



أثر استخدام تطبيق توكلنا خدمات على جودة الخدمات الحكومية السعودية

إعداد الطالب:

222001791	صالح أبو مدره
222000611	عبد العزيز باجهوم
222001985	احمد جلال

إشراف/

د. وليد سليمان

د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2023



فهرس المحتوى:

2.....	فهرس المحتوى:
3.....	المستخلص:
4.....	المقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
6.....	اهداف البحث:
6.....	أسئلة الدراسة:
7.....	الدرسات السابقة:
8.....	تعليق على الدراسة:
9.....	فرضيات البحث:
9.....	حدود البحث:
9.....	منهجية البحث:
9.....	أدوات الدراسة:
9.....	مجالات الدراسة:
11.....	مراجع البحث:



المستخلص:

هذا البحث يتناول أثر جودة تطبيق توكلنا خدمات في الجهات الحكومية وكانت المملكة العربية السعودية في طليعة الدول التي تبنت التحول الرقمي، لا سيما في مشاريعها الحكومية السعودية من خلال دراسة جودة الخدمات المقدمة عن طريق اجراء استبيان وتحليل البيانات لعدد من المستخدمين لتقييم الجودة المقدمة وتحسين الأداء. وأظهرت النتائج ان تطبيق توكلنا خدمات هو منصة شاملة لعدد خدمات تقدمها الجهات الحكومية لتسهيل وتحسين الجودة ويمكن استخدام النتائج لتطوير برنامج يهدف الى تعزيز التواصل بين مقدمي الخدمات والمستخدمين بأفضل جودة ممكنة ويشير هذا البحث أيضا الى أهمية البحوث المستقبلية في مجال التحول الرقمي وكيفية الاستفادة منها.

Abstract:



This research participates in the application of the quality of our trust in services in government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia, which are at the forefront of digital countries that have adopted transformation, not in their Saudi government projects, by studying the quality of services provided in the field of administration, and surveying data for a number of users to assess the values of contribution to performance. "After the results, the Tawakalna Services application is a comprehensive platform for providing government services to facilitate quality or use the results for the planning program to enhance communication between service providers and users to ensure the quality of stakeholders. This research also addresses the most important future officials in the digital field and how to achieve them.



المقدمة:

يعتبر التحول الرقمي عامل مهم لعملية التحول الالكتروني لدفع نمو الاقتصاد وتحسين الخدمات العامة وتعزيز الابتكار ومواكبة التطور الرقمي و التحول الرقمي لا يقتصر على تطبيق التكنولوجيا داخل المنشئة فقط بل هو برنامج متكامل لتوفير الخدمات التي تساعد في البيئة الالكترونية لتنمية جودة الخدمات الحكومية و أنظمتها ومن هذا المنطلق اعتمدت المملكة العربية السعودية على تعزيز التقنيات الرقمية لكافة مشاريعها التي تشمل البنية التحتية والرعاية الصحية والتعليم والإدارة العامة ومن أبرز هذه التطورات التحول الرقمي في المشاريع الحكومية تدشين تطبيق توكلنا خدمات والذي يقدم العديد من الخدمات الحكومية في منصة واحدة من خلال تسهيل وعرض كافة بيانات المستخدمين.



مشكلة الدراسة:

في ظل استخدام تطبيق توكلنا خدمات من أبرز المشاكل الي تواجه المستخدم على جودة التطبيق عدم الاستجابة السريعة في تحديث المعلومات.

ونلخص هنا مشكلة الدراسة في سؤال محوري: -

كيف يمكن حل مشكلة سرعة الاستجابة في تحديث المعلومات وصولها الى المستخدم بشكل سريع؟



أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في قدرتها على تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة في تطبيق توكلنا خدمات عن طريق عمل تقييم للخدمات المقدمة من قبل المستخدمين للوصول الى اعلى جودة.



أهداف البحث:



تهدف هذه الدراسة الى معرفة الأثر على الجودة في الخدمات الحكومية عن طريق تطبيق توكلنا خدمات وتحديد المشكلات التي تواجه المستخدمين تتلخص اهداف الدراسة في عدة نقاط رئيسية: -

- كفاءة وفعالية الخدمة

- إمكانية الوصول الى الخدمة

- تأثير على جودة العمليات الحكومية

أسئلة الدراسة:



السؤال الرئيسي:

ما هي المصادر المترتبة على استعمال تطبيق توكلنا خدمات وأثر جودتها على الخدمات المقدمة؟

الأسئلة الفرعية:

1/ ما مدى تأثير التحول الرقمي على الجهات الحكومية؟

2/ كيف يتم قياس مقياس الجودة في الخدمة المقدمة؟

3/ ما هي الجهات الحكومية الأكثر استخداما للتطبيقات الإلكترونية؟

4/ ما أهمية التحول الرقمي في جودة الخدمات؟



الدارسات السابقة:

#	اسم الباحث	تاريخ البحث	الدراسة	الاهداف	نتيجة الدراسة
1	مريم خالص حسين	2013	الحكومة الالكترونية	بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية وامكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المختلفة وتقديم عرض تعريفى لمفهوم الحكومة الالكترونية ورفع الوعي والاهتمام بها	توصل البحث الى ان - تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب اعادة هيكلة الإدارات و ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين
2	مؤمن عبد السميع حسن الحلبي	2017	جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال موقع برق بلس الإلكتروني ومدى إسهام عناصر جودة الموقع في رضا المستخدمين	أظهرت نتائج الدراسة جودة في النظام التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر المستخدمين
3	عبد الخالق سعيد الزهراني	2020	الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستفيدين من خدمات نظام أبشر	تعريف الحكومة الالكترونية والقاء الضوء على تطبيق ابشر	إثر التحول الرقمي في خفض التكاليف في تطبيق ابشر
4	أحمد عطية ربيع الفايدي	2021	أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية	تهدف الدراسة إلى معرفة أثر استخدام التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة	اتضح لنا أن غالبية عينة الدراسة ذكور (بنسبة) 51.9%، وأعمارهم (46 فأكثر (بنسبة) 43%، ومؤهلهم ماجستير (بنسبة) ، ويعملون (54.4% بمستشفى الملك عبد العزيز الجامعي (بنسبة) 88.6%، ووظيفتهم طبيب (بنسبة) 51.9%، ويمتلكون أجهزة ذكية (بنسبة) 85.6%، و العينة الذين يمتلكون تطبيقات ذكية (بنسبة) 52.2%.

تعليق على الدراسة:

1- الدراسة تشير إلى أهمية إعادة هيكلة الإدارات وتأهيل وتدريب الموظفين لتنفيذ تطبيق الحكومة الإلكترونية. الدراسة تقدم إطاراً شاملاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات. تهدف الدراسة إلى زيادة الوعي والاهتمام بالحكومة الإلكترونية.

2- الدراسة تسلط الضوء على أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من موقع برق بلس على رضا المستخدمين. الدراسة تهدف إلى فهم إسهام عناصر جودة الموقع في رضا المستخدمين. أظهرت النتائج جودة عالية في النظام المقدم وتقدير المستخدمين لذلك. الدراسة تبرز أهمية جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا المستخدمين.

3- دراسة أثر تطبيق "ابشر" في تحسين حياة المجتمع وتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. الدراسة تسلط الضوء على تحول الحكومة الإلكترونية وتعريف "ابشر" وتحليل الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على المستفيدين. أظهرت النتائج أن "ابشر" يقدم خدمات حكومية فعالة ويساهم في تحسين الحياة وتخفيض التكاليف. التوصيات تشجع على تعزيز استخدام "ابشر" وتحسين الدعم الفني وحماية البيانات. يعتبر "ابشر" نموذجاً ناجحاً للحكومة الإلكترونية ويستحق مزيداً من البحث والتطوير.

4- الهدف الرئيسي للدراسة هو فهم أثر استخدام التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية في مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي. هذا يشير إلى أن الدراسة تهدف إلى تقييم فوائد وتحديات استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية

فرضيات البحث:



- الأنشطة المستخدمة في التطبيقات تساعد على جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية
- التقليل من نسبة تسريب معلومات العملاء
- اكثريه الجهات المعنية تقتقر في ربط المعلومات بما بينها



حدود البحث:

سيتركز البحث العلمي على إثر تثيف المستخدمين للخدمات المقدمة في تطبيق توكلنا خدمات التي تساهم في جودة الخدمة المقدمة وطرق فاعليتها في رفع نسبة خدمة المستفيدين بسرعة وجودة عالية واستنادا على أهمية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.

منهجية البحث:

سيستخدم في البحث المنهج الكمي:

المنهج الكمي: ينطوي المنهجي الكمي استبياننا للمستخدمين تطبيق توكلنا خدمات لتقييم أثر استخدام التطبيق والعوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

أدوات الدراسة:

تم استعمال أداة الدراسة عن طريق عمل الاستبيانات والملاحظة العامة كأداة جمع المعلومات، ووقع الاعتماد على نموذج الاستبيان بشكل أفضل وأسهل لتحليل البيانات وعرضها بشكل يتناسب مع المخرجات.

مجالات الدراسة:

توجد العديد من المقاييس التي تسهم في تصنيف البحث العلمي فكل تصنيف من هذه التصنيفات نوع محدد سنسعى بالاطلاع عليها ومعرفتها بشكل تفصيلي.

الأبحاث الميدانية:

وهو البحث العلمي الذي يستند بشكل رئيسي على المصادر الميدانية للمعلومات، ويجمع الباحث العلمي بيانات ومعلومات بحثه من قبل أفراد عينة الدراسة التي تمثل مجتمع البحث، مستخدماً أداة دراسية أو أكثر ومن أبرز هذه الأدوات (الاستبيان، الملاحظة).

الأبحاث النظرية:

هي عبارة عن مجموعة من الأبحاث التي يهدف الباحث الى فهم مشكلتها او الظاهرة النظرية للوصول الى الدلائل والنظريات والمعلومات، سواء تم تنفيذها او لم يتم.



مراجع البحث:

- 1- الحكومة الالكترونية. (2013). وزارة المالية-الدائرة الاقتصادية-قسم السياسة الضريبية، مريم خالص حسين
<https://www.iasj.net/iasj/download/1ad106e6c82950d7>
- 2- لحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية. بدور الاحمدي. (2015).
- 3- جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. (2017). دراسة حالة على برنامج برق بلس، مومن الحلبي،
<https://mobt3ath.com/pdf.php?ext=pdf&id=13363&tit=الحلبي>
- 4- الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستخدمين من خدمات نظام ابشر. (2020). جامعة جدة
/المملكة العربية السعودية، https://www.ajsp.net/research/الخدمات_الالكترونية.pdf
- 5- التقنية والحاسوب. مريم يحي عطيف. (2021). تجربة التحول الرقمي خلال جائحة كورونا-19
- 6- أثر تطبيق تقنية الحوسبة السحابية على تحسين جودة التقارير السردية وانعكاساتها على
قيمة الشركة. (2022). محمد الشيخ-جامعة مدينة السادات-
https://masf.journals.ekb.eg/article_239830_5ea749d74dcd7f7b8bc4249c74a673c0.pdf
- 7-التحول الرقمي. جين ورس. (2022). كيف تصمم عملك لتحقيق النجاح المستدام.

Midocean University
College of Management
Department of Project Management



The Impact of Using the Tawakalna Services Application on The Quality Of Saudi Government Services

Prepared by:

Saleh Abumedrah	222001791
Ahmed Jalal	222001985
Abdulaziz Bajahmom	22000611

DR. Waleed Sulaiman

DR. Alfaisal Abdelhameed

2023