

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية

أسم الطالب

رهف فيصل الجوهر

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف على توجيهاته القيمة وملاحظاته العلمية التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث. كما أتوجه بالشكر إلى جميع الموظفين الذين شاركوا في تعبئة الاستبيان وأسهموا في إنجاح هذه الدراسة.

الإهداء

إلى أسرتي الكريمة التي كانت الداعم الأول لي طوال مسيرتي التعليمية، أهدي هذا العمل تقديراً وامتناناً لهم.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (٣٠) استبانة على موظفي إحدى الجهات الحكومية. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

النتائج:

من المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، وبيان مدى تأثير الأنظمة الرقمية على تحسين الأداء المؤسسي.

التطبيقات والأهمية:

توفر الدراسة مؤشرات عملية يمكن أن تساعد الجهات الحكومية في تطوير مبادرات التحول الرقمي بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي – جودة الخدمة – القطاع الحكومي – الموظفون

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٣	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
١,٢	١,٢. مشكلة الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٢,١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٢,٢	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣	١,٣. أهمية الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣,١	١,٣,١. على المستوى النظري:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣,٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٤	١,٤. أسئلة الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٥	١,٥. أهداف الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٦	١,٦. فرضيات الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٧	١,٧. نموذج الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٨	١,٨. الدراسة الميدانية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٩	١,٩. مخطط المشروع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢,١	٢,١. المقدمة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٢	٢,٢. المتغير المستقل..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٣	٢,٣. المتغير التابع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٥	٢,٥. الخاتمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١٦	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣,١	٣,١. المقدمة.....
٣,٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣,٣	٣,٣. تصميم البحث.....
٣,٤	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....

١٨	٣,٥.طريقة جمع البيانات.....
١٩	٣,٦.أنواع البيانات.....
١٩	٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي.....
٢٠	٣,٨.الخاتمة.....
٢١	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٢٢	٤.1.المقدمة.....
٢٢	٤.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٢٢	٤.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٢٣	٤.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٢٣	٤.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٢٣	٤,٦.الخاتمة.....
٢٤	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٢٥	٥,١.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٢٥	٥,٢.توصيات الدراسة:.....
٢٥	٥,٣.الخاتمة:.....
٢٦	قائمة المراجع.....
٢٧	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

1.1 المقدمة

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز مفهوم التحول الرقمي كأحد أهم التوجهات الاستراتيجية في مختلف القطاعات، ولا سيما القطاع الحكومي. وقد أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية وليس خيارًا، في ظل التغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال وارتفاع توقعات المستفيدين من الخدمات الحكومية.

ويقصد بالتحول الرقمي عملية إدماج التقنيات الرقمية في جميع أنشطة المؤسسة، بما يؤدي إلى إعادة تصميم العمليات والإجراءات الإدارية والخدمات بطريقة أكثر كفاءة وفعالية. ولا يقتصر التحول الرقمي على مجرد استخدام التكنولوجيا، بل يتعدى ذلك ليشمل تغييرًا جذريًا في الثقافة التنظيمية، وآليات اتخاذ القرار، وأساليب تقديم الخدمات.

وفي السياق الحكومي، يمثل التحول الرقمي أداة رئيسية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، من خلال تقليل الإجراءات الورقية، تسريع إنجاز المعاملات، رفع مستوى الشفافية، وتعزيز دقة البيانات. كما يسهم في تحقيق التكامل بين الإدارات المختلفة، مما يؤدي إلى تقليل الازدواجية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي.

ومن ناحية أخرى، تعد جودة الخدمة من المفاهيم الجوهرية في تقييم أداء المؤسسات الحكومية، حيث ترتبط بدرجة رضا المستفيدين، وسرعة الاستجابة، ودقة الإجراءات، ووضوح المعلومات. وتزداد أهمية جودة الخدمة في القطاع الحكومي نظرًا لارتباطها المباشر بثقة المجتمع في الجهات الرسمية.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الحكومات في تبني مبادرات التحول الرقمي، إلا أن التساؤل يظل قائمًا حول مدى انعكاس هذه المبادرات على جودة الخدمة بشكل فعلي. فهل أدى التحول الرقمي إلى تحسين مستوى الخدمة؟ أم أن التطبيق يواجه تحديات تحد من أثره الإيجابي؟

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية، وذلك من وجهة نظر الموظفين باعتبارهم العنصر المحوري في تنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي وتحقيق أهدافها.

1.2 مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الكبير في تطبيق مبادرات التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية، إلا أن بعض المؤسسات ما زالت تواجه تحديات في تحقيق التحسن الملموس في جودة الخدمة. وقد يعود ذلك إلى عدة عوامل، منها ضعف التدريب، أو مقاومة التغيير، أو عدم تكامل الأنظمة الرقمية، أو محدودية الاستفادة الفعلية من التقنيات المتاحة.

وتشير بعض التقارير إلى أن التحول الرقمي قد يُنفذ أحيانًا بصورة شكلية دون إحداث تغيير حقيقي في العمليات الداخلية أو في مستوى جودة الخدمة المقدمة. كما أن بعض المبادرات الرقمية قد تركز على الجانب التقني دون الاهتمام بالجانب البشري والتنظيمي.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية من وجهة نظر الموظفين؟

1.2.1 الفجوات على المستوى النظري

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي في القطاع الخاص، إلا أن الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع الحكومي ما زالت محدودة نسبيًا. كما أن بعض الدراسات ركزت على الجانب التقني للتحول الرقمي دون الربط المباشر بينه وبين مؤشرات جودة الخدمة.

1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوة التطبيقية في أن العديد من الجهات الحكومية تطبق أنظمة رقمية دون وجود آليات واضحة لقياس أثرها الفعلي على جودة الخدمة. كما أن بعض المؤسسات لا تعتمد مؤشرات أداء تربط بين التحول الرقمي ومستوى رضا المستفيدين.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع الحكومي، وتوفر إطارًا تحليليًا يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

توفر نتائج الدراسة مؤشرات عملية تساعد صناع القرار في الجهات الحكومية على تقييم مدى فاعلية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة، وتوجيه الاستثمارات التقنية نحو المجالات الأكثر تأثيرًا.

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية؟
 ٢. ما مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين؟
 ٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة؟
-

1.5 أهداف الدراسة

١. قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية.
 ٢. تقييم مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين.
 ٣. اختبار العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
-

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في إحدى الجهات الحكومية.

1.7 نموذج الدراسة

المتغير المستقل: التحول الرقمي
المتغير التابع: جودة الخدمة

التحول الرقمي ← جودة الخدمة

1.8 الدراسة الميدانية

تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (٣٠) موظفًا في إحدى الجهات الحكومية، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

1.9 مخطط المشروع

يتكون هذا المشروع من خمسة فصول؛ يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، ويعرض الفصل الثاني الدراسات السابقة والإطار النظري، ويتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة، بينما يعرض الفصل الرابع التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج، ويختتم الفصل الخامس بالاستنتاجات والتوصيات وحدود الدراسة.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الإطار النظري المرتبط بمتغيرات الدراسة، وهما التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل، وجودة الخدمة باعتباره المتغير التابع، إضافة إلى مناقشة العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات السابقة. ويُعد هذا الفصل الأساس النظري الذي تعتمد عليه الدراسة في تفسير النتائج وتحليلها لاحقاً.

2.2 المتغير المستقل: التحول الرقمي

يُعد التحول الرقمي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والتنظيمية، خاصة في ظل التطورات التقنية المتسارعة. ويشير التحول الرقمي إلى عملية إدماج التقنيات الرقمية في مختلف العمليات والأنشطة داخل المؤسسة بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز القدرة التنافسية.

