

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة تخصص BMA

أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين

دراسة تطبيقية على الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالبة: رهام نصر الحمدان

الرقم الأكاديمي: 253001502

إشراف الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد حسن

الدكتور : فايز جراد

2025/2026 العام الدراسي

يشهد العالم خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة في أنماط تقديم الخدمات العامة نتيجة التوسع في استخدام التقنيات الرقمية، وتنامي الاعتماد على المنصات الإلكترونية، وتزايد توقعات المستفيدين بشأن السرعة والمرونة والوضوح وسهولة الوصول إلى الخدمة. ولم يعد التحول الرقمي في القطاع الحكومي مجرد خيار تنظيمي أو تقني، بل أصبح أحد المرتكزات الأساسية لتطوير الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة الإنفاق، وتعزيز تجربة المستفيد، ودعم الشفافية والمساءلة. وفي هذا السياق عرّف Vial (2019) التحول الرقمي بوصفه عملية تغيير تنظيمي واستراتيجي تقودها التقنيات الرقمية وتؤثر في طرق خلق القيمة وآليات العمل والهياكل التنظيمية، بما يجعل أثره ممتدًا إلى الأداء والخدمة والمستفيد في الوقت نفسه (Vial, 2019).

وفي المملكة العربية السعودية، اكتسب التحول الرقمي الحكومي أهمية استثنائية في ضوء توجهات رؤية السعودية 2030، التي نصّت بوضوح على التوسع في الخدمات الرقمية لتقليل التأخير والحد من البيروقراطية وتحسين الشفافية والمساءلة في الجهات الحكومية. كما ركّز برنامج التحول الوطني على تقديم خدمات حكومية رقمية سهلة وفاعلة، ورفع كفاءة الأجهزة الحكومية، وتحسين تجربة المستفيد وقياس رضاه بصورة مستمرة (المملكة العربية السعودية، 2016؛ رؤية السعودية 2030، برنامج التحول الوطني).

ويبرز القطاع البلدي والمحلي بوصفه من أكثر القطاعات التصاقًا بالحياة اليومية للمستفيدين؛ إذ ترتبط خدماته بالأنشطة التجارية، والرخص الإنشائية، والاشتراطات، والبلاغات، والمخططات، والخدمات المكانية، وغيرها من الخدمات التي تمثل نقطة تماس مباشرة بين المواطن أو المقيم وبين الجهة الحكومية. وتؤكد وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان أن التحول الرقمي يُعد من أهم الممكّنات لتحقيق أهداف القطاع الاستراتيجية، وأن منظومة القطاع تشمل 17 أمانة و268 بلدية، مع جهود متواصلة لأتمتة الخدمات وتوحيد الحلول والمنصات الرقمية (وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، 2022).

كما أن الاهتمام الدولي بالحكومة الرقمية لم يعد مقتصرًا على المستوى المركزي، بل امتد بصورة واضحة إلى المستوى المحلي؛ إذ يوضح مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2024 أن الحكومات المحلية غالبًا

ما تمثل نقطة الاتصال الأولى مع الناس، وأن تعزيز الحكومة الرقمية المحلية ضروري لتحقيق تحول رقمي شامل ومستدام، خاصة في الخدمات المرتبطة بالبلديات والجهات المحلية (United Nations, 2024).

ومن جهة أخرى، طورت هيئة الحكومة الرقمية في المملكة مؤشرات لقياس نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، وأفردت منظورًا خاصًا لرضا المستفيد يشتمل على محاور مثل: الإتاحة وإمكانية الوصول، وجودة المعلومات والمحتوى، وسهولة وقابلية الاستخدام، وفعالية التواصل والدعم الفني، ومشاركة المستفيد وتلبية التوقعات. ويشير ذلك إلى أن تقييم نجاح التحول الرقمي لا يكتمل دون قياس أثره في تجربة المستفيد وانعكاسه على جودة الخدمة المقدمة (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وتزداد أهمية هذا الموضوع في البيئة السعودية عند النظر إلى الخدمات البلدية الرقمية المتاحة عبر منصة بلدي والمنصات التابعة للوزارة والأمانات؛ حيث تقدم الوزارة عددًا كبيرًا من الخدمات الإلكترونية البلدية المباشرة، بما يعكس اتساع نطاق التحول الرقمي في هذا القطاع وأهمية قياس نتائجه من منظور المستفيد النهائي (وزارة البلديات والإسكان، 2026).

