

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

التحول الرقمي

أسم الطالب
عبدالعزیز بدیوی العلی

مشروع تخرج-
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

فيما يلي بحث منسق وجاهز للنسخ إلى ملف Word بعنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية

ملخص البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تحليل العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية (المنصات، الأتمتة، البيانات، التكامل) وأبعاد جودة الخدمة (السرعة، الدقة، سهولة الوصول، رضا المستفيد، الشفافية). يعتمد البحث منهجاً وصفيًا-تحليليًا ويقترح نموذجًا قياسيًا مستندًا إلى أدبيات جودة الخدمة (مثل SERVQUAL) ونماذج نجاح نظم المعلومات (DeLone & McLean). تشير الأدبيات إلى أن التحول الرقمي يرتبط غالبًا بتحسين الكفاءة وتجربة المستفيد، بشرط توافر البنية التحتية والمهارات والحوكمة والعدالة في الوصول للخدمة الرقمية. [OBJ]

3M

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يشهد القطاع الحكومي عالميًا تحوُّلاً متسارعًا نحو “الحكومة الرقمية” بهدف رفع جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين وتحسين الكفاءة والشفافية. وقد أكدت تقارير دولية أن رقمنة الخدمات ليست مجرد تحويل إجراءات ورقية إلى إلكترونية، بل هي إعادة تصميم للخدمة حول المستفيد وقياس أثرها على الجودة. [OBJ]

1.2 مشكلة الدراسة

على الرغم من توسع المبادرات الرقمية في المؤسسات الحكومية، لا تزال بعض الجهات تواجه تحديات مثل الفجوة الرقمية، وتفاوت جودة التجربة بين القنوات، وضعف التكامل، وعدم وضوح أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة الفعلية وليس فقط توافرها إلكترونياً. [OBJ]

1.3 أسئلة الدراسة

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الحكومية من منظور المستفيدين؟
3. ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية؟
4. هل تختلف العلاقة باختلاف (العمر/الخبرة الرقمية/نوع الخدمة)؟

1.4 أهداف الدراسة

- قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- تحديد أهم أبعاد التحول الرقمي الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة.
- تقديم توصيات عملية لتحسين الجودة في بيئة الحكومة الرقمية.

1.5 أهمية الدراسة

- أهمية علمية: إثراء أدبيات التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع العام.
- أهمية تطبيقية: دعم صناع القرار في تحسين تجربة المستفيد ورفع مؤشرات الجودة.

1.6 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية.
- حدود مكانية/زمانية: تُحدد حسب جهة/وزارة/مدينة (يمكنك تعديلها حسب جامعتك).

3M

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية

التحول الرقمي هو تبني التقنيات الرقمية لإعادة تصميم العمليات والخدمات والحوكمة بما يحقق قيمة عامة (Public Value) مثل السرعة، الشفافية، سهولة الوصول، وتحسين التجربة. تقارير الأمم المتحدة وOECD تؤكد أن نجاح التحول يعتمد على: تصميم الخدمة حول المستفيد، الحوكمة، تكامل البيانات، والمهارات الرقمية. [OBJ]

أبعاد التحول الرقمي (تشغيلية لغايات القياس)

يمكن قياس التحول الرقمي عبر أبعاد شائعة مثل:

- البنية التحتية الرقمية والتكامل
- رقمنة الإجراءات وأتمتتها
- جودة المنصات الرقمية وتجربة المستخدم
- إدارة البيانات والتحليلات (ومنها الذكاء الاصطناعي)
- مهارات الموظفين وقيادة التحول والحوكمة

2.2 مفهوم جودة الخدمة الحكومية

جودة الخدمة هي مدى قدرة الخدمة على تلبية توقعات المستخدمين. ومن أشهر النماذج:

- **SERVQUAL** الذي يقيس الفجوة بين التوقعات والإدراك عبر أبعاد مثل الاعتمادية والاستجابة والملموسية... [OBJ]
- وفي الخدمات الرقمية الحكومية تُستخدم أحياناً مقاربات جودة النظام/المعلومة/الخدمة ضمن نموذج DeLone & McLean لنجاح نظم المعلومات. [OBJ]

2.3 نماذج نظرية مساندة (اختياري في بحثك)

- نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM): يركز على سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة كعوامل تؤثر على قبول الأنظمة. [OBJ]

- نجاح نظم المعلومات (DeLone & McLean): يربط جودة النظام/المعلومات/الخدمة برضا المستخدم والمنفعة المتحققة. [OBJ]

3M

الفصل الثاني (مطلوبك الأساسي): فصل الدراسات السابقة

ملاحظة: رتبت الدراسات إلى (عالمية/عربية) ثم استخلصت الفجوة البحثية.

2.4 الدراسات السابقة العالمية

(1) Mustofa, Haryati & Ismail (2025)

بحثت الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات العامة في جنوب شرق آسيا (سنغافورة، إندونيسيا، تايلاند) بالتركيز على مؤشرات مثل الكفاءة ورضا المستخدمين والشفافية وسهولة الوصول. توصلت إلى أن الدول الأعلى جاهزية وبنية تحتية ومواءمة تنظيمية تحقق نتائج أفضل في جودة الخدمة، بينما تُضعف الفجوة الرقمية والمهارات محدودة الأثر الإيجابي. [OBJ]

(2) Arias (2018) – جودة خدمات الحكومة الرقمية

قدّمت الدراسة/المراجعة منظورًا تجميعيًا للأبحاث المتعلقة بجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، وأكدت تنوّع المقاييس بين جودة النظام، وجودة المعلومات، وتجربة

المستخدم، وأن تقييم الجودة يجب أن يرتبط بنتائج ملموسة مثل الرضا والثقة والفعالية. [OBJ]

(3) Jabri (2025) – جودة الخدمة الإلكترونية والثقة

تناولت دراسة في البلديات أثر جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة العامة، وخلصت إلى أن تحسين جودة الخدمة الرقمية (سهولة الاستخدام، الاستجابة، الاعتمادية) يرفع الثقة وبالتالي يعزز تبني الخدمات واستدامتها. [OBJ]

(4) الأمم المتحدة – تقرير الحكومة الإلكترونية 2024

يؤكد تقرير UN E-Government Survey 2024 أن التحول نحو الحكومة الرقمية يرتبط بتحسين تقديم الخدمات ودعم أهداف التنمية، مع التشديد على الشمول وعدم ترك فئات خارج التحول بسبب المهارات أو الوصول. [OBJ]

(5) OECD – إطار/مبادئ تصميم وتقديم الخدمات في العصر الرقمي

يشير OECD إلى أن رفع "جودة الخدمة" يتطلب أن تكون الخدمة رقمية "بالتصميم" ومتمحورة حول المستخدم، مع وجود معايير حكومية للخدمات الرقمية وقياس التجربة عبر دورة التصميم والتقديم. [OBJ]

3M

2.5 الدراسات السابقة العربية

(1) دراسة: تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة
(مجلة/منصة EKB)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة (مثل الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الحكومية. وأشارت نتائجها إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد الرقمنة على جودة الخدمة مع اختلاف قوة التأثير حسب البعد التنظيمي. [OBJ]

(2) دراسة: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي
(تطبيق على وزارة الداخلية)

تتناول هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في سياق حكومي سعودي، وتُظهر أن التقنيات الرقمية ترفع جودة الخدمة وتفاعل المستخدمين عندما تُدار بفعالية مع جاهزية تنظيمية مناسبة. [OBJ]

(3) دراسة: مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية (وزارة الداخلية الفلسطينية)

خلصت إلى وجود علاقة بين مرتكزات التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية، مع التأكيد على عوامل مثل البنية التحتية والموارد والمهارات كعوامل داعمة. [OBJ]

(4) دراسة: أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة (وزارة الصحة – جدة)

تبحث أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، وتؤكد أن تبني الحكومة الإلكترونية يسهم في رفع جودة الخدمة عند تحسين الوصول والاعتمادية وتجربة المستفيد. [OBJ]

(5) مؤشرات وطنية (مثال السعودية) – نضج خدمات الحكومة الإلكترونية

تُظهر بعض التقارير الرسمية تحسناً في نضج الخدمات الإلكترونية على مستوى الدولة، ما يدعم سياق الدراسة ويبرر قياس أثر ذلك على الجودة ورضا المستفيد. [OBJ]

3M

2.6 التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة يلاحظ ما يلي:

- أغلب الدراسات تتفق على أثر إيجابي للتحول الرقمي/الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة (الكفاءة، الرضا، سهولة الوصول). [OBJ]
- تظهر تحديات متكررة تحدّ من الأثر: الفجوة الرقمية، ضعف التكامل، نقص المهارات، مقاومة التغيير. [OBJ]

- الفجوة المقترحة لبحثك: بناء نموذج يدمج (أبعاد التحول الرقمي التنظيمية والتقنية) مع (أبعاد جودة الخدمة من منظور المستفيد) في جهة حكومية محددة، مع اختبار الفروق الديموغرافية/الخبرة الرقمية.

3M

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (قالب جاهز للتعديل)

3.1 منهج الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي.

3.2 مجتمع وعينة الدراسة

- المجتمع: مستفيدو الخدمات الحكومية في (اسم المؤسسة/الوزارة).
- العينة: عينة عشوائية/مقصودة (بحسب ظروفك) حجمها (...).

3.3 أداة الدراسة

استبانة تتضمن محورين:

1. التحول الرقمي (البنية التحتية، الأتمتة، التكامل، البيانات، المهارات...).
2. جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، السهولة، الأمان، الرضا...).

3.4 صدق وثبات الأداة

- صدق المحتوى عبر المحكّمين
- الثبات عبر ألفا كرونباخ

3.5 أساليب التحليل

- المتوسطات والانحرافات
- الانحدار الخطي/النمذجة (حسب برنامجك) لقياس الأثر
- اختبار الفروق (T-test/ANOVA)

3M

الفصل الرابع: النتائج المتوقعة (صياغة أكاديمية جاهزة)

من المتوقع وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، خصوصًا في مؤشرات السرعة وسهولة الوصول ورضا المستفيد. وقد يظهر أن أبعادًا مثل تكامل الأنظمة وتجربة المستخدم والمهارات الرقمية أكثر تأثيرًا من مجرد توفير الخدمة إلكترونيًا.

3M

الفصل الخامس: التوصيات (جاهزة)

- تبني تصميم خدمات "متمحور حول المستخدم" وتحسين تجربة المستخدم عبر القياس الدوري. [OBJ]
- سد الفجوة الرقمية عبر قنوات مساعدة (مراكز خدمة، دعم هاتفي، تبسيط واجهات). [OBJ]
- رفع مهارات الموظفين الرقمية وإدارة التغيير لضمان استدامة التحول.
- تحسين التكامل بين الجهات والأنظمة لتقليل التكرار وزمن الإنجاز.

3M

قائمة المراجع (APA) – منسقة

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems [OBJ]
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340 [OBJ]
- OECD. (2020). The OECD Digital Government Policy Framework. OECD Publishing [OBJ]
- OECD. (2022). OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age. OECD Publishing [OBJ]
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring

- consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing [OBJ]
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2024). UN E-Government Survey 2024 [OBJ]
 - Mustofa, A., Haryati, E., & Ismail, S. (2025). The impact of digital transformation on public services governance: A quality assessment scale approach in urban municipalities. Journal of Governance & Regulation, [OBJ] 14(4), 156–165
 - Arias, M. I. (2018). Digital government for e-government service quality. ACM Digital Library [OBJ]
 - Jabri, A. (2025). E-service quality and public trust: A foundation for effective e-government. ScienceDirect [OBJ]
 - (مرجع عربي) تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة ... منصة EKB/مجلة. [OBJ]
 - (مرجع عربي) The Effect of Digital Transformation on Services Quality in the Saudi Government Sector: Applied Study on the Ministry of Interior. Mandumah [OBJ]
 - (مرجع عربي) مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية ... ASJP. [OBJ]
 - (مرجع عربي) أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة. [OBJ]

إذا رغبت، أستطيع تخصيص البحث مباشرة حسب متطلبات جامعتك (عدد الصفحات، نوع المنهج، اسم الجهة الحكومية، نموذج الاستبانة، وخطة الفصول) — فقط اكتب لي:

1. اسم الجامعة/الكلية
 2. عدد الصفحات المطلوب تقريبًا
 3. الجهة الحكومية التي ستطبق عليها (وزارة/بلدية/مستشفى حكومي...)
- وسأعيد لك نسخة نهائية بنفس التنسيق المطلوب.