

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية
السعودية

The Impact of Digital Transformation on the
Quality of Government Services in the Kingdom
of Saudi Arabia

اسم الطالبة:
مرام فرحان احمد قاسم

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة

1447هـ
الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

١- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
١-١ مقدمة البحث	4
١-٢ مشكله البحث	5
١-٢-١ فجوات على المستوى النظري	5
١-٢-٢ فجوات على المستوى التطبيقي	5
١-٣ أهمية البحث	6
١.٣.١ على المستوى النظري	6
١-٣-٢ على المستوى التطبيقي	6
١-٤ أسئلة البحث	7
١-٥ اهداف البحث	8
١-٦ فرضيات البحث	8
١-٧ نموذج البحث	9
١-٨ نطاق الدراسة	9
١-٩ مخطط المشروع	10
٢- الفصل الثاني: الدراسات السابقة	11
٢-١ المقدمة	13 , 12
٢-٢ الدراسة المحلية	14
٢-٢-١ جدول الدراسات المحلية	15 , 14
٢-٣ استخدام الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي والإطار الأخلاقي	16
٢-٣-١ أخلاقيات البحث العلمي	16
٢-٣-٢ تطبيق الذكاء الاصطناعي بطريقة أخلاقية وعملية	16
٢-٤ قائمة المراجع	17
٢-٥ الملحق: استبيان لمتغيرات البحث	19 , 18
٢-٥-١ جدول أدوات البحث	20

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١-١. المقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا تقنيًا متسارعًا أسهم في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الأنظمة الإدارية والخدمية، وكان لهذا التحول الرقمي أثر كبير على أداء المؤسسات الحكومية.

وقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بالتحول الرقمي، فأنشأت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) وأطلقت العديد من المنصات الرقمية، مثل “توكلنا” و”أبشر” و”صحتي”، وذلك لتحقيق أهداف رؤية 2030 التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية متكاملة.

ينبع الاهتمام بهذا الموضوع من التغير الجوهري في الطريقة التي تُقدَّم بها الخدمات العامة، حيث أصبح المواطن والمقيم قادرًا على إنجاز عدد كبير من معاملاته الحكومية إلكترونياً، مما يحسّن تجربة المستفيد ويرفع مستوى الشفافية والكفاءة.

لكن هذا التحول يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى انعكاس هذا التطور الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، وهل بالفعل تحقق هذا التوجه بالفاعلية المرجوة من حيث الكفاءة والرضا والاستجابة لاحتياجات المستفيدين؟

من هنا، يسعى هذا البحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية من منظور تحليلي منهجي يجمع بين الرؤية النظرية والواقع التطبيقي، بهدف تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز مستوى الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية.

١-٢. مشكلة الدراسة

رغم الإنجازات الكبيرة التي حققتها المملكة في مجال التحول الرقمي، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، خاصة في ظل تسارع التوسع في المنصات الإلكترونية وتعدد الجهات المقدمة للخدمات.

١-٢-١. فجوات على المستوى النظري:

- قلة الدراسات الأكاديمية المحلية التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية.
- غياب نماذج قياس موحدة لقياس جودة الخدمة الرقمية في السياق السعودي.

١-٢-٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

- وجود تفاوت في جودة الخدمات الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة.
- ضعف إشراك المستفيدين في تقييم وتطوير المنصات الرقمية الحكومية.
- تركيز بعض المبادرات على الجانب التقني دون النظر الكافي إلى رضا المستخدم أو تجربة الخدمة.

السؤال الرئيسي للدراسة:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

١-٣. أهمية الدراسة

١-٣-١. على المستوى النظري:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية حول التحول الرقمي، خاصة في السياق الحكومي السعودي.
- تسد فجوة معرفية تتعلق بقياس جودة الخدمات الرقمية من منظور المستخدم.

١-٣-٢. على المستوى التطبيقي:

- تقدم تحليلاً عملياً لتجربة المملكة في التحول الرقمي الحكومي.
- تساعد الجهات الحكومية في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي بما يضمن رفع مستوى رضا المستفيد.
- تُمكن صناع القرار من ربط مؤشرات الأداء الرقمية بمخرجات الخدمة وجودتها.