وانطلاقًا من ذلك، تأتي هذه الدراسة لتناول أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين، مع التطبيق على الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية، وذلك بهدف بناء تصور علمي يوضح طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة ورضا المستفيد، ويسهم في دعم صناع القرار في القطاع البلدي والمحلي.

مشكلة الدراسة

رغم التقدم الملحوظ الذي أحرزته المملكة العربية السعودية في مجال الحكومة الرقمية، ورغم اتساع نطاق الخدمات البلدية والإدارية التي أصبحت تُقدّم عبر القنوات الرقمية، فإن نجاح التحول الرقمي لا يُقاس فقط بعدد الخدمات المتاحة إلكترونياً، بل يقاس أيضاً بدرجة جودة هذه الخدمات، وسهولة استخدامها، وسرعة إنجازها، ودقة معلوماتها، ومدى تلبيتها لتوقعات المستفيدين. فوجود الخدمة بصيغة رقمية لا يعني بالضرورة أن المستفيد يراها خدمة ذات جودة مرتفعة، كما أن التحول الرقمي الشكلي قد لا يفود تلقائياً إلى رضا المستفيد ما لم يُصاحبه تحسين حقيقي في رحلة الخدمة وتجربتها.

وتتجلى ملامح المشكلة بصورة أوضح في الخدمات المحلية والبلدية؛ لأن هذا النوع من الخدمات يتصل بمعاملات يومية متكررة، ويشمل شرائح واسعة ومتنوعة من المستفيدين، كما أن تفاوت مستوى النضج الرقمي بين الجهات، واختلاف جاهزية القنوات والمنصات، ووجود تحديات تتعلق بسرعة الاستجابة أو وضوح الإجراءات أو الدعم الفني أو الترابط بين الأنظمة، قد يؤدي إلى تباين في إدراك جودة الخدمة ومستوى الرضا عنها. وتؤكد المؤشرات الرسمية السعودية ذاتها أن رضا المستفيد يرتبط بعدة عناصر مثل الوصول، وجودة المحتوى، وقابلية الاستخدام، والدعم، والمشاركة، وتلبية التوقعات، وهي عناصر لا تزال تمثل مجاًلاً مهماً للفحص العلمي في القطاع المحلي (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

كما أن الأدبيات الحديثة تؤكد أن جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية وموثوقيتها ووضوحها وسهولة التفاعل معها تؤثر في القيمة المدركة والرضا والولاء والاستخدام المتكرر، وأن المستفيد لا ينظر إلى الخدمة الرقمية باعتبارها مجرد قناة بديلة، بل باعتبارها تجربة متكاملة يجب أن تكون فعالة وواضحة وآمنة وجديرة بالثقة (Chan et al., 2021; Pham et al., 2023).

ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في وجود حاجة علمية وعملية إلى فحص العلاقة بين مستوى التحول الرقمي في الوحدات المحلية السعودية وبين جودة الخدمات الحكومية التي تقدمها، مع استكشاف دور رضا المستفيدين بوصفه مؤشراً حاكماً لنجاح هذا التحول وفعاليته.

صياغة مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل عن مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من الوحدات المحلية في المملكة العربية السعودية، ومدى انعكاس ذلك على رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

السؤال الرئيس للدراسة

ما أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين: دراسة تطبيقية على الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى التحول الرقمي في الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة للمستخدمين في هذه الوحدات؟
3. ما مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية؟
5. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا المستخدمين؟
6. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الحكومية ورضا المستخدمين؟
7. هل تختلف استجابات أفراد العينة باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي وكثرة استخدام الخدمات الرقمية؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً معاصراً ومتداخلاً الأبعاد يجمع بين التحول الرقمي، وجودة الخدمات الحكومية، ورضا المستخدمين في بيئة محلية سعودية. كما تكتسب الدراسة أهميتها من تركيزها على القطاع المحلي والبلدي، وهو قطاع ذو تماس يومي مباشر مع المستخدمين، ولم يحظَ – في حدود اطلاع الباحث/ة – بنفس القدر من الدراسات التطبيقية التي تناولت القطاعات الحكومية المركزية أو القطاعات الخدمية الأخرى.