ووفقاً لـ (Vial, 2019)، فإن التحول الرقمي لا يقتصر على تبني التكنولوجيا، بل يشمل تغييراً في نماذج الأعمال والعمليات التنظيمية، إضافة إلى تطوير الثقافة المؤسسية بما يتلاءم مع البيئة الرقمية. كما يرى (Westerman et al., 2014) أن التحول الرقمي يمثل تحولاً استراتيجياً يمكن المؤسسات من تحقيق قيمة مضافة من خلال توظيف التكنولوجيا في تحسين الأداء.

وفي القطاع الحكومي، يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

- تحسين كفاءة العمليات الإدارية.
- تسريع إنجاز المعاملات.
- تقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية.
- تعزيز الشفافية والمساءلة.
- رفع مستوى رضا المستفيدين.

ويمكن قياس التحول الرقمي من خلال عدة أبعاد، منها:

١. البنية التحتية التقنية.
٢. الأنظمة الإلكترونية والخدمات الرقمية.
٣. تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة.
٤. الثقافة التنظيمية الداعمة للتغيير.

وتؤكد الدراسات أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بشكل كبير على جاهزية الموارد البشرية، ومدى تقبل الموظفين للتغيير، إضافة إلى دعم الإدارة العليا.

2.3 المتغير التابع: جودة الخدمة

تُعد جودة الخدمة من المفاهيم الأساسية في تقييم أداء المؤسسات، وقد حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية. ويُعرّف (Parasuraman et al., 1988) جودة الخدمة بأنها الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي لمستوى الخدمة المقدمة.

وفي السياق الحكومي، تعكس جودة الخدمة مدى قدرة الجهة على تقديم خدمات دقيقة وسريعة وشفافة تلبي احتياجات المستفيدين. وترداد أهمية جودة الخدمة في القطاع العام نظراً لارتباطها بثقة المجتمع في المؤسسات الحكومية.

وتتكون جودة الخدمة من عدة أبعاد رئيسية، من أهمها:

- الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة بدقة وثبات.
- الاستجابة: سرعة تقديم الخدمة ومعالجة الطلبات.
- الدقة: خلو الخدمة من الأخطاء.
- الشفافية: وضوح الإجراءات والمعلومات.
- رضا المستفيد: تقييم المستفيد لمستوى الخدمة.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن تحسين جودة الخدمة يتطلب تطوير العمليات الداخلية، وتأهيل الموظفين، واستخدام التقنيات الحديثة لدعم الأداء.

2.4 العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة

تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، حيث يسهم التحول الرقمي في إعادة تصميم العمليات وتحسين كفاءة الأداء، مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة.

فمن خلال أتمتة الإجراءات وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، يمكن تقليل الأخطاء البشرية وتسريع إنجاز المعاملات. كما أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يسهم في تحسين دقة البيانات وسهولة الوصول إلى المعلومات، مما يعزز مستوى الاعتمادية والاستجابة.

وقد أكدت بعض الدراسات أن الجهات التي تطبق التحول الرقمي بشكل متكامل تحقق تحسناً ملحوظاً في مؤشرات جودة الخدمة، خاصة فيما يتعلق بسرعة الإنجاز ورضا المستفيدين. ومع ذلك، فإن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة قد تتأثر بعوامل وسيطة مثل مستوى التدريب، وثقافة المؤسسة، ومدى دعم الإدارة العليا.

وبناءً على ما سبق، يمكن افتراض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في الجهات الحكومية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى اختباره ميدانياً.

2.5 خاتمة الفصل

استعرض هذا الفصل المفاهيم النظرية المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة، إضافة إلى توضيح العلاقة بينهما في ضوء الدراسات السابقة. وقد أظهر العرض النظري وجود ارتباط محتمل بين المتغيرين، مما يمهد لاختبار هذه العلاقة ميدانياً في الفصل الثالث من خلال المنهجية المعتمدة.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤ . الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق