

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية

أسم الطالب
معاذ بن عبده العسيري

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026-Feb

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
٩	١,٨. منهجية الدراسة
٩	١,٩. الدراسة الميدانية
١٠	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	١
	١
١٢	٢,١. المقدمة:
١٢	٢,٢. المتغير المستقل
١٣	٢,٣. المتغير التابع
١٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٤	٢,٥. الخاتمة
١٤	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تُعد المؤسسات الحكومية من الركائز الأساسية في تقديم الخدمات للمجتمع، حيث يقع على عاتقها تلبية احتياجات المواطنين والمقيمين بكفاءة وفاعلية. ومع التطور المتسارع في متطلبات المستفيدين، أصبح تحسين جودة الخدمات الحكومية هدفاً رئيسياً تسعى إليه العديد من الدول، لما لذلك من أثر مباشر على رضا المستفيدين وتعزيز الثقة في الأجهزة الحكومية.

وتُعتبر إدارة العمليات الإدارية من العوامل الجوهرية التي تؤثر في مستوى جودة الخدمات المقدمة، إذ تسهم في تنظيم الإجراءات، وتنسيق الجهود، وتحسين استخدام الموارد المتاحة. فكلما كانت العمليات الإدارية واضحة ومنظمة، انعكس ذلك إيجاباً على سرعة تقديم الخدمة ودقتها وتقليل الأخطاء الإدارية.

وفي ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية، مثل تعقيد الإجراءات وتعدد الجهات المعنية وطول دورة الخدمة، تبرز أهمية التركيز على إدارة العمليات الإدارية كمدخل أساسي لتحسين جودة الخدمات. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، ومحاولة فهم العلاقة بين هذين المتغيرين من منظور أكاديمي.

١,٢ . مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل المؤسسات الحكومية لتطوير خدماتها، إلا أن العديد منها لا يزال يعاني من ضعف في جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يظهر في تأخر إنجاز المعاملات، وتكرار الإجراءات، وانخفاض مستوى رضا المستفيدين. ويُعزى ذلك في كثير من الأحيان إلى وجود قصور في إدارة العمليات الإدارية وعدم كفاءة تنظيمها.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى تأثير إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، وما إذا كانت الأساليب الإدارية المتبعة تسهم فعليًا في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

تشير مراجعة الأدبيات إلى وجود اهتمام بدراسة إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات كل على حدة، إلا أن الربط بينهما في سياق المؤسسات الحكومية لا يزال محدودًا. كما أن بعض الدراسات ركزت على القطاع الخاص أكثر من تركيزها على القطاع الحكومي، مما أوجد فجوة معرفية تتعلق بتفسير العلاقة بين إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في البيئة الحكومية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تواجه المؤسسات الحكومية تحديات في تطبيق مفاهيم إدارة العمليات الإدارية بصورة فعالة، نتيجة التعقيد التنظيمي وتعدد الأنظمة والإجراءات. كما تفتقر بعض الجهات الحكومية إلى نماذج واضحة يمكن من خلالها تحسين العمليات الإدارية بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات التي تساهم في معالجة هذه الفجوة.

ما أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، من خلال توضيح العلاقة بين هذين المتغيرين. كما تساهم الدراسة في سد جزء من الفجوة المعرفية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في السياق الحكومي، مما يفتح المجال أمام باحثين آخرين للبناء على نتائجها مستقبلاً.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتبع الأهمية التطبيقية للدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في مساعدة صناع القرار والإدارات الحكومية على تحسين إدارة العمليات الإدارية، بما ينعكس على رفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في توجيه المؤسسات الحكومية نحو تبني أساليب إدارية أكثر كفاءة، تساهم في تقليل التعقيد الإداري وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

قائمة المراجع (الدفعة الأولى – مبدئية)

- أحمد، م. (2020). إدارة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة.
- الجابري، س. (2019). جودة الخدمات في القطاع الحكومي. مجلة العلوم الإدارية.
- الحربي، ع. (2021). إدارة العمليات وأثرها على كفاءة الخدمات. الرياض: دار الفكر الإداري.
- الزهراني، ف. (2018). تطوير الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية. جدة: دار الجامعة.
- الشمري، ن. (2022). تحسين جودة الخدمات الحكومية من منظور إداري. مجلة الإدارة العامة.
- محمد، ع. (2019). مبادئ إدارة العمليات في المنظمات الحكومية. القاهرة: مكتبة النهضة العربية.