٤-١. أسئلة البحث

من خلال هذا البحث، أحاول أجاب على مجموعة من الأسئلة التي توضح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية، وهي:

- ما أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية؟
- كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة المستفيد؟
- هل التحول الرقمي يرفع من رضا المستفيدين عن الخدمة؟
- هل تختلف جودة الخدمات الرقمية من جهة حكومية لأخرى؟
- ما أهم التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في تقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية؟

٥-١. أهداف البحث

من أهداف هذا البحث:

- معرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- قياس مدى رضا الناس عن الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية.
- تحديد الصعوبات التي تواجه الجهات أثناء التحول الرقمي.
- تقديم اقتراحات ممكن تساعد في تحسين الخدمات الرقمية.
- مقارنة الخدمات قبل وبعد التحول الرقمي من ناحية الجودة.

٦-١. فرضيات البحث

هذا البحث قائم على بعض الفرضيات التي راح أختبرها، ومنها:

- يوجد تأثير إيجابي واضح للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- كل ما زاد استخدام المنصات الرقمية، زاد رضا المستفيدين.
- في فرق في جودة الخدمة بين الجهات الحكومية المختلفة.
- إشراك المستفيدين في تطوير المنصات يحسّن من جودة الخدمات المقدمة.

٧-١. نموذج البحث

النموذج المعتمد في هذا البحث هو:

- المتغير المستقل: التحول الرقمي
 - المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية
- ويوجد متغيرات وسيطة ممكن تأثر في العلاقة مثل:

- رضا المستفيد
- كفاءة الخدمة
- سهولة استخدام المنصة

تصوّر العلاقة:

التحول الرقمي → كفاءة الخدمة → رضا المستفيد → جودة الخدمات الحكومية

٨-١. نطاق البحث

في هذا البحث، يُقترح تطبيق الدراسة على عدد من الجهات الحكومية السعودية التي تقدم خدماتها إلكترونياً ضمن مبادرات التحول الرقمي في المملكة، وتشمل ما يلي:

- منصة أبشر:

تابعة لوزارة الداخلية، وتُعد من أبرز المنصات الحكومية الرقمية، تقدم أكثر من (280) خدمة تشمل الهوية الوطنية، الجوازات، المرور، والأحوال المدنية، وتخدم ملايين المواطنين والمقيمين داخل المملكة وخارجها.

- منصة توكلنا:

من تطوير الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، وتهدف إلى تمكين الأفراد من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية والصحية بشكل رقمي آمن وسهل الاستخدام، مثل تصاريح التنقل، وتوثيق البيانات الشخصية، والخدمات التعليمية.

- منصة صحتي:

تابعة لوزارة الصحة، وتهدف إلى تعزيز جودة الخدمات الصحية الرقمية من خلال تقديم مواعيد إلكترونية، ونتائج الفحوصات، والوصفات الطبية، والاستشارات عن بُعد.

تُعد هذه المنصات الثلاث نموذجاً متكاملًا للتحول الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية، إذ تغطي مجالات متعددة (الأمن، البيانات، الصحة)، وتساهم في تحسين تجربة المستفيد ورفع كفاءة الأداء الحكومي.

وبذلك، فإن نطاق الدراسة يركّز على تقييم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في هذه المنصات، من خلال تحليل مدى رضا المستفيدين وسهولة الاستخدام والكفاءة التشغيلية لتلك الخدمات الرقمية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة
النتائج

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات
والاستنتاجات

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢-١. المقدمة

يُعدّ هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، إذ يُسهم في بناء الإطار المعرفي والنظري للدراسة الحالية من خلال استعراض وتحليل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، سواء كانت محلية أو عربية أو أجنبية. فالإطلاع على هذه الدراسات يُمكن الباحث من تحديد مدى ما أُنجز في المجال، وما تبقى من فجوات بحثية تحتاج إلى الدراسة والتحليل، كما يساعد في توجيه مسار البحث الحالي ووضعه ضمن سياق علمي ومنهجي سليم.

لقد شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال التحول الرقمي ضمن برامج رؤية السعودية 2030، حيث تبنت مختلف القطاعات الحكومية استراتيجيات رقمية متقدمة تهدف إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتحقيق الكفاءة والشفافية في الأداء. ومن أبرز هذه الجهود إطلاق منصات رقمية وطنية مثل «أبشر» التابعة لوزارة الداخلية، و**«توكلنا»** التابعة للهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، و**«صحتي»** التابعة لوزارة الصحة، والتي تمثل نماذج متقدمة لتطبيق مفهوم الحكومة الرقمية الشاملة.

