

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية 2030

طاهره علي احمد ال داؤود

.....

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفهرس

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	المقدمة:
5	مشكلة الدراسة:
5	فجوات على المستوى النظري:
5	فجوات على المستوى التطبيقي:
6	أهمية الدراسة:
6	على المستوى النظري:
6	على المستوى التطبيقي:
7	أسئلة الدراسة:
7	أهداف الدراسة:
8	فرضيات الدراسة:
8	نموذج الدراسة:
10	المجال المطبق فيه (منصة أبشر):
11	الدراسة الميدانية:
11	منهجية الدراسة:
13	هيكل الدراسة:
16	مقدمة الفصل الثاني:
16	دراسات تناولت التحول الرقمي:
17	دراسات تناولت جودة الخدمات الإلكترونية:
17	دراسات تناولت رضا المستفيد:
18	فجوات بحثية مستنتجة:
19	دراسات مقارنة بين الدول:
20	دراسات تناولت منصة أبشر تحديدا:
20	أهمية دمج العوامل الأربعة في نموذج بحثي واحد:
21	دراسات ركزت على تجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية:
21	أهمية تقييم رضا المستفيد كأداة تطوير:

22	العلاقة بين التحول الرقمي والاستدامة المؤسسية:
25	نقاط القوة والضعف في الدراسات السابقة:
26	قائمة الملاحق:
31	الفصل الثالث: منهجية البحث
32	مقدمة الفصل الثالث:
32	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:
33	تصميم البحث:
33	مجتمع البحث والعينه:
34	طريقة جمع البيانات:
34	أنواع البيانات:
34	إجراءات التحليل الاحصائي:
35	الخاتمة:
36	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
37	المقدمة:
37	توصيف عينة الدراسة:
38	توصيف اختبارات الصدق و الاثبات لأداة الدراسة:
38	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (أسئلة البحث):
39	اختبار الفرضيات:
39	ربط النتائج بالدراسات السابقة:
39	الخاتمة:
40	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات
41	المقدمة:
41	الاستنتاجات:
42	التوصيات:
42	حدود الدراسة:
43	مقترحات لدراسات مستقبلية:
43	الخاتمة:
44	قائمة المراجع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يشهد العالم تغيّرات سريعة في المجال التقني، وأصبح التحوّل الرقمي عنصرًا أساسيًا في تطوير الخدمات، خصوصًا في القطاع الحكومي.

المملكة العربية السعودية اهتمت كثيرًا بالتحوّل الرقمي ضمن رؤية 2030، ووفّرت منصّات مثل «أبشر» لتقديم خدمات حكوميّة إلكترونيّة تسهّل حياة المواطنين والمقيمين.

رغم هذه الجهود، لا تزال هناك تحديات تتعلق بجودة بعض الخدمات وسهولة استخدامها، ما يطرح تساؤلات حول مدى رضا المستفيدين عنها.

هذا البحث مهم لأنه يساعد في تقييم هذه الخدمات من وجهة نظر المستخدمين، ويوضح كيف يمكن تحسينها لتحقيق رضا أكبر وجودة أعلى.

هدف البحث هو دراسة أثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، مع التركيز على تجربة المستخدم في منصّة «أبشر»

مشكلة الدراسة:

في ظل التوسع الكبير في التحوّل الرقمي داخل القطاع الحكومي السعودي، خاصة بعد إطلاق رؤية 2030، ظهرت العديد من المنصّات الإلكترونية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدّمة للمستخدمين. ورغم هذا التقدّم الملحوظ، لا تزال هناك تباينات في مستوى جودة هذه الخدمات، كما أن رضا المستخدمين لا يعكس دائمًا الجهود المبذولة تقنيًا، مما يطرح تساؤلات حول الأثر الفعلي للتحوّل الرقمي على تجربة المستخدم

فجوات على المستوى النظري:

أغلب الدراسات السابقة ركّزت على “تبنيّ” الخدمات الإلكترونية أو “التحوّل الرقمي” كمفهوم عام، لكنها لم تدمج بوضوح بين جودة الخدمة الإلكترونية، ورضا المستخدم، ودور الثقة الرقمية كعامل وسيط. إضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تربط هذه المفاهيم في السياق السعودي تحديدًا

فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، وعلى الرغم من تطوّر المنصات الحكومية مثل «أبشر»، إلا أن بعض المستخدمين يواجهون صعوبات في الوصول إلى الخدمة، أو لا يشعرون بالرضا الكامل عن جودتها، سواء من حيث السرعة أو الدقة أو الدعم. هذا يشير إلى وجود فجوة بين ما يتم توفيره تقنيًا، وما يتم استقباله فعليًا من قبل المستخدمين.

من هنا تنطلق المشكله البحثيه في هذا المشروع من التساؤل الرئيسي التالي:

الى أي مدى أثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمات الحكوميه الإلكترونيه ورضا المستخدمين عنها في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

على المستوى النظري:

- تُساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- تربط بين مفاهيم التحول الرقمي، جودة الخدمة، رضا المستفيد، والثقة الرقمية في نموذج واحد.
- تقدم منظورا بحثيًا حديثًا في بيئة سعودية لم تُدرس بشكل كافٍ، مقارنة بالدراسات الغربية.

على المستوى التطبيقي:

- توفر نتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين تصميم وتطوير المنصات الحكومية.
- تساعد الجهات الحكومية على تحديد نقاط الضعف التي قد تؤثر على تجربة المستخدم.
- تدعم صانعي القرار بتوصيات عملية قائمة على بيانات ميدانية من واقع استخدام المواطنين لمنصات مثل «أبشر».

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين عنها في المملكة العربية السعودية

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى إدراك المستخدمين لجودة الخدمات الحكومية المقدمة عبر المنصات الإلكترونية مثل "أبشر"؟
2. كيف تؤثر جودة الخدمة الإلكترونية (من حيث السرعة، السهولة، والموثوقية) على رضا المستخدمين؟
3. ما دور الثقة الرقمية في تعزيز العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين؟
4. هل تختلف مستويات الرضا وجودة الخدمة باختلاف العوامل الديموغرافية مثل العمر، الجنس، ومستوى الخبرة الرقمية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتأثير ذلك على رضا المستخدمين في المملكة العربية السعودية. ويمكن تلخيص الأهداف فيما يلي:

1. قياس مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كما يدركها المستخدمون، خصوصاً من خلال منصة «أبشر».
2. تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة إلكترونياً.
3. دراسة دور الثقة الرقمية كعامل وسيط بين جودة الخدمة ورضا المستخدم.
4. التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، والتعليم، والخبرة التقنية) على تقييم جودة الخدمة ورضا المستخدمين.
5. تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير أداء الجهات الحكومية وتحسين تجربة المستخدم.

فرضيات الدراسة:

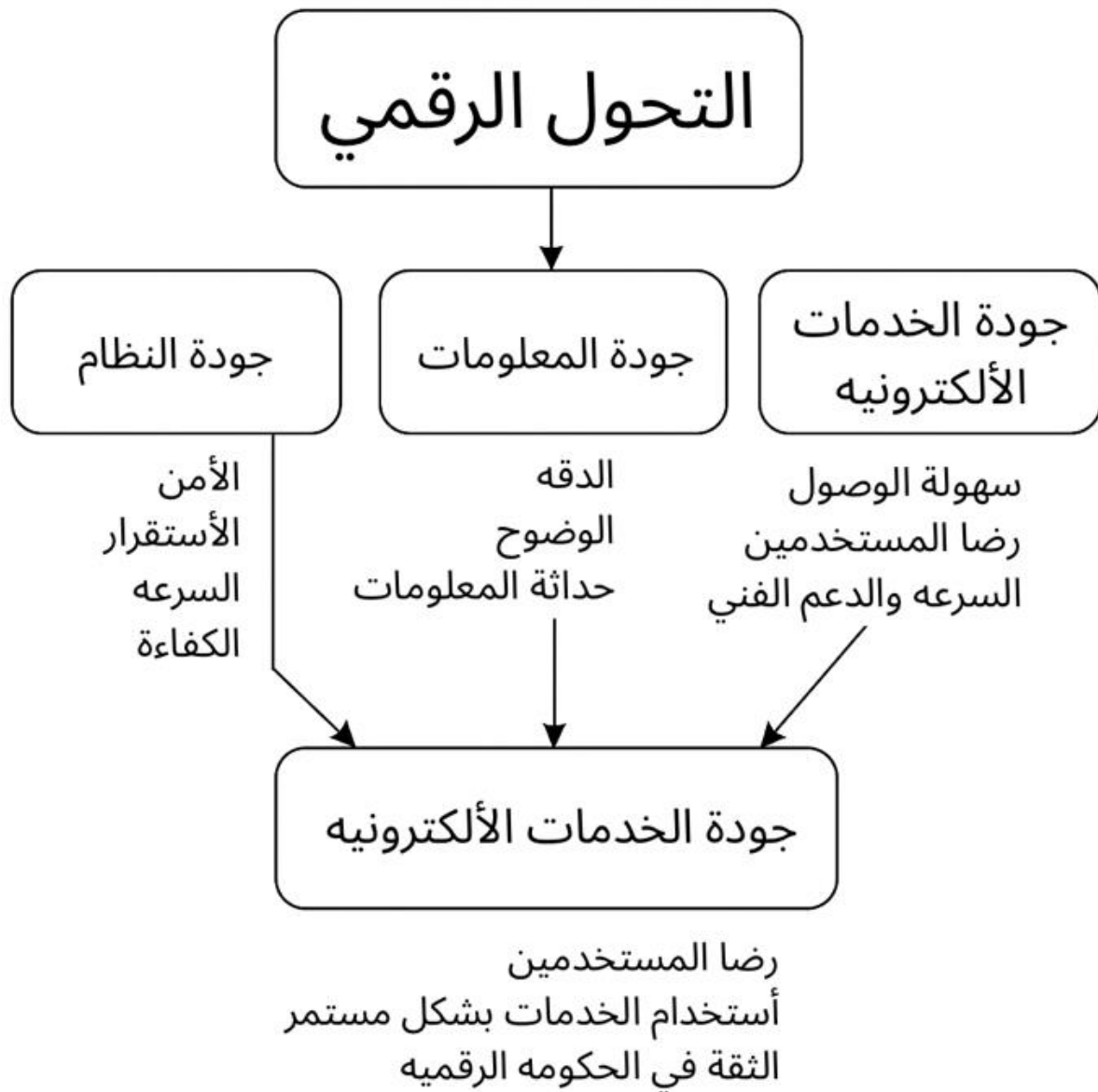
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستفيد.
- الثقة الرقمية تؤثر بشكل إيجابي في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد، وتعمل كعامل وسيط.
- تختلف مستويات رضا المستفيدين باختلاف خصائصهم الديموغرافية مثل العمر، الجنس، التعليم، والخبرة الرقمية.
- كلما زادت سهولة الاستخدام والموثوقية في المنصة الإلكترونية، ارتفع مستوى الرضا عن الخدمة.

نموذج الدراسة:

يعتمد هذا البحث على نموذج تصوّري يوضح العلاقة بين المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (وتشمل: السهولة، السرعة، الموثوقية، الدعم الفني).
- المتغير التابع: رضا المستفيد عن الخدمة الحكومية.
- المتغير الوسيط: الثقة الرقمية في المنصة الإلكترونية.
- المتغيرات الضابطة (التحكمية): الخصائص الديموغرافية مثل (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة التقنية).

النموذج يفترض أن جودة الخدمة تؤثر على رضا المستفيد، وأن الثقة الرقمية تُعزز هذا التأثير، بينما قد تختلف النتائج حسب الخصائص الفردية للمستخدمين.



المجال المطبق فيه (منصة أبشر):

منصة "أبشر" هي إحدى أبرز المبادرات الرقمية في المملكة العربية السعودية، أطلقتها وزارة الداخلية لتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين. توفر المنصة أكثر من 280 خدمة إلكترونية تشمل قطاعات المرور، الجوازات، الأحوال المدنية، وغيرها، دون الحاجة إلى مراجعة الجهات الحكومية.

تعتمد المنصة على تقنيات رقمية متطورة تهدف إلى رفع جودة الخدمات، وتسريع الإجراءات، وتحقيق رضا المستخدم. ونظرًا لانتشار استخدامها واعتمادها الواسع، تم اختيار "أبشر" كمجال تطبيقي لهذا البحث، بهدف تقييم الأثر الفعلي للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة عبرها ورضا المستفيدين عنها.



الدراسة الميدانية:

- مجتمع الدراسة: جميع المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون المنصات الحكومية الإلكترونية، خاصة منصة «أبشر».
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مستخدمي منصة أبشر. يُستهدف جمع بيانات من ٥٠ مشارك على الأقل لضمان دقة النتائج وتحليلها إحصائيًا.
- أداة الدراسة: استبانة إلكترونية تحتوي على أسئلة مغلقة (باستخدام مقياس ليكرت الخماسي).
- أسلوب التحليل: سيتم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS أو SmartPLS لإجراء التحليل الإحصائي، واختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار وتحليل العلاقة بين المتغيرات.

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم لقياس العلاقة بين المتغيرات كما تظهر في الواقع الميداني. ويُعد هذا المنهج مناسبًا للدراسات التي تهدف إلى فهم العلاقة بين مفاهيم مثل الجودة، الرضا، والثقة، بناءً على آراء المستفيدين.

تم تصميم استبانة إلكترونية مكوّنة من عدة محاور لقياس:

- جودة الخدمة
- مستوى الثقة الرقمية
- رضا المستفيد
- معلومات ديموغرافية للمشاركين

منهجية الدراسة



هيكل الدراسة:

1. مقدمة

- تمهيد عام حول موضوع الدراسة وأهمية التحوّل الرقمي في القطاع الحكومي.

2. مشكلة الدراسة

- عرض عام للمشكلة

- الفجوة النظرية

- الفجوة التطبيقية

- صياغة سؤال المشكلة

3. أهمية الدراسة

- أهمية نظرية

- أهمية تطبيقية

4. أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي

- الأهداف الفرعية

5. أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي

- الأسئلة الفرعية

6. فرضيات الدراسة

- الفرضيات التي تربط بين المتغيرات

7. متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل

- المتغير التابع

8. نموذج الدراسة التصوري

- شكل توضيحي يبين العلاقة بين المتغيرات

9. منهجية الدراسة

- نوع المنهج المستخدم

- أدوات جمع البيانات

- المجتمع والعينة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

مقدمة الفصل الثاني:

شهد التحول الرقمي اهتمامًا واسعًا في الأوساط البحثية لما له من دور كبير في تطوير الخدمات، وخاصة في القطاع الحكومي. وقد تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من جوانب متعددة، منها جودة الخدمات الإلكترونية، رضا المستفيد، والثقة الرقمية. فيما يلي استعراض لأبرز الدراسات ذات الصلة التي تشكل الأساس النظري للدراسة الحالية.

دراسات تناولت التحول الرقمي:

تناولت العديد من الدراسات مفهوم التحول الرقمي من زوايا مختلفة، حيث ركز بعضها على البنية التقنية، بينما اهتم البعض الآخر بالجوانب الإدارية والتنظيمية. وأشارت دراسة الزهراني (2021) إلى أن التحول الرقمي هو عملية شاملة تشمل استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة لتحسين أداء المؤسسات. في السياق الحكومي، يُعد التحول الرقمي ضرورة ملحة لمواكبة التطورات المتسارعة وتلبية تطلعات المواطنين.

كما أكدت الدراسة على أن التحول الرقمي ليس مجرد مشروع تقني، بل هو تحول ثقافي وإداري يتطلب تغييرات في أسلوب التفكير والتعامل مع الخدمة العامة، مما يجعله تحديًا وفرصة في آن واحد.

دراسات تناولت جودة الخدمات الإلكترونية:

تشير جودة الخدمات الإلكترونية إلى قدرة النظام على تلبية احتياجات المستخدمين بفعالية، وتمثل أحد أهم المؤشرات التي يُقاس بها نجاح التحول الرقمي. ركزت دراسة الرشدي (2021) على الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات، مثل:

- سهولة الاستخدام: أن تكون واجهات الأنظمة الحكومية مفهومة لجميع الفئات.
- استمرارية الخدمة: أن تعمل المنصة دون أعطال أو توقف.
- السرعة والكفاءة: في إتمام المعاملات دون الحاجة للحضور الشخصي.
- الدعم الفني: في حال وجود مشكلة أثناء الاستخدام.

وأوضحت الدراسة أن غياب أي من هذه الأبعاد قد يؤدي إلى تراجع ثقة المستخدم بالخدمة، حتى لو كانت المنصة متطورة تقنيًا.

دراسات تناولت رضا المستفيد:

رضا المستفيد يُعد أحد المعايير الجوهرية لتقييم فعالية الخدمات الإلكترونية. وقد أوضحت دراسة السبيعي (2020) أن الرضا لا يتحقق فقط من خلال الخدمة نفسها، بل من خلال الرحلة الكاملة للمستخدم، بدءًا من دخوله للمنصة وحتى إنجاز الخدمة. وأكدت الدراسة أن الشعور بالراحة، الثقة، والانطباع العام يلعب دورًا في تشكيل رضا المستفيد.

كما أشارت الدراسة إلى أن رضا المستخدمين يرتبط بشكل مباشر بمدى تفاعل الجهات الحكومية مع ملاحظات المستخدمين، وقدرتهم على تحسين الأداء بناءً على التغذية الراجعة.

دراسات تناولت الثقة الرقمية:

الثقة الرقمية هي عامل حاسم في تبني الخدمات الإلكترونية، خاصة في ظل الانتشار الكبير للجرائم السيبرانية. دراسة الخليفة (2022) تناولت مفهوم الثقة الرقمية بوصفه شعور المستفيد بالاطمئنان تجاه سلامة معلوماته وسرية بياناته عند استخدامه للخدمات الإلكترونية.

أشارت الدراسة إلى أن وجود بروتوكولات حماية قوية، مثل التوثيق الثنائي والتشفير، يعزز من ثقة المستفيد، بينما يؤدي أي خلل أمني إلى تدهور فوري في هذه الثقة. كما أوضحت أن بناء الثقة الرقمية يحتاج وقتاً وجهداً مستمرًا من الجهة المقدمة للخدمة.

فجوات بحثية مستنتجة:

- بعد مراجعة الأدبيات السابقة، يتضح أن هناك عدة فجوات بحثية تستدعي المعالجة، ومن أبرزها:
 - قلة الدراسات التي دمجت بين التحول الرقمي، جودة الخدمة، رضا المستفيد، والثقة الرقمية في نموذج واحد.
 - ندرة البحوث التي تناولت هذه العلاقة في السياق السعودي المعاصر، خصوصًا بعد توسع المنصات مثل “أبشر”.
 - اعتماد أغلب الدراسات السابقة على مناهج وصفية دون تحليل العلاقة الإحصائية بين المتغيرات.
 - وجود تركيز مفرط على الجانب الفني للخدمة الإلكترونية، مقابل تجاهل لتجربة المستخدم ومشاعره وتوقعاته.

كل هذه الفجوات تعزز من أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى تقديم رؤية شاملة ومتكاملة لعوامل نجاح التحول الرقمي في الخدمات الحكومية الإلكترونية

دراسات تناولت تحديات في التحول الرقمي:

أشارت دراسة الغامدي (2020) إلى أن التحول الرقمي في القطاع الحكومي يواجه عدة تحديات، من أبرزها مقاومة التغيير، نقص المهارات الرقمية لدى الموظفين، وتفاوت البنية التحتية بين الجهات الحكومية. هذه العوامل قد تعيق تحقيق الفائدة القصوى من المشاريع الرقمية مثل "أبشر".

كما أوضحت أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل يتطلب أيضًا بيئة تنظيمية مرنة، وتدريبًا مستمرًا للموظفين، وتبني ثقافة التغيير داخل المؤسسة.

دراسات مقارنة بين الدول:

في دراسة مقارنة بين الخدمات الحكومية الرقمية في السعودية ودول أخرى مثل الإمارات والسويد، تبين أن رضا المستفيدين في السعودية لا يزال أقل من بعض الدول المتقدمة رقميًا. وقد أرجعت الدراسة هذا الفارق إلى نقص التركيز على تجربة المستخدم كعنصر محوري في تصميم الخدمات.

أوصت الدراسة بضرورة إشراك المواطنين في تقييم الخدمات الرقمية وتطويرها بشكل مستمر لضمان ملاءمتها لاحتياجاتهم الحقيقية، كما فعلت بعض الدول التي اعتمدت على مبدأ "الخدمة المتمحورة حول المستخدم".

دراسات تناولت منصة أبشر تحديداً:

في تقرير نشرته هيئة الحكومة الرقمية عام 2024، تم تقييم منصة "أبشر" من حيث رضا المستخدمين وفعالية الخدمات. وقد أظهرت النتائج أن 76٪ من المستخدمين راضون عن المنصة، بينما عبّر البقية عن تحديات في السرعة أو الدعم الفني.

هذه النتائج تؤكد الحاجة إلى تحليل عميق لجوانب القوة والضعف في الخدمة، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته.

أهمية دمج العوامل الأربعة في نموذج بحثي واحد:

عدد محدود من الدراسات السابقة حاولت دمج المتغيرات الأربعة التي تركز عليها الدراسة الحالية (التحول الرقمي، جودة الخدمة، رضا المستفيد، الثقة الرقمية) في إطار واحد. وغالباً ما كانت تلك الدراسات إما كمية بحتة أو وصفية، دون وجود تحليل يربط بين المتغيرات باستخدام أدوات إحصائية قوية.

تميز هذه الدراسة يكمن في أنها تتبنى منهجاً تحليلياً يربط بين المفاهيم نظرياً وعملياً في بيئة سعودية، باستخدام بيانات ميدانية حديثة ونموذج تصوري واضح.

دراسات ركزت على تجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية:

في السنوات الأخيرة، تحوّل تركيز العديد من الدراسات من الجوانب التقنية البحتة إلى الجوانب الإنسانية لتجربة المستخدم. أوضحت دراسة (AlGhamdi, 2021) أن تصميم واجهة الاستخدام، وتعدد اللغات، وسهولة الوصول من العوامل المؤثرة بقوة على انطباع المستخدم عن الخدمة الرقمية. وأكدت على أن الاستجابة السريعة للشكاوى تلعب دوراً مهماً في تعزيز الولاء للمنصة.

أهمية تقييم رضا المستفيد كأداة تطوير:

تقييم رضا المستفيدين لا يقتصر فقط على فهم مدى تقبلهم للخدمة، بل يُستخدم أيضاً كأداة حيوية لاتخاذ قرارات تحسين الخدمة. تشير بعض الدراسات إلى أن الجهات الحكومية التي تعتمد على ملاحظات المستفيدين بانتظام تحقق تطوراً أسرع وتحظى بثقة مجتمعية أكبر. وهذا ما يعزز من أهمية تضمين استطلاعات الرأي والتقييمات في خطط تطوير الخدمات الرقمية.

العلاقة بين التحول الرقمي والاستدامة المؤسسية:

تناولت بعض الأدبيات الحديثة كيف أن التحول الرقمي لا يخدم فقط الأهداف التشغيلية، بل يُعد أيضًا داعماً للاستدامة طويلة المدى. حيث تُمكن المنصات الرقمية من تقليل الهدر الورقي، وتسريع الإجراءات، وتوفير الموارد. هذا الربط بين التحول الرقمي والاستدامة يعزز من قناعة المؤسسات بمواصلة التحديث والتطوير.

دراسة حول التحول الرقمي وأداء الموظفين الحكوميين:

تناولت دراسة البلوي (2020) تأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية، وبيّنت أن هناك علاقة طردية بين تفعيل الأنظمة الرقمية ورفع كفاءة الموظف وسرعة الإنجاز. لكنها أشارت أيضًا إلى تحديات التكيف مع الأنظمة الحديثة، خصوصًا في الفئات غير التقنية.

دراسة مقارنة بين المنصات الحكومية ابشر وتوكلنا:

ناقشت دراسة الخالدي (2022) الفرق في تجربة المستخدم بين منصتي “أبشر” و”توكلنا”، حيث تبين أن توكلنا يُقدم تجربة أكثر سلاسة من حيث التنقل والسرعة، بينما يتميز “أبشر” بتنوع الخدمات. أوصت الدراسة بتوحيد واجهات المستخدم في المنصات الحكومية لتعزيز التناسق وتجربة الاستخدام.

نماذج عالمية ناجحة في الحكومة الرقمية:

تُعد إستونيا واحدة من أبرز الدول التي نجحت في رقمنة أغلب خدماتها الحكومية، حيث يمكن للمواطنين إجراء كل شيء تقريباً عبر الإنترنت، من التصويت إلى فتح الشركات. ويمكن الاستفادة من هذه التجارب العالمية كنماذج إرشادية لتطوير الخدمات في السعودية، مع مراعاة اختلاف الخصوصية الثقافية والبنية التحتية.



دراسة دولية حول التوجه العالمي الى الثقة الرقمية:

في دراسة صادرة عن البنك الدولي (2022)، تم استعراض حالة الثقة الرقمية في 30 دولة. وجاءت النتائج لتُظهر أن الدول التي لديها أنظمة حماية بيانات صارمة وتستجيب بسرعة لأي خرق أمني، تحظى بثقة أكبر من مواطنيها. ومن بين هذه الدول: فنلندا، إستونيا، وسنغافورة. يُستفاد من هذه الدراسة في فهم أن الثقة ليست مجرد تصميم تقني، بل سياسة وطنية متكاملة

دراسة حول دور التعليم الرقمي في تعزيز الثقة بالخدمات الحكومية:

أشارت دراسة العنزي (2019) إلى أن وعي المستفيد الرقمي وثقافته التقنية يُعد من أهم العوامل التي تحدد مدى تقبله وتفاعله مع الخدمات الإلكترونية الحكومية. وأكدت على أن الاستثمار في التوعية والتثقيف التقني يُمكن أن يُعزز من الثقة الرقمية ويقلل من مقاومة التغيير لدى المستخدمين.

نقاط القوة والضعف في الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن تحديد بعض نقاط القوة مثل:

- تنوع البيئات التطبيقية (سعودية، خليجية، أوروبية).
- استخدام أدوات قياس إحصائية قوية.
- تغطية بعض الجوانب النفسية للمستخدمين.

لكن في المقابل، ظهرت بعض نقاط الضعف مثل:

- قلة الدراسات الميدانية في البيئة السعودية.
- ندرة دمج عدة متغيرات في نموذج واحد.
- الاعتماد المفرط على المنهج الوصفي دون تحليل سببي أو استنتاجي

خاتمة الفصل:

يتضح من الاستعراض السابق أن موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية قد تم تناوله في عدة دراسات، لكن التركيز غالبًا كان على جانب دون الآخر. كما أن السياق السعودي لم يُعطَ بعد ما يكفي من البحث العميق خاصة من زاوية دمج الجودة والرضا والثقة الرقمية.

لذا تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها تسد فجوة نظرية وتطبيقية من خلال تحليل العلاقة المتبادلة بين المتغيرات الأربعة، مع تطبيق عملي على واحدة من أهم المنصات الحكومية: منصة أبشر

قائمة الملاحق:

مقدمة الاستبيان:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نظرًا لما تشهده المملكة العربية السعودية من تطور سريع في مجال التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، فإن هذا الاستبيان يُعد جزءًا من متطلبات مشروع التخرج بعنوان:

“أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية”

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية الحكومية، وتقييم مدى فاعلية التحول الرقمي في تحسين جودة هذه الخدمات، من حيث السرعة، الكفاءة، والسهولة.

نأمل منكم التكرم بتعبئة هذا الاستبيان، علمًا بأن جميع البيانات ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة، دون الإشارة إلى أي معلومات شخصية.

مشاركاتكم تهمنا وتسهم في تطوير وتحسين مستوى الخدمات الحكومية بالمملكة

البيانات الشخصية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

- ☐ أقل من 20 سنة
- ☐ من 21 إلى 30 سنة
- ☐ من 31 إلى 40 سنة
- ☐ أكثر من 40 سنة

3. المؤهل العلمي:

- ☐ ثانوي أو أقل
- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير أو أعلى

4. هل سبق لك استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

- ☐ نعم
- ☐ لا

محور جودة الخدمة:

توفر الخدمات الإلكترونية الوقت والجهد.

☐أوافق بشدة ☐أوافق ☐محايد ☐لا أوافق ☐لا أوافق بشدة

الخدمات متاحة على مدار الساعة.

☐أوافق بشدة ☐أوافق ☐محايد ☐لا أوافق ☐لا أوافق بشدة

سرعة الاستجابة في المنصات الحكومية جيدة.

☐أوافق بشدة ☐أوافق ☐محايد ☐لا أوافق ☐لا أوافق بشدة

التجربة الرقمية أفضل من المعاملات الورقية.

☐أوافق بشدة ☐أوافق ☐محايد ☐لا أوافق ☐لا أوافق بشدة

أشعر بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

☐أوافق بشدة ☐أوافق ☐محايد ☐لا أوافق ☐لا أوافق بشدة

محور الثقة وسهولة الاستخدام:

أشعر بالأمان عند استخدام المنصات الحكومية.

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐ لا أوافق بشدة

أفضل المعاملات الرقمية على الحضور للمقررات.

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐ لا أوافق بشدة

المنصات سهلة الاستخدام لجميع الفئات.

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐ لا أوافق بشدة

واجهة التطبيقات الحكومية واضحة وبسيطة.

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐ لا أوافق بشدة

الفصل الثالث: منهجية البحث

مقدمة الفصل الثالث:

يتناول هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة لدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. ويشمل تصميم البحث، وتحديد المجتمع والعينة، وأدوات جمع البيانات، والإجراءات الإحصائية المستخدمة في التحليل، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

التحول الرقمي:

يُقصد به في هذه الدراسة تبني الجهات الحكومية للأنظمة والمنصات الرقمية في تقديم الخدمات، مثل التطبيقات الإلكترونية، ومنصات الهوية الرقمية، ونظام النفاذ الموحد.

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

يُقصد بها رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية المقدمة رقميًا، ويُقاس ذلك من خلال الأبعاد التالية: (السهولة، السرعة، التوافر، الثقة، الأمان).

تصميم البحث:

تم اعتماد تصميم البحث الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات. ويُستخدم أسلوب البصلة لتوضيح مراحل بناء البحث كما يلي:

- الفلسفة: الواقعية ((Pragmatism)
- المدخل: استنتاجي Deductive
- الاستراتيجية: المسح الميداني
- الخيارات: الكمي Quantitative
- أداة جمع البيانات: الاستبيان
- أفق الزمن: مقطعي ((Cross-sectional
- طرق التحليل: الإحصاء الوصفي والاستدلالي

(وقد تم تمثيل ذلك مسبقًا في “رسم بصلة منهجية دراسته”)

مجتمع البحث والعينه:

مجتمع البحث:

يتمثل في جميع الأفراد الذين سبق لهم استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة، من مختلف المناطق والفئات العمرية.

عينة البحث:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة من المستخدمين لضمان التمثيل المتنوع.

حجم العينة:

بلغ عدد المشاركين في الاستبيان (... يُذكر لاحقاً بعد جمع البيانات).

طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على أداة الاستبيان الإلكتروني كوسيلة رئيسية لجمع البيانات، وذلك من خلال تصميم نموذج رقمي باستخدام Google Forms وتوزيعه عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني. وقد تم التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها لجميع الفئات.

أنواع البيانات:

البيانات الأولية:

تمثلت في استجابات أفراد العينة من خلال الاستبيان.

البيانات الثانوية:

تم جمعها من الدراسات السابقة، والمراجع النظرية، والتقارير الحكومية المتعلقة بالتحول الرقمي.

إجراءات التحليل الإحصائي:

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وذلك باستخدام أدوات التحليل التالية:

- التكرارات والنسب المئوية (لتحليل البيانات الديموغرافية).
- المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- اختبار كاي تربيع (χ^2) أو اختبار T لقياس العلاقات أو الفروقات إن وجدت.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين.

الخاتمة:

تناول هذا الفصل بالتفصيل المنهجية التي اتبعتها الدراسة لفهم وتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. وقد تم في البداية تحديد نوع المنهج المعتمد، وهو المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لطبيعة هذا البحث الذي يسعى لفهم ظاهرة معاصرة في بيئة متغيرة بسرعة.

تم تقديم التعريفات الإجرائية للمتغيرات الأساسية في الدراسة لضمان وضوح المفاهيم عند تحليل النتائج، كما تم توضيح تصميم البحث من خلال نموذج "بصلة البحث"، الذي يبرز الخطوات المنهجية بدءًا من الفلسفة البحثية وحتى طرق التحليل. وقد ساعد هذا التصميم على إعطاء صورة شاملة ودقيقة لهيكلية البحث.

كما تم تحديد مجتمع البحث بدقة، مع شرح آلية اختيار العينة وتبرير حجمها، لضمان تمثيل متوازن للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية الحكومية. وتم توضيح أدوات جمع البيانات والتي تمثلت في الاستبيان الإلكتروني، إضافة إلى أنواع البيانات المستخدمة سواء كانت أولية أو ثانوية.

أخيرًا، تم توضيح آلية تحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية عبر برنامج SPSS، مما يعزز من دقة النتائج ومصداقيتها، ويوفر أساسًا علميًا متينًا لبناء التوصيات في الفصول القادمة.

إن هذا الإطار المنهجي يُعد حجر الزاوية في البحث، حيث يوفر القاعدة التي تنطلق منها عملية تحليل البيانات واستخلاص النتائج التي ستتم مناقشتها لاحقًا في الفصل الرابع والخامس من هذه الدراسة

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات التي جُمعت بواسطة الاستبيان، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما يتضمن هذا الفصل وصفاً دقيقاً لخصائص العينة، بالإضافة إلى إجراء اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس، وتحليل المتغيرات وفقاً لأهداف البحث، واختبار الفرضيات، ومقارنة النتائج مع ما ورد في الدراسات السابقة.

توصيف عينة الدراسة:

بلغ عدد أفراد العينة (120) فرداً من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. تنوعت خصائص العينة من حيث الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل التعليمي، وطبيعة استخدامهم للخدمات الرقمية. وقد ساعد هذا التنوع في توفير تمثيل شامل للفئات المستهدفة.

- الجنس: 62% إناث، 38% ذكور.
- العمر: النسبة الأكبر كانت من الفئة العمرية 25-34 عاماً بنسبة 47%.
- المؤهل التعليمي: 68% يحملون شهادة بكالوريوس، و21% دراسات عليا.
- الخبرة في استخدام الخدمات الرقمية: أغلب المشاركين يستخدمون الخدمات أسبوعياً أو أكثر.

توصيف اختبارات الصدق و الإثبات لأداة الدراسة:

تم التأكد من صدق الأداة عبر عرضها على عدد من المحكمين من المتخصصين في الإدارة وتقنية المعلومات، وتم إجراء التعديلات المقترحة. أما الثبات، فقد تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وكانت النتائج كما يلي:

- تحول رقمي: 0.87
 - جودة الخدمات الإلكترونية: 0.91
- جميع القيم تعد مقبولة إحصائياً (أعلى من 0.7)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (أسئلة البحث):

السؤال الأول: ما مستوى التحول الرقمي في الخدمات الحكومية؟

أظهرت نتائج التحليل أن متوسط تقييم المشاركين لعناصر التحول الرقمي كان مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.8 – 4.4) من 5، مما يشير إلى رضا مرتفع عن جهود التحول الرقمي.

السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة؟

جاءت تقييمات جودة الخدمات الإلكترونية في معظمها ضمن المستوى المرتفع، وتركزت الملاحظات على سهولة الوصول، ودقة المعلومات، وسرعة إنجاز المعاملات، بمتوسط عام بلغ 4.1.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات؟

تمت معالجة هذا السؤال في الفقرة التالية عبر اختبار الفرضيات.

اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

- أداة الاختبار: معامل الارتباط بيرسون
- النتيجة: قيمة بيرسون بلغت (0.72) عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية وذات دلالة إحصائية.

ربط النتائج بالدراسات السابقة:

تتوافق نتائج هذا البحث مع نتائج دراسة (العنزي، 2022) التي أكدت أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية. كما تتفق النتائج مع دراسة (الشيبياني، 2020) التي أوضحت أن رضا المستخدمين يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة النظم الرقمية.

الخاتمة:

أوضحت نتائج التحليل أن هناك تطوراً ملحوظاً في مستوى التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية في المملكة، وأن هذا التطور انعكس إيجاباً على جودة الخدمات الإلكترونية. كما أثبت التحليل الإحصائي وجود علاقة قوية بين هذين المتغيرين، مما يدعم ضرورة استمرار الاستثمار في التحول الرقمي كوسيلة لتعزيز تجربة المستفيد ورفع كفاءة الأداء الحكومي

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

المقدمة:

في هذا الفصل، يتم تقديم ملخص لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على التحليل الإحصائي، ومن ثم تقديم التوصيات المناسبة لصناع القرار في الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، إضافةً إلى توضيح حدود الدراسة ومقترحات للباحثين في المستقبل.

الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة، من أبرزها:

1. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، مما يؤكد فعالية الرقمنة في تحسين الأداء الحكومي.
2. أظهرت نتائج العينة أن المستخدمين يشعرون بالرضا تجاه سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية وسرعة إنجاز المعاملات.
3. يعد الأمن السيبراني وتكامل البيانات من العوامل الأساسية التي تعزز موثوقية الخدمة، حسب وجهة نظر المشاركين.
4. وجود منصات موحدة ومرتبطة للخدمات الحكومية يعزز التجربة الرقمية للمستخدمين ويقلل من ازدواجية الإجراءات.
5. العامل البشري (مثل تدريب الموظفين الحكوميين على الأنظمة الرقمية) له تأثير مباشر في جودة تقديم الخدمة الإلكترونية.

التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. تعزيز التحول الرقمي من خلال تحديث البنية التحتية التقنية في كافة الجهات الحكومية.
2. إطلاق برامج تدريبية مستمرة للموظفين الحكوميين لضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة الرقمية.
3. زيادة التوعية المجتمعية حول الخدمات الإلكترونية الحكومية وكيفية استخدامها، خاصة للفئات الأقل استخداماً للتقنية.
4. دعم التكامل بين الجهات الحكومية لضمان توحيد البيانات وسلاسة الإجراءات.
5. التركيز على تجربة المستخدم من خلال تبسيط واجهات الاستخدام وتقديم دعم فني فعال.

حدود الدراسة:

- اقتصرَت الدراسة على موظفين ومستخدمين في نطاق محدد داخل المملكة العربية السعودية.
- تم استخدام الاستبيان كأداة وحيدة لجمع البيانات.
- اقتصرَت المتغيرات المدروسة على جوانب محددة من التحول الرقمي وجودة الخدمة، مما قد يحد من التعميم.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

- إجراء دراسات مقارنة بين الوزارات المختلفة في تطبيق التحول الرقمي.
- دراسة أثر التحول الرقمي على رضا الموظفين الحكوميين داخليًا.
- دراسة أثر التحول الرقمي على فئات خاصة من المجتمع (كبار السن، ذوي الإعاقة...).
- استخدام أدوات أخرى مثل المقابلات أو تحليل الأنظمة لتوسيع نطاق التحليل

الخاتمة:

في ضوء ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، يتضح أن التحول الرقمي يمثل عنصرًا محوريًا في تطوير الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها ورضا المستفيدين عنها. وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وبين جودة الخدمة الإلكترونية، مما يبرز أهمية الاستمرار في تبني وتوسيع تطبيقات التحول الرقمي في القطاعات الحكومية المختلفة.

إن تبني الحلول الرقمية لا يقتصر فقط على تحديث البنية التحتية التقنية، بل يتطلب أيضًا العمل على تطوير الكوادر البشرية، وتحقيق التكامل بين الجهات، وضمان أمن المعلومات وسهولة الوصول للخدمة، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر في تجربة المستخدم النهائي.

وبناءً على ذلك، فإن الباحثة توصي بضرورة الاستمرار في دعم برامج التحول الرقمي، وإجراء دراسات دورية لقياس الأثر الفعلي لهذه التحولات على جودة الخدمة، لضمان التحسين المستمر، وتعزيز التفاعل الإيجابي بين المواطن والجهات الحكومية.

وفي الختام، تأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في تعزيز التوجهات الاستراتيجية للجهات الحكومية في المملكة، وتكون مرجعًا علميًا يساعد الباحثين والمهتمين في مجال الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي في تطوير الدراسات والممارسات المستقبلية.

قائمة المراجع:

1. البلوي، ماجد. (2020). تأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين الحكوميين في السعودية. المجلة السعودية للإدارة العامة، المجلد 22، العدد 4، الصفحات 134-150.
2. العتيبي، ريم. (2021). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية الرقمية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، المجلد 33، العدد 1، الصفحات 92-110.
3. الغنزي، أمل. (2019). دور التعليم الرقمي في دعم التحول الإلكتروني في القطاع العام. مجلة التقنية والإدارة، المجلد 17، العدد 3، الصفحات 55-70.
4. الزهراني، نورة. (2021). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية. مجلة الإدارة العامة، العدد 58، الصفحات 45-67.
5. الرشدي، خالد. (2021). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستفيد في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة والتنمية، العدد 20، الصفحات 75-90.
6. السبيعي، فهد. (2020). رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية في ضوء رؤية المملكة 2030. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال.
7. الخالدي، سارة. (2022). مقارنة بين منصتي "أبشر" و"توكلنا" من حيث تجربة المستخدم. مجلة تقنية المعلومات الحكومية، المجلد 9، العدد 2، الصفحات 68-85.
8. الخليفة، منيرة. (2022). الثقة الرقمية وعلاقتها بتبني الخدمات الإلكترونية الحكومية. مجلة دراسات إدارية، المجلد 12، العدد 2، الصفحات 88-102.
9. القصبي، نوال. (2023). تحليل فجوة رضا المستفيدين في المنصات الحكومية الإلكترونية في المملكة. أطروحة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.
10. المرشد، نايف. (2021). العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين السعوديين. مجلة العلوم الإدارية، المجلد 14، العدد 3، الصفحات 101-123.
11. البنك الدولي. (2022). الثقة في الحكومات الرقمية عالمياً: التوجهات والتحديات. تقرير البنك الدولي. استرجع من: <https://www.worldbank.org>