

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

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	4
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	6
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	6
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	7
1.3.	أهمية الدراسة.....	7
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	7
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4.	أسئلة الدراسة:.....	8
1.5.	أهداف الدراسة:.....	9
1.6.	فرضيات الدراسة:.....	9
1.7.	نموذج الدراسة:.....	10
1.8.	منهجية الدراسة:.....	10
1.9.	الدراسة الميدانية:.....	11
1.10.	مخطط المشروع المقترح:.....	12
2.	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	15
2.1.	المقدمة:.....	15
2.2.	المتغيرات المستقلة:.....	16
2.3.	المتغير التابع:.....	17
2.4.	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:.....	18
2.5.	الخاتمة:.....	18
3.	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	20
3.1.	المقدمة:.....	20

22.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:
23.....	3.3. تصميم البحث:
24.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:
25.....	3.5. طريقة جمع البيانات:
26.....	3.6. أنواع البيانات:
26.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:
28.....	3.8. الخاتمة:
30.....	ملحق الاستبانة
32.....	أدوات البحث:
33.....	المراجع:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً في أساليب تقديم الخدمات العامة على مستوى العالم، حيث أصبح التحول الرقمي في الحكومات أحد أبرز الاتجاهات الاستراتيجية لتعزيز الفعالية والكفاءة وتحقيق رضا المواطنين. يُعد مفهوم الحكومة الرقمية

أحد الركائز الأساسية التي تهدف إلى تحديث البنية الإدارية وتقنيات تقديم الخدمات، بما يتوافق مع متطلبات عصر المعلومات والاتصال، ويتيح للجهات الحكومية تقديم خدمات أسرع وأكثر شفافية وفاعلية. فالحكومة الرقمية لا تقتصر على مجرد تحويل الإجراءات التقليدية إلى نسق إلكتروني، بل تتجاوز ذلك لتشمل إعادة هندسة العمليات، وتحسين طرق التفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين، وضمان وصول الخدمات بكفاءة وجودة أعلى إلى كافة فئات المجتمع (الهياص، 2026).

في سياق المملكة العربية السعودية، جاء التحول نحو الحكومة الرقمية كجزء من رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين على حد سواء. فقد أدركت الجهات الحكومية أن التحول الرقمي ليس خياراً ثانوياً بل ضرورة استراتيجية لتحقيق النمو المستدام ورفع مستوى الرضا العام. ويشمل هذا التحول تبني أنظمة إدارة متقدمة، وتطوير بوابات وخدمات إلكترونية متكاملة، وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، بما يساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرار ودقة المعلومات المقدمة للمستفيدين (عبدالعليم، 2025).

تنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الماسة إلى تقييم أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة العمل الحكومي وجودة الخدمات العامة، إذ يمثل هذا التحول تحدياً إدارياً وتقنياً في الوقت ذاته. فبينما يوفر التحول الرقمي فرصاً كبيرة لتحسين الأداء وتخفيض التكاليف، قد يواجه تطبيقه صعوبات تتعلق بالبنية التحتية، وكفاءة الموظفين، واستجابة المستفيدين، إضافة إلى قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات. لذا، فإن البحث في هذا المجال يساهم في تقديم رؤى علمية دقيقة حول كيفية تعزيز فعالية الخدمات العامة، وتحديد العوامل التي تؤثر إيجاباً أو سلباً على نجاح مشاريع الحكومة الرقمية في المملكة (Jerab، 2024).

إن دراسة أثر الحكومة الرقمية على جودة الخدمات العامة تمثل إضافة قيمة للأدبيات البحثية، حيث تساعد على سد الفجوة بين النظرية والتطبيق، وتقديم توصيات عملية لصناع القرار في الجهات الحكومية لتعزيز التجربة الرقمية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية والموثوقية في الخدمات المقدمة للمواطنين. ومن هذا المنطلق، يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة كونه يسعى إلى فهم العلاقة بين التحول الرقمي من جهة، وكفاءة وجودة الخدمات العامة من جهة أخرى، بما يساهم في تعزيز التنمية الإدارية والخدمة العامة بالمملكة العربية السعودية.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي في الحكومات حول العالم، إلا أن العديد من الدراسات تشير إلى وجود تحديات كبيرة تتعلق بتطبيق الحكومة الرقمية بكفاءة وجودة عالية في تقديم الخدمات العامة. فقد أظهرت التجارب الدولية أن التحول الرقمي، رغم فوائده المعلنة في تسريع الإجراءات وتحسين الشفافية، قد لا يؤدي بالضرورة إلى تحسين مستوى الخدمات بشكل متسق إذا لم يتم التعامل مع مجموعة من العوامل الإدارية والتقنية والتنظيمية. وفي المملكة العربية السعودية، ومع تسارع جهود الرقمنة في الجهات الحكومية ضمن إطار رؤية المملكة 2030، ظهرت الحاجة الملحة إلى تقييم أثر هذه التحولات الرقمية على الأداء الفعلي للخدمات العامة، لا سيما في ضوء التحديات المتعلقة بقدرات البنية التحتية، وكفاءة الموظفين، واستجابة المستفيدين، وضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية بأعلى مستويات الجودة.

تتجلى مشكلة الدراسة في عدم وجود فهم شامل ومتكامل لكيفية تأثير التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات الحكومية في المملكة. فبالرغم من وجود عدد من المبادرات الرقمية ومشاريع التحول الإلكتروني، إلا أن النتائج العملية لهذه المبادرات لم تُدرس بشكل كافٍ على المستوى الأكاديمي، مما يترك فجوات معرفية مهمة فيما يتعلق بمدى تأثير الرقمنة على تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين النهائيين (Gakire Bob, 2025).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تُشير مراجعة الأدبيات العلمية إلى أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التي تربط بين الحكومة الرقمية وكفاءة الخدمات العامة وجودتها في السياقات العربية، وخصوصًا في المملكة العربية السعودية. معظم الدراسات السابقة تناولت الحكومة الرقمية بشكل عام أو ركزت على البنية التحتية الرقمية أو تقنيات المعلومات المستخدمة في القطاع الحكومي، دون تقديم نموذج تحليلي يوضح العلاقة السببية بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء أو جودة الخدمات. كما أن هناك نقصًا في الدراسات التي تأخذ في الاعتبار العوامل المؤثرة على نجاح التحول الرقمي، مثل الثقافة التنظيمية، ومستوى التدريب والتأهيل للموظفين، واستجابة المواطنين، مما يترك فجوة نظرية في فهم كيفية تعظيم فوائد الحكومة الرقمية على مستوى الخدمات العامة (Abdilhafez, 2024).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فهناك فجوات واضحة تتعلق بكيفية قياس أثر التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية على أرض الواقع. فمع وجود العديد من المبادرات الرقمية، مثل تطوير البوابات الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية، إلا أن الدراسات الميدانية التي تقيم كفاءة هذه الخدمات وجودتها بشكل متكامل ما زالت محدودة. علاوة على ذلك، فإن تقييم أثر الحكومة الرقمية غالبًا ما يركز على مؤشرات كمية بسيطة، مثل سرعة تقديم الخدمة أو عدد الخدمات الرقمية المتاحة، دون مراعاة مؤشرات الجودة النوعية مثل رضا المستفيدين، وسهولة الاستخدام، ومستوى الشفافية، ومصداقية المعلومات. هذا النقص في التقييم العملي يحد من القدرة على تحديد نقاط القوة والضعف بدقة، ويؤثر على إمكانية تطوير سياسات استراتيجية فعالة لتحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة (Jiang, 2024).

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من مساهمتها في إثراء المعرفة العلمية حول العلاقة بين التحول نحو الحكومة الرقمية وكفاءة وجودة الخدمات العامة، خاصة في السياق السعودي الذي يشهد جهودًا مكثفة لتحقيق الرقمنة في القطاع الحكومي ضمن رؤية المملكة 2030. فالدراسات السابقة حول الحكومة الرقمية ركزت غالبًا على البنية التحتية أو التكنولوجيا المستخدمة، أو على مقارنة الأداء الرقمي بين الدول، دون تقديم تحليل شامل يوضح كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات وفعالية الأداء الحكومي بشكل مباشر ومستدام. ومن هنا، فإن هذه الدراسة تسعى إلى سد فجوة معرفية مهمة من خلال تقديم إطار أكاديمي يربط بين مفهومي الحكومة الرقمية وكفاءة الخدمات العامة، مع التركيز على العوامل المؤثرة التي تحدد نجاح التحول الرقمي أو تعيق تحقيق أهدافه، مثل الثقافة التنظيمية للموظفين، ومهاراتهم الرقمية، وأثر سياسات الإدارة على تحسين مستوى الخدمات. بالتالي، تمثل الدراسة إضافة علمية من شأنها دعم البحث النظري في مجال الإدارة العامة، وتقديم قاعدة معرفية يمكن أن يستفيد منها الباحثون في تحليل وفهم التحولات الرقمية في السياقات الحكومية المماثلة (Sam, 2025).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتبرز أهمية الدراسة في قدرتها على تقديم توصيات عملية لصناع القرار في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، بما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. فتقييم أثر التحول الرقمي على الخدمات العامة يساعد الجهات الحكومية على تحديد نقاط القوة والضعف في مشاريع الرقمنة الحالية، وبالتالي تحسين تصميم الخدمات الإلكترونية، وضمان توفير تجربة سلسة وموثوقة للمستخدمين. كما تساهم الدراسة في تسليط الضوء على الفجوات العملية بين الخطط الرقمية النظرية والتطبيق الفعلي على أرض الواقع، مثل قياس مدى رضا المستخدمين، وسرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، ومستوى الشفافية. ومن خلال هذه النتائج، يمكن للجهات الحكومية تعديل استراتيجياتها الرقمية، وتحسين كفاءة الموظفين، وتطوير البنية التحتية الرقمية، مما يساهم في رفع مستوى الخدمات العامة إلى معايير دولية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030 في تعزيز الحكومة الإلكترونية وتحقيق التنمية المستدامة (Tuebou، 2024).

1.4. أسئلة الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

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

الأسئلة الفرعية:

1. كيف يؤثر التحول الرقمي على كفاءة إجراءات العمل داخل الجهات الحكومية؟
2. ما العلاقة بين تطبيق تقنيات الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستخدمين عن الخدمات العامة؟
3. ما مدى تأثير التحول الرقمي على سرعة تقديم الخدمات ودقتها؟
4. كيف تساهم الحكومة الرقمية في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات العامة؟
5. ما العوامل المؤثرة في نجاح أو عرقلة تطبيق الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية السعودية؟

1.5. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

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

الأهداف الفرعية:

1. قياس تأثير الحكومة الرقمية على كفاءة الإجراءات الإدارية والعمليات الداخلية للجهات الحكومية.
2. دراسة العلاقة بين مستوى التحول الرقمي ورضا المستفيدين عن الخدمات العامة.
3. تقييم أثر الرقمنة على سرعة وجودة الخدمات المقدمة.
4. تحليل مدى مساهمة الحكومة الرقمية في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الجهات الحكومية.
5. التعرف على العوامل التي تسهم في نجاح أو تحد من فاعلية تطبيق الحكومة الرقمية.

1.6. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

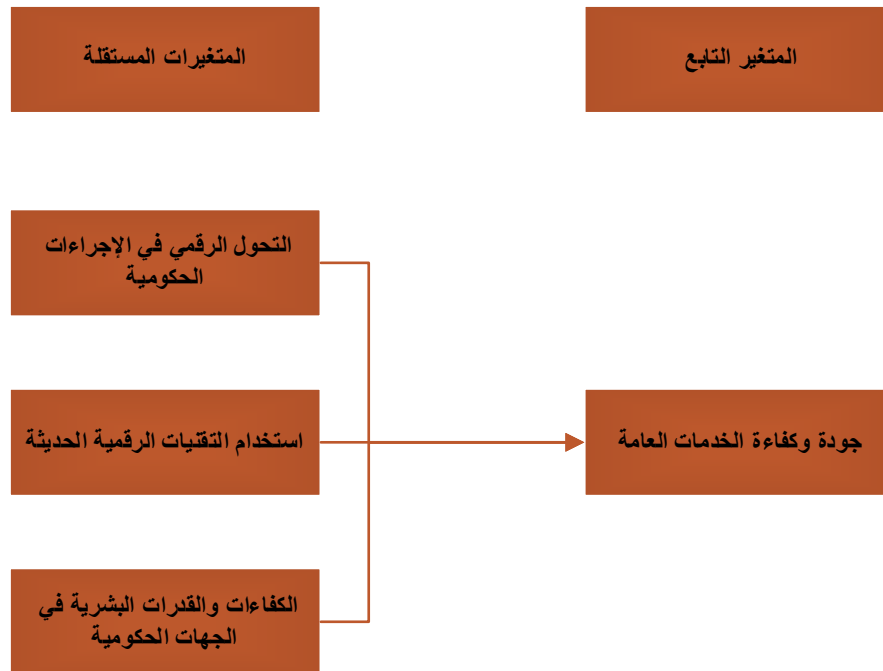
- يوجد أثر إيجابي للتحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في رفع كفاءة الإجراءات والعمليات داخل الجهات الحكومية.
2. هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العامة.
3. استخدام التقنيات الرقمية يؤدي إلى تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات.
4. الحكومة الرقمية تساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية.

