

أثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية

إعداد الطالب:

222001791	صالح أبو مدره
222000611	عبد العزيز باجهوم
222001985	احمد جلال

إشراف/

د. وليد سليمان

د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2023

Contents

المخلص:	3
المقدمة:	4
مشكلة الدراسة:	8
أهمية الدراسة:	9
أهداف البحث:	9
أسئلة الدراسة:	10
الدارسات السابقة:	11
تعليق على الدراسة:	13
فرضيات البحث:	14
حدود البحث:	14
منهجية البحث:	14
أدوات الدراسة:	14
مجالات الدراسة:	14
التعاريف الإجرائية للبحث:	15
إيجابية المنهج الاستنتاجي:	16
تصميم الاستبيان:	17
نتائج الدراسة:	17
الاستنتاجات:	17
عرض البيانات:	18
الخلاصة:	25
التوصيات:	26
نموذج الاستبيان:	27
مراجع البحث:	30

الملخص:

هذا البحث يتناول أثر جودة تطبيق توكلنا خدمات في الجهات الحكومية وكانت المملكة العربية السعودية في طليعة الدول التي تبنت التحول الرقمي، لا سيما في مشاريعها الحكومية السعودية من خلال دراسة جودة الخدمات المقدمة عن طريق إجراء استبيان وتحليل البيانات لعدد من المستخدمين لتقييم الجودة المقدمة وتحسين الأداء. وأظهرت النتائج ان تطبيق توكلنا خدمات هو منصة شاملة لعدد خدمات تقدمها الجهات الحكومية لتسهيل وتحسين الجودة ويمكن استخدام النتائج لتطوير برنامج يهدف الى تعزيز التواصل بين مقدمي الخدمات والمستخدمين بأفضل جودة ممكنة ويشير هذا البحث أيضا الى أهمية البحوث المستقبلية في مجال التحول الرقمي وكيفية الاستفادة منها.

Abstract:

This research participates in the application of the quality of our trust in services in government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia, which are at the forefront of digital countries that have adopted transformation, not in their Saudi government projects, by studying the quality of services provided in the field of administration, and surveying data for a number of users to assess the values of contribution to performance. "After the results, the Tawakalna Services application is a comprehensive platform for providing government services to facilitate quality or use the results for the planning program to enhance communication between service providers and users to ensure the quality of stakeholders. This research also addresses the most important future officials in the digital field and how to achieve them.

المقدمة:

يعد استخدام التطبيقات الرقمية في المشاريع الحكومية امر مهما في تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة وتأتي مرحلة التطبيقات من خلال عملية التحول الرقمي وهو الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل. ويوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلفة الأطراف من قبل المستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مترافقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتنفيذ، والتنفيذ،

وأصبح التحول الرقمي جانباً حاسماً في المجتمعات الحديثة، حيث أحدث ثورة في مختلف القطاعات والصناعات. في السنوات الأخيرة، وايقنت الحكومات اهمية التطبيقات والإمكانات الهائلة للتكنولوجيات الرقمية وتطورها في تعزيز الكفاءة والشفافية وخدمات المستفيدين

عندما تم إطلاق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 شهدت الدولة تحولات عظيمة على جميع المناطق في تكوين حياة جديدة وأكثر جودة مع، تسهيل سبل العيش للأفضل.

وبعد هذا تغييراً ونموً كبيراً مدفوعاً بخطة التحول الوطني، التي تتضمن خدمات رقمية حكومية مريحة، وتوفير الجهد والوقت، بالإضافة إلى زيادة دور القطاع الخاص في تسهيل حياة المواطنين والمقيمين.

وفي ظل توجه المملكة العربية السعودية من خلال رؤية المملكة 2030 والبرامج الوطنية بما في ذلك برنامج التحول الوطني لتبني ودعم وتطبيق التحول للتعاملات الالكترونية والتحول الرقمي للخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية وتفعيلاً لهذا التوجه، تسعى الوزارة الى تطوير خطتها للتحول الرقمي لبناء هيكل التطبيقات الرقمية و الاستفادة منها من خلال طرح برنامج متكامل من التطبيقات والحلول والبنية التحتية والتي تساهم في تطبيق منظومة رقمية متكاملة ويعتبر التحول الرقمي عامل تمكين رئيسي لدفع النمو الاقتصادي، وتحسين الخدمات العامة، وتعزيز الابتكار.

ومن اهم البرامج التي أسهمت في دعم الجهات الحكومية وتمكينها من تحقيق أهدافها من خلال سهولة الربط التقني معها، وتنوع الخدمات المقدمة للمستفيد، والتي تُطور بشكل مستمر لتحسين تجربة المستخدم تطبيق توكلنا خدمات والذي يعد أحد المنتجات النوعية لمنظومة توكلنا.

أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" في 26 أكتوبر 2023، نسخة تطويرية وهوية جديدة لتطبيق خدمة "توكلنا خدمات" لتسهيل وصول المواطنين والمقيمين المستفيدين إلى أكثر من 241 خدمة حكومية، [1] وتوفر خدمات لأكثر من 31 مليون مستخدم في مختلف دول العالم كما يتميز التطبيق بـ 7 لغات والوصول إلى أكثر من 75 دولة متوفرة في التطبيق.

يهدف تطبيق "خدمات توكلنا" إلى أن يكون الرفيق الرقمي للتعامل مع الأفراد في جميع أنحاء المملكة وتعزيز جودة حياة المجتمع من خلال تقديم خدمات شاملة ومتكاملة ومتناغمة لإثراء تجربة المواطنين والمقيمين والزوار أبرز الخدمات المقدمة: خدمة أسعفي - حالة الدراسة للأبناء - النتائج الدراسية - أفراد الأسرة والمكفولين - عرض الوثائق الشخصية

ويقدم البرنامج مجموعة من الخدمات المتنوعة والمبتكرة التي تجسد الريادة والتطور، والتي تشهدها جميع أنحاء العالم

تعد استخدام التطبيقات الرقمية في المشاريع الحكومية أمراً بالغ الأهمية في تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة. يأتي التحول الرقمي في إطار استثمار الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، مع الاستفادة من التقدم التكنولوجي الكبير لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل. ويوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة وتنافسية ومستدامة من خلال تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف أطراف المستفيدين، مما يحسن تجاربهم وإنتاجيتهم من خلال سلسلة من العمليات المتناسبة، مترافقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتنفيذ والتفعيل.

أصبح التحول الرقمي جانبًا حاسمًا في المجتمعات الحديثة، حيث أحدث ثورة في مختلف القطاعات والصناعات. في السنوات الأخيرة، أدركت الحكومات أهمية التطبيقات والإمكانات الهائلة للتكنولوجيا الرقمية وتطورها في تعزيز الكفاءة والشفافية وخدمات المستفيدين.

عندما تم إطلاق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، شهدت الدولة تحولات عظيمة في جميع المجالات بهدف تحسين نوعية الحياة وتسهيل سبل العيش للأفضل.

ويعد هذا التغيير والنمو الكبير مدفوعًا بخطة التحول الوطني التي تشمل خدمات حكومية رقمية مريحة، وتوفير الجهد والوقت، بالإضافة إلى زيادة دور القطاع الخاص في تسهيل حياة المواطنين والمقيمين.

وفي ظل التوجه الحالي للمملكة العربية السعودية من خلال رؤية المملكة 2030 والبرامج الوطنية، بما في ذلك برنامج التحول الوطني، لتبني ودعم وتطبيق التحول للتعاملات الإلكترونية والتحول الرقمي للخدمات الحكومية، يسعى المسؤولون إلى تطوير خطة شاملة للتحول الرقمي تهدف إلى بناء هيكل للتطبيقات الرقمية والاستفادة الكاملة منها من خلال تقديم برنامج متكامل من التطبيقات والحلول والبنية التحتية، التي تساهم في تطبيق نظام رقمي متكامل. يُعدُّ التحول الرقمي عاملاً تمكينًا رئيسيًا لدفع النمو الاقتصادي وتحسين الخدمات العامة وتعزيز الابتكار.

ومن بين البرامج الهامة التي ساهمت في دعم الجهات الحكومية وتعزيز التحول الرقمي هو تطبيق "توكلنا خدمات". يعتبر هذا التطبيق الرقمي إحدى المبادرات الحكومية الرائدة في المملكة العربية السعودية، حيث يهدف إلى تسهيل وتحسين تجربة المستخدم للحصول على الخدمات الحكومية المختلفة. يوفر التطبيق واجهة سهلة الاستخدام ومجموعة واسعة من الخدمات الحكومية المتنوعة، مما يساهم في توفير الوقت والجهد للمستفيدين وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

يهدف هذا البحث العلمي إلى دراسة أثر تطبيق "توكلنا خدمات" على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. سيتم تحليل وتقييم تأثير التطبيق على عدة جوانب، مثل تحسين الوصول إلى الخدمات الحكومية، السرعة في تقديم الخدمات، للمستفيدين والجهات الحكومية.

ستتضمن المنهجية البحثية في هذا الدراسة تحليل المعلومات والبيانات المتاحة، بما في ذلك الدراسات السابقة والإحصائيات ذات الصلة، وإجراء واستبيانات مع المستخدمين والجهات الحكومية ذات الصلة. سيتم تحليل البيانات وتفسيرها بشكل دقيق لاستنتاجات موثوقة وموضوعية حول أثر تطبيق "توكلنا خدمات" على جودة الخدمات الحكومية

من المتوقع أن تسهم نتائج هذا البحث في توفير الأدلة والنتائج العلمية حول فعالية وتأثير تطبيق "توكلنا خدمات" في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. ستكون هذه المعلومات ذات أهمية كبيرة للمسؤولين وصناع القرار في توجيه الجهود المستقبلية لتعزيز التحول الرقمي وتحسين خدمات الحكومة للمواطنين

بناءً على النتائج، يمكن اقتراح توصيات وتدابير لتعزيز تطبيق "توكلنا خدمات" وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. يمكن أن تشمل هذه التوصيات توسيع نطاق الخدمات المقدمة عبر التطبيق، تحسين واجهة المستخدم وتجربة المستخدم، تعزيز التدريب والوعي بين المستخدمين والموظفين الحكوميين، وتوفير دعم فني مستمر وتحسينات تقنية للتطبيق.

باختصار، يهدف هذا البحث العلمي إلى تقييم تأثير تطبيق "توكلنا خدمات" على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتوفير أدلة وتوصيات موثوقة لتحسين الخدمات الحكومية وتعزيز التحول الرقمي في المستقبل. يأمل الباحثون أن يكون لهذا البحث الإسهام في تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

أصبحت المملكة العربية السعودية تعتمد على التحول الرقمي كجزء من رؤية واستراتيجية وطنية مبتكرة. تم تطبيق عدد من الاستراتيجيات الرئيسية لتحقيق هذا التحول، وتشمل:

التسريع: يعمل التحول الرقمي على تسريع عمليات المعاملات من الورقية إلى الرقمية بشكل أسرع، مما يوفر الوقت والجهد.

التمكين: يتضمن التحول الرقمي تمكين الأفراد من خلال تزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة للتكيف بفعالية مع التغيرات الرقمية السريعة.

التنسيق: لا يقتصر التحول الرقمي على تطبيق التقنيات الرقمية فحسب، بل يدعم أيضًا التعاون النشط بين جميع أصحاب المصلحة. يشمل ذلك التنسيق بين الأقسام المختلفة والوكالات الحكومية للتخطيط والإدارة المستقلة لتحقيق التقدم في المجتمع الرقمي.

مشكلة الدراسة:

تعتبر جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الإلكترونية من التحديات الرئيسية التي تواجه المستخدمين. يتطلب رفع كفاءة الجودة وتحسينها في هذه التطبيقات جهودًا مستمرة وتنظيمية. وفي ظل التغيرات السريعة في التكنولوجيا وتوجهات المستخدمين، تواجه الشركات والحكومات تحديات متنوعة في تحقيق الجودة المطلوبة دون التأثير على سلاسة الخدمة وتقديمها

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمات في التطبيقات الإلكترونية وتحديد الأساليب الفعالة لتحقيق ذلك. سيتم استكشاف عوامل تأثير الجودة مثل استجابة سريعة لتحديث المعلومات، ووضوح العرض الذي يساهم في سهولة الوصول إلى الخدمات. ستتم دراسة أفضل الممارسات والمبادئ القائمة على إدارة جودة الخدمات لتحقيق الأهداف المتعلقة بالجودة في التطبيقات الإلكترونية

ومن خلال هذه الدراسة، ستتمكن المؤسسات والمطورين من الاستفادة من النتائج والتوصيات لتحسين جودة الخدمات في التطبيقات الإلكترونية، وبالتالي تعزيز تجربة المستخدم وتحقيق النجاح في هذا المجال

1- مشكلة عدم توافق تطبيق توكنا مع الجهاز: يتمثل التحدي في تحليل أسباب عدم التوافق وتحديد العوامل التقنية التي تؤثر على سرعة استجابة التطبيق. ستتطلب هذه الدراسة تحليلًا مفصلاً لمتطلبات الجهاز والتحقق من توافقها مع متطلبات التطبيق.

2- عدم وصول رمز التحقق: سيتم استكشاف الأسباب المحتملة لعدم وصول رمز التحقق وتحديد المشاكل التقنية أو العملية التي تعيق تسليم الرمز بسرعة وبشكل موثوق.

3- مشكلة عدم تسجيل الدخول بدون إعدادات الموقع: سيتم دراسة الأسباب المحتملة لهذه المشكلة وتحديد العوامل التقنية التي تؤثر على سرعة استجابة التطبيق عند عدم توفر إعدادات الموقع.

أهمية الدراسة:

تشمل أهمية الدراسة على العديد من الخدمات التي تساهم في تحسين الجودة في التطبيقات الالكترونية ويعتبر من أهم العناصر التي تساهم في تطوير التطبيق عنصر الجودة والجودة لا تقتصر على شكل او تصميم التطبيق بل تشمل على جودة الخدمة المقدمة من التطبيق عن طريق اصدار التطبيق في افضل صورة للمستخدم و توفير الوقت اللازم للمستخدم عن طريق رفع الجودة و سهولة الخدمات المقدمة لا سيما الحفاظ على اعلى جودة مقدمة للمستخدم يعتبر عنصر الجودة من أهم العناصر التي تساعد على تحقيق اعلى المعايير المطلوبة للمستخدم حيث ان المستخدم يحتاج الى اعلى جودة وأفضل الخدمات المقدمة.

سيتم تقديم حلول فعالة لتحسين سرعة استجابة تطبيق توكلنا في تحديث المعلومات وتوفيرها بشكل سريع للمستخدمين. قد ينطوي ذلك على تحديثات تقنية لتحسين أداء التطبيق وتعزيز توافقه مع مجموعة أوسع من الأجهزة. كما يمكن اعتماد حلول تقنية مبتكرة لتسهيل وصول رموز التحقق بسرعة وتجاوز العقبات التي تعيق تسليمها. سيتطلب العمل أيضاً على تحسين آلية تسجيل الدخول بدون إعدادات الموقع لتمكين المستخدمين من الوصول السريع إلى التطبيق بغض النظر عن إعدادات الموقع الحالية.

من خلال حل مشكلة سرعة استجابة تطبيق توكلنا في تحديث المعلومات وتوفيرها بشكل سريع، ستم تعزيز تجربة المستخدم وزيادة رضاه. ستساهم الحلول المطروحة في تحسين أداء تطبيق توكلنا وتمكين المستخدمين من الاستفادة الكاملة من الخدمات المقدمة عبر التطبيق. ستكون هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة للمستخدمين وللمطورين وصناع القرار ، حيث ستقدم توصيات واقتراحات فعالة لتحسين أداء تطبيق توكلنا وتجاوز التحديات التقنية التي تواجهه

أهداف البحث:

- 1- دراسة أبرز خدمات التحول الرقمي في المشاريع الحكومية السعودية، مع التركيز على تطبيق توكلنا خدمات
- تحليل وثائق خدمات تطبيق توكلنا خدمات وكيفية استخدامها في تحسين جودة الخدمات الحكومية
- تحديد الفوائد والتحديات المرتبطة باستخدام تطبيق توكلنا خدمات وتأثيرها على تجربة المستخدم ورضاه

2- تحليل تطور التحول الرقمي في مشاريع الحكومة السعودية واستكشاف المبادرات والتحديات والآثار المحتملة لهذه الرحلة التحويلية

- دراسة تاريخ تحول الحكومة السعودية إلى التحول الرقمي وتوثيق المبادرات والتطورات التي تم تنفيذها
- تحديد التحديات التقنية والتنظيمية والثقافية التي تواجه المشاريع الحكومية أثناء عملية التحول الرقمي
- تقييم الآثار المحتملة للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية وفعالية العمليات الحكومية

3- تحديد الاستراتيجيات والسياسات والأطر المنفذة لدعم التحول الرقمي في المشاريع الحكومية السعودية

- تحليل السياسات والاستراتيجيات المعمول بها في المشاريع الحكومية السعودية لتعزيز التحول الرقمي
- تحديد الأطر والمعايير التي تحدد التنفيذ الفعال لمشاريع التحول الرقمي

- تقديم توصيات لتحسين الاستراتيجيات والسياسات والأطر المنفذة لدعم التحول الرقمي في المشاريع الحكومية

4- تحديد دور أصحاب المصلحة الرئيسيين في تنفيذ التحول الرقمي وتحديد التحديات التي واجهوها واقتراح الحلول المحتملة للتغلب على هذه العقبات.

- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين في مشاريع التحول الرقمي ودور كل فريق في تحقيق الأهداف
- تحليل التحديات التي تواجه أصحاب المصلحة في تنفيذ التحول الرقمي وتحديد العقبات التي تعوق تقدمهم
- اقتراح الحلول المحتملة والإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة وتجاوز التحديات في تنفيذ التحول الرقمي في المشاريع الحكومية.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

ما هي المصادر المترتبة على استعمال التطبيقات الالكترونية (توكلنا خدمات) وأثر جودتها على الخدمات المقدمة؟

الأسئلة الفرعية:

1/ ما مدى تأثير التحول الرقمي على الجهات الحكومية؟

2/ كيف يتم قياس مقياس الجودة في الخدمة المقدمة؟

3/ ما هي الجهات الحكومية الأكثر استخداما للتطبيقات الإلكترونية؟

4/ ما أهمية التحول الرقمي في التطبيقات الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة؟

5/ امثلة على تطبيقات الكترونية ووجوه الارتباط؟

الدراسات السابقة:

#	اسم الباحث	تاريخ البحث	الدراسة	الاهداف	نتيجة الدراسة
1	مريم خالص حسين	2013	الحكومة الالكترونية	بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية وامكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المختلفة وتقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الالكترونية ورفع الوعي والاهتمام بها	توصل البحث الى ان تطبيق - الحكومة الالكترونية يتطلب اعادة هيكلة الإدارات وضرورة تأهيل وتدريب الموظفين
2	مؤمن عبد السميع الحلبي	2017	جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال موقع برق بلس الإلكتروني ومدى إسهام عناصر جودة الموقع في رضا المستخدمين	أظهرت نتائج الدراسة جودة في النظام التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر المستخدمين

3	عبد الخالق سعيد الزهراني	2020	الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستفيدين من خدمات نظام أبشر	تعريف الحكومة الالكترونية والقاء الضوء على تطبيق ابشر	إثر التحول الرقمي في خفض التكاليف في تطبيق ابشر
4	أحمد عطية ربيع الفايدي	2021	أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية	تهدف الدراسة إلى معرفة أثر استخدام التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة	اتضح لنا أن غالبية عينة الدراسة ذكور (نسبة) 51.9%، وأعمارهم (46 فأكثر (نسبة) 43%، ومؤهلهم (54.4% ماجستير (نسبة) ويعملون بمستشفى الملك عبد العزيز الجامعي (نسبة) 88.6%، ووظيفتهم طبيب (نسبة) 51.9%، ويمتلكون أجهزة ذكية (نسبة) 85.6%، والعينة الذين يمتلكون تطبيقات (نسبة) 52.2%
5	هاني برديسي	2021	روية متبينة لأثر التحول الرقمي على الكفاءة التنظيمية والانفاق الأكاديمي: مراجعة ودراسة تحليلية على الخدمات الخدمة الالكترونية الجامعية	دراسة تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التنظيمية الأكاديمية وكفاءة الانفاق	تقيم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة العربية السعودية وأثرها على كفاءة الانفاق
6	المهندس/ سعيد المطيري	2023	فوائد التحول الرقمي والمقارنة بين الحاضر والماضي لمنصة ابشر وعلم	اجراء تحليل مقارن بين منصة ابشر وعلم، ودراسة وطائفها وقدراتها الحالية والسابقة	تقيم الوضع الحالي للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية ووضع استراتيجية شاملة للتحسين.

تعليق على الدراسة:

1- الدراسة تشير إلى أهمية إعادة هيكلة الإدارات وتأهيل وتدريب الموظفين لتنفيذ تطبيق الحكومة الإلكترونية. الدراسة تقدم إطاراً شاملاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات. تهدف الدراسة إلى زيادة الوعي والاهتمام بالحكومة الإلكترونية.

2- الدراسة تسلط الضوء على أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من موقع برق بلس على رضا المستخدمين. الدراسة تهدف إلى فهم إسهام عناصر جودة الموقع في رضا المستخدمين. أظهرت النتائج جودة عالية في النظام المقدم وتقدير المستخدمين لذلك. الدراسة تبرز أهمية جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا المستخدمين.

3- دراسة أثر تطبيق "ابشر" في تحسين حياة المجتمع وتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. الدراسة تسلط الضوء على تحول الحكومة الإلكترونية وتعريف "ابشر" وتحليل الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على المستفيدين. أظهرت النتائج أن "ابشر" يقدم خدمات حكومية فعالة ويساهم في تحسين الحياة وتخفيض التكاليف. التوصيات تشجع على تعزيز استخدام "ابشر" وتحسين الدعم الفني وحماية البيانات. يعتبر "ابشر" نموذجاً ناجحاً للحكومة الإلكترونية ويستحق مزيداً من البحث والتطوير.

4- الهدف الرئيسي للدراسة هو فهم أثر استخدام التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية في مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي. هذا يشير إلى أن الدراسة تهدف إلى تقييم فوائد وتحديات استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية.

5- الهدف من الدراسة مدى أهمية التحول الرقمي ونقطة التحول في المملكة العربية السعودية في زمن التحول الرقمي وأبرز الفروقات بين الماضي والحاضر في استخدام التحول الرقمي وأبرز المنصات مثل ابشر وعلم ودراسة وظائفها وقدراتها لوضع استراتيجية شاملة للتحسين.

6- شملة الدراسة على روية لأثر التحول الرقمي على الكفاءة التنظيمية والانفاق الأكاديمي لتحليها على الخدمات الالكترونية الجامعية وتقييمها.

فرضيات البحث:

تمت صياغة الفرضيات كالتالي:

- تساعد الأنشطة المستخدمة في التطبيقات على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية
- تحديث المعلومات بشكل مستمر لتقليل معدل تسرب معلومات العملاء
- الأنشطة المستخدمة في رفع جودة وأثرها على إدارة المشاريع الحكومية

حدود البحث:

يتمركز حدود البحث على استيعاب مدى أهمية الجودة المقدمة في التطبيقات الحكومية و أثرها على التحول الرقمي و كيفه الرقى بأفضل جودة مقدمة للمستخدمين باستخدام منهجيات سابقة تم اختيارها للوصول الي الخدمة المقدمة للمستخدم بأعلى جودة ممكن تساهم في تطوير تطبيق توكلنا خدمات.

منهجية البحث:

سيستخدم في البحث المنهج الكمي:

المنهج الكمي: ينطوي المنهجي الكمي استبياننا للمستخدمين تطبيق توكلنا خدمات لتقييم أثر استخدام التطبيق والعوامل التي تؤثر على جوة الخدمات المقدمة.

أدوات الدراسة:

تم استعمال أداة الدراسة عن طريق عمل الاستبيانات والملاحظة العامة كأداة جمع المعلومات، ووقع الاعتماد على نموذج الاستبيان بشكل أفضل وأسهل لتحليل البيانات وعرضها بشكل يتناسب مع المخرجات.

مجالات الدراسة:

توجد العديد من المقاييس التي تسهم في تصنيف البحث العلمي فلكل تصنيف من هذه التصنيفات نوع محدد سنسعى بالاطلاع عليها ومعرفتها بشكل تفصيلي.

الأبحاث الميدانية:

وهو البحث العلمي الذي يستند بشكل رئيسي على المصادر الميدانية للمعلومات، ويجمع الباحث العلمي بيانات ومعلومات بحثه من قبل أفراد عينة الدراسة التي تمثل مجتمع البحث، مستخدماً أداة دراسية أو أكثر ومن أبرز هذه الأدوات (الاستبيان، الملاحظة).

الأبحاث النظرية:

هي عبارة عن مجموعة من الأبحاث التي يهدف الباحث الى فهم مشكلتها او الظاهرة النظرية للوصول الى الدلائل والنظريات والمعلومات، سواء تم تنفيذها او لم يتم.

التعريف الإجرائية للبحث:

تم الاعتماد في هذا البحث على الطريقة الاستنتاجية للبحث حيث انها تدعم جمع البيانات وتحليلها واختبارها من خلال الملاحظات وجمع البيانات واخذ العينات سنقوم بشرح الإجراءات كما أشرنا بعين الاعتبار في بحثنا أثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات في جودة الخدمات الحكومية السعودية.

كما ان بعد التفكير الاستنتاجي فعالا وذو أهمية كبيرة في إدارة الجودة حيث انه يساعدنا على اختبار مدى جودة الخدمات المقدمة والافتراضات والدراسات وتحليل البيانات كما يمكن استخدام المنطق الاستنتاجي للتحقق مما إذا كانت بيانات الجودة والمعايير والاستجابات الخاصة بنا تتبع القواعد المنطقية ولا تتعارض مع بعضها البعض.

1. تحديد العينة: تم اخذ عينة من خلال عمل استبيان مدينة الرياض لدارسات الخدمات المقدمة في تطبيق توكلنا خدمات وأثر الجودة على الخدمات المقدمة.

2. جمع البيانات: تم جمع البيانات من خلال عملية الاستبانة وصياغة عدة أسئلة تبرز اهم النقاط التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

3. تحليل البيانات: بعد إتمام خطوة الاستبيان وجمع البيانات، نحن الآن متاح لدينا عدد كافٍ من المشاركين للقيام بتحليلات حول الاستبيان المذكور. هذه التحليلات تساعدنا في اتخاذ القرارات المؤثرة لتحسين جودة الخدمة أو المنتج. سيتم تحليل

البيانات عن طريق تحديد النقاط المشتركة في الإجابات المقدمة من قبل المشاركين بشأن أسئلة الاستبيان. هذا التحليل سيساعدنا في استنتاجات مهمة تعزز رفع مستوى الجودة وتحسينها.

3. التفسير والاستنتاجات: بعد تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان، تم اكتشاف عدة نقاط مشتركة في إجابات المشاركين حول أسئلة المستخدمين. تبين أن هناك نسبة عالية من المشاركين (حوالي 80%) يعبرون عن رضاهم العام عن جودة الخدمة المقدمة. تشير البيانات أيضًا إلى أن أغلبية المشاركين يرون أن العناصر التي تحسنت بشكل جيد هي التعامل مع المشكلات والاستفسارات وتم استنتاج من خلال عملية التحليل والتفسير ان رضا العملاء عنصر أساسي لتلبية توقعات المستخدمين ونقاط التحسين تكون على بعض المجالات مثل وقت الانتظار في خدمة العملاء وهذا يشير الى أهمية تحسين سرعة الاستجابة وتقليل وقت الانتظار.

إيجابية المنهج الاستنتاجي:

المنهج الاستنتاجي أحد المناهج البحثية الهامة في العلوم الاجتماعية والعلوم الرقمية. ويتميز بعدة إيجابيات، منها:

1. التحليل العميق: يمكن للمنهج الاستنتاجي أن يوفر تحليلًا عميقًا وشاملاً للبيانات والمعلومات المجمعة. حيث يتم تحليل البيانات واستنتاج نتائج واضحة وشاملة
2. لتفكير الشامل: يشجع المنهج الاستنتاجي التفكير الشامل والنقاش الخلاق. حيث يعمل الباحث على تحديد الروابط والارتباطات بين المتغيرات المختلفة وتطوير معرفة جديدة وفهم أفضل للمكونات المختلفة لظاهرة البحث.
3. التخصيص: يمكن تخصيص المنهج الاستنتاجي لتلبية متطلبات البحث الفردي. فالباحث يقرر المتغيرات والمختصات وطرق جمع البيانات وأساليب التحليل المناسبة استنادًا إلى البحث الذي يود إجرائه.

تصميم الاستبيان:

تم تصميم نموذج الاستبيان على عدة مراحل:

المرحلة الأولى: تضم هذا المرحلة الاسم والفئة العمرية والجنس والمؤهل العلمي والفئة المختصة والتي تمثل استمارة جمع البيانات.

المرحلة الثانية: تقييم أثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية وتتضمن عدة أسئلة متنوعة للحصول على أعلى جودة في الخدمات الحكومية السعودية

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة بأن نسبة المشاركين من الذكور ٧٠٪ تتراوح أعمارهم من ٣١ - ٤٠ سنة

بعد عمل الاستبيان، أوضحت النتائج أن ٩٠٪ من المشاركين يؤكدون على أن إدارة الجودة لها دور فعال في رفع الخدمة المقدمة وهذه النسبة تدل على أن هناك ثقافة مستخدمين التطبيق الذي شاركوا في الاستبيان.

كما أظهر الاستبيان بأن ٦٠٪ من المشاركين أكدوا معرفتهم بالطرق الفعالة لرفع جودة الخدمات في التطبيقات وأن هذه الطرق لها دور حاسم في الحفاظ على الجودة وأخذ بمعايير الجودة اللازمة وإعداد الدراسات لتجذب تدني مستوى جودة الخدمة المقدمة.

الاستنتاجات:

بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها من الاستبيان حول أثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية، يمكن استنتاج عدة نقاط:

التثقيف يلعب دوراً حاسماً: من النتائج يتضح أن هناك وعي من قبل مستخدمي تطبيقات الاللكترونية للوصول إلى أعلى مستويات الجودة.

التحسين المستمر: على الرغم من النسبة العالية من المستجيبين الذين لديهم معرفة بالطرق الفعالة هناك ما يلي:

هناك دائماً حاجة لتحسين التعليم وزيادة الوعي بالجودة يمكن استخدام هذا النتائج لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

أهمية البحوث المستقبلية: من الممكن استخدام هذا النتائج كنقطة بداية لعمل المزيد من البحوث المرتبطة بأثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية

يمكن أن تساعد هذا البحوث في تحديد أفضل الأساليب لتوفير المعلومات وزيادة الوعي وتحسين النتائج مستخدمين التطبيقات الحكومية

عرض البيانات:

تم استخدام برنامج SPSS لعرض وتحليل البيانات:

Untitled2 [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

Search application

Visible: 10 of 10 Variables

العمر	الجنس	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة	ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات	ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات
من 20 إلى 30 سنة	أنثى	دبلوم	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	دراسات عليا	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 41 إلى 50 سنة	ذكر	دراسات عليا	أكثر من 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	ذكر	بكالوريوس	11 إلى 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	ذكر	بكالوريوس	6 إلى 10 سنوات	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	أنثى	دراسات عليا	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	ذكر	دراسات عليا	6 إلى 10 سنوات	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 41 إلى 50 سنة	أنثى	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	أنثى	دراسات عليا	6 إلى 10 سنوات	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	ذكر	بكالوريوس	6 إلى 10 سنوات	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	أنثى	دراسات عليا	11 إلى 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	ذكر	دراسات عليا	6 إلى 10 سنوات	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 41 إلى 50 سنة	ذكر	دراسات عليا	11 إلى 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 31 إلى 40 سنة	ذكر	دراسات عليا	11 إلى 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
أكثر من 50 سنة	أنثى	بكالوريوس	15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
أكثر من 50 سنة	ذكر	دبلوم	أكثر من 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
أكثر من 50 سنة	ذكر	دبلوم	أكثر من 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 41 إلى 50 سنة	ذكر	بكالوريوس	أكثر من 15 سنة	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	دراسات عليا	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير
من 20 إلى 30 سنة	ذكر	بكالوريوس	5 سنوات فأقل	نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً	نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير

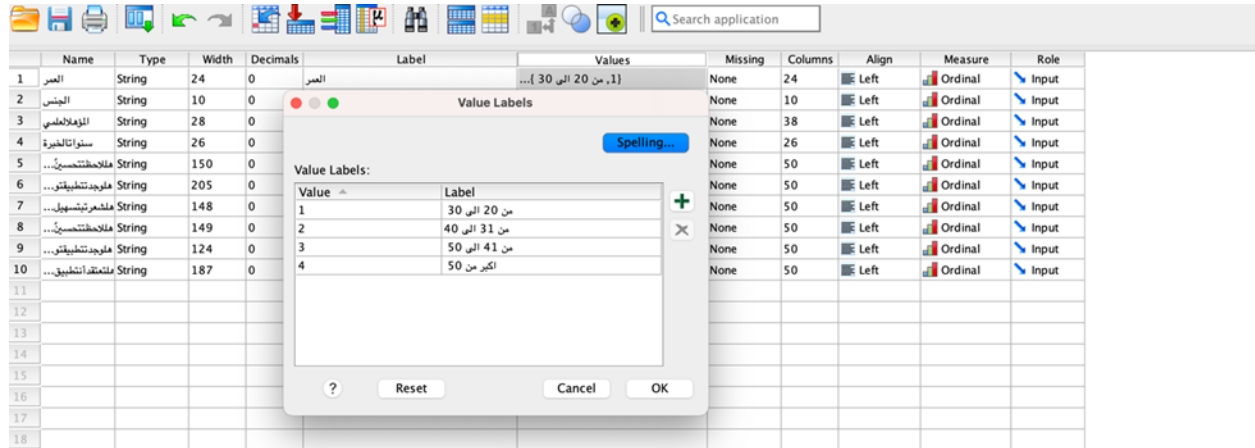
- ادراج جميع البيانات الإحصائية للعينة

Search application

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
العمر	String	24	0	العمر	{1, 20 إلى 30}...	None	24	Left	Ordinal	Input
الجنس	String	10	0	الجنس	{1, ذكر}...	None	10	Left	Ordinal	Input
المؤهل العلمي	String	28	0	المؤهل العلمي	{1, دبلوم}...	None	38	Left	Ordinal	Input
سنوات الخبرة	String	26	0	سنوات الخبرة	{1, 5 سنوات فأقل}...	None	26	Left	Ordinal	Input
ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات...	String	150	0	هل لاحظت تصنيفاً واضحاً في سرعة تنفيذ الخدمات المقدمة...	{1, نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً}...	None	50	Left	Ordinal	Input
ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات...	String	205	0	هل وجدت تطبيق "توكلتنا خدمات" مفيداً في توفير...	{1, نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير}...	None	50	Left	Ordinal	Input
ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات...	String	148	0	هل شعرت بتسهيل وسهولة في استخدام تطبيق "توكلتنا..."	{1, نعم، كان سهلاً للاستخدام}...	None	50	Left	Ordinal	Input
ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات...	String	149	0	هل لاحظت تصنيفاً واضحاً في جودة الخدمات الحكومية الـ...	{1, نعم، لاحظت تصنيفاً واضحاً في الجودة}...	None	50	Left	Ordinal	Input
ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات...	String	124	0	هل وجدت تطبيق "توكلتنا خدمات" موفراً في تأمين...	{1, نعم، وجدته موفراً تماماً}...	None	50	Left	Ordinal	Input
ملاحظة تصنيفات غير متوفرة للخدمات...	String	187	0	هل تعتقد أن تطبيق "توكلتنا خدمات" يساهم في تعزيز...	{1, نعم، يساهم بشكل كبير في تعزيز الشفافية}...	None	50	Left	Ordinal	Input

- عرض البيانات التوضيحية في تطبيق SPSS

- عرض المتغيرات في برنامج SPSS



حساب البيانات باستخدام:

- تحليل المتوسط الحسابي

- الوسيط الحسابي

- الانحراف المعياري

Statistics																	
		هل تعتقد أن تطبيق "توكلنا" خدمات يساهم في تعزيز المشاركة المجتمعية وتفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية				هل وجدت تطبيق "توكلنا" خدمات موثوقاً في تأمين وحماية بياناتك الشخصية		هل لاحظت تحسباً في جودة الخدمات الحكومية التي تلقيتها من خلال تطبيق توكلنا خدمات		هل شعرت بتسهيل وسهولة في استخدام تطبيق "توكلنا" خدمات للحصول على الخدمات الحكومية		هل وجدت تطبيق "توكلنا" خدمات مفيدة في توفير الوقت والجهد في مقارنة بالطرق التقليدية للحصول على الخدمات الحكومية		هل لاحظت تحسباً في سرعة تنفيذ الخدمات الحكومية بعد استخدام تطبيق "توكلنا"؟			
		العمر		الجنس		المؤهل العلمي		سنوات الخبرة		138		138		138		138	
N	Valid	138		138		138		138		138		138		138		138	
	Missing	0		0		0		0		0		0		0		0	

Frequency Table

العمر				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
أكبر من 50 سنة	1	.7	.7	.7
من 20 الى 30 سنة	28	20.3	20.3	21.0
العمر	1	.7	.7	21.7
من 30 الى 40 سنة	49	35.5	35.5	57.2
من 40 الى 50 سنة	33	23.9	23.9	81.2
من 41 الى 50 سنة	26	18.8	18.8	100.0
Total	138	100.0	100.0	

الجنس				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
أنثى	1	.7	.7	.7
الجنس	40	29.0	29.0	29.7
ذكر	1	.7	.7	30.4
Total	96	69.6	69.6	100.0
Total	138	100.0	100.0	

المؤهل العلمي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
المؤهل العلمي	1	.7	.7	.7
بكالوريوس	1	.7	.7	1.4
دبلوم	77	55.8	55.8	57.2
دراسات عليا	30	21.7	21.7	79.0
Total	29	21.0	21.0	100.0
Total	138	100.0	100.0	

MEDIAN	33.5
MEAN	45
ST .DV	10.21535287

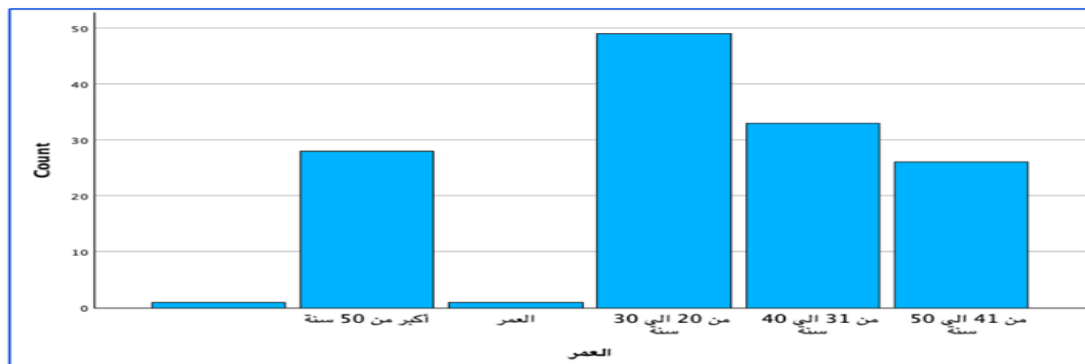
صورة توضيحية لجدول التكرار في البيانات

Statistics

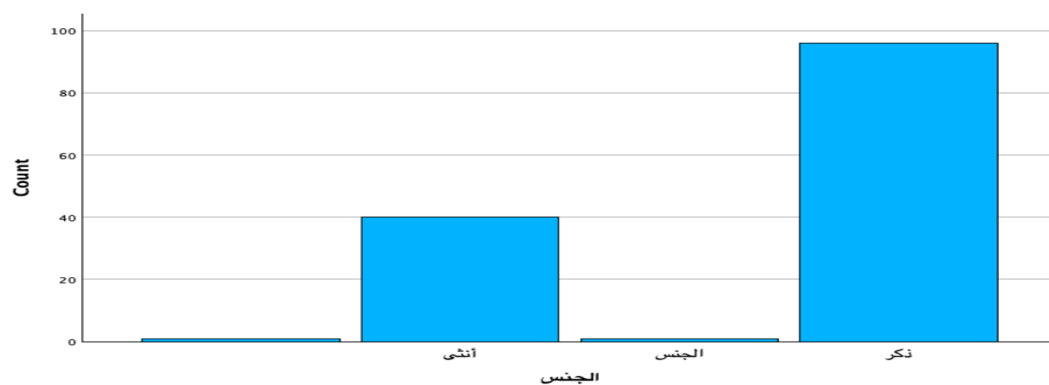
العمر

N	Valid	138
	Missing	0

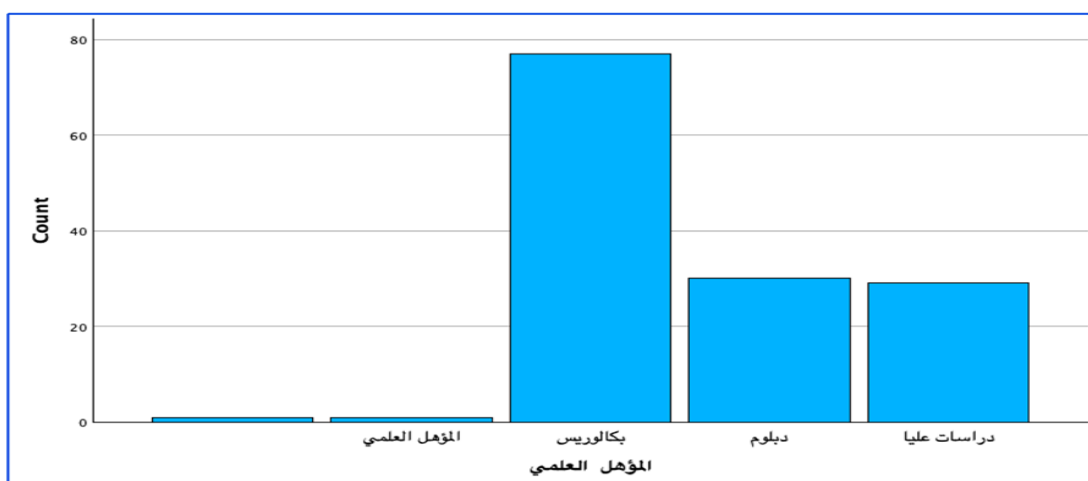
		العمر			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid		30	21.7	21.7	21.7
	20	4	2.9	2.9	24.6
	21	5	3.6	3.6	28.3
	22	4	2.9	2.9	31.2
	23	4	2.9	2.9	34.1
	24	4	2.9	2.9	37.0
	25	5	3.6	3.6	40.6
	26	10	7.2	7.2	47.8
	27	5	3.6	3.6	51.4
	28	5	3.6	3.6	55.1
	30	4	2.9	2.9	58.0
	33	5	3.6	3.6	61.6
	34	5	3.6	3.6	65.2
	36	4	2.9	2.9	68.1
	38	4	2.9	2.9	71.0
	39	5	3.6	3.6	74.6
	40	5	3.6	3.6	78.3
	42	5	3.6	3.6	81.9
	45	15	10.9	10.9	92.8
	50	5	3.6	3.6	96.4
	57	5	3.6	3.6	100.0
Total		138	100.0	100.0	



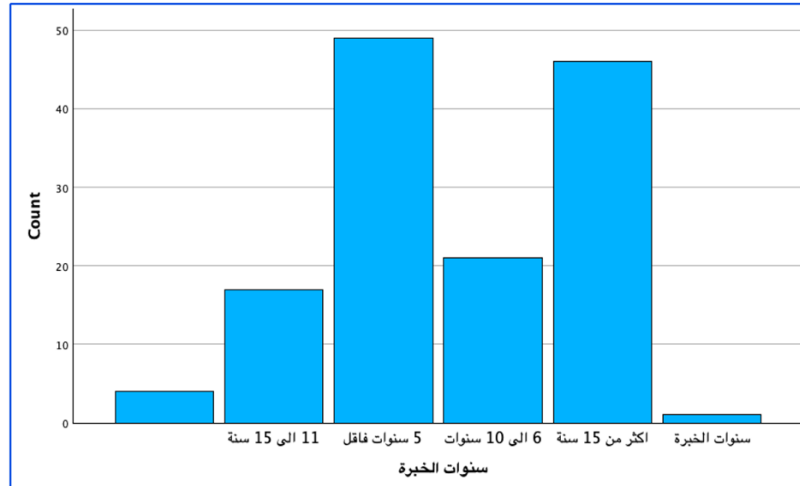
Graph



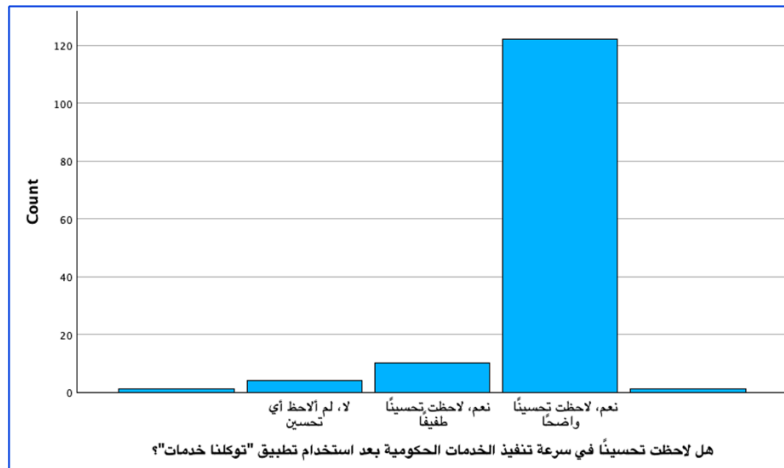
Graph



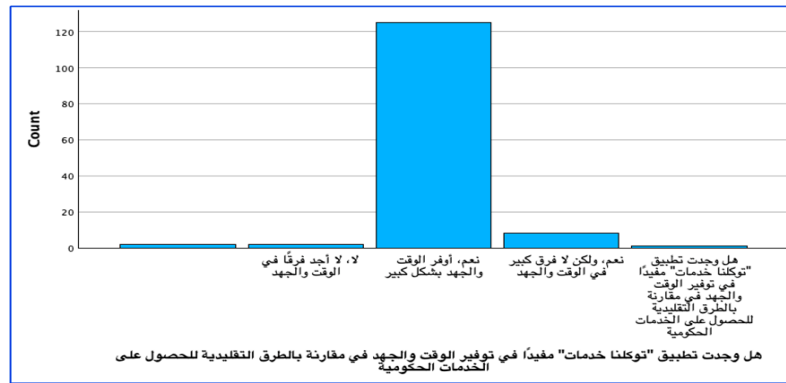
Graph



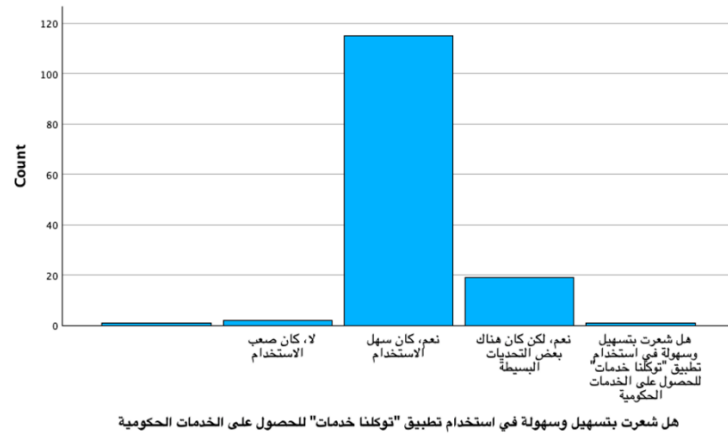
Graph



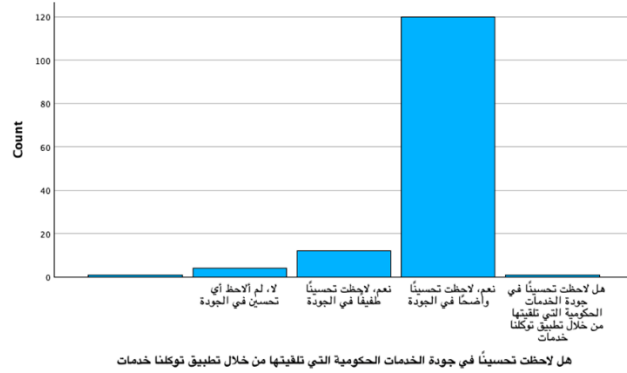
Graph

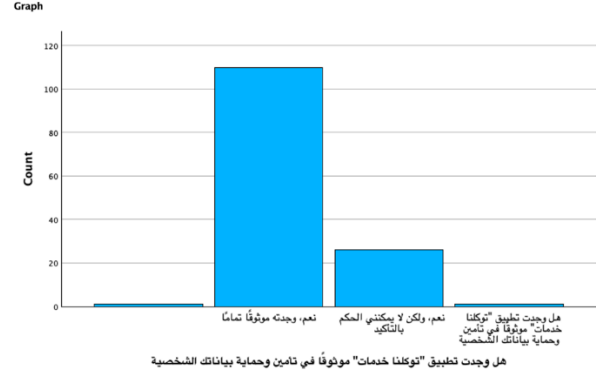
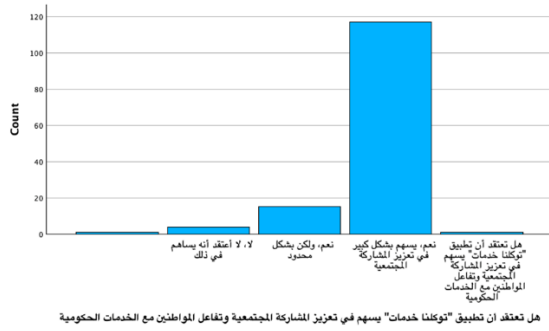


Graph



Graph





الخلاصة:

ختاماً ان تطبيق توكلنا خدمات من أبرز التطبيقات الالكترونية التي تقدم جودة عالية لخدمة المستخدمين وان ادارته لجودة الخدمات يعبر عن تميز في عملية التحولات الرقمية الى اعلى مستوى، كما يعتبر تطبيق توكلنا خدمات من أبرز التطبيقات في المشاريع الحكومية السعودية وعنصر أساسي في تحقيق الجودة وتحاليل البيانات واطهارها بصورة واضحة و ان تطور مراحل تطوير التطبيق تثبت مدى أهمية الجودة و تصحيح الأخطاء للوصول الى مراحل عليا لاسيما في تطور جودة التطبيقات الالكترونية للاستفادة بها بصورة متطورة في إدارة المشاريع الحكومية السعودية.

التوصيات:

بناء على النتائج التي تم الحصول عليها من الاستبيان حول إثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية وأفضل الطرق لرفع وتحسين جودة الخدمات المقدمة ويمكن تقديم توصيات لتعزيز الجودة ورفع الخدمة المقدمة وفيما يلي بعض من التوصيات المقترحة:

1- تحسين التواصل بين مقدمي الخدمات والمستخدمين: يفضل تعزيز عملية التواصل لمعرفة الطرق الفعالة لرفع الجودة من خلال عملية التواصل المستمرة يمكن ان نتعرف على المشاكل المتوقعة لتجنبها في المستقبل من خلال عمل منصات تواصل تعمل على مدار الساعة لمعرفة رأي المستخدمين والوقت المستغرق للوصول للخدمة المعنية.

2- تثقيف عن الجودة وأهميتها في البرامج الالكترونية: ينصح بعمل وبتطوير برامج تثقيف عن جودة الخدمات من لمعرفة أهمية تقييم الخدمات المقدمة من خلال عمل ورش عمل عن الجودة ومراحل تطور البرامج لخدمة المستخدمين.

3- تشجيع البحوث والابتكار: ينبغي تشجيع الأبحاث المستقبلية في مجال الجودة وفعاليتها في التحول الرقمي ويساعد البحث على تطوير استراتيجيات تعليمية جديدة وطرق مبتكرة لتحسين الجودة لتحقيق أعلى معايير الجودة.

نموذج الاستبيان:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسعدني مشاركتكم في الاستبيان الخاص برسالتي البحثية لنيل درجة الماجستير حول أثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية (مدينة جدة)

وقد اعتبرت الاستبانة جزءا من دراسة التخرج لدرجة الماجستير في إدارة المشاريع في جامعة ميد أوشن Midocean University.

نرجو منك تخصيص بضع دقائق من وقتك للإجابة على هذا الاستبيان ونؤكد لك أن إجاباتك ستكون ذات فائدة وقيمة.سنبقيها سرية تماما ونستخدمها فقط لأغراض البحث العلمي. لذلك نتوقع أن تكون إجابتك قريبة من الواقع قدر الإمكان للمساعدة في الحصول على نتائج دقيقة.

شكرا جزيلا لوقتكم الثمين في المشاركة في هذا الاستبيان الذي يستغرق أقل من 3 دقائق.

تمنياتي للجميع بالتوفيق والنجاح.

العمر

- ☐ من 20 الى 30 سنة
- ☐ من 31 الى 40 سنة
- ☐ من 41 الى 50 سنة
- ☐ اكبر من 50 سنة

الجنس

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

المؤهل العلمي

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ دراسات عليا

سنوات الخبرة

- ☐ 5 سنوات فأقل
- ☐ من 6 سنوات الى 10 سنوات
- ☐ من 11 سنة الى 15 سنة
- ☐ اكثر من 15 سنة

هل لاحظت تحسیناً في سرعة تنفيذ الخدمات الحكومية بعد استخدام تطبيق "توكلنا خدمات"؟

- ☐ نعم، لاحظت تحسیناً واضحاً
- ☐ نعم، لاحظت تحسیناً طفيفاً
- ☐ لا، لم ألاحظ أي تحسین

هل وجدت تطبيق "توكلنا خدمات" مفيدًا في توفير الوقت والجهد في مقارنة بالطرق التقليدية للحصول على الخدمات الحكومية

0 نعم، أوفر الوقت والجهد بشكل كبير

0 نعم، ولكن لا فرق كبير في الوقت والجهد

0 لا، لا أجد فرقًا في الوقت والجهد

هل شعرت بتسهيل وسهولة في استخدام تطبيق "توكلنا خدمات" للحصول على الخدمات الحكومية

0 نعم، كان سهل الاستخدام

0 نعم، لكن كان هناك بعض التحديات البسيطة

0 لا، كان صعب الاستخدام

هل لاحظت تحسینًا في جودة الخدمات الحكومية التي تلقيتها من خلال تطبيق توكلنا خدمات

0 نعم، لاحظت تحسینًا واضحًا في الجودة

0 نعم، لاحظت تحسینًا طفيفًا في الجودة

0 لا، لم ألاحظ أي تحسین في الجودة

هل وجدت تطبيق "توكلنا خدمات" موثوقًا في تأمين وحماية بياناتك الشخصية

0 نعم، وجدته موثوقًا تمامًا

0 نعم، ولكن لا يمكنني الحكم بالتأكد

0 لا، لم أجده موثوقًا

هل تعتقد أن تطبيق "توكلنا خدمات" يسهم في تعزيز المشاركة المجتمعية وتفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية

0 نعم، يسهم بشكل كبير في تعزيز المشاركة المجتمعية

0 نعم، ولكن بشكل محدود

0 لا، لا أعتقد أنه يساهم في ذلك

مراجع البحث:

- 1- الحكومة الالكترونية. (2013). وزارة المالية-الدائرة الاقتصادية-قسم السياسة الضريبية، مريم خالص حسين
<https://www.iasj.net/iasj/download/1ad106e6c82950d7>
- 2- لحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية. بدور الاحمدي. (2015).
- 3- جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. (2017). دراسة حالة على برنامج برق بلس، مومن الحلبي،
<https://mobt3ath.com/pdf.php?ext=pdf&id=13363&tit=الحلبي>
- 4- الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستخدمين من خدمات نظام ابشر. (2020). جامعة جدة /المملكة العربية السعودية،
https://www.ajsp.net/research/الخدمات_الالكترونية.pdf
- 5-التقنية والحاسوب. مريم يحي عطيف. (2021). تجربة التحول الرقمي خلال جائحة كورونا-19
- 6- أثر تطبيق تقنية الحوسبة السحابية على تحسين جودة التقارير السردية وانعكاساتها على قيمة الشركة. (2022). محمد الشيخ-جامعة مدينة الساعات-
https://masf.journals.ekb.eg/article_239830_5ea749d74dcd7f7b8bc4249c74a673c0.pdf
- 7-التحول الرقمي. جين ورس. (2022). كيف تصمم عملك لتحقيق النجاح المستدام.

**Al-Saeed, A., & Mohammed, A. (2020). The Impact of Digital Transformation on --8
Public Administration Services in Saudi Arabia. International Journal of Advanced
Trends in Computer Science and Engineering, [https://www.mdpi.com/2071-
.1050/13/13/7048](https://www.mdpi.com/2071-1050/13/13/7048) 9(4), 4896–4903**

**Al-Zubaidi, H., Al-Hakim, L., & Al-Mudimigh, A. (2019). Digital Transformation in --9
Saudi Arabia: A Review and Analysis. International Journal of Computer Science and
.Information Security, 17(5), 160–166**

**Hiyam Abdulrahim, Fatma MabroukF. (2020). COVID-19 and the Digital --10
Transformation of Saudi Higher
Education.[https://faculty.pnu.edu.sa/haalrahim/Documents/Digital%20transformation%20
paper%20\(1\).pdf](https://faculty.pnu.edu.sa/haalrahim/Documents/Digital%20transformation%20paper%20(1).pdf)**

**Alshehri, M., Drew, S., & Al-Mudimigh, A. (2018). The Role of E-Government in --11
Digital Transformation in Saudi Arabia. International Journal of Electronic Government
.Research, 14(2), 1–25**

**Alzahrani, A., & Alfarraj, O. (2022). Digital Transformation in the Public Sector: A --12
Case Study of Saudi Arabia. International Journal of Advanced Computer Science and
.Applications, 13(1), 34–43**

The Impact of Using the Tawakalna Services Application on The Quality of Saudi Government Services

Prepared by:

Saleh Abumedrah 222001791

Ahmed Jalal 222001985

Abdulaziz Bajahmom 22000611

DR. Waleed Sulaiman

DR. Alfaisal Abdelhameed

2023