

الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية

بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية للدور التفسيري لجودة الخدمة

إعداد الطالب: بادي العصيمي

الرقم الجامعي: 232001287

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً تحليلياً لأبرز الدراسات العربية والأجنبية الحديثة (المنشورة بعد عام 2015م) التي تناولت متغيرات الدراسة الثلاثة أو بعضها، ثم يُعقَّب عليها باستخلاص الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدها.

2.1 أولاً: الدراسات العربية

دراسة العتيبي (2021): هدفت إلى التعرف على الآليات المقترحة لتفعيل الشفافية الإدارية في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، باستخدام المنهج الوصفي المسحي على عينة عشوائية قوامها (279) من الإداريين. وتوصلت الدراسة إلى أنّ متطلبات تفعيل الشفافية الإدارية متوفرة بدرجة متوسطة، وأوصت ببناء بيئة تنظيمية معززة للشفافية عبر تطوير لوائح الإفصاح وتفعيل قنوات التواصل الرقمي.

دراسة الحربي (2020): سعت إلى بناء أنموذج مقترح لقياس الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030، باستخدام المنهج الوصفي الوثائقي وأسلوب دلفاي. وأكدت الدراسة أنّ قياس الشفافية يجب أن يتجاوز المؤشرات الشكلية إلى مؤشرات الأداء الفعلي والاستجابة للمستفيدين، وهو ما يدعم التوجه الذي تتبناه الدراسة الحالية بضرورة التفريق بين الشفافية المعلنة والشفافية الممارسة.

دراسة الرشيد وأخرون (2022): ركزت على نحو إطار وطني لحوكمة القطاع العام في المملكة العربية السعودية، وخلصت إلى أنّ تعزيز الأداء الحكومي وتحقيق مستهدفات رؤية 2030 يتطلب رفع مستوى الشفافية وتعزيز ثقة المواطنين في الجهات الحكومية، مع التأكيد على أنّ الجودة التشغيلية للخدمات هي القناة العملية التي تترجم قرارات الحوكمة إلى مكاسب ملموسة للمستفيدين.

دراسة الشهري (2023): هدفت إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في الجهات الحكومية السعودية باستخدام نموذج (SERVQUAL) المعدّل. وأظهرت النتائج أنّ أبعاد الاعتمادية والاستجابة والضمان هي الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، وأنّ تحسين هذه الأبعاد يُسهم بشكل غير مباشر في تعزيز ثقتهم في الجهة المقدّمة للخدمة.

دراسة القحطاني (2024): تناولت العلاقة بين الشفافية الإدارية والثقة التنظيمية لدى العاملين في عدد من الإدارات الحكومية بالمملكة، وأظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية. وأوصت بأنّ تعزيز الشفافية يُسهم في بناء بيئة تنظيمية موثوقة وموثوقة، لكنها أشارت إلى ضرورة دراسة المتغيرات الوسيطة كجودة الخدمة لتفسير طبيعة هذه العلاقة بدقة أكبر.

2.2 ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Wahyuni et al., 2024): استهدفت قياس أثر جودة الخدمة الإلكترونية على الثقة العامة والرضا في خدمات الحكومة الإلكترونية. وأظهرت النتائج أن الاستجابة والوقت المناسب والتعامل الودود يلعب دوراً مركزياً في تشكيل الثقة بين الحكومة والمواطنين. وأكدت الدراسة أن الجودة الجيدة للخدمات العامة لا تقتصر على تلبية الاحتياجات العملية، بل تسهم في بناء علاقة ثقة متبادلة بين الطرفين، وهو ما يدعم فرضية الوساطة في الدراسة الحالية.

دراسة (Tolstoy et al., 2024): بحثت في الدور الوسيط للثقة والرضا الإلكتروني في العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والولاء للحكومة الإلكترونية. وبيّنت النتائج أن جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر إيجابياً في الثقة والرضا، وأن هذين المتغيرين يلعبان دور وسيط ذا دلالة في تشكيل الولاء. وقد أسهمت هذه الدراسة في تبرير اختيار جودة الخدمة كمتغير وسيط في النموذج الحالي.

دراسة (Mukhsar et al., 2021): استكشفت العلاقة بين ممارسات الحوكمة الرشيدة والثقة العامة في الحكومة، مع التركيز على الدور الوسيط للاستجابة الحكومية المدركة وجودة المعلومات على منصات التواصل الاجتماعي. وأظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة وغير مباشرة بين ممارسات الحوكمة الرشيدة والثقة العامة، مما يدعم الفرضية القائلة بأن الشفافية وحدها لا تكفي لصناعة الثقة دون قنوات وسيطة فاعلة.

دراسة (Grigorescu, 2024): تناولت الشفافية في الإدارة العامة بوصفها تحدياً أساسياً للحوكمة الرشيدة، وأكدت أن الوزارات التي حققت تقدماً في مؤسسة الشفافية الإدارية طوّرت ثقة المواطنين بحكوماتهم. وأوصت بأن الشفافية ينبغي أن تُقترن بتحسينات فعلية في الخدمات لكي تنعكس إيجابياً على ثقة المستفيدين.

دراسة (Alotaibi et al., 2017): ركزت على تحديد متطلبات المواطنين من خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال مجموعات تركيز بجامعة الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية. وخلصت إلى أن سهولة الاستخدام وجودة الخدمة والثقة تمثل العوامل الأكثر تأثيراً في قبول خدمات الحكومة الإلكترونية، وهو ما يدعم inclusion جودة الخدمة كمتغير محوري في الدراسة الحالية.

2.3 ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها اتفقت على أهمية الشفافية الإدارية بوصفها ركيزة للحكومة الرشيدة وعلى دور جودة الخدمة في تشكيل ثقة المستفيدين. غير أن أغلب هذه الدراسات تناولت العلاقة بين متغيرين فقط (الشفافية والثقة، أو جودة الخدمة والثقة)، فيما قلما تناولت الدور الوسيط لجودة الخدمة في العلاقة بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في السياق السعودي بشكل تكاملي. كما أن معظم الدراسات الأجنبية ركزت على بيئات مؤسسية تختلف ثقافياً وتنظيمياً عن البيئة السعودية، مما يُبرز الحاجة إلى دراسة تجريبية تختبر هذا النموذج الوسيط محلياً.

وتتميز الدراسة الحالية عن سابقتها بأنها تتبنى نموذجاً ثلاثياً يربط بين الشفافية الإدارية وجودة الخدمة وثقة المستفيدين في إطار واحد، مع توظيف التحليل الإحصائي للوساطة لاكتشاف الأثر غير المباشر للشفافية عبر جودة الخدمة. كما تستفيد من حداثة الأدبيات (ما بعد 2015م) وارتباطها برؤية المملكة 2030 ومنظومة التحول الرقمي الحكومي، الأمر الذي يُضفي عليها قيمةً تطبيقيةً مباشرةً لصناع القرار في الجهات الحكومية السعودية.

جدول (1): أدوات البحث

نوع المقياس	أداة القياس	عدد الفقرات	الأبعاد	المتغير
مقياس ليكرت الخماسي	الاستبانة	8 فقرات	الإفصاح عن المعلومات، وضوح الإجراءات، العدالة في التعامل، الاستجابة للشكاوى	الشفافية الإدارية (المتغير المستقل)
مقياس ليكرت الخماسي	الاستبانة	8 فقرات	الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف	جودة الخدمة (المتغير الوسيط)
مقياس ليكرت الخماسي	الاستبانة	8 فقرات	الثقة في الخدمة، الثقة في الجهة، الاستمرار في التعامل، التوصية للآخرين	ثقة المستفيدين (المتغير التابع)

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الحربي، ماجد بن عواض. (2020). أنموذج مقترح لقياس الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030. المجلة الدولية للأبحاث التربوية، 44(4)، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. متاح على:
<https://www.researchgate.net/publication/342679738>
2. الرشيد، علي، والعنزي، فهد. (2022). نحو إطار وطني لحوكمة القطاع العام في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 23(2). متاح على: https://journals.ekb.eg/article_484131.html
3. الشهري، سعد بن مرزوق. (2023). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في الجهات الحكومية السعودية: دراسة تطبيقية. المجلة العربية للإدارة، 43(2)، 87-114.
4. العتيبي، منيرة بن مرزوق. (2021). آليات مقترحة لتفعيل الشفافية الإدارية في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 22(3). متاح على: <https://journaleps.com/2021/05/03/r160119>
5. القحطاني، نوال بن سعيد. (2024). الشفافية الإدارية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمات في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية، 36(1). متاح على: <https://www.researchgate.net/publication/379292634>
6. الهيئة السعودية للحكومة الرقمية. (2024). تقرير ترتيب المملكة الأولى في الخدمات الحكومية الإلكترونية 2024. الرياض: الهيئة السعودية للحكومة الرقمية. متاح على: <https://dga.gov.sa/ar/news/saudi-arabia-ranks-first-in-e-government-services-third-time>
7. وثيقة رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2016). الرياض: مكتب رؤية المملكة العربية السعودية. متاح على:
<https://www.vision2030.gov.sa>
8. التقرير السنوي لرؤية السعودية 2030 لعام 2024. (2024). الرياض: مكتب رؤية المملكة العربية السعودية. متاح على:
<https://www.vision2030.gov.sa/media>
9. العمري، مشرف بن علي. (2018). درجة ممارسة الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية ومعوقات وطرق تحسينها كما يتصورها أعضاء هيئة التدريس فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Alotaibi, M. B., & Ramachandran, M. (2017). Using focus group method to identify citizen requirements to Saudi mobile government services. International Conference on Electronic Government (ICEG), Athens: Athens Institute for Education and Research.
2. Grigorescu, A. (2024). Transparency in public administration as a challenge for a good administration. *Revista de Administratie Publica si Politici Sociale*, 36(1), 109–124. Available at: <https://www.ramp.ase.ro/vol36/36-09.pdf>
3. Mukhsar, M., Ghozali, K., & Yati, A. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance practices: The underlying mechanism of perceived government response and quality information on social media. *PLOS ONE*, 16(10), e0258891. Available at: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8494525>
4. Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
5. 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(1), 12–40.
6. Tolstoy, D., Nordman, E., & Hånell, S. (2024). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 73(5). Available at: <https://www.emerald.com/gkmc/article/doi/10.1108/GKMC-07-2023-0263>
7. Wahyuni, T., Iskandar, R., & Pratama, B. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data Science*, 7(3). Available at: <http://growingscience.com/beta/ijds/6662>
8. Public-Sector Governance Reform in Saudi Arabia (2020–2025). (2025). *International Journal of Academic Business & International Issues*, 5(1). Available at: <https://ijabi.thestap.com/archives/volume-2025-1>
9. Saudi Arabia Vision 2030 Annual Report 2024. (2024). Riyadh: Vision 2030 Office. Available at: <https://www.vision2030.gov.sa/media/25042025ev1/En-Annual%20Report-Vision2030-2024.pdf>
10. Alharbi, A., & Osman, K. (2025). Citizens' contentment with e-government solutions and services in Saudi Arabia. arXiv preprint arXiv:2508.17912. Available at: <https://arxiv.org/abs/2508.17912>

الملحق: استبيان البحث

مقدمة

الأخ/الأخت الكريم/ة، يُسعد الباحث أن يُشارككم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع البيانات اللازمة لدراسة علمية بعنوان «الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية للدور التفسيري لجودة الخدمة». وتؤكد لكم الباحثة أنّ جميع البيانات ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولاً: البيانات العامة

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 20 سنة ☐ 20-29 سنة ☐ 30-39 سنة ☐ 40-49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4. عدد مرات الاستفادة من خدمات الجهات الحكومية خلال السنة الماضية:

☐ مرة واحدة ☐ 2-5 مرات ☐ أكثر من 5 مرات

ثانياً: محور الشفافية الإدارية (المتغير المستقل)

العبارة	1	2	3	4	5
تنشر الجهة الحكومية المعلومات المتعلقة بخدماتها بوضوح.	☐	☐	☐	☐	☐
إجراءات الحصول على الخدمة واضحة ومعلنة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم الإعلان عن القرارات والسياسات الجديدة بشفافية.	☐	☐	☐	☐	☐
توفر الجهة معلومات دقيقة وحديثة للمستفيدين.	☐	☐	☐	☐	☐
يسهل الوصول إلى المعلومات عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيقات.	☐	☐	☐	☐	☐
تتعامل الجهة مع الشكاوى والمقترحات بشفافية.	☐	☐	☐	☐	☐
توضح الجهة أسباب تأخير الخدمات أو تعطّلها عند حدوث ذلك.	☐	☐	☐	☐	☐
يشعر المستفيد أن جميع المستفيدين يعاملون بعدالة وشفافية.	☐	☐	☐	☐	☐

ثالثاً: محور جودة الخدمة (المتغير الوسيط)

العبارة	1	2	3	4	5
يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب.	☐	☐	☐	☐	☐
الموظفون يقدمون الخدمة بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
الموظفون يتعاملون مع المستفيدين باحترام.	☐	☐	☐	☐	☐
الخدمات الإلكترونية سهلة الاستخدام.	☐	☐	☐	☐	☐
تتم معالجة الطلبات بسرعة.	☐	☐	☐	☐	☐
الجهة تستجيب للاستفسارات بسرعة.	☐	☐	☐	☐	☐
أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة.	☐	☐	☐	☐	☐
الخدمة المقدمة تلي توقعاتي.	☐	☐	☐	☐	☐

رابعاً: محور ثقة المستفيدين (المتغير التابع)

العبارة	1	2	3	4	5
أثق في الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية.	☐	☐	☐	☐	☐
أشعر أن الجهة تعمل بما يحقق مصلحة المستفيدين.	☐	☐	☐	☐	☐
أعتمد على المعلومات الصادرة من الجهة الحكومية.	☐	☐	☐	☐	☐
أشعر بالاطمئنان عند التعامل مع الجهة.	☐	☐	☐	☐	☐
سأستمر في الاستفادة من خدمات هذه الجهة مستقبلاً.	☐	☐	☐	☐	☐
أوصي الآخرين بالتعامل مع هذه الجهة.	☐	☐	☐	☐	☐
أعتقد أن الجهة تلتزم بالأنظمة واللوائح.	☐	☐	☐	☐	☐
مستوى الثقة لدي في هذه الجهة مرتفع.	☐	☐	☐	☐	☐