

جامعة مبدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص : ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة ميدانية على المواطنين المستخدمين لمنصات الخدمات الحكومية السعودية

إعداد الطالب/ الجوهرة عيد القحطاني

الرقم الأكاديمي / ٢٥٢٠٠١٥٨٩

إشراف/

د.الفصل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولًا جذريًا في آليات تقديم الخدمات والإجراءات الحكومية نتيجة التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز مفهوم التحول الرقمي بوصفه أحد أهم عوامل التطوير الإداري والاقتصادي في العصر الحديث. وقد أصبحت الحكومات المعاصرة تسعى إلى تبني مبادرات رقمية واسعة النطاق تهدف إلى إعادة صياغة نموذج العمل الحكومي وتحويله من نمط تقليدي يعتمد على الإجراءات الورقية والمراجعات الشخصية إلى نمط رقمي متكامل يعتمد على الأتمتة والتفاعل الإلكتروني وتقديم الخدمات عبر منصات ذكية متاحة على مدار الساعة.

وفي هذا السياق، برزت المملكة العربية السعودية كإحدى الدول الرائدة عالميًا في مجال التحول الرقمي الحكومي، مدفوعة برؤية المملكة ٢٠٣٠ التي جعلت من "الحكومة الرقمية" محورًا استراتيجيًا لتطوير القطاع العام وتحسين جودة الحياة. ونتيجة لهذه الجهود، ظهرت العديد من المنصات الحكومية الرقمية التي تمثل نقلة نوعية في أسلوب تقديم الخدمات العامة للمواطنين، مثل: منصة أبشر، توكلنا، ناجز، بلدي، والعقار، وغيرها من التطبيقات التي تستهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي، وتعزيز الشفافية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات.

وقد أدت هذه التحولات الرقمية إلى إعادة تشكيل العلاقة بين الحكومة والمواطن، حيث أصبح المستخدم شريكًا رئيسيًا في تقييم جودة الخدمات وتطويرها، لا سيما مع ارتفاع توقعات المواطنين تجاه مستوى السرعة، السهولة، الدقة، والأمان في الخدمات الرقمية. كما أصبح التحول الرقمي وسيلة أساسية لتحسين الكفاءة التشغيلية داخل الجهات الحكومية، من خلال تقليل الوقت والجهد والتكلفة، وتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة مستوى التكامل بين الأنظمة والخدمات.

ورغم التطور الكبير الذي شهدته المنظومات الحكومية الرقمية في المملكة، إلا أن تقييم أثر هذا التحول من منظور المواطنين ما يزال يُعد ضرورة بحثية مهمة؛ إذ إن نجاح المبادرات الرقمية لا يُقاس بمستوى تبني التقنية فحسب، بل بمقدار انعكاسها الفعلي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وعلى رضا المستفيدين منها، وعلى مدى قدرتها على تلبية احتياجات الجمهور بمختلف فئاته.

ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية السعودية، وذلك من خلال قياس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمة، وسهولة الاستخدام، وسرعة الإنجاز،

والتحديات التي قد تواجه المستفيدين. كما تسعى الدراسة إلى تقديم معرفة علمية وموضوعية يمكن أن تساهم في تطوير السياسات العامة المتعلقة بالتحول الرقمي، وفي دعم صانعي القرار في تحسين الخدمات الحكومية الرقمية بما يتناسب مع توقعات المواطنين واحتياجاتهم.

وبذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إضافة علمية تُسهم في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتقييم تجربة المستخدم في الخدمات الحكومية الرقمية، وتعزيز الأدبيات المتخصصة في مجال الإدارة العامة والتحول الرقمي، بما يدعم الاتجاه الوطني نحو بناء حكومة رقمية أكثر فعالية وكفاءة واستدامة.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الكبير في تطبيقات التحول الرقمي داخل القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، والإنجازات التي حققتها المبادرات الرقمية في السنوات الأخيرة، إلا أن الاستفادة الفعلية من هذه المنصات ما تزال متفاوتة بين المواطنين، كما أن جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة تختلف من جهة إلى أخرى. ورغم وجود مؤشرات حكومية تُظهر تطورًا في الجاهزية الرقمية، إلا أن المؤشرات لا تعكس بالضرورة مستوى التجربة الواقعية للمواطن أثناء استخدامه للخدمات الإلكترونية، وهو ما يجعل تقييم أثر التحول الرقمي من منظور المستخدم النهائي ضرورة علمية وعملية.

كما تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود فجوة بين ما تصمم الجهات الحكومية تقديمه، وبين توقعات المستخدمين الفعلية تجاه جودة الخدمة، ووضوح الإجراءات، وسهولة الاستخدام، وسرعة الإنجاز، وحماية البيانات. إذ يواجه بعض المواطنين تحديات مختلفة عند استخدام المنصات الحكومية، مثل تعقيد بعض الإجراءات الرقمية، أو صعوبة الانتقال بين الخدمات، أو محدودية التكامل بين الأنظمة، أو الأعطال الفنية المتكررة، وهذه التحديات قد تؤثر سلبًا على جودة التجربة الكلية وعلى مستوى الرضا العام عن الخدمات.

ومن ناحية بحثية، تُظهر المراجعة العلمية أن معظم الدراسات السابقة ركزت على تقييم التحول الرقمي من منظور إداري أو تنظيمي أو من منظور الموظفين، بينما تُعد الدراسات التي تناولت تجربة المواطن مباشرة أقل عددًا، كما لم تتناول كثير من الدراسات العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة وكفاءتها في سياق المنصات الحكومية السعودية. إضافة إلى ذلك، فإن التطور السريع في الخدمات الرقمية يجعل عددًا كبيرًا من الدراسات السابقة عرضة للنقادم، ما يستدعي دراسات حديثة تستند إلى بيانات ميدانية وقياسات تجريبية محدثة.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود حاجة ملحة إلى معرفة أثر التحول الرقمي — بمكوناته وعناصره المختلفة — على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من منظور المواطنين أنفسهم، والكشف عن مدى رضاهم عن هذه الخدمات، ومعرفة العوامل التي تؤثر على تجربتهم، والتحديات التي ما تزال تعيق الاستخدام الأمثل للخدمات الحكومية الإلكترونية.