5. مستوى نجاح تطبيق الحكومة الرقمية يتأثر بعدة عوامل، منها البنية التحتية الرقمية وكفاءة الموظفين وثقافة المؤسسة.

1.7. نموذج الدارسة:



المصدر: اعداد الباحث

1.8. منهجية الدراسة:

تتبنى هذه الدراسة المنهجية الكمية كإطار رئيسي لتحليل أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. ويعتمد اختيار المنهج الكمي على القدرة على قياس المتغيرات بشكل دقيق وموضوعي، وإتاحة الفرصة لاختبار الفرضيات العلمية المتعلقة بالعلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. ويعتبر المنهج

الكمي مناسبًا بشكل خاص لهذه الدراسة لأنه يسمح بتقدير الأثر النسبي لكل متغير مستقل، مثل التحول الرقمي في الإجراءات الحكومية أو استخدام التقنيات الحديثة أو الكفاءات البشرية، على جودة وكفاءة الخدمات العامة، مما يوفر قاعدة علمية قوية للتوصل إلى استنتاجات دقيقة وقابلة للتعميم. كما أن المنهج الكمي يساهم في الحد من التحيز الذاتي للباحثين، ويتيح استخدام أدوات تحليل إحصائية متقدمة توفر نتائج قابلة للقياس والمقارنة بين مختلف الجهات الحكومية ومستويات الخدمات.

- إجراءات جمع البيانات وتحليلها

تتمثل أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة في الاستبيانات المنظمة، والتي صممت بعناية لتشمل جميع أبعاد المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، مع اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس ردود الفعل. ويستهدف البحث كل من موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات العامة لضمان جمع بيانات شاملة تعكس الواقع العملي للتطبيق الرقمي. وبعد جمع البيانات، يتم تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS، حيث تشمل عملية التحليل الإحصاءات الوصفية لمعرفة الخصائص الأساسية للعينة، وتحليل الارتباط لفحص العلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار المتعدد لتحديد الأثر النسبي لكل متغير مستقل على جودة وكفاءة الخدمات العامة. وتتيح هذه الإجراءات الكمية تقديم صورة دقيقة وشاملة عن مدى تأثير التحول نحو الحكومة الرقمية على الأداء الحكومي، مع إمكانية التعميم على الجهات الحكومية الأخرى، مما يعزز قيمة النتائج العلمية والتطبيقية لهذه الدراسة في تطوير الخدمات العامة بالمملكة العربية السعودية.

1.9. الدراسة الميدانية:

تستند الدراسة الميدانية في هذه البحث إلى جمع البيانات مباشرة من واقع الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات العامة بالمملكة العربية السعودية، وذلك بهدف تقييم أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة بشكل عملي وواقعي. وتعد الدراسة الميدانية جزءًا أساسيًا من المنهجية الكمية المعتمدة، حيث توفر بيانات دقيقة يمكن تحليلها

إحصائيًا لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة. وقد تم تصميم أدوات جمع البيانات، وبالأخص الاستبيانات، لتغطي جميع أبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة، مع مراعاة شمولية الأسئلة التي تتعلق بالتحول الرقمي في الإجراءات الحكومية، واستخدام التقنيات الحديثة، وكفاءة الموظفين، بالإضافة إلى مؤشرات جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما صممت الاستبيانات لتكون قابلة للقياس باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، لضمان الحصول على نتائج كمية دقيقة وقابلة للمقارنة بين مختلف الجهات الحكومية.

واستهدفت الدراسة الميدانية مجموعة واسعة من الموظفين الحكوميين والمستخدمين من الخدمات العامة لضمان شمولية التقييم وموضوعيته. وقد تم اختيار العينة باستخدام أسلوب العشوائية الطبقية، بحيث تعكس تنوع الجهات الحكومية وتوزيع المستخدمين وفقًا للمعايير الجغرافية والإدارية. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي لتطبيق الأساليب الوصفية والتحليلية، بما يشمل تحليل الارتباط والانحدار المتعدد، مما سمح بتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقياس الأثر المباشر لكل عامل على جودة وكفاءة الخدمات العامة. وبفضل هذه الدراسة الميدانية، يمكن تقديم رؤى واضحة وعلمية حول واقع تطبيق الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية بالمملكة، وتحديد نقاط القوة والضعف، بما يساهم في تقديم توصيات عملية لتعزيز جودة وكفاءة الخدمات العامة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030.

1.10. مخطط المشروع المقترح:

المرحلة	الأنشطة الرئيسية	الأهداف	المدة الزمنية	المخرجات المتوقعة
التحضير والتخطيط	مراجعة الأدبيات والمراجع العلمية	وضع خطة واضحة ومنهجية للدراسة	0.5 شهر	خطة بحثية مفصلة مع جدول زمني
	تحديد أدوات جمع البيانات	تصميم الاستبانة وأدوات القياس		أدوات جمع بيانات جاهزة للاستخدام

موافقات رسمية من المؤسسات المشاركة		الحصول على الموافقات اللازمة	التنسيق مع الجهات المشاركة	
مجموعة بيانات مكتملة وصحيحة	1 شهر	جمع بيانات ميدانية دقيقة وموثوقة	توزيع الاستبانة على المشاركين	جمع البيانات
ملاحظات ومعلومات نوعية داعمة		تعميق الفهم حول التحديات والفرص	إجراء مقابلات مع خبراء مختارين	
بيانات جاهزة للتحليل	1 شهر	التأكد من جودة البيانات ودقتها	تنظيف وترتيب البيانات	تحليل البيانات
نتائج إحصائية تدعم أو ترفض الفرضيات		اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات	استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) وغيرها	
جداول ورسوم بيانية وتفسيرية مفصلة		توضيح النتائج وتفسيرها	إعداد الرسوم البيانية والتقارير التحليلية	
تقرير نهائي متكامل يشمل كافة أجزاء الدراسة	1 شهر	تقديم بحث متكامل وموثق	صياغة نتائج الدراسة والتوصيات	إعداد التقرير النهائي
تقرير معد للنشر أو العرض		ضمان دقة وسلاسة المحتوى	مراجعة التقرير وتنقيحه	
عرض تقديمي شامل + ملاحظات وردود فعل من الجمهور	0.5 شهر	نشر المعرفة والاستفادة العملية	تقديم العرض في مؤتمرات أو ورش عمل	عرض النتائج
مخرجات نقاشية تعزز من جودة البحث وتطبيقه المستقبلي		الحصول على تقييمات وملاحظات لتحسين البحث	مناقشة نتائج الدراسة مع الجهات المعنية	

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يمثل الفصل الثاني من هذه الدراسة حجر الأساس الذي يقوم عليه الإطار النظري والتحليلي للبحث، حيث يهدف إلى توفير الفهم الشامل للظاهرة المدروسة قبل الدخول في تفاصيل التحليل الميداني والكمي. وفي هذا الفصل، سيتم التركيز على المتغيرات الأساسية للعلاقة بين التحول نحو الحكومة الرقمية وجودة وكفاءة الخدمات العامة، مع إبراز طبيعة العلاقة التفاعلية بين هذه المتغيرات. ويعد هذا التمهيد ضروريًا لفهم كيفية تأثير التحول الرقمي على الأداء الحكومي، إذ يساعد في بناء تصور منهجي واضح حول العوامل المؤثرة والعلاقة بينها، بعيدًا عن الاكتفاء بالوصف النظري المجرد. ومن خلال مراجعة

الدراسات السابقة والمفاهيم العلمية ذات الصلة، يسعى الفصل إلى تقديم أساس علمي متين يمكن الاعتماد عليه في تفسير نتائج الدراسة الميدانية، وفهم كيفية تفاعل العوامل المختلفة لتحقيق تحسين ملموس في جودة وكفاءة الخدمات العامة.

تكمن أهمية الفصل الثاني في كونه الجسر الذي يربط بين النظرية والتطبيق العملي، حيث يوضح الفرضية العلمية التي تقوم عليها الدراسة ويقدم إطاراً يمكن من خلاله تقييم أثر التحول الرقمي على مستوى الخدمات الحكومية. فمن خلال هذا الفصل، يتمكن الباحث من تقديم تحليل شامل للبيئة التي تُطبق فيها الحكومة الرقمية، وإبراز العوامل التي تؤثر على جودة وكفاءة الخدمات، سواء من الجانب التقني أو الإداري أو البشري، دون الدخول بعد في تفاصيل المتغيرات نفسها في هذه المقدمة. ويتيح هذا النهج فهم العلاقة بين عناصر التحول الرقمي وأثرها على الأداء الحكومي بشكل متكامل، كما يوفر للقارئ قاعدة علمية متينة تساعد في تفسير البيانات الميدانية لاحقاً وتحليلها بشكل موضوعي. ومن هذا المنطلق، فإن الفصل الثاني يمثل أداة أساسية لدعم الدراسة، ويعزز من قدرتها على تقديم توصيات عملية مستندة إلى الأدلة العلمية حول كيفية تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالملكة العربية السعودية، بما يحقق التكامل بين النظرية والتطبيق ويعكس الأهمية الأكاديمية والتطبيقية لهذه الدراسة.

2.2. المتغيرات المستقلة:

- المتغير المستقل الأول: التحول الرقمي في الإجراءات الحكومية

يمثل التحول الرقمي في الإجراءات الحكومية أحد المتغيرات المستقلة الأساسية، ويشير إلى عملية إعادة تصميم الإجراءات الإدارية التقليدية وتحويلها إلى نظم رقمية متكاملة. يشمل هذا المتغير استخدام المنصات الإلكترونية، ونظم الأتمتة الإدارية، ودمج الخدمات بين الجهات المختلفة لتسهيل الإجراءات وتسريع إنجازها. ويُعد هذا التحول شرطاً أساسياً لتحقيق الكفاءة التشغيلية، إذ يقلل من التعقيدات الإدارية، ويخفض زمن معالجة الطلبات، ويحد من الأخطاء البشرية، كما يرفع مستوى

رضا المستفيدين. كما أن التحول الرقمي في الإجراءات يعكس مدى استعداد الجهات الحكومية لتطبيق استراتيجيات الحكومة الرقمية بشكل فعال (Mohsen، 2022).

- المتغير المستقل الثاني: استخدام التقنيات الرقمية الحديثة

يشمل استخدام التقنيات الرقمية الحديثة توظيف أدوات وتقنيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، في دعم الخدمات الحكومية. ويهدف هذا المتغير إلى تحسين دقة المعلومات، وتعزيز سرعة تقديم الخدمات، وتوفير تجربة مستخدم متكاملة للمستخدمين. كما تسهم التقنيات الرقمية الحديثة في تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين الرقابة على العمليات الداخلية. ويُعد هذا المتغير عنصراً جوهرياً في دعم التحول الرقمي، إذ بدون الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة تبقى الفوائد المحتملة للتحول الرقمي محدودة (Kim، 2021).

- المتغير المستقل الثالث: الكفاءات والقدرات البشرية في الجهات الحكومية

تمثل الكفاءات والقدرات البشرية البعد الثالث في نموذج الدراسة، حيث يعتمد نجاح الحكومة الرقمية على مهارات وكفاءة الموظفين في استخدام التقنيات الرقمية وإدارة العمليات الإلكترونية. ويشمل هذا المتغير مستوى التدريب، والمعرفة التقنية، والقدرة على الابتكار، ومستوى التفاعل مع المستخدمين. إذ يمكن أن يؤدي نقص المهارات أو المقاومة للتغيير إلى ضعف نتائج التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات العامة، بينما يسهم رفع كفاءة الموارد البشرية في تحقيق أهداف الحكومة الرقمية وتحسين أداء الجهات الحكومية بشكل ملحوظ (Maazmi، 2024).

2.3. المتغير التابع:

- جودة وكفاءة الخدمات العامة

يمثل جودة وكفاءة الخدمات العامة المتغير التابع في نموذج الدراسة، وهو يعكس مدى قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات فعالة وموثوقة للمستخدمين. ويقاس هذا المتغير عدة أبعاد، منها سرعة إنجاز الخدمات، ودقتها، ومستوى رضا

المستفيدين، والشفافية في تقديم المعلومات، وسهولة الوصول للخدمات. يُعد هذا المتغير مؤشراً رئيسياً على نجاح التحول الرقمي، إذ لا يكفي تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الجهات الحكومية، بل يجب أن يترجم ذلك إلى تحسين ملموس في الأداء والخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. وتعتمد جودة الخدمات العامة على مدى قدرة الجهات الحكومية على توظيف الموارد الرقمية والبشرية بشكل متكامل لتحقيق تجربة مستفيد سلسة وموثوقة (Tsyrá، 2024).

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

يعكس نموذج الدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث يُفترض أن:

1. التحول الرقمي في الإجراءات الحكومية يرفع كفاءة العمل ويقلل زمن معالجة الخدمات، مما ينعكس إيجاباً على جودة وكفاءة الخدمات العامة.
2. استخدام التقنيات الرقمية الحديثة يدعم دقة الخدمات وسرعة إنجازها ويعزز رضا المستفيدين، وبالتالي يحسن جودة الخدمات العامة.
3. الكفاءات والقدرات البشرية تعد عاملاً وسيطاً يحدد مدى استفادة الجهات الحكومية من التحول الرقمي والتقنيات الحديثة، ويؤثر مباشرة على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.

2.5. الخاتمة:

يختتم الفصل الثاني من هذه الدراسة بالتأكيد على الدور المحوري الذي لعبه في بناء الإطار النظري والتحليلي للبحث، إذ ساهم في تقديم تصور شامل ومتكامل للعوامل المؤثرة في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة وكفاءة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. فقد ركز الفصل على توضيح الأسس النظرية التي تستند إليها الدراسة، واستعراض الأطر المفاهيمية والنماذج العلمية التي توضح طبيعة العلاقات التفاعلية بين العوامل المختلفة، بما يوفر فهماً دقيقاً لكيفية تأثير هذه العوامل على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ورغم عدم ذكر المتغيرات نفسها في هذه الخاتمة، إلا أن التركيز كان على استعراض طبيعة العلاقة بين العناصر الأساسية للدراسة وأهمية كل منها في تحسين فعالية

الخدمات العامة، مما يتيح للباحث والقارئ تصورًا واضحًا للإطار الذي يقوم عليه البحث قبل الانتقال إلى التحليل الميداني والكّتي.

تكمن أهمية الفصل الثاني في كونه أسهم في ربط الجانب النظري بالدراسات الميدانية والتطبيق العملي، إذ قدم الأساس المنهجي الذي يمكن من خلاله تقييم أثر التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات العامة، وفهم الديناميكيات التي تتحكم في تحسين الأداء المؤسسي. كما أتاح الفصل استيعاب طبيعة العلاقة بين العوامل المختلفة وتأثيرها المشترك على المتغير التابع، وهو ما يعزز من مصداقية الدراسة ويدعم القدرة على تفسير النتائج الميدانية بشكل علمي دقيق. ومن هذا المنطلق، يُعد الفصل الثاني عنصرًا جوهريًا في الدراسة، إذ لم يقتصر دوره على تقديم مراجعة نظرية فحسب، بل ساهم في وضع الإطار التحليلي الذي سيمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة، وبالتالي تعزيز القيمة الأكاديمية والتطبيقية للبحث، وتقديم توصيات عملية لدعم التحول الرقمي وتحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة:

يشكل الفصل الثالث من أهم الفصول الرئيسة في هذه الدراسة، إذ يمثل الإطار المنهجي الذي تستند إليه جميع مراحل البحث الميداني، ويُشكل الأساس العلمي الذي يربط بين الجانب النظري الذي تم تناوله في الفصلين السابقين وبين الجانب التطبيقي الذي سيتم من خلاله اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بصورة علمية دقيقة. فبعد استعراض المفاهيم المرتبطة بالحكومة الرقمية، وتحليل أبعاد التحول الرقمي في الجهات الحكومية، وبيان مفهوم كفاءة وجودة الخدمات العامة، إضافة إلى مناقشة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحول نحو الحكومة الرقمية وتحسين الأداء الحكومي، أصبح من الضروري الانتقال إلى الجانب المنهجي الذي يوضح الآليات والإجراءات العلمية التي سيعتمد عليها الباحث

في تنفيذ الدراسة الميدانية. ويهدف هذا الفصل إلى بناء إطار منهجي متكامل يضمن تنفيذ الدراسة وفق أسس علمية راسخة، بما يساهم في جمع بيانات دقيقة تعكس واقع التحول نحو الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وتحليل أثره في رفع كفاءة وجودة الخدمات العامة بصورة موضوعية يمكن الاعتماد على نتائجها في الوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة.

وتنبع أهمية هذا الفصل من أن جودة الدراسات التطبيقية لا تعتمد فقط على أهمية المشكلة البحثية أو قوة الإطار النظري، وإنما ترتبط بصورة مباشرة بسلامة المنهجية العلمية التي تُنفذ من خلالها الدراسة. فاختيار المنهج العلمي المناسب، وبناء تصميم بحثي يتوافق مع طبيعة مشكلة الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة بصورة دقيقة، واختيار عينة تمثل ذلك المجتمع تمثيلاً صحيحاً، واستخدام أدوات قياس تتمتع بدرجات مرتفعة من الصدق والثبات، وتطبيق أساليب تحليل إحصائي ملائمة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، جميعها عناصر أساسية تساهم في رفع مستوى الدقة والموضوعية، وتحد من احتمالات الخطأ أو التحيز، وتزيد من إمكانية الوثوق بالنتائج وتعميمها في حدود مجتمع الدراسة. ومن هذا المنطلق، فقد حرص الباحث على إعداد هذا الفصل وفق الأسس العلمية والمنهجية المتعارف عليها في البحوث الإدارية، بما يضمن تنفيذ الدراسة بطريقة منهجية متكاملة تحقق أهدافها بكفاءة.

وتكتسب الدراسة الحالية أهمية متزايدة في ظل التحول الرقمي الشامل الذي تشهده المملكة العربية السعودية، والذي يمثل أحد المحاور الأساسية لرؤية المملكة 2030، حيث أولت الحكومة السعودية اهتماماً كبيراً بتطوير الخدمات الحكومية من خلال توظيف التقنيات الرقمية، وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية، وتحسين تجربة المستفيد، ورفع كفاءة الأداء الحكومي، وتعزيز الشفافية، وتسريع الإجراءات الإدارية. وقد أصبح التحول نحو الحكومة الرقمية أحد المرتكزات الرئيسة لتحقيق التنمية الإدارية المستدامة، إذ يساهم في تحسين جودة الخدمات العامة، وتقليل الوقت والجهد والتكاليف، وزيادة رضا المستفيدين، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات. ولذلك فإن دراسة أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة تتطلب إطاراً منهجياً دقيقاً يضمن الحصول على بيانات ميدانية تمثل الواقع الفعلي، وتحليلها باستخدام أساليب علمية حديثة تكشف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة بصورة دقيقة.

