

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة ميدانية على المواطنين المستخدمين لمنصات الخدمات الحكومية السعودية

إعداد الطالب/ الجوهرة عيد القحطاني

الرقم الاكاديمي / ٢٥٢٠٠١٥٨٩

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

فهرس المحتويات:

i	شكر وتقدير
ii	الملخص
iii.....	Abstract
١.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
٢.....	١,١ مقدمة
٤.....	١,٢ مشكلة الدراسة
٦.....	١,٣ أهمية الدراسة
٨.....	١,٤ أهداف الدراسة
١٠.....	١,٥ تساؤلات الدراسة
١١.....	١,٦ فروض الدراسة
١٤.....	١,٧ نموذج الدراسة
١٦.....	١,٨ النظرية العلمية للدراسة
١٩.....	١,٩ تكامل النظريات في إطار الدراسة
٢٠.....	الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري
٢١.....	٢,١ مقدمة
٢٣.....	٢,٢ الدراسات السابقة
٣٣.....	٢,٣ المنطلقات النظرية
٣٧.....	٢,٤ الإطار النظري
٤٣.....	الفصل الثالث منهجية الدراسة
٤٤.....	٣,١ مقدمة
٤٥.....	٣,٢ المنهجية وطرق البحث
٤٩.....	٣,٣ مجتمع البحث
٥٠.....	٣,٤ مجتمع الدراسة
٥١.....	٣,٥ خصائص العينة

٦١	٣,٦ أدوات الدراسة
٦٤	٣,٧ حدود الدراسة
٦٦	الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة
٦٧	٤,١ مقدمة
٦٨	٤,٢ اختبار صدق وثبات الدراسة
٧٠	٤,٣ تحليل البيانات الوصفية
٨٠	٤,٤ اختبار فرضيات الدراسة
٨٤	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
٨٥	٥,١ مقدمة
٨٥	٥,٢ نتائج الدراسة
٨٧	٥,٣ توصيات الدراسة
٨٨	٥,٤ توصيات لدراسات مستقبلية
٨٩	المراجع

قائمة الجداول :

جدول (١): توزيع الاستبانات	٥١
جدول (٢): خصائص العينة حسب النوع الاجتماعي.....	٥٢
جدول (٣): خصائص العينة حسب الفئة العمرية	٥٣
جدول (٤): خصائص العينة حسب المؤهل التعليمي	٥٥
جدول (٥): خصائص العينة حسب الحالة الوظيفية	٥٧
جدول (٦): خصائص العينة من حيث معدل استخدام المنصات الحكومية.....	٥٢
جدول (٧): معامل Alpha Cronbach لمتغيرات الاستبانة.....	٦٩
جدول (٨): اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية..	٦٢
جدول (٩): اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.....	٧٢
جدول (١٠): اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.....	٦٦
جدول (١١): اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.....	٧٥
جدول (١٢): اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية.....	٧٧
جدول (١٣): اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية.....	٧٨
جدول (١٤) نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات.....	٨٠
جدول (١٥): نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات.....	٨١
جدول (١٦): نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على رضا المستخدم.....	٨٢
جدول (١٧): نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على التحديات.....	٨٢

شكل (١): نموذج الدراسة المفاهيمي	١٥
شكل (٢): الإطار النظري للدراسة	٤٢
شكل (٣): منهجية الدراسة	٤٨
شكل (٤): خصائص العينة حسب النوع الاجتماعي	٥٢
شكل (٥): خصائص العينة حسب الفئة العمرية	٥٤
شكل (٦): خصائص العينة حسب المؤهل التعليمي	٥٥
شكل (٧): خصائص العينة حسب الحالة الوظيفية	٥٧
شكل (٨): معدل استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية	٥٩
شكل (٩): خطوات تنفيذ الدراسة	٦٣

شكر وتقدير

الحمد لله أولاً وآخراً، الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لإتمام هذا العمل، وأسأله سبحانه أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى المشرفين الكرام

الدكتور/ الفيصـل عبد الحميد

الدكتور/ فايز جراد

على ما قدّمه لي من توجيه علمي سديد، ودعم متواصل، وملاحظات قيّمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث وإخراجه بهذه الصورة، فجزاهما الله عني خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة ميدأوشن – كلية الإدارة، لما قدموه من علم ومعرفة كان لها دور أساسي في بناء خلفيتي العلمية خلال مرحلة الدراسة.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مديري الأستاذ/ علي، على ثقته الكبيرة بي، ودعمه المستمر، وإيمانه بقدراتي، والذي كان له بالغ الأثر في تحفيزي على الاستمرار وإتمام هذا البحث، فله مني جزيل الشكر والامتنان.

ولا يفوتني أن أعبر عن شكري وامتناني لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، سواء من خلال المشاركة في تعبئة الاستبانة، أو تقديم المساعدة والمشورة، أو الدعم المعنوي.

وأخص بالشكر عائلتي الكريمة، التي كانت سندي الحقيقي طوال هذه الرحلة، لما قدموه من دعم وتشجيع وصبر، كان له بالغ الأثر في مواصلة هذا العمل وإتمامه.

وفي الختام، أسأل الله أن يوفق الجميع، وأن يجعل هذا العمل إضافة نافعة في مجال التحول الرقمي والخدمات الحكومية، وأن ينفع به الباحثين وصنّاع القرار.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية في المملكة العربية السعودية، في ظل التوجه المتسارع نحو التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أسلوب المسح الميداني، حيث تم تصميم استبانة إلكترونية لجمع البيانات من عينة بلغت (٢٨١) مفردة من مستخدمي المنصات الحكومية الرقمية، مثل: أبشر، توكلنا، ناجز، ومنصة بلدي. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج SPSS.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التحول الرقمي وجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية جاء بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، كما تبين ارتفاع مستوى رضا المستخدمين عن هذه الخدمات. وأشارت النتائج إلى أن الخدمات الإلكترونية أسهمت بشكل واضح في تقليل الوقت والجهد، وتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات.

في المقابل، كشفت النتائج عن وجود بعض التحديات، مثل تعقيد بعض الإجراءات والحاجة إلى دعم المستخدم في بعض الحالات. كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات عند مستوى (٠.٠٥)، رغم وجود اتجاه إيجابي للعلاقة بين المتغيرات.

وأوصت الدراسة بضرورة تحسين تجربة المستخدم، وتعزيز تكامل الأنظمة الحكومية، وتبسيط الإجراءات، وتطوير البنية التحتية التقنية، بما يساهم في رفع جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق رضا المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمات، كفاءة الخدمات، رضا المستخدم، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This study aimed to examine the impact of digital transformation on the quality and efficiency of e-government services from the perspective of citizens using government digital platforms in the Kingdom of Saudi Arabia, within the framework of Vision ٢٠٣٠.

The study adopted a descriptive analytical approach using a survey method. Data were collected through an electronic questionnaire distributed to a sample of ٢٨١ respondents who actively use government platforms such as Absher, Tawakkalna, Najiz, and Balady. The data were analyzed using appropriate statistical methods through SPSS.

The results indicated that the levels of digital transformation, service quality, and service efficiency were moderate to high. In addition, user satisfaction was found to be relatively high, reflecting the success of digital initiatives in improving user experience and facilitating access to services.

However, the findings also revealed some challenges, including procedural complexity and the need for user support in certain services. Furthermore, the hypothesis testing results showed no statistically significant impact of digital transformation on service quality, efficiency, or user satisfaction at the (٠,٠٥) significance level, although a positive relationship trend was observed.

The study recommends enhancing user experience, improving system integration among government entities, simplifying procedures, and strengthening digital infrastructure to improve the overall quality and efficiency of e-government services.

Keywords: Digital Transformation, E-Government, Service Quality, Service Efficiency, User Satisfaction, Saudi Arabia.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١,١ مقدمة

نظرًا للتطور السريع والمتواصل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة، والتغيرات المتزايدة في طبيعة احتياجات المجتمعات الحديثة وأدائها ومالياتها وخدماتها، فقد توجب على الحكومات العالمية تغيير شامل في عملياتها ووسائل تقديم خدماتها. نحن أنشط، وأكثر مرونة وإنتاجية مما كنا مسبقًا، لذا، لم يعد من العمل الاعتماد على التقليد القديم لخدمة الحكومة والمعاملة الورقية القائمة. يمثل هذه الظروف، كان مفهوم التحول الرقمي واحدًا من الاتجاهات التي أعتمدتها الحكومات نحو أول القرن الواحد والعشرين بوصفها تتقل كل الوظائف والخدمات الإدارية باستخدام التكنولوجيا الرقمية بدلا من توفير تحسين متعدد العمليات والخدمات. باختصار، يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه رحلة، يجب أن تكون حتى بعد العمل بالتكنولوجيا بصورة مدى إعادة تصميم العمليات وتحسين البنية التحتية وطرق تقديم الخدمات وفقًا لمتطلبات المستفيدين الحديثة. يعتبر التحول الرقمي للقطاع العام نهجاً استراتيجياً شاملاً يهدف إلى زيادة كفاءة أداء المؤسسات وتحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الشفافية بالإضافة إلى جعل الوصول إلى الخدمات الحكومية سهلاً وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وجعلها بمتناول الجميع في أي وقت ومكان. كما ويساعد هذا التغيير في تنويع المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين التكامل بين الخدمات الحكومية المتعددة. لقد شهدت المملكة العربية السعودية تطوراً هائلاً في الساحة الرقمية، حيث قدمت الحكومة العديد من السياسات والاستراتيجيات الحازمة والطموحة لتقوي من خلالها تجربة التحول الرقمي الخاصة بها وفقاً لرؤية ٢٠٣٠٠ تم اعتبار التحول إلى الاقتصاد الرقمي من أهم أولويات الحكومة السعودية لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة. لذلك، تم تحقق سريع للمشهد الرقمي من خلال مبادرات ومنصات رقمية ومع وصول هذه الميزة، ستعطي أنظمة ا جهة القطاع العام رواجاً كبيراً من خلال نشر

المنصات الرقمية التي تُقدم الخدمات الأساسية مثل الحالة المدنية والخدمات القضائية والبلدية والحكومية الأخرى من خلال برامج وتطبيقات تفاعلية. لقد انخفض الوقت والجهد المطلوب بشكل كبير للمستفيدين وأصبحت تجربة المستخدم أكثر سهولة، وبساطة، ومرونة للقيام بالمعاملات وإدارة التقاطع بين جميع الفروع. وزاد نمو هذه المنصات من فعالية العلاقة بين المواطنين ووكالة حكومتهم حيث يمكن أن يتفاعل المستخدمون بصورة أكثر انسجامًا مع الحكومة الإلكترونية واستعدادًا لتصريح نوعية الخدمة. ومع النمو المستمر لهذه الشبكات، يتزايد طلب المستفيدين، بما في ذلك وصول البيانات، ويسهل الاستخدام، والوقت من خلال التحول الرقمي، الأمر الذي يحول رفع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية إلى ضروري لنجاح الخدمات الرقمية. ومع ذلك، إذا كان هذا تقدمًا، يجب القول أن تقييم التأثير هو جدول أعمال بحثي يمكن أن يستفيد منه كل من المستخدم النهائي والدراسة. إذا لم تكن الرقمنة تؤثر على نهاية تجربة عميلك على مدار ساعات العمل، فقد يؤثر الاختلاف في مستويات الخدمة بين الكيانات المختلفة ووجود بعض المشاكل التقنية أو الإجرائية أيضًا على مستويات رضا المواطنين. يمكن إجراء دراسات ميدانية لمعرفة كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة خدمات الحكومة الإلكترونية من هذا.

أما وقد تم الكشف عن هذه القضية، تمثل هذه الورقة العلمية محاولة جديدة لفهم علاقة بين الجودة والكفاءة الحكومية الإلكترونية والتحول الرقمي، من خلال المعرفة المستمدة من المستفيدين المستخدمين في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. وبالإضافة إلى ذلك، تحل هذه الورقة أيضًا عوامل الحركة التي تؤثر على جودة الخدمة المقدمة لزيادة تحسين تجربة المستخدم وكذلك ما هو التحدي الرئيسي الذي يواجه المستفيد عند اقتباس هذه الخدمات الجديدة. تعتمد هذه الورقة على منهجية بحثية تتسم بالهجي العلمي، وهي تقوم على مواضيع الإدارة المعاصرة المتعددة من خلال الدراسة الإحصائية مع المستهلك كصاحب المشكلة سيتم جمع المعلومات الكافية التي يمكن تحليلها والنتائج الصحيحة التي يمكن أن تستفيد منها الحكومة والمؤسسات لتمويل التحسينات اللازمة في تلك الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك،

هدفت هذه الوثيقة إلى تقديم مساهمة، لا سيما عند النظر إلى الأدبيات العلمية والبيانية المرتبطة بالخدمة الحكومية والحكومة الرقمية. انتهت الوثيقة بتقديم الاقتراحات حول أدلة حول التعافي من الموضوع الذي من شأنه أن يستخدمه الباحثون في اجتياز سياستهم.

١,٢ مشكلة الدراسة

على الرغم من التقدم الملحوظ الذي شهدته المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي الحكومي، وما رافق ذلك من إطلاق العديد من المبادرات والمنصات الإلكترونية التي تهدف إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، إلا أن واقع الاستفادة الفعلية من هذه الخدمات لا يزال يختلف بين فئات المستخدمين، كما أن مستوى جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة يتباين من جهة حكومية إلى أخرى. فرغم وجود مؤشرات رسمية تعكس تطوراً في الجاهزية الرقمية والبنية التحتية التقنية، إلا أن هذه المؤشرات قد لا تعكس بصورة دقيقة التجربة الفعلية للمواطن أثناء استخدامه للخدمات الحكومية الإلكترونية. ومن هذا المنطلق، تبرز إشكالية أساسية تتمثل في وجود فجوة محتملة بين ما تسعى الجهات الحكومية إلى تقديمه من خدمات رقمية متطورة، وبين ما يتوقعه المستخدمون من حيث سهولة الاستخدام، ووضوح الإجراءات، وسرعة الاستجابة، ودقة المعلومات، ومستوى الأمان. إذ إن نجاح التحول الرقمي لا يُقاس فقط بمدى توفر الخدمات الإلكترونية، بل بمدى كفاءتها وجودتها من وجهة نظر المستفيدين، ومدى قدرتها على تلبية احتياجاتهم بشكل فعال.

كما يواجه عدد من المستخدمين تحديات متعددة أثناء تعاملهم مع المنصات الحكومية الإلكترونية، قد تتمثل في تعقيد بعض الإجراءات، أو عدم وضوح الخطوات المطلوبة لإتمام الخدمة، أو صعوبة الانتقال بين الأنظمة المختلفة، إضافة إلى بعض المشكلات التقنية مثل بطء الاستجابة أو الأعطال المؤقتة، خاصة في أوقات الضغط العالي على المنصات. وقد تؤدي هذه التحديات إلى التأثير على تجربة المستخدم

بشكل عام، مما ينعكس على مستوى الرضا عن الخدمات، وقد يحد من الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي يوفرها التحول الرقمي.

ومن الناحية العلمية، تشير المراجعات البحثية إلى أن جزءًا كبيرًا من الدراسات السابقة قد ركز على التحول الرقمي من زاوية تنظيمية أو إدارية داخل الجهات الحكومية، أو من منظور الموظفين، في حين أن الدراسات التي تناولت تجربة المواطن كمستخدم نهائي للخدمة لا تزال محدودة نسبيًا، خاصة في السياق السعودي. كما أن كثيرًا من هذه الدراسات لم تتناول بشكل متكامل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات وكفاءتها في إطار واحد، الأمر الذي يشير إلى وجود حاجة إلى دراسات أكثر شمولًا تربط بين هذه المتغيرات.

إضافة إلى ذلك، فإن طبيعة التحول الرقمي تتسم بالتطور السريع والمستمر، مما يجعل بعض نتائج الدراسات السابقة غير مواكبة للتغيرات الحديثة في الخدمات والمنصات الرقمية، وهو ما يعزز الحاجة إلى إجراء دراسات ميدانية حديثة تعتمد على بيانات واقعية تعكس تجربة المستخدم في الوقت الحالي.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحليل أثر التحول الرقمي — بمختلف أبعاده — على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين لهذه الخدمات، إضافة إلى قياس مستوى رضاهم عنها، والتعرف على العوامل التي تؤثر في تجربتهم، وكذلك التحديات التي ما تزال تعيق الاستخدام الأمثل للمنصات الحكومية الرقمية.

ومن هذا المنطلق، تتمحور المشكلة البحثية حول التساؤل الرئيس الآتي:

"ما أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟"

١,٣ أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول أحد الموضوعات الحديثة والحيوية في مجال الإدارة العامة، والمتمثل في التحول الرقمي ودوره في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، خاصة في ظل التوجه المتسارع نحو الرقمنة في المملكة العربية السعودية. ومع التوسع الكبير في استخدام المنصات الحكومية الرقمية، أصبحت هذه الخدمات جزءاً أساسياً من حياة المواطنين اليومية، الأمر الذي يستدعي تقييماً علمياً دقيقاً لمدى كفاءتها وجودتها من منظور المستفيدين أنفسهم.

وتتضح أهمية هذه الدراسة في مجموعة من الجوانب العلمية والعملية التي تعكس القيمة البحثية والتطبيقية لها، ويمكن توضيحها على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية والبحثية

تُسهم هذه الدراسة في دعم وتطوير الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، خاصة في البيئة العربية والسعودية التي تشهد تطوراً متسارعاً في هذا المجال. كما تقدم الدراسة إطاراً علمياً يجمع بين عدد من المفاهيم الحديثة مثل التحول الرقمي، وجودة الخدمات، والكفاءة التشغيلية، ورضا المستفيدين، مما يعزز من فهم العلاقات بين هذه المتغيرات بشكل متكامل. وتوفر الدراسة كذلك بيانات ميدانية حديثة يمكن أن تُشكل مرجعاً مهماً للباحثين في الدراسات المستقبلية.

ثانياً: سد الفجوة المعرفية في الدراسات السابقة

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، إلا أن العديد منها ركز على الجوانب التنظيمية أو التقنية داخل الجهات الحكومية، دون التركيز بشكل كافٍ على تجربة المواطن كمستخدم نهائي للخدمة. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في تقديم تحليل ميداني يركز

على تقييم الخدمات من وجهة نظر المواطنين، مما يسهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بقياس جودة وكفاءة الخدمات الرقمية في السياق السعودي.

