

"أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة"

(دراسة ميدانية على وزارة الصحة بجدة)

إعداد الباحثة:

ريم احمد سعيد الزهراني

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز

جدة- المملكة العربية السعودية

1447هـ / 2025م



<https://doi.org/10.36571/ajsp8522>

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجهة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من 380 موظفًا باستخدام استبانة تم التحقق من صدقها وثباتها. أظهرت النتائج أن تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية مرتفع، وكان للبنية التشريعية، الدعم الإداري، والعنصر البشري الأثر الأكبر في تحسين جودة الخدمات، بينما لم يظهر للبنية التحتية وأنظمة الحكومة الإلكترونية أثر دال إحصائيًا. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائيًا بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة، مع تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على تقييم العلاقة. توصي الدراسة بالاستمرار في تطوير الحكومة الإلكترونية، تعزيز التدريب وتأهيل العنصر البشري، وتحسين البنية التشريعية والإدارية لضمان رفع جودة الخدمات العامة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمات العامة، البنية التشريعية، الدعم الإداري، العنصر البشري، وزارة الصحة بجهة.

المقدمة:

منذ بدء الخليقة، سعى الإنسان لتطوير حياته وتسهيلها، سواء لتلبية الاحتياجات الضرورية كالتعليم والعلاج، أو الاحتياجات الثانوية كالترفيه والتسوق. ومع دخولنا عصر التكنولوجيا، أصبحت معظم الخدمات متاحة بضغطة زر، خاصة في مجالات التجارة، التعليم، الصحة، والخدمات الحكومية.

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في عمل الحكومات، حيث تشمل المعاملات الحكومية: التعامل بين الجهات الحكومية، والمعاملات بين الحكومة والمواطنين والموظفين والمؤسسات الخاصة (خديجة، 2021؛ الخرايشة، 2021).

ولاحظت معظم دول العالم تبني الحكومة الإلكترونية كضرورة لا غنى عنها، لما توفره من:

سرعة إنجاز الأعمال الحكومية.

تحسين الخدمات وتقليل التكاليف.

زيادة الشفافية وتعزيز التواصل مع المستفيد.

على جانب المستفيد، ساعدت الحكومة الإلكترونية في تسهيل المعاملات، توفير الوقت، سهولة الوصول إلى المعلومات، وإتاحة المشاركة في تقديم الآراء والمقترحات (الطراونة، 2019).

تأثير الحكومة الإلكترونية شمل الهياكل التنظيمية والمعاملات ومعايير الأداء، مما ساهم في رفع مستوى جودة الخدمات الحكومية. ولهذا السبب، تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة من خلال أبعادها المختلفة.

مشكلة الدراسة

تسعى الحكومات لتقديم خدماتها بشكل جديد يتوافق مع التطورات الحديثة، ومن أبرز هذه الطرق: **الحكومة الإلكترونية**، التي ساعدت في تحسين جودة الخدمة العامة وتوصيلها لكافة شرائح المجتمع.

وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وخصوصاً فرع جدة، تعتبر من الوزارات الحيوية التي تقدم خدمات متعددة لمختلف فئات المجتمع. في ظل الحكومة الإلكترونية، أصبحت خدمات الوزارة تتميز بخصائص:

1. سهولة الوصول.
2. سرعة الاستجابة.
3. أمان المعلومات.

سؤال الدراسة الرئيس:

1. ما هو دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هو واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة؟
3. هل يوجد أثر للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية؟

أهمية الدراسة

من الجانِب النظري:

1. توضيح دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة من خلال أبعادها المختلفة.
2. سد الفجوة في دراسات الإدارة العامة والحكومة الإلكترونية من خلال دمج خمسة أبعاد: البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري.
3. إثراء الأدبيات العربية والسعودية في مجال الإدارة العامة والحكومة الإلكترونية.

من الجانب التطبيقي:

1. تحديد دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة في وزارة الصحة.
2. توجيه الإدارة لتبني استراتيجيات وسياسات أفضل لتحسين الخدمة.
3. تقديم توصيات عملية تفيد المسؤولين في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين العمل وجودة الخدمات.