وتسهم الدراسة كذلك في إثراء الأدبيات العربية في مجال الإدارة العامة وإدارة الأعمال الحكومية، خاصة فيما يتعلق بقياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمة من منظور المستخدم، وفي توظيف نماذج نظرية مثل جودة الخدمة ونجاح نظم المعلومات وجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية في سياق سعودي محلي. كما أنها تساعد على بناء إطار مفاهيمي أكثر وضوحاً للعلاقة بين المتغيرات الثلاثة: التحول الرقمي، وجودة الخدمة، ورضا المستخدم.

ثانيًا: الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل:

- وزارة البلديات والإسكان.
 - الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية.
 - الجهات المعنية بقياس تجربة المستفيد والتحول الرقمي.
 - القائمين على تطوير المنصات والتطبيقات والخدمات الحكومية المحلية.
- كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في:

- تحديد الجوانب الأكثر تأثيرًا في رضا المستفيدين.
 - دعم القرارات المتعلقة بتحسين القنوات والخدمات الرقمية المحلية.
 - رفع كفاءة تقديم الخدمة البلدية وتقليل فجوة التوقعات.
 - تحسين سياسات تصميم الخدمات وتبسيط الإجراءات.
 - دعم توجهات المملكة في جودة الحياة والحكومة الرقمية وتحسين تجربة المستفيد.
- وتزداد الأهمية العملية للدراسة في ضوء التوجه الوطني السعودي نحو تعميم الخدمات الرقمية، وقياس نضج التجربة الرقمية، والربط بين جودة الخدمة ورضا المستفيد كأحد المؤشرات الأساسية لنجاح التحول الحكومي الرقمي (هيئة الحكومة الرقمية، 2023؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس الآتي:

التعرف إلى أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين في الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الآتية:

1. قياس مستوى التحول الرقمي في الوحدات المحلية محل الدراسة.
2. قياس مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة للمستخدمين.
3. قياس مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الرقمية.
4. اختبار أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية.
5. اختبار أثر التحول الرقمي في رضا المستخدمين.
6. اختبار العلاقة بين جودة الخدمات الحكومية ورضا المستخدمين.
7. تقديم توصيات عملية تساعد على رفع جودة الخدمات البلدية الرقمية وتحسين تجربة المستخدم في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

- في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:
1. ما المقصود بالتحول الرقمي في الوحدات المحلية السعودية وما أبرز أبعاده؟
 2. ما المقصود بجودة الخدمات الحكومية الرقمية وما أهم مؤشرات قياسها؟
 3. ما المقصود برضا المستخدمين في سياق الخدمات الحكومية الرقمية؟
 4. إلى أي مدى أسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في الأمانات والبلديات السعودية؟
 5. ما مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من الوحدات المحلية؟
 6. ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الرقمية ورضا المستخدمين؟

7. ما الجوانب التي ينبغي تطويرها في البيئة الرقمية المحلية السعودية لتعزيز جودة الخدمة ورفع رضا المستفيدين؟

فروض الدراسة

استنادًا إلى الأدبيات السابقة والإطار النظري، تنطلق الدراسة من الفروض الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في جودة الخدمات الحكومية في الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الحكومية الرقمية ورضا المستفيدين.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحويل الرقمي وأبعاد جودة الخدمات الحكومية.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو جودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

الدراسات السابقة

تمهيد

تساعد الدراسات السابقة في تأصيل موضوع الدراسة وتحديد موقعها من الجهد العلمي السابق، كما تكشف عن النماذج المستخدمة، والمتغيرات الأكثر حضورًا، والمناهج البحثية الملائمة، والفجوات التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من البحث. وقد تم تقسيم الدراسات السابقة في هذا العرض المبدئي إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية.

أولًا: الدراسات العربية

(1) دراسة مراد (2016)

تناولت دراسة مراد، سامي أحمد محمد (2016) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة بالتطبيق على محافظة القاهرة، وسعت إلى اختبار العلاقة بين تبني آليات الحكومة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات العامة من منظور المستخدمين. وأظهرت الدراسة أن التحول نحو الخدمات الإلكترونية يسهم في رفع كفاءة الأداء، وتحسين سرعة إنجاز الخدمة، وتبسيط الإجراءات، وخفض الوقت والجهد، مع بقاء الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب التنظيمية والبشرية المصاحبة للتطبيق الإلكتروني. وتُعد هذه الدراسة من الدراسات العربية المبكرة التي دعمت الارتباط بين الرقمنة الحكومية وجودة الخدمة العامة (مراد، 2016).

(2) دراسة الثويني (2023)

هدفت دراسة الثويني، سليمان بن عبد الله (2023) إلى تقديم نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا العملاء في تطبيق أبشر التابع لوزارة الداخلية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وتوصلت إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق أبشر كان مرتفعاً من وجهة نظر المواطنين، وأن مستوى رضا المواطنين عن هذه الخدمات كان مرتفعاً أيضاً، كما ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المواطنين. وتبرز أهمية هذه الدراسة في تأكيدها، داخل البيئة السعودية، أن جودة الخدمة الرقمية ترتبط مباشرة برضا المستخدمين (الثويني، 2023).

(3) دراسة العتيبي (2023)

تناولت دراسة العتيبي (2023) أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي من خلال دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية، بما يعكس أن تطوير القنوات الرقمية والتكامل الإجرائي والتقني يسهم في تحسين مخرجات الخدمة الحكومية ورفع فاعليتها. وتُعد هذه الدراسة من أقرب الدراسات لموضوع البحث الحالي؛ إلا أنها ركزت على قطاع حكومي مركزي، بينما تتجه الدراسة الحالية إلى القطاع المحلي والبلدي (العتيبي، 2023).

(4) دراسة السيد (2023)

هدفت دراسة السيد، دعاء عادل إبراهيم (2023) إلى التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية. وأظهرت نتائجها وجود علاقة معنوية بين تطبيق الرقمنة بأبعادها التنظيمية والإدارية والبشرية وبين جودة الخدمات الحكومية بأبعادها المختلفة. وتفيد هذه الدراسة في دعم فكرة أن التحول الرقمي ليس مسألة تقنية فقط، بل يرتبط أيضاً بالبنية المؤسسية والثقافة التنظيمية والموارد البشرية، وهي زوايا يمكن الاستفادة منها عند تفسير النتائج المتوقعة للدراسة الحالية (السيد، 2023).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

(1 دراسة DeLone and McLean (2003)

قدمت دراسة DeLone and McLean (2003) نموذجاً محدثاً لنجاح نظم المعلومات، وأوضحت أن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة تؤثر في الاستخدام ورضا المستخدم، ومن ثم في المنافع الصافية المتحققة من النظام. ويُعد هذا النموذج من أكثر النماذج استخداماً في تفسير العلاقة بين جودة الأنظمة الإلكترونية ورضا المستخدمين، وهو مفيد للدراسة الحالية عند تفسير أثر التحول الرقمي في جودة الخدمة ورضا المستفيد.

(2 دراسة Chan et al. (2021)

بحثت دراسة Chan, Thong, Brown, and Venkatesh (2021) العلاقة بين تصميم الخدمة ورضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وانتهت إلى أن خصائص تصميم الخدمة الرقمية – مثل الدقة، والاكتمال، وإمكانية الوصول، والخصوصية، والدعم – تؤثر في الجودة المدركة ومن ثم في رضا المواطنين. وتفيد هذه الدراسة في توضيح أن جودة الخدمة الرقمية لا ترتبط بالتقنية وحدها، بل بتصميم رحلة الخدمة وتجربة الاستخدام أيضاً.

(3 دراسة Aljukhadar et al. (2022)

طورت دراسة Aljukhadar et al. (2022) مقياس EGSQUAL لقياس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وأظهرت أن جودة المواقع والخدمات الحكومية الإلكترونية يمكن قياسها من خلال أبعاد متعددة تشمل: التفاعلية، وجودة المعلومات، وجودة المساندة، وسهولة الاستخدام، والوظائف التقنية، والخصوصية

والأمن، والجماليات. وتمثل هذه الدراسة مرجعًا مهمًا في بناء أداة الدراسة الحالية، خاصة في تحديد أبعاد جودة الخدمة الحكومية الرقمية.

