

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع

أسم الطالب

سكينة عبد رب الرسول ال سعيد

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى المشرف د\ عبد الرحيم نادر على التوجيه والدعم الذي قدمه لي طول فترة إنجاز هذا المشروع. كما أتقدم بالشكر إلى عائلتي وأصدقائي على دعمهم المستمر. وأخيراً، أود أن أشكر جميع المشاركين في الدراسة على تعاونهم في تقديم البيانات اللازمة لإنجاز هذا البحث.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى والدي وزوجي الذين كانوا دائما مصدر دعم وتشجيع لي. كما
أهديه إلى مشرفي د\ عبد الرحيم نادر على توجيهاته القيمة. ولحسن تعامله مع
الطلاب ولسعة صدره معانا. أخيرا إلى جميع من ساهم في إنجاح هذا المشروع.

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. تم استخدام استبيانات لجمع البيانات من المواطنين في المنطقة الشرقية. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين. يقدم البحث توصيات لتحسين الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها.

المنهجية:

تم استخدام منهج بحث وصفي لتحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية لضمان تمثيلها للسكان. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لاستخلاص النتائج.

النتائج:

أظهرت النتائج أن من المشاركين في الاستبيان يعتقدون أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. كما أظهرت النتائج أن هناك تحسناً في رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية. الجدول التالي يوضح توزيع آراء المشاركين

--	--

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة.....

١٢	١,٥ أهداف الدراسة.....
١٢	١,٦ فرضيات الدراسة.....
١٣	١,٧ نموذج الدراسة.....
١٣	١,٨ الدراسة الميدانية.....
١٤	١,٩ مخطط المشروع.....
١٥	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٥	٢,١ المقدمة.....
١٦	٢,٢ المتغير المستقل.....
١٦	٢,٣ المتغير التابع.....
١٦	٢,٤ العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٧	٢,٥ الخاتمة.....
١٨	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
١٨	٣,١ المقدمة.....
١٩	٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
١٩	٣,٣ تصميم البحث.....
٢٠	٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٠	٣,٥ طريقة جمع البيانات.....
٢١	٣,٦ أنواع البيانات.....
٢١	٣,٧ إجراءات التحليل الإحصائي.....
٢٢	٣,٨ الخاتمة.....
٢٣	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٢٤	4.1 المقدمة.....
٢٤	4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٢٤	4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٢٥	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٢٥	4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٢٥	٤,٦ الخاتمة.....
٢٦	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٢٧	٥,١ حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٢٧	٥,٢ توصيات الدراسة:.....
٢٧	٥,٣ الخاتمة:.....

٢٨	 قائمة المراجع
٢٩	 الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية للخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

يركز هذا البحث على دراسة تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة، مع التركيز البحث على تجارب المواطنين في المنطقة الشرقية.

تكمن مشكلة البحث في فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المنطقة الشرقية.

تأتي أهمية هذا البحث من الحاجة إلى تحسين الخدمات الحكومية الرقمية لتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل

يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات لتحسين الخدمات الحكومية الرقمية بناء على النتائج التي سيتم الحصول عليها من الدراسة.

١,٢. مشكلة الدراسة

على الرغم من التطورات التكنولوجية في مجال الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، إلا أنه لا تزال هناك فجوات نظرية تتعلق بفهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا المواطنين. من الناحية العلمية تواجه الخدمات الحكومية الرقمية تحديات في تلبية احتياجات المواطنين بشكل كامل , مما يستدعي إجراء دراسة لاستكشاف هذه الفجوات وتقديم توصيات لتحسين الخدمات

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات حول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية، إلا أنه لا تزال هناك فجوات نظرية تتعلق بفهم كيفية تأثير التحول الرقمي على رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. هناك حاجة إلى مزيد من البحث النظري لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

في التطبيق العملي للخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، تواجه الجهات الحكومية تحديات في تلبية احتياجات المواطنين بشكل كامل. هناك حاجة إلى تحسين العمليات التطبيقية للخدمات الرقمية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي توقعات المواطنين

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما هو تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية؟

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة في فهم تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. ستساهم الدراسة في تقديم رؤى قيمة حول كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا المواطنين. من خلال تقديم توصيات عملية، يمكن أن تساعد الدراسة في تحسين الخدمات الحكومية الرقمية، مما يعزز من كفاءة وفعالية هذه الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، ستساعد النتائج في دعم صناع القرار في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أدلة فيما يتعلق بالتحول الرقمي في القطاع الحكومي. كما يمكن أن تساهم الدراسة في تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات الرقمية، مما يعود بالنفع على المجتمع من خلال تحسين تجربة المواطنين مع الخدمات الحكومية

١,٣,١. على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي لتأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية. من خلال استكشاف العلاقات بين التحول الرقمي ورضا المواطنين، تقدم الدراسة رؤى نظرية جديدة يمكن أن تساهم في تطوير المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الحكومي. كما تساعد الدراسة في سد الفجوات النظرية في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على تقديم الخدمات الحكومية

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تحسين الممارسات العملية للخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم توصيات عملية بناء على النتائج، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين. كما يمكن أن تساعد النتائج في توجيه استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع الحكومي لتحقيق رضا المواطنين وتعزيز تجربتهم مع الخدمات الحكومية.

١,٤. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما هو تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
٢. كيف يؤثر التحول الرقمي على رضا المواطنين بالخدمات الحكومية؟
٣. ماهي التحديات التي تواجهها الجهات الحكومية في تطبيق التحول الرقمي؟

١,٥. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين الخدمات الحكومية الرقمية بناء على النتائج التي سيتم الحصول عليها. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى المساهمة في المعرفة الأكاديمية حول التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

١,٦. فرضيات الدراسة

نفترض الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى التحول الرقمي في الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. كما نفترض الدراسة أن زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية في الخدمات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، نفترض الدراسة أن تأثير التحول الرقمي على رضا المواطنين قد يختلف بناء على العمر والخبرة التقنية للمواطنين

١,٧. نموذج الدراسة

نموذج الدراسة الحالي يركز على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. يضم النموذج متغيرات مثل مستوى تبني التكنولوجيا الرقمية، جودة الخدمات الرقمية، رضا المواطنين، بالإضافة إلى عوامل مثل العمر والخبرة التقنية للمواطنين. يسعى النموذج إلى استكشاف كيف تؤثر هذه المتغيرات على بعضها البعض في سياق الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة

١,٨. الدراسة الميدانية

ستشمل الدراسة الميدانية لهذا البحث جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى المواطنين الذين يستخدمون الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية. كما سيتم إجراء مقابلات مع مسؤولين في الجهات الحكومية لفهم استراتيجيات التحول الرقمي وتحديات التطبيق. سيتم تحليل البيانات الميدانية لتحديد تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا المواطنين.

١,٩. مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، تم استكشاف تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجيات التحول الرقمي في الجهات الحكومية لتحقيق المزيد من التحسين في الخدمات المقدمة. كما تشير الدراسة إلى أهمية مراعاة احتياجات المواطنين وتدريبهم على استخدام الخدمات الرقمية لضمان تحقيق الفائدة القصوى من التحول الرقمي.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤ . الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق