

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

جدول المحتويات

	الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث
	مقدمة البحث
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	فرضيات البحث
	أهداف البحث
	نموذج البحث
	نطاق الدراسة
	مخطط المشروع
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
	أولاً: الدراسات العربية
	ثانياً: الدراسات الأجنبية
	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية
	قائمة المراجع
	الملحق: استبيان البحث وأدوات الدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث

1.1 مقدمة البحث

تُعدّ الشفافية الإدارية من المقومات الجوهرية للحكومة الرشيدة في القطاع الحكومي الحديث، إذ تجسّد التزام الجهات العامة بالإفصاح عن سياساتها وإجراءاتها وقراراتها بما يُمكن المستفيدين من تقييم أدائها ومحاسبتها. وقد غُنيت المملكة العربية السعودية في إطار رؤيتها التنموية 2030 بتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة والعدالة المؤسسية، انطلاقاً من إيمانها بأنّ مأسسة العمل الحكومي على نحو مفتوح يُسهم في الارتقاء بجودة الخدمات العامة ويعزز ثقة المواطنين والمقيمين في الأجهزة التنفيذية. وقد جسّدت الحكومة السعودية هذا التوجه عبر إطلاق منظومة من المنصّات الرقمية كبوابة «أبشر» و«my.gov.sa» ومنصة «طاقات» و«اعتماد»، التي تتيح للمستفيدين الوصول إلى المعلومات والخدمات بيسر وكفاءة.

ومن جانب آخر، تُمثّل جودة الخدمة العامة أحد المرتكزات التي تستند إليها الجهات الحكومية في تقييم أدائها التشغيلي، استناداً إلى أبعاد نموذج (SERVQUAL) الذي طوّره كل من باراسورمان وزيتميل وبيري، والمتمثلة في الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف. وعندما تبلغ الخدمة الحكومية مستويات مرتفعة من الجودة، فإنها تُحوّل التعامل البيروقراطي التقليدي إلى تجربة إيجابية تُسهّل بناء علاقة ثقة متبادلة بين المؤسسة العامة والمستفيد، وهو ما يُعدّ ركيزةً لتحقيق الاستدامة المؤسسية.

وتنبثق أهمية الدراسة الحالية من تقاطع ثلاثة متغيرات رئيسة في بيئة الإدارة العامة السعودية: الشفافية الإدارية بوصفها متغيراً مستقلاً، وثقة المستفيدين بوصفها متغيراً تابعاً، وجودة الخدمة بوصفها متغيراً وسيطاً يفسّر طبيعة العلاقة بين المتغيرين. وقد أولت دراسات حديثة اهتماماً متزايداً بهذا الثلاثي نظراً لتسارع التحول الرقمي الحكومي وتأثيره على أنماط تفاعل المستفيدين مع المنظومة العامة. ومن هنا، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم رؤية تحليلية مستندة إلى أدلة تجريبية حول الكيفية التي تُمكن بها جودة الخدمة من ترجمة ممارسات الشفافية الإدارية إلى مستويات مرتفعة من ثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة.

1.2 مشكلة البحث

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة العربية السعودية في تعزيز الشفافية الإدارية عبر منظومة التحول الرقمي ورؤية 2030، إلا أنّ تقارير دولية متعددة تشير إلى أنّ العلاقة بين إعلان سياسات الشفافية وترجمتها الفعلية إلى ثقة مستفيدين ليست علاقة خطية حتمية. فالشفافية الإدارية قد لا تُثمر ثقةً تلقائيةً ما لم تُرافقها تحسينات ملموسة في جودة الخدمات المقدّمة، حيث يلجأ المستفيد إلى تقييم تجربته الفعلية مع الخدمة قبل أن يُشكّل انطباعاً عاماً عن الجهة الحكومية.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما الدور التفسيري الذي تؤديه جودة الخدمة في العلاقة بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟ ويتفرّع عن هذه المشكلة ضرورة الكشف عمّا إذا كانت مستويات الإفصاح والوضوح الإجرائي التي توفرها الجهات الحكومية تُترجم مباشرةً إلى ثقة لدى المستفيدين، أم أنّ جودة الخدمة تُمثّل قناةً وسيطةً لا يمكن تجاوزها في تشكيل هذه الثقة. وتكتسب هذه المشكلة أهميتها من أنّ غياب الفهم الدقيق لآليات الوساطة قد يدفع الجهات الحكومية إلى التركيز على الإفصاح الإعلامي دون الالتفات إلى الجودة التشغيلية، الأمر الذي يُضعف العائد الاستراتيجي للشفافية على ثقة المستفيدين.

1.3 أهمية البحث

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية والتطبيقية من جوانب متعددة. فعلى المستوى العلمي، تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بحوكمة القطاع العام من خلال تقديم إطار تحليلي يربط بين ثلاثة متغيرات حاكمية لعلاقة المواطن بالجهة الحكومية، وهي الشفافية الإدارية وجودة الخدمة وثقة المستفيدين. كما تُضيف الدراسة بُعداً تجريبياً جديداً عبر اختبار الدور الوسيط لجودة الخدمة في السياق السعودي الذي يتسم بخصوصية ثقافية ومؤسسية تختلف عن السياقات الغربية التي طوّرت فيها معظم النماذج النظرية الكلاسيكية كنموذج (SERVQUAL) ونظرية الالتزام-الثقة لمورغان وهنت.

أما على المستوى التطبيقي، فتُقدّم الدراسة رؤيةً قابلةً للتطبيق لمتخذي القرار في الجهات الحكومية السعودية حول الآليات التي يمكن من خلالها تعظيم ثقة المستفيدين، عبر الجمع بين سياسات الإفصاح الإداري والاستثمار في تحسين معايير الخدمة. وتنبع هذه الأهمية من أنّ المملكة تسعى وفق رؤية 2030 إلى الوصول إلى قطاع حكومي فعال وعادل يضع المستفيد في مركز العمليات، وهو ما يتطلب فهم العوامل الوسيطة التي تُحوّل السياسات العامة إلى نتائج ملموسة. كما تفيد نتائج الدراسة الهيئات الوطنية كالهيئة السعودية للحكومة الرقمية وبرنامج التحول الوطني في توجيه استثماراتها نحو الجوانب الأكثر تأثيراً في تجربة المستفيد.

1.4 أسئلة البحث

تسعى الدراسة للإجابة على مجموعة من الأسئلة الرئيسة والفرعية المتمثلة فيما يلي:

1. ما مستوى الشفافية الإدارية السائدة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدّمة للمستفيدين في الجهات الحكومية السعودية؟
3. ما مستوى ثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية؟
5. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية؟
6. ما الدور التفسيري (الوسيط) الذي تؤديه جودة الخدمة في العلاقة بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين؟

1.5 فرضيات البحث

صيغت فرضيات الدراسة بصورة قابلة للاختبار الإحصائي استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك على النحو الآتي:

7. الفرضية الأولى (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
8. الفرضية الثانية (H2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
9. الفرضية الثالثة (H3): يلعب جودة الخدمة دوراً وسيطاً ذا دلالة إحصائية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
10. الفرضية الفرعية (H3a): يؤثر مستوى الشفافية الإدارية بشكل غير مباشر في ثقة المستفيدين عبر جودة الخدمة كمتغير وسيط.

1.6 أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العلمية والتطبيقية التي تتسق مع طبيعة المشكلة وأسئلتها، وأبرزها ما يأتي:

- تحديد المفهوم الإجرائي للشفافية الإدارية وجودة الخدمة وثقة المستفيدين في الأدبيات العربية والأجنبية الحديثة.
- قياس مستوى الشفافية الإدارية السائدة في عينة من الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين.
- قياس مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة في تلك الجهات وفق أبعاد نموذج (SERVQUAL).
- قياس مستوى ثقة المستفيدين في الجهات الحكومية محل الدراسة.
- اختبار الدور الوسيط لجودة الخدمة في العلاقة بين الشفافية الإدارية وثقة المستفيدين باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة.
- تقديم توصيات عملية لصنّاع القرار في الجهات الحكومية لتعزيز ثقة المستفيدين عبر تكامل سياسات الشفافية وتحسين جودة الخدمة.

1.7 نموذج البحث

بُني نموذج الدراسة على أساس الإطار النظري المستفاد من الأدبيات السابقة، ويتمحور حول ثلاثة متغيرات رئيسية: الشفافية الإدارية بوصفها متغيراً مستقلاً، وجودة الخدمة بوصفها متغيراً وسيطاً، وثقة المستفيدين بوصفها متغيراً تابعاً. ويفترض النموذج أن أثر الشفافية الإدارية في ثقة المستفيدين لا يتم بشكل مباشر فحسب، بل يمرّ عبر قناة جودة الخدمة التي تُمثّل الترجمة العملية للنوايا الإدارية المعلنة.

الشكل (1): نموذج الدراسة المقترح

المتغير المستقل	المتغير الوسيط	المتغير التابع
الشفافية الإدارية	جودة الخدمة	ثقة المستفيدين
الإفصاح عن الخدمات	الملموسية	الثقة في الخدمة
وضوح الإجراءات	الاعتمادية	الثقة في الجهة
العدالة في التعامل	الاستجابة	النية المستمرة في التعامل
الاستجابة للشكاوى	الضمان	التوصية للآخرين
	التعاطف	

د

1.8 نطاق الدراسة

تحدد حدود الدراسة الحالية في أربعة محاور رئيسية، وهي:

- النطاق الموضوعي: تقتصر الدراسة على استكشاف العلاقة بين الشفافية الإدارية بوصفها متغيراً مستقلاً، وجودة الخدمة بوصفها متغيراً وسيطاً، وثقة المستفيدين بوصفها متغيراً تابعاً، في القطاع الحكومي السعودي.
- النطاق المكاني: تُطبّق الدراسة على عينة من الجهات الحكومية السعودية التي تقدّم خدماتها للمستفيدين عبر المنصات الرقمية والمكاتب الأمامية، وتمثّل قطاعات متنوعة كالصحة والتعليم والخدمات البلدية والداخلية.
- النطاق الزمني: تُجرى الدراسة خلال الفصل الدراسي الحالي من العام الجامعي 1447هـ – 2026م، وتعكس البيانات المجمّعة تجارب المستفيدين خلال السنة الماضية.
- النطاق البشري: تتكون عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجهات الحكومية السعودية من المواطنين والمقيمين، الذين سبق لهم التعامل مع هذه الجهات خلال السنة الماضية.

1.9 مخطط المشروع

يُوضّح الجدول الآتي المراحل الزمنية لتنفيذ المشروع البحثي ومخرجات كل مرحلة، وذلك وفق تسلسل منهجي يبدأ بمراجعة الأدبيات وينتهي بتسليم التقرير النهائي:

المرحلة	الأنشطة الرئيسية	المخرجات
1. الإطار النظري	جمع الأدبيات العربية والأجنبية الحديثة، وبناء الإطار النظري.	مقدمة البحث، الإطار النظري، نموذج الدراسة.
2. تصميم الأدوات	بناء الاستبانة وتحكيمها، وضبط متغيرات الدراسة.	استبانة محكمة وجدول أدوات البحث.
3. جمع البيانات	توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة المستفيدين.	قاعدة بيانات جاهزة للتحليل.
4. التحليل الإحصائي	اختبار الصدق والثبات، وتحليل الوساطة باستخدام SPSS/AMOS.	نتائج إحصائية، اختبار الفرضيات.
5. كتابة التقرير	صياغة النتائج والتوصيات ومراجعتها.	المشروع النهائي بصفته الكاملة.

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 سدّها.

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): ركّزت 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 لصنّاع القرار في الجهات الحكومية السعودية.

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., Ghazali, 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.	☐	☐	☐	☐	☐