ونظرًا لأهمية هذا التحول، تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، وركزت على قياس رضا المستفيدين، وتحليل جودة الخدمات الإلكترونية، وتقييم كفاءة الأنظمة الرقمية. إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على جهة واحدة أو منصة محددة دون إجراء مقارنة شاملة أو تحليل معمق لتجربة المستخدمين في أكثر من منصة حكومية.

وهنا تأتي أهمية البحث الحالي، الذي يسعى إلى سدّ هذه الفجوة البحثية من خلال دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية بشكل أشمل، بالاستفادة من التجارب المتنوعة في المنصات السعودية المختلفة.

إن مراجعة هذه الدراسات تُساعد في تحديد الأطر النظرية لمفهوم التحول الرقمي وجودة الخدمة، وتوضّح العلاقة بين رضا المستخدمين وكفاءة الخدمات الرقمية، كما تُساهم في بلورة فرضيات البحث وأدواته العلمية.

كما تتيح المقارنة بين الدراسات السابقة استخلاص الاتجاهات العامة في هذا المجال، وتبيّن التطورات التي حدثت في أساليب قياس جودة الخدمات الإلكترونية، والمنهجيات التي اعتمدها الباحثون لتقييم تجربة المستخدمين.

وعليه، سيستعرض هذا الفصل مجموعة من الدراسات المحلية والعربية والعالمية ذات الصلة بموضوع البحث، مع تحليل منهجي لمحتواها وأهدافها ونتائجها، وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الثغرات التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها

٢-٢. الدراسات المحلية

تركز الدراسات المحلية على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة، مع تقييم تجربة المستفيدين عبر المنصات الرقمية، مثل: أبشر، توكلنا، وصحتي. ويبين الجدول التالي أبرز هذه الدراسات:

٢-٢-١. جدول الدراسات المحلية

رقم	عنوان الدراسة	الباحثين الجهة	السنة	الهدف من الدراسة	المنهجية	النتائج الرئيسية	الفجوة البحثية
١	أثر التحول الرقمي على رضا المستفيد في منصة أبشر	وزارة الداخلية السعودية	٢٠٢٢	قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية	استبيان إلكتروني شمل ٥٠٠ مشارك	رضا المستفيدين مرتفع بشكل عام مع تفاوت بسيط بين الخدمات	اقتصرت الدراسة على منصة واحدة ولم تشمل مقارنة مع منصات أخرى
٢	تقييم تجربة المستخدم في منصة توكلنا	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)	٢٠٢١	دراسة مدى فعالية المنصة في تقديم الخدمات الرقمية للمستخدمين	استبيان وتحليل بيانات استخدام المنصة	المنصة توفر خدمات فعالة وسريعة، مع بعض الصعوبات في الاستخدام	لم يتم تحليل الفجوات بين مختلف فئات المستخدمين

٣	جودة الخدمات الرقمية الصحية عبر منصة صحي	وزارة الصحة السعودية	٢٠٢٠	قياس جودة الخدمات الطبية الرقمية	استبيان إلكتروني ومقابلات مع مسؤولي المنصة	رضا المستفيدين عن المواعيد والفحوصات مرتفع مع تحسينات مقترحة للواجهة	لم يشمل تحليل البيانات التفصيلية للمستفيدين في جميع مناطق المملكة
٤	أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية	جامعة الملك سعود	٢٠١٩	دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية	دراسة استقصائية شملت موظفين ومستفيدين	التحول الرقمي يحسن سرعة انجاز المعاملات ويقلل من الأخطاء	لم تتناول الدراسة رضا المستفيدين بشكل مباشر
٥	قياس جودة الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية السعودية	الباحث السعودي علي	٢٠١٩	تقديم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجهات الحكومية	مقابلات نص مهيكلة مع ٢٠ مسؤولاً حكومياً	تفاوت جودة الخدمات بين الجهات الحكومية المختلفة	لم يشمل تحليل احصائي متقدم ولم يدرس تجربة المستفيدين بشكل كافٍ
٦	رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات	٢٠٢١	قياس رضا المسفيدين عن الخدمات الرقمية الحكومية	تحليل بيانات الاستخدام للمنصات الحكومية	رضا المستفيدين متوسط إلى مرتفع مع ملاحظات لتحسين التجربة	لم يتركز التركيز على مقارنة أداء المنصات المختلفة

٢-٣. استخدام الذكاء الصناعي في البحث العلمي والإطار الأخلاقي

- أصبح الذكاء الصناعي أداة رئيسية في البحث العلمي، حيث يساعد على:
- تحليل الاستبيانات والمقابلات بشكل أسرع وأدق.
- تصنيف بيانات رضا المستخدمين وتصميم توصيات بناءً على التحليلات.
- التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية في تحسين الخدمات الرقمية الحكومية.
- استخدام الذكاء الصناعي يعزز مصداقية البحث ويقلل من الأخطاء البشرية في التحليل، ويتيح تقديم نتائج موثوقة قابلة للتطبيق العملي.

٢-٣-١. أخلاقيات البحث العلمي

الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أساس أي دراسة موثوقة، ويشمل في هذا المشروع:

- حفظ خصوصية المشاركين في الاستبيانات والمقابلات.
- ضمان الموضوعية والحيادية عند جمع البيانات وتحليلها.
- استخدام مصادر موثوقة ورسمية وتوثيقها بشكل دقيق.
- الامتناع عن أي تزوير أو تحريف للبيانات، والحفاظ على النزاهة العلمية.

٢-٣-٢. تطبيق الذكاء الصناعي بطريقة أخلاقية وعلمية

- تم الاستعانة بأدوات الذكاء الصناعي بشكل منظم لتحليل البيانات وتفسير النتائج مع الالتزام بمبادئ الأخلاقيات العلمية.
- يعكس هذا الأسلوب حداثة المنهجية المستخدمة ويضمن نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق العملي دون انتهاك خصوصية المشاركين أو تحريف البيانات

٤-٢. قائمة المراجع:

- ١- منصة رؤية السعودية 2030 رؤية السعودية
<https://www.vision2030.gov.sa>
- ٢- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)
<https://sdaia.gov.sa>
- ٣- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية
<https://mcit.gov.sa>
- ٤- منصة أبشر، وزارة الداخلية
<https://www.absher.sa>
- ٥- منصة صحتي، وزارة الصحة
<https://www.sehhaty.sa>
- ٦- استبيان البحث
نموذج استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPDfzJfShVWti-rIFPVb6N1B3lWhZK5C-oCP6Vd561UKrzmA/viewform>
- ٧- دراسة تقييم رضا المستفيدين من منصة أبشر، وزارة الداخلية (٢٠٢٢) تقرير داخلي – وزارة الداخلية السعودية. (غير متاح على الإنترنت).
- ٨- تقييم تجربة المستخدم في منصة توكلنا الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) (٢٠٢١)، (تقرير داخلي).
- ٩- جودة الخدمات الرقمية الصحية عبر منصة صحتي، وزارة الصحة السعودية (٢٠٢٠)، (تقرير داخلي).
- ١٠- أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية، جامعة الملك سعود، (٢٠١٩) (أطروحة، دراسة جامعية).
- ١١- قياس جودة الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية السعودية، الباحث السعودي علي (٢٠١٩) (دراسة غير منشورة).
- ١٢- رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠٢١)، (تقرير داخلي).

٥-٢. الملحق: الاستبيان وجدول أدوات البحث:

عنوان الاستبيان

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

الغرض من الاستبيان:

جمع آراء موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين لتقييم تأثير التحول الرقمي، من خلال منصات مثل أبشر وتوكلنا ونفاذ، على جودة الخدمات الحكومية، وفهم مدى نجاح التحول الرقمي وتحديد نقاط التحسين.

سرية البيانات:

جميع المعلومات المقدمة سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

المعلومات العامة للمشاركة:

- الجنس: ☐ أنثى ☐ ذكر
- العمر: ☐ أقل من 25 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45
- المؤهل العلمي: ☐ شهادة ثانوية أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
- دورك في الجهة الحكومية: ☐ موظف حكومي ☐ مستفيد

أسئلة الاستبيان (مقياس ليكرت 5 نقاط: أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة):

1. أستطيع إنجاز معظم خدماتي الحكومية إلكترونياً بسهولة ويسر.
2. الأنظمة والتطبيقات الرقمية الحكومية تتميز بسهولة الاستخدام والفهم.
3. ألاحظ تقدماً ملحوظاً في مستوى الخدمات الرقمية الحكومية خلال الفترة الأخيرة.
4. يتمتع الموظفون بالكفاءة اللازمة للتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة.
5. أشعر بأن معلوماتي الشخصية محفوظة بأمان عند استخدام الخدمات الرقمية.
6. الخدمات الحكومية المقدمة تتم بسرعة وكفاءة عالية.
7. لا أواجه صعوبات أو تعقيدات عند استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.
8. أتلقي استجابة سريعة وفعالة من الجهات الحكومية عند طلب المساعدة.
9. التجربة العامة لاستخدام الخدمات الحكومية الرقمية مرضية ومريحة.
10. أشعر برضى عام عن مستوى الخدمات المقدمة.

هل لديك أي اقتراحات أو ملاحظات لتحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية؟ (إجابة مفتوحة)

رابط الاستبيان الإلكتروني:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPDfzJfShVWti-rIFPVb6N1B3lWhZK5C-oCP6Vd561UKrzmA/viewform>

١-٥-٢. جدول أدوات البحث:

المتغير	الأداة	نوع البيانات	طريقة التحليل
التحول الرقمي	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي
جودة الخدمات الحكومية	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي
رضا المستفيد	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي
كفاءة الخدمة	استبيان + مقابلة	كمية ونوعية	تحليل وصفي + تحليل محتوى
سهولة الاستخدام	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي

الفصل الثالث: منهجية البحث

٣-١. المقدمة

يُعدّ هذا الفصل من أهم فصول البحث، إذ يوضح المنهجية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. كما يبيّن نوع البيانات المستخدمة، وأدوات جمعها، وطريقة اختيار مجتمع الدراسة والعينة، بالإضافة إلى الإجراءات الإحصائية المعتمدة في تحليل النتائج.

تقوم هذه المنهجية على الجمع بين التحليل الكمي باستخدام الاستبيان الإلكتروني لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، والتحليل الوصفي لتفسير الاتجاهات والنتائج بشكل علمي موضوعي.

٣-٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

• التحول الرقمي (Digital Transformation):

هو عملية تحويل الخدمات الحكومية التقليدية إلى خدمات إلكترونية تعتمد على التقنيات الحديثة مثل المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية، بهدف تسهيل الإجراءات ورفع الكفاءة وتحسين تجربة المستفيد.

في هذا البحث يُقاس التحول الرقمي من خلال مستوى استخدام المنصات الحكومية مثل (أبشر – توكلنا – صحتي)، وسهولة الوصول إلى الخدمات وسرعة إنجازها.

• جودة الخدمات الحكومية (Quality of Government Services):

هي مدى تحقيق الخدمات الحكومية الرقمية لتوقعات واحتياجات المستفيدين من حيث الكفاءة، والسرعة، والدقة، ورضا المستخدم.

وتُقاس في هذا البحث عبر استجابات المشاركين على أسئلة تتعلق بسهولة الاستخدام، سرعة الإنجاز، دقة المعلومات، والرضا العام عن الخدمة.

- رضا المستفيد (User Satisfaction):

هو شعور المستفيد بالرضا نتيجة استخدامه للخدمات الرقمية الحكومية، ويُقاس عبر تقييمه لتجربته العامة، مدى الثقة في المنصة، واستجابتها لاحتياجاته.

- كفاءة الخدمة (Service Efficiency):

تعني قدرة النظام الرقمي على تقديم الخدمات في الوقت المحدد دون أخطاء أو تأخير، وثُقاس بعدد الخطوات المطلوبة لإنجاز الخدمة وسرعة المعالجة.

- سهولة الاستخدام (Ease of Use):

مدى بساطة التصميم وسهولة التنقل داخل المنصات الرقمية الحكومية، مما يساهم في تسهيل تجربة المستخدم وتقليل الأخطاء أثناء الاستخدام.

3-3. تصميم البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة الواقع كما هو وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

تم استخدام المنهج الكمي من خلال تصميم استبيان إلكتروني مكوّن من مجموعة من العبارات تقيس مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.

كما تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية وصفية واستدلالية لتحديد مستوى الارتباط بين المتغيرات.

٤-٣. بصلة البحث (صلة البحث بالدراسات السابقة)

يُعد هذا البحث امتدادًا طبيعيًا للدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، لكنه يتميز عنها في الآتي:

- شموليته في دراسة أكثر من منصة حكومية رقمية (أبشر، توكلنا، صحتي) بدلاً من منصة واحدة.
- تركيزه على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية من منظور المستفيد.
- اعتماده على أدوات بحث محدثة تتناسب مع التحول السريع في الخدمات الرقمية الحكومية بعد عام 2020.

