

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية

أسم الطالب

رهف فيصل الجوهر

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف على توجيهاته القيمة وملاحظاته العلمية التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث. كما أتوجه بالشكر إلى جميع الموظفين الذين شاركوا في تعبئة الاستبيان وأسهموا في إنجاح هذه الدراسة.

الإهداء

إلى أسرتي الكريمة التي كانت الداعم الأول لي طوال مسيرتي التعليمية، أهدي هذا العمل تقديراً وامتناناً لهم.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (٣٠) استبانة على موظفي إحدى الجهات الحكومية. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

النتائج:

من المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، وبيان مدى تأثير الأنظمة الرقمية على تحسين الأداء المؤسسي.

التطبيقات والأهمية:

توفر الدراسة مؤشرات عملية يمكن أن تساعد الجهات الحكومية في تطوير مبادرات التحول الرقمي بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي – جودة الخدمة – القطاع الحكومي – الموظفون

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٣	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
١,٢	١,٢. مشكلة الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٢,١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٢,٢	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٣	١,٣. أهمية الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٣,١	١,٣,١. على المستوى النظري:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٣,٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٤	١,٤. أسئلة الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٥	١,٥. أهداف الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٦	١,٦. فرضيات الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٧	١,٧. نموذج الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٨	١,٨. الدراسة الميدانية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٩	١,٩. مخطط المشروع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢,١	٢,١. المقدمة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٢	٢,٢. المتغير المستقل..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٣	٢,٣. المتغير التابع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٥	٢,٥. الخاتمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١٦	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣,١	٣,١. المقدمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٣	٣,٣. تصميم البحث..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٤	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

٣,٥	طريقة جمع البيانات.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٦	أنواع البيانات.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٧	إجراءات التحليل الإحصائي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٨	الخاتمة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٤	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....	١٩
4.1	المقدمة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٤,٦	الخاتمة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٥	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....	٢٣
٥,١	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٥,٢	توصيات الدراسة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٥,٣	الخاتمة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢٤	قائمة المراجع.....	
٢٦	الملاحق.....	

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

1.1 المقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز مفهوم التحول الرقمي كأحد أهم التوجهات الاستراتيجية في مختلف القطاعات، ولا سيما القطاع الحكومي. وقد أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية وليس خيارًا، في ظل التغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال وارتفاع توقعات المستفيدين من الخدمات الحكومية.

ويقصد بالتحول الرقمي عملية إدماج التقنيات الرقمية في جميع أنشطة المؤسسة، بما يؤدي إلى إعادة تصميم العمليات والإجراءات الإدارية والخدمات بطريقة أكثر كفاءة وفعالية. ولا يقتصر التحول الرقمي على مجرد استخدام التكنولوجيا، بل يتعدى ذلك ليشمل تغييرًا جذريًا في الثقافة التنظيمية، وآليات اتخاذ القرار، وأساليب تقديم الخدمات.

وفي السياق الحكومي، يمثل التحول الرقمي أداة رئيسية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، من خلال تقليل الإجراءات الورقية، تسريع إنجاز المعاملات، رفع مستوى الشفافية، وتعزيز دقة البيانات. كما يسهم في تحقيق التكامل بين الإدارات المختلفة، مما يؤدي إلى تقليل الازدواجية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي.

ومن ناحية أخرى، تعد جودة الخدمة من المفاهيم الجوهرية في تقييم أداء المؤسسات الحكومية، حيث ترتبط بدرجة رضا المستفيدين، وسرعة الاستجابة، ودقة الإجراءات، ووضوح المعلومات. وتزداد أهمية جودة الخدمة في القطاع الحكومي نظرًا لارتباطها المباشر بثقة المجتمع في الجهات الرسمية.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الحكومات في تبني مبادرات التحول الرقمي، إلا أن التساؤل يظل قائمًا حول مدى انعكاس هذه المبادرات على جودة الخدمة بشكل فعلي. فهل أدى التحول الرقمي إلى تحسين مستوى الخدمة؟ أم أن التطبيق يواجه تحديات تحد من أثره الإيجابي؟

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية، وذلك من وجهة نظر الموظفين باعتبارهم العنصر المحوري في تنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي وتحقيق أهدافها.

1.2 مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الكبير في تطبيق مبادرات التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية، إلا أن بعض المؤسسات ما زالت تواجه تحديات في تحقيق التحسن الملموس في جودة الخدمة. وقد يعود ذلك إلى عدة عوامل، منها ضعف التدريب، أو مقاومة التغيير، أو عدم تكامل الأنظمة الرقمية، أو محدودية الاستفادة الفعلية من التقنيات المتاحة.