كما يعكس هذا الفصل التزام الدراسة بتطبيق المنهج العلمي في جميع مراحلها، من خلال تنظيم الإجراءات التطبيقية بصورة مترابطة ومتسلسلة، بما يضمن سلامة تنفيذ الدراسة، ويبنى الأساس اللازم لإجراء التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج بطريقة علمية. فالنتائج التي سيتم عرضها في الفصل الرابع لن تعتمد على الانطباعات الشخصية أو التقديرات العامة، وإنما ستستند إلى بيانات ميدانية جُمعت وفق إجراءات منهجية دقيقة، ثم خضعت للتحليل باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويؤدي ذلك إلى تعزيز القيمة العلمية للدراسة، ويرفع من موثوقية نتائجها، ويجعلها ذات أهمية للباحثين والأكاديميين، وصناع القرار، والقيادات الحكومية، والعاملين في الجهات الحكومية، والجهات المسؤولة عن برامج التحول الرقمي، بما يسهم في تطوير الخدمات العامة، وتحسين كفاءة الأداء الحكومي، ودعم جهود التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

أولاً: التحول نحو الحكومة الرقمية (المتغير المستقل)

يعرف التحول نحو الحكومة الرقمية إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه عملية تطوير الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية لأساليب عملها وخدماتها من خلال توظيف التقنيات الرقمية، والأنظمة الإلكترونية، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، ومنصات الخدمات الرقمية، بهدف تحسين كفاءة العمليات الإدارية، وتسهيل تقديم الخدمات

للمستفيدين، وتسريع الإجراءات الحكومية، وتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية، بما يسهم في تحقيق أهداف التحول الرقمي وفق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويُقاس هذا المتغير من خلال متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى تطبيق الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية.

ثانيًا: كفاءة وجودة الخدمات العامة (المتغير التابع)

تعرف كفاءة وجودة الخدمات العامة إجرائيًا بأنها قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدماتها للمستفيدين بكفاءة وفعالية، من خلال سرعة الإنجاز، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، ودقة الإجراءات، وسهولة الحصول على الخدمة، وارتفاع مستوى رضا المستفيدين، واستمرارية تحسين الأداء، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد ويعزز جودة الخدمات الحكومية. ويُقاس هذا المتغير من خلال متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى كفاءة وجودة الخدمات العامة المقدمة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

3.3. تصميم البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من أكثر المناهج العلمية ملاءمة للدراسات الإدارية التي تهدف إلى وصف الظواهر التنظيمية وتحليلها كما هي في الواقع، والكشف عن العلاقات القائمة بين متغيراتها دون التدخل في تغييرها أو التأثير عليها. ويهدف هذا المنهج إلى دراسة مستوى تطبيق الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية السعودية، وتحليل أثرها في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة، وذلك من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يتيح الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع الفعلي للتحول الرقمي في القطاع الحكومي.

كما اعتمدت الدراسة على التصميم البحثي الكمي (Quantitative Research Design)، الذي يقوم على جمع البيانات الرقمية وتحويلها إلى مؤشرات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، بما يسمح بقياس مستوى التحول نحو الحكومة الرقمية، ومستوى كفاءة وجودة الخدمات العامة، وتحليل طبيعة العلاقة بين المتغيرين، واختبار فرضيات الدراسة بصورة موضوعية. ويتميز هذا التصميم بإمكانية إجراء التحليلات الإحصائية الدقيقة، وقياس قوة العلاقات بين المتغيرات، وتفسيرها بصورة علمية، الأمر الذي يجعله من أكثر التصميمات استخدامًا في الدراسات الميدانية التي تعتمد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

واعتمد الباحث كذلك على الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات مباشرة من العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، بهدف الحصول على معلومات حديثة تعكس واقع تطبيق الحكومة الرقمية داخل المؤسسات الحكومية، ومدى انعكاس ذلك على مستوى كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ويتميز هذا الأسلوب بإمكانية توفير بيانات واقعية مستمدة من بيئة العمل الفعلية، بما يساهم في تعزيز دقة النتائج وزيادة موثوقيتها.

وقد روعي عند إعداد التصميم المنهجي للدراسة الالتزام بالأسس العلمية المتعارف عليها في البحوث الإدارية، وذلك من خلال بناء أداة الدراسة استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، والتحقق من صدقها وثباتها، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، بما يضمن الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تطوير برامج الحكومة الرقمية وتحسين الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والقيادات الإدارية ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ممن يشاركون بصورة مباشرة أو غير مباشرة في تنفيذ برامج التحول الرقمي أو استخدام الأنظمة الرقمية أو تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين، باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى تطبيق الحكومة الرقمية وأثرها في كفاءة وجودة الخدمات العامة.

ونظراً لاتساع مجتمع الدراسة وتوزعه على عدد كبير من الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية في مختلف مناطق المملكة، فقد تم الاعتماد على العينة باعتبارها الوسيلة العلمية الأنسب للحصول على بيانات تمثل المجتمع الأصلي بدرجة مرتفعة من الدقة، مع تقليل الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لتنفيذ الدراسة. ويُعد استخدام العينات من أكثر الأساليب شيوعاً في الدراسات الميدانية التي يصعب فيها الوصول إلى جميع أفراد المجتمع.

واعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث يتم اختيار أفراد العينة بطريقة تمنح جميع أفراد المجتمع فرصاً متساوية للمشاركة في الدراسة، بما يقلل من احتمالات التحيز، ويزيد من مستوى تمثيل العينة للمجتمع الأصلي، ويرفع من

إمكانية تعميم النتائج في حدود الدراسة. كما يتميز هذا الأسلوب بسهولة التطبيق وارتفاع مستوى الموضوعية، خاصة عند استخدام الاستبانة الإلكترونية في جمع البيانات.

كما حرص الباحث على أن تضم العينة أفرادًا يمثلون مختلف الخصائص الديموغرافية والوظيفية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسعى الوظيفي، والمرتبة الوظيفية، ونوع الجهة الحكومية، بما يضمن تنوع البيانات، ويعكس اختلاف وجهات النظر حول واقع تطبيق الحكومة الرقمية ومستوى جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

3.5. طريقة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظرًا لما تتميز به من سهولة التطبيق، وقدرتها على جمع بيانات كمية من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية مناسبة، إضافة إلى سهولة تحليل بياناتها باستخدام البرامج الإحصائية. وقد تم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية الحديثة والدراسات السابقة المتعلقة بالحكومة الرقمية وجودة الخدمات العامة، مع مراعاة توافق فقراتها مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.

واشتملت الاستبانة على قسم خاص بالبيانات الديموغرافية للمشاركين، بالإضافة إلى قسم يقيس مستوى التحول نحو الحكومة الرقمية، وقسم آخر يقيس مستوى كفاءة وجودة الخدمات العامة. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج بدائل الإجابة بين (أوافق بشدة) و(لا أوافق بشدة)، لما يتميز به هذا المقياس من دقة في قياس الاتجاهات وتحويلها إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

وقبل التطبيق النهائي، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة العامة، والتحول الرقمي، وإدارة الأعمال، والإحصاء، ومناهج البحث العلمي، للتأكد من سلامة الصياغة، وصدق المحتوى، ومدى ارتباط الفقرات بأهداف الدراسة ومتغيراتها. كما أجريت دراسة استطلاعية أولية للتحقق من الاتساق الداخلي والثبات، وإجراء التعديلات اللازمة قبل توزيع الاستبانة على العينة الأساسية.

وبعد اعتماد الاستبانة بصورتها النهائية، تم توزيعها إلكترونياً على أفراد العينة المستهدفة، مع توضيح أهداف الدراسة، والتأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، الأمر الذي أسهم في زيادة معدل الاستجابة، والحصول على بيانات دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لاختبار فروض الدراسة.

3.6. أنواع البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

تمثلت البيانات الأولية في المعلومات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة الإلكترونية، حيث تضمنت استجابات العاملين في الجهات الحكومية حول مستوى تطبيق الحكومة الرقمية، ومدى تأثيرها في كفاءة وجودة الخدمات العامة. وتُعد هذه البيانات المصدر الأساسي الذي اعتمدت عليه الدراسة في اختبار الفروض وتحليل العلاقات بين متغيراتها.

ثانياً: البيانات الثانوية

تمثلت البيانات الثانوية في الكتب العلمية العربية والأجنبية، والدوريات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير الحكومية، وتقارير برامج التحول الرقمي، والأنظمة واللوائح ذات العلاقة، والإحصاءات الرسمية، وجميع المصادر العلمية المتعلقة بالحكومة الرقمية وجودة الخدمات العامة، والتي تم الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة، وصياغة الفروض، وبناء أداة الدراسة، وتفسير النتائج.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:

أولاً: ترميز البيانات وإعدادها للتحليل

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات، تمت مراجعة جميع الاستجابات للتحقق من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، ثم جرى ترميز البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي، وإدخالها إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، مع مراجعة قاعدة البيانات والتأكد من خلوها من الأخطاء أو القيم المفقودة، بما يضمن سلامة البيانات ودقة النتائج الإحصائية.

ثانيًا: التحليل الإحصائي الوصفي

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل خصائص أفراد العينة ووصف متغيرات الدراسة، حيث تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، وترتيب الفقرات وفق متوسطاتها الحسابية، بهدف تحديد مستوى تطبيق الحكومة الرقمية، ومستوى كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية.

ثالثًا: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التحقق من جودة أداة الدراسة من خلال قياس الصدق الظاهري وصدق المحتوى بواسطة مجموعة من المحكمين المتخصصين، بالإضافة إلى قياس الاتساق الداخلي باستخدام معاملات الارتباط المناسبة، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الاستبانة وارتفاع درجة اعتماديتها، بما يضمن دقة القياس وموثوقية النتائج.

رابعًا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم إجراء اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات للتأكد من مدى ملاءمتها لتطبيق الاختبارات الإحصائية المعلمية، وذلك من خلال فحص معاملات الالتواء والتفلطح وغيرها من المؤشرات الإحصائية ذات العلاقة، بما يساعد في اختيار الأساليب الإحصائية الأكثر ملاءمة لطبيعة البيانات.

خامسًا: التحليل الإحصائي الاستدلالي

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فروضها، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين التحول نحو الحكومة الرقمية وكفاءة وجودة الخدمات العامة، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط أو المتعدد (Simple/Multiple Linear Regression) لقياس أثر التحول نحو الحكومة الرقمية في كفاءة وجودة الخدمات العامة. كذلك استخدمت الدراسة الاختبارات المناسبة لدراسة الفروق بين استجابات أفراد العينة وفق الخصائص الديموغرافية والوظيفية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، وذلك باستخدام اختبار (T-test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) عند الحاجة. واعتمدت الدراسة مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) معياراً للحكم على معنوية النتائج، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير برامج الحكومة الرقمية، وتحسين جودة الخدمات العامة، ورفع كفاءة الأداء الحكومي، ودعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

3.8. الخاتمة:

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي استندت إليه الدراسة الحالية، ووضع الأساس العلمي الذي قامت عليه جميع مراحل البحث الميداني، من خلال تنظيم الإجراءات المنهجية وفق تسلسل علمي متكامل يتناسب مع طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها، ويتوافق مع المعايير الأكاديمية المتبعة في إعداد البحوث العلمية. وقد أسهم هذا الإطار المنهجي في توضيح الأسس التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة، والمركزات العلمية التي استند إليها في جميع مراحلها، بما يضمن الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تعكس واقع التحول نحو الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ويعزز من جودة النتائج

التي سيتم التوصل إليها، ويؤكد أن الاستنتاجات النهائية ستكون مبنية على تحليل علمي موضوعي لبيانات ميدانية جُمعت باستخدام إجراءات منهجية دقيقة، الأمر الذي يزيد من مصداقية الدراسة وقيمتها العلمية والتطبيقية.

كما أوضح هذا الفصل أن نجاح الدراسات التطبيقية في مجال الإدارة العامة والتحول الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على سلامة المنهجية المستخدمة، حيث إن الالتزام بالإجراءات العلمية في تصميم الدراسة، واختيار المجتمع المستهدف، وتحديد العينة المناسبة، وبناء أدوات قياس دقيقة، واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات، جميعها عوامل تسهم في الوصول إلى نتائج علمية تعكس الواقع بصورة صحيحة، وتمكن من تفسير العلاقة بين التحول نحو الحكومة الرقمية وكفاءة وجودة الخدمات العامة بطريقة موضوعية. وقد وفر هذا الفصل إطارًا بحثيًا متكاملًا يضمن تنفيذ الدراسة وفق خطوات علمية واضحة، ويبيئ الأساس اللازم لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بدرجة عالية من الدقة، بما يعزز من القيمة الأكاديمية والعملية للدراسة.

ومن خلال ما تضمنه هذا الفصل من تنظيم منهجي شامل، أصبحت الدراسة مهيأة للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها، مع تفسير النتائج وربطها بالأدبيات العلمية والدراسات السابقة، وبيان مدى اتفاقها أو اختلافها مع ما توصلت إليه البحوث السابقة. كما ستسهم النتائج المتوقعة في تقديم فهم أعمق لأثر التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة داخل الجهات الحكومية السعودية، والكشف عن مستوى تأثير التقنيات الرقمية في رفع جودة الخدمات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز رضا المستفيدين، وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي، بما يساعد الجهات الحكومية على تطوير سياساتها وبرامجها الرقمية وتحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

إن هذا الفصل لم يكن مجرد عرض للإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة، بل مثل الدعامة الأساسية التي ارتكزت عليها جميع مراحل البحث، إذ وفر إطارًا علميًا متكاملًا يضمن سلامة تنفيذ الدراسة، ويعزز من موثوقية نتائجها، ويرفع من قيمتها العلمية والتطبيقية. كما يزيد من إمكانية الاستفادة من مخرجات الدراسة من قبل الباحثين، وصناع القرار، والقيادات الحكومية، والجهات المسؤولة عن برامج التحول الرقمي، بما يسهم في دعم مسيرة الحكومة الرقمية، وتحسين جودة الخدمات العامة،

ورفع كفاءة الأداء الحكومي، وتعزيز رضا المستفيدين، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في بناء حكومة رقمية متطورة تتسم بالكفاءة والابتكار والاستدامة.

ملحق الاستبانة

الإجابة					الأسئلة
					1- الاسئلة العامة
+60	60-50	50-40	40-30	30-20	العمر
			أنثى	ذكر	الجنس

الدرجة العلمية	شهادة الدراسة الثانوية	درجة البكالوريوس	شهادة عليا	ماجستير	دكتوراه
2- أسئلة الإستهبيان					
تعتمد الجهات الحكومية على أنظمة الحكومة الرقمية في تقديم الخدمات العامة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
أسهم التحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
يتم تقديم الخدمات الحكومية عبر منصات إلكترونية سهلة الاستخدام.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
تسهم الحكومة الرقمية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات العامة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
يتم استخدام الأنظمة الرقمية في متابعة طلبات المستفيدين بشكل فعال.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
أسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
تساعد الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء الإدارية في تقديم الخدمات.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
يتم تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
تسهم الحكومة الرقمية في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
توفر الأنظمة الرقمية بيانات دقيقة تدعم تحسين جودة القرار الإداري.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
تسهم الحكومة الرقمية في رفع كفاءة أداء الموظفين داخل الجهات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
يتم تقليل الإجراءات الورقية بشكل كبير بفضل التحول الرقمي.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة
تسهم الحكومة الرقمية في تحسين الشفافية في تقديم الخدمات العامة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق	أوافق بشدة

أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد الأنظمة الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية من أي مكان.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم الحكومة الرقمية في تحسين التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	حقق التحول نحو الحكومة الرقمية مستويات مرتفعة من كفاءة وجودة الخدمات العامة.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل عام في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

- <https://forms.gle/QEqWxAd5K8MeCo5G9>

أدوات البحث:

م	أداة البحث	الهدف من استخدامها	عدد الفقرات	طريقة القياس
1	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى تطبيق الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية من حيث التحول الإلكتروني	5	ليكرت الخماسي

		وتكامل الخدمات الرقمية		
ليكرت الخماسي	5	قياس كفاءة البنية التحتية الرقمية والأنظمة التقنية الداعمة للخدمات الحكومية	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	2
ليكرت الخماسي	5	قياس أثر الحكومة الرقمية على كفاءة الأداء الحكومي من حيث سرعة الإنجاز وتقليل التكاليف والإجراءات	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	3
ليكرت الخماسي	5	قياس أثر الحكومة الرقمية على جودة الخدمات العامة من حيث الدقة وسهولة الوصول والاستجابة لاحتياجات المستفيدين	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	4
ليكرت الخماسي	5	قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية ومدى الثقة بها	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	5

المراجع:

- المراجع العربية

الهيّاس، خ. م. (2026). التحول الرقمي في الخدمات الحكومية: تعزيز الكفاءة وإمكانية الوصول وتجربة المواطن دراسة حالة: دولة الإمارات العربية المتحدة . Retrieved from

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/ar/article/view/9379>

عبدالعليم، ر. ع. (2025). أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات العامة . Retrieved from

https://journals.ekb.eg/article_455914_0.html

- Abdilhafez, W. M. (2024). THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE EFFICIENCY OF THE STATE'S ADMINISTRATIVE SYSTEM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT AN APPLIED STUDY ON THOSE WHO MOVED TO THE ADMINISTRATIVE CAPITAL. Retrieved from https://jes.journals.ekb.eg/article_346086.html
- Gakire Bob, S. K. (2025). Assessing the Impact of Digital Transformation on Local Government Service Delivery in Rwanda: A Comprehensive Review. Retrieved from <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=147742>
- Jerab, D. A. (2024). The Impact of Digital Transformation on Public Services. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/383836540_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Public_Services
- Jiang, Y. (2024). The Impact of Government Digital Transformation on Land Use Efficiency: Evidence from China. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2073-445X/13/12/2080>
- Kim, C. (2021). The Institutional Change from E-Government toward Smarter City; Comparative Analysis between Royal Borough of Greenwich, UK, and Seongdong-gu, South Korea. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122008113>
- Maazmi, A. A. (2024). Exploring the Critical Success Factors Influencing the Outcome of Digital Transformation Initiatives in Government Organizations. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2079-8954/12/12/524>
- Mohsen, M. (2022). Exploring the impact of the relationship between the digital transformation and the performance efficiency at governmental sector. Retrieved from https://journals.ekb.eg/article_252013_0.html
- Sam, M. (2025). Digital Transformation in Public Services: A Strategic Review Through Bibliometric and Systematic Literature Analysis. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/397208883_Digital_Transformation_in_Public_Services_A_Strategic_Review_Through_Bibliometric_and_Systematic_Literature_Analysis

Tsyra, O. (2024). Digital transformation of public administration bodies: the role of ict in optimizing management processes. Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/bja/isteus/y2024i4p171-181.html>

Tuebou, B. F. (2024). The Digitization of Public Services and Its Contribution to the Quality of Service in Relation to User Satisfaction. Retrieved from <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=136336>