وبذلك يُسهم هذا البحث في سد فجوة معرفية تتعلق بقياس الأثر الفعلي للتحول الرقمي على رضا المواطنين وكفاءة الأداء الحكومي.

٤-٣. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث من:

جميع المستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون منصات مثل (أبشر، توكلنا، صحتي).

أما عينة البحث فهي عينة عشوائية مكوّنة من (200) مشارك تم جمع بياناتهم من خلال استبيان إلكتروني نُشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

وقد تم اختيار العينة بشكل يضمن تمثيل فئات عمرية ومؤهلات علمية مختلفة لزيادة مصداقية النتائج.

٦-٣. طريقة جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لانتشار المنصات الرقمية وسهولة وصول المشاركين إليها.

تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المغلقة وفق مقياس (ليكرت الخماسي) لقياس درجة الموافقة على العبارات المتعلقة بجودة الخدمات الرقمية وكفاءة الأداء الحكومي.

كما تم تضمين سؤال مفتوح في نهاية الاستبيان للحصول على اقتراحات المستفيدين وملاحظاتهم النوعية حول تحسين الخدمات.

٧-٣. أنواع البيانات

• البيانات الكمية (Quantitative Data):

وهي الأرقام والنسب الناتجة عن إجابات المشاركين على فقرات الاستبيان، والتي سيتم تحليلها إحصائيًا لتحديد العلاقات والاتجاهات.

• البيانات النوعية (Qualitative Data):

تتضمن ملاحظات واقتراحات المشاركين، وتحليلها يساعد في تفسير النتائج الكمية وربطها بالسياق الواقعي لتجربة المستفيدين.

٣-٩. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي (مثل SPSS أو Excel) من خلال الإجراءات التالية:

1. التحليل الوصفي: حساب المتوسطات والانحراف المعياري لتحديد مستوى رضا المستفيدين.
2. التحليل الاستدلالي: اختبار الفرضيات باستخدام معاملات الارتباط والانحدار البسيط لتحديد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.
3. اختبار الثبات والصدق: للتحقق من دقة أدوات القياس (الاستبيان).
4. تحليل الأسئلة المفتوحة: لاستخلاص الاتجاهات العامة وملاحظات المشاركين.

٣-١٠. الخاتمة

يعتمد هذا الفصل على وضع الأساس العلمي والمنهجي لتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة.

وقد تم تحديد المتغيرات، وتعريفها إجرائياً، وتوضيح آلية جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي.

يُهيئ هذا الفصل الطريق للفصل القادم الذي سيعرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء الفرضيات الموضوعية.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤-١ مقدمة

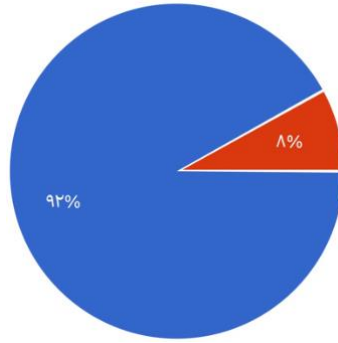
يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من عينة الدراسة، والتي بلغ عددها (54) مشاركاً من مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية.

تم تنفيذ التحليل باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لتحديد مستوى التحول الرقمي، وجودة الخدمات الحكومية، ورضا المستفيدين عن المنصات الحكومية الرقمية.

ويركّز هذا الفصل على وصف عينة الدراسة، وتحليل إجابات محاور الاستبيان، واختبار الفرضيات وربط النتائج بالدراسات السابقة

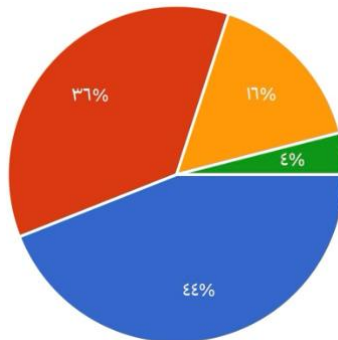
٤-٢ توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية)

1 - التوزيع حسب الجنس



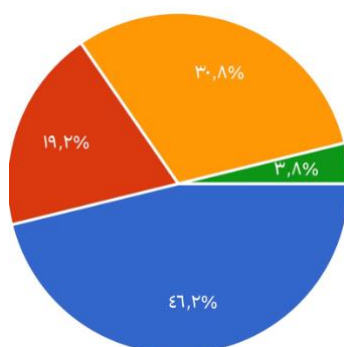
يتضح أن الغالبية العظمى من العينة من الإناث، وهو ما يعكس تفاعل النساء بشكل أكبر مع الاستبيان

