

أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة  
العربية السعودية

اسم الطالب  
عبد الله سعد بن طواله

الرقم الجامعي  
233000786

مشروع تخرج - 2  
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف  
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

## • الوصف الإحصائي للبيانات

تعكس القراءة الأولية للمقاييس الوصفية العامة تباينًا ملموسًا في طبيعة الاستجابات والخصائص الديموغرافية لأفراد العينة البالغ عددهم مئتين وستة وخمسين فردًا؛ فالمعطيات الخاصة بالعمر تظهر متوسطًا حسابيًا يقترب من ثلاث درجات وبانحراف معياري قدره واحد فاصلة خمسة وأربعين؛ مما يرجح تنوع الفئات العمرية المشاركة وعدم تمركزها في جيل واحد؛ ليتزامن ذلك مع تقارب نسبي في توزيع الجنسين بمتوسط قدره واحد فاصلة ثلاثة وخمسين وانحراف يساوي صفر فاصلة خمسة؛ الأمر الذي يعطي المجموعات البحثية توازنًا يسهم في تقليل تحيز الاستجابة؛ وفيما يتصل بالدرجة العلمية فقد سجلت متوسطًا عند ثلاثة فاصلة سبعة وعشرين وانحرافًا يناهز واحد فاصلة ثلاثة؛ وهو مؤشر على مشاركة خلفيات أكاديمية متعددة تثرى جودة البيانات المستقاة؛ ليمتد هذا الاستقرار الإحصائي إلى العبارات الموضوعية للدراسة التي دارت في معظمها حول متوسطات عامة تتراوح بين ثلاثة فاصلة تسعة وعشرين وثلاثة فاصلة تسعة وأربعين؛ مصحوبة بانحرافات معيارية تدور فلك الواحد فاصلة أربعة إلى واحد فاصلة ستة؛ وتأخذ قيم الالتواء والتفرطح اتجاهًا سلبيًا يشير إلى ميل طفيف نحو التوزيعات غير المتماثلة؛ بيد أنها تظل ضمن الحدود المقبولة إحصائيًا؛ وربما يرجع هذا الانسجام والتشتت المقبول في الآراء إلى تفاوت مستويات الإدراك والخبرة العملية بين الموظفين والمستفيدين من قنوات التعاملات الإلكترونية الحكومية بالملكة؛ فالتنوع الديموغرافي يلعب دورًا في صياغة الرؤى حول آليات عمل تلك المنظومات الحديثة ومدى فاعليتها على أرض الواقع الإداري.

| Statistics             |          |                        |          |                |        |                    |      |         |       |
|------------------------|----------|------------------------|----------|----------------|--------|--------------------|------|---------|-------|
| Std. Error of Kurtosis | Kurtosis | Std. Error of Skewness | Skewness | Std. Deviation | Median | Std. Error of Mean | Mean | N       |       |
|                        |          |                        |          |                |        |                    |      | Missing | Valid |
| .303                   | -1.360   | .152                   | .085     | 1.452          | 3.00   | .091               | 2.90 | 0       | 256   |
| .303                   | -2.004   | .152                   | -.110    | .500           | 2.00   | .031               | 1.53 | 0       | 256   |
| .303                   | -1.057   | .152                   | -.188    | 1.299          | 3.00   | .081               | 3.27 | 0       | 256   |
| .303                   | -1.354   | .152                   | -.377    | 1.455          | 4.00   | .091               | 3.46 | 0       | 256   |

تعتمد الجهات الحكومية على أنظمة الحكومة الرقمية في تقديم الخدمات العامة.

|      |        |      |       |       |      |      |      |   |     |                                                                         |
|------|--------|------|-------|-------|------|------|------|---|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| .303 | -1.289 | .152 | -.447 | 1.492 | 4.00 | .093 | 3.48 | 0 | 256 | أسهم التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية. |
| .303 | -1.511 | .152 | -.256 | 1.555 | 4.00 | .097 | 3.33 | 0 | 256 | يتم تقديم الخدمات الحكومية عبر منصات إلكترونية سهلة الاستخدام.          |
| .303 | -1.490 | .152 | -.377 | 1.602 | 4.00 | .100 | 3.38 | 0 | 256 | تسهم الحكومة الرقمية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات العامة.   |
| .303 | -1.368 | .152 | -.351 | 1.502 | 4.00 | .094 | 3.39 | 0 | 256 | يتم استخدام الأنظمة الرقمية في متابعة طلبات المستفيدين بشكل فعال.       |
| .303 | -1.273 | .152 | -.451 | 1.468 | 4.00 | .092 | 3.46 | 0 | 256 | أسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.    |
| .303 | -1.452 | .152 | -.321 | 1.570 | 4.00 | .098 | 3.35 | 0 | 256 | تساعد الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الإدارية في تقديم الخدمات.       |
| .303 | -1.572 | .152 | -.272 | 1.625 | 4.00 | .102 | 3.29 | 0 | 256 | يتم تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمة.            |
| .303 | -1.308 | .152 | -.386 | 1.444 | 4.00 | .090 | 3.49 | 0 | 256 | تسهم الحكومة الرقمية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.       |
| .303 | -1.437 | .152 | -.274 | 1.510 | 4.00 | .094 | 3.32 | 0 | 256 | توفر الأنظمة الرقمية بيانات دقيقة تدعم تحسين جودة القرار الإداري.       |
| .303 | -1.490 | .152 | -.258 | 1.520 | 4.00 | .095 | 3.33 | 0 | 256 | تسهم الحكومة الرقمية في رفع كفاءة أداء الموظفين داخل الجهات الحكومية.   |
| .303 | -1.512 | .152 | -.334 | 1.602 | 4.00 | .100 | 3.33 | 0 | 256 | يتم تقليل الإجراءات الورقية بشكل كبير بفضل التحول الرقمي.               |
| .303 | -1.217 | .152 | -.427 | 1.414 | 4.00 | .088 | 3.47 | 0 | 256 | تسهم الحكومة الرقمية في تحسين الشفافية في تقديم الخدمات العامة.         |

|                                                                                                                            |     |   |      |      |      |       |       |      |        |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|------|------|------|-------|-------|------|--------|------|
| تساعد الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية من أي مكان.                                                     | 256 | 0 | 3.37 | .096 | 4.00 | 1.528 | -.291 | .152 | -1.497 | .303 |
| تسهم الحكومة الرقمية في تحسين التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة.                                                        | 256 | 0 | 3.41 | .096 | 4.00 | 1.541 | -.419 | .152 | -1.358 | .303 |
| حقق التحول نحو الحكومة الرقمية مستويات مرتفعة من كفاءة وجودة الخدمات العامة.                                               | 256 | 0 | 3.41 | .096 | 4.00 | 1.534 | -.411 | .152 | -1.366 | .303 |
| يسهم التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل عام في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. | 256 | 0 | 3.47 | .089 | 4.00 | 1.428 | -.409 | .152 | -1.257 | .303 |

جدول 1 : التحليلات الإحصائية

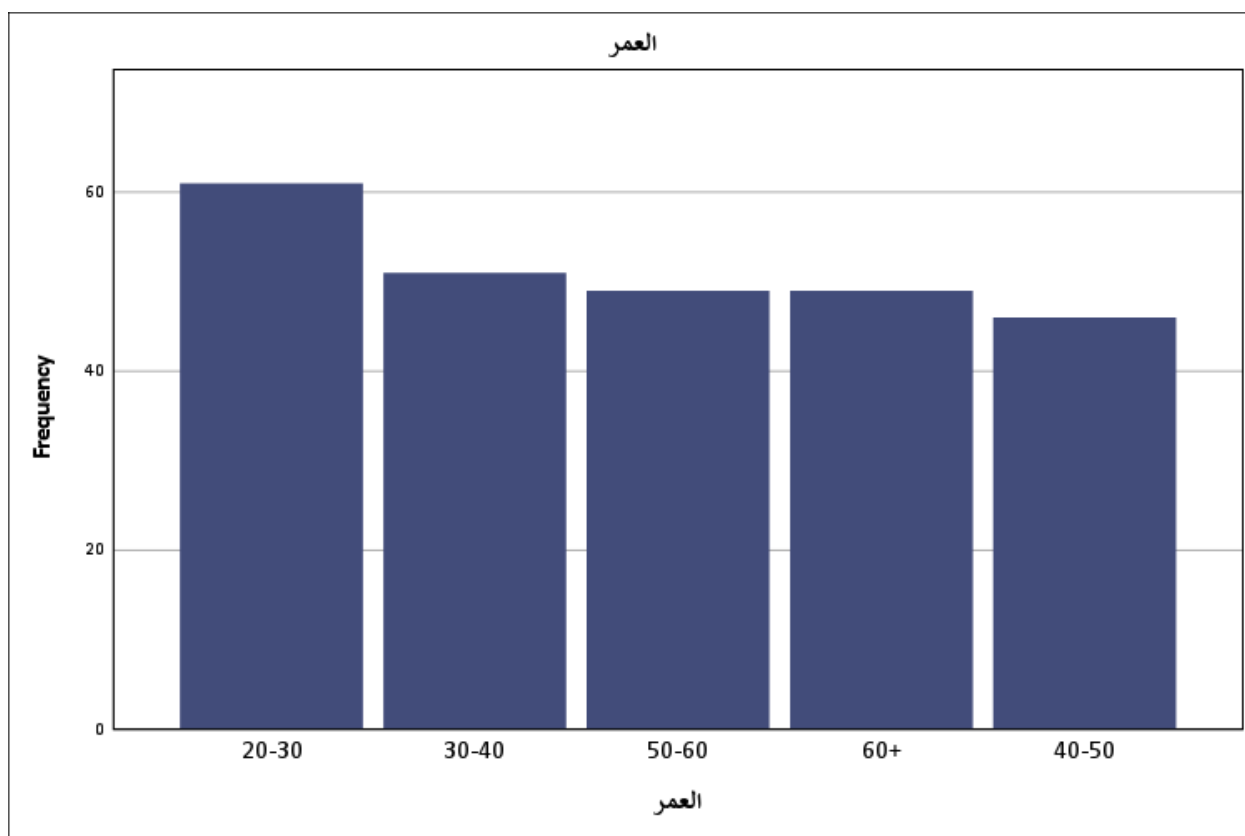
#### • عمر المشاركين في التجربة

تكشف البيانات التكرارية المتعلقة بالبنية العمرية لعينة الدراسة عن تصدر الفئة الشابة من عشرين إلى ثلاثين عامًا بواحد وستين تكرارًا ونسبة بلغت ثلاثة وعشرين فاصلة ثمانية بالمئة؛ تلتها الفئة من ثلاثين إلى أربعين عامًا بواحد وخمسين تكرارًا ومشكلة تسعة عشر فاصلة تسعة بالمئة؛ بينما تساوت الفئتان من خمسين إلى ستين عامًا وفوق الستين عامًا بتسعة وأربعين تكرارًا ونسبة تسعة عشر فاصلة واحد بالمئة لكل منهما؛ ل تأتي الفئة من أربعين إلى خمسين عامًا في المرتبة الأخيرة بستة وأربعين تكرارًا ونسبة ثمانية عشر بالمئة؛ ويبرهن هذا التوزيع المتوازن إحصائيًا على شمولية الدراسة لجميع الأجيال المتعاملة مع المنصات الرقمية؛ فالتواجد الملحوظ للشباب قد يرتبط بمرونتهم العالية في تبني التكنولوجيا الحديثة؛ وفي المقابل فإن التمثيل الجيد للفئات الأكبر سنًا يتيح قياس مدى سهولة ووصول هذه الخدمات لمن قد يواجهون تحديات في التعامل الرقمي؛ ف التباين العمري يعزز من مصداقية النتائج ويجعلها معبرة عن المجتمع الإداري بكافة شرائحه وعقليته؛ وقد تعزى هذه النسب المتقاربة إلى رغبة الباحث في استقصاء آراء تضمن استدامة الحلول الرقمية المقترحة ومواءمتها لجميع مستويات المعرفة التقنية.

العمر

| Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |       |       |
|--------------------|---------------|---------|-----------|-------|-------|
| 23.8               | 23.8          | 23.8    | 61        | 20-30 | Valid |
| 43.8               | 19.9          | 19.9    | 51        | 30-40 |       |
| 62.9               | 19.1          | 19.1    | 49        | 50-60 |       |
| 82.0               | 19.1          | 19.1    | 49        | 60+   |       |
| 100.0              | 18.0          | 18.0    | 46        | 40-50 |       |
|                    | 100.0         | 100.0   | 256       | Total |       |

جدول 2 : التحليل الإحصائي للعمر



شكل توضيحي 1 : التمثيل البياني للعمر

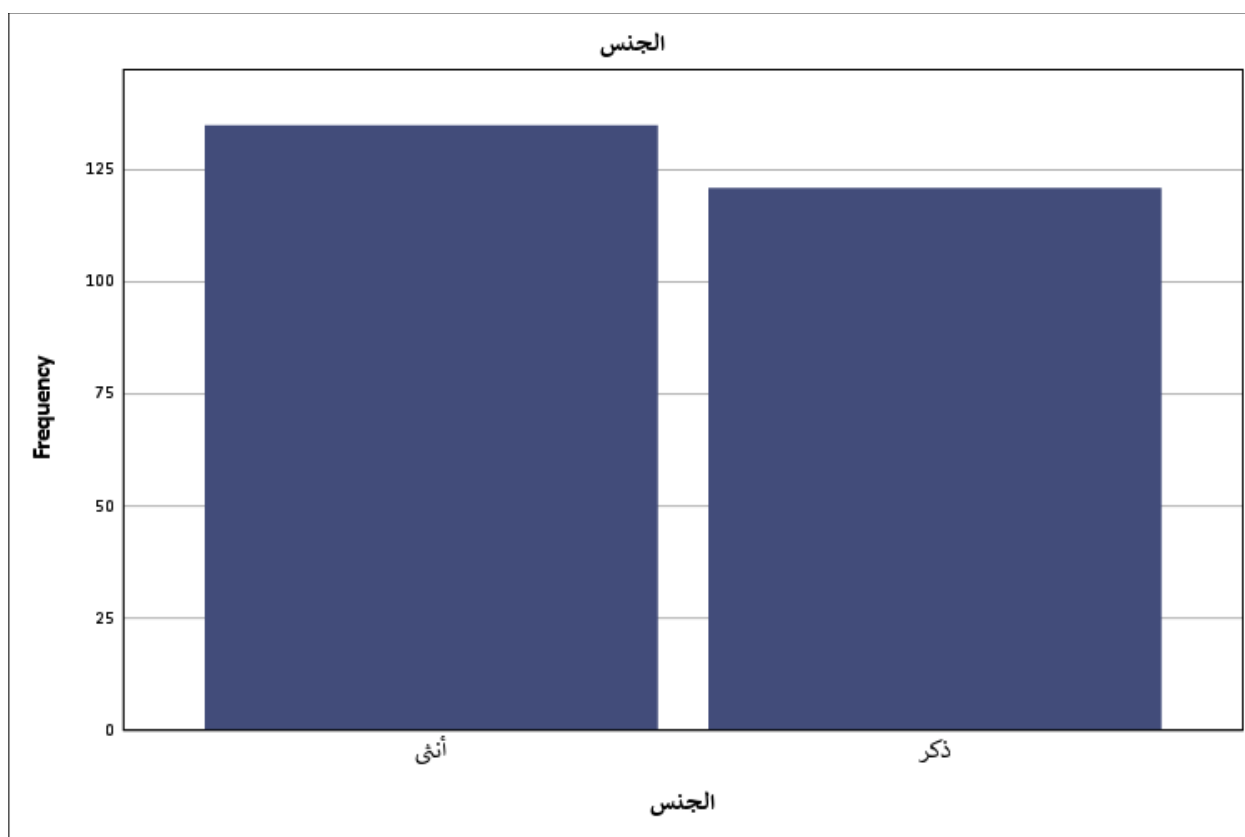
#### • جنس المشاركين في التجربة

يظهر التوزيع التكراري لجنس المشاركين هيمنة نسبية للمشاركات من الإناث اللاتي بلغن مئة وخمسة وثلاثين تكرارًا بنسبة قدرها اثنان وخمسون فاصلة سبعة بالمئة؛ بينما مثل الذكور مئة وواحد وعشرين تكرارًا بنسبة وصلت إلى سبعة وأربعين فاصلة ثلاثة بالمئة من إجمالي العينة؛ ويعد هذا التقارب الشديد مظهرًا من مظاهر التوازن الإحصائي الذي يحمي نتائج الدراسة من التحيز الجندري؛ فالتفاوت البسيط لا يؤثر على القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة؛ بل يحتمل أن يعكس الهيكل الحالي

للقوى العاملة أو المستفيدين من المنصات الحكومية في البيئة المحلية؛ ولعل تواجد المرأة في صدارة الاستجابات يبرز دورها المتنامي في المنظومة الإدارية والتعاملات الرقمية؛ فالاعتماد على رؤية الجنسين يضمن شمولية التقييم لآليات التحول الرقمي؛ فالتجربة الخدمية قد تختلف تفاصيلها بناءً على نوعية الاحتياجات أو طبيعة المهام الموكلة لكل فئة داخل البيئات المؤسسية المختلفة.

| الجنس              |               |         |           |       |       |
|--------------------|---------------|---------|-----------|-------|-------|
| Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |       |       |
| 52.7               | 52.7          | 52.7    | 135       | أنثى  | Valid |
| 100.0              | 47.3          | 47.3    | 121       | ذكر   |       |
|                    | 100.0         | 100.0   | 256       | Total |       |

جدول 3 : التحليل الإحصائي للجنس



شكل توضيحي 2 : التمثيل البياني للجنس

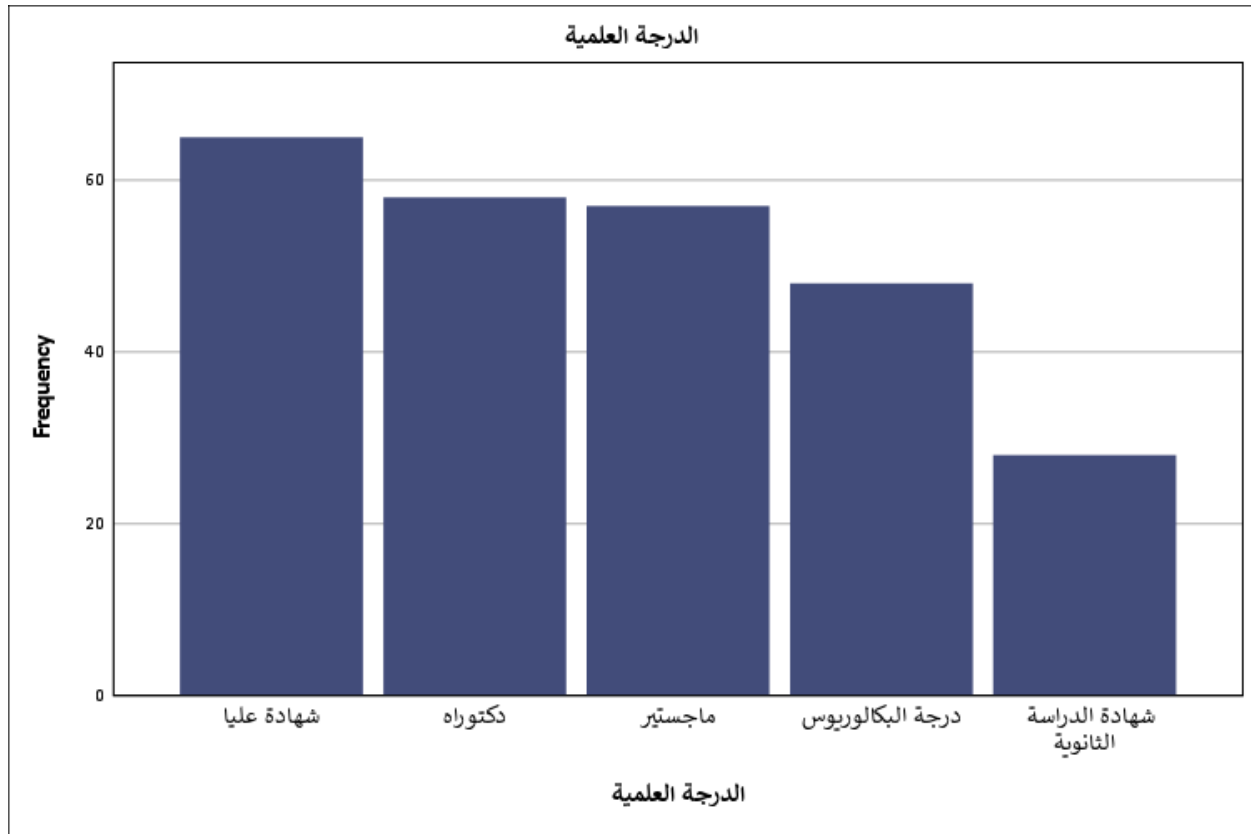
#### • الدرجة العلمية

تسير المؤشرات التكرارية الخاصة بالمستوى الأكاديمي للمستجيبين نحو تنوع معرفي لافت؛ إذ حقق الحاصلون على الشهادات