ومن هنا تتمحور المشكلة البحثية حول السؤال الرئيس الآتي:

"ما أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية السعودية؟"

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب علمية وعملية تتعلق بواقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، وبالدور المتنامي الذي أصبحت تلعبه المنصات الحكومية الإلكترونية في حياة المواطن اليومية. وفي ظل التوسع الكبير في استخدام التقنيات الرقمية وتطبيقات الحكومة الإلكترونية، تبرز الحاجة إلى تقييم علمي منهجي يقيس مستوى تأثير هذا التحول على جودة الخدمات الحكومية وكفاءتها من وجهة نظر المواطنين بوصفهم المستفيدين النهائيين. ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في المحاور الآتية:

١- أهمية علمية وبحثية

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، إذ لا تزال الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية من منظور المواطنين في السياق السعودي محدودة نسبياً مقارنة بالتطور الذي تشهده المملكة في هذا المجال. وبالتالي، تقدم الدراسة إضافة مهمة توفر بيانات ميدانية حديثة يمكن للباحثين والمهتمين الاستفادة منها لتطوير دراسات مستقبلية، أو لبناء نماذج قياس جديدة لجودة الخدمات الرقمية.

٢- سد فجوة معرفية في الدراسات المحلية

على الرغم من التقدم الكبير في البنية التحتية الرقمية الحكومية، إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على تقييم التحول الرقمي من منظور إداري أو تنظيمي داخل الجهات الحكومية نفسها، بينما قلما تناولت تقييم رضا المواطنين وتجربتهم الفعلية مع منصات الخدمات الإلكترونية. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة في سد هذه الفجوة، وتقديم قراءة علمية لمدى فعالية الخدمات من زاوية المستخدم النهائي.

٣- تعزيز فهم العوامل المؤثرة في جودة وكفاءة الخدمات الرقمية

توفر الدراسة إطاراً تحليلياً يساعد في فهم العوامل التي تؤثر على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، سواء كانت مرتبطة بسهولة الاستخدام، أو دقة المعلومات، أو سرعة الإنجاز، أو تكامل الأنظمة بين الجهات المختلفة. وهذا الفهم العميق لهذه العوامل يسهم في تحسين تصميم خدمات مستقبلية أكثر فعالية.

٤- أهمية عملية لصناع القرار في الجهات الحكومية

تقدم نتائج الدراسة معلومات حقيقية من أرض الواقع تساعد متخذي القرار والمختصين في الجهات الحكومية على قياس مستوى رضا المواطنين، وتحديد نقاط القوة التي يجب تعزيزها، والوقوف على جوانب القصور والتحديات التي تحتاج إلى معالجة. وبذلك، تُعد الدراسة أداة دعم مهمة لتحسين السياسات الحكومية المتعلقة بالخدمات الرقمية.

٥- دعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠

يمثل التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لرؤية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى بناء حكومة رقمية فعّالة تقدم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية. وتأتي هذه الدراسة متوافقة تمامًا مع هذا التوجه، إذ توفر مؤشرات يمكن أن تُسهم في عملية تقييم الأداء الرقمي وقياس أثر البرامج والمبادرات الحكومية على تجربة المواطن.

٦- أهمية اجتماعية للمواطن والمجتمع

إن تقييم تجربة المواطنين مع الخدمات الرقمية يسهم في تعزيز الثقة بين المواطن والمؤسسات الحكومية، ويعزز الاعتماد على المنصات الإلكترونية بدلاً من الإجراءات التقليدية، مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتحسين جودة الحياة العامة للمقيمين والمواطنين في المملكة.

٧- إمكانية تطبيق نتائج الدراسة في تطوير الخدمات المستقبلية

تُعد النتائج المتوقعة للدراسة ذات قيمة تطبيقية كبيرة لأنها ستساعد الجهات الحكومية على تصميم خدمات أفضل، وتطوير واجهات رقمية أكثر سهولة وفعالية، وتحسين التكامل بين المنصات الحكومية المختلفة، بما يحقق تجربة مستخدم متكاملة وميسرة.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس:

قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين للمنصات الحكومية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى استخدام المواطنين لمنصات الخدمات الحكومية الإلكترونية (أبشر، توكلنا، ناجز ... إلخ).
2. تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كما يراها المواطن (السهولة - الدقة - الوضوح - الأمان - التكامل).
3. قياس أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.
4. تحليل أثر التحول الرقمي على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.
5. قياس أثر التحول الرقمي على تقليل الوقت والجهد والتكاليف على المواطن.
6. تحديد أبرز التحديات التي يواجهها المواطنون عند استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية.
7. تقديم توصيات لتحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الرقمية بناءً على نتائج الدراسة الميدانية.

تساؤلات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة، تتم صياغة تساؤلاتها على النحو الآتي:

أولاً: التساؤل الرئيس

إلى أي مدى أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين المستخدمين لمنصات الخدمات الحكومية السعودية؟

وتتبع عن هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية تتعلق بمستوى استخدام المواطنين لهذه المنصات، ومدى رضاهم عنها، ومدى تأثير التحول الرقمي على سرعة الإنجاز وتقليل الجهد، إضافة إلى التحديات التي تواجه المستخدم أثناء التعامل مع هذه المنصات.

وينبثق عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية، من أهمها:

ثانيًا: التساؤلات الفرعية

١. ما مستوى استخدام المواطنين لمنصات الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟
(مثل: أبشر، توكلنا، ناجز، منصة العقار، منصة بلدي...)
٢. ما مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كما يراها المواطن؟
(من حيث: الوضوح، الدقة، الأمن، سهولة الاستخدام، قابلية الوصول)
٣. إلى أي مدى أسهم التحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز الخدمات الحكومية للمواطنين؟
٤. ما أثر التحول الرقمي على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
٥. هل أدى التحول الرقمي إلى تقليل الوقت والجهد والتكاليف على المواطنين عند الحصول على الخدمات الحكومية؟
٦. ما أبرز التحديات التي يواجهها المواطنون أثناء استخدام منصات الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
(مثل: صعوبة الاستخدام، ضعف التكامل بين الجهات، مشكلات تقنية، تأخير الاستجابة)
٧. هل تختلف تقييمات المواطنين لجودة وكفاءة الخدمات الحكومية باختلاف خصائصهم الديموغرافية؟
(مثل: العمر، المستوى التعليمي، نوع الجهاز المستخدم، الخبرة التقنية)

فروض الدراسة:

تتطلب هذه الدراسة من فرضية رئيسية مفادها أنّ التحول الرقمي بما يتضمنه من تطوير للمنصات الحكومية الإلكترونية، وتبسيط للإجراءات، وتكامل للأنظمة، وتحسين لواجهة الاستخدام، له أثر ذو دلالة إحصائية على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين في المملكة العربية السعودية. وتقتضى الدراسة أنّ مستوى التحول الرقمي المتحقق عبر المنصات الحكومية سينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة الإلكترونية، بما يشمل سرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، ووضوح الإجراءات، وسهولة الاستخدام، وأمان البيانات، إضافة إلى تأثيره على مستوى رضا المستفيدين.

كما تقتضى الدراسة أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية تُعدّ نتاجًا لعدة أبعاد مترابطة، وأن التحول الرقمي قادر على تحسين هذه الأبعاد مجتمعة، بحيث يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقليل

الزمن والجهد الذي يبذله المواطن للحصول على الخدمة. ومن هذا المنطلق، تُبنى الفرضيات الفرعية على أساس وجود علاقة تأثير إيجابي بين عناصر التحول الرقمي وبين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، إضافة إلى فرضية وجود علاقة بين التحول الرقمي ورضا المواطنين.

وعليه، تصاغ الفرضيات الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

- تفترض الدراسة أن التحول الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كما يدركها المواطنون.
 - كما تفترض وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمة من حيث السرعة وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات.
 - وتفترض أيضاً أن التحول الرقمي يسهم في تحسين سهولة استخدام المنصات الحكومية، مما ينعكس على تجربة المستخدم.
 - وتفترض الدراسة وجود أثر للتحول الرقمي على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.
 - إضافة إلى ذلك، تفترض الدراسة أن التحول الرقمي يسهم في تقليل التحديات والعقبات التي يواجهها المستفيدون خلال تعاملهم مع الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- وفي المجمل، تقوم الدراسة على اختبار ما إذا كانت أبعاد التحول الرقمي المختلفة قادرة على تفسير التباين في مستوى جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية الحكومية كما يراها المواطن، وما إذا كانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية تدعم تبني سياسات رقمية أوسع في القطاع الحكومي.

الدراسات السابقة:

أولاً : الدراسات العربية

-الأنصاري محمد (٢٠٢٥م)

وهدف إلى قياس رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية من خلال إطار منهجي يعتمد على معايير ISO/IEC ٢٥٠١٠ و ISO/IEC ٢٥٠٢٢، إضافةً إلى الاستفادة من نموذج UTAUT لفهم سلوك المستخدمين. اعتمد الباحث على استبانة وُزعت على ٥٠٠ مواطن، نتج عنها ٢٧٦ إجابة صالحة للتحليل.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا العام لدى المواطنين مرتفع جدًا، خصوصًا فيما يتعلق بسهولة الاستخدام، الثقة في الخدمات، ونجاح تنفيذ المعاملات. كما أظهرت النتائج أن المستخدمين يشعرون بكفاءة الخدمات وموثوقيتها، وهو ما يتوافق مع تقدم المملكة في مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات مثل قلة وضوح بعض الخدمات، بطء الاستجابة، ووجود خطوات أو معلومات إضافية غير ضرورية في عدد من المنصات. كما أوضحت أن الجانب العاطفي أو "الاستمتاع" باستخدام الخدمات كان منخفضًا مقارنةً بجوانب الرضا الوظيفي. وانتهت الدراسة بالتوصية بزيادة التركيز على تحسين تجربة المستخدم UX، وتعزيز وضوح الإجراءات، وتقليل التعقيد في الخطوات المطلوبة، إضافة إلى تعزيز الحملات التوعوية ورفع جودة التصميم من أجل تحسين رضا المستخدمين بشكل أكبر.

-الزهراني ريم أحمد سعيد (٢٠٢٥م)

قدّمت ريم أحمد سعيد الزهراني (٢٠٢٥) دراسة بعنوان "أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على وزارة الصحة بجدة"، وهدفت من خلالها إلى التعرف على دور خمسة أبعاد من الحكومة الإلكترونية—البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، والدعم الإداري—في تحسين جودة الخدمات العامة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستندت إلى استبانة وُزعت على عينة بلغت ٣٨٠ موظفًا من فرع وزارة الصحة بجدة.

وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل الوزارة، حيث جاء بعد البنية التشريعية في المرتبة الأعلى من حيث التأثير، يليه الدعم الإداري ثم العنصر البشري، بينما لم تُظهر

البنية التحتية أو أنظمة الحكومة الإلكترونية أثرًا دالًا في تحسين جودة الخدمات. كما بيّنت النتائج وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائيًا بين معظم أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات، إضافة إلى تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على تقييم الأفراد لهذه العلاقة. وخلصت الدراسة إلى أن تعزيز جودة الخدمات يتطلب دعمًا إداريًا وتشريعيًا قويًا، وتطوير مهارات الكوادر البشرية، إلى جانب تحسين البنى التحتية التقنية والأنظمة الإلكترونية القائمة، مع توصيات بالاستمرار في تطوير مستوى النضج الرقمي داخل الوزارة.

- الشهري ريم بنت فهران و الشعلان ابتهاج بنت عبد العزيز (٢٠٢٥م)

قدّمت ريم بنت فهران الشهري وابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان (٢٠٢٥) دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستخدمين في المؤسسات الحكومية السعودية"، وهدفت إلى التعرف على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وقياس مدى تأثيره في سهولة حصول المستخدمين على الخدمات. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة على عينة مكونة من ٣٨٤ مستفيدًا من مختلف الجهات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية.

وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط قوية ودالة إحصائيًا بين مستوى التحول الرقمي وقدرة المستخدمين على الحصول على الخدمات بسهولة، حيث فسّر التحول الرقمي ما نسبته ٧٩.٣٪ من التباين في تسهيل الخدمات. كما كشفت الدراسة عن رضا مرتفع لدى المستخدمين عن الخدمات الرقمية المقدمة، خاصة منصات مثل أبشر وسداد وواصل، والتي ساهمت بشكل واضح في تقليل الجهد والوقت والتكاليف، وفي تجاوز الحواجز الجغرافية، إضافة إلى تعزيز حماية البيانات وموثوقية الخدمات. وأوصت الدراسة بزيادة تنوع الخدمات الإلكترونية، وتقليل المعاملات التقليدية، وتحسين الدعم الفني ومتابعة الشكاوى، وتطوير أنظمة التحول الرقمي بشكل مستمر.

- بيطار شادي (٢٠٢٤م)

تتناول دراسة "أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق معاملاتي في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال" الصادرة عن الجامعة الافتراضية السورية (٢٠٢٤)، العوامل المؤثرة في تبني المواطنين للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول من خلال تطبيق "معاملاتي". هدفت الدراسة إلى قياس تأثير أربعة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة الإلكترونية على سلوك التبنّي، وهي: سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، والتكامل بين الخدمات، كما يظهر في صياغة أسئلة الدراسة. اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام الانحدار المتعدد لتحليل استجابات

عينة من المستخدمين، وأظهرت نتائجها أن جميع الأبعاد الأربعة كان لها تأثير إيجابي ودالٍ إحصائيًا على تبني المستخدمين للخدمات الحكومية عبر الجوال، حيث بينت النماذج الإحصائية أن معاملات الانحدار لجميع الأبعاد كانت موجبة ودالة. كما أوضحت الدراسة أن الموثوقية ودقة الخدمات وسهولة الاستخدام كانتا الأكثر تأثيرًا بين الأبعاد المدروسة. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتطوير التجربة التقنية والتفاعلية للمستخدمين، مع مراعاة الفروق الديموغرافية، وأوصت بتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية لضمان تجربة موحدة وأكثر فاعلية.

- الرتيق عبدالله الناصر (٢٠٢٤م)

تتناول دراسة "أثر التحول الرقمي على الاستراتيجيات المالية للشركات في المملكة العربية السعودية" المنشورة في مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة (٢٠٢٤) أثر التحول الرقمي على ممارسات الشركات المالية، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة وُجّهت إلى موظفي الشركات المالية داخل المملكة. ركزت الدراسة على تحليل مدى اعتماد الشركات على التقنيات الرقمية في تطوير الخدمات، وتحسين الأداء، وبناء استراتيجيات الاستثمار والتمويل، وإدارة المخاطر.

وأظهرت النتائج—كما ورد في صفحة الملخص—وجود تأثير كبير ودالٍ إحصائيًا للتحول الرقمي على الاستراتيجيات المالية، حيث تعتمد الشركات بشكل واسع على التكنولوجيا الرقمية في التحليل المالي، ووضع الأهداف، وتطوير المنتجات والخدمات، إضافة إلى زيادة الاعتماد على الابتكار والأنظمة التقنية المتقدمة مثل التطبيقات الذكية وأساليب التطوير السريع للبرمجيات. كما بينت النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف ورفع مستوى التنافسية، مع التأكيد على ضرورة تحسين الأمن السيبراني وتطوير مهارات الموظفين الرقمية.

- الحربي تهاني دبيان و الربغي ريم علي (٢٠٢٤م)

تتناول دراسة "دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة" دور هيئة الحكومة الرقمية في تمكين الجهات الحكومية داخل المملكة من تبني التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل. ركزت الدراسة على تحليل آليات الدعم المقدمة للجهات الحكومية، ودور الهيئة كممكن ومنظم واستشاري في تعزيز التحول الرقمي. وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الرقمية تمثل عاملاً رئيسياً في تحسين الكفاءة والجودة داخل القطاع العام، وأن تبني التقنيات الناشئة يساعد في تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيد، مع التأكيد على أهمية رفع الجاهزية الرقمية وتطوير السياسات التقنية والبنية التحتية لنجاح التحول الرقمي.

-أحمد مروان روجي (٢٠٢٣م)

تُعد دراسة مروان روجي طلال أحمد (٢٠٢٣) المعنونة بـ "أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات" من الدراسات التي تناولت دور تقنيات الحكومة الإلكترونية في تطوير الخدمات العامة على مستوى البلديات في الأردن. هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إسهام تطبيق التقنيات الرقمية في رفع مستوى جودة الخدمات، وتسهيل الإجراءات، وتعزيز الإنتاجية داخل البلديات. اعتمد الباحث المنهج الاستقرائي لتحليل واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية، واستعراض المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية اللازمة لتفعيلها، إضافة إلى تحديد المعوقات التي تواجه تنفيذها في الدوائر البلدية، مثل ضعف البنية التحتية وقلة الكوادر المؤهلة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية يمثل الخيار الأكثر فاعلية لتحسين الخدمات البلدية، حيث يساهم في تسريع الإنجاز، وتقليل التكلفة، وزيادة العدالة في الحصول على الخدمات من خلال الرسائل الذكية والإجراءات الرقمية. كما أكدت النتائج أن نجاح الحكومة الإلكترونية في البلديات يتطلب توفير بنية تحتية تقنية قوية، وتدريب الموظفين بشكل مناسب، وتحديث الأنظمة بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة عقد برامج تدريبية للعاملين، وتخصيص موارد مالية كافية لتطوير البنية التحتية الرقمية في البلديات، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

-دراسة د.سري العايد، د.لوى الحمودي (٢٠١٩)

عد دراسة "تقييم التطبيقات الحكومية في السعودية من وجهة نظر المستفيدين" (٢٠١٩) من الدراسات التي تناولت مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في منطقة الرياض. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف قياس درجة تقييم المستفيدين لأبعاد الخدمات الإلكترونية، والتي شملت الظهور والتفاعل والتبادل المالي والتكامل. أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم المستفيدين لهذه الأبعاد كان مرتفعاً بشكل عام، حيث جاء بعد التبادل المالي في المرتبة الأولى من حيث الرضا، يليه التفاعل ثم التكامل، في حين حلّ بعد الظهور في المرتبة الأخيرة. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الخدمات تُعزى لمتغير الجنس، وأوصت بضرورة تطوير قدرات موظفي الجهات الحكومية وتدريبهم بما يواكب التطور في مشاريع الحكومة الإلكترونية.

ثانيًا : الدراسات العالمية

- Sarker, M. (٢٠٢٥)

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إحداث التغيير التنظيمي داخل المؤسسات الحكومية في خمس دول نامية، مركزة على كيفية تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي، والإجراءات الإدارية، وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. استخدم الباحث منهجًا مقارنًا قائمًا على تحليل بيانات كمية ونوعية من القطاعات الحكومية في هذه الدول، مع الاستفادة من المقابلات، وتحليل الوثائق، واستطلاعات المستخدمين. وأظهرت النتائج – كما يتضح في الجداول التحليلية في الصفحات ٧-٩ – أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أدى إلى تبسيط الإجراءات، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين الشفافية، وتقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات، إلا أن حجم الأثر كان متفاوتًا بين الدول بسبب الاختلاف في الجاهزية الرقمية ومستوى تبني التقنيات. كما أوضحت الدراسة أن العوائق الأكثر تكرارًا شملت ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية مهارات العاملين، ومقاومة التغيير، إضافة إلى تحديات التمويل. وخلص الباحث إلى أن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على وجود دعم مؤسسي قوي، وبرامج تدريبية مستمرة، واستراتيجيات تحول واضحة تتماشى مع الاحتياجات المحلية لكل بلد.

- Shaxnoza, J. (٢٠٢٤)

تستعرض هذه الدراسة تأثير تطبيقات الحوكمة الإلكترونية على كفاءة الخدمات العامة في سياقات اقتصادية واجتماعية مختلفة، وذلك من خلال تحليل شامل للأدبيات الحديثة المرتبطة بالحوكمة الرقمية. وبيّنت الدراسة أن تبني الحوكمة الإلكترونية يساهم عادةً في تحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة مستوى الشفافية، إلا أن حجم هذه الفوائد يختلف من دولة لأخرى بحسب قوة البنية التحتية الرقمية، ومهارات المستخدمين، وطبيعة القطاع الحكومي. كما كشفت نتائج البحث أن الدول النامية تواجه زيادة مبدئية في التكاليف بسبب الحاجة إلى تشغيل الأنظمة التقليدية بالتوازي مع التحول الرقمي. وأكدت الدراسة أن نجاح الحوكمة الإلكترونية يعتمد على معالجة فجوة الوصول الرقمي، ورفع مستوى الوعي التقني، وتطبيق سياسات خاصة تتناسب مع السياق المحلي.

- Alshammari & Mukred (٢٠٢٤)

تبحث هذه الدراسة في جودة الخدمات المقدمة عبر منصات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من خلال دمج النماذج الإحصائية التقليدية مع خوارزميات تصنيف تعتمد على تقنيات التعلم

الآلي Machine Learning. اعتمد الباحثان على بيانات ميدانية جُمعت من مستخدمين فعليين لمنصات حكومية رقمية مثل أبشر ومنصات الوزارات المختلفة، وقاما بتحليل جودة الخدمة عبر خمسة أبعاد رئيسية تشمل: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام، ورضا المستخدم.

تُظهر الرسوم البيانية في الصفحات ٦-٨ أن خوارزمية Random Forest كانت الأعلى دقة في تصنيف مستويات رضا المستخدمين مقارنةً باللوجستك والانحدار الشجري. كما أوضحت نتائج الجداول في الصفحات ٩-١٠ أن جودة الخدمة المدركة كانت أعلى بشكل واضح في بعدي سهولة الاستخدام والأمان، بينما سجّل بعد الاستجابة أقل مستوى رضا.

وخلصت الدراسة إلى أن استخدام نماذج التعلم الآلي يسهم في تحسين دقة تقييم جودة الخدمات الحكومية، وفي التنبؤ بمستوى رضا المواطنين بشكل أفضل من الطرق التقليدية. كما أكدت النتائج أن جودة الخدمات الرقمية في السعودية مقبولة ومرتفعة نسبياً، لكنها تحتاج إلى تحسينات في سرعة الاستجابة والتفاعل المباشر مع المستفيدين. وقد أوصى الباحثان بدمج أدوات التحليل الذكي في عمليات التطوير المستمر لمنصات الحكومة الإلكترونية من أجل تعزيز رضا المستخدمين وضمان الاستفادة المثلى من التحول الرقمي.

أولاً: مقدمة تحليلية للدراسات السابقة

شهدت السنوات الأخيرة نمواً واسعاً في الأدبيات العلمية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في كل من السياقين العربي والعالمي. وقد تناولت هذه الدراسات موضوعات متعددة مثل جودة الخدمة، رضا المستفيد، سهولة الاستخدام، التبني الرقمي، البنية التحتية، التحول المؤسسي، والكفاءة التشغيلية. ورغم هذا التعدد، فإن معظم الدراسات ركزت على جانب واحد من التجربة الرقمية الحكومية دون تقديم إطار شامل يدمج بين أثر التحول الرقمي ومستوى جودة وكفاءة الخدمات كما يراها المواطن المستخدم نفسه. كما يظهر تباين واضح بين الدراسات من حيث المنهجية، والعينة، والمحاور التي تمت دراستها، إلا أن هناك قواسم مشتركة بينها تتعلق بتأثير التحول الرقمي في تحسين الخدمة، مع استمرار وجود تحديات في الأداء والاستجابة وسهولة الوصول. وهذا التنوع في النتائج والمقاربات المنهجية يشكل قاعدة معرفية مهمة يمكن من خلالها فهم جوانب الاتفاق والاختلاف، وتحديد الفجوات التي لم تُعالج بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة.

ثانياً: نقاط الاتفاق بين الدراسات السابقة

- اتفاق واسع على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية، سواء في السرعة، الدقة، أو تيسير الوصول للخدمة.
 - اتفاق على أهمية سهولة الاستخدام كعامل أساسي في رضا المواطنين وتبنيهم للخدمات الرقمية.
 - اتفاق على دور البنية التنظيمية والدعم المؤسسي كشرط لنجاح التحول الرقمي وبناء خدمات فعّالة.
 - اتفاق على وجود تحديات تقنية وبشرية مثل ضعف التكامل، نقص الخبرات الرقمية، أو محدودية البنية التحتية في بعض القطاعات.
 - اتفاق على أن رضا المستفيدين هو مؤشر رئيسي لنجاح الخدمات الرقمية وأن التحول الرقمي لا ينجح دون تبني المستخدمين له.
 - اتفاق عالمي ومحلي على أن التحول الرقمي يقلل الوقت والجهد والتكاليف ويُحسّن الإجراءات الحكومية.
- ثالثًا: نقاط الاختلاف بين الدراسات السابقة
- اختلاف في فئات الدراسة: فبعض الدراسات ركزت على المواطنين، وأخرى على الموظفين، وثالثة على القيادات الحكومية.
 - اختلاف في محاور التركيز: بعض الدراسات درست الجودة، أخرى درست التبني، وثالثة درست الكفاءة أو التحول المؤسسي.
 - اختلاف في النتائج: بعض الدراسات أشارت لارتفاع رضا المستخدمين، بينما أخرى أظهرت تحديات في جوانب الاستجابة أو الوضوح أو التكامل بين الأنظمة.
 - اختلاف في السياق: الدراسات العالمية ركزت على دول نامية ومتقدمة متباعدة في جاهزيتها الرقمية، بينما ركزت الدراسات العربية على منصات سعودية أو عربية محددة.
 - اختلاف في المنهجيات: تفاوتت الأدوات بين الاستبيانات، المقابلات، تحليل الوثائق، أو تقنيات التعلم الآلي.
 - اختلاف في درجة التطور التقني: بعض القطاعات (كالصحة والداخلية) أكثر نضجًا رقميًا من قطاعات أخرى، مما انعكس على نتائج الدراسات.
- رابعًا: الفجوة البحثية (Research Gap)
- بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، إلا أن التحليل الشامل يكشف عن فجوة معرفية واضحة تتمثل في:

عدم وجود دراسة سعودية حديثة تجمع بين:

أثر التحول الرقمي الشاملو ليس الجزئي في الخدمات الحكومية، وعلاقته بكل من جودة الخدمة وكفاءتها معاً، ومن منظور المواطنين المستخدمين مباشرةً للمنصات والخدمات الحكومية.

كما أن:

- عظم الدراسات ركزت على جودة الخدمة فقط أو الرضا فقط أو التبني فقط، وليس الدمج بين الجودة والكفاءة والتحول الرقمي في إطار واحد.
 - الدراسات السابقة قيّمت خدمات معينة (مثل "معاملاتي" أو "أبشر") ولم تُقيّم منظومة الخدمات الحكومية السعودية كبيئة رقمية متكاملة.
 - ولم تعالج أي دراسة بشكل مباشر تجربة المواطن الشاملة عبر منصات متعددة (أبشر - توكلنا - ناجز - بلدي - الصحة - النفاذ الوطني...).
 - كما لم يتم الربط بين التحول الرقمي والتجربة التشغيلية للمواطن (تقليل الوقت - الجهد - الأخطاء - التكلفة).
 - والدراسات العالمية وإن قدّمت رؤى مقارنة، إلا أنها لا تعكس خصوصية التجربة السعودية المتقدمة رقمياً.
- وعليه، تتحدد الفجوة العلمية في الحاجة إلى دراسة ميدانية حديثة تقدم فهماً شاملاً لأثر التحول الرقمي في جودة وكفاءة الخدمات الحكومية من منظور المواطن السعودي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تُعدّ الأساس العلمي لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتمثل هذه المنطلقات الإطار الفكري الذي يقوم عليه البحث، وتفسّر الظاهرة المدروسة، وتدعم بناء الفرضيات والنموذج المفاهيمي. ويمكن عرض هذه المنطلقات وفق المحاور الآتية:

أولاً: منطلقات التحول الرقمي Digital Transformation

يُعدّ التحول الرقمي أحد أهم مسارات التطوير الإداري في العصر الحديث، إذ يشير إلى عملية دمج التقنيات الرقمية في مختلف عمليات وإجراءات المؤسسات الحكومية بهدف تحسين الأداء، ورفع مستوى الكفاءة، وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ويستند هذا المفهوم إلى عدة مرتكزات أساسية:

١. إعادة هندسة العمليات وتحويل الإجراءات من نمط ورقي تقليدي إلى نمط رقمي مدعوم بالأتمتة والذكاء الاصطناعي.
 ٢. الابتكار التقني عبر استخدام تقنيات متقدمة مثل البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، الروبوتات البرمجية، وتطبيقات الهواتف الذكية.
 ٣. كفاءة تقديم الخدمات من خلال تسريع الإجراءات، وتسهيل الوصول، وتقليل الأخطاء البشرية.
 ٤. مركزية المستفيد في تصميم الخدمات. (Citizen-Centric Design)
- ويرتبط التحول الرقمي ارتباطاً وثيقاً برؤية المملكة ٢٠٣٠ التي جعلت من "الحكومة الذكية" محوراً أساسياً لتطوير القطاع العام.

ثانيًا: منطلقات الحكومة الإلكترونية E-Government

تتطلب الدراسة من الأسس النظرية للحكومة الإلكترونية، والتي تعرف بأنها "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين إيصال الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية، ورفع كفاءة الأداء". وتؤكد الأدبيات أن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على عدة مبادئ:

١. سهولة الوصول إلى الخدمات عبر منصات رقمية متكاملة ومتاحة على مدار الساعة.
 ٢. تحسين جودة الخدمات الحكومية من حيث الدقة، الشفافية، وسرعة تنفيذ الطلبات.
 ٣. تقليل التكلفة والوقت من خلال التحول من التعاملات التقليدية إلى الرقمية.
 ٤. تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية لضمان انتقال البيانات بسلاسة وتقليل الازدواجية.
- وتبرز أهمية هذه المنطلقات في تفسير كيفية إسهام التحول الرقمي في تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثالثًا: منطلقات جودة الخدمة الإلكترونية E-Service Quality

تستند الدراسة إلى نماذج جودة الخدمة الإلكترونية التي تفترض أن جودة الخدمات الرقمية تُقاس من خلال مجموعة من الأبعاد، أهمها:

١. سهولة الاستخدام Usability: وضوح المنصة وسهولة التنقل بين خدماتها.
 ٢. الاعتمادية Reliability: دقة تنفيذ الخدمة دون أخطاء.
 ٣. الاستجابة Responsiveness: سرعة التفاعل مع طلبات المستفيد.
 ٤. الأمان Security: حماية البيانات الشخصية وسرية المعلومات.
 ٥. سرعة الإنجاز Efficiency: الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.
 ٦. الملامح الفنية Technical Adequacy: استقرار المنصة وقلة الأعطال.
- وتُعد هذه الأبعاد من أهم المؤشرات العلمية التي يمكن الاعتماد عليها في قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.

رابعاً: منطلقات الكفاءة التنظيمية Organizational Efficiency

تُعد الكفاءة التنظيمية أحد المرتكزات النظرية المهمة التي تعتمد عليها الدراسة، إذ تشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها باستخدام أقل قدر من الموارد وأقصر زمن ممكن. وتستند هذه المنطلقات إلى مفاهيم إدارية تؤكد أن:

١. التقنية الرقمية تقلل الهدر الإداري من خلال تقليل الوقت والجهد والموارد البشرية اللازمة لإتمام المعاملات.
 ٢. الأتمتة تسهم في رفع الإنتاجية عبر إلغاء الخطوات المتكررة أو غير الضرورية.
 ٣. تكامل الأنظمة الرقمية بين الجهات يرفع مستوى الكفاءة التشغيلية.
 ٤. تحسين تدفق المعلومات يؤدي إلى تقليل الأخطاء في اتخاذ القرارات.
- وتُعد هذه المفاهيم ضرورية لتفسير أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية.

خامساً: منطلقات رضا المستفيد Citizen Satisfaction

ترتكز الدراسة أيضاً على منطلقات "رضا المستفيد"، الذي يُعدّ مؤشراً رئيسياً لنجاح الخدمات الحكومية الإلكترونية. ووفق نظرية التوقعات – الإدراك Expectation–Confirmation Theory فإن رضا المواطن يتشكل عندما تتوافق جودة الخدمات المقدمة مع توقعاته أو تتجاوزها. وتشير الأدبيات إلى أن رضا المستفيد يتأثر بعوامل متعددة، منها:

- مستوى جودة الخدمات المقدمة.
 - سرعة الإنجاز وسهولة الإجراءات.
 - الأمان والشفافية والوضوح.
 - سهولة الحصول على الخدمة من خلال منصات متنوعة ومتاحة.
- ويُعد رضا المواطنين أحد أهم نتائج التحول الرقمي، وبالتالي يمثل متغيراً أساسياً في هذه الدراسة.

سادسًا: منطلقات تجربة المستخدم User Experience

تؤكد الدراسات الحديثة أن فعالية الخدمات الحكومية الإلكترونية تعتمد بشكل كبير على جودة تجربة المستخدم، والتي تشمل:

١. فاعلية الواجهة الرقمية وسهولة فهمها.
٢. وضوح الخطوات والتعليمات الخاصة بكل خدمة.
٣. انتظام الأداء التقني للمنصة.
٤. التفاعل الرقمي الذكي مثل التنبيهات والإشعارات.
٥. سهولة الوصول Accessibility لمختلف الفئات العمرية والتعليمية.

وتساعد هذه المنطلقات في تفسير كيف ينعكس التحول الرقمي على استخدام المواطنين للمنصات الحكومية وثقتهم بها.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لكونه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية المرتبطة بأراء الأفراد واتجاهاتهم، ولما يتمتع به من مرونة تسمح بوصف الواقع كما هو، ومن ثم تحليل العلاقات بين المتغيرات المدروسة. ويقوم هذا المنهج على جمع بيانات كمية من أفراد العينة وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية لاستخلاص الدلالات العلمية التي تساعد في تفسير أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين.

ويرتكز اختيار المنهج الوصفي التحليلي على عدة اعتبارات منهجية، من بينها:

١. ملاءمته لطبيعة الموضوع الذي يتناول ظاهرة معاصرة (التحول الرقمي) وتأثيرها على خدمات حكومية قائمة فعليًا.
٢. إمكانية تطبيقه على عينات كبيرة من المواطنين، مما يوفر بيانات كمية قابلة للمعالجة والتحليل.
٣. ملاءمته لاختبار الفرضيات الإحصائية وقياس العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
٤. اعتماده في عدد كبير من البحوث المشابهة المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وجودتها ورضا المستخدمين.

وبناءً عليه، تم اختيار أسلوب المسح الميداني Survey Method لجمع البيانات اللازمة عن اتجاهات المواطنين، وذلك من خلال تصميم استبانة إلكترونية تُوزع عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية لضمان الوصول إلى عدد كافٍ من المستخدمين الفعليين للمنصات الحكومية مثل: أبشر، توكلنا، ناجز، منصة بلدي، ومنصة العقار الحكومية. ويعد أسلوب المسح الميداني من أكثر الأساليب البحثية ملاءمة عندما يكون الهدف جمع آراء واسعة ومتنوعة من مجتمع كبير يصعب حصره بالكامل.

وتعتمد الدراسة على المنهج الكمي Quantitative Approach ، إذ يتم تحويل إجابات العينة إلى بيانات رقمية تُحلل باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، وذلك لتحقيق ما يأتي:

- قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية بطريقة كمية يمكن تعميم نتائجها.
 - تحديد اتجاهات المواطنين بدقة أعلى مقارنة بالمناهج النوعية.
 - اختبار الفرضيات باستخدام إجراءات إحصائية متقدمة.
- وفيما يتعلق بالتحليل الإحصائي، سيتم استخدام برنامج SPSS أو Smart PLS وفقاً لطبيعة البيانات، وذلك لتنفيذ الإجراءات الآتية:

١. التحليل الإحصائي الوصفي

ويشمل المتوسطات، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، بهدف وصف خصائص العينة وتحديد مستوى متغيرات الدراسة.

٢. اختبار الصدق والثبات

- استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- استخدام الصدق الظاهري وصدق المحتوى عبر مجموعة من المحكمين المتخصصين.

٣. التحليل الإحصائي الاستدلالي

ويشمل:

- اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار. Regression Analysis
- فحص العلاقة بين المتغيرات باستخدام معامل الارتباط.
- استخدام اختبار الفروق (ANOVA / t-test) عند الحاجة.

٤. النمذجة والتحليل البنوي

في حال استخدام Smart PLS ستم:

- اختبار النموذج الهيكل للمؤشرات. (Path Analysis)
 - فحص صلاحية النموذج النظري. Conceptual Framework
- كما سيجري تحديد عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة أو العينة المتاحة (Convenience Sampling) نظراً لطبيعة المجتمع المبحوث (المواطنون المستخدمون للمنصات الحكومية).
- ويُتوقع أن يتراوح حجم العينة بين ٤٠٠-٣٠٠ مفردة لضمان قوة النتائج الإحصائية وتعزيز إمكانية التعميم.

ويبدأ المسار التطبيقي للدراسة بمراحل منهجية واضحة تشمل:

١. تحديد مشكلة الدراسة ومتغيراتها بدقة.
 ٢. تصميم الاستبانة وفق الأسس العلمية وأدبيات المجال.
 ٣. تحكيم الأداة من متخصصين لتحديد ملاءمتها للقياس.
 ٤. إجراء اختبار تجريبي (Pilot Study) للتأكد من وضوح البنود.
 ٥. توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة.
 ٦. جمع البيانات وتنظيفها واستبعاد الاستجابات غير المكتملة.
 ٧. تحليل النتائج إحصائياً واستخلاص الدلالات والمعاني.
 ٨. مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.
- وتُعد هذه المنهجية متكاملة وقادرة على توفير بيانات علمية موثوقة تسهم في قياس مدى نجاح التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من منظور المواطنين.

أدوات الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم الاعتماد على أداة رئيسية لجمع البيانات تتمثل في الاستبانة الإلكترونية (Questionnaire) ، والتي تُعد من أكثر الأدوات استخدامًا في البحوث الوصفية التحليلية التي تستهدف دراسة اتجاهات وآراء الأفراد حول موضوع محدد. وتتميز الاستبانة بقدرتها على الوصول إلى أعداد كبيرة من المشاركين في فترة زمنية قصيرة، خصوصًا في الدراسات التي تتعلق بالخدمات الإلكترونية والمستخدمين الرقميين.

١- مبررات استخدام الاستبانة

تم اختيار الاستبانة بوصفها أداة أساسية بناءً على عدة اعتبارات:

- ملاءمتها لطبيعة موضوع الدراسة الذي يتطلب جمع بيانات كمية من المواطنين حول تجربتهم الفعلية مع المنصات الحكومية الرقمية.
- إمكانية تصميم بنودها بما يتناسب مع المتغيرات المراد قياسها (التحول الرقمي، جودة الخدمات، الكفاءة، الرضا).
- سهولة نشرها إلكترونياً بما يتناسب مع مجتمع الدراسة (المستخدمين الرقميين).
- قدرتها على قياس اتجاهات وتصورات يصعب الوصول إليها بطرق أخرى.

٢- بناء أداة الدراسة

تمت صياغة بنود الاستبانة بناءً على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في مجالات التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين. وقد تم تطوير مجموعة من البنود التي تغطي المتغيرات الرئيسية والفرعية للدراسة، بحيث تقيس الاستبانة عدة أبعاد، من أهمها:

- البنية التحتية الرقمية للمنصات الحكومية.
- سهولة الاستخدام وقابلية التصفح.
- سرعة إنجاز الخدمات الإلكترونية.
- اعتمادية الخدمة ودقتها.
- أمان المعلومات وحماية الخصوصية.

• تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية.

• رضا المواطنين عن الخدمة.

• التحديات والصعوبات التي تواجه المستخدمين.

٣- شكل الاستبانة

تم تصميم الاستبانة بحيث تتكون من أربعة أجزاء رئيسية:

١. البيانات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، معدل استخدام المنصات...).

٢. مستوى التحول الرقمي كما يدركه المواطن (سهولة الاستخدام، توفر الخدمة، تكامل الأنظمة...).

٣. جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية (السرعة، الاعتمادية، الدقة، الأمان...).

٤. رضا المواطن والتحديات التي يواجهها عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وتستخدم الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة)، وهو أحد أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الاجتماعية لقياس اتجاهات الأفراد بدقة وموضوعية.

٤- صدق وثبات الأداة

سيتم التأكد من صدق الأداة عبر:

• الصدق الظاهري من خلال عرضها على مجموعة من المتخصصين في الإدارة العامة ونظم المعلومات.

• صدق المحتوى من خلال مقارنة بنودها بالأدبيات النظرية.

أما الثبات فسيتم فحصه باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بحيث يُعد مقبولاً إذا تجاوز (٠.٧٠).

٥- تطبيق أداة الدراسة

سُوزع الاستبانة إلكترونياً عبر منصات رقمية مثل: واتساب، تويتر، والمجموعات الرسمية، لضمان الوصول إلى مستخدمين فاعلين للمنصات الحكومية. وسيتم جمع البيانات وإخضاعها للتحليل الإحصائي وفق الأساليب المناسبة.

حدود الدراسة :

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من الحدود التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها. وتتوزع هذه الحدود على النحو الآتي:

١- الحدود الموضوعية (موضوع الدراسة)

تركز الدراسة على قياس أثر التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين فقط.

ولا تمتد لتقييم الأداء الداخلي للجهات الحكومية، أو لقياس الجوانب التقنية التفصيلية المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية أو الأنظمة المعلوماتية.

٢- الحدود البشرية (مجتمع وعينة الدراسة)

تقتصر الدراسة على المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون المنصات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مثل:

- منصة أبشر
- توكلنا خدمات
- ناجز
- منصة بلدي
- منصة عقار
- منصة النفاذ الوطني

ولا تشمل الدراسة الموظفين الحكوميين أو مطوري الأنظمة.

٣- الحدود المكانية

تجري الدراسة ضمن إطار المملكة العربية السعودية بوصفها دولة رائدة في التحول الرقمي الحكومي. ويتم التركيز على المنصات الرقمية الحكومية الأكثر استخدامًا على المستوى الوطني.

٤- الحدود الزمانية

تُجرى الدراسة خلال الفترة ٢٠٢٥-٢٠٢٤، وتُعتبر النتائج عن مستوى التحول الرقمي خلال تلك المرحلة فقط، نظرًا لأن القطاع الرقمي يتطور بوتيرة سريعة قد يترتب عليها اختلاف مستوى الجودة والكفاءة مستقبلاً.

٥- الحدود المنهجية

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات. وقد تتأثر النتائج بمدى دقة وصدق استجابات المشاركين، إضافة إلى احتمالية التحيز الذاتي، وهو أمر شائع في الدراسات المسحية.

٦- حدود تعميم النتائج

نظرًا لاعتماد الدراسة على عينة متاحة من المواطنين، قد لا يكون بالإمكان تعميم النتائج على جميع فئات المجتمع، إلا أنها توفر مؤشرات قوية يمكن الاستفادة منها بشكل كبير.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- الأنصاري، م. (٢٠٢٥). تقييم رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: منهج قائم على المعايير ومدعوم بالنظرية. *المجلة السعودية للتقنية الحكومية*.
- البيطار، س. (٢٠٢٤). أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق معاملاتي في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال. *الجامعة الافتراضية السورية*.
- الحربي، أ.، & الربيعي، س. (٢٠٢٣). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة. *هيئة الحكومة الرقمية*.
- الزهراني، ر. (٢٠٢٥). أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على وزارة الصحة بجدة. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*.
- الرتيق، أ. (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي على الاستراتيجيات المالية للشركات في المملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة*.
- العايد، أ.، & الحمودي، م. (٢٠١٩). تقييم التطبيقات الحكومية في السعودية من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة الإدارة العامة*.
- الشهري، ر.، & الشعلان، إ. (٢٠٢٥). أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية. *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية*.
- روحي، م. (٢٠٢٣). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات. *مجلة الإدارة والتنمية المحلية*.

ثانيًا: المراجع العالمية

Shaxnoza, J. (٢٠٢٤). Impact of e-governance on public service efficiency. *International Journal of Digital Governance*, ١٢(٣), ٤٤-٥٩.

Alshammari, A., & Mukred, M. (٢٠٢٤). Evaluating service quality in Saudi Arabia's e-government platforms using machine learning classification. *Sustainability*, ١٦(٢٨١٨), ١-١٨.

Sarker, M. (٢٠٢٥). E-government and organizational change: A study of five developing countries. *Sustainability*, ١٧(٢٩٠٨), ١-٢٠.