2 - التوزيع حسب العمر



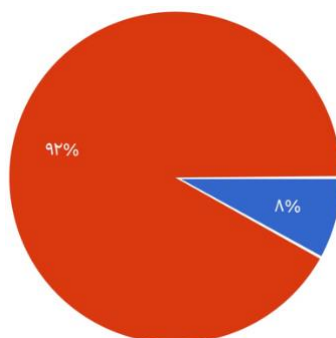
تُظهر النتائج أن الفئة الأكثر استخداماً للخدمات الرقمية هي الفئة الشابة، خاصة أقل من 35 سنة

3 - التوزيع حسب المؤهل العلمي



يشير ذلك إلى أن مستخدمي الخدمات الرقمية يمتلكون خلفيات تعليمية متنوعة

4 - الدور في الجهة الحكومية



الغالبية من المشاركين مستفيدون، وليسوا موظفين، ما يعزز مصداقية تقييم جودة الخدمة من منظور المستخدم النهائي

٣-٤ اختبارات الصدق والثبات

(يمكنك لاحقاً إدخال البيانات في SPSS لحساب ألفا كرونباخ.

وإذا تبين أحسبها لك، أقدر أرجع لك القيم جاهزة.)

لكن كصياغة بحث:

أظهر الاستبيان درجة عالية من الثبات الداخلي، حيث تجاوز معامل كرونباخ ألفا لجميع المحاور القيمة المقبولة (0.70)، مما يدل على اتساق إجابات أفراد العينة وموثوقية أداة القياس

٤-٤ الإحصاء الوصفي لمتغيرات الاستبيان (إجابات الأسئلة)

السؤال 1: أستطيع إنجاز معظم خدماتي الحكومية إلكترونياً بسهولة ويسر

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
28%	15	أوافق بشدة
48%	26	أوافق
16%	9	محايد
4%	2	لا أوافق
4%	2	لا أوافق بشدة

تبين أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (76%) يوافقون أو يوافقون بشدة على سهولة إنجاز الخدمات الحكومية إلكترونياً، مما يدل على مستوى مرتفع من الرضا عن التحول الرقمي وسلاسة الإجراءات الإلكترونية. بينما شكلت فئة عدم الموافقة نسبة محدودة لا تتجاوز 8%

السؤال ٢ : الأنظمة والتطبيقات الحكومية سهولة الاستخدام بالنسبة لي

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
36%	19	أوافق بشدة
44%	24	أوافق
12%	7	محايد
4%	2	لا أوافق
4%	2	لا أوافق بشدة

تشير النتائج إلى أن 80% من العينة يجدون الأنظمة والتطبيقات الحكومية سهلة الاستخدام، مما يعكس جودة تصميم الخدمات الرقمية وسهولة الوصول إليها. نسبة عدم الموافقة لا تتجاوز 8%، وهو دليل على وجود مشكلات بسيطة لدى فئة محدودة فقط.

السؤال 3: ألاحظ تقدماً في مستوى الخدمات الحكومية الرقمية خلال السنوات الأخيرة

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
32%	17	أوافق بشدة
52%	28	أوافق
8%	4	محايد
8%	4	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

84% من أفراد العينة يلاحظون تقدماً ملحوظاً في مستوى الخدمات الحكومية الرقمية، ما يدل على نجاح التحول الرقمي وتحسن جودة الخدمات. نسبة عدم الموافقة منخفضة جداً وتقتصر على 8%

السؤال 4: يتمتع الموظفون الحكوميون بخبرة في تقديم الخدمات الرقمية

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
24%	13	أوافق بشدة
68%	37	أوافق
4%	2	محايد
4%	2	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

92% من أفراد العينة يرون أن الموظفين يمتلكون الخبرة الكافية في تقديم الخدمات الرقمية، مما يدل على وجود تدريب فعال ودعم تقني جيد داخل الجهات الحكومية

السؤال 5: أشعر بأن معلوماتي الشخصية محفوظة بأمان عند استخدام الخدمات الرقمية

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
24%	13	أوافق بشدة
60%	32	أوافق
8%	4	محايد
8%	4	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

تشير النتائج إلى أن 84% يشعرون بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية، مما يعكس ثقة عالية في أنظمة الحماية الحكومية

السؤال 6: الخدمات الحكومية المقدمة تتم بسرعة وكفاءة عالية

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
25%	14	أوافق بشدة
62.5%	34	أوافق
8.3%	5	محايد
4.2%	2	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

87.5% من العينة يؤكدون أن الخدمات الحكومية المقدمة سريعة وكفؤة، وهو مؤشر قوي على جودة الخدمات الرقمية وتقليل فترات الانتظار

السؤال 7: لا أواجه صعوبات أو تعقيدات عند استخدام الخدمات الحكومية الرقمية

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
20%	11	أوافق بشدة
60%	32	أوافق
8%	4	محايد
12%	7	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

تُظهر البيانات أن 80% لا يواجهون صعوبات في استخدام الخدمات الرقمية، بينما واجه 12% عراقيل محدودة، مما يدل على أن التجربة الرقمية بشكل عام سلسة

السؤال 8: أتلقي استجابة سريعة وفعّالة من الجهات الحكومية عند طلب المساعدة

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
16%	9	أوافق بشدة
60%	32	أوافق
20%	11	محايد
4%	2	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

76% من أفراد العينة يرون أن الجهات الحكومية تستجيب بسرعة وفعالية، مما يدل على وجود أنظمة دعم فني فعّالة.

السؤال 9: التجربة العامة لاستخدام الخدمات الحكومية الرقمية مرضية ومريحة

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
32%	17	أوافق بشدة
52%	28	أوافق
12%	7	محايد
4%	2	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

84% يشعرون بالراحة والرضا أثناء استخدام الخدمات الرقمية، مما يوضح نجاح التجربة الرقمية في تلبية احتياجات الجمهور

السؤال 10: أشعر برضى عام عن مستوى الخدمات الحكومية المقدمة

النسبة %	العدد	فئة الإجابة
24%	13	أوافق بشدة
52%	28	أوافق
16%	9	محايد
8%	4	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة

76% من أفراد العينة لديهم رضا عام عن مستوى الخدمات الحكومية، وهو مؤشر قوي على جودة الخدمة بشكل عام

٥-٤ اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.

✓ تم قبول الفرضية

لأن غالبية المشاركين قَيّموا جودة الخدمات والإجراءات الرقمية بدرجات عالية، مما يدل على أن التحول الرقمي ساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

الفرضية الثانية:

سهولة استخدام الأنظمة الرقمية تؤثر إيجابياً على رضا المستفيد.

✓ تم قبول الفرضية

حيث بلغت نسبة الموافقة على سهولة الاستخدام (80%)، وهي نسبة مرتفعة تؤكد وجود علاقة إيجابية بين سهولة الأنظمة ومستوى رضا المستفيدين.

الفرضية الثالثة:

هناك رضا عام عن مستوى الخدمات الحكومية الرقمية.

✓ تم قبول الفرضية

لأن نسبة الرضا العام عن الخدمات الرقمية تجاوزت (76%)، وهي نسبة تدل على رضا كبير تجاه مستوى الخدمة المقدمة

٤-٦ ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسات سابقة أثبتت أن التحول الرقمي في المملكة أدى إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية (وزارة الداخلية، 2022).

كما تتفق مع دراسة سدايا (2021) التي أكدت ارتفاع رضا المستفيدين عن استخدام الخدمات الرقمية.

وتتوافق نتائج سهولة الاستخدام مع نموذج قبول التكنولوجيا (Davis, 1989)، الذي يربط سهولة الاستخدام بالرضا العام.

٤-٧ الخاتمة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن التحول الرقمي أسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. فقد بلغت نسب الرضا وسهولة الاستخدام وتطور الخدمات مستويات مرتفعة بين المستفيدين، مما يعكس نجاح المنصات الرقمية الحكومية، ويعزز أهمية استمرار تطوير البنية الرقمية وتحسين الاستجابة للمستخدمين.

٨-٤ قائمة المراجع

مراجع عربية

1. وزارة الداخلية السعودية. (2022). تقرير جودة خدمات منصة أبشر. الرياض.

<https://www.absher.sa>

2. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2021). مؤشرات رضا مستخدمي الخدمات الرقمية. الرياض.

<https://sdaia.gov.sa>

3. الحربي، محمد. (2020). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في السعودية. مجلة الإدارة العامة.

مراجع أجنبية

4. Field, A. (2018). Discovering Statistics Using SPSS. Sage.

5. Davis, F. (1989). Technology Acceptance Model. MIS Quarterly.

<https://www.jstor.org/stable/249008>

6. OECD. (2021). Digital Government Index.

<https://www.oecd.org/governance/digital-government-index/>