أهداف الدراسة

1. معرفة دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة.
 2. معرفة واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة.
 3. تحديد مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة.
 4. معرفة أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة.
 5. معرفة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة.
- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات الأفراد حول العلاقة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
- تقديم إطار نظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات.
- التوصل إلى استنتاجات وتوصيات تفيد وزارة الصحة والباحثين والمنظمات العامة.

حدود الدراسة

الموضوعية: دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) في تحسين جودة الخدمات العامة.

الزمانية: العام الدراسي 2024-2025م / 1446هـ.

المكانية: فرع وزارة الصحة بجدة.

البشرية: جميع موظفي فرع وزارة الصحة بجدة من كادر صحي وإداري.

مصطلحات البحث

المتغير المستقل: الحكومة الإلكترونية

تعريف الباحثة: استعمال الحكومة في وزارة الصحة بجدة للتقنية، خصوصاً تقنية الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين الوصول إلى المعلومة، وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين والشركاء، وإتاحة التفاعل بين المواطنين. أبعاد الحكومة الإلكترونية:

البنية التحتية: الموارد والتقنيات والمكونات التنظيمية التي توفر الأساس لتقديم الخدمات الحكومية والصحية عبر الإنترنت (بوراس، 2020).

البنية التشريعية: القوانين والسياسات والمعايير التي تدعم عمل وزارة الصحة الإلكتروني لضمان خدمات آمنة وموثوقة (بوراس، 2020).

أنظمة الحكومة الإلكترونية: التطبيقات والبرمجيات التي تسهل التواصل بين الوزارة والمواطنين (الدرايع، 2021).

العنصر البشري: الأفراد العاملون في الوزارة، خبراء ومتخصصون، الذين يساهمون في تشغيل ودعم الخدمات الإلكترونية (ملحم، 2023).

الدعم الإداري: الإسناد والتوجيه الإداري لضمان تنفيذ وتشغيل الخدمات الإلكترونية بكفاءة (الدرايع، 2021).

المتغير التابع: جودة الخدمات العامة

تعريف الباحثة: مستوى الكفاءة والفعالية الذي تقدمه وزارة الصحة بجدة لتلبية احتياجات المستفيدين، ويقاس بعدة معايير:

1. الاعتمادية
2. الضمان
3. الملموسية
4. الموثوقية
5. الاستجابة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

يستعرض هذا الفصل الإطار النظري والأدبيات المتعلقة بالمتغيرين الرئيسيين للدراسة: الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة، بالإضافة إلى عرض أهم الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية

مفهوم الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي تحويل الخدمات الحكومية والمعاملات الإدارية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني باستخدام الإنترنت والتقنيات الحديثة (يونس، 2020؛ عبدالله، 2024؛ المعجل، 2024).
تركز الحكومة الإلكترونية على:

1. تسهيل التفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين.
2. تحسين الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات.
3. توفير الخدمات على مدار الساعة وبطريقة سهلة وسلسة.

أهمية الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية لم تعد مجرد توجه حديث، بل أصبحت جزءاً أساسياً من تطوير العمل الحكومي، لما توفره من:

1. تخفيض التكاليف الحكومية المباشرة (العمالة، البريد، الطباعة، الشراء).
2. تحسين التنسيق بين الجهات الحكومية.
3. تسريع الإجراءات الحكومية وخفض دورة الوقت.
4. تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة ومرنة، مثل التعليم الإلكتروني والخدمات الدولية.
5. تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد من خلال زيادة المساءلة والكفاءة (العربي وعمارة، 2014؛ أميرة وجيالي، 2023).

خصائص الحكومة الإلكترونية

1. توفير جميع الخدمات والأنشطة المعلوماتية في موقع رسمي واحد.
2. تسهيل التعامل مع البيانات والتنسيق بين الدوائر الحكومية بكفاءة.
3. تقديم الخدمات على مدار الساعة طوال أيام السنة.
4. تحقيق رضا المواطنين وتلبية احتياجاتهم الأساسية.
5. تحسين الكفاءة في الإنفاق وتقليل الاعتماد على العمل الورقي.
6. تعزيز الشفافية والتكامل وكسر الحواجز الجغرافية.

متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

1. البنية التحتية

الصلبة: الأجهزة، شبكات الاتصال، التوصيلات، وغيرها لضمان استمرار العمل الإلكتروني.

الناعمة: البرمجيات، بوابات الإنترنت، قواعد البيانات، وخدمات الشبكات لضمان تكامل الأنظمة وسلاسة الإجراءات (الغوطي، 2006؛ نجم، 2004).

2. البنية التشريعية

توفر قوانين وأنظمة تدعم الحكومة الإلكترونية وتحمي البيانات، وتشجع الالتزام بالقوانين، بما يضمن نجاح التحول الرقمي (يونس، 2020؛ أميرة وجيالي، 2023؛ حسين، 2005).

3. العنصر البشري

إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على التعامل مع نظم الحكومة الإلكترونية، مع تطوير التعليم والتدريب لمواكبة التحول الرقمي (محمد، 2020؛ الغوطي، 2006).

4. الدعم الإداري

دعم مستمر من القيادة العليا لتوجيه نجاح الحكومة الإلكترونية، مع تخصيص ميزانية، تحديد أهداف واضحة، ومتابعة التنفيذ من قبل الجهات المختصة (جراح، 2012؛ المعجل، 2024؛ جاري، شلال، بن طالبي، 2018).

أهداف الحكومة الإلكترونية

5. تقديم الخدمات للمتعاملين في مكان تواجدهم بسرعة وكفاءة وبتكاليف منخفضة.
6. تقليل كلفة الإجراءات الحكومية وزيادة كفاءة العمل.
7. تعزيز التواصل بين المواطنين والشركات والحكومة.
8. تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد.
9. رفع مستوى التعليم والتدريب في القطاعين العام والخاص.
10. تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة لبناء مجتمع معلوماتي متقدم (عبد الحميد والسيد، 2004؛ صبرينة وسهيلا، 2020).

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

1. إدارية: غموض المفهوم ومقاومة التغيير داخل المؤسسات.
 2. مادية: عدم متابعة التقدم التقني وغياب المعايير الثابتة للأجهزة.
 3. مالية: نقص التمويل الكافي لتطوير البنية التحتية.
- أمنية: تحديات الأمن المعلوماتي وحماية بيانات المستخدمين (أميرة وجبالي، 2023).

الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

شهدت السعودية تطورًا كبيرًا في الحكومة الإلكترونية، مع ارتفاع تصنيفها العالمي في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من المركز 44 في 2016 إلى المركز 6 في 2024.

عوامل التطور: تحسين جودة الخدمات الإلكترونية عبر منصات موحدة (أبشر، توكلنا، صحتي)، توسيع البنية التحتية الرقمية، تعزيز الإطار التشريعي، وتحسين رأس المال البشري الرقمي (Digital Government Authority)، 2024.

المبحث الثاني: جودة الخدمات العامة

جودة الخدمات العامة هي مدى كفاءة وفاعلية تقديم الخدمات الحكومية لتلبية احتياجات المستخدمين، وتشمل معايير: الاعتمادية، الضمان، الملموسية، الموثوقية، الاستجابة.

تُعد الحكومة الإلكترونية أداة رئيسية لتحسين جودة هذه الخدمات من خلال سرعة تقديمها، الدقة، الشفافية، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب

الدراسات أظهرت أن الحكومة الإلكترونية تؤثر إيجابيًا على جودة الخدمات العامة، خاصة عندما تتوفر البنية التحتية المتطورة، الدعم التشريعي، الأنظمة الفعالة، العنصر البشري المدرب، والدعم الإداري المستمر.

أبرز النتائج تشير إلى:

تحسين سرعة إنجاز المعاملات.

زيادة رضا المستفيدين.

تقليل التكاليف والاعتماد على المستندات الورقية.

تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

تمهيد

يستعرض المبحث الدراسات السابقة المتعلقة بدور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة خلال الفترة (2018-2025)، مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

دراسات مرتبطة بالحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة

المعجل: (2024) أثر الحكومة الإلكترونية في البلديات على جودة الخدمات، زيادة الإنتاجية، تخفيض التكلفة، أهم التحديات: ضعف البنية التحتية وقلة الخبرات.

علال: (2023) تقييم جودة الخدمات العمومية في الحالة المدنية باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية، جميع أبعاد الجودة أثرت إيجابياً على الجودة المدركة.

الحنيطي: (2022) دراسة أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين، أبعاد الحكومة الإلكترونية (تبني الإدارة العليا، البنية التحتية، عوامل خارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل) تؤثر على جودة الخدمات.

عكروش: (2022) دراسة بلدية الفحيص، تطبيق الحكومة الإلكترونية يحسن جودة المشاريع والخدمات ويزيد الإنتاجية ويخفض التكاليف، أهم المعوقات: ضعف البنية التحتية والتكلفة.

الدروبي: (2022) دراسة دائرة تكنولوجيا المعلومات بأمانة عمان، الحكومة الإلكترونية تحسن سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، توافر الخدمة، الأمان والخصوصية.

الدرايع: (2021) دراسة رام الله والبييرة، الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة في تطبيقها، وجود علاقة إيجابية مع جودة الخدمات.

جلولي: (2021) التجارب العربية والعالمية، الحكومة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين الخدمات العامة ومكافحة الفساد.

الرواشدة: (2021) دراسة وزارة العدل، جميع عوامل تطبيق الحكومة الإلكترونية تؤثر إيجابًا على جودة الخدمات الحكومية.

الخرابشة: (2021) دراسة بلدية السلط الكبرى، العلاقة العكسية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية.

خديجة: (2021) دراسة بلديتي ورقلة وغرداية، الحكومة الإلكترونية تعزز كفاءة وأداء قطاع الخدمات الحكومية، أهمية الموارد التقنية والبشرية.

العتيبي ن: (2020) وزارة التجارة والصناعة القطرية، تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات بأبعادها (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية)، مع توصية بالتطوير المستمر.

2-3 الدراسات السابقة

دراسات تتعلق بالحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة

الغزاوي (2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل في القطاع العام الأردني. استخدم الباحث المنهج الوصفي واعتمد استبانة على عينة قصدية من موظفي تكنولوجيا المعلومات (249 موظفًا).

النتائج الرئيسية:

تطبيق الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية والحوسبة السحابية بدرجة متوسطة.

أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية.

أثر إيجابي متوسط إلى متدني للحوسبة السحابية أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الدور المعدل للحوسبة السحابية غير دال إحصائيًا على العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات.

تقييمات الموظفين لا تختلف حسب الخصائص الديموغرافية إلا لبعض المتغيرات المتعلقة بجودة الخدمات والحكومة الإلكترونية. التوصيات: تعزيز تبني الحوسبة السحابية، تدريب الموظفين، تطوير قدراتهم الإلكترونية، وتقديم مقترحات للدراسات المستقبلية.

الطراونة (2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، الثقافة

والتوعية) على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة 296 موظفًا.

النتائج: أثر إيجابي للمتطلبات مجتمعة ومتفردة على الخدمات الإلكترونية.
التوصيات: تبني سياسة التحسين المستمر، توفير برامج تدريبية للموظفين.

محمد أ (2019).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في مديريات تكنولوجيا المعلومات الأردنية (7 مؤسسات حكومية). استخدم المنهج الوصفي التحليلي وعينة 195 موظفًا.
النتائج: مستوى مرتفع لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في تحسين نوعية الخدمات العامة.
التوصيات: تكريس الجهود لدعم مشاريع الحكومة الإلكترونية وتطويرها.

ربابعة (2018)

هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفيات محافظة إربد (331 مبحوثًا).
النتائج: تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية بمستوى متوسط وأثرها ذو دلالة إحصائية على تحسين أداء الخدمات الصحية.
التوصيات: زيادة التوعية، تطوير البنية التحتية والكفاءات البشرية، التخلص من الورق والمستندات.

العزب (2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المتطلبات الإدارية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية الأردنية (582 موظفًا).
النتائج: مستوى إدراك متوسط للمتطلبات الإدارية، ومستوى مرتفع لجودة الخدمة، وأن توفر الموارد البشرية المؤهلة يساهم في تحسين جودة الخدمات.
التوصيات: التركيز على المتطلبات الإدارية، تطوير قواعد البيانات، إبقاء قنوات الاتصال مفتوحة مع المستفيدين.

دراسات تتعلق بالحكومة الإلكترونية (متغير مستقل)

علي والخفاف – (2025) دراسة حالة مديرية الأحوال المدنية والجوازات في نينوى، أظهرت تحديات البنية التحتية ونقص الكوادر المتخصصة.

عبدالله – (2024) علاقة الحكومة الإلكترونية بالتنمية المستدامة في العراق، وأكدت ضرورة تعزيز التوعية، تطوير البنية التحتية، وتشجيع الابتكار.

العتيبي ف – (2023) الحكومة الإلكترونية ودورها في حل المشكلات الإدارية بالدوائر الحكومية بالرياض، أوصت بتوفير شبكة الإنترنت والتدريب للموظفين.

نجم وكريم – (2017) أثر الحكومة الإلكترونية على مؤشرات الأداء في بلدية كركوك، أوصت بنشر الإنترنت، زيادة الدعم المالي، وتنفيذ الحكومة الإلكترونية.

دراسات تتعلق بجودة الخدمات العامة (متغير تابع)

طه – (2024) العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين في مصر، وجدت علاقة إيجابية بين جودة الخدمة والقيمة المدركة ورضا المستفيدين.

ديب، كعده، وماخوس – (2023) جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء بمركز خدمة المواطن الإلكتروني في سوريا، وقدمت توصيات لتعزيز الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان والتعاطف.

التعقيب على الدراسات

أبرز الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة: الحنيطي (2022)، الدروبي (2022)، عكروش (2022)، خديجة (2021)، الرواشدة (2021)، الدرايع (2021)، جلولي (2021)، الخرابشة (2021)، العتيبي ن. (2020)، محمد أ. (2019)، الطراونة (2019)، ربابه (2018)، العزب (2018)، المعجل (2024).

الغزاوي (2020) أضافت متغير الحوسبة السحابية كمتغير معدل.

الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل الحكومة الإلكترونية: علي والخفاف (2025)، عبدالله (2024)، العتيبي ف. (2023)، نجم وكريم (2017).

الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات: طه (2024)، ديب، كعده، وماخوس (2023).

مكان التطبيق تبين بين الأردن، السعودية، العراق، مصر، سوريا، الجزائر.

المنهج الأكثر استخداماً كان المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبانة كأداة رئيسية، وبعض الدراسات استخدمت المقابلة أو دراسة الحالة أو المنهج الاستقرائي.

الفجوة البحثية

معظم الدراسات ركزت على الدول العربية المختلفة، ولم تدرس تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في السعودية وبالتحديد فرع وزارة الصحة بجدة.

هناك حاجة لدراسة تجمع الأبعاد الأساسية للحكومة الإلكترونية (البنية التحتية – البنية التشريعية – أنظمة الحكومة الإلكترونية – العنصر البشري – الدعم الإداري) وتأثيرها على جودة الخدمات العامة.

البحث الحالي يسعى لإثراء الأدبيات العلمية السعودية، وتقديم نتائج واقعية تساعد المسؤولين في وزارة الصحة على التطوير وحل المشكلات.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها، ويشمل منهج الدراسة، مصادر جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، التحقق من صدق وثبات الأداة، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للحصول على معلومات دقيقة حول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة، مع التركيز على التعبير عن النتائج بطريقة كمية وكيفية وتحليل العوامل المرتبطة بها. هذا المنهج مناسب نظراً لاستخدامه في دراسات سابقة مشابهة، وتم جمع البيانات عن طريق استبانة موجهة للموظفين.

مصادر جمع البيانات:

المصادر الأولية: الاستبانة المصممة وفق الدراسات السابقة، مع تحسينها لتناسب متطلبات البحث.

المصادر الثانوية: المراجع والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي فرع وزارة الصحة بجدة، وعددهم 22,723 موظفًا وموظفة. نظرًا لكبر حجم المجتمع، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم 379 موظفًا وفق معادلة ستيفن ثامبسون، وتم تحليل 380 استبانة صالحة بعد استبعاد الردود غير الصالحة.

أداة الدراسة:

استُخدمت الاستبانة كأداة رئيسية، مكونة من جزئين: البيانات الديموغرافية ومتغيري الدراسة (الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة). تم تصميم الاستبانة بعد مراجعة الدراسات السابقة، والتحقق من صدقها عبر مشرف الدراسة والمحكمين، وتم اختبارها على عينة استطلاعية بنسبة 10% للتأكد من صدقها وثباتها. استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاستجابات.

صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق الأداة بطريقتين:

الصدق الظاهري: من خلال مراجعة المحكمين ذوي الخبرة.

صدق الاتساق الداخلي: باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين عبارات المتغيرات وقيمها الكلية، وأظهرت النتائج علاقات طردية قوية ودالة إحصائية.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبلغ الثبات الكلي للأداة 0.967، وقيم ثبات المتغيرات بين 0.902 و0.962، وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول 0.700، مما يشير إلى استقرار الأداة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم برنامج SPSS لتطبيق الأساليب التالية:

1. معامل الارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي وقياس العلاقات.
2. معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.
3. التوزيع التكراري والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية.
4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لتحديد مستوى المتغيرات.
5. الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات العامة.
6. اختبار التباين الأحادي "أنوفا" واختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين الفئات الديموغرافية.

الفصل الرابع: التحليل والمناقشة

تمهيد:

يعرض هذا الفصل نتائج الدراسة بناءً على تحليل بيانات الاستبانة، ويشمل الإحصاءات الوصفية للبيانات الديموغرافية وتحليل محاور أداة الدراسة والإجابة على تساؤلات البحث.

الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الديموغرافية:

أظهرت التحليلات أن أغلب المشاركين تتراوح أعمارهم بين 35 و45 سنة، والحاصلون على درجة البكالوريوس هم الأغلبية. كما أن غالبية المشاركين لديهم خبرة بين 5 و15 سنة، وأن الموظفين الإداريين والتنفيذيين يمثلون أكبر فئة من العينة، بينما نسبة الصيادلة والدكتوراه كانت الأقل.

4.1 الإجابة على تساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول: واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة.

أظهرت النتائج أن تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية مرتفع بشكل عام.

أعلى الأبعاد تطبيقاً كان البنية التشريعية، تلاه الدعم الإداري، ثم أنظمة الحكومة الإلكترونية، والعنصر البشري، وأخيراً البنية التحتية.

تفصيل أبعاد الحكومة الإلكترونية:

البنية التشريعية: تطبيقها مرتفع، وتركز على تحديث اللوائح وحماية البيانات، مما يعكس التزام الوزارة بالأطر القانونية.

الدعم الإداري: مرتفع أيضاً، نتيجة اهتمام القيادات العليا وتوفير بيئة عمل تشجع على استخدام الأنظمة الإلكترونية.

أنظمة الحكومة الإلكترونية: مرتفعة، مع سهولة الاستخدام وتكامل الأنظمة، ما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات.

العنصر البشري: مرتفع، مع توافر التدريب والكفاءات اللازمة، ما يعزز قدرة الموظفين على التعامل مع الحكومة الإلكترونية.

تفسير النتائج:

ارتفاع مستوى تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية يعزى إلى حرص وزارة الصحة بجدة على توفير البنية التشريعية المناسبة، الدعم الإداري، تطوير الأنظمة الإلكترونية، وتأهيل العنصر البشري بما يضمن تحسين جودة الخدمات العامة.

الفصل الرابع: التحليل والمناقشة

1-4-واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.81 من 5، ووزن نسبي 76.2%.

البنية التشريعية: مرتفعة، بمتوسط 3.99 ووزن نسبي 79.8%، الأعلى تأثيراً في تحسين جودة الخدمات.

الدعم الإداري: مرتفع، بمتوسط 3.85 ووزن نسبي 77%.

أنظمة الحكومة الإلكترونية: مرتفعة، بمتوسط 3.84 ووزن نسبي 76.8%.

العنصر البشري: مرتفع، بمتوسط 3.81 ووزن نسبي 76.2%.

البنية التحتية: مرتفعة، بمتوسط 3.57 ووزن نسبي 71.4%.

مستوى جودة الخدمات العامة

تم تقييم جودة الخدمات العامة المقدمة، وبلغ المتوسط الحسابي 4.11 من 5، ووزن نسبي 82.2%، مما يعكس رضا الموظفين عن تحسين الخدمات الإلكترونية، مثل تقليل الوقت والجهد، تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين التواصل بين الإدارات.

أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة

أظهرت نتائج الانحدار الخطي أن بعض أبعاد الحكومة الإلكترونية لها أثر دال في تحسين جودة الخدمات:

البنية التشريعية: دال إحصائياً (Sig = 0.000)

العنصر البشري: دال إحصائياً (Sig = 0.013)

الدعم الإداري: دال إحصائياً (Sig = 0.000)

بينما لم يظهر أثر دال لكل من:

البنية التحتية: غير دال (Sig = 0.634)

أنظمة الحكومة الإلكترونية: غير دال (Sig = 0.068)

تشير هذه النتائج إلى أهمية البعد التشريعي والإداري والبشري في تعزيز جودة الخدمات العامة، بينما البنية التحتية والأنظمة متوفرة لكنها بحاجة إلى تفعيل أوسع.

العلاقة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات

أظهرت نتائج معامل الارتباط بيرسون وجود علاقات إيجابية قوية ودالة إحصائياً بين جميع أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة، حيث تراوحت قيم الارتباط بين 0.618 و0.697، مما يدل على تأثير ملحوظ لجميع الأبعاد على الجودة الكلية.

تأثير المتغيرات الديموغرافية

تم الكشف عن فروق دالة إحصائياً في بعض المتغيرات:

العمر: فروق لصالح فئة 18-25 سنة (Sig = 0.023)

المؤهل العلمي: فروق لصالح الثانوية (Sig = 0.021)

تصنيف المهنة: فروق لصالح الفنيين (Sig = 0.024)

لا توجد فروق دالة لسنوات الخبرة والمستوى الإداري.

التساؤل الرئيسي

أظهرت النتائج وجود دور للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة بدلالة إحصائية قوية. (Sig = 0.000)

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

1. تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع (متوسط 3.81، وزن نسبي 76.2%).
2. أبعاد البنية التشريعية، الدعم الإداري، العنصر البشري الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات.
3. البنية التحتية وأنظمة الحكومة الإلكترونية لم تُظهر أثراً دال إحصائياً على جودة الخدمات.
4. جودة الخدمات العامة المقدمة مرتفعة (متوسط 4.11، وزن نسبي 82.2%).
5. العلاقة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات إيجابية ودالة إحصائياً.
6. بعض المتغيرات الديموغرافية تؤثر على تقييم العلاقة: العمر، المؤهل العلمي، تصنيف المهنة.
7. الدور العام للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات مؤكد إحصائياً.

توصيات الدراسة

1. الاستمرار في دعم وتطوير الحكومة الإلكترونية بالوزارة.
2. مراجعة وتحديث البنية التشريعية بشكل دوري.
3. تنظيم ورش عمل وتدريبات للقيادات الإدارية لدعم تنفيذ السياسات الإلكترونية.
4. تطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية الداخلية لتناسب طبيعة العمل.
5. تحسين برامج تدريب وتأهيل العنصر البشري لرفع الكفاءة الرقمية.
6. رفع كفاءة البنية التحتية التقنية في المرافق الصحية.
7. متابعة جودة الخدمات العامة وتحسين بيئة العمل.
8. مواءمة تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع احتياجات الموظفين الفعلية.
9. التركيز على الأبعاد الأكثر تأثيراً (البنية التشريعية، الدعم الإداري، العنصر البشري) في السياسات العامة.
10. الاستفادة من تجربة وزارة الصحة بجهة كنموذج ناجح لتعميم الممارسات الجيدة.

قصور الدراسة

1. اقتصار الدراسة على موظفي وزارة الصحة بجدة يحد من إمكانية التعميم.
2. صعوبات في الوصول إلى بعض المرافق والإدارات.
3. عدم تجاوب كامل من جميع الموظفين مع الاستبانة.

الدراسات المستقبلية

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات العامة.

العلاقة بين النضج الرقمي للقيادات العليا وفعالية الأنظمة الإلكترونية.

أثر التدريب الإلكتروني على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الخاتمة

أكدت الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، وأن البنية التشريعية والدعم الإداري والعنصر البشري هي الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات، بينما البنية التحتية وأنظمة الحكومة الإلكترونية لم تظهر أثراً دالاً. الدراسة توصي بمواصلة التطوير، التدريب، ورفع كفاءة الأنظمة والبنية التحتية، مع التركيز على الأبعاد الأكثر تأثيراً لضمان تحسين جودة الخدمات العامة ورضا الموظفين والمستفيدين.

المراجع:

- أبو النصر، م. م. م. (2015). إدارة الجودة الشاملة. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الحنيطي، أ. ب. ض. د. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان. ص 1-103.
- الخرابشة، م. ع. ف. ع. (2021). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة بلدية السلط الكبرى. المجلة العربية للنشر العلمي، 33، 297-314.
- الدرايع، م. (2021). الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات في رام الله والبيرة. جامعة الخليل.
- الدروبي، م. ح. ع. (2022). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان الكبرى.
- الرواشدة، س. ج. م. (2021). أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية في وزارة العدل.

- السخن، أ. ح. أ.، الجبر، إ. ج.، والجازي، ع. س. (2022). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في رضا متلقي الخدمة. مجلة الدراسات الأمنية، 18، 43-94.
- الطراونة، د. ع. م. (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن.
- الطويل، ن. ا. (2020). واقع جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وسبل تطويرها. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 7(2)، 337-346.
- العتيبي، ف. ع. أ. (2023). الحكومة الإلكترونية ودورها في حل المشكلات الإدارية بمحافظة الرياض. المجلة العلمية للبحوث التجارية، 10(4)، 801-848.
- العتيبي، ن. ح. خ. ا. (2020). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة في وزارة التجارة والصناعة القطرية.
- العربي، ع.، وعمارة، ن. (د.ت). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر. مجلة دراسات مصرفية ومالية، 24، 237-256.
- العزب، ح. م. ع. (2018). المتطلبات الإدارية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات الأردنية. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 24(1)، 291-345.
- الغزاوي، و. م. (2020). أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية.
- الغوطي، إ. ع. ا. (2006). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية.
- القحطاني، س.، العامري، أ.، آل مذهب، م.، والعمر، ب. (2020). منهج البحث في العلوم السلوكية، الطبعة الخامسة. العبيكان.
- الكر، ع. ح. ح. (2024). الاستغراق الوظيفي ودوره في تعزيز جودة الخدمة في مديرية بلديات النجف الأشرف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 20، 237-256.
- المرشدي، ر. (2024). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة، 44(4)، 331-346.
- المعاني، أ. إ. وآخرون. (2016). قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الثانية. دار وائل للنشر والتوزيع.

- المعجل، ر. ا. م. (2024). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5(9)، 565-574.
- بو عبد الله، ص. (2010). قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 10، 189-108.
- بوراس، م. (2020). الحكومة الإلكترونية: مقارنة مفهومية ونظرية. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، 7(2)، 939-956.
- بوزيان، ق.، وأمين، ر. م. (2022). أثر أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية في استقطاب الزبون. مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 16(2)، 703-721.
- جاري، ف.، شلال، ز.، وابن طالبي، ف. (2018). متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية: الحالة الجزائرية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 18، 339-350.
- جبايلي، ص.، وابن عمران، س. (2020). الحكومة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة. مجلة أكيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 4(1)، 311-332.
- جراح، ن. ب. (2012). الحكومة الإلكترونية: الواقع ومشاكل التطبيق في العراق. مجلة الخليج العربي، 40(3-4)، 91-134.
- جقاوة، أ.، وبهاز، ج. (2023). متطلبات الحكومة الإلكترونية وإشكاليات تطبيقها في المؤسسات الجزائرية. مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، 8(1)، 70-86.
- جلولي، ر. س. د. (2021). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية. مجلة آفاق للعلوم، 6(2)، 176-190.
- جمعة، س. ه. (2024). إدارة سلاسل التوريد الخضراء وأثرها على تحسين جودة الخدمات لشركة الأدوية المصرية. المجلة العربية للإدارة، 44(4)، 147-180.
- جواد، ك. ا. (2015). تحديد مستوى أبعاد جودة الخدمة في فنادق بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 44، 221-244.

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of e-government dimensions on improving the quality of public services at the Ministry of Health in Jeddah. The study adopted a descriptive-analytical approach, collecting data from 380 employees using a validated and reliable questionnaire. The results indicated a high level of e-government implementation, with legislative infrastructure, administrative support, and human resources having the most significant effect on service quality, while technical infrastructure and e-government systems showed no statistically significant effect. Moreover, a positive and statistically significant relationship was found between e-government dimensions and public service quality, with some demographic variables influencing the evaluation. The study recommends continuing the development of e-government, enhancing staff training and qualifications, and improving legislative and administrative frameworks to ensure improved quality of public services.

Keywords: E-Government, Public Service Quality, Legislative Infrastructure, Administrative Support, Human Resources, Ministry of Health, Jeddah.