

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

طاهره علي احمد ال داؤود

.....

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفهرس

2.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3.....	المقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
4.....	فجوات على المستوى النظري:
4.....	فجوات على المستوى التطبيقي:
5.....	أهمية الدراسة:
5.....	على المستوى النظري:
5.....	على المستوى التطبيقي:
6.....	أسئلة الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة:
7.....	فرضيات الدراسة:
7.....	نموذج الدراسة:
9.....	المجال المطبق فيه (منصة أبشر):
10.....	الدراسة الميدانية:
10.....	منهجية الدراسة:
12.....	هيكل الدراسة:
14.....	قائمة المراجع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يشهد العالم تغييرات سريعة في المجال التقني، وأصبح التحوّل الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات، خصوصاً في القطاع الحكومي.

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

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

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

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

مشكلة الدراسة:

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

فجوات على المستوى النظري:

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

فجوات على المستوى التطبيقي:

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

من هنا تنطلق المشكلة البحثية في هذا المشروع من التساؤل الرئيسي التالي:

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

أهمية الدراسة:

على المستوى النظري:

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

على المستوى التطبيقي:

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

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

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

الأسئلة الفرعية:

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

أهداف الدراسة:

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

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

فرضيات الدراسة:

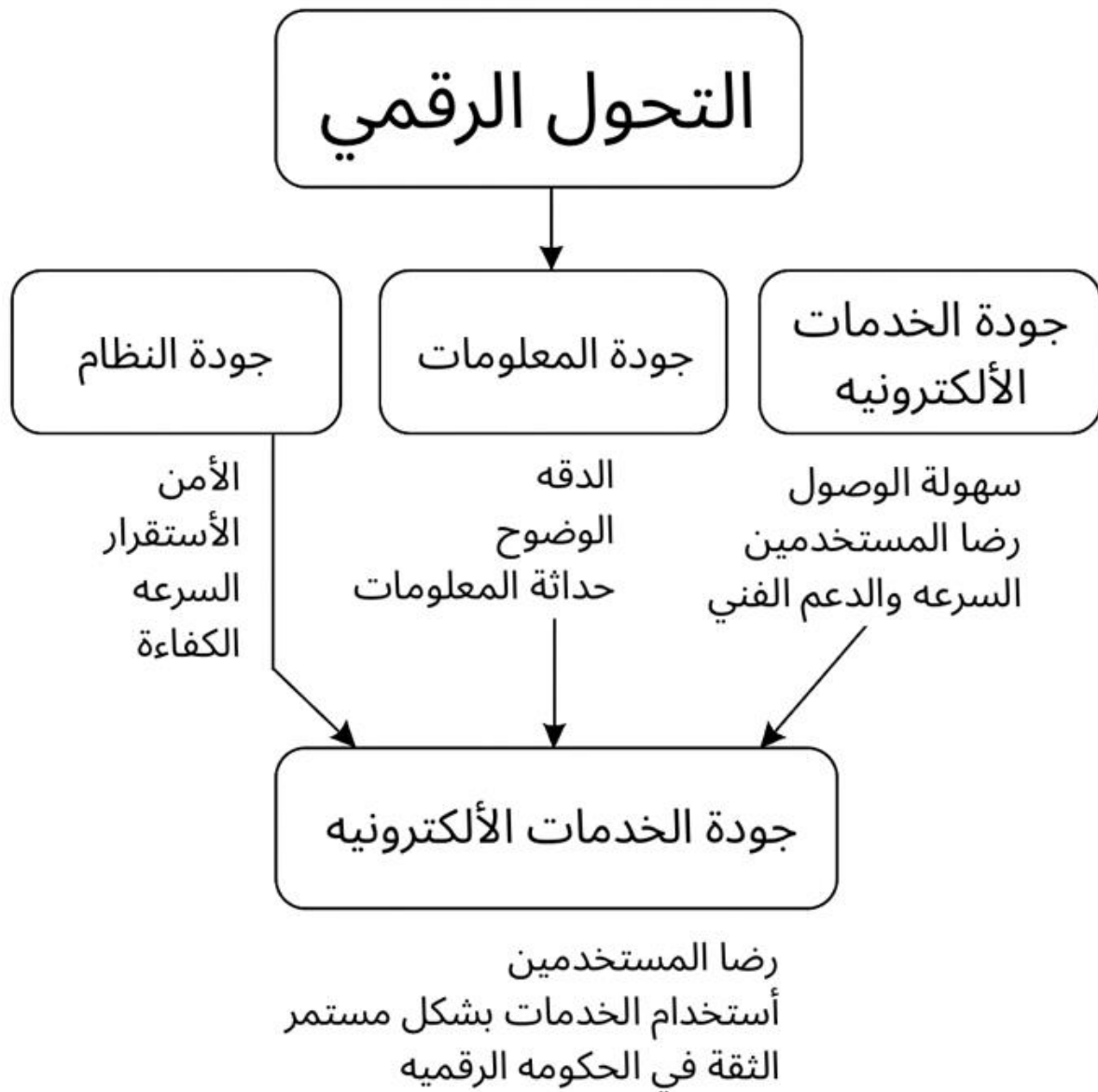
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستفيد.
- الثقة الرقمية تؤثر بشكل إيجابي في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد، وتعمل كعامل وسيط.
- تختلف مستويات رضا المستفيدين باختلاف خصائصهم الديموغرافية مثل العمر، الجنس، التعليم، والخبرة الرقمية.
- كلما زادت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

نموذج الدراسة:

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

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

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



المجال المطبق فيه (منصة أبشر):

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

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



الدراسة الميدانية:

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

منهجية الدراسة:

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

تم تصميم استبانة إلكترونية مكوّنة من عدة محاور لقياس:

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

منهجية الدراسة



هيكل الدراسة:

1. مقدمة

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

2. مشكلة الدراسة

- عرض عام للمشكلة

- الفجوة النظرية

- الفجوة التطبيقية

- صياغة سؤال المشكلة

3. أهمية الدراسة

- أهمية نظرية

- أهمية تطبيقية

4. أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي

- الأهداف الفرعية

5. أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي

- الأسئلة الفرعية

6. فرضيات الدراسة

- الفرضيات التي تربط بين المتغيرات

7. متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل

- المتغير التابع

8. نموذج الدراسة التصوري

- شكل توضيحي يبين العلاقة بين المتغيرات

9. منهجية الدراسة

- نوع المنهج المستخدم

- أدوات جمع البيانات

- المجتمع والعينة

قائمة المراجع:

1. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). مؤشرات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. تم الاسترجاع من: www.mcit.gov.sa
2. هيئة الحكومة الرقمية. (2024). التقرير السنوي لأداء المنصات الحكومية الإلكترونية. الرياض، المملكة العربية السعودية.
3. الزهراني، نورة. (2021). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية. مجلة الإدارة العامة، العدد 58، الصفحات 45-67.
4. السبيعي، فهد. (2020). رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية في ضوء رؤية المملكة 2030. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال.
5. الخليفة، منيرة. (2022). الثقة الرقمية وعلاقتها بتبني الخدمات الإلكترونية الحكومية. مجلة دراسات إدارية، المجلد 12، العدد 2، الصفحات 88-102.
6. الرشدي، خالد. (2021). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستفيد في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة والتنمية، العدد 20، الصفحات 75-90.
7. الغامدي، ريم. (2020). التحديات التي تواجه التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي. ندوة التحول الرقمي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
8. الحربي، عبدالله. (2019). التحول الرقمي في القطاع العام: تحليل مفاهيمي وتطبيقي. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
9. الشمري، سعاد. (2021). واقع الخدمات الرقمية الحكومية في المملكة ومدى رضا المستفيدين عنها. مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد 33، العدد 4، الصفحات 120-139.