العليا الصدارة بـ خمسة وستين تكراراً ونسبة بلغت خمسة وعشرين فاصلة أربعة بالمئة؛ وجاء حملة شهادة الدكتوراه في المرتبة الثانية بثمانية وخمسين تكراراً ونسبة اثنين وعشرين فاصلة سبعة بالمئة؛ ل تتقارب معهم فئة الماجستير بـ سبعة وخمسين تكراراً محققة اثنين وعشرين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ في حين مثل حملة البكالوريوس ثمانية وأربعين تكراراً بنسبة ثمانية عشر فاصلة ثمانية بالمئة؛ واقتصر تمثيل الشهادة الثانوية على ثمانية وعشرين فرداً بنسبة عشرة فاصلة تسعة بالمئة؛ ويؤصل هذا الارتفاع الملحوظ في نسب المؤهلات الأكاديمية العالية لوعي معرفي متميز لدى أغلبية أفراد العينة؛ مما يعطي تقييماتهم للأنظمة الرقمية وزناً علمياً وعملياً رصيناً؛ ف أصحاب التعليم العالي قد يمتلكون قدرة أكبر على نقد المعاملات الإدارية واقتراح حلول تطويرية؛ وربما يفسر هذا التوزيع برغبة المؤسسات الحكومية في استقطاب الكفاءات والخبرات القادرة على قيادة قاطرة التحديث التقني ومواكبة خطط التحول الوطني.

| الدرجة العلمية     |               |         |           |                        |
|--------------------|---------------|---------|-----------|------------------------|
| Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |                        |
| 25.4               | 25.4          | 25.4    | 65        | شهادة عليا             |
| 48.0               | 22.7          | 22.7    | 58        | دكتوراه                |
| 70.3               | 22.3          | 22.3    | 57        | ماجستير                |
| 89.1               | 18.8          | 18.8    | 48        | درجة البكالوريوس       |
| 100.0              | 10.9          | 10.9    | 28        | شهادة الدراسة الثانوية |
|                    | 100.0         | 100.0   | 256       | Total                  |

جدول 4 : التحليل الإحصائي للدرجة العلمية



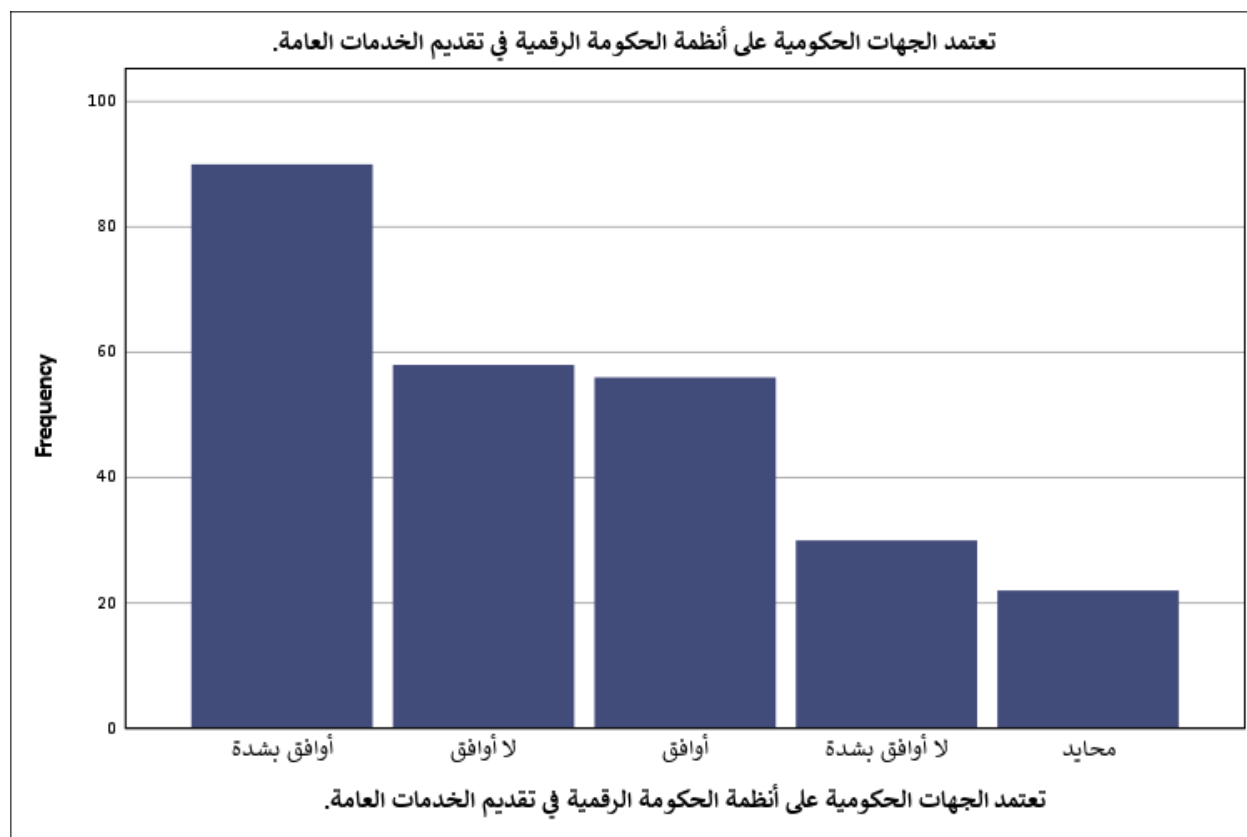
شكل توضيحي 3 : التمثيل البياني للدرجة العلمية

• تعتمد الجهات الحكومية على أنظمة الحكومة الرقمية في تقديم الخدمات العامة.

تنحو الاستجابات نحو التأييد الواضح لهذه العبارة؛ حيث حصد خيار "أوافق بشدة" تسعين تكراراً وبنسبة خمسة وثلاثين فاصلة اثنين بالمئة من العينة؛ وجاء خيار "أوافق" بستة وخمسين تكراراً وبنسبة واحد وعشرين فاصلة تسعة بالمئة؛ وفي الجانب المقابل ظهرت ممانعة من بعض الأفراد بثمانية وخمسين تكراراً لعدم الموافقة وبنسبة اثنين وعشرين فاصلة سبعة بالمئة؛ مضافاً إليها ثلاثون تكراراً لعدم الموافقة الشديدة وبنسبة أحد عشر فاصلة سبعة بالمئة؛ بينما وقف اثنان وعشرون فرداً في منطقة الحياد بنسبة ثمانية فاصلة ستة بالمئة؛ وتعطي هذه التوليفة متوسطاً عاماً عند ثلاثة فاصلة ستة وأربعين وانحرافاً قدره واحد فاصلة خمسة وأربعين؛ مما يوضح وجود ميل إيجابي عام نحو الإقرار بتبني الأنظمة الرقمية مع بقاء تشتت غير هين في الآراء؛ فقد يعود هذا التباين لعدم تعميم الأنظمة الإلكترونية بنفس الكفاءة في جميع القطاعات الحكومية؛ ل يبقى المستفيد الإداري متأثراً بجودة الخدمة في الجهة التي يتعامل معها بشكل دوري؛ فالمجتمعات المؤسسية تمر بمراحل انتقالية متفاوتة السرعة؛ وهو ما ينعكس على انطباعات أفرادها وتجربتهم الشخصية مع قنوات تقديم الخدمة.

| تعتمد الجهات الحكومية على أنظمة الحكومة الرقمية في تقديم الخدمات العامة. |               |         |           |               |       |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                       | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 35.2                                                                     | 35.2          | 35.2    | 90        | أوافق بشدة    | Valid |
| 57.8                                                                     | 22.7          | 22.7    | 58        | لا أوافق      |       |
| 79.7                                                                     | 21.9          | 21.9    | 56        | أوافق         |       |
| 91.4                                                                     | 11.7          | 11.7    | 30        | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0                                                                    | 8.6           | 8.6     | 22        | محايد         |       |
|                                                                          | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 5 : التحليل الإحصائي لاعتماد الجهات الحكومية على أنظمة الحكومة الرقمية في تقديم الخدمات العامة.



شكل توضيحي 4 : التمثيل البياني لاعتماد الجهات الحكومية على أنظمة الحكومة الرقمية في تقديم الخدمات العامة.

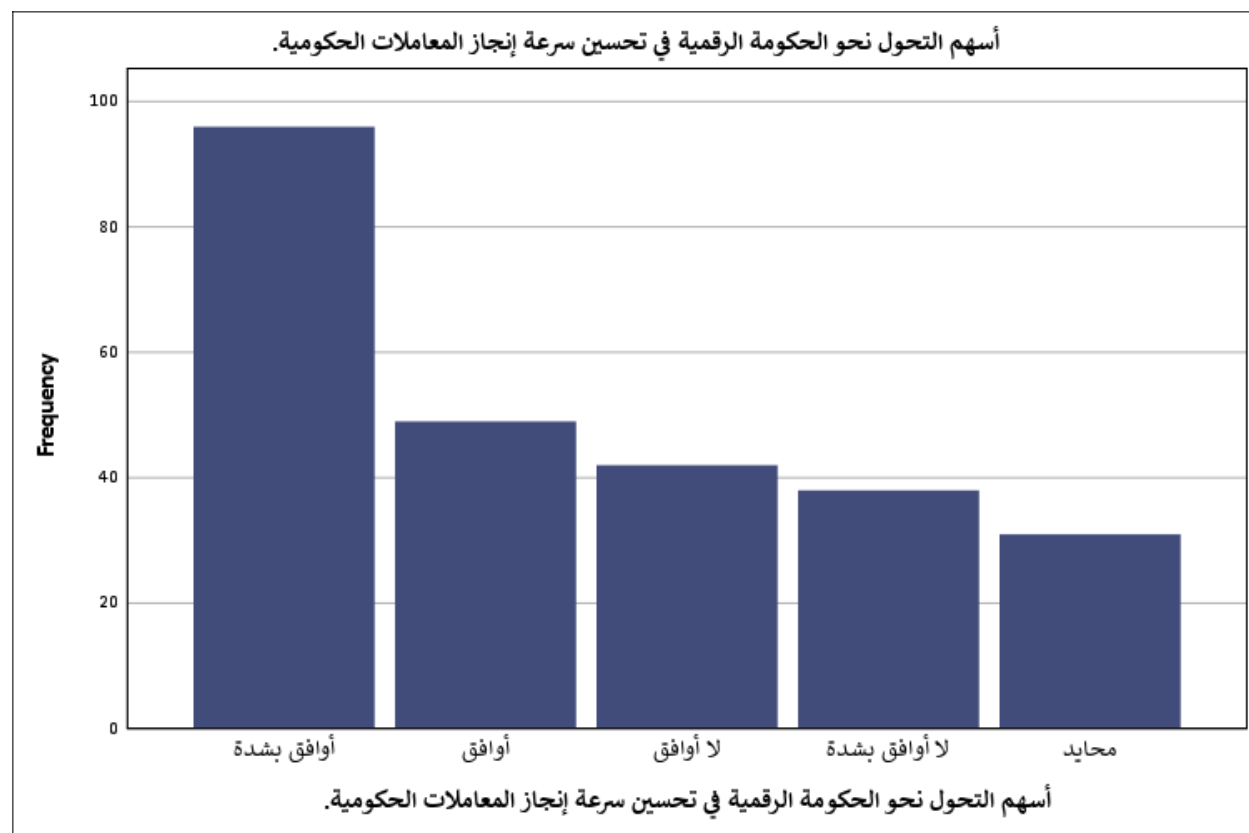
#### • أسهم التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

تبرز الأرقام تفاوتاً ملموساً لدى الشريحة الأكبر من المستجيبين؛ فقد نال خيار "أوافق بشدة" ستة وتسعين تكراراً بنسبة سبعة وثلاثين فاصلة خمسة بالمئة؛ تلاه خيار "أوافق" بتسعة وأربعين تكراراً بنسبة تسعة عشر فاصلة واحد بالمئة؛ ليمثل المؤيدون معاً أكثر من نصف العينة الإجمالية؛ في حين أبدى اثنان وأربعون فرداً عدم موافقتهم بنسبة ستة عشر فاصلة أربعة بالمئة؛ وثمانية وثلاثون عدم موافقة شديدة بنسبة أربعة عشر فاصلة ثمانية بالمئة؛ ووقف واحد وثلاثون مشاركاً على الحياد بنسبة

اثني عشر فاصلة واحد بالمئة؛ ليسجل المتوسط ثلاثة فاصلة ثمانية وأربعين والانحراف واحد فاصلة تسعة وأربعين؛ وتؤكد هذه النتيجة أن اختصار الوقت الإداري يمثل أحد الثمار المباشرة للتطبيقات الإلكترونية؛ بيد أن التشتت الإحصائي يشير إلى أن بعض المعاملات قد تزال تعاني من بطء في التدفق الإداري أو تتطلب مراجعات حضورية؛ مما يجعل التقييم متأرجحاً بين الكفاءة والبيروقراطية المتبقية؛ وربما يتوقف الأمر على درجة أتمتة الإجراءات الداخلية لكل مؤسسة ومدى ترابطها مع الأنظمة الحكومية الأخرى.

| أسهم التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية. |                    |               |         |           |               |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|---------|-----------|---------------|
|                                                                         | Cumulative Percent | Valid Percent | Percent | Frequency |               |
| Valid                                                                   | 37.5               | 37.5          | 37.5    | 96        | أوافق بشدة    |
|                                                                         | 56.6               | 19.1          | 19.1    | 49        | أوافق         |
|                                                                         | 73.0               | 16.4          | 16.4    | 42        | لا أوافق      |
|                                                                         | 87.9               | 14.8          | 14.8    | 38        | لا أوافق بشدة |
|                                                                         | 100.0              | 12.1          | 12.1    | 31        | محايد         |
|                                                                         |                    | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |

جدول 6 : التحليل الإحصائي لمساهمة التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.



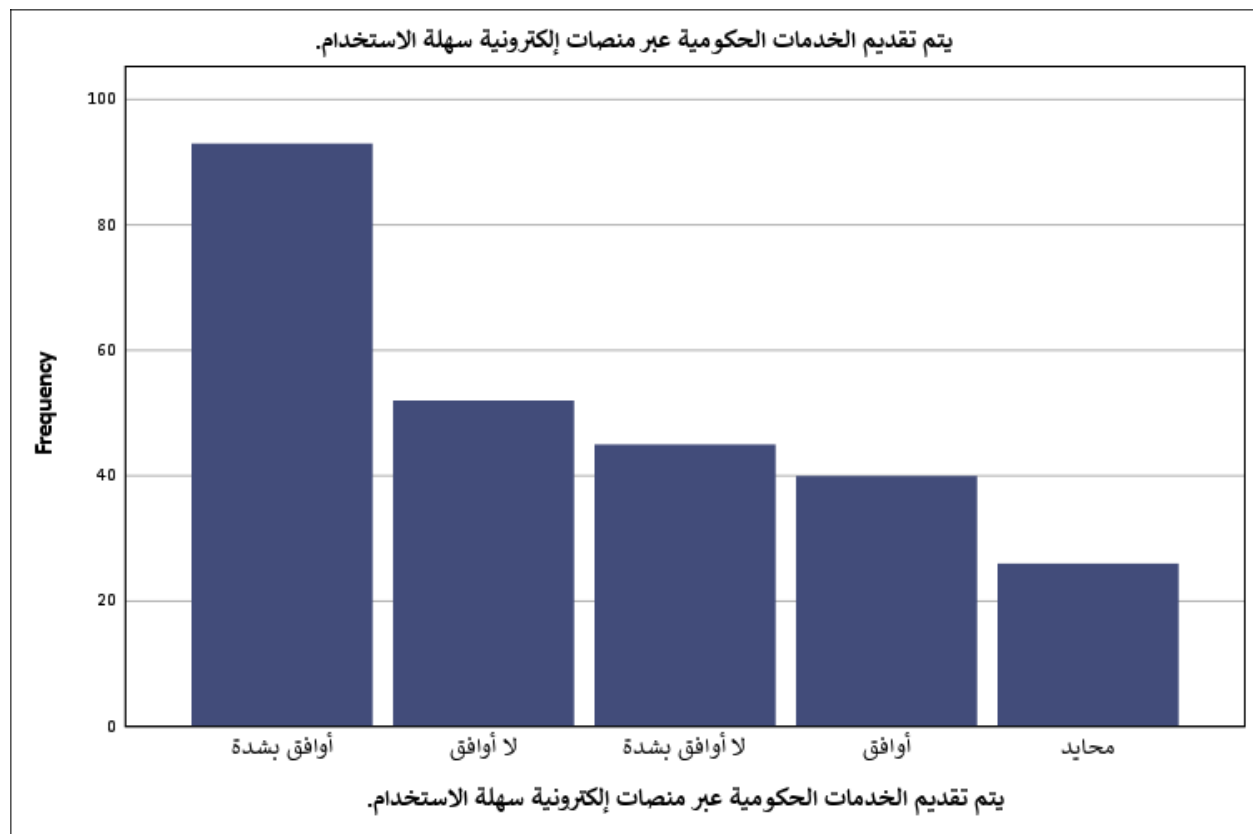
شكل توضيحي 5 : التمثيل البياني لمساهمة التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

• يتم تقديم الخدمات الحكومية عبر منصات إلكترونية سهلة الاستخدام.

يتضح من استعراض البيانات أن خيار "أوافق بشدة" حاز على ثلاثة وتسعين تكراراً ونسبة ستة وثلاثين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ وجاء خيار "لا أوافق" في الترتيب الثاني باثنين وخمسين تكراراً ونسبة عشرين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ وتبعه خيار "لا أوافق بشدة" بخمسة وأربعين تكراراً ونسبة سبعة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ بينما حصل خيار "أوافق" على أربعين تكراراً بنسبة خمسة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ واختار ستة وعشرون مشاركاً موقف الحياد بنسبة عشرة فاصلة اثنين بالمئة؛ وبلغ المتوسط الحسابي للعبارة ثلاثة فاصلة ثلاثة وثلاثين بانحراف معياري قدره واحد فاصلة خمسة وخمسين؛ ويعكس هذا المتوسط الذي يدور حول المنطقة الموجبة الطفيفة مع انحراف مرتفع نسبياً تفاوتاً حاداً في تقييم واجهات الاستخدام؛ فالمنصات الإلكترونية تتباين في درجة تعقيدها وتصميمها التقني؛ وقد يجد الشخص ذو المهارات التقنية المحدودة صعوبة في التنقل بين النوافذ الإلكترونية؛ ليبقى مفهوم سهولة الاستخدام نسبياً ومرتبطة بالخلفية الرقمية للمستخدم ومدى وضوح الإرشادات المتاحة عبر المنصة الفردية.

| يتم تقديم الخدمات الحكومية عبر منصات إلكترونية سهلة الاستخدام. |               |         |           |               |       |
|----------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                             | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 36.3                                                           | 36.3          | 36.3    | 93        | أوافق بشدة    | Valid |
| 56.6                                                           | 20.3          | 20.3    | 52        | لا أوافق      |       |
| 74.2                                                           | 17.6          | 17.6    | 45        | لا أوافق بشدة |       |
| 89.8                                                           | 15.6          | 15.6    | 40        | أوافق         |       |
| 100.0                                                          | 10.2          | 10.2    | 26        | محايد         |       |
|                                                                | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 7 : التحليل الإحصائي لتقديم الخدمات الحكومية عبر منصات إلكترونية سهلة الاستخدام.



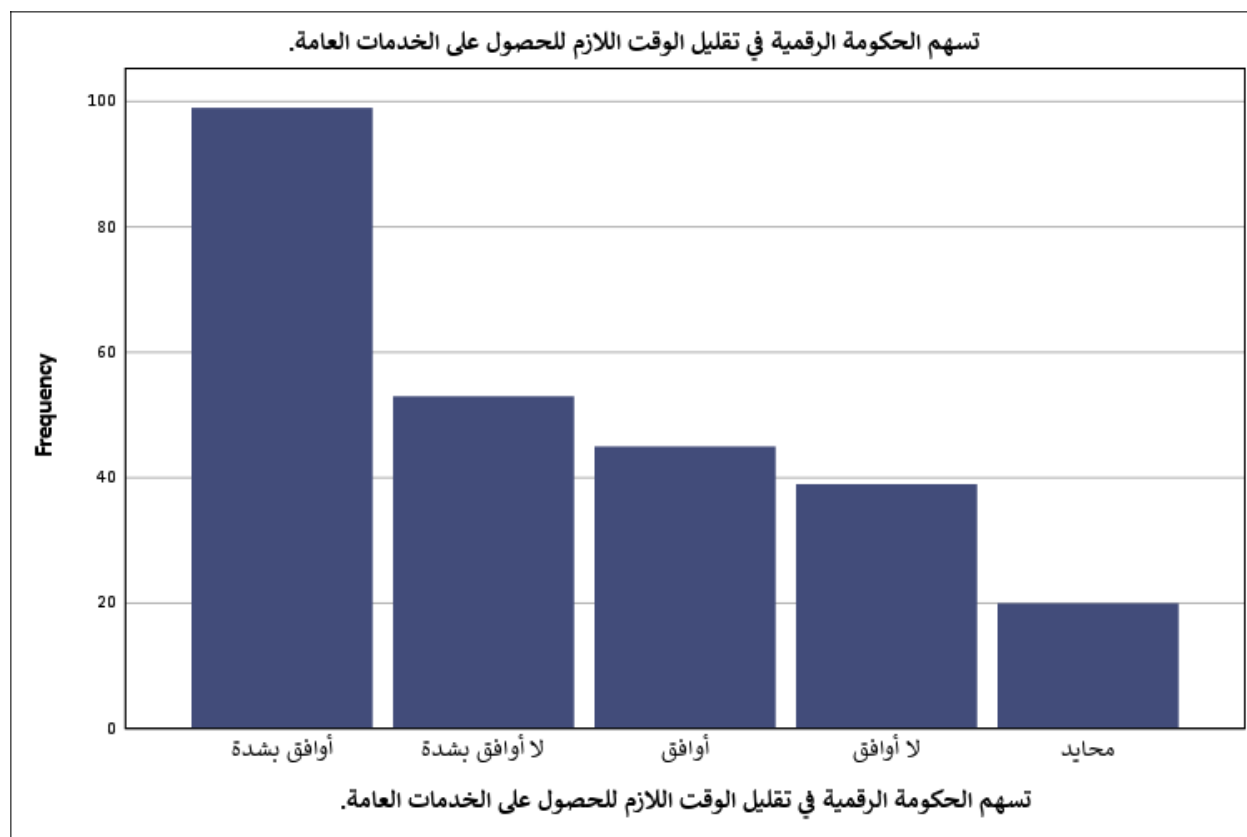
شكل توضيحي 6 : التمثيل البياني لتقديم الخدمات الحكومية عبر منصات إلكترونية سهلة الاستخدام.

#### • تسهم الحكومة الرقمية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات العامة.

\ تسجل المؤشرات الإحصائية رجحان كفة التأييد القوي عبر حصول خيار "أوافق بشدة" على تسعة وتسعين تكرارًا ونسبة ثمانية وثلاثين فاصلة سبعة بالمئة؛ فيما اختار ثلاثة وخمسون فردًا "لا أوافق بشدة" بنسبة عشرين فاصلة سبعة بالمئة؛ وحظي خيار "أوافق" بـ خمسة وأربعين تكرارًا ونسبة سبعة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ ليتلوه خيار "لا أوافق" بـ تسعة وثلاثين تكرارًا ونسبة خمسة عشر فاصلة اثنين بالمئة؛ وتراجع خيار "محايد" إلى عشرين تكرارًا بنسبة سبعة فاصلة ثمانية بالمئة؛ وأنتجت هذه الاستجابات متوسطًا قدره ثلاثة فاصلة ثمانية وثلاثين وانحرافًا معياريًا عند واحد فاصلة ستين؛ ويحمل هذا الانحراف العالي دلالة واضحة على انقسام العينة إلى معسكرين؛ أحدهما يرى قفزة نوعية في تقليص زمن الخدمة والآخر لا يزال يعاني من فترات انتظار طويلة؛ ف الفوارق الزمنية قد ترتبط بطبيعة الخدمة ذاتها ومدى الحاجة لتدخل بشري للمصادقة على الطلبات؛ فالخدمات الفورية المكتملة رقميًا تحقق رضا أسرع؛ ل تظل الفجوة قائمة في المعاملات المركبة التي تستلزم فحص وثائق وتدقيق من لجان متعددة.

| تسهم الحكومة الرقمية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات العامة. |               |         |           |               |       |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                    | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 38.7                                                                  | 38.7          | 38.7    | 99        | أوافق بشدة    | Valid |
| 59.4                                                                  | 20.7          | 20.7    | 53        | لا أوافق بشدة |       |
| 77.0                                                                  | 17.6          | 17.6    | 45        | أوافق         |       |
| 92.2                                                                  | 15.2          | 15.2    | 39        | لا أوافق      |       |
| 100.0                                                                 | 7.8           | 7.8     | 20        | محايد         |       |
|                                                                       | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 8 : التحليل الإحصائي لمساهمة الحكومة الرقمية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات العامة.



شكل توضيحي 7 : التمثيل البياني لمساهمة الحكومة الرقمية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات العامة.

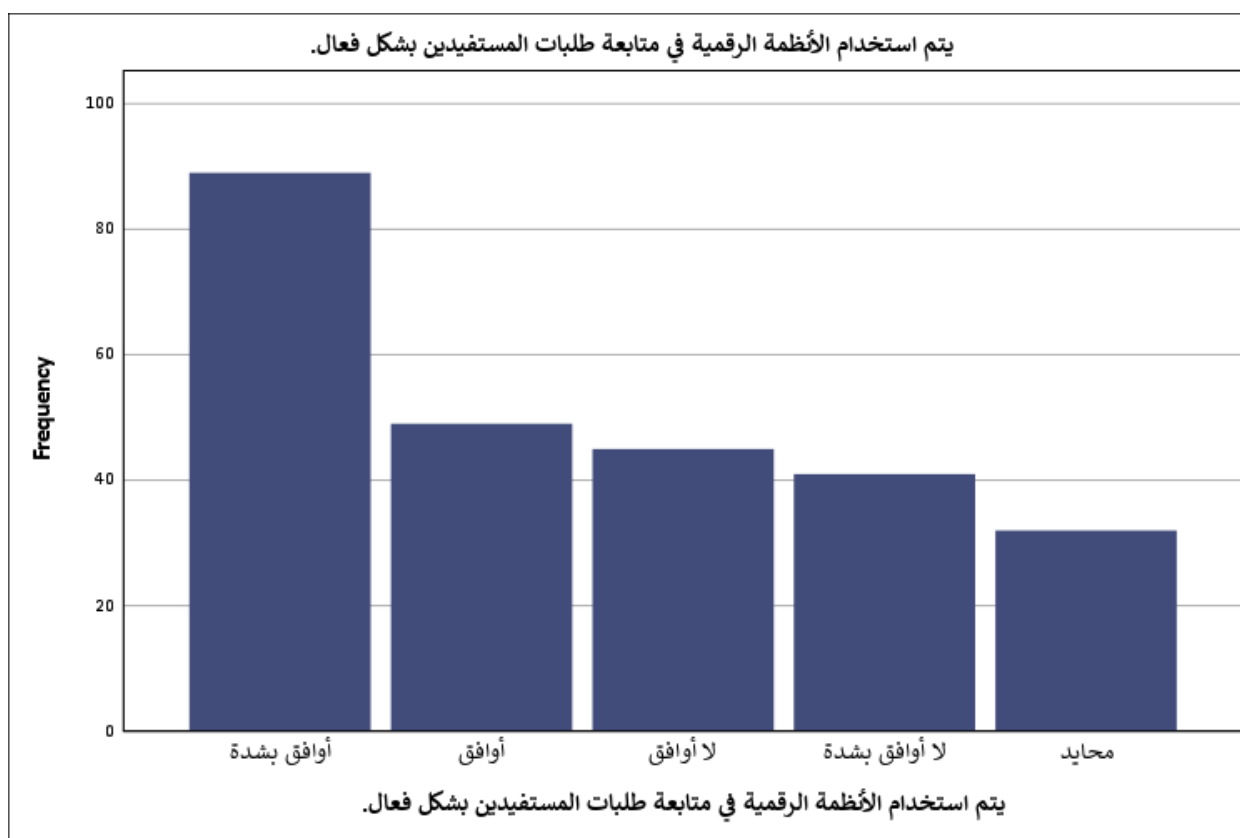
- يتم استخدام الأنظمة الرقمية في متابعة طلبات المستفيدين بشكل فعال.

يبرز التوزيع الإحصائي حصول خيار "أوافق بشدة" على تسعة وثمانين تكرارًا وبنسبة أربعة وثلاثين فاصلة ثمانية بالمئة؛ تلاه خيار "أوافق" بـ تسعة وأربعين تكرارًا وبنسبة تسعة عشر فاصلة واحد بالمئة؛ وجاء خيار "لا أوافق" بـ خمسة وأربعين تكرارًا وبنسبة سبعة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ بينما اختار واحد وأربعون فردًا "لا أوافق بشدة" بنسبة ستة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ وبقي اثنان وثلاثون مستجيبًا على الحياد بنسبة اثني عشر فاصلة خمسة بالمئة؛ ليكون المتوسط ثلاثة فاصلة تسعة وثلاثين والانحراف

واحد فاصلة خمسة؛ وتعتبر هذه النتيجة عن فاعلية متوسطة لخصائص تتبع المعاملات (Tracking Systems)؛ فالأنظمة الحديثة تتيح للمستخدم معرفة حالة طلبه في كل مرحلة إدارية؛ بيد أن وجود نسب غير موافقة يرجح أن بعض آليات الإخطار والرسائل النصية التحديثية قد تشوبها أعطال فنية أو عدم دقة في تحديد المرحلة الفعلية للمعاملة؛ مما يستدعي جهودًا تكنولوجية لضمان التزامن الفوري بين الإجراء الإداري وظهوره على شاشة المستخدم.

| يتم استخدام الأنظمة الرقمية في متابعة طلبات المستخدمين بشكل فعال. |               |         |           |               |       |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 34.8                                                              | 34.8          | 34.8    | 89        | أوافق بشدة    | Valid |
| 53.9                                                              | 19.1          | 19.1    | 49        | أوافق         |       |
| 71.5                                                              | 17.6          | 17.6    | 45        | لا أوافق      |       |
| 87.5                                                              | 16.0          | 16.0    | 41        | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0                                                             | 12.5          | 12.5    | 32        | محايد         |       |
|                                                                   | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 9 : التحليل الإحصائي لاستخدام الأنظمة الرقمية في متابعة طلبات المستخدمين بشكل فعال.



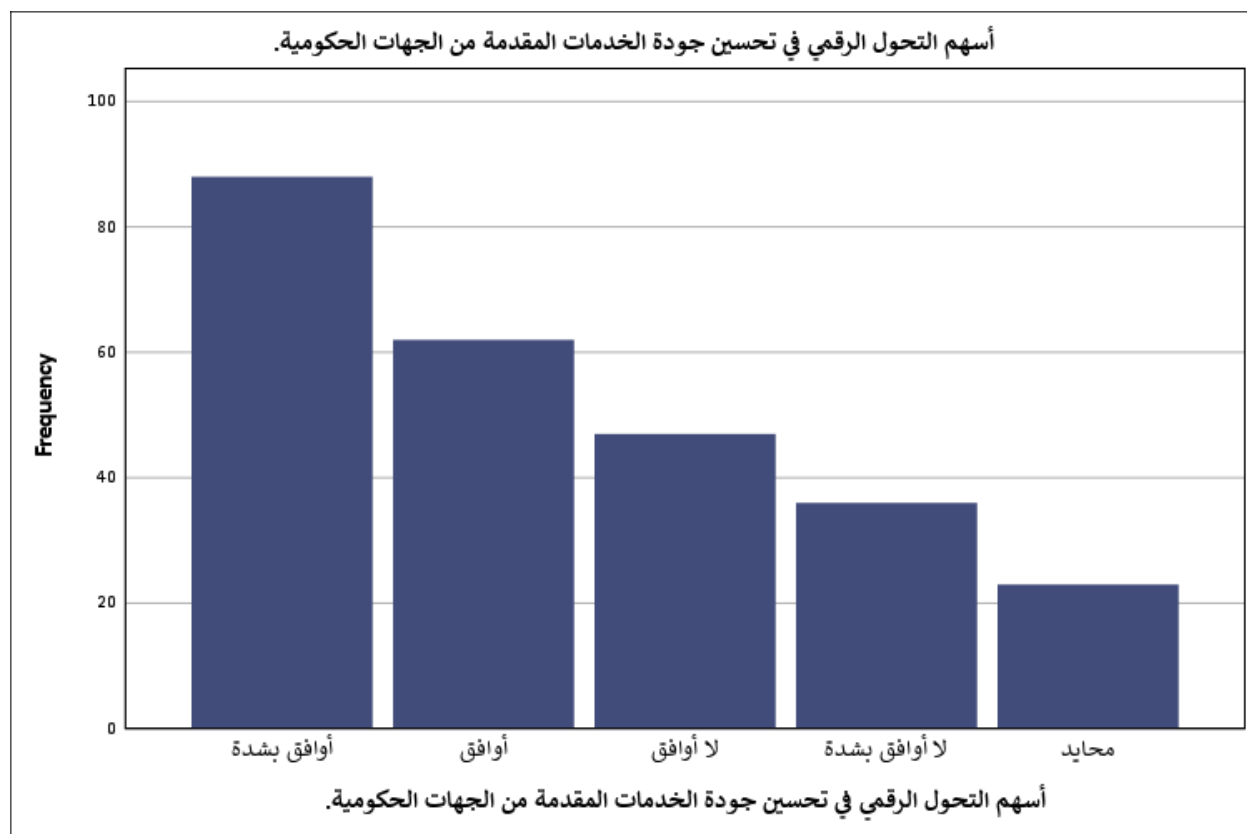
شكل توضيحي 8 : التمثيل البياني لاستخدام الأنظمة الرقمية في متابعة طلبات المستخدمين بشكل فعال.

- أسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.

تؤكد المعطيات الإحصائية اتجاه العينة للاستحسان؛ فخيار "أوافق بشدة" حقق ثمانية وثمانين تكرارًا بنسبة أربعة وثلاثين فاصلة أربعة بالمئة؛ وتبعه خيار "أوافق" بـ اثنين وستين تكرارًا بنسبة أربعة وعشرين فاصلة اثنين بالمئة؛ ومثل الراضون بـ "لا أوافق" سبعة وأربعين تكرارًا بنسبة ثمانية عشر فاصلة أربعة بالمئة؛ وستة وثلاثين لـ "لا أوافق بشدة" بنسبة أربعة عشر فاصلة واحد بالمئة؛ واكتفى ثلاثة وعشرون فردًا بالحياد بنسبة تسعة بالمئة؛ ويقف المتوسط عند ثلاثة فاصلة ستة وأربعين بانحراف قدره واحد فاصلة ستة وأربعين؛ ويحتمل أن يرتبط مفهوم الجودة هنا بموثوقية الخدمة وغياب المحسوبية بفضل المعالجة الآلية الموحدة؛ فالتوجه العام إيجابي ويدعم الفكرة القائلة بأن الرقمية ترفع المعايير الإجرائية؛ ل يبقى التشتت مرجعه إلى تفاوت تعريف الجودة بين الأفراد؛ فالبعض يراها في التصميم والبعض الآخر يراها في دقة المخرجات النهائية للخدمة وسهولة الحصول عليها دون عوائق تذكر.

| أسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية. |               |         |           |               |       |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                   | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 34.4                                                                 | 34.4          | 34.4    | 88        | أوافق بشدة    | Valid |
| 58.6                                                                 | 24.2          | 24.2    | 62        | أوافق         |       |
| 77.0                                                                 | 18.4          | 18.4    | 47        | لا أوافق      |       |
| 91.0                                                                 | 14.1          | 14.1    | 36        | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0                                                                | 9.0           | 9.0     | 23        | محايد         |       |
|                                                                      | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 10 : التحليل الإحصائي لمساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.



شكل توضيحي 9 : التمثيل البياني لمساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.

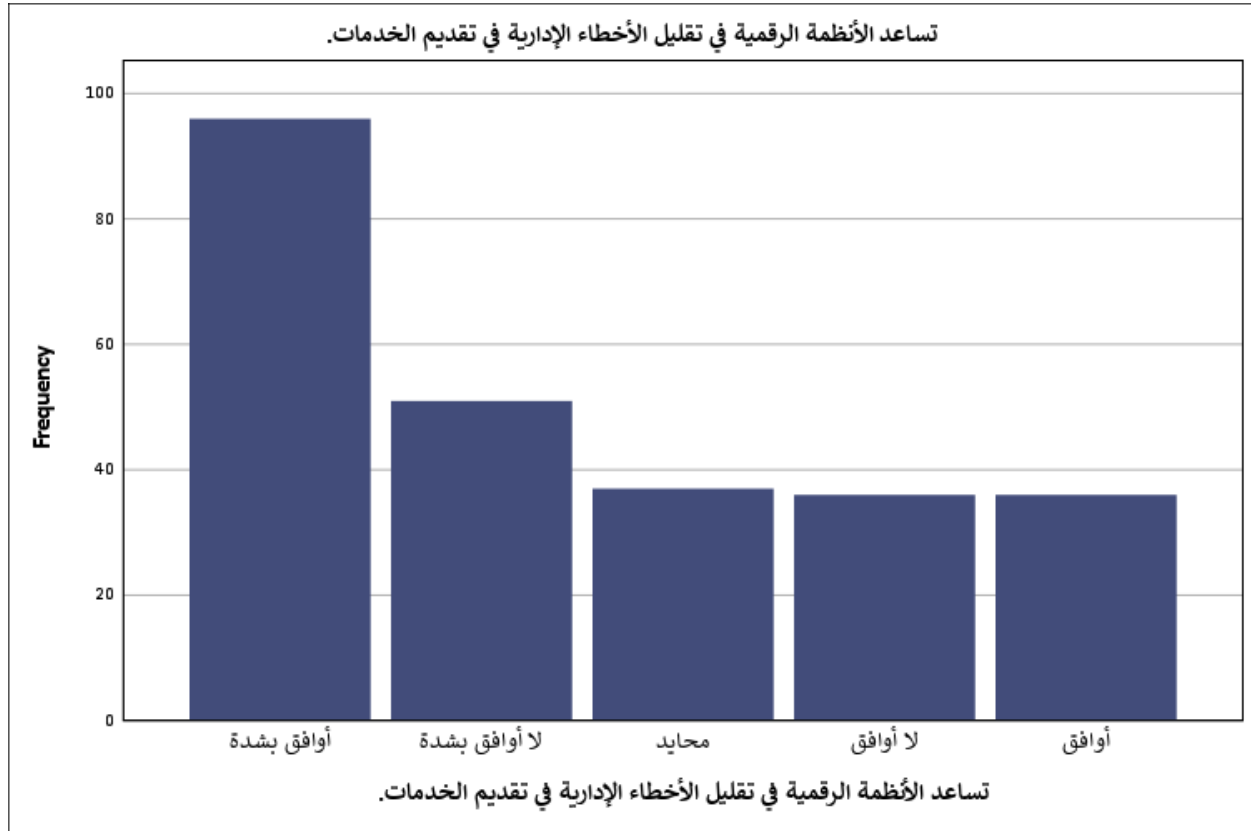
#### • تساعد الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الإدارية في تقديم الخدمات.

يكشف رصد التكرارات عن تصدر خيار "أوافق بشدة" بستة وتسعين تكرارًا ونسبة سبعة وثلاثين فاصلة خمسة بالمئة؛ وحل خيار "لا أوافق بشدة" ثانيًا بواحد وخمسين تكرارًا ونسبة تسعة عشر فاصلة تسعة بالمئة؛ وتساهت خيارات "محايد" و"لا أوافق" و"أوافق" بـ سبعة وثلاثين وستة وثلاثين وستة وثلاثين تكرارًا على التوالي بنسب دارت حول أربعة عشر فاصلة خمسة وأربعة عشر فاصلة واحد بالمئة؛ ليرتفع المتوسط إلى ثلاثة فاصلة خمسة وثلاثين والانحراف إلى واحد فاصلة سبعة وخمسين؛ وتعتبر هذه الأرقام عن قناعة بكون الحوكمة الرقمية تقلل التدخل البشري المسبب للأخطاء؛ ف حصر البيانات المدخلة في قوالب إلكترونية محددة يمنع التجاوزات؛ ل يظل المعسكر الراض مشيرًا برأيه إلى احتمالية ظهور أخطاء من نوع آخر كالأخطاء البرمجية أو السقوط المفاجئ لقواعد البيانات؛ وهي أنماط جديدة من التحديات تتطلب رقابة فنية مستمرة تفوق في طبيعتها الرقابة الإدارية التقليدية.

| تساعد الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الإدارية في تقديم الخدمات. |               |         |           |  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|--|
| Cumulative Percent                                                | Valid Percent | Percent | Frequency |  |

|       |       |       |     |               |       |
|-------|-------|-------|-----|---------------|-------|
| 37.5  | 37.5  | 37.5  | 96  | أوافق بشدة    | Valid |
| 57.4  | 19.9  | 19.9  | 51  | لا أوافق بشدة |       |
| 71.9  | 14.5  | 14.5  | 37  | محايد         |       |
| 85.9  | 14.1  | 14.1  | 36  | لا أوافق      |       |
| 100.0 | 14.1  | 14.1  | 36  | أوافق         |       |
|       | 100.0 | 100.0 | 256 | Total         |       |

جدول 11 : التحليل الإحصائي لمساعدة الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الإدارية في تقديم الخدمات.



شكل توضيحي 10 : التمثيل البياني لمساعدة الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الإدارية في تقديم الخدمات.

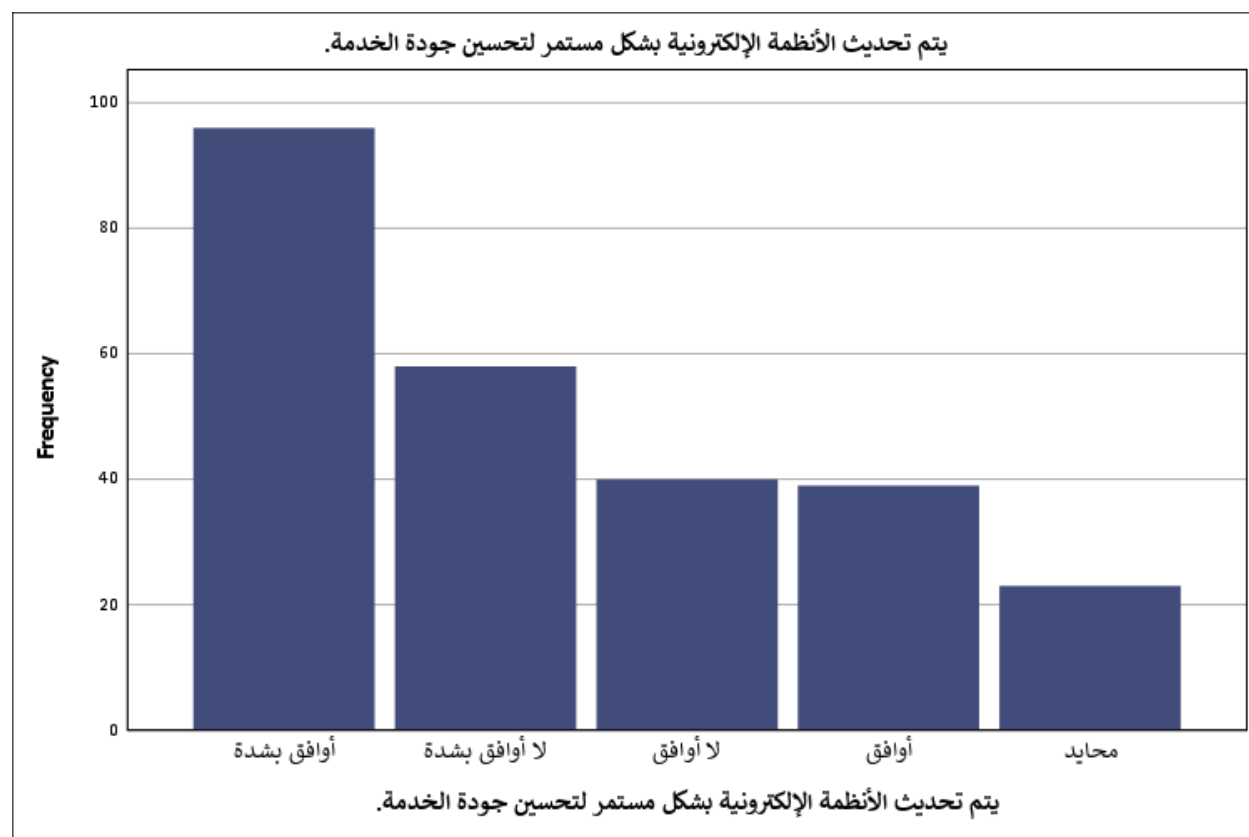
- يتم تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمة.

ينساق التوزيع التكراري نحو موافقة شديدة ب ستة وتسعين تكرارًا وبنسبة سبعة وثلاثين فاصلة خمسة بالمئة؛ تلاها عدم موافقة شديدة بثمانية وخمسين تكرارًا وبنسبة اثنين وعشرين فاصلة سبعة بالمئة؛ ثم خيار "لا أوافق" بأربعين تكرارًا وبنسبة خمسة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ وحصل خيار "أوافق" على تسعة وثلاثين تكرارًا بنسبة خمسة عشر فاصلة دو بالمئة؛ وانتهى الحياد عند ثلاثة وعشرين تكرارًا بنسبة تسعة بالمئة؛ ليفرز ذلك متوسطًا يساوي ثلاثة فاصلة تسعة وعشرين وانحرافًا قدره واحد فاصلة اثنين وستين؛ ويشير هذا التشتت الواسع إلى أن عمليات التحديث والصيانة (System Maintenance) قد تكون

واضحة ومللموسة في منصات حكومية معينة بينما تغيب أو تسبب إرباكاً للمستخدمين في منصات أخرى؛ ف التحديث المستمر قد يؤدي أحياناً إلى تغيير في واجهات المستخدم مما يربك غير المتمرسين؛ ف العمل الفني الرقمي يقتضي الموازنة بين التطوير المستمر لخصائص الأمان والجودة والحفاظ على استقرار التجربة الإنسانية للمتعاملين مع النظام.

| يتم تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمة. |               |         |           |               |       |
|--------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                           | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 37.5                                                         | 37.5          | 37.5    | 96        | أوافق بشدة    | Valid |
| 60.2                                                         | 22.7          | 22.7    | 58        | لا أوافق بشدة |       |
| 75.8                                                         | 15.6          | 15.6    | 40        | لا أوافق      |       |
| 91.0                                                         | 15.2          | 15.2    | 39        | أوافق         |       |
| 100.0                                                        | 9.0           | 9.0     | 23        | محايد         |       |
|                                                              | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 12 : التحليل الإحصائي لتحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمة.



شكل توضيحي 11 : التمثيل البياني لتحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمة.

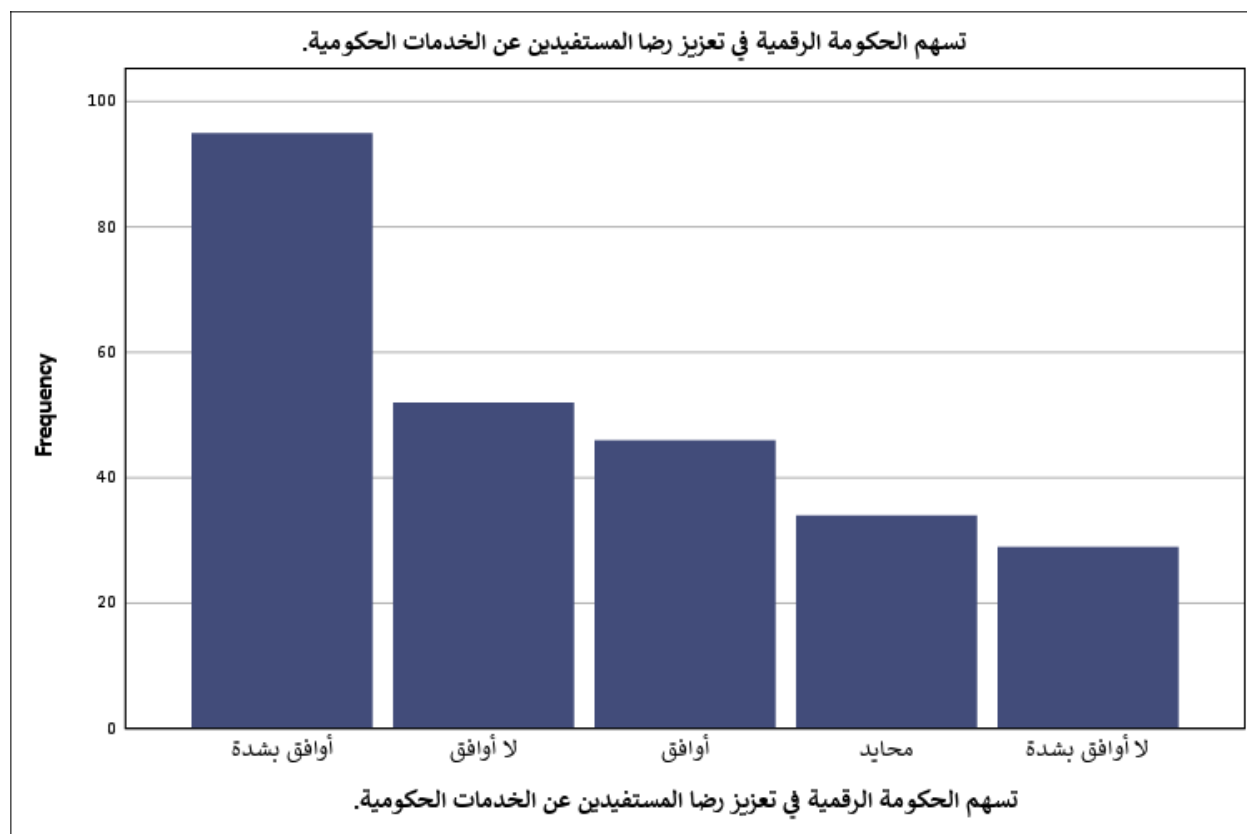
- تسهم الحكومة الرقمية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

تتجه بوصلة الأرقام نحو تدعيم هذه العبارة بشكل إيجابي؛ حيث سجل خيار "أوافق بشدة" خمسة وتسعين تكراراً ونسبة

سبعة وثلاثين فاصلة واحد بالمئة؛ تلاه خيار "لا أوافق" باثنين وخمسين تكرارًا ونسبة عشرين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ وحاز خيار "أوافق" على ستة وأربعين تكرارًا بنسبة ثمانية عشر بالمئة؛ وتوزعت بقية العينة بين أربعة وثلاثين محايدًا بنسبة ثلاثة عشر فاصلة ثلاثة بالمئة وتسعة وعشرين غير موافقين بشدة بنسبة أحد عشر فاصلة ثلاثة بالمئة؛ ليحقق المتوسط ثلاثة فاصلة تسعة وأربعين وانحرافًا عند واحد فاصلة أربعة وأربعين؛ وتبرهن هذه النتيجة على أن الغاية النهائية للتحويل التقني والمتمثلة في نيل رضا الجمهور تسير في مسارها الصحيح؛ فمستويات الرضا المرتفعة ترتبط طرديًا باختصار المسافات والجهد؛ ل تبقى الفئات غير الراضية منبسطة في تبريرها على انقطاع الخدمات الإجرائية أو بطء الردود من الدعم الفني؛ وهي زوايا حرجة في قياس انطباعات المستفيد النهائي.

| تسهم الحكومة الرقمية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية. |               |         |           |               |       |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 37.1                                                              | 37.1          | 37.1    | 95        | أوافق بشدة    | Valid |
| 57.4                                                              | 20.3          | 20.3    | 52        | لا أوافق      |       |
| 75.4                                                              | 18.0          | 18.0    | 46        | أوافق         |       |
| 88.7                                                              | 13.3          | 13.3    | 34        | محايد         |       |
| 100.0                                                             | 11.3          | 11.3    | 29        | لا أوافق بشدة |       |
|                                                                   | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 13 : التحليل الإحصائي لمساهمة الحكومة الرقمية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.



شكل توضيحي 12 : التمثيل البياني لمساهمة الحكومة الرقمية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

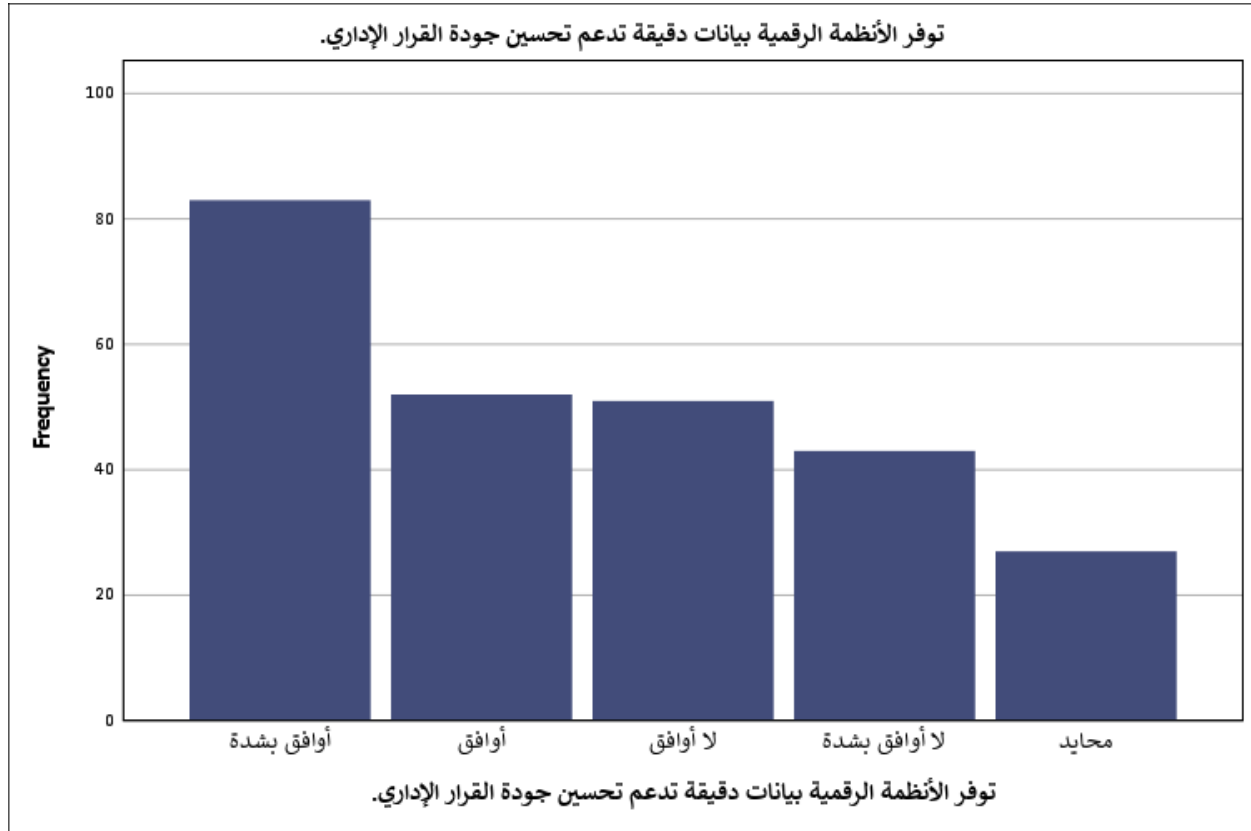
#### • توفر الأنظمة الرقمية بيانات دقيقة تدعم تحسين جودة القرار الإداري.

يوضح التحليل الإحصائي أن خيار "أوافق بشدة" نال ثلاثة وثمانين تكرارًا بنسبة اثنين وثلاثين فاصلة أربعة بالمئة؛ وتبعه خيار "أوافق" بـ اثنين وخمسين تكرارًا بنسبة عشرين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ وتقارب معهما خيار "لا أوافق" بواحد وخمسين تكرارًا ونسبة تسعة عشر فاصلة تسعة بالمئة؛ بينما سجل خيار "لا أوافق بشدة" ثلاثة وأربعين تكرارًا بنسبة ستة عشر فاصلة ثمانية بالمئة؛ واستقر سبعة وعشرون مستجيبًا عند الحياد بنسبة عشرة فاصلة خمسة بالمئة؛ ليبلغ المتوسط ثلاثة فاصلة اثنين وثلاثين وانحرافًا يساوي واحد فاصلة واحد وخمسين؛ وتظهر هذه النتيجة إدراكًا لأهمية البيانات الضخمة (Big Data) المستقاة من المعاملات في رسم السياسات الحكومية؛ فالتوافر الفوري للمعلومة يمنع التقديرات العشوائية؛ بيد أن التحفظ النسبي والانحراف الملحوظ قد يشيران إلى توجس بعض الكوادر الإدارية من دقة التقارير الآلية أو احتمالية وجود فجوات في تكامل البيانات بين الإدارات المختلفة؛ مما يؤثر سلبيًا على اتخاذ قرارات مصيرية بنجاحة تامة.

| توفر الأنظمة الرقمية بيانات دقيقة تدعم تحسين جودة القرار الإداري. |               |         |           |  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|--|
| Cumulative Percent                                                | Valid Percent | Percent | Frequency |  |

|       |       |       |     |               |       |
|-------|-------|-------|-----|---------------|-------|
| 32.4  | 32.4  | 32.4  | 83  | أوافق بشدة    | Valid |
| 52.7  | 20.3  | 20.3  | 52  | أوافق         |       |
| 72.7  | 19.9  | 19.9  | 51  | لا أوافق      |       |
| 89.5  | 16.8  | 16.8  | 43  | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0 | 10.5  | 10.5  | 27  | محايد         |       |
|       | 100.0 | 100.0 | 256 | Total         |       |

جدول 14 : التحليل الإحصائي لتوفير الأنظمة الرقمية بيانات دقيقة تدعم تحسين جودة القرار الإداري.



شكل توضيحي 13 : التمثيل البياني لتوفير الأنظمة الرقمية بيانات دقيقة تدعم تحسين جودة القرار الإداري.

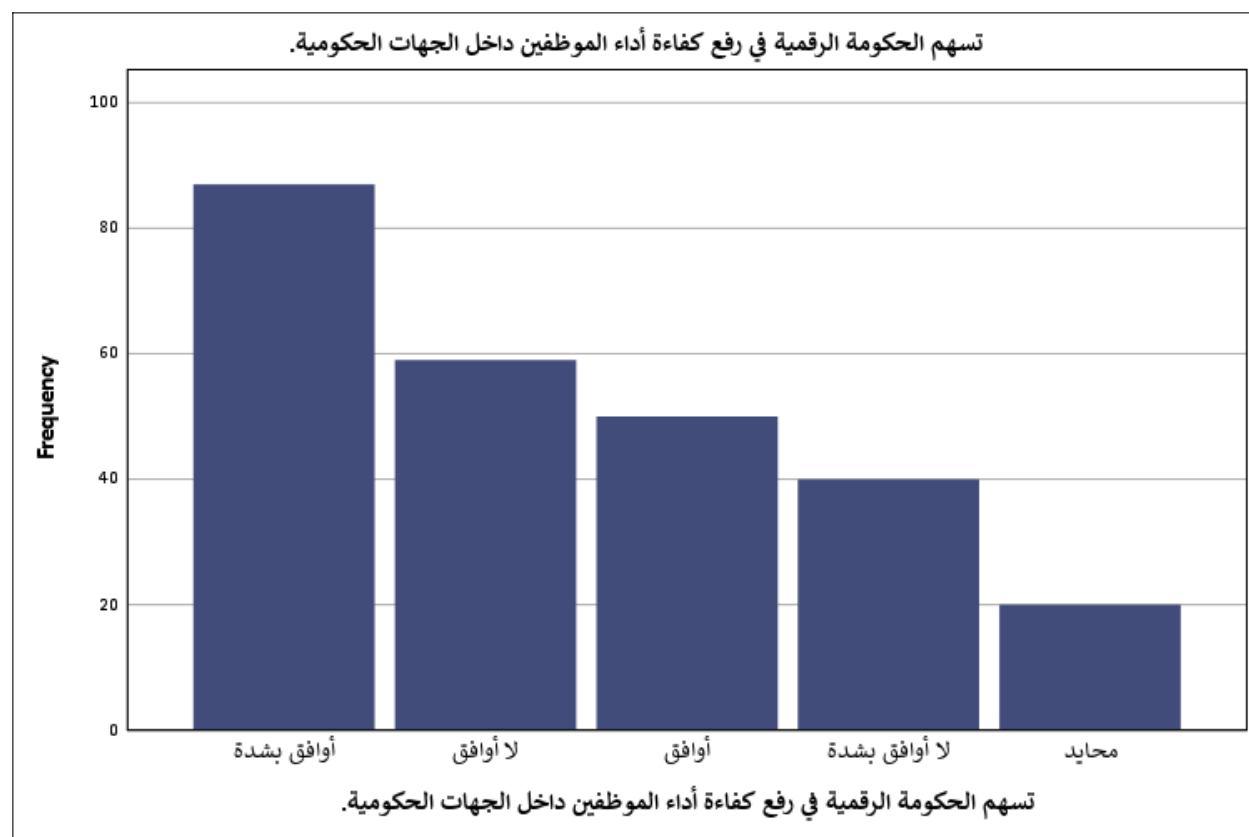
#### • تسهم الحكومة الرقمية في رفع كفاءة أداء الموظفين داخل الجهات الحكومية.

تؤشر تكرارات المستجيبين إلى تسجيل سبعة وثمانين تكراراً لصالح "أوافق بشدة" وبنسبة أربعة وثلاثين بالمئة؛ وجاء خيار "لا أوافق" في المرتبة الثانية بتسعة وخمسين تكراراً وبنسبة ثلاثة وعشرين بالمئة؛ واختار خمسون فرداً "أوافق" بنسبة تسعة عشر فاصلة خمسة بالمئة؛ ليتلوهم أربعون فرداً بـ "لا أوافق بشدة" ونسبة خمسة عشر فاصلة ستة بالمئة؛ ووقف عشرون مشاركاً على الحياد بنسبة سبعة فاصلة ثمانية بالمئة؛ لينبثق عن ذلك متوسط قدره ثلاثة فاصلة ثلاثة وثلاثين وانحراف قيمته واحد فاصلة اثنين وخمسين؛ ويرجع هذا التباين الإحصائي تفاوت انطباعات الموظفين أنفسهم حول الأدوات الرقمية؛ ف الكوادر

المدربة ترى في الحوسبة وسيلة للتخلص من الأعباء الروتينية لتركز على المهام الاستراتيجية؛ بينما قد يشعر الموظفون الأقل تأهيلاً تقنياً بضغط إضافي جراء الحاجة المستمرة لمواكبة الأنظمة المتغيرة؛ ل يؤثر ذلك على إنتاجيتهم الفردية ويخلق تفاوتاً في الرؤى الميدانية لكفاءة العمل الداخلي.

| تسهم الحكومة الرقمية في رفع كفاءة أداء الموظفين داخل الجهات الحكومية. |               |         |           |               |       |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                    | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 34.0                                                                  | 34.0          | 34.0    | 87        | أوافق بشدة    | Valid |
| 57.0                                                                  | 23.0          | 23.0    | 59        | لا أوافق      |       |
| 76.6                                                                  | 19.5          | 19.5    | 50        | أوافق         |       |
| 92.2                                                                  | 15.6          | 15.6    | 40        | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0                                                                 | 7.8           | 7.8     | 20        | محايد         |       |
|                                                                       | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 15 : التحليل الإحصائي لمساهمة الحكومة الرقمية في رفع كفاءة أداء الموظفين داخل الجهات الحكومية.



شكل توضيحي 14 : التمثيل البياني لمساهمة الحكومة الرقمية في رفع كفاءة أداء الموظفين داخل الجهات الحكومية.

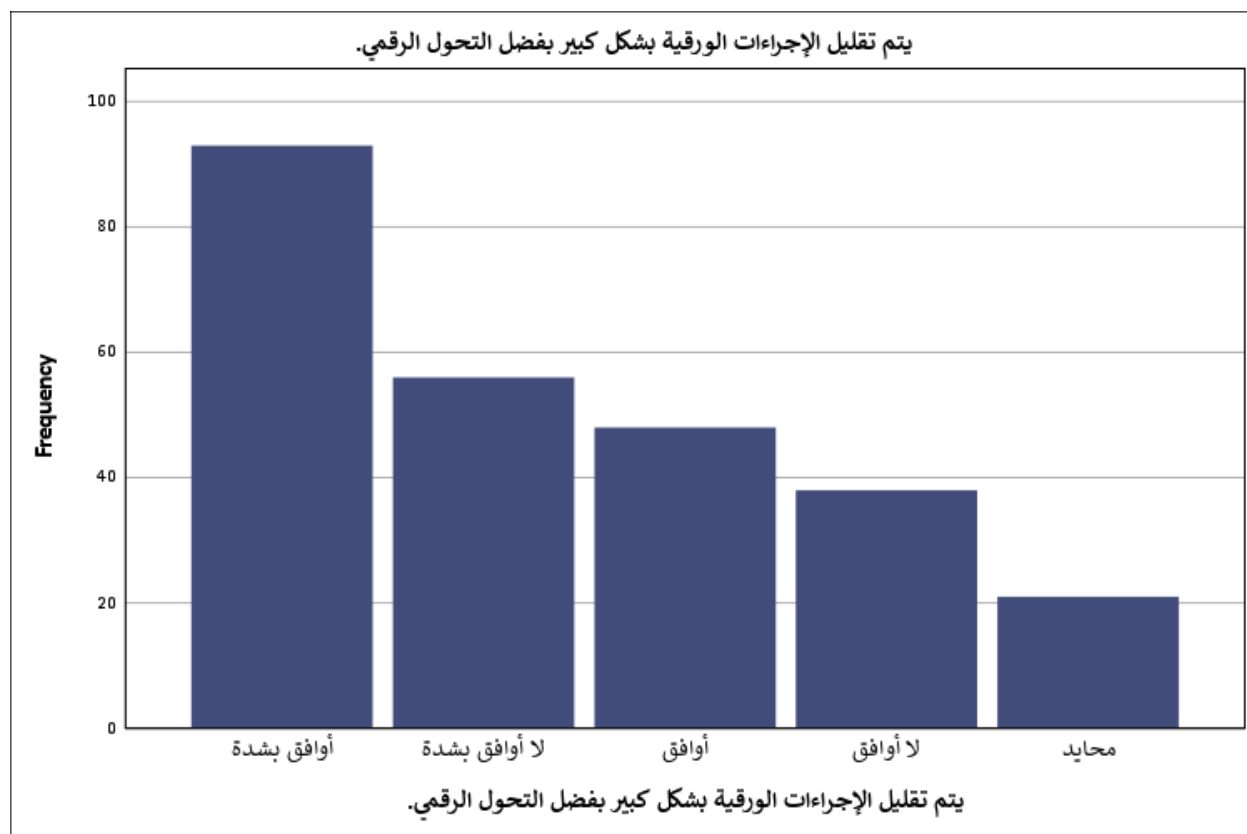
- يتم تقليل الإجراءات الورقية بشكل كبير بفضل التحول الرقمي.

يستبين من الهيكل التكراري تفوق خيار "أوافق بشدة" بثلاثة وتسعين تكراراً ونسبة ستة وثلاثين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ تلاه خيار

"لا أوافق بشدة" ب ستة وخمسين تكرارًا ونسبة واحد وعشرين فاصلة تسعة بالمئة؛ وحصل خيار "أوافق" على ثمانية وأربعين تكرارًا بنسبة ثمانية عشر فاصلة ثمانية بالمئة؛ وجاء خيار "لا أوافق" بثمانية وثلاثين تكرارًا ونسبة أربعة عشر فاصلة ثمانية بالمئة؛ وتذيل خيار "محايد" الاستجابات بواحد وعشرين تكرارًا ونسبة ثمانية فاصلة اثنين بالمئة؛ ل يستقر المتوسط عند ثلاثة فاصلة ثلاثة وثلاثين والانحراف عند واحد فاصلة ستين؛ وتكشف هذه القيم عن نجاح ملموس في سياسات التحول نحو بيئات عمل بلا ورق (Paperless)؛ ف المكاتب الذكية بدأت تحل محل الأرشيف التقليدي؛ ومع ذلك فإن النسبة المعارضة قد تعاني من ازدواجية العمل في بعض الجهات المبتدئة؛ ل تطلب تلك الجهات طباعة المعاملة الإلكترونية وتوقيعها ورقياً كإجراء احترازي؛ مما يفرغ التحول الرقمي من مضمونه البيئي والعملي في تلك الحالات المحدودة.

| يتم تقليل الإجراءات الورقية بشكل كبير بفضل التحول الرقمي. |               |         |           |               |       |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                        | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 36.3                                                      | 36.3          | 36.3    | 93        | أوافق بشدة    | Valid |
| 58.2                                                      | 21.9          | 21.9    | 56        | لا أوافق بشدة |       |
| 77.0                                                      | 18.8          | 18.8    | 48        | أوافق         |       |
| 91.8                                                      | 14.8          | 14.8    | 38        | لا أوافق      |       |
| 100.0                                                     | 8.2           | 8.2     | 21        | محايد         |       |
|                                                           | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 16 : التحليل الإحصائي لتقليل الإجراءات الورقية بشكل كبير بفضل التحول الرقمي.



شكل توضيحي 15 : التمثيل البياني لتقليل الإجراءات الورقية بشكل كبير بفضل التحول الرقمي.

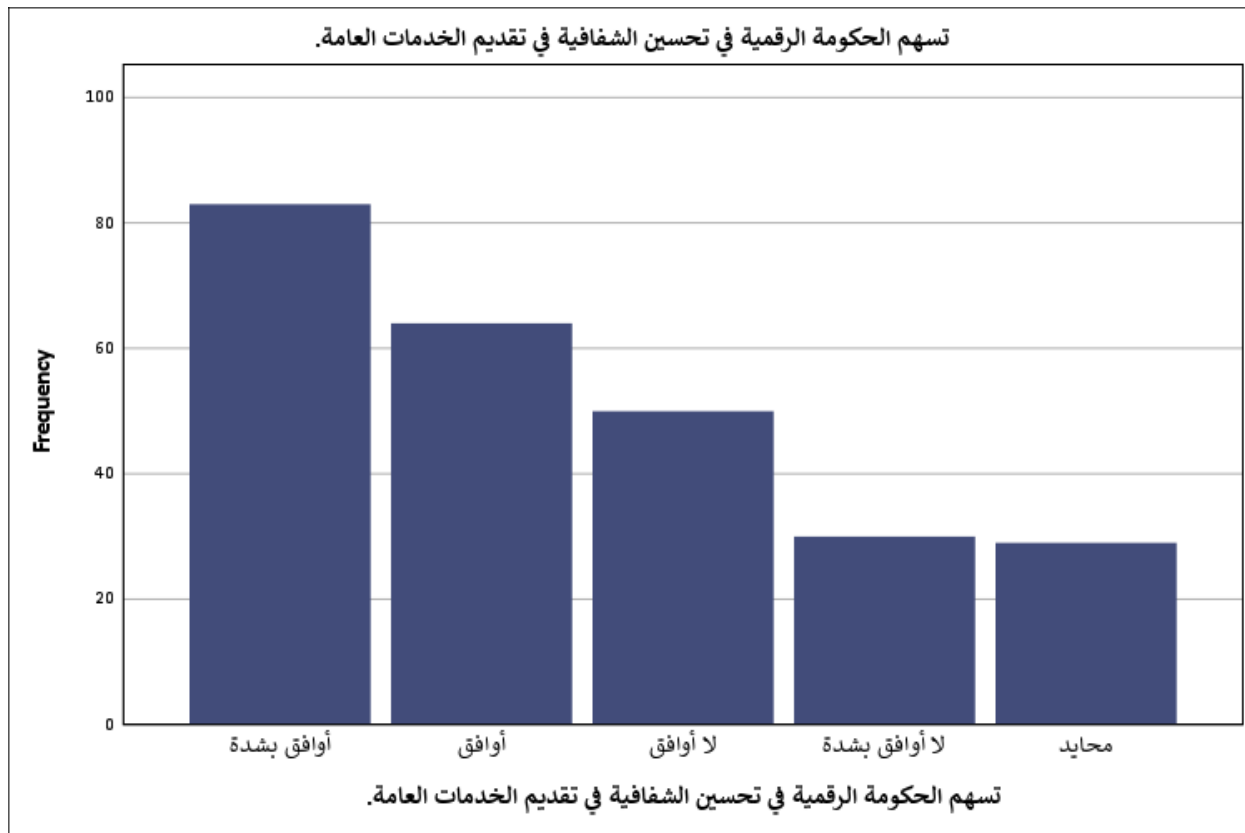
#### • تسهم الحكومة الرقمية في تحسين الشفافية في تقديم الخدمات العامة.

يبين الاستقراء الرقمي تجميع خيار "أوافق بشدة" لثلاثة وثمانين تكرارًا ونسبة اثنين وثلاثين فاصلة أربعة بالمئة؛ وحل خيار "أوافق" ثانيًا بأربعة وستين تكرارًا ونسبة خمسة وعشرين بالمئة؛ في حين مثل خيار "لا أوافق" خمسين تكرارًا ونسبة تسعة عشر فاصلة خمسة بالمئة؛ وتوزعت بقية التكرارات بين ثلاثين لـ "لا أوافق بشدة" بنسبة أحد عشر فاصلة سبعة بالمئة وتسعة وعشرين لـ "محايد" بنسبة أحد عشر فاصلة ثلاثة بالمئة؛ معطية متوسطًا عامًا عند ثلاثة فاصلة سبعة وأربعين وانحرافًا قدره واحد فاصلة واحد وأربعين؛ وتؤصل هذه الاستجابات لدور التكنولوجيا في القضاء على المحسوبية وضمان تكافؤ الفرص؛ ف النظام الآلي يتعامل مع الطلبات وفق معايير خوارزمية صلبة وتواريخ محددة سلفًا؛ بيد أن التحفظ الظاهر من الشريحة الباقية ربما ينشأ من غموض معايير الرفض الآلي في بعض الأحيان وعدم تقديم تفسيرات واضحة للمستفيد؛ مما يدفعه للشعور بغياب الشفافية في كواليس البرمجة الحاكمة للنظام.

| تسهم الحكومة الرقمية في تحسين الشفافية في تقديم الخدمات العامة. |               |         |           |  |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|--|
| Cumulative Percent                                              | Valid Percent | Percent | Frequency |  |

|       |       |       |     |               |       |
|-------|-------|-------|-----|---------------|-------|
| 32.4  | 32.4  | 32.4  | 83  | أوافق بشدة    | Valid |
| 57.4  | 25.0  | 25.0  | 64  | أوافق         |       |
| 77.0  | 19.5  | 19.5  | 50  | لا أوافق      |       |
| 88.7  | 11.7  | 11.7  | 30  | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0 | 11.3  | 11.3  | 29  | محايد         |       |
|       | 100.0 | 100.0 | 256 | Total         |       |

جدول 17 : التحليل الإحصائي لمساهمة الحكومة الرقمية في تحسين الشفافية في تقديم الخدمات العامة.



شكل توضيحي 16 : التمثيل البياني لمساهمة الحكومة الرقمية في تحسين الشفافية في تقديم الخدمات العامة.

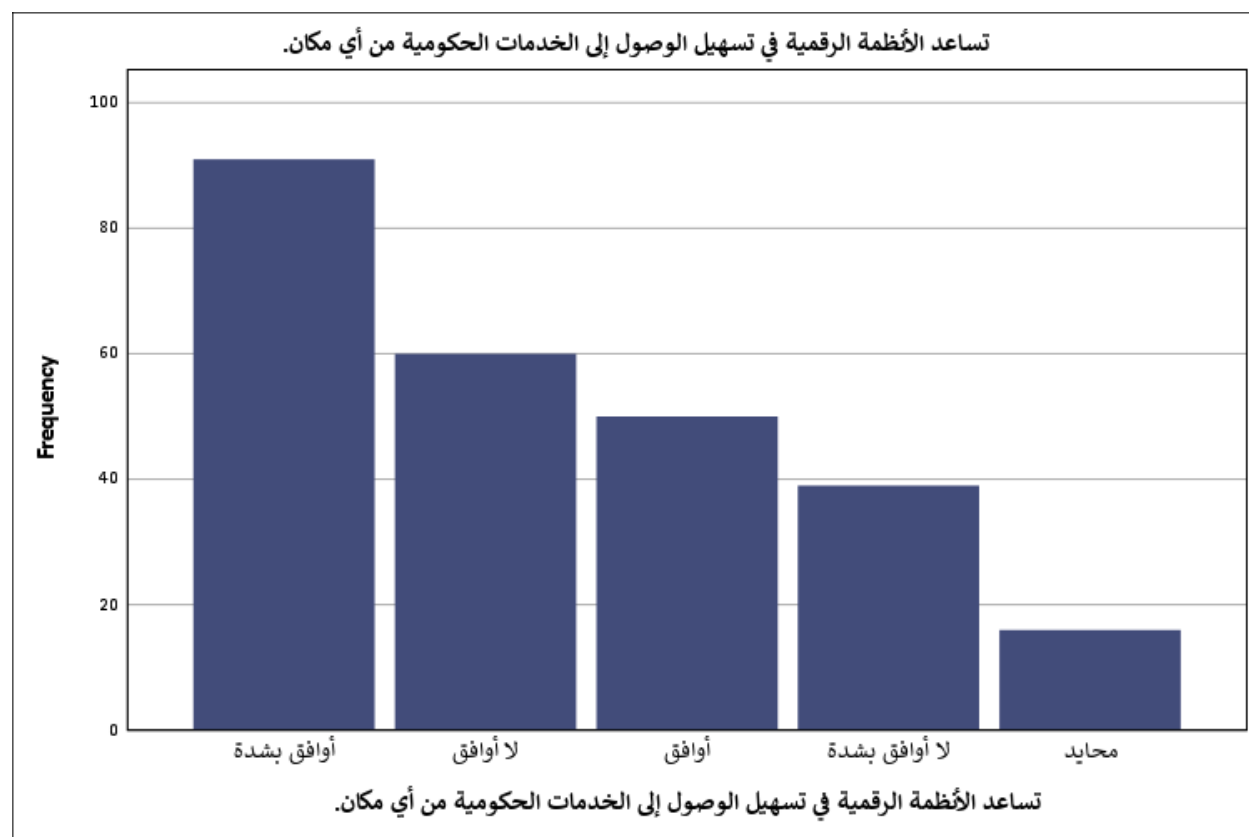
- تساعد الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية من أي مكان.

تحوز هذه العبارة على قبول لافت؛ إذ حصد خيار "أوافق بشدة" واحدًا وتسعين تكرارًا بنسبة خمسة وثلاثين فاصلة خمسة بالمئة؛ تلاه خيار "لا أوافق" بستين تكرارًا بنسبة ثلاثة وعشرين فاصلة أربعة بالمئة؛ وحصل خيار "أوافق" على خمسين تكرارًا بنسبة تسعة عشر فاصلة خمسة بالمئة؛ بينما سجل خيار "لا أوافق بشدة" تسعة وثلاثين تكرارًا بنسبة خمسة عشر فاصلة اثنين بالمئة؛ ووقف ستة عشر فردًا في منطقة الحياد بنسبة ستة فاصلة ثلاثة بالمئة؛ لينتج عن ذلك متوسط قيمته ثلاثة فاصلة سبعة وثلاثين وانحراف معياري قدره واحد فاصلة اثنين وخمسين؛ ويبرز المتوسط الاتجاه العام المقتنع بكسر الحواجز

الجغرافية بفضل تطبيقات الهواتف الذكية؛ ف إمكانية تقديم الطلب وتلقي الخدمة من المنزل أو العمل تعد مكسبًا جوهريًا؛ ل تعود الاعتراضات في غالب الأمر إلى مشكلات في التغطية الشبكية أو عدم تلاؤم المنصات مع المتصفحات المحمولة؛ وهو عائق تقني يحرم المستفيد من مرونة الوصول الشامل المتوقعة من الحكومة الرقمية.

| تساعد الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية من أي مكان. |               |         |           |               |       |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                     | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 35.5                                                                   | 35.5          | 35.5    | 91        | أوافق بشدة    | Valid |
| 59.0                                                                   | 23.4          | 23.4    | 60        | لا أوافق      |       |
| 78.5                                                                   | 19.5          | 19.5    | 50        | أوافق         |       |
| 93.8                                                                   | 15.2          | 15.2    | 39        | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0                                                                  | 6.3           | 6.3     | 16        | محايد         |       |
|                                                                        | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 18 : التحليل الإحصائي لمساعدة الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية من أي مكان.



شكل توضيحي 17 : التمثيل البياني لمساعدة الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية من أي مكان.

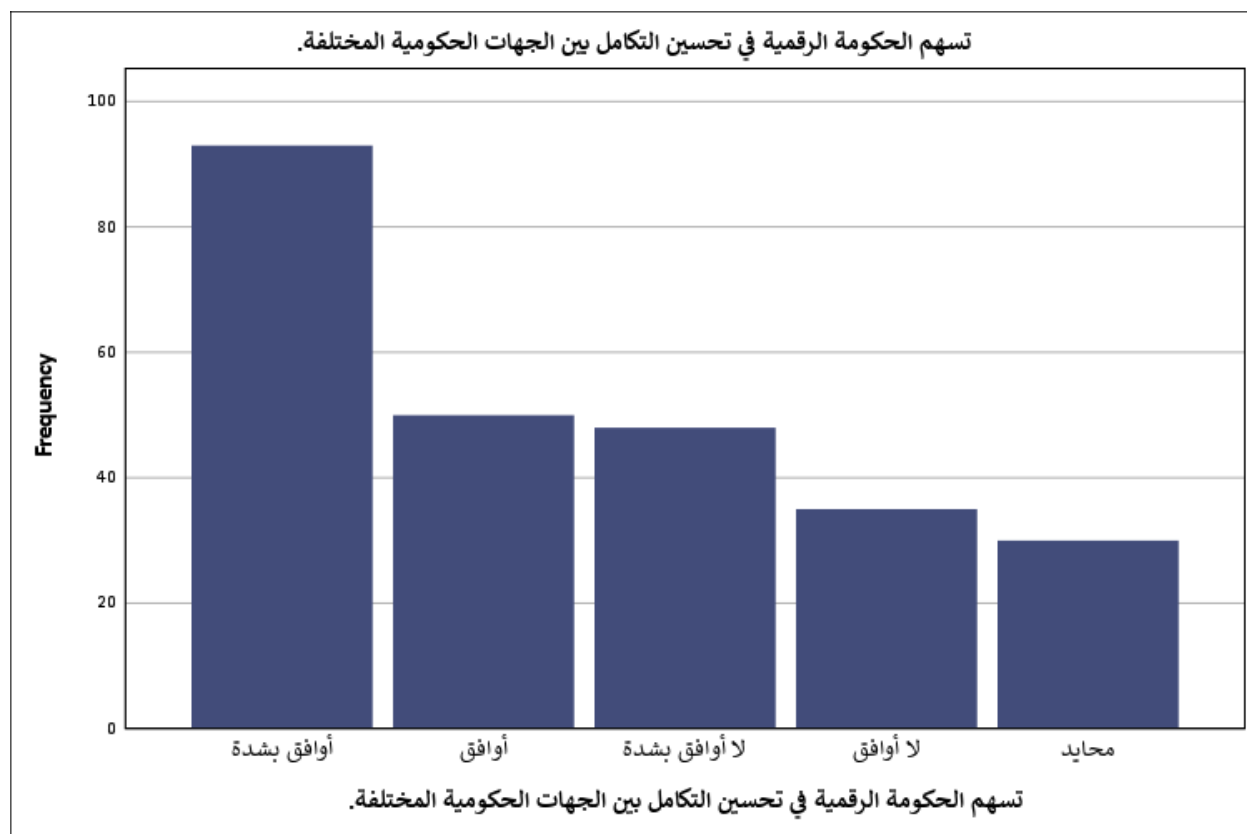
- تسهم الحكومة الرقمية في تحسين التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة.

يظهر الرصد الإحصائي نيل خيار "أوافق بشدة" ثلاثة وتسعين تكرارًا وبنسبة ستة وثلاثين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ وحصل خيار

"أوافق" على خمسين تكرارًا بنسبة تسعة عشر فاصلة خمسة بالمئة؛ ل يقترب منه خيار "لا أوافق بشدة" بثمانية وأربعين تكرارًا وبنسبة ثمانية عشر فاصلة ثمانية بالمئة؛ وتلاه خيار "لا أوافق" بخمسة وثلاثين تكرارًا ونسبة ثلاثة عشر فاصلة سبعة بالمئة؛ واختار ثلاثون مشاركًا موقف الحياد بنسبة أحد عشر فاصلة سبعة بالمئة؛ ليستقر المتوسط العام عند ثلاثة فاصلة واحد وأربعين وانحرافه المعياري عند واحد فاصلة أربعة وخمسين؛ ويشير هذا الانقسام إلى تفاوت درجات الربط البيئي (Interoperability)؛ ف قنوات التكامل مثل منصات تبادل البيانات الحكومية حققت طفرة في ربط جهات معينة؛ ل تظل جهات أخرى معزولة رقميًا وتطلب من المستفيد جلب وثائق ومصادقات من جهات حكومية زميلة؛ وهو ما يفسر عدم موافقة الشريحة العريضة من العينة التي لا تزال تشهد انقطاعًا في الشريان الرقمي بين الدوائر الإدارية.

| تسهم الحكومة الرقمية في تحسين التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة. |               |         |           |               |       |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                  | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 36.3                                                                | 36.3          | 36.3    | 93        | أوافق بشدة    | Valid |
| 55.9                                                                | 19.5          | 19.5    | 50        | أوافق         |       |
| 74.6                                                                | 18.8          | 18.8    | 48        | لا أوافق بشدة |       |
| 88.3                                                                | 13.7          | 13.7    | 35        | لا أوافق      |       |
| 100.0                                                               | 11.7          | 11.7    | 30        | محايد         |       |
|                                                                     | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 19 : التحليل الإحصائي لمساهمة الحكومة الرقمية في تحسين التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة.



شكل توضيحي 18 : التمثيل البياني لمساهمة الحكومة الرقمية في تحسين التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة.

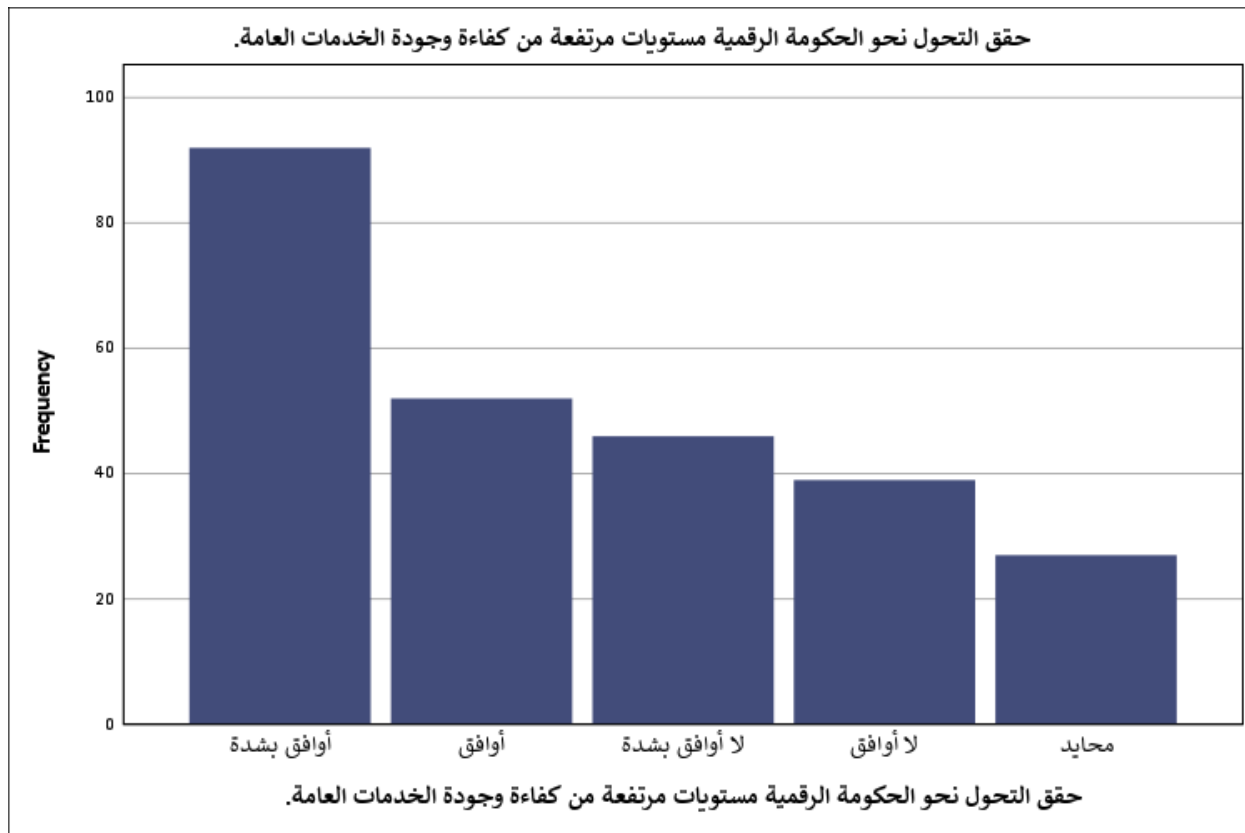
#### • حقق التحول نحو الحكومة الرقمية مستويات مرتفعة من كفاءة وجودة الخدمات العامة.

يكشف استقراء استجابات أفراد العينة عن نيل خيار "أوافق بشدة" اثنين وتسعين تكرارًا بنسبة خمسة وثلاثين فاصلة تسعة بالمئة؛ وجاء خيار "أوافق" باثنين وخمسين تكرارًا بنسبة عشرين فاصلة ثلاثة بالمئة؛ بينما حصد خيار "لا أوافق بشدة" ستة وأربعين تكرارًا بنسبة ثمانية عشر بالمئة؛ وتبعه خيار "لا أوافق" بتسعة وثلاثين تكرارًا بنسبة خمسة عشر فاصلة اثنين بالمئة؛ ووقف سبعة وعشرون مستجيبًا على الحياد بنسبة عشرة فاصلة خمسة بالمئة؛ ل يفرز التحليل متوسطًا حسابيًا ب ثلاثة فاصلة واحد وأربعين وانحرافًا قيمته واحد فاصلة ثلاثة وخمسين؛ وتدعم النتيجة الفرضية الشمولية للنجاح؛ ف المكتسبات الرقمية غيرت وجه العمل الخدمي؛ بيد أن قرب المتوسط من المنطقة الحيادية الإيجابية وانحرافه المرتفع يشي بأن التجربة الكلية لم تصل بعد لمرحلة النضج الكامل لجميع المتعاملين؛ ف جودة الخدمة تظل خاضعة لتقييمات شخصية تلعب فيها سرعة الاستجابة واستقرار النظام الدور الأكبر والفيصل في صياغة الحكم النهائي للمستفيد.

| حقق التحول نحو الحكومة الرقمية مستويات مرتفعة من كفاءة وجودة الخدمات العامة. |               |         |           |  |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|--|
| Cumulative Percent                                                           | Valid Percent | Percent | Frequency |  |

|       |       |       |     |               |       |
|-------|-------|-------|-----|---------------|-------|
| 35.9  | 35.9  | 35.9  | 92  | أوافق بشدة    | Valid |
| 56.3  | 20.3  | 20.3  | 52  | أوافق         |       |
| 74.2  | 18.0  | 18.0  | 46  | لا أوافق بشدة |       |
| 89.5  | 15.2  | 15.2  | 39  | لا أوافق      |       |
| 100.0 | 10.5  | 10.5  | 27  | محايد         |       |
|       | 100.0 | 100.0 | 256 | Total         |       |

جدول 20 : التحليل الإحصائي لتحقيق التحول نحو الحكومة الرقمية مستويات مرتفعة من كفاءة وجودة الخدمات العامة.



شكل توضيحي 19 : التمثيل البياني لتحقيق التحول نحو الحكومة الرقمية مستويات مرتفعة من كفاءة وجودة الخدمات العامة.

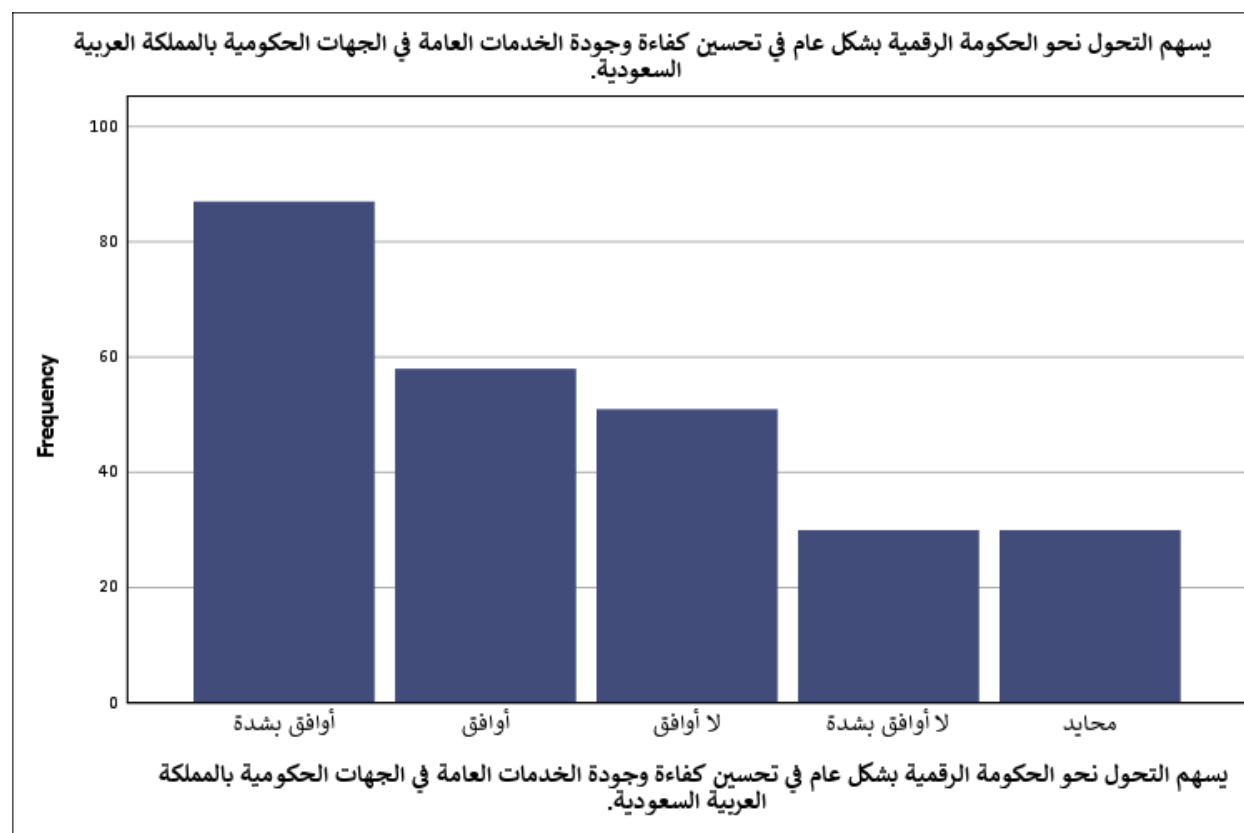
- يسهم التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل عام في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

تنحو الأرقام في ختام المحور الوصفي نحو تأكيد هذه القناعة الكلية؛ إذ نال خيار "أوافق بشدة" سبعة وثمانين تكرارًا بنسبة أربعة وثلاثين بالمئة؛ وتبعه خيار "أوافق" بثمانية وخمسين تكرارًا بنسبة اثنين وعشرين فاصلة سبعة بالمئة؛ ومثل الراضون بـ "لا أوافق" و "لا أوافق بشدة" واحدًا وخمسين وثلاثين تكرارًا بنسب بلغت تسعة عشر فاصلة تسعة وأحد عشر فاصلة سبعة بالمئة على التوالي؛ وتساوت معهم فئة الحياد بثلاثين تكرارًا ونسبة أحد عشر فاصلة سبعة بالمئة؛ ل يسجل المتوسط ثلاثة

فاصلة سبعة وأربعين والانحراف واحد فاصلة اثنين وأربعين؛ وتكرس هذه النتيجة النظرة الكلية المتفائلة بالرؤية الاستراتيجية الرقمية للمملكة؛ ف التقييم العام يميل للإيجابية؛ وربما تعود التحفظات إلى تجارب فردية معاصرة لعمليات الانتقال التقني؛ ف التغيير الهيكلي الواسع يحتاج مدى زمنياً أطول ليستقر في أذهان كافة الشركاء؛ ل تبقى المحصلة العامة مشيرة إلى تقدم ملموس في مسار التحديث الإداري الشامل.

| يسهم التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل عام في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. |               |         |           |               |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-----------|---------------|-------|
| Cumulative Percent                                                                                                         | Valid Percent | Percent | Frequency |               |       |
| 34.0                                                                                                                       | 34.0          | 34.0    | 87        | أوافق بشدة    | Valid |
| 56.6                                                                                                                       | 22.7          | 22.7    | 58        | أوافق         |       |
| 76.6                                                                                                                       | 19.9          | 19.9    | 51        | لا أوافق      |       |
| 88.3                                                                                                                       | 11.7          | 11.7    | 30        | لا أوافق بشدة |       |
| 100.0                                                                                                                      | 11.7          | 11.7    | 30        | محايد         |       |
|                                                                                                                            | 100.0         | 100.0   | 256       | Total         |       |

جدول 21 : التحليل الإحصائي لمساهمة التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل عام في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.



شكل توضيحي 20 : التمثيل البياني لمساهمة التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل عام في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

## • اختبار المصدقية والموثوقية

توفر المؤشرات الخاصة بمعالجة الحالات تأكيدًا على سلامة الجانب المنهجي للدراسة؛ حيث بلغت الحالات الصحيحة مئتين وستة وخمسين حالة بنسبة مئة بالمئة دون استبعاد أي استمارة استبيان؛ مما يعزز الثقة في شمولية التغطية الميدانية؛ وفيما يتعلق باختبار الموثوقية والثبات فقد سجل معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) قيمة رفيعة بلغت صفر فاصلة تسعمئة وتسعة عشر لعشرين فقرة موضوعية؛ وتتجاوز هذه القيمة بكثير الحد الأدنى المقبول إحصائيًا والمحدد عادة بصفر فاصلة سبعين؛ وتبرهن هذه النتيجة على الاتساق الداخلي العالي بين عبارات الاستبانة؛ ف المقاييس المستخدمة تتمتع بقدرة فائقة على تكرار نفس النتائج إذا ما طبقت في ظروف مماثلة؛ وتدل القيمة المرتفعة على ترابط المفاهيم المكونة لظاهرة التحول الرقمي وكفاءة الخدمات؛ مما يمنح الباحث أرضية إحصائية صلبة للبناء عليها في اختبارات الفرضيات المتقدمة وتحليل الانحدار بكل طمأنينة منهجية.

| Case Processing Summary                                       |     |                       |       |
|---------------------------------------------------------------|-----|-----------------------|-------|
| %                                                             | N   |                       |       |
| 100.0                                                         | 256 | Valid                 | Cases |
| .0                                                            | 0   | Excluded <sup>a</sup> |       |
| 100.0                                                         | 256 | Total                 |       |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. |     |                       |       |

جدول 22 : ملخص التحليلات الإحصائية

| Reliability Statistics |                  |
|------------------------|------------------|
| N of Items             | Cronbach's Alpha |
| 20                     | .919             |

جدول 23 : اختبار الثبات والموثوقية

## • تحليل الجداول المتقاطعة لمتغيرات الدراسة:

١. اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة ومستوى تبني الحكومة الرقمية في

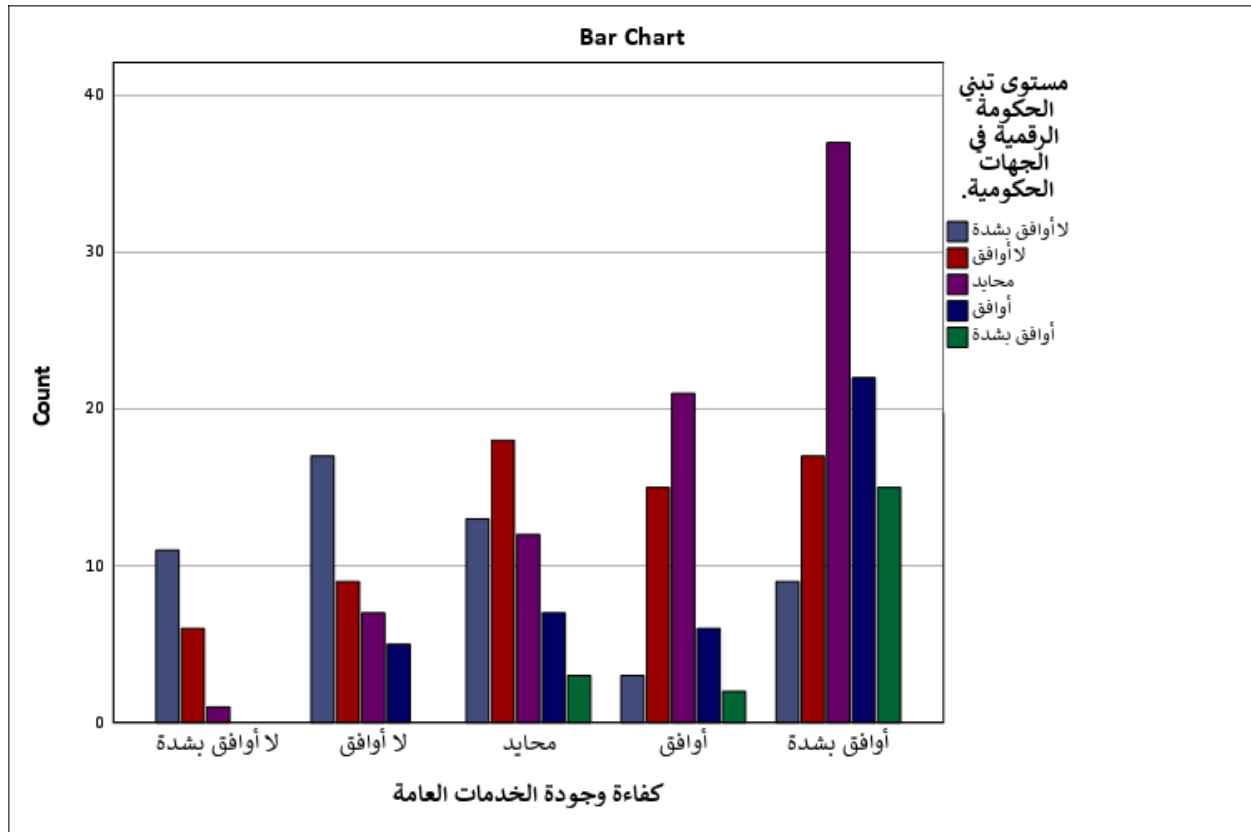
الجهات الحكومية.

يكشف تطبيق اختبار كاي سكوير للاستقلال عن ارتباط معنوي ذي دلالة إحصائية عالية بين المتغيرين؛ حيث بلغت قيمة بيرسون ل كاي سكوير واحدًا وسبعين فاصلة مئة وستة وخمسين عند درجات حرية تساوي ستة عشر؛ وبمستوى دلالة

احتمالية (Asymptotic Significance) بلغ صفر فاصلة صفر صفر صفر؛ وهي قيمة أقل بكثير من مستوى المعنوية القياسي صفر فاصلة صفر خمسة؛ وتدفعنا هذه النتيجة الإحصائية الصارمة إلى رفض فرضية الاستقلال وقبول فرضية وجود علاقة ذات دلالة؛ ل يتضح أن مستويات كفاءة وجودة الخدمات العامة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى تبني التطبيقات الرقمية داخل أروقة المؤسسات؛ بالرغم من إشارة الملاحظة الفنية إلى وجود سبع خلايا بنسبة ثمانية وعشرين بالمئة تمتلك تكراراً متوقعاً أقل من خمسة؛ بيد أن القيمة الدنيا المتوقعة البالغة واحد فاصلة واحد وأربعين لا تؤثر جوهرياً على سلامة القرار الإحصائي بالنظر لتمامك مؤشر النسبة الاحتمالية (Likelihood Ratio) الذي سجل أربعة وسبعين فاصلة سبع مئة وأحد عشر ودلالة مماثلة.

| Chi-Square Tests                                                                        |    |                     |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|------------------------------|
| Asymptotic Significance (2-sided)                                                       | df | Value               |                              |
| .000                                                                                    | 16 | 71.156 <sup>a</sup> | Pearson Chi-Square           |
| .000                                                                                    | 16 | 74.711              | Likelihood Ratio             |
| .000                                                                                    | 1  | 50.626              | Linear-by-Linear Association |
|                                                                                         |    | 256                 | N of Valid Cases             |
| a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.41. |    |                     |                              |

جدول 24 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة ومستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية.



شكل توضيحي 21 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة ومستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية.

## ٢. اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة وكفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية

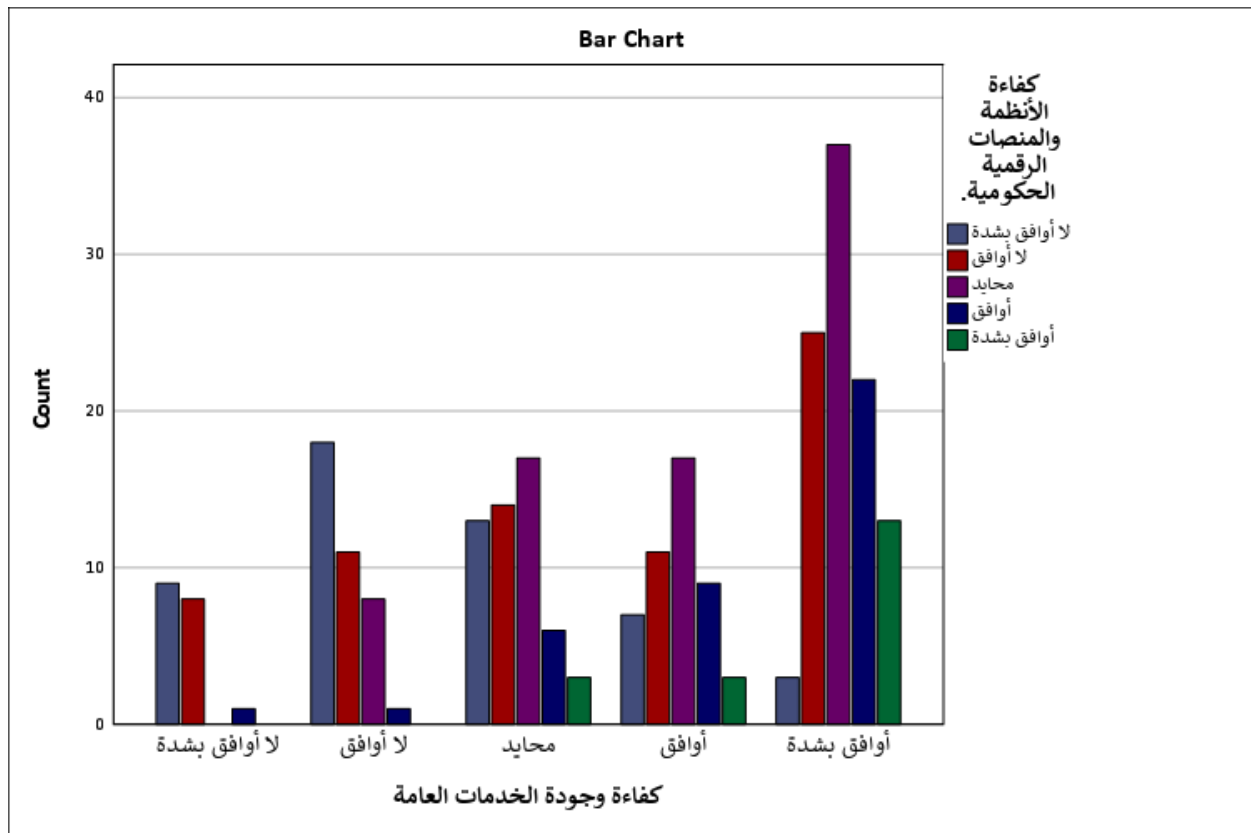
### الحكومية.

تظهر النتائج المستقاة من تحليل الجداول المتقاطعة واختبار كاي سكوير وجود ترابط جوهري ومباشر بين مستوى جودة الخدمات المتلقاة وكفاءة المنصات التقنية الحاضرة لها؛ حيث استقرت قيمة كاي سكوير لبيرسون عند سبعة وستين فاصلة أربع مئة وتسعة عشر بدرجات حرية بلغت ستة عشر؛ وصاحبها مستوى دلالة تقاربي بقيمة صفر فاصلة صفر صفر؛ وتؤكد هذه القيمة الصفرية المعنوية العالية للعلاقة؛ ف كفاءة الأنظمة البرمجية وسرعة خادماها واستجابتها التقنية تلعب دورًا محوريًا في تشكيل الصورة الذهنية عن كفاءة الخدمة العامة بأكملها؛ ولم يخرج مؤشر النسبة الاحتمالية عن هذا السياق بتسجيله تسعة وسبعين فاصلة مئة وثلاثة ودلالة صفرية؛ ومما يدعم الاتجاه العام وجود ترابط خطي قوي يعكسه مؤشر الجمع الخطي (Linear-by-Linear Association) البالغ أربعة وخمسين فاصلة سبع مئة وأربعة وتسعين؛ مما يرجح احتمالية صعود تقييم الجودة كلما ارتفعت الكفاءة الفنية والتشغيلية للمنصات الإلكترونية المعتمدة.

| Chi-Square Tests                  |    |                     |                              |
|-----------------------------------|----|---------------------|------------------------------|
| Asymptotic Significance (2-sided) | df | Value               |                              |
| .000                              | 16 | 67.419 <sup>a</sup> | Pearson Chi-Square           |
| .000                              | 16 | 79.103              | Likelihood Ratio             |
| .000                              | 1  | 54.794              | Linear-by-Linear Association |
|                                   |    | 256                 | N of Valid Cases             |

a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.34.

جدول 25 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة وكفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية.



شكل توضيحي 22 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة وكفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية.

٣. اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة وجودة العمليات والإجراءات الرقمية في

تقديم الخدمات.

يسفر الفحص الإحصائي للعلاقة بين المتغيرين عن مخرجات تؤكد التلاحم البنوي بين المسارات الإجرائية ومخرجات الخدمة؛

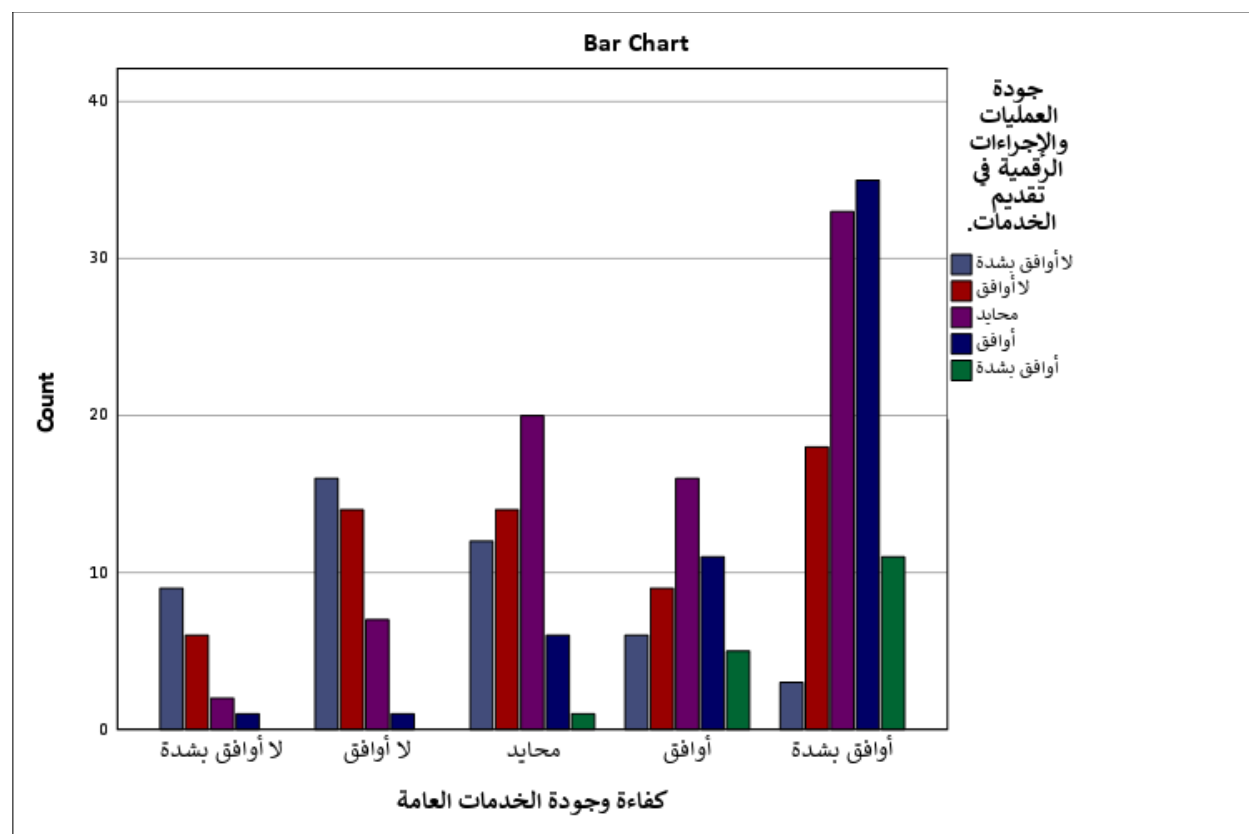
فقد بلغت قيمة كاي سكوير لبيرسون ستة وسبعين فاصلة خمسمئة واثنين وستين عند ستة عشر درجة حرية وبدلالة معنوية

تامة صفر فاصلة صفر صفر صفر؛ مما يقطع الشك باليقين حول عدم عشوائية العلاقة المكتشفة؛ ف إعادة هندسة

العمليات وتبسيط الخطوات الإلكترونية يمثلان الحجر الأساس في رفع كفاءة العمل الإداري؛ ويدعم هذا التفسير القيمة المرتفعة لمؤشر الجمع الخطي التي بلغت ستة وستين فاصلة سبعمئة وأربعين ومستوى دلالة صفر؛ ويحتمل أن يشير ذلك إلى أن المستفيد يربط جودة الخدمة بمدى خلو الإجراءات من التعقيد والطلبات الارتدادية؛ فالحوكمة الرقمية الناجحة تتطلب بيئة إجرائية مرنة ومطورة تضمن تدفق المعاملة بسلاسة من البداية وحتى الإغلاق النهائي دون عوائق بيروقراطية متبقية.

| Chi-Square Tests                                                                        |    |                     |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|------------------------------|
| Asymptotic Significance (2-sided)                                                       | df | Value               |                              |
| .000                                                                                    | 16 | 76.562 <sup>a</sup> | Pearson Chi-Square           |
| .000                                                                                    | 16 | 84.484              | Likelihood Ratio             |
| .000                                                                                    | 1  | 66.740              | Linear-by-Linear Association |
|                                                                                         |    | 256                 | N of Valid Cases             |
| a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20. |    |                     |                              |

جدول 26 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة وجودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات.



شكل توضيحي 23 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين كفاءة وجودة الخدمات العامة وجودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات.

• اختبار الانحدار المتعدد لمتغيرات الدراسة

تبين المعطيات الخاصة بملخص النموذج القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة مجتمعة (مستوى التبني، كفاءة الأنظمة، جودة العمليات)؛ إذ سجل معامل الارتباط المتعدد (R) قيمة قدرها صفر فاصلة ستمئة وواحد وثلاثون؛ يرافقه معامل تحديد (R Square) قيمته صفر فاصلة ثلاثمئة وثمانية وتسعون؛ مما يعادل ثمانية وثلاثين فاصلة تسعة بالمئة كنسبة تفسيرية معدلة (Adjusted R Square)؛ وتعني هذه النتيجة الإحصائية أن المتغيرات المستقلة تساهم بنحو تسعة وثلاثين بالمئة في تفسير التباين الحاصل في كفاءة وجودة الخدمات العامة؛ بينما تعود النسبة الباقية لعوامل أخرى خارج نطاق النموذج الحالي؛ ل يأتي جدول تحليل التباين (ANOVA) مصدقاً على معنوية النموذج بأكمله من خلال قيمة (F) المرتفعة البالغة خمسة وخمسين فاصلة خمسمئة وتسعين وبدلالة احتمالية بلغت صفر فاصلة صفر صفر صفر؛ وتظهر المعاملات الفردية للانحدار تأثيرات إيجابية واضحة؛ ف الثابت سجل واحد فاصلة مئة واثنين وثمانين وتغلبت جودة العمليات والإجراءات بمعامل (B) قدره صفر فاصلة ثلاثمئة وثمانية وستين وقيمة (t) بلغت ستة فاصلة صفر صفر ستة ودلالة تامة؛ تلاه متغير كفاءة الأنظمة بمعامل قدره صفر فاصلة ثلاثمئة واثنان عشر وقيمة (t) تساوي خمسة فاصلة مئتين وأربعة وثلاثين؛ وحل متغير مستوى التبني في المرتبة الأخيرة بمعامل بلغ صفر فاصلة مئتين وتسعة وأربعين وقيمة (t) عند أربعة فاصلة مئة وخمسة وخمسين؛ مما يؤكد أن التركيز على جودة الإجراءات وتطوير المنصات يمثل الرافعة الأقوى لتحسين الأداء الخدمي الكلي.

| Model Summary <sup>b</sup>                                                                                                                                               |                   |          |                   |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------|
| Std. Error of the Estimate                                                                                                                                               | Adjusted R Square | R Square | R                 | Model |
| 1.025                                                                                                                                                                    | .391              | .398     | .631 <sup>a</sup> | 1     |
| a. Predictors: (Constant), كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية, جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات.<br>الحكومية, مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية |                   |          |                   |       |
| b. Dependent Variable: كفاءة وجودة الخدمات العامة                                                                                                                        |                   |          |                   |       |

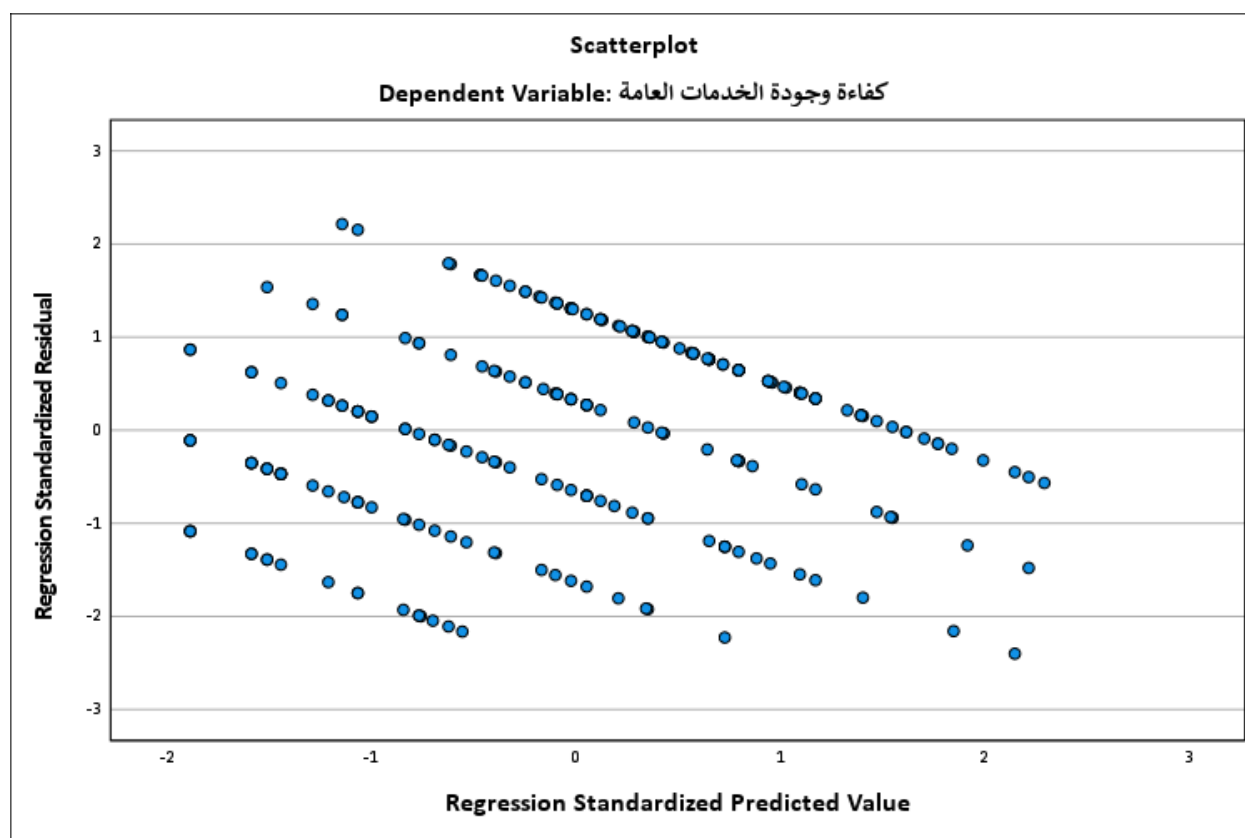
جدول 27 : ملخص النموذج

| ANOVA <sup>a</sup>                                                                                                                                                       |        |             |     |                |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|-----|----------------|------------|
| Sig.                                                                                                                                                                     | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Model      |
| .000 <sup>b</sup>                                                                                                                                                        | 55.590 | 58.420      | 3   | 175.261        | Regression |
|                                                                                                                                                                          |        | 1.051       | 252 | 264.829        | Residual   |
|                                                                                                                                                                          |        |             | 255 | 440.090        | Total      |
| a. Dependent Variable: كفاءة وجودة الخدمات العامة                                                                                                                        |        |             |     |                |            |
| b. Predictors: (Constant), كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية, جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات.<br>الحكومية, مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية |        |             |     |                |            |

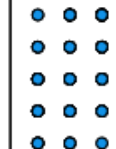
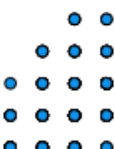
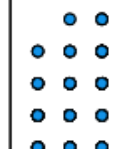
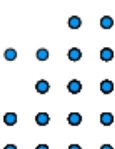
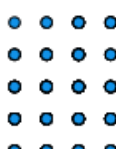
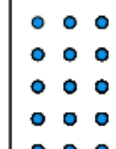
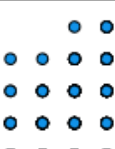
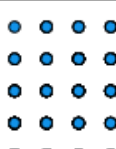
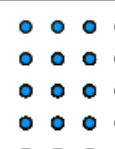
جدول 28 : تحليل التباين

| Coefficients <sup>a</sup>                         |       |                           |                             |       |                                                    |   |
|---------------------------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|-------|----------------------------------------------------|---|
| Sig.                                              | t     | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |       | Model                                              |   |
|                                                   |       | Beta                      | Std. Error                  | B     |                                                    |   |
| .000                                              | 5.804 |                           | .204                        | 1.182 | (Constant)                                         | 1 |
| .000                                              | 4.155 | .226                      | .060                        | .249  | مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية.     |   |
| .000                                              | 5.234 | .279                      | .060                        | .312  | كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية.           |   |
| .000                                              | 6.006 | .329                      | .061                        | .368  | جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات. |   |
| a. Dependent Variable: كفاءة وجودة الخدمات العامة |       |                           |                             |       |                                                    |   |

جدول 29 : معاملات تحليل الانحدار المتعدد



شكل توضيحي 24 : شكل الانتشار للبواقي

|                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| كفاءة وجودة الخدمات العامة                        |                                                                                   |  |  |  |
| مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية     |  |                                                                                   |  |  |
| كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية           |  |  |                                                                                   |  |
| جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات |  |  |  |                                                                                     |
|                                                   | كفاءة وجودة الخدمات العامة                                                        | مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية                                     | كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية                                           | جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات                                   |

شكل توضيحي 25 : مصفوفة شكل الانتشار

#### • اختبار التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

يكشف فحص جدول تحليل التباين الأحادي المتقدم عن معنوية إجمالية عالية للنموذج المركب الذي يدرس التقاطعات المتعددة للمتغيرات؛ حيث بلغت القيمة الفاوية (F) خمسة عشر فاصلة مئتين عند اثني عشر درجة حرية للمجموعات ومئتين وثلاث وأربعين ل البواقي؛ وبمستوى دلالة إحصائية حاسم عند صفر فاصلة صفر صفر صفر؛ وتؤكد هذه النتيجة تباين المتوسطات الحسابية لكفاءة جودة الخدمات العامة تبعاً لمستويات التغير المشترك في أبعاد الحكومة الرقمية؛ ل يتكامل هذا الاستنتاج مع مؤشرات ملخص نموذج معامل بايز (Bayes Factor) الذي سجل قيمة فلكية هائلة تتجاوز التسعة بايتات (تسعة فاصلة ثمانية وأربعين في عشرة أس ثمانية عشر)؛ وتعد هذه القيمة الضخمة دليلاً قاطعاً فائق القوة لدعم النموذج البديل في مواجهة النموذج الصفري؛ ف البيانات الميدانية تقدم برهاناً لا يقبل الشك على أن دمج خطط التبني مع كفاءة المنصات وجودة المسارات الإجرائية يغير بشكل جذري ومحسوب من مستويات جودة المخرجات الخدمية في البيئة المستهدفة.

| ANOVA <sup>a,b</sup> |   |             |    |                |        |
|----------------------|---|-------------|----|----------------|--------|
| Sig.                 | F | Mean Square | df | Sum of Squares | Source |

|                                                                                                                                                                  |         |     |        |        |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------|--------|------|
| Regression                                                                                                                                                       | 188.699 | 12  | 15.725 | 15.200 | .000 |
| Residual                                                                                                                                                         | 251.391 | 243 | 1.035  |        |      |
| Total                                                                                                                                                            | 440.090 | 255 |        |        |      |
| a. Dependent Variable: كفاءة وجودة الخدمات العامة                                                                                                                |         |     |        |        |      |
| b. Model: (Intercept), مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية. جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات. كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية |         |     |        |        |      |

**جدول 30 : اختبار التباين الأحادي**

| Bayes Factor Model Summary <sup>a,b</sup>                                                                                                                        |                   |          |      |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|------|---------------------------|
| Std. Error of the Estimate                                                                                                                                       | Adjusted R Square | R Square | R    | Bayes Factor <sup>c</sup> |
| 1.02                                                                                                                                                             | .401              | .429     | .655 | 9484474402917263000.000   |
| a. Method: JZS                                                                                                                                                   |                   |          |      |                           |
| b. Model: (Intercept), مستوى تبني الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية. جودة العمليات والإجراءات الرقمية في تقديم الخدمات. كفاءة الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية |                   |          |      |                           |
| c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).                                                                                                    |                   |          |      |                           |

**جدول 31 : ملخص نموذج معامل بايز**

- فرضيات الدراسة: يوجد أثر إيجابي للتحويل نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في

الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

تسفر النتائج الوصفية والتحليلية الخاصة باختبار هذه الفرضية المحورية عن قبولها بصورة تامة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة أربعة فاصلة اثنين وخمسين وبانحراف معياري قدره صفر فاصلة ثمانية وتسعين؛ وهو ما يوضح وجود إجماع قوي وميل شديد نحو الموافقة على مضمون الفرضية؛ ل يأتي اختبار تي للعينة الواحدة ( One-Sample Test) مؤيداً لهذه النتيجة بقيمة (t) مرتفعة للغاية بلغت ثلاثة وسبعين فاصلة ثلاثمائة وأربعين عند مئتين وخمسين وخمسين درجة حرية وبدلالة معنوية بلغت صفر فاصلة صفر صفر؛ وسجل الفارق المتوسط قيمة بلغت أربعة فاصلة اثنين وخمسين مع حدود ثقة خمسة وتسعين بالمئة تتراوح بين أربعة فاصلة أربعين وأربعة فاصلة أربعة وستين؛ وتتعزيز القوة التفسيرية عبر مؤشرات حجم التأثير؛ إذ سجل كوهين دي (Cohen's d) قيمة نقطية مرتفعة بلغت أربعة فاصلة خمسمئة وأربعة وثمانين وتعذلت عبر تصحيح هيدجز إلى أربعة فاصلة خمسمئة وسبعين؛ وتصنف هذه القيم إحصائياً كحجم تأثير ضخم جداً يفوق المعايير التقليدية؛ مما يقطع بأن التحويل الرقمي يمثل المتغير الحاسم والصانع للفارق الحقيقي في مستويات جودة الخدمات العامة بالمملكة.

| One-Sample Statistics |                |      |     |                                                                                                                         |
|-----------------------|----------------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Std. Error Mean       | Std. Deviation | Mean | N   |                                                                                                                         |
| .062                  | .986           | 4.52 | 256 | يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. |

جدول 32 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

| One-Sample Test                                                                                                         |       |                 |                 |     |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----|--------|
| Test Value = 0                                                                                                          |       |                 |                 |     |        |
| 95% Confidence Interval of the Difference                                                                               |       | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df  | t      |
| Upper                                                                                                                   | Lower |                 |                 |     |        |
| 4.64                                                                                                                    | 4.40  | 4.520           | .000            | 255 | 73.340 |
| يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. |       |                 |                 |     |        |

جدول 33 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

| One-Sample Effect Sizes                                                                                                                                                                      |       |                |                           |                    |                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|---------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 95% Confidence Interval                                                                                                                                                                      |       | Point Estimate | Standardizer <sup>a</sup> |                    |                                                                                                                         |
| Upper                                                                                                                                                                                        | Lower |                |                           |                    |                                                                                                                         |
| 4.999                                                                                                                                                                                        | 4.167 | 4.584          | .986                      | Cohen's d          | يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. |
| 4.984                                                                                                                                                                                        | 4.155 | 4.570          | .989                      | Hedges' correction |                                                                                                                         |
| a. The denominator used in estimating the effect sizes.<br>Cohen's d uses the sample standard deviation.<br>Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor. |       |                |                           |                    |                                                                                                                         |

جدول 34 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

- فرضيات الدراسة: التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية.

تظهر المخرجات الإحصائية تأييداً واضحاً من مجتمع الدراسة ل صحة هذه الفرضية؛ حيث استقر المتوسط الحسابي عند ثلاثة فاصلة ثلاثة وستين مصحوباً بانحراف معياري قدره واحد فاصلة ثلاثة وعشرين؛ وتكشف قيمة الانحراف عن تشتت

متوسط يعكس تباينًا طفيفًا في رصد مستويات الكفاءة الداخلية؛ وسجل اختبار تي للعينة الواحدة قيمة بلغت سبعة وأربعين فاصلة صفر ستة وثمانين وبمستوى دلالة احتمالية قيمته صفر فاصلة صفر صفر صفر؛ ليؤكد القيمة الجوهرية للنتائج المتمثلة في فارق متوسط قدره ثلاثة فاصلة ستمئة وتسعة وعشرون؛ وتكشف مقاييس حجم التأثير عن وصول مؤشر كوهين دي إلى درجات متقدمة عند اثنين فاصلة تسعمئة وثلاثة وأربعين وتصحيح هيدجز عند اثنين فاصلة تساعمئة وأربعة وثلاثين؛ ويصنف هذا التأثير ضمن النطاق الكثيف والمرتفع؛ مما يرجح القول بأن الموظف الإداري يلمس تسهيلات في دورات العمل الداخلية؛ فالتقنيات تعيد صياغة الأنشطة الروتينية وتسرع من وتيرة التدفق الإجرائي بين الأقسام المختلفة.

| One-Sample Statistics |                |      |     |                                                                                        |
|-----------------------|----------------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Std. Error Mean       | Std. Deviation | Mean | N   |                                                                                        |
| .077                  | 1.233          | 3.63 | 256 | التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية. |

**جدول 35 :** التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية.

| One-Sample Test                                                                        |       |                 |                 |     |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----|--------|
| Test Value = 0                                                                         |       |                 |                 |     |        |
| 95% Confidence Interval of the Difference                                              |       | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df  | t      |
| Upper                                                                                  | Lower |                 |                 |     |        |
| 3.78                                                                                   | 3.48  | 3.629           | .000            | 255 | 47.086 |
| التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية. |       |                 |                 |     |        |

**جدول 36 :** اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية.

| One-Sample Effect Sizes |       |                |                           |                    |                                                                                        |
|-------------------------|-------|----------------|---------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 95% Confidence Interval |       | Point Estimate | Standardizer <sup>a</sup> |                    |                                                                                        |
| Upper                   | Lower |                |                           |                    |                                                                                        |
| 3.225                   | 2.659 | 2.943          | 1.233                     | Cohen's d          | التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية. |
| 3.216                   | 2.651 | 2.934          | 1.237                     | Hedges' correction |                                                                                        |

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation.

Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

جدول 37 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية.

- فرضيات الدراسة: هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.

تثبت البيانات والمعالجات الإحصائية صحة هذه الفرضية بشكل جلي؛ إذ حقق المتوسط الحسابي قيمة بلغت ثلاثة فاصلة تسعة وخمسين وانحرافاً معيارياً عند واحد فاصلة ثلاثين؛ ويشير هذا التوزيع إلى ميل عام نحو الرضا مع وجود تفاوت يرتبط بطبيعة التطلعات الفردية للمستفيدين؛ وجاءت قيمة اختبار تي للعينة الواحدة لتسجل ثلاثة وأربعين فاصلة تسعمئة وأربعة وسبعين وبدلالة معنوية متناهية الصفر؛ مما يثبت الفارق المتوسط البالغ ثلاثة فاصلة خمسمئة وستة وثمانين ضمن نطاق ثقة يتراوح بين ثلاثة فاصلة ثلاثة وأربعين وثلاثة فاصلة خمسة وسبعين؛ وبسط حجم التأثير قوته الإحصائية بحصول كوهين دي على نقطة تقديرية عند اثنين فاصلة سبعمئة وثمانية وأربعين وهيدجز عند اثنين فاصلة سبعمئة وأربعين؛ وتبرهن هذه المعطيات القوية على أن نيل رضا الجمهور يظل ثمرة مباشرة لنجاح التطبيقات الإلكترونية وحوكمتها؛ فالمستفيد يثمن غياب التعقيد البشري وسرعة الحصول على الخدمة كمعايير أساسية لرضاه الكلي.

| One-Sample Statistics |                |      |     |                                                                                       |
|-----------------------|----------------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Std. Error Mean       | Std. Deviation | Mean | N   |                                                                                       |
| .082                  | 1.305          | 3.59 | 256 | هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة. |

جدول 38 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.

| One-Sample Test                                                                       |       |                 |                 |     |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----|--------|
| Test Value = 0                                                                        |       |                 |                 |     |        |
| 95% Confidence Interval of the Difference                                             |       | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df  | t      |
| Upper                                                                                 | Lower |                 |                 |     |        |
| 3.75                                                                                  | 3.43  | 3.586           | .000            | 255 | 43.974 |
| هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة. |       |                 |                 |     |        |

جدول 39 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.

| One-Sample Effect Sizes                                                          |       |                |                           |                    |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|---------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 95% Confidence Interval                                                          |       | Point Estimate | Standardizer <sup>a</sup> |                    |                                                                                       |
| Upper                                                                            | Lower |                |                           |                    |                                                                                       |
| 3.016                                                                            | 2.480 | 2.748          | 1.305                     | Cohen's d          | هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة. |
| 3.007                                                                            | 2.472 | 2.740          | 1.309                     | Hedges' correction |                                                                                       |
| a. The denominator used in estimating the effect sizes.                          |       |                |                           |                    |                                                                                       |
| Cohen's d uses the sample standard deviation.                                    |       |                |                           |                    |                                                                                       |
| Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor. |       |                |                           |                    |                                                                                       |

جدول 40 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.

• فرضيات الدراسة: استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات.

تؤثر القراءات الرقمية المأخوذة من العينة إلى تدعيم معنوي كبير لهذه الفرضية؛ فالوسط الحسابي استقر عند ثلاثة فاصلة اثنين وخمسين والانحراف المعياري سجل واحد فاصلة واحد وثلاثين؛ مما يرجح وجود قناعة عامة بارتباط التكنولوجيا بالدقة التشغيلية؛ وسجلت قيمة (t) في اختبار العينة الواحدة اثنين واربعين فاصلة ستمئة واثنين وثلاثين عند مستوى دلالة صفر فاصلة صفر صفر؛ لتعطي فارقاً متوسطاً بمقدار ثلاثة فاصلة خمسمئة وستة عشر؛ ومالت تقديرات حجم التأثير للارتفاع بتسجيل كوهين دي اثنين فاصلة ستمئة وأربعة وستين وتصحيح هيدجز اثنين فاصلة ستمئة وسبعة وخمسين؛ وتوضح هذه الأرقام المتكاملة أن النظم الإلكترونية تمتلك القدرة على تقليص الهدر الملوّث للوقت مع خفض نسب الخطأ البشري؛ وربما يعود ذلك لوجود قواعد التحقق الآلي (Validation Rules) المدمجة في المنصات والتي تمنع تمرير المعاملات غير المستوفية للشروط؛ مما يضمن دقة المخرجات النهائية وسرعتها.

| One-Sample Statistics |                |      |     |                                                                  |
|-----------------------|----------------|------|-----|------------------------------------------------------------------|
| Std. Error Mean       | Std. Deviation | Mean | N   |                                                                  |
| .082                  | 1.319          | 3.52 | 256 | استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات. |

جدول 41 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات.

| One-Sample Test |
|-----------------|
|-----------------|

| Test Value = 0                               |       |                    |                     |     |        |
|----------------------------------------------|-------|--------------------|---------------------|-----|--------|
| 95% Confidence Interval<br>of the Difference |       | Mean<br>Difference | Sig. (2-<br>tailed) | df  | t      |
| Upper                                        | Lower |                    |                     |     |        |
| 3.68                                         | 3.35  | 3.516              | .000                | 255 | 42.632 |

جدول 42 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات.

| One-Sample Effect Sizes    |       |                   |                           |                       |                                                                     |
|----------------------------|-------|-------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 95% Confidence<br>Interval |       | Point<br>Estimate | Standardizer <sup>a</sup> |                       |                                                                     |
| Upper                      | Lower |                   |                           |                       |                                                                     |
| 2.925                      | 2.402 | 2.664             | 1.319                     | Cohen's d             | استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى<br>تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات. |
| 2.917                      | 2.395 | 2.657             | 1.323                     | Hedges'<br>correction |                                                                     |

a. The denominator used in estimating the effect sizes.  
Cohen's d uses the sample standard deviation.  
Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

جدول 43 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات.

#### • فرضيات الدراسة: الحكومة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية.

يسير الاتجاه العام للتحليل نحو إقرار هذه الفرضية بقوة؛ حيث سجلت العينة متوسطاً حسابياً مقداره ثلاثة فاصلة خمسة وأربعين وبانحراف معياري عند واحد فاصلة خمسة وثلاثين؛ وهو مؤشر على توافق إيجابي يتخلله تباين ناتج عن اختلاف تجارب الأفراد مع مستويات الإفصاح الإلكتروني؛ وحقق اختبار تي للعينة الواحدة قيمة قدرها أربعون فاصلة ثمانمئة وثلاثة وخمسون وبدلالة احتمالية تامة صفر فاصلة صفر صفر صفر؛ ليسفر عن فارق متوسط قدره ثلاثة فاصلة أربعمئة وتسعة وأربعون؛ وتوج حجم التأثير هذه المنظومة بحصول كوهين دي على نقطة تقديرية عند اثنين فاصلة خمسمئة وثلاثة وخمسين وتصحيح هيدجز عند اثنين فاصلة خمسمئة وستة وأربعين؛ وتصنف هذه القيم ضمن التأثيرات الكبيرة؛ مما يعني أن حوسبة التعاملات ترسم مساراً واضحاً وموثقاً (Audit Trail) لكل معاملة؛ مما يسهل من تتبع المقصرين ويحقق مفهوم المساءلة الإدارية بأسلوب تقني موضوعي وعادل يحظى بثقة المتعاملين.

| One-Sample Statistics |                   |      |   |  |
|-----------------------|-------------------|------|---|--|
| Std. Error<br>Mean    | Std.<br>Deviation | Mean | N |  |

|                                                                             |     |      |       |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|------|
| الحكومة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية. | 256 | 3.45 | 1.351 | .084 |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|------|

جدول 44 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: الحكومة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية.

| One-Sample Test                              |       |                    |                     |     |        |  |
|----------------------------------------------|-------|--------------------|---------------------|-----|--------|--|
| Test Value = 0                               |       |                    |                     |     |        |  |
| 95% Confidence Interval<br>of the Difference |       | Mean<br>Difference | Sig. (2-<br>tailed) | df  | t      |  |
| Upper                                        | Lower |                    |                     |     |        |  |
| 3.62                                         | 3.28  | 3.449              | .000                | 255 | 40.853 |  |

جدول 45 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: الحكومة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية.

| One-Sample Effect Sizes |       |                |                           |                    |                                                                             |
|-------------------------|-------|----------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 95% Confidence Interval |       | Point Estimate | Standardizer <sup>a</sup> |                    |                                                                             |
| Upper                   | Lower |                |                           |                    |                                                                             |
| 2.806                   | 2.300 | 2.553          | 1.351                     | Cohen's d          | الحكومة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية. |
| 2.797                   | 2.293 | 2.546          | 1.355                     | Hedges' correction |                                                                             |

a. The denominator used in estimating the effect sizes.  
Cohen's d uses the sample standard deviation.  
Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

جدول 46 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: الحكومة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية.

- فرضيات الدراسة: مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة.

تظهر المؤشرات الختامية للدراسة إدراكًا عميقًا من أفراد العينة للمحددات الهيكلية المؤثرة في البيئة التقنية؛ حيث حصدت الفرضية متوسطًا حسابيًا مرتفعًا عند ثلاثة فاصلة سبعة وخمسين وانحرافًا معياريًا بلغ واحد فاصلة تسعة وعشرين؛ مما يرجح وعي المستجيبين بأن التحول ليس مجرد برمجيات بل منظومة متكاملة؛ وأنتج اختبار تي قيمة طائفة بلغت أربعة وأربعين فاصلة مئة وثلاثة ودلالة معنوية صفرية؛ وبفارق متوسط استقر عند ثلاثة فاصلة خمسمئة وستة وستين؛ وتوافق ذلك مع مؤشرات حجم التأثير العالية بحصول كوهين دي على اثنين فاصلة سبعمئة وستة وخمسين وتعديل هيدجز على اثنين فاصلة سبعمئة وثمانية وأربعين؛ وتبرهن هذه المعطيات على أن ترقية البنى التحتية وتدريب رأس المال البشري يمثلان شرطين

أساسيين؛ ف غياب الثقافة المؤسسية الداعمة للتغيير قد يحول دون الاستفادة القصوى من أحدث المنظومات؛ مما يستدعي استراتيجيات مرنة لبناء القدرات بالتوازي مع التطوير التكنولوجي لضمان استدامة النجاح الرقمي.

| One-Sample Statistics |                |      |     |                                                                                                                |
|-----------------------|----------------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Std. Error Mean       | Std. Deviation | Mean | N   |                                                                                                                |
| .081                  | 1.294          | 3.57 | 256 | مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة. |

جدول 47 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة.

| One-Sample Test                                                                                                |       |                 |                 |     |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----|--------|
| Test Value = 0                                                                                                 |       |                 |                 |     |        |
| 95% Confidence Interval of the Difference                                                                      |       | Mean Difference | Sig. (2-tailed) | df  | t      |
| Upper                                                                                                          | Lower |                 |                 |     |        |
| 3.73                                                                                                           | 3.41  | 3.566           | .000            | 255 | 44.103 |
| مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة. |       |                 |                 |     |        |

جدول 48 : اختبار تي للعينه الواحدة للفرضية: مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة.

| One-Sample Effect Sizes                                                                                                                                                                      |       |                |                           |                    |                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|---------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 95% Confidence Interval                                                                                                                                                                      |       | Point Estimate | Standardizer <sup>a</sup> |                    |                                                                                                                |
| Upper                                                                                                                                                                                        | Lower |                |                           |                    |                                                                                                                |
| 3.024                                                                                                                                                                                        | 2.487 | 2.756          | 1.294                     | Cohen's d          | مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة. |
| 3.016                                                                                                                                                                                        | 2.480 | 2.748          | 1.298                     | Hedges' correction |                                                                                                                |
| a. The denominator used in estimating the effect sizes.<br>Cohen's d uses the sample standard deviation.<br>Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor. |       |                |                           |                    |                                                                                                                |

جدول 49 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة.