

Final Project 1

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 1

عنوان المشروع

أسم الطالب
سكينة عبد رب الرسول ال سعيد
المشروع النهائي- 1
كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

0	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1. المقدمة
2	1.2. مشكلة الدراسة
4	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
4	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي
7	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
12	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. الدراسة الميدانية
12	1.9. مخطط المشروع
0	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1	2.1. المقدمة
3	2.2. المتغير المستقل
6	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
11	2.5. الخاتمة

جدول الأشكال

12	شكل 1: نموذج الدراسة.....
13	شكل 2: مخطط المشروع.....

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يشهد العالم اليوم طفرة غير مسبوقة في تبني التقنيات الرقمية، حيث أصبحت الرقمنة المحرك الرئيسي لكافة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، ومؤشراً جوهرياً على مدى جاهزية الدول لمواجهة التحديات المستقبلية. لم يعد التحول الرقمي خياراً، بل ضرورة وجودية لمواكبة متطلبات العصر الذي يتسم بالسرعة، والترابط الشبكي، والتغير الدائم. فالتحول الرقمي يشير إلى عملية التكامل العميق للتكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل الحكومي، وهو ما يُحدث تحوُّلاً جوهرياً في طريقة تصميم السياسات العامة، وصنع القرار، وتقديم الخدمات، والتفاعل مع المواطن.

وفي هذا الإطار، تزايدت القناعة لدى الحكومات حول العالم بأن التحول الرقمي هو ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وضمان العدالة في الوصول إلى الخدمات، ورفع مستوى كفاءة الأجهزة الحكومية. فعلى سبيل المثال، تشير تقارير البنك الدولي (2022) إلى أن الدول التي اعتمدت خطأً رقمية متكاملة شهدت انخفاضاً في تكلفة تقديم الخدمات بنسبة تزيد عن 40%، وزيادة في رضا المواطنين بنسبة تجاوزت 30%. كذلك، أظهرت دراسات الأمم المتحدة أن هناك علاقة طردية بين نضج الخدمات الرقمية وتحقيق مؤشرات الحكم الرشيد (Good Governance)، مثل الشفافية والمساءلة.

وتشمل عملية التحول الرقمي عناصر متعددة، تبدأ بالبنية التحتية الرقمية من شبكات اتصال فائقة السرعة ومراكز بيانات حديثة، وتمتد بالأنظمة الذكية وتكامل قواعد البيانات، وتصل إلى استخدام أدوات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. ويُضاف إلى ذلك بعد مهم لا يقل شأنًا، وهو البعد الثقافي والاجتماعي، حيث يُشترط لتحقيق التحول الرقمي النجاح وجود مجتمع رقمي واعٍ، ومواطن رقمي متمكن، يمتلك المهارات والمعارف الرقمية التي تُمكنه من التفاعل بفعالية مع الخدمات الحكومية الإلكترونية.

في المملكة العربية السعودية، انطلقت مسيرة التحول الرقمي بوتيرة متسارعة ومخطط لها بعناية في ظل رؤية المملكة 2030. فقد حددت الرؤية أهدافاً واضحة لبناء حكومة رقمية متكاملة، تتسم بالكفاءة والشفافية والمرونة. تم إنشاء كيانات مؤسسية متخصصة مثل هيئة الحكومة الرقمية، ومركز المعلومات الوطني، وهيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، لتقود عملية التحول، وتضمن تنسيق الجهود بين الجهات المختلفة. كما تم إطلاق عدد كبير من المنصات الإلكترونية المتقدمة، مثل "أبشر" التي تقدم أكثر من 300 خدمة إلكترونية، و"توكلنا" التي أصبحت منصة محورية لإدارة خدمات الصحة والتنقل والتعليم، و"نفاذ" كبوابة موحدة للوصول إلى الخدمات، وغيرها.

وقد انعكست هذه الجهود على ترتيب المملكة في المؤشرات الدولية؛ حيث أحرزت تقدماً كبيراً في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية، واحتلت المركز الأول عربياً والرابع عالمياً في مؤشر النضج الرقمي الحكومي (GovTech) لعام 2022. كما بلغت نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية من قبل المواطنين أكثر من 90% وفقاً لتقارير هيئة الحكومة الرقمية، ما يعكس ارتفاعاً في مستوى التبني والاعتمادية.

ورغم هذا التقدم، يبقى من المهم التساؤل عن كيف لا الكم. هل يشعر المواطن فعلاً بتحسن نوعي في طريقة تلقي الخدمات؟ هل يشعر بأن التحول الرقمي قد وُفّر له الوقت والجهد؟ وهل زاد مستوى رضاه وثقته في الحكومة؟ إذ لا يكفي أن توجد منصات رقمية متعددة ما لم تكن سهلة الاستخدام، وسريعة الاستجابة، وموثوقة في الأداء، وتراعي الخصوصية وتحقق الفعالية.

في هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تجربة التحول الرقمي في المملكة من خلال قياس تأثيره على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين، مع التركيز على المنطقة الشرقية كنموذج. تمثل هذه المنطقة أهمية اقتصادية واستراتيجية كبرى، وتضم عدداً كبيراً من المؤسسات الحكومية والخدمية، كما تتمتع ببنية تحتية رقمية متطورة نسبياً، مما يجعلها موقعاً مثالياً لإجراء تقييم شامل ومقارن بين الواقع والتطلعات.

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها لا تكتفي بتقييم الخدمات من منظور تقني بحت، بل تسلط الضوء على البعد الإنساني في التحول الرقمي، أي كيف يتفاعل المواطن مع هذه الخدمات، وما مدى إحساسه بالفائدة منها، وما التحديات التي يواجهها. كما تهدف إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين تصميم وتقديم الخدمات الرقمية في السعودية، وتدعم صانع القرار الحكومي في بناء سياسات رقمية تراعي التجربة الفعلية للمستخدم.

بالتالي، فإن هذه الدراسة تمثل جسراً بين الخطط الإستراتيجية للحكومة والرؤية الواقعية التي يحملها المواطن، وتسعى لتكون مرآة صادقة تعكس مدى نضج التجربة الرقمية السعودية، وتساهم في توجيه المسار نحو مزيد من الكفاءة، والشفافية، والابتكار في تقديم الخدمات العامة.

1.2 مشكلة الدراسة

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي، والتي تُوجت بإطلاق العديد من المنصات والخدمات الإلكترونية، إلا أن هناك تساؤلات جوهرية لا تزال قائمة حول مدى تحقيق هذه المبادرات لأهدافها الفعلية. فعلى الرغم من الكم الكبير من الخدمات الرقمية المتاحة، تبرز الحاجة لتقييم

الكيف، أي جودة الخدمة الرقمية، مدى فاعليتها، وكفاءة استخدامها من قبل المواطنين، ومدى انعكاس ذلك على شعورهم بالرضا والثقة في الجهات الحكومية.

تشير دراسات محلية وإقليمية إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يكمن فقط في أتمتة الإجراءات، بل في تحقيق نقلة نوعية في تجربة المواطن. بمعنى آخر، لا يكفي أن تُقدّم الخدمة عبر الإنترنت، بل يجب أن تكون هذه الخدمة مُصممة بطريقة تُراعي احتياجات المستخدم، وتُسهم في تقليل الوقت والجهد والتكلفة، وتُوفّر المعلومات الدقيقة، وتضمن الأمان والخصوصية. وفي ظل هذا التوجه، تبرز الحاجة إلى تقييم أثر التحول الرقمي من منظور المستخدم النهائي.

تكمّن إشكالية هذه الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى حقق التحول الرقمي الحكومي تحسّيناً في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟
 - هل انعكس هذا التحول الرقمي إيجاباً على مستوى رضا المواطنين وثقتهم في المنصات الحكومية؟
 - ما هي التحديات أو العوائق التي لا تزال تحد من استفادة المواطنين الكاملة من الخدمات الرقمية؟
- كما تزداد أهمية هذه الإشكالية حين نعلم أن المملكة، رغم تصدرها لمؤشرات التحول الرقمي في المنطقة، لا تزال تعاني بعض الفجوات المرتبطة بالتبني الرقمي الكامل لدى فئات سكانية معينة (مثل كبار السن أو محدودي التعليم الرقمي)، ووجود تفاوت في جودة الخدمات بين منطقة وأخرى. إضافة إلى ذلك، تبرز مشكلات تتعلق بالتكامل بين الأنظمة، وقلة الشفافية في بعض الإجراءات الرقمية، وضعف التدريب والتوعية لدى المستخدمين.

وفي ظل هذا الواقع، تبرز الحاجة لدراسة تطبيقية تركز على منطقة بعينها – ك المنطقة الشرقية – من أجل تحليل الواقع الميداني للتحول الرقمي في الخدمات الحكومية، وفهم الانطباعات الفعلية لدى المواطنين، وذلك بهدف تقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد في تقليص الفجوة بين السياسات الرقمية على المستوى الوطني والتجربة الميدانية على المستوى المحلي.

بالتالي، فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في غياب تقييم شمولي معمّق لتأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية، من وجهة نظر المواطنين أنفسهم، وهو ما تهدف هذه الدراسة إلى معالجته بشكل علمي ومنهجي.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

رغم تزايد الأدبيات الأكاديمية التي تتناول موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، إلا أن هناك فجوة واضحة في الأطر النظرية التي تعالج هذا المفهوم بعمق في السياق السعودي والخليجي. لا تزال معظم الدراسات تركز على الأبعاد التقنية أو التنظيمية العامة دون أن تتبنى نموذجًا تحليليًا متكاملًا يُفسر كيف تؤثر عناصر التحول الرقمي (مثل التكنولوجيا، البيانات، البنية التحتية، القدرات البشرية، والحوكمة) على جودة الخدمات ورضا المواطنين.

يُلاحظ غياب الإطار المفاهيمي الشامل الذي يربط بين مكونات التحول الرقمي ونتائجه على تجربة المستخدم. فعلى سبيل المثال، لا توجد دراسات كافية تستند إلى نماذج علمية راسخة مثل نموذج DeLone & McLean "لنجاح نظم المعلومات" أو "نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)" في تحليل تجربة المواطن السعودي مع الخدمات الرقمية. كما أن هناك ضعفًا في توطين النظريات الغربية ضمن السياق المحلي بما يعكس خصوصية البيئة الإدارية والثقافية السعودية.

وتتسع هذه الفجوة حين نبحث في تأثير التحول الرقمي على متغيرات مثل الثقة، ومشاعر الأمان، ومفاهيم العدالة الرقمية، وهي متغيرات مهمة لم يتم استكشافها بالقدر الكافي في الدراسات النظرية. بالتالي، فهناك حاجة ملحة إلى بناء إطار نظري متكامل يأخذ في الحسبان الجوانب التقنية، والسلوكية، والثقافية، والتنظيمية التي تُشكل التجربة الرقمية الحكومية في السعودية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

رغم التقدم الكبير الذي أحرزته السعودية في مجال التحول الرقمي، إلا أن التطبيق العملي لهذه المبادرات لا يخلو من تحديات فعلية تتعلق بالجهوزية المؤسسية، والتفاوت في جودة الخدمات، وصعوبة قياس الأثر بشكل علمي دقيق. إحدى أبرز المشكلات التطبيقية تتمثل في غياب آليات تقييم موحدة تُقيس مدى رضا المستخدم وجودة الخدمة المقدمة بشكل شمولي ومنهجي.

كذلك، تواجه بعض الجهات الحكومية صعوبات في تحقيق التكامل بين منصاتها الرقمية، ما يؤدي إلى تكرار البيانات أو تضارب المعلومات، ويؤثر سلبيًا على تجربة المستخدم. كما لا تزال هناك فجوات واضحة في تدريب الموظفين الحكوميين وتأهيلهم لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، ما يؤدي أحيانًا إلى استمرار الاعتماد على المعاملات الورقية أو التقليدية في بعض الخدمات.

وفيما يتعلق بالبنية التحتية، تُعاني بعض المناطق، خصوصًا النائية أو الأقل نموًا، من ضعف في شبكات الإنترنت أو انقطاع الخدمات التقنية، مما يضعف من عدالة الوصول إلى الخدمات الرقمية. كما أن ضعف التوعية الرقمية لدى بعض فئات المجتمع، مثل كبار السن أو الأفراد غير المتعلمين تقنيًا، يحد من فاعلية التحول الرقمي.

إن هذه التحديات التطبيقية تُبرز أهمية إجراء دراسات ميدانية عميقة تأخذ في الحسبان الواقع الفعلي لاستخدام الخدمات الرقمية، وتُقيّم تأثير هذه الخدمات على رضا المواطنين وكفاءة الأداء الحكومي. ومن هنا، تطرح هذه الدراسة السؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المواطنين؟

1.3 أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة في ظل التغيرات الجذرية التي يشهدها القطاع الحكومي السعودي في إطار التحول الرقمي، الذي أصبح من أهم أولويات الدولة ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030. فالتحول الرقمي لا يُعد مجرد انتقال تقني، بل هو عملية شاملة لإعادة تشكيل العمل الحكومي بما يحقق الكفاءة، والشفافية، والرضا المجتمعي. ومن هذا المنطلق، تمثل هذه الدراسة محاولة علمية لفهم مدى نجاح هذا التحول من منظور المستخدم النهائي، أي المواطن، باعتباره المحور الرئيسي لأي تطوير خدمي حكومي.

إن أهمية هذه الدراسة لا تقتصر على تقييم الوضع الراهن، بل تمتد إلى استكشاف إمكانيات تطوير الخدمات، والتعرف على أوجه القصور والفرص المتاحة، وتقديم توصيات مدروسة وقابلة للتطبيق لصانعي القرار. كما تُمثل الدراسة إضافة نوعية إلى حقل البحث العلمي العربي في موضوع الحكومة الرقمية، من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين، وهو موضوع لا يزال يحتاج إلى مزيد من الدراسات الميدانية المنهجية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول واحدة من أكثر القضايا حساسية وتأثيرًا في المجتمع، وهي جودة الخدمات العامة. فالمواطن يقيس أداء الحكومة من خلال تجربته المباشرة مع خدماتها، سواء عبر منصة إلكترونية أو تطبيق ذكي أو بوابة موحدة. وبالتالي، فإن تحسين هذه التجربة هو ركيزة أساسية لتعزيز الثقة المجتمعية بالدولة، وتفعيل المشاركة المجتمعية، وتحقيق العدالة الرقمية، وتكريس مبادئ الحكم الرشيد.

1.3.1 على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي لتأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية. من خلال استكشاف العلاقات بين التحول الرقمي ورضا المواطنين، تقدم الدراسة رؤى نظرية جديدة يمكن أن تساهم في تطوير المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الحكومي. كما تساعد الدراسة في سد الفجوات النظرية في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على تقديم الخدمات الحكومية. وتشمل أهمية الدراسة على المستوى النظري ما يلي:

- تساهم الدراسة في توسيع المعرفة النظرية حول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية.
- توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية حول التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.
- تساهم الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، مما يمكن أن يساعد في تطوير نظريات حول الإدارة.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تحسين الممارسات العملية للخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم توصيات عملية بناء على النتائج، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين. كما يمكن أن تساعد النتائج في توجيه استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع الحكومي لتحقيق رضا المواطنين وتعزيز تجربتهم مع الخدمات الحكومية. وتشمل أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي ما يلي:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في تحسين جودة الخدمات الحكومية في السعودية من خلال تحديد أفضل الممارسات لتطبيق التحول الرقمي.
- توفر الدراسة معلومات قيمة لصانعي القرار في الحكومة السعودية حول كيفية تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال في الخدمات الحكومية.
- يمكن أن تساهم الدراسة في تحسين تجربة المواطنين في السعودية من خلال توفير خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية.

بناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة لا تُعد مجرد تحليل نظري لمفهوم التحول الرقمي، بل تمثل أداة استراتيجية لفهم الواقع التطبيقي، وتطوير السياسات العامة، وتحقيق تكامل أفضل بين التكنولوجيا والحوكمة لتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة والرضا.

1.4 أسئلة الدراسة

تمثل أسئلة الدراسة الإطار الأساسي الذي يُوجه مجريات البحث، ويُساهم في صياغة الأداة البحثية، وتحليل البيانات، وتفسير النتائج. ونظرًا للطبيعة المركبة لموضوع الدراسة الذي يتناول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين، فقد تم تصميم مجموعة من الأسئلة البحثية التي تُغطي الأبعاد المختلفة للتحول الرقمي، سواء من حيث البنية التحتية، أو الاستخدام، أو الأثر الفعلي على تجربة المواطن.

تهدف هذه الأسئلة إلى بناء فهم شامل حول كيفية تأثير مبادرات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية على الخدمات الحكومية، مع التركيز على منطقة الدراسة – المنطقة الشرقية – بوصفها نموذجًا حيًا ومتنوعًا لتجربة المستخدم الرقمي.

وفيما يلي أبرز الأسئلة البحثية التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنها:

- 1- ما مدى تطبيق التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية؟
 - ما هي أبرز المبادرات الرقمية المطبقة؟
 - ما مدى انتشار استخدام المنصات الرقمية الحكومية؟
 - ما درجة النضج الرقمي في الجهات الحكومية بالمنطقة؟
- 2- ما مدى جودة الخدمات الرقمية الحكومية كما يدركها المواطنون؟
 - هل تُلبّي الخدمات الرقمية احتياجات المستخدمين؟
 - هل توجد فروقات في تقييم الجودة بين فئات المستخدمين المختلفة (العمر، التعليم، الموقع الجغرافي)؟
 - ما أوجه القوة والضعف في الخدمات الحالية؟
- 3- ما مدى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر القنوات الرقمية؟
 - ما العوامل التي تؤثر على رضا المواطن (مثل: سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، الأمان)؟
 - هل هناك فروقات في الرضا بين مستخدمي القنوات التقليدية والرقمية؟
- 4- ما أبرز التحديات التي تواجه المواطنين في استخدام الخدمات الرقمية؟
 - هل توجد صعوبات تتعلق بالوصول، الفهم، أو الثقة في الأنظمة؟
 - ما مدى توفر الدعم الفني والتوعوي لمساعدة المستخدمين؟
- 5- ما العوامل التي تُساهم في تحسين تجربة المواطن مع الخدمات الرقمية الحكومية؟
 - ما دور البنية التحتية، والتدريب، والتفاعل البشري؟
 - ما أثر التكامل بين الجهات الحكومية على تحسين الخدمة الرقمية؟
- 6- إلى أي مدى يتوافق التحول الرقمي في المنطقة الشرقية مع التوجهات الوطنية لرؤية 2030؟
 - هل يحقق التحول الرقمي أهداف الرؤية في تحسين جودة الحياة؟

- هل تعكس الخدمات الرقمية المبادئ الأساسية للحكومة الرقمية مثل الشفافية والمساءلة؟

من خلال هذه الأسئلة، تسعى الدراسة إلى الوصول إلى تقييم علمي متكامل لتجربة التحول الرقمي في الخدمات الحكومية السعودية من منظور المواطنين، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين السياسات والخدمات.

1.5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المنطقة الشرقية كنموذج تطبيقي. ويأتي هذا الهدف في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها المملكة في تبني وتفعيل الحلول الرقمية ضمن خططها الطموحة لتحقيق رؤية 2030. وبناءً عليه، تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العامة والتفصيلية التي تساعد في بناء فهم شامل ومنهجي لموضوع التحول الرقمي في السياق الحكومي السعودي.

أولاً: الأهداف العامة

1. تحليل واقع التحول الرقمي في الخدمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وفهم مستوى تطبيقه ومكوناته الرئيسية.
2. قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية كما يدركها المواطنون، من خلال تحليل عناصر مثل الكفاءة، الفعالية، وسهولة الوصول.
3. تحديد مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية، والعوامل التي تؤثر على هذا الرضا مثل التصميم، الأمان، سرعة الخدمة، والتفاعل البشري.
4. رصد وتحليل التحديات التي تواجه المواطنين في استخدام المنصات الرقمية الحكومية، سواء كانت تحديات تقنية أو معرفية أو ثقافية.
5. استخلاص دروس وتوصيات تطبيقية تُسهم في تطوير السياسات الحكومية وتحسين تصميم وتقديم الخدمات الرقمية.

ثانيًا: الأهداف التفصيلية

- تحديد مدى تبني التحول الرقمي في الجهات الحكومية على المستوى المحلي (المنطقة الشرقية).
 - التعرف على مدى توفر البنية التحتية الرقمية والكوادر البشرية المؤهلة في الجهات الحكومية.
 - تقييم مدى استخدام المواطنين للقنوات الرقمية في تعاملاتهم الحكومية اليومية.
 - تحليل الانطباعات العامة للمواطنين تجاه الخدمات الرقمية، ومؤشرات الرضا أو عدم الرضا.
 - استكشاف أوجه التفاوت الرقمي بين مختلف الشرائح السكانية (حسب العمر، المستوى التعليمي، الموقع الجغرافي).
 - تقديم تصور شامل لعوامل النجاح الرئيسية لأي مبادرة رقمية حكومية.
 - دعم صانعي القرار بمؤشرات علمية تساعد في صياغة استراتيجيات رقمية أكثر فعالية وتأثيرًا.
- تُسهم هذه الأهداف في دعم جهود المملكة نحو التحول إلى حكومة رقمية ذكية تتمحور حول المواطن، وتسعى إلى تقديم خدمات عالية الجودة تتسم بالكفاءة، والشفافية، والمرونة، بما يتماشى مع التوجهات العالمية الحديثة في الحوكمة الرقمية.

1.6 فرضيات الدراسة

انطلاقاً من أهداف هذه الدراسة التي تتمحور حول تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، تم بناء مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار العلاقات السببية والارتباطية بين المتغيرات قيد الدراسة. وتستند هذه الفرضيات إلى خلفية نظرية واسعة، بالإضافة إلى ما تم رصده من دراسات سابقة

تناولت موضوع التحول الرقمي في السياقات الحكومية، بما في ذلك نماذج مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ونموذج دي لون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ونظرية جودة الخدمات.

وعليه، فإن الدراسة تطرح فرضية رئيسية وعدداً من الفرضيات الفرعية التي توضح مسارات التأثير المحتملة للتحول الرقمي على جودة الخدمة ورضا المواطن. وتتمثل هذه الفرضيات في الآتي:

الفرضية الرئيسية:

تفترض الدراسة أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى نضج التحول الرقمي في الخدمات الحكومية وبين كل من جودة هذه الخدمات ورضا المواطنين عنها، وذلك في سياق المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وتعكس هذه الفرضية الاتجاه العام الذي تسعى الدراسة إلى اختباره، حيث تشير إلى أن تعزيز التحول الرقمي من شأنه أن يُحدث تحسناً ملموساً في التجربة الخدمية المقدمة للمواطن.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى (H1-a):

تفترض الدراسة أن سهولة استخدام المنصات الرقمية الحكومية تُعد عاملاً مؤثراً في تعزيز رضا المواطنين، حيث يؤدي التصميم البسيط وسهولة التصفح إلى تقليل الوقت والجهد، مما يسهم في تحسين الانطباع العام للمستخدم عن الخدمة.

الفرضية الثانية (H1-b):

ترى الدراسة أن توفر معلومات دقيقة وموثوقة على المنصات الرقمية الحكومية يعزز من ثقة المواطنين وجودة تجربتهم، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على مستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة.

الفرضية الثالثة (H1-c):

تشير الدراسة إلى أن وجود تحديات تقنية أو صعوبات في استخدام المنصات الرقمية من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض مستوى رضا المستخدمين، وبالتالي يُعد هذا البُعد عاملاً سلبياً ينبغي الحدّ من آثاره من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية والدعم الفني.

الفرضية الرابعة (H1-d):

تفترض الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الرقمية ورضا المواطنين عنها، بحسب المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، الجنس، والمستوى التعليمي. وتُعزى هذه الفروقات إلى اختلاف مستوى المعرفة الرقمية والتفاعل التقني بين فئات المجتمع المختلفة.

الفرضية الخامسة (H1-e):

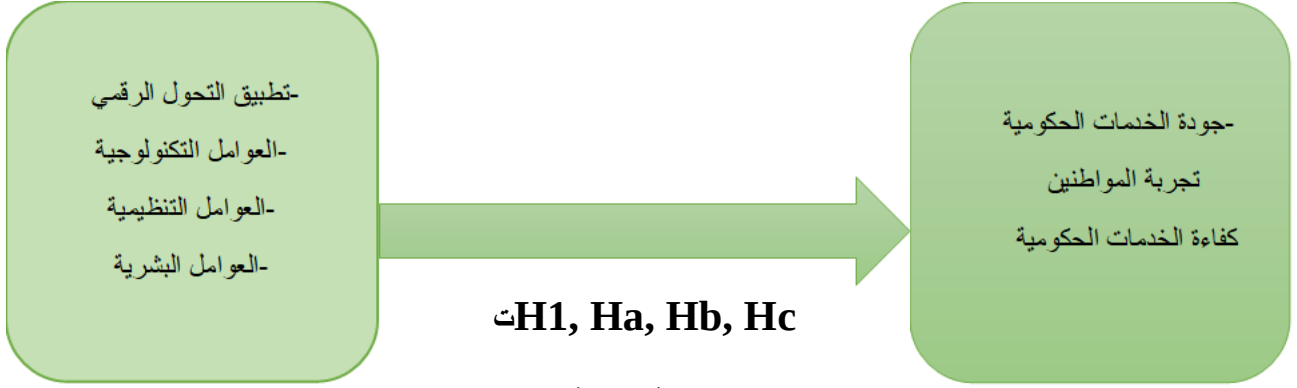
تشير الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز القيمة المدركة لدى المواطنين من خلال تقليل التكاليف والوقت والجهد المبذول في الحصول على الخدمات، وهو ما ينعكس إيجاباً على نظرتهم الشاملة للجودة والرضا.

أهمية صياغة الفرضيات في هذا الإطار:

تعكس هذه الفرضيات تصوراً علمياً شاملاً للعلاقات المحتملة بين عناصر التحول الرقمي وتجربة المواطن. كما أنها تتيح للباحث تحليل هذه العلاقات بصورة كمية باستخدام أدوات إحصائية، مثل معامل الارتباط والانحدار الخطي، مما يدعم إمكانية تعميم النتائج ويمنح البحث قوة تفسيرية وتطبيقية في آنٍ واحد. ويُتوقع أن تسهم نتائج اختبار هذه الفرضيات في تقديم توصيات عملية يمكن تبنيها من قبل الجهات الحكومية والمؤسسات المعنية برفع كفاءة الخدمات العامة وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

1.7 نموذج الدراسة المتغير التابع

المتغير المستقل



تم تصميمها بواسطة: سكينه ال سعيد

شكل 1: نموذج الدراسة

1.8 الدراسة الميدانية الصلة

الدراسة الميدانية ستتم في المنطقة الشرقية، حيث سيتم توزيع استبيانات على مواطنين في المنطقة الشرقية لجمع البيانات حول تجاربهم مع الخدمات الحكومية الرقمية. هذا المكان ذو صلة بموضوع البحث، حيث يهدف البحث إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية.

الوصول

المنطقة الشرقية هي منطقة مفتوحة للباحثين، ويمكن الوصول إليها بسهولة لإجراء المقابلات والاستبيانات. كما أن هناك العديد من المراكز الحكومية والخدمية في المنطقة الشرقية التي يمكن أن تكون مواقع ميدانية للدراسة.

الاعتبارات الأخلاقية

الدراسة الميدانية ستتم وفقاً للمعايير الأخلاقية، حيث سيتم الحصول على موافقة المشاركين قبل إجراء الاستبيانات. كما سيتم ضمان سرية البيانات ورفاهية المشاركين.

التمثيل

المنطقة الشرقية تمثل عينة جيدة من السكان الذين يستخدمون الخدمات الحكومية الرقمية، حيث يمكن تعميم النتائج على مستوى المنطقة الشرقية. كما أن الدراسة ستنتم على عينة كبيرة من المواطنين، مما يضمن تمثيلاً جيداً للسكان.

مكان الدراسة البحثية

بناءً على المعايير المذكورة أعلاه، فإن المنطقة الشرقية هي مكان مناسب للدراسة البحثية. يمكن أن توفر البيانات التي تم جمعها من هذه الدراسة رؤى قيمة حول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية

1.9 مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

• الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

• الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

شكل 2: مخطط المشروع

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

يُعد البحث العلمي الركيزة الأساسية لتقدم المجتمعات وتطور مؤسساتها، إذ يمثل الوسيلة الأكثر منهجية لفهم الظواهر الاجتماعية والاقتصادية والتقنية، وتفسير سلوك الأفراد والمنظمات، بالإضافة إلى صياغة رؤى قائمة على الدليل تدعم اتخاذ القرار. ومن هذا المنطلق، فإن بناء أي دراسة علمية يتطلب الاستناد إلى خلفية معرفية رصينة تتمثل في مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وهو ما يمنح المشروع البحثي عمقاً علمياً ويساعد على رسم خارطة معرفية واضحة.

في إطار هذا التوجه، يأتي هذا الفصل كمحطة منهجية مهمة تهدف إلى تسليط الضوء على ما أنتجه الباحثون سابقاً من جهود علمية تناولت موضوع **التحول الرقمي في القطاع الحكومي**، سواء من حيث مفهومه، مكوناته، العوامل المؤثرة في تطبيقه، أو من حيث آثاره المختلفة على جودة الخدمات الحكومية، وتجربة المستخدم، ومستوى رضا المواطنين. فالمعرفة العلمية لا تنشأ في فراغ، بل تُبنى تراكمياً على ما سبق، ويُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم الحالة البحثية الراهنة، واكتشاف ما تم إنجازه فعلاً، وتحديد الفجوات التي ما زالت بحاجة إلى استكشاف.

ويكتسب هذا الفصل أهمية إضافية بالنظر إلى الطابع المعاصر والمتسارع للتحول الرقمي، باعتباره ظاهرة عالمية تعيد تشكيل طريقة عمل الحكومات، وتؤثر في العلاقة بين الدولة والمواطن. فقد أدى التقدم التقني الكبير في العقدين الماضيين إلى نشوء مفاهيم جديدة مثل "الحكومة الذكية"، و"الخدمات الإلكترونية"، و"الذكاء الحكومي"، وهي مفاهيم لم تعد تُدرس من زاوية تقنية فقط، بل أصبحت تُحلّل ضمن أطر اقتصادية، اجتماعية، وسلوكية أيضاً.

تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في هذا الحقل من خلال بحث أثر التحول الرقمي على **جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية**، مع تركيز تطبيقي على المنطقة الشرقية، بوصفها إحدى أكثر المناطق ديناميكية من حيث البنية التحتية الرقمية وعدد الخدمات المقدمة إلكترونياً. وانطلاقاً من هذا الهدف، فإن مراجعة الأدبيات السابقة تُمكننا من تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية والعلمية:

1. فهم الخلفية النظرية المتعددة الأبعاد لمفهوم التحول الرقمي، بدءاً من تطورات التقنية إلى انعكاساته الإدارية والتنظيمية والسلوكية.

2. رصد التجارب الدولية والمحلية في تطبيق التحول الرقمي في القطاعات الحكومية، واستخلاص ما أثبت نجاحه من ممارسات وتوجهات استراتيجية.

3. تحليل العوامل التي تؤثر على فعالية التحول الرقمي، سواء كانت عوامل داخلية (مثل البنية التحتية، القيادة، الثقافة التنظيمية) أو خارجية (مثل البيئة التشريعية، ودرجة تبني المواطنين للتكنولوجيا).

4. تحديد الثغرات المعرفية التي لم تملحظها الكافي من البحث، مما يبرر الحاجة لدراسة ميدانية جديدة في السياق السعودي.

5. بناء إطار مرجعي يدعم الفرضيات ويثري التحليل، من خلال استعراض النماذج والنظريات العلمية ذات الصلة مثل نموذج دي لون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ونظرية جودة الخدمة (SERVQUAL).

وبما أن المملكة العربية السعودية تشهد مرحلة غير مسبوقة من التحول الرقمي في إطار تحقيق مستهدفات رؤية 2030، فإن دراسة هذا الموضوع لا تكتسب أهمية علمية فحسب، بل تحظى أيضاً بقيمة تطبيقية كبيرة. فالحكومة السعودية تعمل جاهدة على تحسين جودة الحياة ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين من خلال تبني استراتيجيات رقمية طموحة، وتأسيس منصات إلكترونية متكاملة مثل "أبشر"، "توكلنا"، "نفاذ"، و"بلدي"، وهي منصات تمثل بنية تحتية حيوية لتحول نماذج العمل التقليدية إلى نماذج أكثر ذكاءً وكفاءة. من خلال هذا الفصل، سيتم استعراض أبرز ما كُتب ونُشر في موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، مع التركيز على:

1. تعريفات ومفاهيم التحول الرقمي.

2. أهم أبعاده ومجالات تطبيقه.

3. الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.

4. الدراسات التي ناقشت رضا المستخدمين وتجربتهم الرقمية.

5. التجارب المقارنة بين الدول.

6. الثغرات البحثية التي تؤكد الحاجة إلى مزيد من الدراسات الميدانية في البيئة السعودية.

وفي ضوء هذا العرض التحليلي، سنبني الدراسة الحالية على أسس راسخة، وسيكون بالإمكان تقييم مدى التقدم المحرز في التحول الرقمي في المنطقة الشرقية، مع تقديم مقترحات وتوصيات تُبنى على المعرفة السابقة وتُطوّر بما يتناسب مع الواقع المحلي.

2.2 المتغير المستقل (التحول الرقمي)

يُعد التحول الرقمي أحد أبرز المتغيرات المستقلة في الدراسات الحديثة التي تتناول تطور الأداء الحكومي وتحديث الخدمات العامة. ويُقصد بالتحول الرقمي تبني التكنولوجيا الرقمية كوسيلة استراتيجية لتحويل نماذج العمل التقليدية إلى نماذج رقمية أكثر كفاءة ومرونة واستجابة لحاجات المواطنين. ويتجاوز هذا المفهوم حدود رقمنة الإجراءات الورقية، ليصل إلى إعادة تصميم السياسات والإجراءات الإدارية، وإعادة تشكيل الثقافة المؤسسية، وتغيير طريقة تفاعل المواطن مع الحكومة.

تعريف التحول الرقمي في السياق الحكومي:

يشير تطبيق التحول الرقمي في القطاع الحكومي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، بما في ذلك الإنترنت، التطبيقات الذكية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، وتقنيات الحوسبة السحابية، لتحسين مستوى الخدمات العامة، وتسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف، وتحقيق أعلى درجات الشفافية والكفاءة والرضا المجتمعي:

ويُنظر إلى التحول الرقمي كعملية منهجية متعددة الأبعاد تسعى إلى تمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات متمحورة حول المواطن، تركز على البيانات، وتُدار باستخدام أدوات رقمية مرنة وآمنة، ما يُفضي إلى تجارب خدمية أكثر سلاسة واتصالًا وتفاعلاً:

تطور التحول الرقمي في القطاع الحكومي:

شهد التحول الرقمي في القطاع الحكومي تطورًا كبيرًا خلال العقدين الماضيين، مدفوعًا بالتقدم التكنولوجي السريع، وزيادة توقعات المواطنين، وضغوط الحوكمة الفعالة، ومتطلبات الشفافية والعدالة. لقد تحولت الحكومة من مقدم تقليدي للخدمة إلى كيان رقمي متكامل الأبعاد يستخدم التقنيات الذكية لإعادة هندسة عملياته الإدارية:

وفي المملكة العربية السعودية، تسارعت جهود التحول الرقمي بشكل واضح ضمن مستهدفات رؤية 2030، حيث تبنت الدولة العديد من المبادرات الرامية إلى تطوير الخدمات الحكومية الرقمية، مثل:

• إنشاء هيئة الحكومة الرقمية وهيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA).

• إطلاق منصات خدمية وطنية مثل أبشر، توكنا، نفاذ وبلدي.

• دعم البنية التحتية التكنولوجية في مختلف القطاعات.

وقد أثمرت هذه المبادرات عن زيادة مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية، وارتفاع نسبة الاعتماد على القنوات الإلكترونية في إنجاز المعاملات، إلى جانب تعزيز مفاهيم "الحكومة الذكية" و"الحكومة الرقمية" في المؤسسات العامة.

أبعاد التحول الرقمي:

لتحليل التحول الرقمي بشكل منهجي، يجب تفكيكه إلى مجموعة من الأبعاد التكوينية التي تمثل الجوانب الأساسية التي تبني عليها الجهات الحكومية استراتيجياتها الرقمية. وفيما يلي أبرز هذه الأبعاد:

1. البعد التكنولوجي:

يتعلق هذا البعد بالبنية التحتية الرقمية اللازمة لتفعيل التحول الرقمي، ويشمل:

- تطوير أنظمة المعلومات الحكومية.
- استخدام الإنترنت عالي السرعة.
- إطلاق تطبيقات الهواتف الذكية.
- توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات.
- تبني تقنيات الأمن السيبراني لحماية البيانات.

يُمثل هذا البعد الأساس التقني الذي تُبنى عليه العمليات الرقمية في المؤسسات الحكومية.

2. البعد التنظيمي:

يتضمن هذا البعد إعادة هيكلة العمليات والسياسات داخل الجهات الحكومية بما يتناسب مع متطلبات العمل الرقمي، ويشمل:

- مراجعة الإجراءات الإدارية التقليدية وتحويلها إلى عمليات رقمية مؤتمتة.
- تطوير التشريعات التنظيمية الداعمة للخدمات الإلكترونية.
- تطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية وضمان التكامل بين الأنظمة.

يُعتبر البعد التنظيمي حجر الأساس في نجاح مشاريع التحول الرقمي، إذ إن التكنولوجيا وحدها لا تكفي دون إطار تنظيمي فعال.

3. البعد البشري:

يركز هذا البعد على تمكين العنصر البشري من التعامل بكفاءة مع البيئة الرقمية الجديدة، ويشمل:

- تدريب وتأهيل الموظفين الحكوميين لاستخدام الأنظمة الرقمية.
- تعزيز الوعي الرقمي لدى المواطنين والمستفيدين من الخدمات.
- تطوير ثقافة مؤسسية مرنة تتقبل التغيير التقني وتدعمه.

ف نجاح التحول الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على استعداد الكوادر البشرية داخل المؤسسات وعلى مهارات المستخدم النهائي في التعامل مع القنوات الرقمية.

2.2.1 النظريات:

لدعم فهم هذا المتغير، تستند الدراسة إلى عدد من النظريات العلمية التي تفسر العلاقة بين التكنولوجيا وسلوك المستخدم، وتأثيرها على كفاءة الخدمة ورضا المستفيدين. ومن أبرز هذه النظريات:

أولاً: نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory):

تشير هذه النظرية إلى أن دمج التكنولوجيا الرقمية في العمليات الحكومية لا يحدث تغييراً سطحياً فحسب، بل يؤدي إلى تحول جوهري في طريقة تقديم الخدمات، بما يشمل:

- إعادة تشكيل الهياكل التنظيمية.
- تطوير استراتيجيات اتصال جديدة مع الجمهور.
- تحسين كفاءة الأداء واتخاذ القرار.

وتؤكد النظرية على أن التحول الرقمي لا يمكن قياسه فقط من خلال عدد الخدمات المؤتمتة، بل من خلال مدى تأثيره في جودة الحياة وتجربة المواطن.

ثانياً: نظرية الخدمات الإلكترونية (E-Government Theory):

تفترض هذه النظرية أن توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً يمكن أن يحقق فوائد ملموسة للمواطنين تشمل:

• **الراحة:** إمكانية الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

• **السرعة:** تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.

• **الكفاءة:** تقليل التكاليف وتحسين الدقة وتقليل الأخطاء البشرية.

وتركّز هذه النظرية على تقييم الخدمات من منظور المستخدم النهائي، وتشير إلى أن رضا المواطن هو المعيار الحقيقي لنجاح الخدمات الإلكترونية.

2.3 المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية

تُعد جودة الخدمات الحكومية أحد المحاور الجوهرية في تقييم فعالية الإدارة العامة، وهي تمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، إذ تعكس النتائج النهائية التي يشعر بها المواطن عند تفاعله مع الجهة الحكومية، سواء بشكل تقليدي أو رقمي. وقد أصبحت جودة الخدمة في السياق الحكومي مؤشرًا رئيسيًا على كفاءة الحوكمة، وفعالية السياسات العامة، ومستوى نضج التجربة الرقمية الحكومية، خاصة في ظل تزايد التوجه نحو "الحكومة الذكية" و"التحول الرقمي الشامل".

تعريف جودة الخدمات الحكومية:

تشير جودة الخدمات الحكومية إلى الدرجة التي تُلبّي فيها الخدمة المقدمة توقعات واحتياجات المواطنين، سواء من حيث الكفاءة، أو الفعالية، أو سهولة الاستخدام، أو سرعة الإنجاز، أو مستوى التفاعل الإنساني، أو دقة المعلومات. وبعبارة أخرى، فإن جودة الخدمة تعبر عن "القيمة المدركة" من قِبل المستفيد، والتي يتم على أساسها تقييم الأداء الحكومي.

وتأخذ جودة الخدمة أبعادًا متعددة، منها ما هو فني يتعلق بالخدمة نفسها، ومنها ما هو بشري يتعلق بمن يقدمها، ومنها ما هو تنظيمي يعكس كفاءة العملية الإدارية، ما يجعل تقييم الجودة الحكومية عملية معقدة تتداخل فيها عوامل متعددة.

2.3.1 الأبعاد

لفهم المتغير التابع بشكل منهجي، يمكن تفكيك جودة الخدمات الحكومية إلى مجموعة من الأبعاد التي تساعد في قياسها وتحليلها بشكل كمي ونوعي. وفيما يلي أبرز هذه الأبعاد:

أولاً: الجودة الفنية (Technical Quality):

تشير الجودة الفنية إلى الجانب الموضوعي للخدمة المقدمة، أي خصائصها التقنية والمحتوى الذي تُقدمه. ويشمل هذا البُعد ما يلي:

- دقة المعلومات المقدمة للمواطن.
 - اكتمال عناصر الخدمة دون الحاجة إلى مراجعات متكررة.
 - توفر الخدمة في الوقت والمكان المناسبين.
 - انخفاض نسبة الأخطاء أو الأعطال (خاصة في الأنظمة الرقمية).
- يُعد هذا البُعد مقياساً مباشراً لمدى كفاءة النظام أو المنصة المستخدمة في تقديم الخدمة، ويؤثر بشكل كبير على رضا المواطن.

ثانياً: الجودة المهنية (Functional or Human Quality):

يركز هذا البُعد على السلوك المهني والتفاعلي للموظف الحكومي أو النظام الرقمي الذي يُقدم الخدمة، ويشمل ما يلي:

- مهارات الموظف في التواصل مع المواطن.
 - سرعة الاستجابة للطلبات أو الشكاوى.
 - اللباقة، الشفافية، والاحترام في المعاملة.
 - القدرة على تقديم الدعم الفني أو الإرشادي عند الحاجة.
- في السياق الرقمي، يشمل هذا البُعد أيضاً سهولة استخدام المنصة، وتوافر المساعدة الإلكترونية (مثل الروبوتات التفاعلية، والدعم المباشر)، ما يجعل تجربة المستخدم أكثر سلاسة وراحة.

ثالثاً: إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام (Accessibility & Usability):

يشمل هذا البُعد:

- سهولة الوصول إلى الخدمة إلكترونياً أو حضورياً.

- بساطة خطوات الحصول على الخدمة.
 - إمكانية استخدامها من قبل جميع فئات المجتمع، بمن فيهم كبار السن وذوي الإعاقة.
- ويُعد هذا البُعد مهمًا جدًا في عصر التحول الرقمي، حيث تُقاس جودة الخدمة بقدرتها على الوصول لأوسع شريحة ممكنة دون معوقات تقنية أو معرفية.
- النظريات المرتبطة بجودة الخدمات الحكومية:**

1. نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

تُعد هذه النظرية من أشهر الأطر النظرية المستخدمة لتقييم جودة الخدمات في المؤسسات، سواء كانت ربحية أو خدمية. وتقوم على عدة مبادئ أساسية، من أبرزها:

- تحسين مستمر للخدمة (Continuous Improvement).
 - التركيز على احتياجات وتوقعات العميل (المواطن).
 - المشاركة الجماعية في تطوير الأداء داخل المؤسسة.
 - القياس المستمر لمؤشرات الأداء وتقييم النتائج.
- وفي السياق الحكومي، تشير هذه النظرية إلى أن جودة الخدمات لا تقتصر على تقديم خدمة جيدة في لحظة معينة، بل هي نتاج ثقافة مؤسسية مستدامة تسعى إلى التحسين والابتكار والشفافية في كل مراحل تقديم الخدمة.

2. نظرية إدارة الجودة (Quality Management Theory):

تقوم هذه النظرية على تطبيق أدوات الإدارة الحديثة لتخطيط وضبط وتحسين جودة الخدمات الحكومية. وتركز على عناصر مثل:

- تحديد معايير واضحة للخدمة.
- قياس الأداء الفعلي مقارنة بالمعايير.
- تحليل الفجوات والانحرافات.

• اقتراح وتطبيق إجراءات تصحيحية وتطويرية.

في هذا الإطار، تصبح الجودة **عنصرًا مُدارًا ومنظمًا**، وليس مجرد نتيجة عشوائية أو شخصية، مما يدعم الكفاءة المؤسسية ويعزز ثقة المواطن في الأداء الحكومي.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين التحول الرقمي (المتغير المستقل) وجودة الخدمات الحكومية (المتغير التابع) من الموضوعات الجوهرية التي تتناولها هذه الدراسة، وهي علاقة محورية في فهم أثر التحولات التقنية على الأداء الحكومي وتجربة المواطن. إذ باتت الحكومات في العصر الحديث تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لتحسين جودة الخدمات العامة، في ظل التوسع في مفاهيم "الحكومة الإلكترونية" و"الحكومة الذكية" و"الخدمات الرقمية المتمحورة حول المستخدم".

ويفترض الإطار النظري لهذه الدراسة أن تطبيق التحول الرقمي في القطاع الحكومي يؤدي إلى تحسّن ملحوظ في جودة الخدمات المقدّمة، من خلال تحسين سرعة تقديم الخدمة، ودقة المعلومات، وسهولة الوصول، ورفع مستوى رضا المواطنين. وبالتالي، فإن العلاقة المتوقعة بين المتغيرين هي علاقة طردية إيجابية، أي كلما ارتفع مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية، ارتفعت معه جودة الخدمة كما يُدركها المواطن.

طبيعة العلاقة بين المتغيرين:

يمكن توضيح هذه العلاقة وفق المحاور التالية:

1) سرعة تقديم الخدمة:

يساهم التحول الرقمي في أتمتة العمليات الإدارية، وتقليل الحاجة إلى التدخل البشري، مما يؤدي إلى تسريع الإجراءات وتقليل فترات الانتظار. فبدلاً من الحضور الشخصي للمكاتب الحكومية، يمكن للمواطن إنجاز معاملاته إلكترونياً خلال دقائق، وهو ما يُعد مؤشراً مهماً على جودة الخدمة.

2) دقة المعلومات وموثوقيتها:

يؤدي اعتماد الأنظمة الرقمية إلى تحسين مستوى دقة البيانات المقدّمة للمواطن، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحديث المعلومات بشكل دوري. كما أن ربط قواعد البيانات الحكومية يزيد من تكامل المعلومات، ويُسهّم في تقديم خدمة أكثر اتساقاً وجودة.

(3) سهولة الوصول إلى الخدمات:

توفر المنصات الإلكترونية قنوات متعددة للحصول على الخدمة على مدار الساعة، من أي مكان، ودون الحاجة إلى الانتقال الجغرافي. وهذا يُعزز العدالة في الوصول للخدمة، ويُزيل الحواجز التي كانت تحول دون حصول بعض المواطنين على حقوقهم.

(4) تحسين تجربة المستخدم:

التحول الرقمي لا يُحسن فقط الجانب التقني للخدمة، بل يشمل أيضًا إعادة تصميم تجربة المواطن من حيث واجهة الاستخدام، سهولة التنقل في المنصة، توفر الدعم الإلكتروني، ووضوح الإجراءات. كل ذلك يؤدي إلى رفع مستوى الرضا والانطباع الإيجابي عن الأداء الحكومي.

دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات الحكومية:

إن التحول الرقمي الناجح لا يُقاس فقط بعدد الخدمات المقدمة إلكترونيًا، بل بمدى مساهمته في تحقيق نقلة نوعية في تجربة المواطن، وبقدرته على إعادة تشكيل العلاقة بين الدولة والفرد على أساس الشفافية، والفعالية، والمساءلة.

عندما يُصمم النظام الرقمي بشكل متمركز حول احتياجات المواطن، فإنه يُصبح أداة استراتيجية لتحسين الخدمات، وتوجيه السياسات، وبناء الثقة المجتمعية. وهذا ما يجعل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات علاقة تأثير مباشر ومتبادل، حيث يُسهم كل منهما في تعزيز الآخر ضمن دائرة تحسين مستمرة.

النظريات الداعمة للعلاقة:

(1) نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory):

تشير هذه النظرية إلى أن إدخال التكنولوجيا الرقمية في العمليات الحكومية يؤدي إلى إعادة هندسة شاملة لطريقة تقديم الخدمة، ما يعزز الكفاءة ويُقلل من التكاليف، ويُحسن التفاعل مع المواطنين. وتركز النظرية على أن النجاح في التحول الرقمي يتحقق فقط عندما يؤدي إلى نتائج ملموسة في تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا المستخدمين.

(2) نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

تؤكد هذه النظرية على أن تحقيق الجودة في الخدمات الحكومية يتطلب التفاعل المستمر مع توقعات المواطن وتقييمه للخدمة. ويُعد التحول الرقمي أداة فعالة لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة، خاصة من خلال:

- مراقبة الأداء اللحظي.
- جمع البيانات عن رضا المستخدمين.
- تطبيق التحسين المستمر استنادًا إلى التغذية الراجعة.

ووفقًا لهذه النظرية، فإن الخدمة الجيدة هي تلك التي يُقيّمها المواطن بشكل إيجابي بناءً على التجربة الكاملة، وليس فقط النتائج النهائية

2.5 الخاتمة

في ختام هذا الفصل، الذي تناول بالدراسة والتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية، يمكن القول إن التحول الرقمي يُمثل ركيزة أساسية في عملية تطوير الأداء الحكومي وتحسين تجربة المواطنين. لقد استعرض هذا الفصل مجموعة من المفاهيم والنظريات ذات الصلة، وسلط الضوء على الأبعاد المختلفة لكل من المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، كما ناقش العلاقة التبادلية بينهما في ضوء الأدبيات العلمية والنماذج المفاهيمية الحديثة.

أظهرت الدراسات السابقة والنظريات الداعمة أن تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملموسة في كفاءة تقديم الخدمة، وسرعتها، ودقتها، وسهولة الوصول إليها، الأمر الذي ينعكس إيجابيًا على رضا المواطن ويُعزز ثقته بالمؤسسات العامة. كما تبين أن التحول الرقمي لا يُعد مجرد إجراء تقني أو تطوير شكلي، بل هو عملية تحول هيكلية وثقافية وتنظيمية تشمل التكنولوجيا، والموارد البشرية، والسياسات، وتُعيد صياغة طريقة عمل الجهات الحكومية وفقًا لمتطلبات العصر الرقمي.

كما خلص هذا الفصل إلى أن جودة الخدمات الحكومية ليست مفهوماً أحادي الأبعاد، بل تتكون من مجموعة من الجوانب الفنية والمهنية والسلوكية، ويتحدد تقييمها في النهاية من خلال الانطباع الشخصي والتجربة الفعلية للمواطن عند تعامله مع الخدمة. لذا، فإن أي محاولة لتعزيز الجودة يجب أن تأخذ في الاعتبار كل تلك الأبعاد، ضمن إطار متكامل من التحسين المستمر والاستجابة لتوقعات المجتمع.

بناءً على ما تم طرحه ومناقشته في هذا الفصل، تُوصي الدراسة بضرورة تبني نهج استراتيجي وشامل للتحول الرقمي، يشمل:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية الحكومية.
- تطوير قدرات الموظفين من خلال التدريب المستمر.
- تصميم خدمات رقمية تتمحور حول احتياجات المواطنين.
- تعزيز الوعي المجتمعي بكيفية استخدام الخدمات الرقمية.
- ضمان استدامة الجودة من خلال تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

كما تُبرز نتائج هذا الفصل أهمية الاستناد إلى بيانات وتغذية راجعة من المستخدمين في تطوير الخدمات، بما يعكس توجهًا نحو حكومة أكثر انفتاحًا وتفاعلاً وابتكارًا.

تمثل هذه الخاتمة تمهيدًا للدخول إلى الفصل التالي، والذي سيتناول الإطار التطبيقي للدراسة وتحليل النتائج الميدانية التي تهدف إلى اختبار الفرضيات المطروحة، وتقديم تصور علمي دقيق حول واقع التحول الرقمي وجودة الخدمات في البيئة السعودية

قائمة المراجع

1. كتب:

"Digital Government: Leveraging Innovation for Better Service Delivery" - من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.(OECD)

"Transforming Government and Public Services: e-Government and Digital Governance" من قبل مختلف المؤلفين في مجال الحوكمة الرقمية.

2. مقالات علمية:

-مقالات في مجلة "Government Information Quarterly" التي تركز على التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.

-مقالات في "International Journal of Electronic Government Research" التي تناقش تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي.

3. تقارير حكومية ومنظمات دولية:

-تقارير من "World Bank" عن التحول الرقمي في الحكومات والخدمات العامة.

تقارير من "United Nations" عن الحكومة الإلكترونية وتقييم التحول الرقمي في الدول الأعضاء