع القرار من نتائجها. وفي هذه الدراسة تمثلت الأهمية في إثراء المكتبة العربية وتعريف مديرية الأمن العام باستراتيجيات التحول الرقمي وإفادة القطاعات المختلفة.

فالأهداف إذن هي ما يسعى الباحث لإنجازه، بينما الأهمية هي لماذا يستحق هذا الإنجاز أن يتم وما الفائدة المرجوة منه. الأهداف موجهة نحو الفعل والإنجاز، أما الأهمية فموجهة نحو التبرير وبيان القيمة. الأهداف يضعها الباحث ويسعى لتحقيقها بأدواته البحثية، أما الأهمية فتتعدى الباحث لتشمل المجتمع العلمي والمؤسسات والممارسين الذين قد يستفيدون من الدراسة.

أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي:
دراسة تطبيقية على وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية
السعودية

أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاستثارة الفكرية، الدافعية الإلهامية، الاعتبار الفردي) على الأداء الوظيفي بأبعاده (جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام التنظيمي، الإبداع والابتكار) لدى العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
- الأهداف الفرعية:
- تحديد مستوى ممارسة القيادة التحويلية بأبعادها الأربعة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها.
- قياس مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده الأربعة لدى العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة

- 
- تحديد طبيعة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد القيادة التحويلية وأبعاد الأداء الوظيفي لدى العاملين في الوزارة، خلال الفترة المحددة للدراسة.
 - الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول مستوى القيادة التحويلية والأداء الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري)، خلال الفترة المحددة للدراسة.
 - تقديم توصيات علمية وعملية مبنية على نتائج التحليل الإحصائي لتعزيز ممارسات القيادة التحويلية ورفع مستوى الأداء الوظيفي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وذلك بنهاية الفترة الزمنية المحددة للدراسة.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من عدة اعتبارات جوهرية. فهي تسهم في إثراء الأدبيات الإدارية العربية بإطار نظري متكامل يربط بين مفهومي القيادة التحويلية والأداء الوظيفي في سياق القطاع الحكومي السعودي، وهو ما يعد إضافة نوعية للمكتبة البحثية في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين معاً في هذا السياق تحديداً. كما تقدم الدراسة تأصيلاً نظرياً لأبعاد القيادة التحويلية الأربعة وهي التأثير المثالي والاستثارة الفكرية والدافعية الإلهامية والاعتبار الفردي، وتوضح علاقتها النظرية بأبعاد الأداء الوظيفي المتمثلة في جودة العمل والإنتاجية والالتزام التنظيمي والإبداع والابتكار، مما يوفر إطاراً مفاهيمياً يمكن للباحثين الاستناد إليه في دراسات مستقبلية.

فضلاً عن ذلك، تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من تناولها لموضوع القيادة التحويلية الذي يعد من أبرز النظريات القيادية المعاصرة في الفكر الإداري الحديث، وربطه بالأداء الوظيفي الذي يمثل أحد المؤشرات الجوهرية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها. كما يؤمل أن تفتح هذه الدراسة آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين والمهتمين لاستكمال البحث في هذا المجال بتناول متغيرات وسيطة أو معدلة أخرى أو تطبيق الدراسة في قطاعات حكومية مختلفة..

أهمية الدراسة

الأهمية التطبيقية:

تنبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من كونها تتناول وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي تعد من أهم الوزارات الحكومية في المملكة العربية السعودية، نظراً لدورها المحوري في تنظيم سوق العمل وتطوير الموارد البشرية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠. ومن المتوقع أن تفيد نتائج هذه الدراسة القيادات الإدارية في الوزارة من خلال تزويدهم بصورة واضحة عن مستوى ممارسة القيادة التحويلية وأثرها الفعلي على أداء العاملين، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات مبنية على أدلة علمية لتعزيز الممارسات القيادية الفعالة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة إدارة الموارد البشرية في الوزارة على تصميم برامج تدريبية وتأهيلية للقيادات الإدارية تركز على تنمية مهارات القيادة التحويلية وتعزيز أبعادها، وهو ما ينعكس إيجاباً على رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. وتتعدى الفائدة التطبيقية لهذه الدراسة حدود الوزارة المبحوثة، إذ يمكن أن تستفيد منها وزارات وجهات حكومية سعودية أخرى في تطوير أنماطها القيادية وتحسين مستويات أداء موظفيها، خاصة في ظل التوجه الحكومي نحو رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق التميز في الخدمات الحكومية ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠. ويُنتظر أيضاً أن تسهم التوصيات المنبثقة عن هذه الدراسة في تقديم حلول عملية وقابلة للتطبيق تساعد صناع القرار في رسم سياسات إدارية تعزز من فاعلية القيادة وترتقي بمستوى الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي السعودي.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