(4 دراسة Alkrajji and Ameen (2022)

تناولت دراسة Alkrajji and Ameen (2022) أثر جودة الخدمة والثقة والرضا في ولاء الشباب للخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية، وأكدت أن جودة الخدمة والثقة في الحكومة والخدمات الإلكترونية والرضا كلها عوامل مؤثرة في الولاء للخدمات الحكومية الرقمية، كما أظهرت أن جودة الخدمة كانت من أقوى العوامل المؤثرة. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها أجريت في البيئة السعودية، وتؤكد وجود صلة قوية بين جودة الخدمة الرقمية ورضا المستفيدين وسلوكهم تجاه الخدمة.

(5 دراسة Pham et al. (2023)

اختبرت دراسة Pham et al. (2023) العلاقات بين جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية والقيمة المدركة والرضا والولاء، وتوصلت إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية الحكومية تتكون من خمسة أبعاد رئيسية، وأن بعضها يرتبط بقوة بالقيمة المدركة، التي تؤثر بدورها في رضا المواطنين وولائهم. وتفيد هذه الدراسة في دعم الربط بين جودة الخدمة ورضا المستفيد ضمن نموذج تفسيري متكامل.

(6 دراسة Carter and Bélanger (2005)

ركزت دراسة Carter and Bélanger (2005) على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وأوضحت أن الثقة والقبول والإدراك الإيجابي للخدمة تمثل عوامل مهمة في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. وعلى الرغم من أن الدراسة ركزت على التبني والاستخدام، فإنها تُعد مفيدة للدراسة الحالية في تفسير البعد السلوكي والنفسي المرتبط برضا المستفيد واستمراره في استخدام الخدمة الرقمية.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن تسجيل الملاحظات الآتية:

أولاً، اتفقت غالبية الدراسات العربية والأجنبية على أن التحول الرقمي أو الحكومة الإلكترونية يساهمان في تحسين جودة الخدمات العامة عندما يتوافر تصميم جيد للخدمة، وتكامل في الإجراءات، وسهولة في الوصول والاستخدام، وثقة في النظام.

ثانيًا، أكدت عدة دراسات أن رضا المستفيد لا ينشأ فقط من وجود الخدمة الرقمية، وإنما من الجودة المدركة لهذه الخدمة، بما يشمل السرعة، والدقة، وسهولة الاستخدام، والأمن، والوضوح، والدعم.

ثالثًا، أظهرت الدراسات السعودية المتاحة أهمية البيئة المحلية السعودية كحقل خصب لدراسة جودة الخدمات الحكومية الرقمية، إلا أن معظمها ركز على وزارات أو تطبيقات حكومية مركزية، في حين ما زالت الدراسات الخاصة بالوحدات المحلية والقطاع البلدي أقل حضورًا.

رابعًا، تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها:

- تركز على الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات.
- تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين في إطار واحد.
- تنطلق من السياق السعودي المحلي المرتبط بالخدمات البلدية واللامركزية الخدمية.
- تسعى إلى بناء أداة مناسبة للبيئة السعودية بالاستفادة من المؤشرات الرسمية السعودية والأدبيات الدولية.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

يشير التحول الرقمي إلى عملية شاملة لإعادة تصميم العمليات والخدمات وآليات العمل بالاعتماد على التقنيات الرقمية بما يؤدي إلى تحسين القيمة المقدمة للمستفيد ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. ولا يقتصر التحول الرقمي على تحويل الإجراءات الورقية إلى إلكترونية، بل يتعدى ذلك إلى إعادة صياغة نموذج تقديم الخدمة، وتحسين التكامل بين الأنظمة، وتطوير قنوات التواصل، وإعادة بناء تجربة المستفيد على أسس أكثر كفاءة ومرونة (Vial, 2019).

وفي السياق الحكومي السعودي، يرتبط التحول الرقمي بأهداف استراتيجية واضحة تتعلق بتبسيط الإجراءات، وتقليل التأخير، وتحسين الشفافية، ورفع كفاءة الخدمات الحكومية. كما أن الجهات المحلية والبلدية أصبحت جزءاً محورياً من هذا التحول، بالنظر إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها واتصالها المباشر بالمستفيدين (المملكة العربية السعودية، 2016؛ وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، 2022).

ثانياً: مفهوم جودة الخدمات الحكومية الرقمية

يمكن تعريف جودة الخدمات الحكومية الرقمية بأنها درجة كفاءة وفاعلية الخدمة الحكومية المقدمة عبر الوسائط الرقمية من حيث سهولة الوصول إليها، وسرعة إنجازها، ودقة معلوماتها، وسلامة إجراءاتها، وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. وقد انطلقت الأدبيات المبكرة في قياس جودة الخدمة من نموذج SERVQUAL الذي ركز على أبعاد مثل الاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والجوانب الملموسة (Parasuraman et al., 1988).

ومع تطور البيئة الرقمية، ظهرت نماذج أكثر تخصصاً لقياس جودة الخدمات الإلكترونية والمواقع الحكومية، مثل نموذج Yang et al (2005) الذي ركز على جودة المعلومات وسهولة الاستخدام وجودة الخدمة في البوابات الإلكترونية، ومقياس EGSQUAL الذي طوره Aljukhadar et al (2022) لقياس جودة المواقع والخدمات الحكومية الإلكترونية عبر أبعاد متعددة تشمل جودة المعلومات والمساندة وسهولة الاستخدام والوظائف التقنية والخصوصية والأمن.

ثالثاً: مفهوم رضا المستفيدين

يعبر رضا المستفيدين عن حالة التقييم الإيجابي أو السلبي التي يكونها المستفيد بعد تعامله مع الخدمة، وذلك في ضوء المقارنة بين ما كان يتوقعه من الخدمة وبين ما تلقاه فعلياً. وفي الخدمات الحكومية الرقمية، يتأثر الرضا بعوامل عديدة، مثل سهولة التفاعل، وسرعة الإنجاز، ووضوح المعلومات، والدعم المتاح، والثقة في المنصة، والشعور بعدالة الإجراءات.

وفي المؤشرات السعودية الرسمية، يُقاس رضا المستفيد في الخدمات الحكومية الرقمية عبر منظورات تشمل الوصول، وجودة المحتوى، وسهولة الاستخدام، والدعم، والمشاركة، وتلبية التوقعات، وهي عناصر تتفق

بدرجة كبيرة مع ما طرحته الأدبيات الدولية في مجال جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

رابعاً: العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين

يمكن النظر إلى العلاقة بين متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

- التحول الرقمي يهيئ بيئة مؤسسية وتقنية أكثر قدرة على تقديم الخدمة بسرعة وكفاءة ودقة.
 - جودة الخدمة الرقمية تمثل المخرج التنفيذي المباشر لنجاح التحول الرقمي.
 - رضا المستفيدين يمثل المؤشر الأوضح على مدى قبول المستفيدين لهذه الجودة وإدراكهم لفاعليتها.
- وتدعم الأدبيات هذا التصور؛ إذ أوضح DeLone and McLean (2003) أن جودة النظام والخدمة تؤثر في رضا المستخدمين، كما بينت Chan et al (2021) وPham et al (2023) أن تصميم الخدمة الرقمية وجودتها يؤثران في الجودة المدركة ثم في الرضا، وأكدت دراسات سعودية مثل الثويني (2023) وAlkrajji and Ameen (2022) أهمية جودة الخدمة والثقة والرضا في نجاح الخدمات الحكومية الرقمية.

خامساً: النموذج التصوري المقترح للدراسة

تنطلق الدراسة من نموذج تصوري مبسط يقوم على ما يلي:

المتغير المستقل: التحول الرقمي

المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية

المتغير المفسر/الحاكم: رضا المستفيدين

أبعاد المتغير المستقل: التحول الرقمي

1. الإتاحة الرقمية للخدمة.

2. تكامل الأنظمة والإجراءات.

3. سرعة إنجاز المعاملة.

4. الشفافية ووضوح الإجراءات.

5. الأمان والموثوقية.

6. الدعم الرقمي والتفاعل.

أبعاد المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية

1. الاعتمادية.

2. الاستجابة.

3. سهولة الوصول.

4. جودة المعلومات.

5. سهولة الاستخدام.

6. كفاءة الإنجاز.

أبعاد رضا المستفيدين

1. الرضا عن سرعة الخدمة.

2. الرضا عن وضوح الخطوات.

3. الرضا عن دقة النتائج.

4. الرضا عن الدعم والتواصل.

5. الرضا العام عن التجربة الرقمية.

سادساً: التعريفات الإجرائية

التحول الرقمي إجرائياً: الدرجة التي تعكس مدى اعتماد الوحدات المحلية السعودية على القنوات والتطبيقات والأنظمة الرقمية المتكاملة في تقديم خدماتها للمستفيدين.

جودة الخدمات الحكومية إجرائيًا: الدرجة التي يدرك بها المستفيدون كفاءة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة لهم من حيث السرعة، والدقة، والوضوح، وسهولة الوصول والاستخدام.

رضا المستفيدين إجرائيًا: الدرجة التي يعبر بها المستفيدون عن قبولهم وارتياحهم العام تجاه تجربتهم في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من الأمانات والبلديات.

المنهجية وطرق البحث

أولاً: منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية كما هي في الواقع، ولتحليل العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة، واختبار الفروض المرتبطة بأثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين.

ثانيًا: نوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات التطبيقية الميدانية؛ إذ تسعى إلى جمع بيانات ميدانية من المستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة عبر الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية.

ثالثًا: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية التي تقدمها الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية، وبخاصة الخدمات المتاحة عبر القنوات الرقمية الرسمية مثل منصة بلدي والمنصات البلدية المحلية المرتبطة بها.

رابعًا: عينة الدراسة

نظرًا لکبر حجم مجتمع الدراسة واتساعه الجغرافي، سيتم الاعتماد على عينة ميدانية من المستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية في عدد من الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية. ومن المقترح أن لا

يقل حجم العينة عن 384 مفردة باعتباره حجمًا مناسبًا للدراسات المسحية في المجتمعات الكبيرة، مع السعي إلى زيادة العدد قدر الإمكان لتحسين القدرة التفسيرية والتحليلية للدراسة.

خامسًا: وحدة التحليل

تتمثل وحدة التحليل في المستفيد الفرد الذي سبق له استخدام خدمة حكومية رقمية تابعة لإحدى الأمانات أو البلديات السعودية.

سادسًا: مصادر البيانات

1. المصادر الثانوية

تشمل:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الدراسات السابقة.
- التقارير الرسمية.
- الأدلة والمؤشرات الصادرة عن الجهات السعودية المختصة.
- الوثائق المرتبطة برؤية السعودية 2030 والحكومة الرقمية والقطاع البلدي.

2. المصادر الأولية

تتمثل في البيانات التي سيتم جمعها ميدانيًا من خلال الاستبانة الموجهة إلى المستفيدين.

سابعًا: أساليب تحليل البيانات

من المقترح استخدام البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل البيانات، وذلك من خلال:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- معامل الارتباط.
- اختبار الثبات (s Alpha'Cronbach).
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.
- اختبارات الفروق الإحصائية المناسبة.
- ويمكن – إذا لزم الأمر – استخدام تحليل المسار أو نماذج الوساطة الإحصائية لفحص الدور التفسيري لرضا المستفيدين.

أدوات الدراسة

أولاً: أداة الدراسة الرئيسية

ستعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات؛ لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقدرتها على الوصول إلى عدد كبير من المستفيدين في وقت مناسب.

ثانياً: بناء الاستبانة

تقسم الاستبانة المقترحة إلى أربعة أجزاء:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن:

- الجنس
- العمر
- المستوى التعليمي
- الحالة الوظيفية
- عدد مرات استخدام الخدمات الرقمية البلدية

- نوع الخدمة التي تم استخدامها

الجزء الثاني: التحول الرقمي

ويتضمن مجموعة عبارات تقيس:

- سهولة الوصول إلى الخدمة الرقمية
- تكامل الإجراءات والربط بين الخدمات
- سرعة المعالجة والإنجاز
- وضوح الخطوات والمتطلبات
- مستوى الثقة والأمان في الخدمة
- فاعلية الدعم الرقمي

الجزء الثالث: جودة الخدمات الحكومية

ويتضمن عبارات تقيس:

- دقة الخدمة
- سرعة الاستجابة
- جودة المعلومات والمحتوى
- سهولة الاستخدام
- الاعتمادية
- كفاءة مخرجات الخدمة

الجزء الرابع: رضا المستفيدين

ويتضمن عبارات تقيس:

- الرضا عن تجربة الاستخدام
- الرضا عن وقت إنجاز الخدمة
- الرضا عن وضوح الإجراءات
- الرضا عن الدعم المقدم
- الرضا العام عن الخدمة الرقمية

ثالثاً: صدق الأداة

سيتم التحقق من صدق الاستبانة من خلال:

1. الصدق الظاهري وصدق المحتوى عبر عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة وإدارة الأعمال والتحول الرقمي.
2. مراجعة صياغة الفقرات في ضوء الأدبيات السابقة والمؤشرات الرسمية السعودية.

رابعاً: ثبات الأداة

سيتم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وبما يضمن صلاحيتها للتطبيق الميداني.

حدود الدراسة

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين، دون التوسع في متغيرات أخرى مثل الأداء المالي أو الرضا الوظيفي الداخلي أو الحوكمة الرقمية إلا بالقدر الذي يخدم موضوع الدراسة.

ثانياً: الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على الوحدات المحلية ممثلة في الأمانات والبلديات في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المستفيدين من الخدمات البلدية الرقمية.

ثالثاً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على المستفيدين الذين سبق لهم استخدام إحدى الخدمات الحكومية الرقمية البلدية في المملكة العربية السعودية.

رابعاً: الحدود الزمانية

تطبق الدراسة ميدانياً خلال العام الدراسي 2026/2025.

أولاً: المراجع العربية

1. العتيبي، س. (2023). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. *Journal of King Abdulaziz University- Economics and Administration*, 37 (2)، 123-138.
2. الثويني، سليمان بن عبد الله. (2023). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي. *مجلة عجمان للدراسات والبحوث*، 22 (1)، 1-41.
3. السيد، دعاء عادل إبراهيم. (2023). تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 14 (1)، 796-834.
4. المملكة العربية السعودية. (2016). رؤية السعودية 2030. الرياض: الجهات الرسمية للمملكة العربية السعودية.
5. مراد، سامي أحمد محمد. (2016). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية على محافظة القاهرة. *مجلة البحوث والدراسات العربية*، 2016 (65)، 287-352.
6. وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2022). استراتيجية وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان 2020-2019. الرياض: وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
7. هيئة الحكومة الرقمية. (2023). التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية 2023. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
8. هيئة الحكومة الرقمية. (2024). مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2024. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

9. Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182, <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
10. Alkrajji, A & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35, 1270-1239, (4) <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
11. Carter, L & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15, 25-5, (1) <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

- 12.Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A & ,Venkatesh, V .(2021) .Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective .*Public Administration Review*, 81–874 ,(5) .894<https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- 13.DeLone, W. H & ,McLean, E. R .(2003) .The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update .*Journal of Management Information Systems*, 19_30–9 ,(4) <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- 14.Parasuraman, A., Zeithaml, V. A & ,Berry, L. L .(1988) .SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality . *Journal of Retailing*, 64.40–12 ,(1)
- 15.Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T & ,Nguyen, N. L .(2023) .E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country .*Journal of Public Policy*, 43_833–812 ,(4) <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- 16.United Nations Department of Economic and Social Affairs .(2024) .E-Government Survey 2024 .New York: United Nations.
- 17.Vial, G .(2019) .Understanding digital transformation: A review and a research agenda .*The Journal of Strategic Information Systems*, 28–118 ,(2) .144<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- 18.Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z & ,Zhou, N .(2005) .Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals .*Information & Management*, 42_589–575 ,(4) <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.03.001>