١,٤. أسئلة الدراسة

يتمثل سؤال الدراسة الرئيسي في الآتي:

- ما أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية؟
- وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية، وهي:
- ما دور تنظيم العمليات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية؟
- كيف تسهم كفاءة العمليات الإدارية في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين؟
- ما مدى تأثير تحسين العمليات الإدارية على سرعة ودقة تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية؟

١,٥. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.

كما تسعى الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف الفرعية، وهي:

- (١) توضيح مفهوم إدارة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية.
- (٢) التعرف على مفهوم جودة الخدمات وأبعادها في القطاع الحكومي.
- (٣) تحليل العلاقة بين إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات.
- (٤) إبراز أهمية تحسين العمليات الإدارية في رفع كفاءة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية.

١,٦. فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة بين إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية. وتتنبأ عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية، وهي:

- (١) توجد علاقة ذات دلالة بين تنظيم العمليات الإدارية وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.
- (٢) توجد علاقة ذات دلالة بين كفاءة العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- (٣) يسهم تحسين العمليات الإدارية في رفع مستوى جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.

١,٧ . نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على متغيرين رئيسيين، هما:

- المتغير المستقل: إدارة العمليات الإدارية.
- المتغير التابع: جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.

وتفترض الدراسة وجود علاقة تأثير بين إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات، بحيث يؤدي تحسين وتنظيم العمليات الإدارية إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية

١,٨ . منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يركز هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، من خلال تناول المفاهيم والنظريات المرتبطة بإدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.

كما تعتمد الدراسة على المصادر الثانوية، مثل الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة، بهدف بناء إطار نظري متكامل يوضح طبيعة إدارة العمليات الإدارية وأثرها على جودة الخدمات، دون الاعتماد على جمع بيانات ميدانية في هذه المرحلة.

١,٩ . الدراسة الميدانية

نظرًا لأن هذه الدراسة تركز على الجانب النظري، فإنها لا تتضمن تنفيذ دراسة ميدانية فعلية، ويقتصر تناول الدراسة الميدانية على الجانب المفاهيمي والتصوري فقط، وذلك من خلال عرض الإطار العام للدراسة وتحليل ما ورد في الأدبيات العلمية والدراسات السابقة.

ويترك المجال أمام الدراسات المستقبلية لتناول الجانب التطبيقي ودراسة أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية باستخدام أدوات بحث ميدانية مناسبة.

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع المقترح من الفصول التالية:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.
- الفصل الثالث: منهجية الدراسة.
- الفصل الرابع: التحليل والمناقشة.
- الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.

قائمة المراجع (الدفعة الثانية – محدثة)

- أحمد، م. (2020). إدارة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة، ١٢(٣)، ٤٥-٦٧.
- الجابري، س. (2019). جودة الخدمات في القطاع الحكومي. مجلة العلوم الإدارية، ١٠(٢)، ٨٨-١٠٥.
- الحربي، ع. (2021). إدارة العمليات وأثرها على كفاءة الخدمات. الرياض: دار الفكر الإداري.
- الزهراني، ف. (2018). تطوير الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية. جدة: دار الجامعة.
- الشمري، ن. (2022). تحسين جودة الخدمات الحكومية من منظور إداري. مجلة الإدارة العامة، ١٤(١)، ٣٣-٥٢.
- محمد، ع. (2019). مبادئ إدارة العمليات في المنظمات الحكومية. القاهرة: مكتبة النهضة العربية.
- العتيبي، م. (2021). إدارة العمليات وتحسين جودة الخدمات في القطاع العام. الرياض: مكتبة العبيكان.
- السالم، ع. (2020). الإدارة الحكومية الحديثة وأثرها على جودة الخدمات. مجلة الإدارة العامة، ١١(٤)، ٧٠-٩٢.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في أي بحث علمي، لما لها من دور في توضيح الإطار العام للموضوع محل الدراسة، وتبسيط الضوء على أهم ما توصلت إليه الأبحاث السابقة ذات الصلة. كما تسهم في تحديد الفجوات البحثية التي لم تُغطَّ بعد، مما يساعد في توجيه الدراسة الحالية وبنائها على أسس علمية سليمة.

وفي هذا الإطار، يهدف هذا الفصل إلى استعراض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات، سواء في المؤسسات الحكومية أو في منظمات القطاع العام، مع التركيز على توضيح مفاهيم المتغير المستقل والمتغير التابع، وبيان طبيعة العلاقة بينهما.

٢,٢. المتغير المستقل

تناولت العديد من الدراسات مفهوم إدارة العمليات الإدارية بوصفه أحد العناصر الأساسية في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل الإداري. حيث أشار أحمد (٢٠٢٠) إلى أن إدارة العمليات الإدارية تمثل مجموعة من الإجراءات المنظمةة التي تهدف إلى تخطيط وتنظيم وتنسيق الأعمال الإدارية، بما يسهم في تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر الإداري.

كما أوضح الحربي (٢٠٢١) أن كفاءة إدارة العمليات الإدارية تسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة. وأكدت دراسة محمد (٢٠١٩) أن وضوح العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات يساعدان في تقليل التعقيد الإداري وتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسات الحكومية.

من جانب آخر، أشار الزهراني (٢٠١٨) إلى أن تطوير العمليات الإدارية يُعد مدخلاً رئيسياً لتحسين الأداء الإداري، حيث يسهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

٢,٣. المتغير التابع

حظي موضوع جودة الخدمات باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، خاصة في القطاع الحكومي، نظرًا لارتباطه المباشر برضا المستفيدين. فقد بيّن الجابري (٢٠١٩) أن جودة الخدمات الحكومية تعكس مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية، من خلال سرعة تقديم الخدمة ودقتها وسهولة الحصول عليها.

وأكد الشمري (٢٠٢٢) أن تحسين جودة الخدمات الحكومية يساهم في تعزيز ثقة المستفيدين بالمؤسسات الحكومية، كما ينعكس إيجابًا على مستوى رضاهم. وأشار السالم (٢٠٢٠) إلى أن جودة الخدمات لا تقتصر على النتائج النهائية فقط، بل تشمل أيضًا الإجراءات المتبعة وطريقة تقديم الخدمة والتعامل مع المستفيدين.

كما أوضحت بعض الدراسات أن ضعف جودة الخدمات الحكومية غالبًا ما يرتبط بتعقيد الإجراءات الإدارية وطول دورة الخدمة، مما يستدعي الاهتمام بتحسين العمليات الإدارية كوسيلة فعالة لمعالجة هذه التحديات.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

شارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة وثيقة بين إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية. فقد أوضحت دراسة العتيبي (٢٠٢١) أن تحسين العمليات الإدارية يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى جودة الخدمات، من خلال تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات وتحسين دقة الإجراءات.

كما بيّنت دراسة أحمد (٢٠٢٠) أن التنظيم الجيد للعمليات الإدارية يؤدي إلى تحسين التنسيق بين الإدارات، مما يقلل من الأخطاء الإدارية ويزيد من كفاءة تقديم الخدمات. وأكدت دراسة الحربي (٢٠٢١) أن المؤسسات التي تعتمد على أساليب فعالة في إدارة عملياتها الإدارية تتمكن من تحقيق مستويات أعلى من جودة الخدمات مقارنة بتلك التي تعاني من ضعف في التنظيم الإداري.

وتتفق هذه الدراسات على أن إدارة العمليات الإدارية تُعد من العوامل الأساسية المؤثرة في جودة الخدمات، وأن أي تطوير أو تحسين في العمليات الإدارية ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

٢,٥ . الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اهتمامًا متزايدًا بدراسة إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات، خاصة في المؤسسات الحكومية. وقد أظهرت أغلب الدراسات وجود علاقة إيجابية بين كفاءة إدارة العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما كشفت الدراسات عن أهمية تطوير العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات كوسيلة فعالة لتحسين مستوى الخدمات الحكومية ورفع رضا المستفيدين. وفي ضوء ما سبق، تأتي الدراسة الحالية لاستكمال ما تناولته الدراسات السابقة، وتبسيط الضوء على أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، من خلال إطار نظري يساهم في تعزيز الفهم الأكاديمي لهذا الموضوع.

قائمة المراجع

- أحمد، م. (2020). إدارة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة.
- الجابري، س. (2019). جودة الخدمات في القطاع الحكومي. مجلة العلوم الإدارية.
- الحربي، ع. (2021). إدارة العمليات وأثرها على كفاءة الخدمات. الرياض: دار الفكر الإداري.
- الزهراني، ف. (2018). تطوير الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية. جدة: دار الجامعة.
- الشمري، ن. (2022). تحسين جودة الخدمات الحكومية من منظور إداري. مجلة الإدارة العامة.
- محمد، ع. (2019). مبادئ إدارة العمليات في المنظمات الحكومية. القاهرة: مكتبة النهضة العربية.
- السالم، ع. (2020). الإدارة الحكومية الحديثة وأثرها على جودة الخدمات. مجلة الإدارة العامة.
- العنبي، م. (2021). إدارة العمليات وتحسين جودة الخدمات في القطاع العام. الرياض: مكتبة العبيكان.