ثالثاً: تعزيز فهم محددات جودة وكفاءة الخدمات الرقمية

تساعد هذه الدراسة في تحديد وتحليل العوامل التي تؤثر على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، ومستوى الأمان، والتكامل بين الأنظمة. ويسهم هذا التحليل في تقديم فهم أعمق لكيفية تحسين تصميم الخدمات الرقمية بما يتوافق مع احتياجات المستخدمين، ويساعد الجهات الحكومية في تطوير خدمات أكثر كفاءة وفاعلية.

رابعاً: الأهمية التطبيقية لصنّاع القرار

توفر نتائج الدراسة مؤشرات واقعية مبنية على آراء المواطنين، يمكن أن يستفيد منها متخذو القرار في الجهات الحكومية في تقييم مستوى أداء الخدمات الرقمية. كما تساعد في تحديد نقاط القوة التي يمكن تعزيزها، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورفع كفاءتها التشغيلية.

خامساً: دعم التوجهات الوطنية ورؤية المملكة ٢٠٣٠

تتوافق هذه الدراسة مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية متكاملة تقدم خدمات عالية الجودة والكفاءة. ومن خلال قياس أثر التحول الرقمي على تجربة المواطنين، تسهم الدراسة في دعم جهود تقييم المبادرات الرقمية، وتوفير مؤشرات يمكن الاعتماد عليها في تحسين الأداء الحكومي الرقمي.

سادساً: الأهمية الاجتماعية

تتعرض نتائج هذه الدراسة بشكل مباشر على المجتمع، حيث إن تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهم في تعزيز ثقة المواطنين في الجهات الحكومية، ويشجع على زيادة الاعتماد على المنصات الرقمية بدلاً من الإجراءات التقليدية، مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الحياة، وتعزيز كفاءة التعاملات اليومية.

سابعاً: القيمة المستقبلية للدراسة

تمثل هذه الدراسة أساساً يمكن البناء عليه في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية مستقبلاً، حيث تقدم توصيات قائمة على بيانات ميدانية وتحليل علمي، يمكن أن تسهم في تحسين تجربة المستخدم، وتطوير واجهات الخدمات، وتعزيز التكامل بين الأنظمة الحكومية، بما يحقق تحولاً رقمياً أكثر شمولاً واستدامة.

١,٤ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى تحليل أثر التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال استكشاف آراء المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية الرقمية، وقياس مدى انعكاس هذا التحول على تجربتهم الفعلية مع هذه الخدمات.

وينبثق عن الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، وذلك على النحو الآتي:

١. التعرف على مستوى استخدام المواطنين للمنصات الحكومية الإلكترونية، مثل منصة أبشر، وتوكلنا، وناجز، وغيرها من المنصات الرقمية، ومدى اعتمادهم عليها في إنجاز معاملاتهم.

٢. تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين، وذلك من خلال قياس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمة، مثل سهولة الاستخدام، ودقة المعلومات، ووضوح الإجراءات، ومستوى الأمان، ومدى تكامل الخدمات بين الجهات الحكومية.
٣. تحليل أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز الخدمات الحكومية، ومدى مساهمته في تقليل الزمن المستغرق لإتمام المعاملات المختلفة.
٤. قياس مدى تأثير التحول الرقمي على مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، باعتباره أحد المؤشرات الأساسية لنجاح هذه الخدمات.
٥. التعرف على مدى إسهام التحول الرقمي في تقليل الجهد والتكاليف التي يتحملها المواطن عند الحصول على الخدمات الحكومية، مقارنة بالأساليب التقليدية.
٦. تحديد أبرز التحديات والصعوبات التي قد يواجهها المواطنون أثناء استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، سواء كانت تقنية أو إجرائية.
٧. تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الرقمية، استنادًا إلى نتائج الدراسة الميدانية.

١,٥ تساؤلات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تعكس طبيعة الموضوع محل البحث، وتتمثل في السؤال الرئيس والتساؤلات الفرعية الآتية:

أولاً: التساؤل الرئيس

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تهدف إلى تحليل أبعاد الظاهرة محل الدراسة بشكل أكثر تفصيلاً.

ثانيًا: التساؤلات الفرعية

١. ما مستوى استخدام المواطنين للمنصات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مثل منصة أبشر، وتوكلنا، وناجز، ومنصة بلدي، ومنصة العقار؟
٢. كيف يقيّم المواطنون جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث سهولة الاستخدام، ودقة المعلومات، ووضوح الإجراءات، ومستوى الأمان، وإمكانية الوصول إلى الخدمة؟
٣. إلى أي مدى أسهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز الخدمات الحكومية وتقليل الزمن اللازم لإتمام المعاملات؟
٤. ما أثر التحول الرقمي على مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

٥. هل ساهم التحول الرقمي في تقليل الوقت والجهد والتكاليف التي يتحملها المواطن عند الحصول

على الخدمات الحكومية؟

٦. ما أبرز التحديات التي تواجه المواطنين عند استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، مثل

صعوبة الاستخدام، أو ضعف التكامل بين الجهات، أو المشكلات التقنية، أو بطء الاستجابة؟

٧. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المواطنين لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية

الإلكترونية تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية، مثل العمر، أو المستوى التعليمي، أو مستوى

الخبرة التقنية؟

١,٦ فروض الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من الإطار النظري الذي يرى أن التحول الرقمي يمثل أحد المحركات الرئيسة لتطوير الأداء الحكومي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث لم يعد التحول الرقمي مجرد استخدام للتقنيات الحديثة، بل أصبح توجهاً استراتيجياً يهدف إلى إعادة تصميم العمليات الحكومية، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز التكامل بين الأنظمة المختلفة، بما يسهم في تحقيق كفاءة أعلى وجودة أفضل للخدمات الحكومية الإلكترونية.

وفي ضوء مشكلة الدراسة التي تتمحور حول التباين في جودة وكفاءة الخدمات الرقمية، والفجوة بين ما تقدمه الجهات الحكومية وما يتوقعه المواطن، تفترض الدراسة أن مستوى التحول الرقمي المتحقق في المنصات الحكومية يُعد عاملاً مؤثراً في تحديد مستوى جودة الخدمات الإلكترونية وكفاءتها، وكذلك في تشكيل تجربة المستخدم ومستوى رضاه عن هذه الخدمات.

كما تفترض الدراسة أن التحول الرقمي يؤثر في جودة الخدمات من خلال مجموعة من الأبعاد المرتبطة بتجربة المستخدم، مثل سهولة الاستخدام، ووضوح الإجراءات، ودقة المعلومات، ومستوى الأمان، إضافة

إلى مدى التكامل بين الأنظمة الحكومية. وفي المقابل، يسهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات من خلال تقليل الزمن المستغرق لإنجاز المعاملات، وخفض الجهد المبذول من قبل المستخدمين، وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية.

ومن جهة أخرى، تنطلق الدراسة من افتراض أن رضا المواطنين يُعد نتيجة مباشرة لجودة الخدمات وكفاءتها، وأن أي تحسن في هذه الجوانب سينعكس إيجاباً على مستوى رضا المستخدمين وثقتهم في الخدمات الحكومية الإلكترونية. كما تفترض الدراسة أن التحول الرقمي قد يسهم في تقليل التحديات التي تواجه المستخدمين أثناء استخدام المنصات، إلا أن هذه التحديات قد تستمر بدرجات متفاوتة، مما يتطلب قياس أثر التحول الرقمي في الحد منها.

وبناءً على ما سبق، تسعى الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفرضيات التي تعكس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كما يدركها المواطنون، من حيث سهولة الاستخدام، ودقة المعلومات، ووضوح الإجراءات، ومستوى الأمان، والتكامل بين الأنظمة.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وخفض الجهد المبذول من قبل المستخدمين، وتسريع إجراءات تقديم الخدمة.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سهولة استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، بما يشمل وضوح واجهة الاستخدام، وسهولة التنقل بين الخدمات، وإمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات دون تعقيد.

الفرضية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث يُتوقع أن يؤدي تحسن مستوى التحول الرقمي إلى ارتفاع مستوى الرضا والثقة لدى المستخدمين.

الفرضية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تقليل التحديات التي تواجه المواطنين عند استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، مثل المشكلات التقنية، وتعقيد الإجراءات، وضعف التكامل بين الجهات الحكومية.

الصياغة الإحصائية للفرضيات (للدقة العلمية):

ولتدعيم التحليل الإحصائي، يمكن التعبير عن الفرضيات في صورتها الصفرية على النحو الآتي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا المواطنين.

ويتم رفض هذه الفرضيات الصفرية في حال ظهور دلالة إحصائية، بما يدعم فرضيات الدراسة البديلة.

١,٧ نموذج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على نموذج مفاهيمي يهدف إلى توضيح طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة، والمتمثلة في التحول الرقمي وجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين، وذلك في إطار تحليل أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الرقمية.

وينطلق هذا النموذج من اعتبار التحول الرقمي متغيراً مستقلاً يمثل مجموعة من الجهود والممارسات التي تتبناها الجهات الحكومية لتطوير خدماتها من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة. ويشمل ذلك تبسيط الإجراءات، وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات، وتعزيز التكامل بين الأنظمة، وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الحكومي وتحسين تجربة المستفيد.

وفي المقابل، تمثل جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية أحد المتغيرات التابعة الرئيسة، حيث تعكس مدى كفاءة تصميم الخدمة الرقمية من حيث سهولة الاستخدام، ووضوح الإجراءات، ودقة المعلومات، ومستوى الأمان، إضافة إلى درجة التكامل بين الخدمات المقدمة عبر المنصات الحكومية المختلفة. كما تمثل كفاءة الخدمات متغيراً تابعاً آخر يعبر عن قدرة هذه الخدمات على تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، من خلال تسريع إنجاز المعاملات وتقليل التعقيدات الإجرائية.

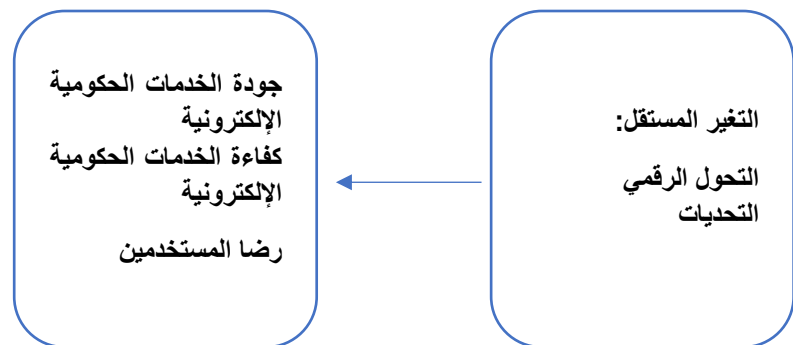
كما يتضمن نموذج الدراسة متغير رضا المستخدمين باعتباره أحد المخرجات الأساسية للتحول الرقمي، حيث يعكس مستوى تقبل المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، ومدى رضاهم عن تجربتهم في

استخدامها، ومدى توافق هذه الخدمات مع توقعاتهم واحتياجاتهم. ويُفترض أن رضا المستخدم يتأثر بشكل مباشر بكل من جودة الخدمات وكفاءتها، إضافة إلى تأثيره بمستوى التحول الرقمي ذاته.

وإلى جانب ذلك، يأخذ النموذج في الاعتبار التحديات التي قد تواجه المستخدمين أثناء استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، مثل صعوبة التعامل مع بعض الخدمات، أو تعقيد الإجراءات، أو ضعف التكامل بين الأنظمة، أو الأعطال التقنية. وتُعد هذه التحديات عاملاً قد يؤثر في مستوى الاستفادة من الخدمات الرقمية، وقد يضعف من تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات وكفاءتها.

وبناءً على ما سبق، يفترض نموذج الدراسة وجود علاقات تأثير مباشرة بين التحول الرقمي وكل من جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وكفاءتها، كما يفترض وجود تأثير مباشر لكل من جودة الخدمات وكفاءتها على رضا المستخدمين. إضافة إلى ذلك، يُتوقع وجود تأثير غير مباشر للتحول الرقمي على رضا المستخدمين من خلال متغيري الجودة والكفاءة، في حين يُفترض أن التحديات التي تواجه المستخدمين قد تؤثر على قوة هذه العلاقات وتحدّ من تأثيرها.

ويمثل هذا النموذج إطاراً تحليلياً متكاملًا يساعد في تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة، ويوجه عملية اختبار الفرضيات وتحليل البيانات الميدانية، بما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بشكل علمي ومنهجي.



شكل (١): نموذج الدراسة المفاهيمي

١,٨ النظرية العلمية لإعداد الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنظريات العلمية التي تسهم في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما تدعم بناء النموذج المفاهيمي للدراسة وتساعد في تحليل النتائج المتوقعة في ضوء أسس علمية راسخة. وقد تم اختيار هذه النظريات بعناية نظرًا لملاءمتها لطبيعة موضوع الدراسة، وارتباطها بسلوك المستخدم، وجودة الخدمات الرقمية، وتأثير التقنيات الحديثة على الأداء الحكومي.

وتتكامل هذه النظريات لتقديم تفسير شامل يجمع بين الأبعاد التقنية والسلوكية والتنظيمية، بما يتيح فهمًا أعمق للعوامل المؤثرة في استخدام المنصات الحكومية الرقمية وتقييمها. وفيما يأتي عرض لأبرز هذه النظريات:

أولاً: نظرية تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM)

تُعد نظرية تقبل التكنولوجيا من النماذج الأساسية التي تُستخدم في تفسير سلوك الأفراد تجاه استخدام الأنظمة التقنية، حيث تفترض أن قرار المستخدم في تبني التكنولوجيا يتأثر بدرجة إدراكه لسهولة استخدامها، ومدى الفائدة التي يمكن أن يحققها منها في إنجاز مهامه.

وترتكز هذه النظرية على بعدين رئيسيين يتمثلان في سهولة الاستخدام المدركة، والتي تشير إلى مدى بساطة التعامل مع النظام، والفائدة المدركة، التي تعكس مدى إسهام النظام في تحسين أداء المستخدم. وفي سياق هذه الدراسة، تساعد هذه النظرية في تفسير مدى إقبال المواطنين على استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، ومدى تأثير ذلك على تقييمهم لجودة الخدمات وكفاءتها، إضافة إلى انعكاسه على مستوى رضاهم عن هذه الخدمات.

ثانيًا: النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)

تُعد هذه النظرية تطويرًا للنماذج السابقة في مجال تبني التكنولوجيا، حيث تقدم إطارًا أكثر شمولًا لتفسير سلوك المستخدم تجاه استخدام الأنظمة الرقمية. وتعتمد على مجموعة من العوامل التي تؤثر في نية الاستخدام الفعلي، من أبرزها الأداء المتوقع، والذي يشير إلى مدى اعتقاد المستخدم بأن النظام سيساعده في تحسين أدائه، والجهد المتوقع المرتبط بسهولة الاستخدام، إضافة إلى التأثير الاجتماعي والظروف الميسرة التي تتعلق بتوفر الدعم والبنية التحتية اللازمة.

وتُساهم هذه النظرية في تفسير العوامل التي تؤثر على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، مثل مدى توفر الدعم التقني، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وتأثير البيئة المحيطة، مما يساعد في فهم انتشار استخدام المنصات الرقمية، ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة.

ثالثًا: نموذج جودة الخدمة الإلكترونية (E-Service Quality Model)

يركز هذا النموذج على تقييم جودة الخدمات المقدمة عبر الوسائط الرقمية من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعكس تجربة المستخدم أثناء التعامل مع الخدمة. وتشمل هذه الأبعاد سهولة الاستخدام، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، ومستوى الأمان، إضافة إلى كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز.

وتُعد هذه الأبعاد مؤشرات رئيسة لقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تساعد في تقييم مستوى الخدمة كما يدركها المستخدم، ومدى توافقها مع توقعاته. وتستند هذه الدراسة إلى هذا النموذج في قياس المتغيرات المرتبطة بجودة وكفاءة الخدمات، وتحليل أثر التحول الرقمي عليها.

رابعاً: نظرية الكفاءة التنظيمية (Organizational Efficiency Theory)

تستند هذه النظرية إلى مبدأ تحقيق أفضل النتائج باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد، حيث يُنظر إلى الكفاءة التنظيمية على أنها قدرة المؤسسة على إنجاز أعمالها بسرعة ودقة وبتكلفة منخفضة. وفي إطار التحول الرقمي، تشير هذه النظرية إلى أن استخدام التقنيات الحديثة يساهم في تحسين الأداء الحكومي من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء الناتجة عن العمليات اليدوية، وتحسين تدفق المعلومات بين الجهات المختلفة.

وتُستخدم هذه النظرية في هذه الدراسة لتفسير أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وبيان مدى إسهامه في تحسين الأداء التشغيلي ورفع مستوى الإنتاجية.

خامساً: نظرية رضا المستفيد (Expectation–Confirmation Theory)

تعتمد هذه النظرية على فكرة أن رضا المستخدم يتشكل من خلال مقارنة توقعاته المسبقة مع الأداء الفعلي للخدمة. فإذا كانت الخدمة المقدمة تفوق توقعاته، فإن مستوى الرضا يرتفع، أما إذا كانت أقل من المتوقع، فإن مستوى الرضا ينخفض.

وفي سياق هذه الدراسة، تُستخدم هذه النظرية لتفسير رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، وربط هذا الرضا بجودة الخدمة وكفاءتها، إضافة إلى دور التحول الرقمي في تلبية توقعات المستخدمين وتحسين تجربتهم.

١,٩ تكامل النظريات في إطار الدراسة

تتكامل هذه النظريات لتشكل إطاراً علمياً متكاملًا يفسر العلاقات بين متغيرات الدراسة، حيث تسهم نظريات تقبل التكنولوجيا في تفسير سلوك المستخدم تجاه استخدام المنصات الرقمية، في حين تركز نماذج جودة الخدمة على تقييم مستوى الأداء، وتوضح نظرية الكفاءة التنظيمية أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء الحكومي، بينما تفسر نظرية رضا المستفيد النتائج النهائية لتجربة المستخدم.

ومن خلال هذا التكامل، يتضح أن التحول الرقمي لا يؤثر فقط في الجانب التقني للخدمات، بل يمتد تأثيره ليشمل سلوك المستخدم، وجودة التجربة، وكفاءة الأداء، ومستوى الرضا العام. وبذلك، يوفر هذا الإطار النظري أساساً متيناً يمكن الاعتماد عليه في بناء نموذج الدراسة، واختبار الفرضيات، وتفسير النتائج بطريقة علمية ومنهجية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

والاطار النظري

يُعد التحول الرقمي من أبرز التحولات التي شهدتها الأنظمة الحكومية في العصر الحديث، حيث أصبح يمثل أحد المحاور الأساسية لتطوير الأداء الحكومي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين. وقد أدى هذا التوجه إلى إحداث تغيير جوهري في طبيعة تقديم الخدمات، من أساليب تقليدية تعتمد على الإجراءات الورقية والتعامل المباشر، إلى منظومات رقمية متكاملة تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات، وتتيح تقديم الخدمات عبر منصات إلكترونية متقدمة تتميز بالسرعة والمرونة وسهولة الوصول.

وفي ظل هذا التحول، ازداد اهتمام الباحثين في مجالات الإدارة العامة ونظم المعلومات بدراسة التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، نظرًا لما لهما من تأثير مباشر على جودة الخدمات الحكومية وكفاءتها، وكذلك على مستوى رضا المستفيدين وتجربتهم في استخدام هذه الخدمات. وقد تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من زوايا متعددة، حيث ركزت بعض الدراسات على قياس جودة الخدمات الإلكترونية وأبعادها المختلفة، في حين اهتمت دراسات أخرى بتحليل سلوك المستخدمين ومدى تقبلهم للتقنيات الحديثة، أو بدراسة أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية، إضافة إلى دراسات تناولت العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين.

ورغم هذا الزخم في الأدبيات العلمية، إلا أن هناك تباينًا واضحًا في طبيعة المعالجة البحثية، سواء من حيث المنهجيات المستخدمة أو الفئات المستهدفة أو البيئات التطبيقية. كما تختلف نتائج الدراسات باختلاف السياقات الجغرافية والتنظيمية، الأمر الذي يجعل من الضروري إجراء تحليل علمي متكامل لهذه الدراسات، بهدف استخلاص أبرز ما توصلت إليه، ومقارنة نتائجها، والتعرف على أوجه الاتفاق والاختلاف بينها.

كما تشير المراجعة العلمية إلى أن بعض الدراسات ركزت على جانب محدد من التحول الرقمي دون النظر إليه كمنظومة متكاملة، في حين أن قلة من الدراسات تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات وكفاءتها ورضا المستخدمين بشكل مترابط، خاصة في البيئة السعودية التي تشهد تطورًا متسارعًا في هذا المجال. وهذا ما يعزز أهمية إجراء دراسة تجمع بين هذه المتغيرات ضمن إطار تحليلي واحد.

وانطلاقًا من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض منهجي ومنظم للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، سواء على المستوى العربي أو العالمي، من خلال استعراض أهدافها، ومنهجها، وأهم النتائج التي توصلت إليها. كما يتضمن هذا الفصل تحليلًا نقديًا لهذه الدراسات، يركز على إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها، وتحديد الاتجاهات البحثية السائدة، والكشف عن الفجوات العلمية التي لم تحظ بالاهتمام الكافي.

إضافة إلى ذلك، يسعى هذا الفصل إلى تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن هذا الحقل المعرفي، وبيان الإسهام العلمي الذي يمكن أن تقدمه، سواء من حيث معالجة الفجوة البحثية، أو تقديم نموذج تحليلي يجمع بين متغيرات التحول الرقمي وجودة الخدمات وكفاءتها ورضا المستخدمين في سياق واحد.

كما يتناول الفصل الإطار النظري الذي تقوم عليه الدراسة، من خلال عرض وتحليل المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتحول الرقمي، والحكومة الإلكترونية، وجودة الخدمات، والكفاءة التنظيمية، ورضا المستفيدين، بما يسهم في بناء أساس علمي متكامل يساعد في تفسير نتائج الدراسة وربطها بما ورد في الأدبيات السابقة.

وبذلك، يُمثل هذا الفصل قاعدة علمية ومنهجية تنطلق منها الدراسة، حيث يساهم في الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية، ويمهد لبناء النموذج البحثي واختبار فرضيات الدراسة في الفصول اللاحقة، بما يعزز من تماسك البحث وتكامل أجزائه.

٢,٢ الدراسات السابقة:

أولاً : الدراسات العربية

-الأنصاري محمد (٢٠٢٥م)

وهدف إلى قياس رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية من خلال إطار منهجي يعتمد على معايير ISO/IEC ٢٥٠١٠ و ISO/IEC ٢٥٠٢٢، إضافةً إلى الاستفادة من نموذج UTAUT لفهم سلوك المستخدمين. اعتمد الباحث على استبانة وُزعت على ٥٠٠ مواطن، نتج عنها ٢٧٦ إجابة صالحة للتحليل.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا العام لدى المواطنين مرتفع جداً، خصوصاً فيما يتعلق بسهولة الاستخدام، الثقة في الخدمات، ونجاح تنفيذ المعاملات. كما أظهرت النتائج أن المستخدمين يشعرون بكفاءة الخدمات وموثوقيتها، وهو ما يتوافق مع تقدم المملكة في مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات مثل قلة وضوح بعض الخدمات، بطء الاستجابة، ووجود خطوات أو معلومات إضافية غير ضرورية في عدد من المنصات. كما أوضحت أن الجانب العاطفي أو "الاستمتاع" باستخدام الخدمات كان منخفضاً مقارنةً بجوانب الرضا الوظيفي.

وانتهت الدراسة بالتوصية بزيادة التركيز على تحسين تجربة المستخدم UX، وتعزيز وضوح الإجراءات، وتقليل التعقيد في الخطوات المطلوبة، إضافة إلى تعزيز الحملات التوعوية ورفع جودة التصميم من أجل تحسين رضا المستخدمين بشكل أكبر.

-الزهراني ريم أحمد سعيد (٢٠٢٥م)

قدّمت ريم أحمد سعيد الزهراني (٢٠٢٥) دراسة بعنوان “أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على وزارة الصحة بجدة”، وهدفت من خلالها إلى التعرف على دور خمسة أبعاد من الحكومة الإلكترونية—البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، والدعم الإداري—في تحسين جودة الخدمات العامة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستندت إلى استبانة وُزعت على عينة بلغت ٣٨٠ موظفًا من فرع وزارة الصحة بجدة.

وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل الوزارة، حيث جاء بعد البنية التشريعية في المرتبة الأعلى من حيث التأثير، يليه الدعم الإداري ثم العنصر البشري، بينما لم تُظهر البنية التحتية أو أنظمة الحكومة الإلكترونية أثرًا دالًا في تحسين جودة الخدمات. كما بيّنت النتائج وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائيًا بين معظم أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات، إضافة إلى تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على تقييم الأفراد لهذه العلاقة. وخلصت الدراسة إلى أن تعزيز جودة الخدمات يتطلب دعمًا إداريًا وتشريعيًا قويًا، وتطوير مهارات الكوادر البشرية، إلى جانب تحسين البنى التحتية التقنية والأنظمة الإلكترونية القائمة، مع توصيات بالاستمرار في تطوير مستوى النضج الرقمي داخل الوزارة.

-الشهري ريم بنت فهران و الشعلان ابتهاج بنت عبد العزيز (٢٠٢٥م)

قدّمت ريم بنت فهران الشهري وابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان (٢٠٢٥) دراسة بعنوان “أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية”، وهدفت إلى التعرف على

واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وقياس مدى تأثيره في سهولة حصول المستخدمين على الخدمات. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة على عينة مكونة من ٣٨٤ مستفيدًا من مختلف الجهات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية.

وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط قوية ودالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وقدرة المستخدمين على الحصول على الخدمات بسهولة، حيث فسّر التحول الرقمي ما نسبته ٧٩.٣٪ من التباين في تسهيل الخدمات. كما كشفت الدراسة عن رضا مرتفع لدى المستخدمين عن الخدمات الرقمية المقدمة، خاصة منصات مثل أبشر وسداد وواصل، والتي ساهمت بشكل واضح في تقليل الجهد والوقت والتكاليف، وفي تجاوز الحواجز الجغرافية، إضافة إلى تعزيز حماية البيانات وموثوقية الخدمات. وأوصت الدراسة بزيادة تنوع الخدمات الإلكترونية، وتقليل المعاملات التقليدية، وتحسين الدعم الفني ومتابعة الشكاوى، وتطوير أنظمة التحول الرقمي بشكل مستمر.

- بيطار شادي (٢٠٢٤م)

تتناول دراسة "أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق معاملاتي في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال" الصادرة عن الجامعة الافتراضية السورية (٢٠٢٤)، العوامل المؤثرة في تبني المواطنين للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول من خلال تطبيق "معاملاتي". هدفت الدراسة إلى قياس تأثير أربعة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة الإلكترونية على سلوك التبني، وهي: سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، والتكامل بين الخدمات، كما يظهر في صياغة أسئلة الدراسة. اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام الانحدار المتعدد لتحليل استجابات عينة من المستخدمين، وأظهرت نتائجها أن جميع الأبعاد الأربعة كان لها تأثير إيجابي ودالٍ إحصائيًا على تبني المستخدمين للخدمات الحكومية عبر الجوال، حيث بينت النماذج الإحصائية أن معاملات الانحدار لجميع الأبعاد كانت موجبة ودالة. كما أوضحت الدراسة أن الموثوقية ودقة الخدمات وسهولة الاستخدام كانتا

الأكثر تأثيرًا بين الأبعاد المدروسة. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتطوير التجربة التقنية والتفاعلية للمستخدمين، مع مراعاة الفروق الديموغرافية، وأوصت بتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية لضمان تجربة موحدة وأكثر فاعلية.

- الرتيق عبدالله الناصر (٢٠٢٤م)

تتناول دراسة "أثر التحول الرقمي على الاستراتيجيات المالية للشركات في المملكة العربية السعودية" المنشورة في مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة (٢٠٢٤) أثر التحول الرقمي على ممارسات الشركات المالية، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة وُجّهت إلى موظفي الشركات المالية داخل المملكة. ركزت الدراسة على تحليل مدى اعتماد الشركات على التقنيات الرقمية في تطوير الخدمات، وتحسين الأداء، وبناء استراتيجيات الاستثمار والتمويل، وإدارة المخاطر.

وأظهرت النتائج—كما ورد في صفحة الملخص—وجود تأثير كبير ودالٍ إحصائيًا للتحول الرقمي على الاستراتيجيات المالية، حيث تعتمد الشركات بشكل واسع على التكنولوجيا الرقمية في التحليل المالي، ووضع الأهداف، وتطوير المنتجات والخدمات، إضافة إلى زيادة الاعتماد على الابتكار والأنظمة التقنية المتقدمة مثل التطبيقات الذكية وأساليب التطوير السريع للبرمجيات. كما بينت النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف ورفع مستوى التنافسية، مع التأكيد على ضرورة تحسين الأمن السيبراني وتطوير مهارات الموظفين الرقمية.

- الحربي تهاني دبيان و الربغي ريم علي (٢٠٢٤م)

تتناول دراسة "دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة" دور هيئة الحكومة الرقمية في تمكين الجهات الحكومية داخل المملكة من تبني التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل. ركزت الدراسة على تحليل آليات الدعم المقدمة للجهات

الحكومية، ودور الهيئة كممكن ومنظم واستشاري في تعزيز التحول الرقمي. وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الرقمية تمثل عاملاً رئيسياً في تحسين الكفاءة والجودة داخل القطاع العام، وأن تبني التقنيات الناشئة يساعد في تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيد، مع التأكيد على أهمية رفع الجاهزية الرقمية وتطوير السياسات التقنية والبنية التحتية لنجاح التحول الرقمي.

-أحمد مروان روجي (٢٠٢٣ م)

تُعد دراسة مروان روجي طلال أحمد (٢٠٢٣) المعنونة بـ "أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات" من الدراسات التي تناولت دور تقنيات الحكومة الإلكترونية في تطوير الخدمات العامة على مستوى البلديات في الأردن. هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إسهام تطبيق التقنيات الرقمية في رفع مستوى جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات، وتعزيز الإنتاجية داخل البلديات. اعتمد الباحث المنهج الاستقرائي لتحليل واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية، واستعراض المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية اللازمة لتفعيلها، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تواجه تنفيذها في الدوائر البلدية، مثل ضعف البنية التحتية وقلة الكوادر المؤهلة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية يمثل الخيار الأكثر فاعلية لتحسين الخدمات البلدية، حيث يساهم في تسريع الإنجاز، وتقليل التكلفة، وزيادة العدالة في الحصول على الخدمات من خلال الرسائل الذكية والإجراءات الرقمية. كما أكدت النتائج أن نجاح الحكومة الإلكترونية في البلديات يتطلب توفير بنية تحتية تقنية قوية، وتدريب الموظفين بشكل مناسب، وتحديث الأنظمة بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة عقد برامج تدريبية للعاملين، وتخصيص موارد مالية كافية لتطوير البنية التحتية الرقمية في البلديات، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

-دراسة د.سري العايد، د.لوى الحمودي (٢٠١٩)

عد دراسة "تقييم التطبيقات الحكومية في السعودية من وجهة نظر المستفيدين" (٢٠١٩) من الدراسات التي تناولت مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في منطقة الرياض. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف قياس درجة تقييم المستفيدين لأبعاد الخدمات الإلكترونية، والتي شملت الظهور والتفاعل والتبادل المالي والتكامل. أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم المستفيدين لهذه الأبعاد كان مرتفعاً بشكل عام، حيث جاء بعد التبادل المالي في المرتبة الأولى من حيث الرضا، يليه التفاعل ثم التكامل، في حين حلّ بعد الظهور في المرتبة الأخيرة. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الخدمات تُعزى لمتغير الجنس، وأوصت بضرورة تطوير قدرات موظفي الجهات الحكومية وتدريبهم بما يواكب التطور في مشاريع الحكومة الإلكترونية.

ثانيًا : الدراسات العالمية

- Sarker, M. (٢٠٢٥)

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إحداث التغيير التنظيمي داخل المؤسسات الحكومية في خمس دول نامية، مركزة على كيفية تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي، والإجراءات الإدارية، وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. استخدم الباحث منهجًا مقارنًا قائمًا على تحليل بيانات كمية ونوعية من القطاعات الحكومية في هذه الدول، مع الاستفادة من المقابلات، وتحليل الوثائق، واستطلاعات المستخدمين. وأظهرت النتائج - كما يتضح في الجداول التحليلية في الصفحات ٧-٩ - أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أدى إلى تبسيط الإجراءات، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين الشفافية، وتقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات، إلا أن حجم الأثر كان متفاوتًا بين الدول بسبب الاختلاف في الجاهزية

الرقمية ومستوى تبني التقنيات. كما أوضحت الدراسة أن العوائق الأكثر تكرارًا شملت ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية مهارات العاملين، ومقاومة التغيير، إضافة إلى تحديات التمويل. وخلص الباحث إلى أن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على وجود دعم مؤسسي قوي، وبرامج تدريبية مستمرة، واستراتيجيات تحول واضحة تتماشى مع الاحتياجات المحلية لكل بلد.

- J. Shaxnoza, (٢٠٢٤)

تستعرض هذه الدراسة تأثير تطبيقات الحوكمة الإلكترونية على كفاءة الخدمات العامة في سياقات اقتصادية واجتماعية مختلفة، وذلك من خلال تحليل شامل للأدبيات الحديثة المرتبطة بالحوكمة الرقمية. وبينت الدراسة أن تبني الحوكمة الإلكترونية يساهم عادةً في تحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة مستوى الشفافية، إلا أن حجم هذه الفوائد يختلف من دولة لأخرى بحسب قوة البنية التحتية الرقمية، ومهارات المستخدمين، وطبيعة القطاع الحكومي. كما كشفت نتائج البحث أن الدول النامية تواجه زيادة مبدئية في التكاليف بسبب الحاجة إلى تشغيل الأنظمة التقليدية بالتوازي مع التحول الرقمي. وأكدت الدراسة أن نجاح الحوكمة الإلكترونية يعتمد على معالجة فجوة الوصول الرقمي، ورفع مستوى الوعي التقني، وتطبيق سياسات خاصة تتناسب مع السياق المحلي.

- Alshammari & Mukred (٢٠٢٤)

تبحث هذه الدراسة في جودة الخدمات المقدمة عبر منصات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من خلال دمج النماذج الإحصائية التقليدية مع خوارزميات تصنيف تعتمد على تقنيات التعلم الآلي Machine Learning. اعتمد الباحثان على بيانات ميدانية جُمعت من مستخدمين فعليين لمنصات حكومية رقمية مثل أبشر ومنصات الوزارات المختلفة، وقاما بتحليل جودة الخدمة عبر خمسة أبعاد رئيسية تشمل: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام، ورضا المستخدم.

تُظهر الرسوم البيانية في الصفحات ٦-٨ أن خوارزمية Random Forest كانت الأعلى دقة في تصنيف مستويات رضا المستخدمين مقارنةً باللوجستك والانحدار الشجري. كما أوضحت نتائج الجداول في الصفحات ٩-١٠ أن جودة الخدمة المدركة كانت أعلى بشكل واضح في بعدي سهولة الاستخدام والأمان، بينما سجّل بعد الاستجابة أقل مستوى رضا.

وخلصت الدراسة إلى أن استخدام نماذج التعلم الآلي يساهم في تحسين دقة تقييم جودة الخدمات الحكومية، وفي التنبؤ بمستوى رضا المواطنين بشكل أفضل من الطرق التقليدية. كما أكدت النتائج أن جودة الخدمات الرقمية في السعودية مقبولة ومرتفعة نسبياً، لكنها تحتاج إلى تحسينات في سرعة الاستجابة والتفاعل المباشر مع المستخدمين. وقد أوصى الباحثان بدمج أدوات التحليل الذكي في عمليات التطوير المستمر لمنصات الحكومة الإلكترونية من أجل تعزيز رضا المستخدمين وضمان الاستفادة المثلى من التحول الرقمي.

أولاً: مقدمة تحليلية للدراسات السابقة

شهدت السنوات الأخيرة نمواً واسعاً في الأدبيات العلمية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في كل من السياقين العربي والعالمي. وقد تناولت هذه الدراسات موضوعات متعددة مثل جودة الخدمة، رضا المستفيد، سهولة الاستخدام، التبني الرقمي، البنية التحتية، التحول المؤسسي، والكفاءة التشغيلية. ورغم هذا التعدد، فإن معظم الدراسات ركزت على جانب واحد من التجربة الرقمية الحكومية دون تقديم إطار شامل يدمج بين أثر التحول الرقمي ومستوى جودة وكفاءة الخدمات كما يراها المواطن المستخدم نفسه. كما يظهر تباين واضح بين الدراسات من حيث المنهجية، والعينة، والمحاور التي تمت دراستها، إلا أن هناك قواسم مشتركة بينها تتعلق بتأثير التحول الرقمي في تحسين الخدمة، مع استمرار وجود تحديات في الأداء والاستجابة وسهولة الوصول. وهذا التنوع في النتائج والمقاربات المنهجية يشكل

قاعدة معرفية مهمة يمكن من خلالها فهم جوانب الاتفاق والاختلاف، وتحديد الفجوات التي لم تُعالج بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة.

ثانيًا: نقاط الاتفاق بين الدراسات السابقة

- اتفاق واسع على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية، سواء في السرعة، الدقة، أو تيسير الوصول للخدمة.
- اتفاق على أهمية سهولة الاستخدام كعامل أساسي في رضا المواطنين وتبنيهم للخدمات الرقمية.
- اتفاق على دور البنية التنظيمية والدعم المؤسسي كشرط لنجاح التحول الرقمي وبناء خدمات فعّالة.
- اتفاق على وجود تحديات تقنية وبشرية مثل ضعف التكامل، نقص الخبرات الرقمية، أو محدودية البنية التحتية في بعض القطاعات.

- اتفاق على أن رضا المستفيدين هو مؤشر رئيسي لنجاح الخدمات الرقمية وأن التحول الرقمي لا ينجح دون تبني المستخدمين له.

- اتفاق عالمي ومحلي على أن التحول الرقمي يقلل الوقت والجهد والتكاليف ويُحسّن الإجراءات الحكومية.

ثالثًا: نقاط الاختلاف بين الدراسات السابقة

- اختلاف في فئات الدراسة: فبعض الدراسات ركزت على المواطنين، وأخرى على الموظفين، وثالثة على القيادات الحكومية.

- اختلاف في محاور التركيز: بعض الدراسات درست الجودة، أخرى درست التبني، وثالثة درست الكفاءة أو التحول المؤسسي.

- اختلاف في النتائج: بعض الدراسات أشارت لارتفاع رضا المستخدمين، بينما أخرى أظهرت تحديات في جوانب الاستجابة أو الوضوح أو التكامل بين الأنظمة.

- اختلاف في السياق: الدراسات العالمية ركزت على دول نامية ومتقدمة متباينة في جاهزيتها الرقمية، بينما ركزت الدراسات العربية على منصات سعودية أو عربية محددة.
 - اختلاف في المنهجيات: تفاوتت الأدوات بين الاستبيانات، المقابلات، تحليل الوثائق، أو تقنيات التعلم الآلي.
 - اختلاف في درجة التطور التقني: بعض القطاعات (كالصحة والداخلية) أكثر نضجاً رقمياً من قطاعات أخرى، مما انعكس على نتائج الدراسات.
- رابعاً: الفجوة البحثية (Research Gap)
- بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، إلا أن التحليل الشامل يكشف عن فجوة معرفية واضحة تتمثل في:
- عدم وجود دراسة سعودية حديثة تجمع بين:
- أثر التحول الرقمي الشامل وليس الجزئي في الخدمات الحكومية، وعلاقته بكل من جودة الخدمة وكفاءتها معاً، ومن منظور المواطنين المستخدمين مباشرة للمنصات والخدمات الحكومية، كما أن:
- عظم الدراسات ركزت على جودة الخدمة فقط أو الرضا فقط أو التبني فقط، وليس الدمج بين الجودة والكفاءة والتحول الرقمي في إطار واحد.
 - الدراسات السابقة قيّمت خدمات معينة (مثل "معاملاتي" أو "أبشر") ولم تُقيّم منظومة الخدمات الحكومية السعودية كبنية رقمية متكاملة.
 - ولم تعالج أي دراسة بشكل مباشر تجربة المواطن الشاملة عبر منصات متعددة (أبشر - توكلنا - ناجز - بلدي - الصحة - النفاذ الوطني...).

- كما لم يتم الربط بين التحول الرقمي والتجربة التشغيلية للمواطن (تقليل الوقت - الجهد - الأخطاء - التكلفة).
- والدراسات العالمية وإن قدّمت رؤى مقارنة، إلا أنها لا تعكس خصوصية التجربة السعودية المتقدمة رقمياً. وعليه، تتحدد الفجوة العلمية في الحاجة إلى دراسة ميدانية حديثة تقدم فهماً شاملاً لأثر التحول الرقمي في جودة وكفاءة الخدمات الحكومية من منظور المواطن السعودي.

٢,٣ المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تشكّل الإطار الفكري والعلمي لفهم طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما تمثل هذه المنطلقات الأساس الذي يُبنى عليه النموذج المفاهيمي للدراسة، وتُستخدم في تفسير العلاقات بين المتغيرات وصياغة الفرضيات واختبارها ميدانياً. وتتكامل هذه المنطلقات لتقديم رؤية شاملة تجمع بين الأبعاد التقنية والإدارية والسلوكية المرتبطة بموضوع الدراسة.

أولاً: منطلقات التحول الرقمي (Digital Transformation)

يُنظر إلى التحول الرقمي بوصفه عملية استراتيجية شاملة تتجاوز مجرد إدخال التقنيات الحديثة إلى بيئة العمل، ليشمل إعادة تصميم العمليات والإجراءات، وتطوير نماذج تقديم الخدمات بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية. ويهدف هذا التحول إلى تحسين كفاءة الأداء الحكومي، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

ويستند هذا المفهوم إلى مجموعة من المرتكزات الأساسية التي تعكس طبيعته الشمولية، من أبرزها إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحويلها إلى إجراءات رقمية مؤتمتة، بما يقلل من التعقيد ويرفع من مستوى

الكفاءة. كما يعتمد على توظيف التقنيات الحديثة، مثل الحوسبة السحابية وتحليل البيانات والتطبيقات الذكية، في تطوير الخدمات الحكومية وتحسين آليات تقديمها.

ومن جهة أخرى، يركز التحول الرقمي على جعل المستفيد محورًا أساسيًا في تصميم الخدمات، بحيث تُبنى الخدمات وفق احتياجات المستخدم وتوقعاته، وليس وفق الإجراءات الداخلية فقط. ويأتي هذا التوجه متوافقًا مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي وضعت التحول الرقمي ضمن أولوياتها الاستراتيجية، وسعت إلى بناء حكومة رقمية متكاملة تعتمد على الابتكار والتقنية في تقديم خدماتها.

ثانيًا: منطلقات الحكومة الإلكترونية (E-Government)

تتطلب الدراسة كذلك من المفاهيم النظرية للحكومة الإلكترونية، والتي تمثل أحد التطبيقات الرئيسة للتحول الرقمي في القطاع العام، حيث تقوم على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة وشفافية.

وتؤكد الأدبيات أن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على مجموعة من المبادئ الأساسية، من أهمها إتاحة الخدمات بشكل مستمر عبر منصات رقمية سهلة الوصول، بما يمكن المواطنين من إنجاز معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان. كما تسهم الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات من خلال تقليل الأخطاء، وتسريع الإجراءات، وتعزيز الشفافية في التعاملات الحكومية.

إضافة إلى ذلك، يُعد تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية عنصرًا حاسمًا في نجاح الخدمات الإلكترونية، حيث يساهم في تسهيل تبادل البيانات وتقليل الازدواجية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم وزيادة كفاءة الأداء الحكومي بشكل عام.

ثالثاً: منطلقات جودة الخدمة الإلكترونية (E-Service Quality)

تعتمد الدراسة على منطلقات جودة الخدمة الإلكترونية بوصفها أحد المفاهيم الأساسية في تقييم الخدمات الرقمية، حيث تُقاس جودة الخدمة من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعكس تجربة المستخدم أثناء التعامل مع المنصات الإلكترونية.

وتشمل هذه الأبعاد سهولة الاستخدام، والتي تعكس مدى بساطة التعامل مع النظام، والاعتمادية التي تشير إلى دقة تنفيذ الخدمة، وسرعة الاستجابة لطلبات المستخدمين، إضافة إلى مستوى الأمان في حماية البيانات الشخصية. كما تشمل سرعة إنجاز الخدمة واستقرار الأداء التقني للمنصة.

وتُعد هذه الأبعاد أدوات تحليلية مهمة في هذه الدراسة، حيث تُستخدم لقياس مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين هذه الجوانب.

رابعاً: منطلقات الكفاءة التنظيمية (Organizational Efficiency)

تُعد الكفاءة التنظيمية من المفاهيم الأساسية في الإدارة الحديثة، حيث تشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأفضل استخدام ممكن للموارد المتاحة. وفي سياق التحول الرقمي، يُنظر إلى التقنية بوصفها أداة رئيسة لتحسين الكفاءة من خلال تقليل الزمن اللازم لإنجاز المعاملات، وتقليل التكاليف التشغيلية، والحد من الأخطاء البشرية.

كما تسهم الأتمتة الرقمية في إزالة الإجراءات غير الضرورية، مما يؤدي إلى تسريع العمليات وتحسين الإنتاجية. ويُعد تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية أحد العوامل المهمة التي تعزز الكفاءة التشغيلية، حيث يساهم في تسهيل تدفق المعلومات وتحسين جودة القرارات الإدارية.

وتُستخدم هذه المنطلقات في هذه الدراسة لتفسير أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية، ومدى قدرته على تحقيق أداء أكثر فعالية واستدامة.

خامسًا: منطلقات رضا المستفيد (Citizen Satisfaction)

يرتبط نجاح الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل وثيق بمستوى رضا المستفيدين عنها، حيث يُعد رضا المواطن مؤشرًا أساسيًا على جودة الخدمات وكفاءتها. وتستند هذه الدراسة إلى منطلقات نظرية ترى أن رضا المستخدم يتشكل من خلال المقارنة بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

فكلما كانت الخدمة سهلة الاستخدام، وسريعة، وآمنة، ومتوافقة مع احتياجات المستخدم، ارتفع مستوى الرضا والثقة بها. وعلى العكس من ذلك، فإن وجود تعقيدات أو مشكلات تقنية قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا.

وبناءً على ذلك، يُعد رضا المواطنين أحد النتائج الأساسية للتحويل الرقمي، كما يمثل متغيرًا مهمًا في تفسير نجاح الخدمات الحكومية الإلكترونية.

سادسًا: منطلقات تجربة المستخدم (User Experience)

تشير الأدبيات الحديثة إلى أن تجربة المستخدم أصبحت عنصرًا حاسمًا في تقييم الخدمات الرقمية، حيث لا يقتصر نجاح الخدمة على توفيرها فقط، بل يعتمد على مدى سهولة استخدامها وجودة التفاعل معها. وتشمل تجربة المستخدم عدة عناصر، من أبرزها وضوح واجهة الاستخدام، وسهولة التنقل بين الخدمات، واستقرار الأداء التقني، إضافة إلى توفر الإرشادات والتوجيهات التي تساعد المستخدم في إنجاز معاملاته بسهولة. كما يشمل ذلك توفير خدمات تتناسب مع مختلف الفئات، بما يحقق شمولية الوصول إلى الخدمات.

وتُسهم هذه المنطلقات في تفسير كيفية تفاعل المواطنين مع المنصات الحكومية، ومدى تأثير التحويل الرقمي على تحسين تجربتهم وزيادة اعتمادهم على الخدمات الإلكترونية.

تكامل المنطلقات النظرية في إطار الدراسة

تتكامل هذه المنطلقات النظرية لتقديم إطار تحليلي شامل يفسر العلاقات بين متغيرات الدراسة، حيث يوضح التحول الرقمي الأساس التقني للتغيير، بينما تفسر مفاهيم الحكومة الإلكترونية آليات تقديم الخدمات، وتحدد نماذج جودة الخدمة معايير التقييم، في حين توضح الكفاءة التنظيمية أثر التحول على الأداء، وتفسر نظريات رضا المستفيد وتجربة المستخدم النتائج النهائية لهذا التحول.

ومن خلال هذا التكامل، يمكن فهم التحول الرقمي بوصفه منظومة متكاملة تؤثر في جودة الخدمات وكفاءتها ورضا المستخدمين، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحليله واختباره في السياق السعودي.

٢,٤ الإطار النظري

يُعد الإطار النظري أحد المراكز الأساسية في بناء الدراسات العلمية، حيث يمثل الأساس الفكري الذي تستند إليه الدراسة في تفسير الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. كما يساهم في تحديد المفاهيم الرئيسية، وربطها ببعضها ضمن إطار علمي متكامل، بما يدعم بناء النموذج البحثي وصياغة الفرضيات وتفسير النتائج.

وفي سياق هذه الدراسة، التي تتناول أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين، تبرز أهمية الإطار النظري نظرًا لتعدد الأبعاد المرتبطة بالموضوع، والتي تشمل الجوانب التقنية والإدارية والسلوكية في آنٍ واحد. ومن ثم، فإن هذا الإطار يقوم على مجموعة من المحاور النظرية المتكاملة التي تتفاعل فيما بينها لتفسير طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي ونتائج تطبيقه على مستوى الخدمات الحكومية.

أولاً: التحول الرقمي (Digital Transformation)

يُنظر إلى التحول الرقمي بوصفه تحولاً استراتيجياً شاملاً يتجاوز مجرد استخدام التقنيات الحديثة، ليشمل إعادة صياغة نماذج العمل وتطوير العمليات المؤسسية بما يتناسب مع متطلبات البيئة الرقمية. ويهدف هذا التحول إلى تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز الابتكار، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويُعرف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التقنيات الرقمية في مختلف الأنشطة والإجراءات داخل المؤسسة، بما يؤدي إلى إحداث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات وخلق القيمة للمستفيدين. ولا يقتصر هذا المفهوم على الأتمتة، بل يمتد ليشمل إعادة هندسة العمليات، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز التكامل بين الأنظمة.

وتتجلى أهمية التحول الرقمي في القطاع الحكومي من خلال قدرته على تحسين جودة الخدمات العامة، وتقليل التعقيد الإداري، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز الشفافية والمساءلة، إضافة إلى تحسين تجربة المواطن في الحصول على الخدمة.

كما يعتمد التحول الرقمي على مجموعة من الممكّنات الأساسية، من أبرزها البنية التحتية الرقمية، وتحليل البيانات، والحوسبة السحابية، والتطبيقات الذكية، وتكامل الأنظمة. وتلعب هذه الممكّنات دوراً محورياً في دعم التحول الرقمي وتحقيق أهدافه.

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لرؤية ٢٠٣٠، حيث تم إطلاق العديد من المبادرات والمنصات الرقمية التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية في القطاع الحكومي.

ثانيًا: الحكومة الإلكترونية (E-Government)

تُعد الحكومة الإلكترونية من أبرز تطبيقات التحول الرقمي في القطاع العام، حيث تقوم على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية تتيح السرعة والمرونة وسهولة الوصول.

وقد مر مفهوم الحكومة الإلكترونية بعدة مراحل تطويرية، بدأت بنشر المعلومات، ثم التفاعل مع المستخدمين، ثم تقديم الخدمات بشكل إلكتروني، وصولاً إلى مرحلة التكامل الرقمي الكامل بين الجهات الحكومية. ويعكس هذا التطور انتقال الحكومات من مجرد توفير المعلومات إلى تقديم خدمات متكاملة تعتمد على التكامل بين الأنظمة.

وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز الشفافية، وتمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات بسهولة.

كما تعتمد على عدة عناصر أساسية، تشمل البنية التقنية، والإطار التشريعي، والموارد البشرية، والتكامل بين الجهات، إضافة إلى الأمن السيبراني الذي يُعد عنصراً أساسياً لضمان حماية البيانات.

وتُعد تجربة المملكة العربية السعودية من التجارب المتقدمة في هذا المجال، حيث حققت تقدماً ملحوظاً في مؤشرات الحكومة الرقمية من خلال تطوير عدد من المنصات الحكومية التي سهلت الوصول إلى الخدمات وعززت كفاءتها.

ثالثًا: جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (E-Service Quality)

تُعد جودة الخدمة الإلكترونية من المفاهيم المحورية في تقييم نجاح الخدمات الرقمية، حيث تعكس مدى قدرة الخدمة على تلبية احتياجات المستخدمين بكفاءة وفعالية.

وقد طُورت عدة نماذج لقياس جودة الخدمات الإلكترونية، والتي تعتمد على مجموعة من الأبعاد التي تمثل تجربة المستخدم، مثل سهولة الاستخدام، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، ومستوى الأمان، إضافة إلى كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز.

وتُسهم هذه الأبعاد في تقييم جودة الخدمة كما يدركها المستخدم، وتُعد مؤشرات مهمة يمكن من خلالها قياس مدى نجاح التحول الرقمي في تحسين مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية. كما أن جودة الخدمة ترتبط بشكل مباشر بمستوى رضا المستخدم، حيث تؤدي الخدمات ذات الجودة العالية إلى تعزيز ثقة المواطنين في المنصات الحكومية وزيادة اعتمادهم عليها.

رابعًا: كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية (Efficiency)

تشير الكفاءة إلى قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدماتها باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد، وفي أقصر وقت، مع تحقيق أفضل النتائج. وتُعد الكفاءة أحد الأهداف الرئيسة للتحول الرقمي، حيث يسهم في تحسين الأداء وتقليل الهدر في الوقت والجهد والتكاليف.

ويؤدي التحول الرقمي إلى تحسين الكفاءة من خلال تقليل الإجراءات التقليدية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين تدفق المعلومات داخل الجهات الحكومية.

كما أن التكامل بين الأنظمة الحكومية يلعب دورًا مهمًا في رفع مستوى الكفاءة، حيث يتيح تبادل البيانات بين الجهات المختلفة دون الحاجة إلى تكرار الإجراءات، مما يسهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة فعالية الخدمات.

خامسًا: رضا المستفيد (Citizen Satisfaction)

يُعد رضا المستفيد من أهم المؤشرات التي تُستخدم لتقييم نجاح الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث يعكس مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعات المستخدم واحتياجاته.

ويتأثر رضا المواطن بعدة عوامل، من أبرزها جودة الخدمة، وسرعة الإنجاز، وسهولة الاستخدام، ومستوى الأمان، ووضوح الإجراءات. كما يرتبط الرضا بمستوى الثقة في الخدمات الحكومية ومدى استمرارية استخدامها.

وفي سياق التحول الرقمي، يُعد رضا المستخدم نتيجة مباشرة لتحسين جودة الخدمات وكفاءتها، وبالتالي يمثل مؤشرًا مهمًا على نجاح المبادرات الرقمية.

سادسًا: تجربة المستخدم (User Experience – UX)

أصبحت تجربة المستخدم عنصرًا أساسيًا في تقييم الخدمات الرقمية، حيث لا يقتصر نجاح الخدمة على توفرها، بل يعتمد على مدى سهولة استخدامها ووضوحها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين.

وتشمل تجربة المستخدم عدة عناصر، مثل تصميم واجهة الاستخدام، وسهولة التنقل، ووضوح التعليمات، وسرعة الأداء، إضافة إلى التفاعل مع المستخدم من خلال التنبيهات والإرشادات.

وتؤثر تجربة المستخدم بشكل مباشر على رضا المواطنين، وعلى مدى تبنيهم للخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تؤدي التجربة الإيجابية إلى زيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية.

تكامل الإطار النظري

يتضح من العرض السابق أن هناك علاقة تكاملية بين مفاهيم التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة والكفاءة ورضا المستفيد وتجربة المستخدم، حيث يمثل التحول الرقمي الإطار العام الذي يقود عملية التغيير، بينما تمثل الحكومة الإلكترونية التطبيق العملي لهذا التحول.

وفي المقابل، تُعد جودة الخدمة وكفاءتها من أهم نتائج التحول الرقمي، في حين يعكس رضا المستفيد وتجربة المستخدم الأثر النهائي لهذا التحول من منظور المواطن.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نجاح التحول الرقمي لا يُقاس بمدى توفر التقنية فقط، بل بمدى انعكاسها الفعلي على تحسين جودة الخدمات وكفاءتها، وعلى مستوى رضا المستخدمين وتجربتهم، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحليله وقياسه في السياق السعودي.



شكل (٢): الإطار النظري للدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣,١ مقدمة.

تُعد المنهجية العلمية الإطار الإجرائي الذي تستند إليه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج، إذ تمثل الوسيلة التي يتم من خلالها ترجمة المشكلة البحثية إلى خطوات عملية منظمة يمكن من خلالها اختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة بدقة وموضوعية. وتكتسب منهجية البحث أهمية خاصة في الدراسات التي تتناول الظواهر المعاصرة، مثل التحول الرقمي، نظرًا لتعدد أبعادها وتشابك عناصرها بين الجوانب التقنية والإدارية والسلوكية.

وانطلاقًا من طبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية في المملكة العربية السعودية، فإن اختيار المنهجية المناسبة يُعد أمرًا حاسمًا لضمان دقة النتائج وموثوقيتها. حيث يتطلب هذا النوع من الدراسات الاعتماد على أساليب بحثية قادرة على قياس اتجاهات الأفراد، وتحليل آرائهم، وربطها بالمتغيرات المدروسة بطريقة علمية قابلة للاختبار.

وفي هذا السياق، يعتمد هذا الفصل على عرض تفصيلي للمنهجية المتبعة في الدراسة، بدءًا بتحديد المنهج العلمي المستخدم، ومرورًا بتوصيف مجتمع الدراسة والعينة، وانتهاءً بتوضيح أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها. كما يتناول الفصل الإجراءات التي تم اتباعها للتحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

كما يهدف هذا الفصل إلى إضفاء الطابع العلمي والمنهجي على الدراسة، من خلال توضيح الخطوات التي تم اتباعها لضمان دقة القياس، وتقليل التحيز، وتحقيق أكبر قدر ممكن من الموضوعية في تحليل النتائج. ويُعد هذا الفصل بمثابة حلقة الوصل بين الإطار النظري الذي تم عرضه في الفصل السابق،

والتطبيق العملي للدراسة الذي سيتم من خلاله اختبار العلاقات بين المتغيرات والوصول إلى النتائج النهائية.

وبذلك، يسهم هذا الفصل في بناء أساس منهجي متكامل يساعد في تفسير نتائج الدراسة، وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، بما يعزز من موثوقية البحث وقيمته العلمية.

٣,٢ المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لكونه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية المرتبطة بأراء الأفراد واتجاهاتهم، ولما يتمتع به من مرونة تسمح بوصف الواقع كما هو، ومن ثم تحليل العلاقات بين المتغيرات المدروسة. ويقوم هذا المنهج على جمع بيانات كمية من أفراد العينة وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية لاستخلاص الدلالات العلمية التي تساعد في تفسير أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين.

ويرتكز اختيار المنهج الوصفي التحليلي على عدة اعتبارات منهجية، من بينها:

١. ملاءمته لطبيعة الموضوع الذي يتناول ظاهرة معاصرة (التحول الرقمي) وتأثيرها على خدمات حكومية قائمة فعلياً.

٢. إمكانية تطبيقه على عينات كبيرة من المواطنين، مما يوفر بيانات كمية قابلة للمعالجة والتحليل.

٣. ملاءمته لاختبار الفرضيات الإحصائية وقياس العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

٤. اعتماده في عدد كبير من البحوث المشابهة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وجودتها ورضا المستخدمين.

وبناءً عليه، تم اختيار أسلوب المسح الميداني Survey Method لجمع البيانات اللازمة عن اتجاهات المواطنين، وذلك من خلال تصميم استبانة إلكترونية تُوزع عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات

الرقمية لضمان الوصول إلى عدد كافٍ من المستخدمين الفعليين للمنصات الحكومية مثل: أبشر، توكلنا، ناجز، منصة بلدي، ومنصة العقار الحكومية. ويعد أسلوب المسح الميداني من أكثر الأساليب البحثية ملاءمة عندما يكون الهدف جمع آراء واسعة ومتنوعة من مجتمع كبير يصعب حصره بالكامل. وتعتمد الدراسة على المنهج الكمي Quantitative Approach ، إذ يتم تحويل إجابات العينة إلى بيانات رقمية تُحلل باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، وذلك لتحقيق ما يأتي:

- قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية بطريقة كمية يمكن تعميم نتائجها.
 - تحديد اتجاهات المواطنين بدقة أعلى مقارنة بالمناهج النوعية.
 - اختبار الفرضيات باستخدام إجراءات إحصائية متقدمة.
- وفيما يتعلق بالتحليل الإحصائي، سيتم استخدام برنامج SPSS أو Smart PLS وفقاً لطبيعة البيانات، وذلك لتنفيذ الإجراءات الآتية:

١. التحليل الإحصائي الوصفي

ويشمل المتوسطات، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، بهدف وصف خصائص العينة وتحديد مستوى متغيرات الدراسة.

٢. اختبار الصدق والثبات

- استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- استخدام الصدق الظاهري وصدق المحتوى عبر مجموعة من المحكمين المتخصصين.

٣. التحليل الإحصائي الاستدلالي

ويشمل:

○ اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار. Regression Analysis.

○ فحص العلاقة بين المتغيرات باستخدام معامل الارتباط.

○ استخدام اختبار الفروق (ANOVA / t-test) عند الحاجة.

٤. النمذجة والتحليل البنوي

في حال استخدام Smart PLS ستنم:

○ اختبار النموذج الهيكلية للمؤشرات. (Path Analysis)

○ فحص صلاحية النموذج النظري. Conceptual Framework.

كما سيجري تحديد عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة أو العينة المتاحة (Convenience Sampling) نظراً لطبيعة المجتمع المبحوث (المواطنون المستخدمون للمنصات الحكومية).

ويُتوقع أن يتراوح حجم العينة بين ٤٠٠-٣٠٠ مفردة لضمان قوة النتائج الإحصائية وتعزيز إمكانية التعميم.

ويبدأ المسار التطبيقي للدراسة بمراحل منهجية واضحة تشمل:

١. تحديد مشكلة الدراسة ومتغيراتها بدقة.

٢. تصميم الاستبانة وفق الأسس العلمية وأدبيات المجال.

٣. تحكيم الأداة من متخصصين لتحديد ملاءمتها للقياس.

٤. إجراء اختبار تجريبي (Pilot Study) للتأكد من وضوح البنود.

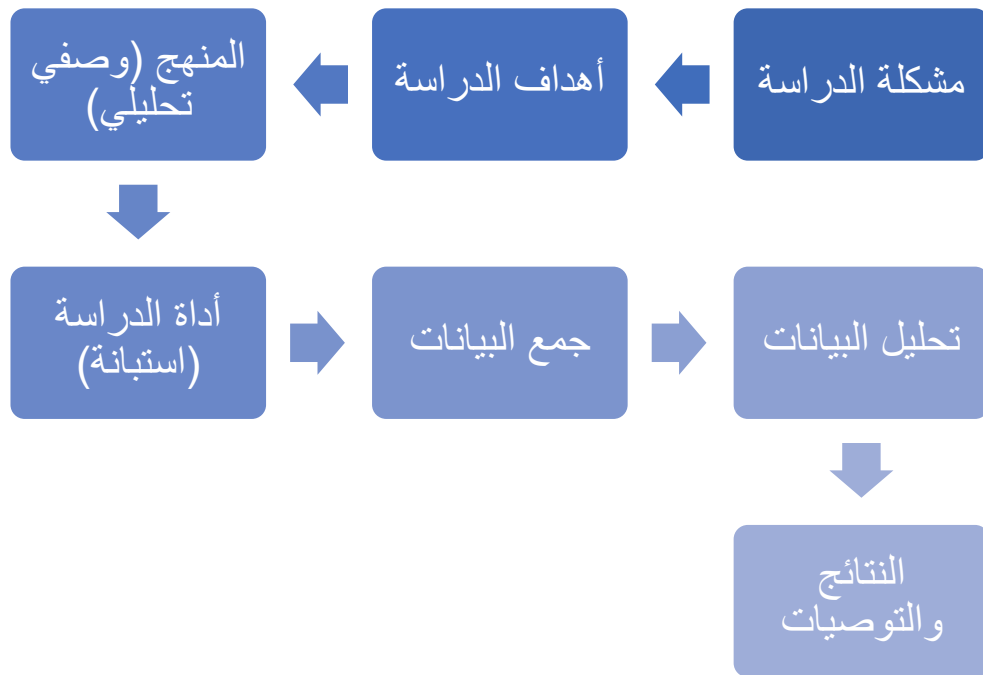
٥. توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة.

٦. جمع البيانات وتنظيفها واستبعاد الاستجابات غير المكتملة.

٧. تحليل النتائج إحصائيًا واستخلاص الدلالات والمعاني.

٨. مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.

وتُعد هذه المنهجية متكاملة وقادرة على توفير بيانات علمية موثوقة تسهم في قياس مدى نجاح التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من منظور المواطنين.



شكل (٣): منهجية الدراسة

٣,٣ مجتمع البحث

يُقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد أو الوحدات التي تنطبق عليها خصائص الدراسة، والتي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليها. وفي ضوء طبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين، فإن مجتمع البحث يتمثل في جميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون المنصات الحكومية الإلكترونية.

ويشمل مجتمع الدراسة الأفراد الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الخدمات الحكومية الرقمية عبر التطبيقات والمنصات الإلكترونية التي توفرها الجهات الحكومية، مثل: منصة أبشر، توكنا خدمات، ناجز، منصة بلدي، منصة العقار، منصة النفاذ الوطني، وغيرها من الأنظمة الرقمية التي تُمكن المستخدمين من إنجاز معاملاتهم الحكومية عن بُعد.

ويُعد اختيار هذا المجتمع مناسباً لطبيعة الدراسة، نظراً لأن المواطنين المستخدمين لهذه المنصات يمثلون الفئة الأكثر قدرة على تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقياس مستوى كفاءتها، وتحديد التحديات التي تواجههم أثناء الاستخدام. كما أن هذه الفئة تُعد المستفيد النهائي من جهود التحول الرقمي التي تبذلها الجهات الحكومية، مما يجعل آراءهم وتصوراتهم مصدراً رئيسياً للمعلومات التي تعتمد عليها الدراسة.

ويتسم مجتمع البحث بالتنوع من حيث الخصائص الديموغرافية، مثل: العمر، والمستوى التعليمي، والخبرة التقنية، ونمط استخدام المنصات الرقمية، وهو ما يُساهم في توفير صورة شاملة حول تجربة المستخدمين

للخدمات الحكومية الإلكترونية. كما يعكس هذا التنوع اختلاف مستويات التفاعل مع التحول الرقمي، وبالتالي اختلاف تقييم جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.

وبالنظر إلى اتساع مجتمع الدراسة وصعوبة حصر جميع أفرادها، فقد تم الاعتماد على عينة ممثلة من هذا المجتمع، يتم اختيارها وفق أساليب علمية مناسبة، بحيث تعكس خصائص المجتمع بشكل عام، وتتيح إمكانية تعميم النتائج بدرجة مقبولة من الدقة.

وبذلك، يُمثل مجتمع البحث الإطار العام الذي تنطلق منه الدراسة، ويُعد الأساس الذي تُبنى عليه عملية جمع البيانات وتحليلها، بهدف الوصول إلى نتائج علمية تسهم في فهم أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من منظور المستخدمين الفعليين لها في المملكة العربية السعودية.

٣,٤ مجتمع الدراسة

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً باستخدام أسلوب العينة المتاحة (Convenience Sampling)، نظراً لصعوبة حصر جميع أفراد المجتمع، وملاءمة هذا الأسلوب للدراسات التي تستهدف مستخدمي الخدمات الإلكترونية.

وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٣٠٠) استبانة، تم استرجاع (٢٩٠) استبانة منها، وبعد مراجعة الاستجابات واستبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل، بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الإحصائي (٢٨١) استبانة.

وعلى الرغم من أن الحجم المستهدف للعينة في الدراسات المشابهة يتراوح عادة بين (٣٠٠-٤٠٠) مفردة لضمان قوة النتائج الإحصائية، إلا أن العينة المستخدمة في هذه الدراسة تُعد كبيرة نسبياً ومناسبة للتحليل الإحصائي، كما تعزز من موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها بدرجة مقبولة.

والجدول (١) يوضح توزيع الاستبانات الموزعة والمسترجعة والخاضعة للتحليل.

النسبة من العينة الموزعة	الاستبانات	
%١٠٠	٣٠٠	الاستبانات الموزعة
%٩٦,٧	٢٩٠	الاستبانات المسترجعة
%٣,١	٨	الاستبانات المستبعدة
%٩٣,٧	٢٨٢	الاستبانات الخاضعة للتحليل

يتبين من الجدول (١) أن نسبة الاستجابة بلغت (%٩٣.٧) وتعتبر نسبة الاستجابة مناسبة لغايات التحليل الإحصائي للخروج بنتائج مقبولة.

٣,٥ خصائص عينة الدراسة

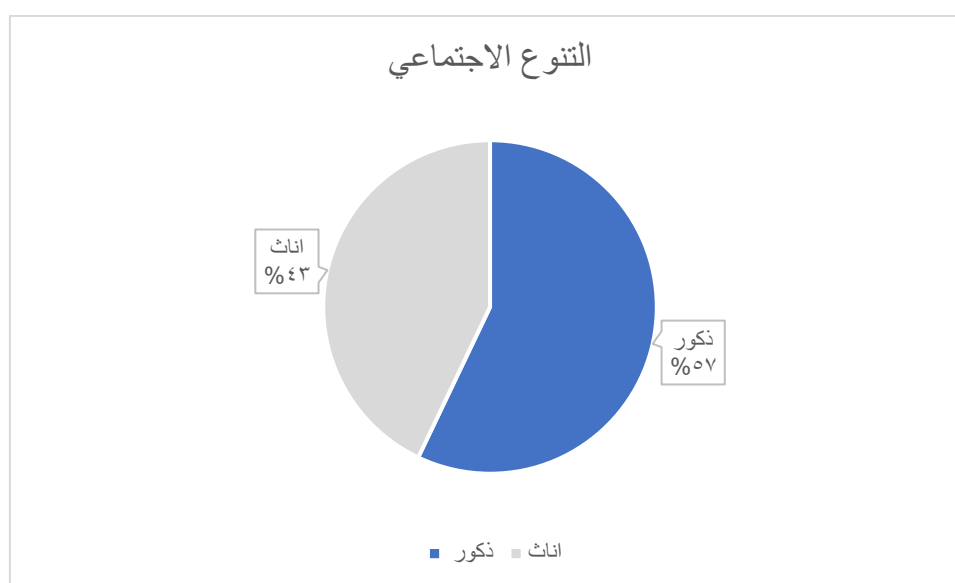
تُعد دراسة خصائص عينة البحث من الخطوات الأساسية في التحليل الإحصائي، لما لها من دور مهم في وصف طبيعة أفراد العينة وتحديد السمات الديموغرافية التي قد تؤثر في اتجاهاتهم وتقييماتهم لموضوع الدراسة. ومن خلال تحليل هذه الخصائص، يمكن تكوين صورة واضحة عن الفئة المستهدفة، ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة، الأمر الذي يسهم في تفسير النتائج وربطها بالمتغيرات المختلفة.

وفي ضوء ذلك، يتناول هذا الجزء عرضًا تفصيليًا لخصائص أفراد عينة الدراسة، والتي تشمل عددًا من المتغيرات الديموغرافية، مثل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الوظيفية، إضافة إلى معدل استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية. وقد تم تحليل هذه الخصائص باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية، بهدف تقديم وصف دقيق لعينة الدراسة تمهيدًا لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

خصائص عينة حسب النوع الاجتماعي

جدول (٢) خصائص عينة حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة
ذكر	١٦١	%٥٧
انثى	١٢٠	%٤٣
المجموع	٢٨١	%١٠٠



شكل (٤) خصائص عينة حسب النوع الاجتماعي

يبين الجدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي، حيث بلغت نسبة الذكور (٥٧%) من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الإناث (٤٣%). ويُلاحظ أن نسبة الذكور تمثل الغالبية في عينة الدراسة، مما يشير إلى ارتفاع مستوى مشاركة هذه الفئة في الاستجابة للاستبانة.

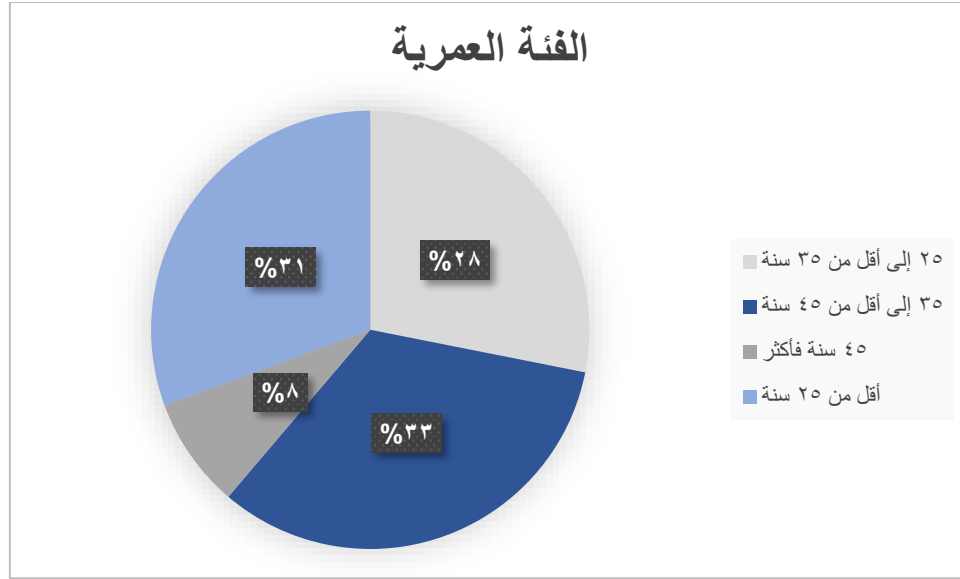
وقد يُعزى ذلك إلى زيادة استخدام الذكور للمنصات الحكومية الإلكترونية أو ارتفاع مستوى تفاعلهم مع الاستبانات الرقمية، إلا أن الفارق بين النسبتين لا يُعد كبيراً، مما يدل على وجود تمثيل جيد لكلا الجنسين في عينة الدراسة.

ويُعد هذا التوزيع مناسباً لطبيعة الدراسة، حيث يحقق قدرًا من التوازن النسبي بين آراء الذكور والإناث، الأمر الذي يعزز من شمولية النتائج، ويسهم في تقديم تصور أكثر دقة حول تقييم المستخدمين لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

خصائص عينة حسب الفئة العمرية

جدول (٣) خصائص العينة حسب الفئة العمرية

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
٣١%	٦٨	أقل من ٢٥ سنة
٢٨%	٧٩	٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة
٣٣%	٩٣	٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة
٨%	٢٣	٤٥ سنة فأكثر
١٠٠%	٢٨١	المجموع



شكل (٥) خصائص العينة حسب الفئة العمرية

يوضح الشكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، حيث تمثل الفئة العمرية (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) النسبة الأعلى من إجمالي العينة بنسبة (٣٣٪)، تليها الفئة (أقل من ٢٥ سنة) بنسبة (٣١٪)، ثم الفئة (من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة (٢٨٪)، في حين جاءت الفئة العمرية (٤٥ سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة بنسبة (٨٪).

ويعكس هذا التوزيع تنوعاً مناسباً في الفئات العمرية لعينة الدراسة، مع تركّز ملحوظ في الفئات متوسطة العمر، والتي تُعد من أكثر الفئات استخداماً للتقنيات الرقمية والمنصات الحكومية الإلكترونية، نظراً لارتباطها بسوق العمل واحتياجاتها المتكررة لإنجاز المعاملات الحكومية.

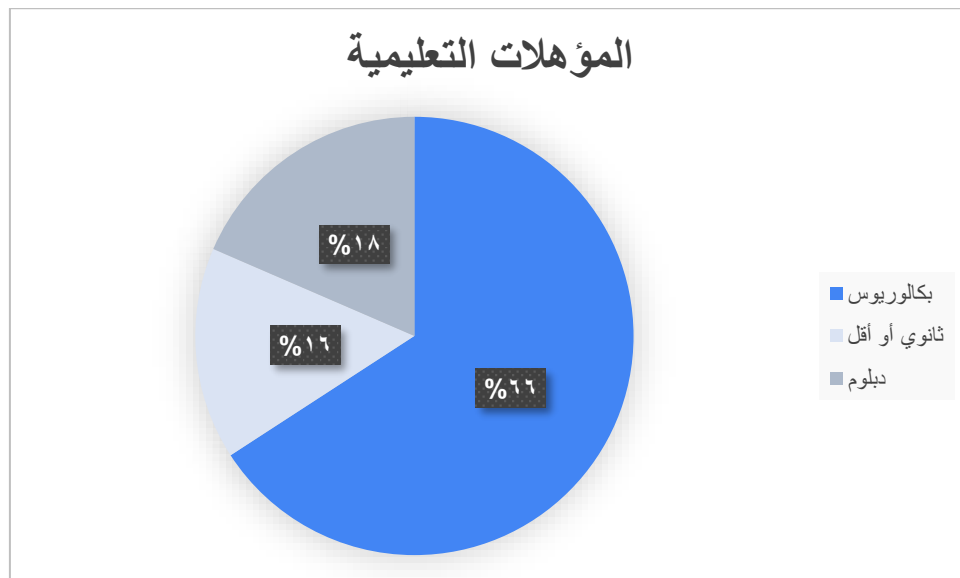
كما يشير انخفاض نسبة الفئة الأكبر سناً إلى احتمال وجود تحديات في استخدام هذه الفئة للخدمات الإلكترونية، أو انخفاض مستوى تفاعلها مع الاستبانات الرقمية، وهو ما يتوافق مع الأدبيات التي تشير إلى وجود فروق في تبني التكنولوجيا تبعاً للعمر.

وبوجه عام، فإن هذا التوزيع يعزز من قدرة الدراسة على تحليل آراء فئات عمرية مختلفة، مما يساهم في تقديم نتائج أكثر شمولاً ودقة حول أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

خصائص العينة من حيث المؤهلات التعليمية

جدول (٤) خصائص العينة حسب المؤهلات التعليمية

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
١٦%	٤٤	ثانوي أو أقل
١٨%	٥٢	دبلوم
٦٦%	١٨٥	بكالوريوس
١٠٠%	٢٨١	المجموع



شكل (٦) خصائص العينة حسب المؤهلات التعليمية

يوضح الشكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي، حيث يتضح أن الغالبية العظمى من المبحوثين من حملة درجة البكالوريوس بنسبة (٦٦%)، في حين بلغت نسبة الحاصلين على الدبلوم (١٨%)، بينما جاءت نسبة الحاصلين على الثانوية أو أقل (١٦%).

ويعكس هذا التوزيع ارتفاع المستوى التعليمي لعينة الدراسة، حيث تمثل فئة البكالوريوس النسبة الأكبر، وهو ما يشير إلى أن غالبية المشاركين يمتلكون مستوى معرفيًا يؤهلهم للتعامل بكفاءة مع المنصات الحكومية الإلكترونية، وفهم الإجراءات والخدمات الرقمية المقدمة.

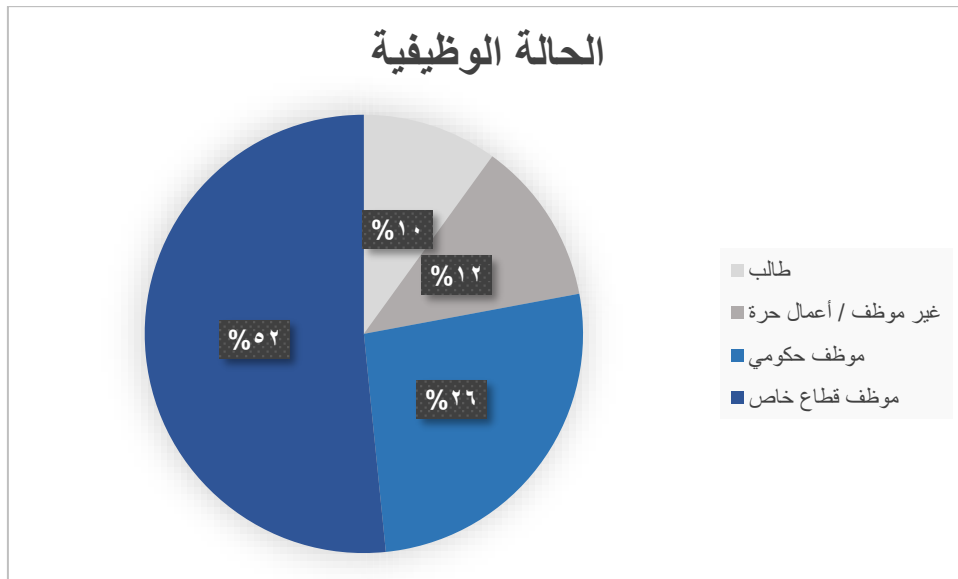
كما أن وجود نسب من الفئات التعليمية الأخرى يعزز من تنوع العينة، ويسهم في تمثيل شرائح مختلفة من المجتمع، مما يزيد من شمولية النتائج ويعكس اختلاف مستويات الوعي والتعامل مع الخدمات الإلكترونية.

وبوجه عام، فإن هذا التوزيع يدعم موثوقية نتائج الدراسة، حيث إن ارتفاع المستوى التعليمي للمبحوثين يساعد في تقديم تقييم أكثر دقة وموضوعية لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومدى تأثير التحول الرقمي عليها.

خصائص العينة من حيث الحالة الوظيفية

جدول (٥) خصائص العينة من حيث الحالة الوظيفية

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
١٠٪	٢٨	طالب
١٢٪	٣٤	غير موظف / أعمال حرة
٢٦٪	٧٤	موظف حكومي
٥٢٪	١٤٥	موظف قطاع خاص
١٠٠٪	٢٨١	المجموع



شكل (٧) خصائص العينة من حيث الحالة الوظيفية

يوضح الشكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الوظيفية، حيث يتبين أن النسبة الأكبر من المبحوثين يعملون في القطاع الخاص بنسبة (٥٢٪)، تليهم فئة الموظفين الحكوميين بنسبة (٢٦٪)، ثم فئة غير الموظفين أو العاملين في الأعمال الحرة بنسبة (١٢٪)، في حين جاءت فئة الطلاب في المرتبة الأخيرة بنسبة (١٠٪).

ويعكس هذا التوزيع أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العاملة، خاصة في القطاع الخاص، وهو ما يشير إلى أن معظم المشاركين لديهم احتكاك فعلي ومستمر بالخدمات الحكومية الإلكترونية، نظرًا لارتباط هذه الخدمات بمتطلبات العمل والمعاملات الرسمية.

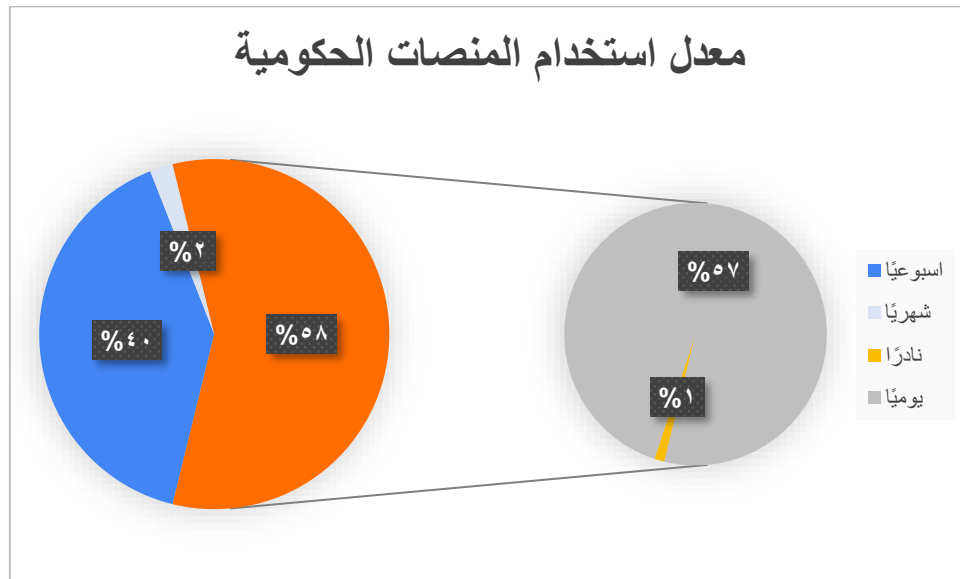
كما أن وجود نسبة من الموظفين الحكوميين يضيف بُعدًا مهمًا للدراسة، حيث يتيح الحصول على آراء من داخل البيئة الحكومية نفسها، في حين تسهم مشاركة غير الموظفين والطلاب في تعزيز تنوع العينة، وتمثيل شرائح مختلفة من المجتمع.

وبوجه عام، فإن هذا التوزيع يعزز من شمولية الدراسة، ويُسهم في تقديم تقييم متوازن لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهات نظر متعددة، مما يدعم موثوقية النتائج ويزيد من إمكانية تعميمها.

خصائص العينة من حيث معدل استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية

جدول (٦) خصائص العينة من حيث معدل استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية

النسبة %	التكرار	عدد مرات استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية
١%	٢	نادرًا
٢%	٦	شهريًا
٤٠%	١١٣	اسبوعيًا
٥٧%	١٦٠	يوميًا
١٠٠%	٢٨١	المجموع



شكل (٨) خصائص العينة من حيث معدل استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية

يوضح الشكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معدل استخدامهم للمنصات الحكومية الإلكترونية، حيث يتبين أن النسبة الأكبر من المبحوثين يستخدمون هذه المنصات يوميًا بنسبة (٥٨٪)، تليها فئة المستخدمين أسبوعيًا بنسبة (٤٠٪)، في حين جاءت نسبة المستخدمين شهريًا منخفضة جدًا بنسبة (٢٪)، بينما تكاد تكون نسبة الاستخدام النادر معدومة بنسبة (١٪).

ويعكس هذا التوزيع ارتفاع مستوى الاعتماد على المنصات الحكومية الإلكترونية بين أفراد العينة، حيث إن الغالبية العظمى من المبحوثين يستخدمون هذه الخدمات بشكل مستمر (يومي أو أسبوعي)، وهو ما يدل على انتشار استخدام الخدمات الرقمية واندماجها في الحياة اليومية للمواطنين.

كما يشير هذا الارتفاع في معدل الاستخدام إلى نجاح جهود التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية في تعزيز استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، وزيادة الاعتماد عليها بدلاً من الإجراءات التقليدية. وبوجه عام، فإن هذا التوزيع يعزز من موثوقية نتائج الدراسة، حيث إن آراء المبحوثين تستند إلى تجربة استخدام فعلية ومتكررة، مما يجعل تقييمهم لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية أكثر دقة وواقعية.

٣,٦ أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم الاعتماد على أداة رئيسية لجمع البيانات تتمثل في الاستبانة الإلكترونية (Questionnaire) ، والتي تُعد من أكثر الأدوات استخدامًا في البحوث الوصفية التحليلية التي تستهدف دراسة اتجاهات وآراء الأفراد حول موضوع محدد. وتتميز الاستبانة بقدرتها على الوصول إلى أعداد كبيرة من المشاركين في فترة زمنية قصيرة، خصوصًا في الدراسات التي تتعلق بالخدمات الإلكترونية والمستخدمين الرقميين.

١- مبررات استخدام الاستبانة

تم اختيار الاستبانة بوصفها أداة أساسية بناءً على عدة اعتبارات:

- ملاءمتها لطبيعة موضوع الدراسة الذي يتطلب جمع بيانات كمية من المواطنين حول تجربتهم الفعلية مع المنصات الحكومية الرقمية.
- إمكانية تصميم بنودها بما يتناسب مع المتغيرات المراد قياسها (التحول الرقمي، جودة الخدمات، الكفاءة، الرضا).
- سهولة نشرها إلكترونياً بما يتناسب مع مجتمع الدراسة (المستخدمين الرقميين).
- قدرتها على قياس اتجاهات وتصورات يصعب الوصول إليها بطرق أخرى.

٢- بناء أداة الدراسة

تمت صياغة بنود الاستبانة بناءً على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في مجالات التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين. وقد تم تطوير مجموعة من البنود التي تغطي المتغيرات الرئيسية والفرعية للدراسة، بحيث تقيس الاستبانة عدة أبعاد، من أهمها:

- البنية التحتية الرقمية للمنصات الحكومية.
- سهولة الاستخدام وقابلية التصفح.
- سرعة إنجاز الخدمات الإلكترونية.
- اعتمادية الخدمة ودقتها.
- أمان المعلومات وحماية الخصوصية.
- تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية.
- رضا المواطنين عن الخدمة.
- التحديات والصعوبات التي تواجه المستخدمين.

٣- شكل الاستبانة

تم تصميم الاستبانة بحيث تتكون من أربعة أجزاء رئيسية:

١. البيانات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، معدل استخدام المنصات...).
 ٢. مستوى التحول الرقمي كما يدركه المواطن (سهولة الاستخدام، توفر الخدمة، تكامل الأنظمة...).
 ٣. جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية (السرعة، الاعتمادية، الدقة، الأمان...).
 ٤. رضا المواطن والتحديات التي يواجهها عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- وتستخدم الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة)، وهو أحد أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الاجتماعية لقياس اتجاهات الأفراد بدقة وموضوعية.

٤- صدق وثبات الأداة

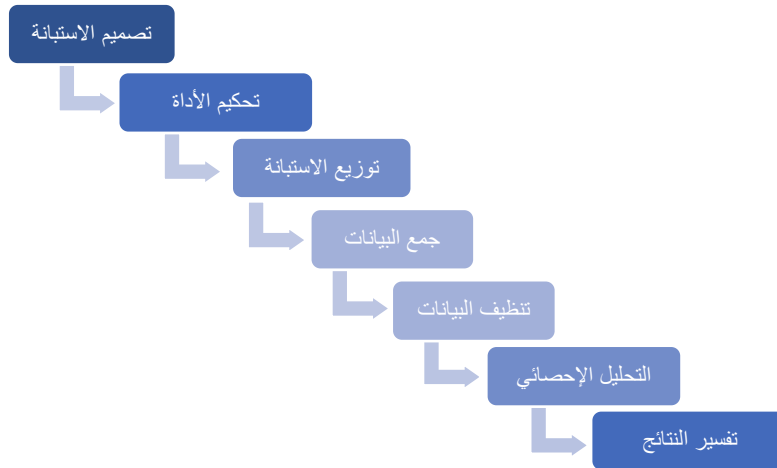
سيتم التأكد من صدق الأداة عبر:

- الصدق الظاهري من خلال عرضها على مجموعة من المتخصصين في الإدارة العامة ونظم المعلومات.
- صدق المحتوى من خلال مقارنة بنودها بالأدبيات النظرية.

أما الثبات فسيتم فحصه باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بحيث يُعد مقبولاً إذا تجاوز (٠.٧٠).

٥- تطبيق أداة الدراسة

ستُوزع الاستبانة إلكترونياً عبر منصات رقمية مثل: واتساب، تويتر، والمجموعات الرسمية، لضمان الوصول إلى مستخدمين فعليين للمنصات الحكومية. وسيتم جمع البيانات وإخضاعها للتحليل الإحصائي وفق الأساليب المناسبة.



شكل (٩): خطوات تنفيذ الدراسة

٣,٧ حدود الدراسة :

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من الحدود التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها.

وتتوزع هذه الحدود على النحو الآتي:

١- الحدود الموضوعية (موضوع الدراسة)

تركز الدراسة على قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين فقط.

ولا تمتد لتقييم الأداء الداخلي للجهات الحكومية، أو لقياس الجوانب التقنية التفصيلية المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية أو الأنظمة المعلوماتية.

٢- الحدود البشرية (مجتمع وعينة الدراسة)

تقتصر الدراسة على المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون المنصات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مثل:

- منصة أبشر
- توكنا خدمات
- ناجز
- منصة بلدي
- منصة عقار
- منصة النفاذ الوطني

ولا تشمل الدراسة الموظفين الحكوميين أو مطوري الأنظمة.

٣- الحدود المكانية

تجري الدراسة ضمن إطار المملكة العربية السعودية بوصفها دولة رائدة في التحول الرقمي الحكومي. ويتم التركيز على المنصات الرقمية الحكومية الأكثر استخدامًا على المستوى الوطني.

٤- الحدود الزمانية

تقتصر الدراسة زمنيًا على الفترة الممتدة من عام ٢٠٢٥م إلى عام ٢٠٢٦م، وهي الفترة التي تم خلالها إعداد الدراسة وجمع البيانات وتحليلها. وعليه، فإن نتائج الدراسة تعكس واقع التحول الرقمي وجوده وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية خلال هذه المرحلة الزمنية، في ظل التطور المتسارع في التقنيات الرقمية، الأمر الذي قد يؤدي إلى تغيير مستوى الخدمات وخصائصها في الفترات اللاحقة.

٥- الحدود المنهجية

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد تتأثر النتائج بمدى دقة وصدق استجابات المشاركين، إضافة إلى احتمالية التحيز الذاتي، وهو أمر شائع في الدراسات المسحية.

٦- حدود تعميم النتائج

نظرًا لاعتماد الدراسة على عينة متاحة من المواطنين، قد لا يكون بالإمكان تعميم النتائج على جميع فئات المجتمع، إلا أنها توفر مؤشرات قوية يمكن الاستفادة منها بشكل كبير.

الفصل الرابع

تحليل البيانات

واختبار فرضيات الدراسة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، حيث يتضمن عرضًا تفصيليًا للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات الميدانية التي جُمعت باستخدام أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

وانطلاقًا من طبيعة الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين في المملكة العربية السعودية، فقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي تشمل التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، وذلك باستخدام برنامج (SPSS).

ويتناول هذا الفصل تحليل استجابات أفراد العينة لمتغيرات الدراسة المختلفة، حيث يبدأ بعرض نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة، ثم الانتقال إلى تحليل محاور الدراسة الرئيسية، والتي تشمل التحول الرقمي، وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وكفاءة الخدمات، ورضا المستخدمين، إضافة إلى التحديات التي تواجههم.

كما يتضمن الفصل اختبار فرضيات الدراسة، من خلال تحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك لتحديد مدى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وفي ضوء النتائج التي سيتم التوصل إليها، سيتم تفسير هذه النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، بما يسهم في تقديم فهم علمي متكامل لموضوع الدراسة، والوصول إلى استنتاجات تدعم بناء التوصيات والمقترحات العملية في الفصل اللاحق.

٤.٢ اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

يُعد اختبار صدق وثبات أداة الدراسة من الخطوات الأساسية في البحوث العلمية، حيث يهدف إلى التأكد من مدى دقة الأداة في قياس المتغيرات التي صُممت من أجلها، ومدى اتساق نتائجها عند تطبيقها على نفس العينة في ظروف متشابهة.

ويُقصد بالصدق مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وُضعت لقياسه، في حين يشير الثبات إلى درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الأداة، ومدى استقرار النتائج عند تكرار القياس. وتزداد أهمية التحقق من صدق وثبات الأداة في الدراسات التي تعتمد على الاستبانات، نظرًا لاعتمادها بشكل رئيس على آراء المبحوثين وتصوراتهم.

وفي هذه الدراسة، تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة ونظم المعلومات، وذلك للتأكد من ملاءمة الفقرات وصياغتها ومدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة.

أما بالنسبة لثبات الأداة، فقد تم قياسه باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والذي يُعد من أكثر المقاييس شيوعًا في الدراسات الكمية، حيث يُستخدم لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور من محاور الدراسة. ويُعد معامل الثبات مقبولاً إحصائياً إذا بلغت قيمته (٠.٧٠) فأكثر، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الاعتمادية.

وسيتّم في هذا الجزء عرض نتائج اختبار الثبات لكل محور من محاور الدراسة، وتحليلها وتفسيرها بما يعكس مدى موثوقية أداة الدراسة وصلاحياتها للاستخدام في التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

جدول (٧) معامل Alpha Cronbach لمتغيرات الاستبانة وفقراتها

المحور	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية	٣	٠,٦٦١
جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية	٣	٠,٧٧٨
كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية	٥	٠,٨٧٩
رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية	٤	٠,٧٨٨
التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية	٤	٠,٧٩٩

وقد أظهرت النتائج، كما هو موضح في جدول (٨)، أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجات متفاوتة من الثبات المقبول إلى المرتفع، كما هو موضح في الجدول أعلاه.

فقد بلغ معامل الثبات لمحور التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية (٠.٦٦١)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً، مما يشير إلى وجود درجة مناسبة من الاتساق الداخلي بين فقراته، ويعكس طبيعة هذا المحور الذي يتناول أبعاداً متنوعة نسبياً.

أما محور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية فقد سجل معامل ثبات بلغ (٠.٧٧٨)، وهي قيمة جيدة تدل على وجود اتساق داخلي مرتفع بين فقرات المحور، مما يعزز من موثوقية القياس.

كما حقق محور كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية أعلى قيمة ثبات، حيث بلغ معامل كرونباخ ألفا (٠.٨٧٩)، وهي قيمة مرتفعة جدًا، تعكس قوة الترابط بين الفقرات وقدرتها على قياس نفس البعد بكفاءة عالية.

وفيما يتعلق بمحور رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، فقد بلغ معامل الثبات (٠.٧٨٨)، وهي قيمة جيدة تشير إلى تمتع المحور بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي بين فقراته.

وأخيرًا، بلغ معامل الثبات لمحور التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية (٠.٧٩٩)، وهي قيمة مرتفعة تدل على موثوقية المحور وقدرته على قياس التحديات بشكل متماسك.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات، مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

٤.٣ تحليل البيانات الوصفية

يهدف هذا الجزء إلى عرض وتحليل النتائج الوصفية لبيانات الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ومحاور الاستبانة، بهدف التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو متغيرات البحث المتمثلة في التحول الرقمي، وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وكفاءة الخدمات، ورضا المستخدمين، إضافة إلى التحديات التي تواجههم.

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الرباعي في تفسير النتائج، حيث تم تقسيم مستويات الاستجابة إلى ثلاث فئات (منخفض، متوسط، مرتفع) وفقًا لمعادلة طول الفئة، وذلك لتحديد مستوى التحول الرقمي ومدى تأثيره على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

أولاً: التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية

جدول (٨) اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور التحول الرقمي للخدمات الحكومية

الإلكترونية

الرقم	التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية	Mean	Std. Deviation	الترتيب
٣	قلل التحول الرقمي من الحاجة إلى زيارة الجهات الحكومية حضورياً	٣,٨٥	٠,٤٣٠	٢
٢	يمكنني الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت بسهولة	٣,٦٨	٠,٦١٩	١
٤	الإجراءات الحكومية أصبحت أكثر وضوحاً بفضل التحول الرقمي	٣,٢٨	٠,٦٦١	٣

يتضح من الجدول أعلاه نتائج التحليل الوصفي لفقرات محور التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٢٨) و(٣.٨٥)، مما يشير إلى وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وقد جاءت الفقرة "قلل التحول الرقمي من الحاجة إلى زيارة الجهات الحكومية حضورياً" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٥) وانحراف معياري (٠.٤٣٠)، مما يعكس اتفاق أفراد العينة على دور التحول الرقمي في تقليل الحاجة إلى الحضور الشخصي وإنجاز الخدمات عن بُعد.

في حين جاءت الفقرة "يمكنني الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت بسهولة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٨) وانحراف معياري (٠.٦١٩)، وهو ما يدل على إدراك أفراد العينة لمرونة الخدمات الإلكترونية وإمكانية الوصول إليها بسهولة.

أما الفقرة "الإجراءات الحكومية أصبحت أكثر وضوحًا بفضل التحول الرقمي" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٨) وانحراف معياري (٠.٦٦١)، مما يشير إلى أن وضوح الإجراءات لا يزال عند مستوى متوسط مقارنة ببقية الفقرات.

بشكل عام، يظهر أن التحول الرقمي في الخدمات الحكومية الإلكترونية يُطبق بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، حيث يساهم بشكل واضح في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتقليل الحاجة إلى الإجراءات التقليدية، إلا أن هناك حاجة لتعزيز وضوح الإجراءات وتحسين تجربة المستخدم بشكل أكبر.

ثانياً: جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية

جدول (٩) اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية

الترتيب	Std. Deviation	Mean	جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية	الرقم
١	٠,٥٠٧	٣,٤٧	تميز المنصات الحكومية بالتكامل والوضوح، حيث يتم الانتقال بين الخدمات بسهولة وتتوفر متطلبات وإرشادات واضحة لإتمام الخدمة	٤
٢	٠,٥٩٢	٣,٤٢	تميز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالدقة والموثوقية، حيث يتم تنفيذها بشكل صحيح وتتوفر معلومات دقيقة مع تقليل الأخطاء	٢
٣	٠,٦٠٣	٣,١٥	توفر المنصات الحكومية مستوى عالٍ من الأمان والخصوصية، بما يعزز الثقة في حماية البيانات الشخصية وإجراءات التحقق	٣

يتضح من الجدول أعلاه نتائج التحليل الوصفي لفقرات محور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.١٥) و(٣.٤٧)، مما يشير إلى أن مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية جاء بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد جاءت الفقرة "تتميز المنصات الحكومية بالتكامل والوضوح، حيث يتم الانتقال بين الخدمات بسهولة وتتوفر متطلبات وإرشادات واضحة لإتمام الخدمة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٧) وانحراف معياري (٠.٥٠٧)، مما يعكس إدراك أفراد العينة لوجود مستوى جيد من التكامل بين المنصات الحكومية وسهولة التنقل بينها، إضافة إلى وضوح المتطلبات والإرشادات.

في حين جاءت الفقرة "تميز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالدقة والموثوقية، حيث يتم تنفيذها بشكل صحيح وتتوفر معلومات دقيقة مع تقليل الأخطاء" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٢) وانحراف معياري (٠.٥٩٢)، وهو ما يدل على ثقة المستخدمين في دقة الخدمات الإلكترونية وموثوقيتها بدرجة جيدة.

أما الفقرة "توفر المنصات الحكومية مستوى عالٍ من الأمان والخصوصية، بما يعزز الثقة في حماية البيانات الشخصية وإجراءات التحقق" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.١٥) وانحراف معياري (٠.٦٠٣)، مما يشير إلى أن مستوى الأمان والخصوصية يُنظر إليه على أنه متوسط مقارنة ببقية أبعاد الجودة، ويحتاج إلى مزيد من التعزيز من وجهة نظر المستخدمين.

بشكل عام، يظهر أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية جاءت بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، حيث تتسم الخدمات بدرجة جيدة من التكامل والدقة، إلا أن جانب الأمان والخصوصية لا يزال بحاجة إلى مزيد من التطوير لتعزيز ثقة المستخدمين.

ثالثاً: كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية

جدول (١٠) اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية

الرقم	كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية	Mean	Std. Deviation	الترتيب
١	الخدمات الإلكترونية توفر الوقت مقارنة بالإجراءات التقليدية	٣,٧٧	٠,٤٣٣	٢
٢	الخدمات الحكومية الإلكترونية تقلل الجهد المطلوب	٣,٧٢	٠,٤٥٦	٣
٤	التحول الرقمي ساعد في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات	٣,٥٧	٠,٥٠٣	٤
٣	يمكنني إنجاز الخدمات بسرعة عبر المنصات الرقمية	٣,١٥	٠,٧٥٥	٥
٥	الخدمات الإلكترونية خفضت تكاليف التنقل والمراجعة	٢,٨٨	١,٠٨٧	١

يتضح من الجدول أعلاه نتائج التحليل الوصفي لفقرات محور كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٢.٨٨) و(٣.٧٧)، مما يشير إلى أن مستوى كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية جاء بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد جاءت الفقرة "الخدمات الإلكترونية توفر الوقت مقارنة بالإجراءات التقليدية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٧) وانحراف معياري (٠.٤٣٣)، مما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية الخدمات الإلكترونية في توفير الوقت وتحسين سرعة إنجاز المعاملات.

في حين جاءت الفقرة "الخدمات الحكومية الإلكترونية تقلل الجهد المطلوب" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٢) وانحراف معياري (٠.٤٥٦)، وهو ما يعكس دور هذه الخدمات في تسهيل الإجراءات وتقليل العبء على المستخدمين.

أما الفقرة "التحول الرقمي ساعد في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات" فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٧) وانحراف معياري (٠.٥٠٣)، مما يشير إلى مساهمة التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التأخير.

وجاءت الفقرة "يمكنني إنجاز الخدمات بسرعة عبر المنصات الرقمية" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٣.١٥) وانحراف معياري (٠.٧٥٥)، مما يدل على أن سرعة الإنجاز لا تزال عند مستوى متوسط مقارنة ببقية عناصر الكفاءة.

في حين جاءت الفقرة "الخدمات الإلكترونية خفضت تكاليف التنقل والمراجعة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٨) وانحراف معياري (١.٠٨٧)، مما يشير إلى أن أثر الخدمات الإلكترونية في تقليل التكاليف لا يزال محدوداً من وجهة نظر أفراد العينة.

بشكل عام، يظهر أن كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية جاءت بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع، حيث تسهم هذه الخدمات بشكل واضح في توفير الوقت وتقليل الجهد، إلا أن أثرها في تقليل التكاليف وسرعة الإنجاز لا يزال بحاجة إلى مزيد من التحسين.

رابعاً: رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية

جدول (١١) اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور رضا المستخدمين عن الخدمات

الحكومية الإلكترونية

الترتيب	Std. Deviation	Mean	كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية	الرقم
١	٠,٤٧١	٣,٨٧	أنصح الآخرين باستخدام المنصات الحكومية	٥
٢	٠,٦٩٨	٣,٨٠	أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية بدلاً من التقليدية	٤

٢	الخدمات الإلكترونية تلبي احتياجاتي	٣,٥٢	٠,٥٩٨	٣
١	أنا راضٍ عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل عام	٣,٣٤	٠,٨٣٥	٤

يتضح من الجدول أعلاه نتائج التحليل الوصفي لفقرات محور رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٣٤) و(٣.٨٧)، مما يشير إلى أن مستوى رضا المستخدمين جاء بمستوى متوسط يميل إلى الارتفاع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد جاءت الفقرة "أنصح الآخرين باستخدام المنصات الحكومية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٧) وانحراف معياري (٠.٤٧١)، مما يعكس مستوى مرتفعاً من رضا المستخدمين وثقتهم في الخدمات الحكومية الإلكترونية، لدرجة التوصية بها للآخرين.

في حين جاءت الفقرة "أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية بدلاً من التقليدية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٠) وانحراف معياري (٠.٦٩٨)، وهو ما يدل على وجود اتجاه إيجابي لدى المستخدمين نحو التحول إلى استخدام الخدمات الإلكترونية بدلاً من الطرق التقليدية.

أما الفقرة "الخدمات الإلكترونية تلبي احتياجاتي" فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٢) وانحراف معياري (٠.٥٩٨)، مما يشير إلى أن الخدمات تلبي احتياجات المستخدمين بدرجة جيدة.

وجاءت الفقرة "أنا راضٍ عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل عام" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٤) وانحراف معياري (٠.٨٣٥)، مما يدل على أن مستوى الرضا العام لا يزال عند مستوى متوسط مقارنة ببقية الفقرات.

خامساً: التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية

جدول (١٢) اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور التحديات التي تواجه مستخدمي

الخدمات الحكومية الإلكترونية

الرقم	التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية	Mean	Std. Deviation	الترتيب
٢	بعض الخدمات معقدة أو تحتوي على خطوات كثيرة	٢,٥٥	٠,٧٥٥	١
٥	أحتاج أحياناً مساعدة لإتمام بعض الخدمات	٢,٤٥	٠,٨٠٥	٢
٣	أواجه أعطالاً تقنية أحياناً	١,٧٥	٠,٩٩٣	٣
٤	بطء بعض المنصات يؤثر على تجربتي	١,٧٥	٠,٨٥١	٤

يتضح من الجدول أعلاه نتائج التحليل الوصفي لفقرات محور التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (١.٧٥) و(٢.٥٥)، مما يشير إلى أن مستوى التحديات جاء بمستوى منخفض إلى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقد جاءت الفقرة "بعض الخدمات معقدة أو تحتوي على خطوات كثيرة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٥) وانحراف معياري (٠.٧٥٥)، مما يدل على أن تعقيد بعض الإجراءات يُعد من أبرز التحديات التي يواجهها المستخدمون عند استخدام الخدمات الإلكترونية.

في حين جاءت الفقرة "أحتاج أحياناً مساعدة لإتمام بعض الخدمات" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٥) وانحراف معياري (٠.٨٠٥)، وهو ما يعكس وجود حاجة نسبية لدى بعض المستخدمين للحصول على دعم أو إرشاد أثناء استخدام الخدمات.

أما الفقرتان "أواجه أعطالاً تقنية أحياناً" و"بطء بعض المنصات يؤثر على تجربتي" فقد جاءتا في المرتبتين الثالثة والرابعة بمتوسط حسابي بلغ (١.٧٥) لكل منهما، مما يشير إلى أن الأعطال التقنية وبطء المنصات لا يُعدان من التحديات الرئيسية من وجهة نظر غالبية أفراد العينة. بشكل عام، يظهر أن مستوى التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية جاء بمستوى منخفض إلى متوسط، مما يعكس تحسناً في أداء المنصات الحكومية، مع بقاء بعض التحديات المرتبطة بتعقيد الإجراءات والحاجة إلى الدعم.

سادساً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى محاور الدراسة

جدول (١٣) اختبار المتوسطات الحسابية والقيم الإحصائية لمحور التحديات التي تواجه مستخدمي

الخدمات الحكومية الإلكترونية

الترتيب	Std. Deviation	Mean	محاور الدراسة
٢	٠,٣٢٦٦٩	٣,٦٢٩٩	التحول الرقمي (DT)
٤	٠,٤٧٣٣٨	٣,٣٤٤٠	جودة الخدمات (SQ)
٣	٠,٥٦٨٦٦	٣,٤١٨٥	الكفاءة (SE)
١	٠,٥١٩٢٦	٣,٦٣٣٥	رضا المستخدم (ST)
٥	٠,٦٧٥٥٠	٢,١٢٧٢	التحديات (CH)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور الدراسة أن متوسطات استجابات أفراد العينة جاءت متفاوتة بين المحاور، حيث سجل محور رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية أعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٦٣٣٥)، مما يدل على ارتفاع مستوى رضا المستخدمين عن هذه الخدمات، ويعكس ذلك نجاح التحول الرقمي في تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجاته.

كما جاء محور التحول الرقمي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٢٩٩)، وهو ما يشير إلى إدراك أفراد العينة للدور الإيجابي للتحول الرقمي في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية وتحسين إجراءاتها.

في حين احتل محور كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤١٨٥)، مما يدل على وجود مستوى جيد من الكفاءة من حيث الوقت والجهد وسرعة الإنجاز، إلا أنه لا يزال أقل من مستوى رضا المستخدمين.

أما محور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية فقد جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٤٤٠)، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط إلى مرتفع من جودة الخدمات، مع وجود فرص للتحسين خاصة في بعض الأبعاد مثل سهولة الاستخدام أو التكامل.

في المقابل، جاء محور التحديات التي تواجه المستخدمين في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي منخفض بلغ (٢.١٢٧٢)، مما يدل على أن التحديات موجودة، ولكن بمستوى أقل نسبيًا مقارنة ببقية المحاور، وهو مؤشر إيجابي يعكس تحسن البيئة الرقمية للخدمات الحكومية.

وبشكل عام، تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي قد أسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ورفع مستوى رضا المستخدمين، مع بقاء بعض التحديات التي تتطلب مزيدًا من التطوير والمعالجة.

٤.٤ اختبار فرضيات الدراسة

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وذلك لقياس أثر التحول الرقمي على كل من جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وكفاءة الخدمات، ورضا المستخدمين، والتحديات التي تواجههم.

٤.٤.١ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

جدول (١٤) نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات

المتغير	R^2	F	Sig	B	النتيجة
التحول الرقمي → جودة الخدمات	٠,٠٠٨	٢,٣٣٣	٠,١٢٨	٠,١٣٢	غير دال

أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (٠,٠٠٨)، مما يدل على أن التحول الرقمي يفسر نسبة ضعيفة جدًا من التغير في جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية. كما بلغت قيمة مستوى الدلالة ($Sig = ٠,١٢٨$)، وهي قيمة أكبر من (٠,٠٥)، مما يشير إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية. وعليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى.

٤.٤.٢ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

جدول (١٥) نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات

المتغير	R^2	F	Sig	B	النتيجة
التحول الرقمي → كفاءة الخدمات	٠,٠٠٣	٠,٧٤٠	٠,٣٩١	٠,٠٨٩	غير دال

أظهرت النتائج أن قيمة (R^2) بلغت (٠,٠٠٣)، مما يدل على أن التحول الرقمي لا يفسر إلا نسبة ضئيلة جدًا من التغير في كفاءة الخدمات. كما بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig} = ٠,٣٩١$)، وهي قيمة غير دالة إحصائيًا. وعليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية.

٤.٤.٣ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ورضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

جدول (١٦) نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على رضا المستخدم

المتغير	R ²	F	Sig	B	النتيجة
التحول الرقمي → رضا المستخدم	٠,٠١١	٢,٩٧٥	٠,٠٨٦	٠,١٦٣	غير دال (قريب)

أظهرت النتائج أن قيمة (R^2) بلغت (٠.٠١١)، مما يشير إلى أن التحول الرقمي يفسر نسبة محدودة من التغير في رضا المستخدمين. كما بلغت قيمة مستوى الدلالة ($Sig = ٠.٠٨٦$)، وهي قيمة أعلى من (٠.٠٥) إلا أنها قريبة منه، مما يشير إلى وجود اتجاه نحو علاقة ذات دلالة إحصائية. كما أن قيمة معامل الانحدار موجبة، مما يدل على وجود تأثير إيجابي، إلا أنه غير دال إحصائياً. وعليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة مع الإشارة إلى وجود اتجاه إيجابي.

٤.٤.٤ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

نص الفرضية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتحديات التي تواجه المستخدمين.

جدول (١٧) نتائج تحليل الانحدار لأثر التحول الرقمي على التحديات

المتغير	R ²	F	Sig	B	النتيجة
التحول الرقمي → التحديات	٠,٠٠٠	٠,٠٨٠	٠,٧٧٨	٠,٠٣٥	غير دال

أظهرت النتائج أن قيمة (R^2) بلغت (٠.٠٠٠)، مما يدل على عدم وجود تفسير يُذكر لتأثير التحول الرقمي على التحديات. كما بلغت قيمة مستوى الدلالة ($Sig = ٠.٧٧٨$)، وهي قيمة كبيرة جدًا تشير إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية. وعليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة.

٤.٤.٥ اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جميع المتغيرات التابعة عند مستوى دلالة (٠.٠٥). ومع ذلك، أظهرت النتائج وجود اتجاه إيجابي ضعيف للعلاقة بين التحول الرقمي وكل من جودة الخدمات وكفاءة الخدمات ورضا المستخدمين، في حين كانت العلاقة ضعيفة جدًا مع التحديات.

كما لوحظ أن العلاقة بين التحول الرقمي ورضا المستخدمين كانت الأقرب إلى الدلالة الإحصائية، مما يشير إلى وجود تأثير محتمل للتحول الرقمي، إلا أنه لم يصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد. وعليه، يتم رفض الفرضية الرئيسية، مع الإشارة إلى وجود اتجاه إيجابي ضعيف.

يمكن تفسير هذه النتائج بأن التحول الرقمي في الخدمات الحكومية قد بلغ مستوى متقدمًا، مما أدى إلى تجانس استجابات أفراد العينة وارتفاع تقييماهم بشكل عام، وهو ما انعكس على ضعف التباين بين الإجابات، وبالتالي عدم ظهور العلاقات الإحصائية بشكل دال.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

٥.١ مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضًا لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وذلك بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها. كما يتضمن الفصل مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في ضوء نتائج الدراسة.

٥.٢ نتائج الدراسة

في ضوء التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن تلخيصها فيما يلي:

أولاً: نتائج التحليل الوصفي

١- أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية،

حيث جاء هذا المحور في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي.

٢- جاء محور التحول الرقمي في المرتبة الثانية، مما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية

التحول الرقمي ودوره في تحسين الوصول إلى الخدمات.

٣- أظهرت النتائج وجود مستوى جيد من كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث

الوقت والجهد وسرعة الإنجاز.

٤- جاء محور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بمستوى متوسط إلى مرتفع، مما يشير

إلى وجود فرص لتحسين بعض جوانب الجودة.

٥- أظهرت النتائج أن التحديات التي تواجه المستخدمين جاءت بمستوى منخفض نسبيًا،

مما يعكس تحسن بيئة الخدمات الرقمية.

ثانيًا: نتائج اختبار الفرضيات

- ١- عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- ٢- عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- ٣- عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا المستخدمين، مع وجود اتجاه إيجابي قريب من الدلالة الإحصائية.
- ٤- عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على التحديات التي تواجه المستخدمين.
- ٥- أظهرت النتائج بشكل عام أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي ضعيف على المتغيرات المدروسة، إلا أنه لم يصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

ثالثًا: تفسير النتائج

يمكن تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعدة عوامل، من أبرزها:

- ١- ارتفاع مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، مما أدى إلى تجانس تقييمات المستخدمين.
- ٢- ارتفاع المتوسطات الحسابية لجميع المحاور، مما قلل من التباين بين استجابات أفراد العينة.
- ٣- أن التحول الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا متوقعًا لدى المستخدمين، وليس عاملاً مميزًا يؤثر بشكل مباشر على تقييمهم للخدمات.
- ٤- احتمالية وجود عوامل أخرى تؤثر على جودة وكفاءة الخدمات مثل تجربة المستخدم، والتكامل بين الأنظمة، ومستوى الدعم الفني.

٥.٣ توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: تطوير جودة الخدمات

- العمل على تحسين تصميم المنصات الحكومية الإلكترونية بما يسهم في تعزيز سهولة الاستخدام.
- تطوير واجهات المستخدم لتكون أكثر وضوحًا وسلاسة في التنقل.
- تحسين دقة المعلومات المقدمة عبر المنصات الحكومية.

ثانيًا: تعزيز كفاءة الخدمات

- تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات الإلكترونية.
- تبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإتمام الخدمة.
- تعزيز التكامل بين الجهات الحكومية لتسهيل انتقال المستخدم بين الخدمات.

ثالثًا: تحسين تجربة المستخدم

- التركيز على رفع مستوى رضا المستخدمين من خلال تحسين تجربة الاستخدام الشاملة.
- توفير قنوات دعم فني فعالة وسريعة الاستجابة.
- الاستفادة من آراء المستخدمين في تطوير الخدمات.

رابعًا: تقليل التحديات التقنية

- معالجة الأعطال التقنية بشكل سريع وفعال.
- تحسين استقرار الأنظمة الإلكترونية وتقليل الأعطال.
- توفير إرشادات واضحة للمستخدمين أثناء استخدام الخدمات.

خامسًا: تعزيز التحول الرقمي

- الاستمرار في تطوير مبادرات التحول الرقمي بما يتواءم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.
- الاستثمار في التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات.
- تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة.

٥.٤ توصيات لدراسات مستقبلية

- إجراء دراسات مماثلة على عينات مختلفة مثل الموظفين الحكوميين.
- التركيز على دراسة تجربة المستخدم بشكل أعمق كعامل مؤثر في جودة الخدمات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الأنصاري، م. (٢٠٢٥). تقييم رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: منهج قائم على المعايير ومدعوم بالنظرية. *المجلة السعودية للتقنية الحكومية*.
- البيطار، س. (٢٠٢٤). أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق معاملاتي في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال. *الجامعة الافتراضية السورية*.
- الحربي، أ.، & الربغي، س. (٢٠٢٣). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة. *هيئة الحكومة الرقمية*.
- الزهراني، ر. (٢٠٢٥). أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على وزارة الصحة بجدة. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*.
- الرتيق، أ. (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي على الاستراتيجيات المالية للشركات في المملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة*.
- العايد، أ.، & الحمودي، م. (٢٠١٩). تقييم التطبيقات الحكومية في السعودية من وجهة نظر المستخدمين. *مجلة الإدارة العامة*.
- الشهري، ر.، & الشعلان، إ. (٢٠٢٥). أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستخدمين في المؤسسات الحكومية السعودية. *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية*.
- روحي، م. (٢٠٢٣). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات. *مجلة الإدارة والتنمية المحلية*.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Shaxnoza, J. (٢٠٢٤). Impact of e-governance on public service efficiency. *International Journal of Digital Governance*, ١٢(٣), ٤٤-٥٩.
- Alshammari, A., & Mukred, M. (٢٠٢٤). Evaluating service quality in Saudi Arabia's e-government platforms using machine learning classification. *Sustainability*, ١٦(٢٨١٨), ١-١٨.
- Sarker, M. (٢٠٢٥). E-government and organizational change: A study of five developing countries. *Sustainability*, ١٧(٢٩٠٨), ١-٢٠.

الملاحق

استبانة دراسة: تطوير نموذج لتقييم المخاطر المهنية في مكاتب المراجعة بالملكة العربية السعودية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

عزيزي/عزيزتي المشارك،

تحية طيبة وبعد،

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة علمية بعنوان:

"أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"

وذلك في إطار متطلبات البحث العلمي، حيث تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ورفع كفاءتها، وتعزيز رضا المستخدمين، إضافة إلى تحديد أبرز التحديات التي قد تواجههم أثناء استخدام هذه الخدمات.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل دقة وموضوعية، حيث لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما نهدف إلى التعرف على آرائكم وتجاربكم الشخصية.

كما نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها لأي أغراض أخرى.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

ويتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير لوقتكم الكريم وتعاونكم القيم في دعم هذا البحث العلمي.

مع خالص التحية والتقدير،،،

القسم الأول: البيانات العامة

١- الجنس

☐ ذكر

☐ انثى

٢- العمر

☐ ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة

☐ ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة

☐ أقل من ٢٥ سنة

☐ ٤٥ سنة فأكثر

٣- الجنس

☐ دراسات عليا

☐ بكالوريوس

☐ دبلوم

☐ ثانوي أو أقل

٤- الحالة الوظيفية

☐ موظف قطاع خاص

☐ موظف حكومي

☐ طالب

☐ غير موظف / أعمال

حرة

٥- الحالة الوظيفية

☐ موظف قطاع خاص

☐ موظف حكومي

☐ طالب

☐ غير موظف / أعمال

حرة

معدل استخدامك للخدمات الحكومية الإلكترونية

☐ نادرًا

☐ شهريًا

☐ أسبوعيًا

☐ يوميًا

القسم الثاني: التحول الرقمي للخدمات الحكومية الإلكترونية

١- ساهم التحول الرقمي في تحسين الوصول إلى الخدمات الحكومية

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				☐

٢- يمكنني الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت بسهولة

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				☐

٣- قلل التحول الرقمي من الحاجة إلى زيارة الجهات الحكومية حضوريًا

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				☐

٤- الإجراءات الحكومية أصبحت أكثر وضوحًا بفضل التحول الرقمي

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				☐

٥- هناك تطور مستمر في الخدمات الحكومية الإلكترونية

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				☐

القسم الثالث: جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية

١- تتميز المنصات الحكومية بسهولة الاستخدام ووضوح خطوات إنجاز الخدمات والتنقل بينها، بما يسهم في إنجاز المعاملات بسرعة.

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				

٢- تميز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالدقة والموثوقية، حيث يتم تنفيذها بشكل صحيح وتتوفر معلومات دقيقة مع تقليل الأخطاء

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				

٣- توفر المنصات الحكومية مستوى عالٍ من الأمان والخصوصية، بما يعزز الثقة في حماية البيانات الشخصية وإجراءات التحقق

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				

٤- تتميز المنصات الحكومية بالتكامل والوضوح، حيث يتم الانتقال بين الخدمات بسهولة وتتوفر متطلبات وإرشادات واضحة لإتمام الخدمة

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة				

القسم الرابع: كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية

١- الخدمات الإلكترونية توفر الوقت مقارنة بالإجراءات التقليدية

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٢- الخدمات الحكومية الإلكترونية تقلل الجهد المطلوب

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٣- يمكنني إنجاز الخدمات بسرعة عبر المنصات الرقمية

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٤- التحول الرقمي ساعد في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٥- الخدمات الإلكترونية خفضت تكاليف التنقل والمراجعة

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

القسم الخامس: رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية

١- أنا راضٍ عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل عام

	٤	٣	٢	١	
غير موافق	☐	☐	☐	☐	موافق بشدة

٢- الخدمات الإلكترونية تلبي احتياجاتي

	٤	٣	٢	١	
غير موافق	☐	☐	☐	☐	موافق بشدة

٣- تجربتي مع المنصات الحكومية إيجابية

	٤	٣	٢	١	
غير موافق	☐	☐	☐	☐	موافق بشدة

٤- أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية بدلاً من التقليدية

	٤	٣	٢	١	
غير موافق	☐	☐	☐	☐	موافق بشدة

٥- أنصح الآخرين باستخدام المنصات الحكومية

	٤	٣	٢	١	
غير موافق	☐	☐	☐	☐	موافق بشدة

القسم السادس: التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية

١-التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٢-بعض الخدمات معقدة أو تحتوي على خطوات كثيرة

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٣-أواجه أعطالاً تقنية أحياناً

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٤-بطء بعض المنصات يؤثر على تجربتي

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

٥-أحتاج أحياناً مساعدة لإتمام بعض الخدمات

	١	٢	٣	٤
غير موافق	☐	☐	☐	☐
موافق بشدة	☐	☐	☐	☐

القسم السابع: سؤال مقترح

ما أبرز المقترحات التي ترى أنها قد تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية؟