

مهارات بحثية ٣ – الاسبوع الثالث

أثر الحوكمة الحضرية على جودة الخدمات والمرافق العامة في المدن
السعودية

إعداد الطالبة/
ظي علي القحطاني
دكتوراه إدارة عامة

٢٠٢٦



عرض المشكلة البحثية في الدراسة

طبيعة المشكلة البحثية

تتمحور المشكلة البحثية حول التحديات التي تواجه المدن السعودية في تحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمات والمرافق العامة على الرغم من الجهود الحكومية الكبيرة والاستثمارات الضخمة الموجهة نحو تطوير البنية التحتية والمشروعات الحضرية. فقد شهدت المدن السعودية توسعاً عمرانياً متسارعاً ونموً سكانيًا متزايداً، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع الطلب على الخدمات الأساسية والمرافق العامة بمختلف أنواعها. وفي ظل هذه التحولات برزت الحاجة إلى تبني أساليب إدارية حديثة تضمن كفاءة إدارة المدن وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

وانطلقت المشكلة من ملاحظة أن جودة الخدمات والمرافق العامة لا تعتمد فقط على حجم الموارد المالية أو الإمكانيات الفنية المتاحة، وإنما تتأثر أيضاً بكفاءة الإدارة الحضرية ومستوى التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة وآليات اتخاذ القرار والرقابة والمساءلة. ومن هنا ظهرت الحاجة إلى دراسة أثر الحوكمة الحضرية باعتبارها إطاراً إدارياً وتنظيمياً يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الجودة في الخدمات العامة.

المنهجية المستخدمة في الدراسة

أبعاد المشكلة البحثية

تتسم المشكلة البحثية بطبيعة متعددة الأبعاد، حيث تجمع بين الجوانب الإدارية والتنظيمية والتنموية. فمن ناحية أولى ترتبط المشكلة بمدى فاعلية المؤسسات الحكومية المسؤولة عن إدارة المدن في التخطيط والتنفيذ والمتابعة. ومن ناحية ثانية ترتبط بقدرة هذه المؤسسات على تحقيق التنسيق والتكامل فيما بينها بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة مرتفعة للمستخدمين. كما تمتد المشكلة لتشمل قضايا تتعلق بالشفافية والمساءلة والمشاركة المجتمعية، باعتبارها من المرتكزات الأساسية للحكومة الحضرية. فضعف هذه الجوانب قد يؤدي إلى انخفاض كفاءة الخدمات وتأخر تنفيذ المشروعات وارتفاع تكلفتها، في حين أن تطبيق مبادئ الحوكمة بصورة فعالة يمكن أن يسهم في تعزيز جودة الأداء وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

أسلوب صياغة المشكلة البحثية

الانتقال من العام إلى الخاص

جاءت صياغة المشكلة البحثية وفق أسلوب علمي منطقي يبدأ بعرض السياق العام المرتبط بالتطور العمراني والتحويلات التنموية التي تشهدها المدن السعودية، ثم ينتقل تدريجياً إلى التركيز على التحديات التي تواجه الخدمات والمرافق العامة. وقد ساعد هذا الأسلوب في بناء تصور متكامل للمشكلة من خلال ربطها بالواقع الفعلي الذي تعيشه المدن الحديثة ومتطلبات التنمية المستدامة. كما أظهرت الصياغة وجود ترابط منطقي بين المتغيرات المختلفة، حيث تم توضيح أن جودة الخدمات العامة لا تنفصل عن طبيعة الأنظمة الإدارية الحاكمة لعمل المؤسسات المسؤولة عنها. وبذلك انتقلت المشكلة من مجرد وصف لواقع الخدمات إلى محاولة تفسير العوامل المؤثرة فيها وتحديد العلاقة بين الحوكمة الحضرية ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

أسلوب صياغة المشكلة البحثية

الاعتماد على الواقع العملي

اعتمدت صياغة المشكلة على عرض مجموعة من التحديات الواقعية المرتبطة بإدارة المدن والخدمات العامة، مثل تداخل الاختصاصات بين الجهات المختلفة وضعف التنسيق الإداري والحاجة إلى تطوير آليات المتابعة والتقييم. وقد أسهم هذا الأسلوب في جعل المشكلة أكثر واقعية وقرباً من احتياجات المجتمع ومتطلبات التنمية الحضرية.

كما أن التركيز على المشكلات الفعلية التي تواجه المدن منح الدراسة أهمية تطبيقية واضحة، حيث أصبحت المشكلة مرتبطة بقضايا حقيقية تحتاج إلى حلول عملية يمكن أن تسهم في تحسين جودة الحياة وتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

مدى النجاح في عرض المشكلة البحثية

وضوح المشكلة ودقتها

إن عرض المشكلة البحثية اتسم بدرجة عالية من الوضوح، حيث تم تحديد موضوع الدراسة ومتغيراتها الرئيسية بصورة مباشرة ومفهومة. وقد ساعد هذا الوضوح في تسهيل فهم القارئ لطبيعة المشكلة وأهميتها، كما ساعد في توجيه الدراسة نحو أهداف محددة ترتبط بالعلاقة بين الحوكمة الحضرية وجودة الخدمات والمرافق العامة.

ويتضح نجاح عرض المشكلة من خلال القدرة على إبراز العلاقة المنطقية بين المتغير المستقل المتمثل في الحوكمة الحضرية والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات العامة، الأمر الذي وفر أساساً علمياً قوياً لبناء الفرضيات والتساؤلات البحثية اللاحقة.

مدى النجاح في عرض المشكلة البحثية

إبراز أهمية المشكلة

نجح عرض المشكلة في إظهار أهميتها من خلال ربطها بالتحديات التنموية التي تواجه المدن السعودية في الوقت الراهن. فقد تم توضيح أن تحسين جودة الخدمات العامة يمثل أحد الأهداف الرئيسية للتنمية الحضرية، وأن تحقيق هذا الهدف يتطلب وجود أنظمة حوكمة فعالة تضمن حسن إدارة الموارد وتعزيز الشفافية والمساءلة.

كما أن المشكلة ترتبط بصورة مباشرة بمستهدفات التطوير الحضري وتحسين جودة الحياة، وهو ما منحها أهمية عملية كبيرة تتجاوز الجانب الأكاديمي إلى الجانب التطبيقي الذي يهم متخذي القرار والجهات المسؤولة عن إدارة المدن.

مدى النجاح في عرض المشكلة البحثية

الربط بين المشكلة والواقع التنموي

من أبرز جوانب النجاح في عرض المشكلة قدرة الدراسة على ربطها بالتحولات التنموية والعمرانية التي تشهدها المملكة. فقد أظهرت أن النمو الحضري المتسارع يفرض تحديات جديدة تتطلب أساليب إدارية أكثر كفاءة ومرونة، وأن الحوكمة الحضرية تمثل أحد المداخل الحديثة القادرة على مواجهة هذه التحديات وتحقيق التنمية المستدامة.

وقد ساعد هذا الربط على تعزيز أهمية المشكلة البحثية وإبراز ضرورتها في المرحلة الحالية، خاصة في ظل الاهتمام المتزايد بتطوير المدن وتحسين الخدمات العامة ورفع مستوى رضا المستفيدين.

مدى مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية

الأهمية العلمية

راعت الدراسة معيار الأهمية العلمية بصورة واضحة، حيث تناولت موضوعاً حديثاً نسبياً يجمع بين مفهومي الحوكمة الحضرية وجودة الخدمات العامة. ويعد هذا المجال من المجالات التي تحظى باهتمام متزايد في الدراسات الإدارية والتنموية، مما يمنح المشكلة قيمة علمية تتمثل في الإسهام في تطوير المعرفة المتعلقة بإدارة المدن وتحسين أدائها.

كما أن المشكلة تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة بالحوكمة الحضرية في البيئة العربية، خاصة أن هذا المجال لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي توضح أبعاده وتأثيراته المختلفة.

مدى مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية

الأهمية العملية

تتمتع المشكلة البحثية بأهمية عملية كبيرة نظرًا لارتباطها المباشر بالخدمات التي يتعامل معها أفراد المجتمع بشكل يومي. فنتائج الدراسة يمكن أن تساعد الجهات الحكومية على تطوير سياساتها وتحسين آليات إدارة المدن بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات والمرافق العامة. كما أن معالجة هذه المشكلة قد تسهم في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي وتحسين استخدام الموارد المتاحة وتعزيز رضا المستفيدين، وهي أهداف تتوافق مع التوجهات التنموية الحديثة.

مدى مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية

قابلية الدراسة والبحث

من الاعتبارات المهمة في اختيار المشكلة البحثية إمكانية دراستها ميدانيًا وقياس متغيراتها بصورة علمية، وهو ما تحقق في هذه الدراسة. فالعديد من أبعاد الحوكمة الحضرية وجودة الخدمات العامة يمكن قياسها من خلال أدوات بحثية متنوعة مثل الاستبانات والمقابلات وتحليل الوثائق، الأمر الذي يجعل المشكلة قابلة للبحث والتحليل والوصول إلى نتائج موضوعية بشأنها.

مدى مراعاة اعتبارات اختيار المشكلة البحثية

الأصالة والحدثة

راعت الدراسة أيضاً معيار الأصالة والجدة، حيث تناولت موضوعاً يرتبط بالاتجاهات الحديثة في الإدارة العامة والتخطيط الحضري. كما أن التركيز على المدن السعودية منح الدراسة خصوصية وأهمية إضافية، نظراً لما تشهده المملكة من مشروعات تطوير حضري ضخمة وتحولات تنموية متسارعة.

صياغة مشكلة دراسة جديدة

عنوان الدراسة المقترحة

أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية: دراسة تطبيقية على الجهات الحكومية السعودية

المشكلة البحثية المقترحة

شهدت الجهات الحكومية السعودية توسعاً ملحوظاً في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن جهود التحول الرقمي الرامية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. وقد ساهمت هذه التقنيات في تطوير العديد من الخدمات من خلال أتمتة الإجراءات وتحليل البيانات وتقديم الخدمات الذكية بصورة أسرع وأكثر دقة. ومع ذلك، لا تزال هناك تساؤلات حول مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية، ومدى انعكاس ذلك على رضا المستخدمين وكفاءة الأداء المؤسسي.

وتتبع المشكلة البحثية من الحاجة إلى فهم العلاقة بين مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في الجهات الحكومية وبين جودة الخدمات الرقمية المقدمة، خاصة في ظل التوسع المستمر في استخدام التقنيات الذكية ضمن مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. كما تسعى المشكلة إلى الكشف عن مدى قدرة تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين سرعة تقديم الخدمات ودقتها وسهولة الحصول عليها، بالإضافة إلى التعرف على أبرز التحديات التي قد تحد من تحقيق الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات في القطاع الحكومي.

صياغة مشكلة دراسة جديدة

التساؤل الرئيس للدراسة المقترحة

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية في الجهات الحكومية السعودية؟

مبررات اختيار المشكلة

تتبع أهمية هذه المشكلة من ارتباطها بأحد أكثر الموضوعات حداثة وتأثيراً في الإدارة الحكومية المعاصرة، وهو الذكاء الاصطناعي. كما أنها ترتبط بشكل مباشر ببرامج التحول الرقمي وتطوير الخدمات الحكومية، الأمر الذي يمنحها أهمية علمية وعملية كبيرة. كذلك تتميز المشكلة بإمكانية دراستها وقياس متغيراتها بصورة واضحة، فضلاً عن مساهمتها في تقديم نتائج يمكن أن تساعد متخذي القرار على تعزيز الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية.

المرجع

أحمد، خ. ن. (٢٠١٧). أثر الحوكمة الحضرية على جودة الخدمات

والمرافق العامة في المدن السعودية. Retrieved from

<https://www.researchgate.net/publication/339356606>

[6 athr alhwkmt alhdryt ly jwdt alkhdmawalmrafq
alamt fy almdn alswdyt](https://www.researchgate.net/publication/339356606)



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