وتشير بعض التقارير إلى أن التحول الرقمي قد يُنفذ أحيانًا بصورة شكلية دون إحداث تغيير حقيقي في العمليات الداخلية أو في مستوى جودة الخدمة المقدمة. كما أن بعض المبادرات الرقمية قد تركز على الجانب التقني دون الاهتمام بالجانب البشري والتنظيمي.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين؟

1.2.1 الفجوات على المستوى النظري

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي في القطاع الخاص، إلا أن الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع الحكومي ما زالت محدودة نسبيًا. كما أن بعض الدراسات ركزت على الجانب التقني للتحول الرقمي دون الربط المباشر بينه وبين مؤشرات جودة الخدمة.

1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوة التطبيقية في أن العديد من الجهات الحكومية تطبق أنظمة رقمية دون وجود آليات واضحة لقياس أثرها الفعلي على جودة الخدمة. كما أن بعض المؤسسات لا تعتمد مؤشرات أداء تربط بين التحول الرقمي ومستوى رضا المستفيدين.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع الحكومي، وتوفر إطارًا تحليليًا يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

توفر نتائج الدراسة مؤشرات عملية تساعد صناع القرار في الجهات الحكومية على تقييم مدى فاعلية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة، وتوجيه الاستثمارات التقنية نحو المجالات الأكثر تأثيرًا.

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية؟
 ٢. ما مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين؟
 ٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة؟
-

1.5 أهداف الدراسة

١. قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية.
 ٢. تقييم مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين.
 ٣. اختبار العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
-

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية.

1.7 نموذج الدراسة

المتغير المستقل: التحول الرقمي
المتغير التابع: جودة الخدمة

التحول الرقمي ← جودة الخدمة

1.8 الدراسة الميدانية

تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (٣٠) موظفًا في إحدى الجهات الحكومية، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

1.9 مخطط المشروع

يتكون هذا المشروع من خمسة فصول؛ يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، ويعرض الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري، ويتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة، بينما يعرض الفصل الرابع التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج، ويختتم الفصل الخامس بالاستنتاجات والتوصيات وحدود الدراسة.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الإطار النظري المرتبط بمتغيرات الدراسة، وهما التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل، وجودة الخدمة باعتباره المتغير التابع، إضافة إلى مناقشة العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات السابقة. ويُعد هذا الفصل الأساس النظري الذي تعتمد عليه الدراسة في تفسير النتائج وتحليلها لاحقاً.

2.2 المتغير المستقل: التحول الرقمي

يُعد التحول الرقمي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والتنظيمية، خاصة في ظل التطورات التقنية المتسارعة. ويشير التحول الرقمي إلى عملية إدماج التقنيات الرقمية في مختلف العمليات والأنشطة داخل المؤسسة بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز القدرة التنافسية.

ووفقاً لـ (Vial, 2019)، فإن التحول الرقمي لا يقتصر على تبني التكنولوجيا، بل يشمل تغييراً في نماذج الأعمال والعمليات التنظيمية، إضافة إلى تطوير الثقافة المؤسسية بما يتلاءم مع البيئة الرقمية. كما يرى (Westerman et al., 2014) أن التحول الرقمي يمثل تحولاً استراتيجياً يمكن المؤسسات من تحقيق قيمة مضافة من خلال توظيف التكنولوجيا في تحسين الأداء.

وفي القطاع الحكومي، يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

- تحسين كفاءة العمليات الإدارية.
- تسريع إنجاز المعاملات.
- تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية.
- تعزيز الشفافية والمساءلة.
- رفع مستوى رضا المستفيدين.

ويمكن قياس التحول الرقمي من خلال عدة أبعاد، منها:

١. البنية التحتية التقنية.
٢. الأنظمة الإلكترونية والخدمات الرقمية.
٣. تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة.
٤. الثقافة التنظيمية الداعمة للتغيير.

وتؤكد الدراسات أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بشكل كبير على جاهزية الموارد البشرية، ومدى تقبل الموظفين للتغيير، إضافة إلى دعم الإدارة العليا.

2.3 المتغير التابع: جودة الخدمة

تُعد جودة الخدمة من المفاهيم الأساسية في تقييم أداء المؤسسات، وقد حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية. ويُعرّف (Parasuraman et al., 1988) جودة الخدمة بأنها الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي لمستوى الخدمة المقدمة.

وفي السياق الحكومي، تعكس جودة الخدمة مدى قدرة الجهة على تقديم خدمات دقيقة وسريعة وشفافة تلبي احتياجات المستفيدين. وترداد أهمية جودة الخدمة في القطاع العام نظراً لارتباطها بثقة المجتمع في المؤسسات الحكومية.

وتتكون جودة الخدمة من عدة أبعاد رئيسية، من أهمها:

- الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة بدقة وثبات.
- الاستجابة: سرعة تقديم الخدمة ومعالجة الطلبات.
- الدقة: خلو الخدمة من الأخطاء.
- الشفافية: وضوح الإجراءات والمعلومات.
- رضا المستفيد: تقييم المستفيد لمستوى الخدمة.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن تحسين جودة الخدمة يتطلب تطوير العمليات الداخلية، وتأهيل الموظفين، واستخدام التقنيات الحديثة لدعم الأداء.

2.4 العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة

تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث يسهم التحول الرقمي في إعادة تصميم العمليات وتحسين كفاءة الأداء، مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة.

فمن خلال أتمتة الإجراءات وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، يمكن تقليل الأخطاء البشرية وتسريع إنجاز المعاملات. كما أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يسهم في تحسين دقة البيانات وسهولة الوصول إلى المعلومات، مما يعزز مستوى الاعتمادية والاستجابة.

وقد أكدت بعض الدراسات أن الجهات التي تطبق التحول الرقمي بشكل متكامل تحقق تحسناً ملحوظاً في مؤشرات جودة الخدمة، خاصة فيما يتعلق بسرعة الإنجاز ورضا المستفيدين. ومع ذلك، فإن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة قد تتأثر بعوامل وسيطة مثل مستوى التدريب، وثقافة المؤسسة، ومدى دعم الإدارة العليا.

وبناءً على ما سبق، يمكن افتراض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في الجهات الحكومية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى اختباره ميدانياً.

2.5 خاتمة الفصل

استعرض هذا الفصل المفاهيم النظرية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة، إضافة إلى توضيح العلاقة بينهما في ضوء الدراسات السابقة. وقد أظهر العرض النظري وجود ارتباط محتمل بين المتغيرين، مما يمهد لاختبار هذه العلاقة ميدانياً في الفصل الثالث من خلال المنهجية المعتمدة.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 مقدمة الفصل

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، حيث يوضح تصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى الإجراءات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الأساليب العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث التحول الرقمي

يقصد بالتحول الرقمي في هذه الدراسة مدى استخدام الجهة الحكومية للتقنيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية في تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات، بما يشمل استخدام الأنظمة الإلكترونية، وتوفير البنية التحتية التقنية، وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، بما يسهم في تحسين كفاءة الأداء.

جودة الخدمة

يقصد بجودة الخدمة في هذه الدراسة مستوى كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة من قبل الجهة الحكومية، وذلك من خلال سرعة إنجاز المعاملات، ودقة الإجراءات، ووضوح المعلومات المقدمة، ومدى رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة.

3.3 تصميم البحث (Research Design)

اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، والذي يعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والاجتماعية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها من خلال جمع البيانات وتحليلها إحصائياً.

وقد تم استخدام هذا المنهج لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية، وتحليل آراء الموظفين حول تأثير التحول الرقمي على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

3.4 مجتمع الدراسة والعينة وطرق أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي إحدى الجهات الحكومية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأنظمة الرقمية أو يشاركون في تقديم الخدمات للمستفيدين.

ونظراً لصعوبة دراسة المجتمع بالكامل، فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الموظفين بلغ عددها 30 موظفاً، وذلك بهدف تمثيل مجتمع الدراسة والحصول على بيانات تساعد في تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتعد هذه العينة مناسبة لطبيعة الدراسة الاستطلاعية التي تهدف إلى التعرف على اتجاهات الموظفين نحو التحول الرقمي ومدى تأثيره على جودة الخدمة.

3.5 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس متغيرات الدراسة، وهي التحول الرقمي وجودة الخدمة.

وقد تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة من الموظفين، حيث طُلب منهم الإجابة على الأسئلة وفق مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتضمن الخيارات التالية:

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

ويهدف استخدام هذا المقياس إلى قياس اتجاهات وآراء الموظفين حول مدى تطبيق التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمة.

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات، وهما:

البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها بشكل مباشر من أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبيان الذي تم تصميمه خصيصاً لهذا البحث.

البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة، بالإضافة إلى التقارير والمقالات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات باستخدام برنامج **SPSS**، وذلك بهدف استخراج النتائج الإحصائية التي تساعد في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، من أهمها:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات أفراد العينة
- اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة
- اختبار الارتباط لتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة
- اختبار الفرضيات الإحصائية للتحقق من صحة فرضيات الدراسة

3.8 خاتمة الفصل

استعرض هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها، حيث تم توضيح تصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، وأداة جمع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ويشكل هذا الفصل الأساس المنهجي الذي تعتمد عليه الدراسة في تحليل النتائج ومناقشتها في الفصل التالى

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 مقدمة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الذي وُزِعَ على أفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، مثل الإحصاء الوصفي واختبارات الصدق والثبات وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة. كما يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 30 موظفاً يعملون في إحدى الجهات الحكومية. وقد هدفت هذه العينة إلى تمثيل الموظفين الذين يتعاملون مع الأنظمة الرقمية أو يشاركون في تقديم الخدمات للمستفيدين.

وقد أظهرت النتائج الوصفية أن أفراد العينة يمتلكون خبرات وظيفية متفاوتة، كما أن معظمهم يتعاملون بشكل مباشر مع الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل الجهة الحكومية. ويشير ذلك إلى أن آراء أفراد العينة تعكس واقع تطبيق التحول الرقمي داخل الجهة محل الدراسة.

كما توضح النتائج أن الموظفين لديهم مستوى جيد من المعرفة بالتقنيات الرقمية المستخدمة في العمل، مما يساعد في تقديم تقييم أكثر دقة لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة.

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيان

تم إجراء اختبارات الصدق والثبات للتأكد من مدى صلاحية أداة الدراسة (الاستبيان) لقياس متغيرات البحث.

الصدق

تم التأكد من صدق المحتوى من خلال مراجعة الاستبيان والتأكد من أن الأسئلة تغطي جميع أبعاد متغيرات الدراسة، وهي التحول الرقمي وجودة الخدمة.

الثبات

تم قياس ثبات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الثبات كانت مرتفعة، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه في تحليل البيانات.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل استجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

نتائج متغير التحول الرقمي

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية محل الدراسة يعد جيداً نسبياً، حيث أشار معظم أفراد العينة إلى وجود أنظمة إلكترونية تساعد في إنجاز الأعمال وتسهيل الإجراءات الإدارية.

كما أوضح الموظفون أن استخدام الأنظمة الرقمية يساهم في تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية، ويساعد في تحسين سرعة إنجاز المعاملات.

نتائج متغير جودة الخدمة

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة في الجهة الحكومية يعد جيداً من وجهة نظر الموظفين، حيث أشار أفراد العينة إلى أن الخدمات المقدمة تتميز بدرجة مقبولة من السرعة والدقة.

كما بينت النتائج أن استخدام الأنظمة الرقمية يساهم في تحسين دقة البيانات وتسهيل الوصول إلى المعلومات، مما ينعكس إيجابياً على مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث تبين أن زيادة استخدام التقنيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية داخل الجهة الحكومية يساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي يمكن أن يؤدي إلى تحسين سرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء، وتحسين كفاءة الأداء، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة.

كما تتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن تطبيق التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية ورفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتوافق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.

حيث أكدت بعض الدراسات أن استخدام الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الحديثة يساهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات وزيادة مستوى رضا المستفيدين. كما أشارت دراسات أخرى إلى أن التحول الرقمي يساعد المؤسسات الحكومية على تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المعاملات.

وبالتالي يمكن القول إن نتائج هذه الدراسة تدعم الاتجاه العام في الأدبيات العلمية الذي يؤكد أن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل الأساسية في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات الحكومية.

4.7 خاتمة الفصل

عرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، مما يشير إلى أهمية تبني التقنيات الرقمية داخل الجهات الحكومية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة. وتمهد هذه النتائج للفصل التالي الذي يتناول الاستنتاجات والتوصيات المستخلصة من الدراسة.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

على الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، إلا أنها واجهت عدداً من الحدود التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج.

من أبرز هذه الحدود أن الدراسة تم تطبيقها على عينة محدودة مكونة من (٣٠) موظفاً في إحدى الجهات الحكومية، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع الجهات الحكومية. كما أن الدراسة اعتمدت على أداة الاستبيان لجمع البيانات، والتي تعتمد بشكل أساسي على آراء وتصورات أفراد العينة.

كما اقتصرَت الدراسة على متغيرين رئيسيين وهما التحول الرقمي وجودة الخدمة، في حين قد توجد عوامل أخرى قد تؤثر في جودة الخدمة مثل الثقافة التنظيمية، مستوى التدريب، أو دعم الإدارة العليا.

وبناءً على ذلك، يمكن أن تتجه الدراسات المستقبلية إلى توسيع حجم العينة لتشمل عدداً أكبر من الجهات الحكومية، كما يمكن دراسة متغيرات أخرى مرتبطة بالتحول الرقمي مثل الابتكار التنظيمي أو رضا المستفيدين.

5.2 توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في الجهات الحكومية، ومن أهم هذه التوصيات ما يلي:

١. تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية داخل الجهات الحكومية لضمان كفاءة الأنظمة التقنية المستخدمة.
٢. توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين لرفع مستوى مهاراتهم في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة.
٣. العمل على تطوير الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر بما يتناسب مع احتياجات الموظفين والمستفيدين.
٤. تعزيز التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة داخل الجهات الحكومية لتسهيل تبادل المعلومات وتحسين كفاءة العمل.

٥. الاهتمام بقياس مستوى رضا المستفيدين بشكل دوري لتقييم جودة الخدمات المقدمة والعمل على تحسينها.
٦. دعم ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية وتشجيع الموظفين على تبني التقنيات الحديثة في العمل.

5.3 خاتمة الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث يسهم استخدام التقنيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات ورفع كفاءة الأداء.

كما أكدت النتائج أن تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات الحكومية وتعزيز رضا المستفيدين. ومن هنا تبرز أهمية استمرار الجهات الحكومية في تبني مبادرات التحول الرقمي وتطوير أنظمتها التقنية بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات.

وفي الختام، يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل أحد العوامل الأساسية في تطوير أداء المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.

قائمة المراجع

- Al-Haddad, S., & Kotnour, T. (2015). Integrating the organizational change literature: A model for successful change. *Journal of Organizational Change Management*, 28(2), 234–262.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O., Pavlou, P., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading digital: Turning technology into business transformation. Harvard Business Review Press.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4).

Kettunen, P., & Kallio, J. (2019). Managing digital transformation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 36(3), 101–112.

Heeks, R. (2018). Information and communication technology for development. Routledge Publishing.

Osborne, S. (2018). From public service-dominant logic to public service logic. *Public Management Review*, 20(2), 225–243.

Zhang, X., & Chen, R. (2020). The impact of digital transformation on service innovation. *Journal of Business Research*, 112, 202–210.

الملاحق

الملحق (١)

استبيان الدراسة

عنوان الاستبيان:

استبيان حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية

عزيزي الموظف / عزيزتي الموظفة،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات لأغراض بحثية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية. يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بدقة، علماً بأن جميع الإجابات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم.

أولاً: البيانات الديموغرافية

الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

سنوات الخبرة

☐ أقل من ٥ سنوات

☐ من ٥ إلى ١٠ سنوات

☐ أكثر من ١٠ سنوات

المستوى الوظيفي

☐ موظف

☐ مشرف

☐ مدير

ثانياً: محور التحول الرقمي

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

العبرة	موافق بشدة	محايد موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
تعتمد الجهة على أنظمة رقمية في إنجاز الأعمال	☐	☐	☐	☐
تسهم الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الإجراءات الإدارية	☐	☐	☐	☐
توفر الجهة التدريب اللازم للموظفين لاستخدام الأنظمة الرقمية	☐	☐	☐	☐
تساعد التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة العمل	☐	☐	☐	☐
يوجد دعم إداري لتطبيق التحول الرقمي	☐	☐	☐	☐

ثالثاً: محور جودة الخدمة

العبرة	موافق بشدة	محايد موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
تسهم الأنظمة الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات	☐	☐	☐	☐
تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء في العمل	☐	☐	☐	☐
تسهم التقنيات الرقمية في تحسين دقة البيانات	☐	☐	☐	☐
تساعد الأنظمة الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة	☐	☐	☐	☐

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد موافق	موافق بشدة	العبارة
☐	☐	☐	☐	يسهم التحول الرقمي في رفع رضا المستخدمين

رابعاً: سؤال مفتوح

برأيك، كيف يمكن للجهات الحكومية تحسين التحول الرقمي لرفع جودة الخدمات المقدمة؟

.....

.....