

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

اثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

زينب ماهر الحميدي

2220001886

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

بدءاً وتوفيقاً أرفع أكف الشكر والثناء لله عز وجل الذي أسبغ عليّ نعمه ووفقني لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع

ويطيب لي أن أتوجه بأسمى عبارات العرفان والامتنان إلى أستاذي الفاضل:

الدكتور / عبد الرحيم نادر

الذي لم يبخل عليّ بعلمه الوافر وإرشاده القويم، وكان لتوجيهاته النيرة وملاحظاته الدقيقة أبلغ الأثر في تقويم هذا البحث وإتمامه بالشكل الأمثل

كما يسعدني أن أبعث ببالغ شكر وامتنان إلى عائلتي الكريمة فلقد كانت لي الملاذ والداعم الأول طوال هذه الرحلة وبفضل دعواتهم الصادقة وتحفيزهم المتواصل تجاوزت كل التحديات لأصل إلى هذا المسعى

أسأل الله العليّ القدير أن يجزي الجميع عني خير الجزاء وأن يجعل ما قدموه في ميزان حسناتهم وأن يتمتعهم بدوام الصحة والعافية والنجاح

ولكم مني أسمى آيات الاحترام والتقدير

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبفضله وتوفيقه تتكفل الجهود بالنجاح له الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

أهدي هذا الثمر والجهد المتواضع، أولاً إلى ذاتي التي صبرت واستمسكت بالحلم حتى أصبح واقعاً ملموساً، وإلى كل نفس طيبة رافقتني خلال رحلتي وكانت عوناً لي في مضمار الطموح

إلى حصني المنيع وملهمي الأول: إلى من علمني أن الإرادة تُذلل الصعاب، وأن المعرفة هي السلاح الأنبل في هذه الحياة إلى الشجرة التي أستظل بظلها، والسند الذي لا يميل: والدي العزيز.

إلى الجنة في أرضها والحنان في أصفى صوره إلى من كان دعاؤها الخفي في هزيع الليل هو النور الذي أضاء لي العنمة وملهمتي الأولى وملاذي الأمن والدتي الحبيبة

إلى الأرواح الوفية والقلوب الصادقة إلى كل من وضع في طريقي كلمة طيبة وإلى من شدّ على يدي في لحظات التعب وكان لي عوناً وسنداً بالدعاء والأثر الجميل

وأخيراً... إلى كل حالم لم يستسلم للظروف وشق طريقه بثبات وإصرار حتى بلغ مراده

"اللهم اجعل هذا العلم نافعاً، وبارك لي فيما وصلت إليه، واجعله خطوة في طريق مرضاتك وطاعتك."

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. سعت الدراسة إلى قياس العلاقة بين تبني التقنيات الرقمية وبين تحسين أداء الخدمات الحكومية من حيث سرعة الإنجاز، وجودة الخدمات، ورضا المستفيدين، وتقليل التكاليف التشغيلية.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمةً الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة ميسرة مكونة من (٣٠) مبحوثاً من مستخدمي المنصات الرقمية الحكومية في المملكة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة.

النتائج:

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية؛ حيث تبين أن تطبيق التقنيات الرقمية يسهم بشكل فاعل في تسريع إنجاز المعاملات، ورفع جودة الخدمات المقدمة، وزيادة مستوى رضا المستفيدين. كما أكدت الدراسة على وجود اتجاهات إيجابية قوية لدى أفراد العينة تجاه المبادرات الرقمية الحكومية المرتبطة برؤية المملكة ٢٠٣٠.

التطبيقات والأهمية:

تكمُن أهمية الدراسة في تقديم إطار معرفي وعملي لصناع القرار في القطاع الحكومي حول العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي. وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز التكامل الرقمي بين الجهات الحكومية، وتكثيف برامج التدريب والتطوير للموارد البشرية لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة، بما يضمن استدامة كفاءة الخدمات وجودتها.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، كفاءة الخدمات الحكومية، رؤية المملكة ٢٠٣٠، رضا المستفيدين، الحكومة الرقمية.

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
٩	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٠	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٠	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١١	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١١	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٢	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٢	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٣	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٤	١,٩. مخطط المشروع.....
١٥	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٦	٢,١. المقدمة:.....
١٧	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٨	٢,٣. المتغير التابع.....
١٩	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٩	٢,٥. الخاتمة.....
٢٠	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢١	٣,١. المقدمة.....
٢٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٣	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٤	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٥	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٦	٣,٦. أنواع البيانات.....

٢٧	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٢٨	٣,٨. الخاتمة
٢٩	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٠	٤.١. المقدمة
٣٠	٤.٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٢	٤.٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٣٣	٤.٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٣٤	٤.٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٣٥	٤,٦. الخاتمة
٣٦	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٣٧	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٣٧	٥,٢. توصيات الدراسة:
٣٧	٥,٣. الخاتمة:
٣٧	قائمة المراجع
٤١	الملاحق

جدول الأشكال والجدول

الصفحة	الجدول – الشكل
١٢	نموذج الدراسة
١٤	مخطط المشروع
٢٥	طريقه جمع البيانات
٣١ – ٣٠	توصيف عينة الدراسة (جنس – مؤهل – عمر)
٣٣	الإحصاء الوصفي (المحور الأول – المحور الثاني)
٤٢	الاستبيان الأول
٤٣	الاستبيان الثاني

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى إحداث تغيرات جوهرية في أساليب العمل والإدارة وتقديم الخدمات في مختلف القطاعات. وقد نتج عن هذا التطور ظهور مفهوم التحول الرقمي بوصفه أحد أهم التوجهات الحديثة التي تعتمد على توظيف التقنيات الرقمية لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق الاستفادة في تقديم الخدمات.

ويُعد التحول الرقمي من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة في تطوير أعمالها ورفع مستوى جودة خدماتها، حيث يساهم في تسهيل الإجراءات الإدارية، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين. كما يساعد على تعزيز الشفافية ودعم اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات والمعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير ضمن مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية متكاملة تعتمد على أحدث التقنيات الحديثة لتقديم خدمات حكومية متميزة. وقد أطلقت المملكة العديد من المبادرات والمنصات الرقمية التي ساهمت في تحسين تجربة المستفيدين، وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية في مختلف الجهات الحكومية.

كما أن التحول الرقمي يساهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية من خلال تقليص الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لإنجاز المعاملات، إضافة إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة وزيادة دقتها وموثوقيتها. ويعزز كذلك من التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على رضا المستفيدين وتحقيق الأهداف التنموية للدولة.

وانطلاقًا من أهمية هذا الموضوع، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، من خلال استعراض مفهوم التحول الرقمي وأبعاده المختلفة، وتحليل دوره في تطوير الخدمات الحكومية، وبيان أبرز المبادرات الرقمية المطبقة، إضافة إلى استكشاف التحديات التي تواجه التحول الرقمي والفرص المستقبلية التي يمكن الاستفادة منها لتعزيز كفاءة الأداء الحكومي.

١,٢. مشكلة الدراسة

تسعى المملكة العربية السعودية إلى تعزيز التحول الرقمي وتطوير الخدمات الحكومية بما يحقق الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات. وتتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية من حيث سرعة الإنجاز، وجودة الخدمة، ورضا المستفيدين.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت بشكل مباشر العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التطورات الرقمية المتسارعة. كما تختلف نتائج الدراسات السابقة في تحديد حجم وتأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات لتوسيع المعرفة العلمية في هذا المجال..

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوة التطبيقية في الحاجة إلى قياس الأثر الفعلي للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، والتعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الحلول الرقمية، ومدى انعكاسها على تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها أحد الموضوعات الحيوية التي تحظى باهتمام متزايد في المملكة العربية السعودية، وهو التحول الرقمي ودوره في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية. ويُعد التحول الرقمي من الركائز الأساسية لتحقيق التطوير المؤسسي ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، الأمر الذي يجعل دراسة أثره على كفاءة الخدمات الحكومية ذات أهمية علمية وعملية. وتتضح أهمية الدراسة من خلال الجانبين النظري والتطبيقي

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتبع أهمية الدراسة نظرياً من مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، وتوفير إطار معرفي يساعد الباحثين والمهتمين على فهم العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء الحكومي، خاصة في البيئة السعودية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تسهم في دعم الجهات الحكومية في تطوير مبادرات التحول الرقمي، وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة، ورفع مستوى رضا المستفيدين، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠..

١,٤ . أسئلة الدراسة

- ١) ما واقع التحول الرقمي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟
- ٢) ما أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية؟
- ٣) كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة وسرعة تقديم الخدمات الحكومية؟
- ٤) ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية؟

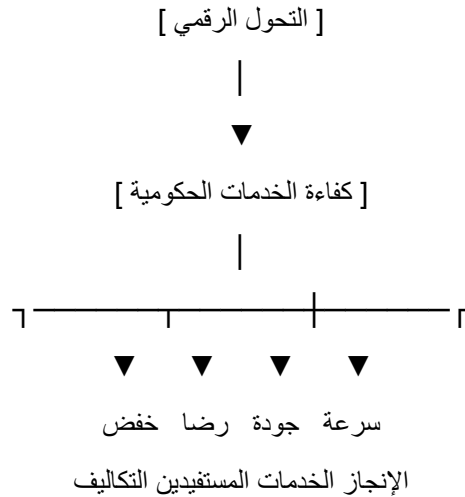
١,٥ . أهداف الدراسة

- ١) التعرف على واقع التحول الرقمي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- ١) قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية.
- ٢) بيان دور التحول الرقمي في تحسين جودة وسرعة تقديم الخدمات الحكومية.
- ٣) التعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.

١,٦. فرضيات الدراسة

- الفرضية العدمية الأولى: ($H0_1$)
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- ١. الفرضية العدمية الثانية: ($H0_2$)
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحويل الرقمي وسرعة إنجاز الخدمات الحكومية.
- ٣- الفرضية البديلة الأولى: ($H1_1$)
يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- ٤- الفرضية البديلة الثانية: ($H1_2$)
توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحويل الرقمي وسرعة إنجاز الخدمات الحكومية.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . الدراسة الميدانية

أظهرت العديد من الدراسات الميدانية الحديثة أن التحول الرقمي في القطاع الحكومي يمثل عملية معقدة تتأثر بعدة عوامل تنظيمية وتقنية وبشرية. ففي دراسة تطبيقية عن التحول الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية، تبين أن المبادرات الرقمية أسهمت بشكل واضح في تحسين كفاءة تقديم الخدمات الحكومية وتقليل الوقت والجهد على المستفيدين، إلا أن الدراسة أشارت أيضاً إلى وجود تحديات تتعلق بتكامل البيانات بين الجهات الحكومية وضعف التنسيق المؤسسي بين الأنظمة المختلفة .

وفي سياق مشابه، أظهرت دراسة تحليلية لتطور الحكومة الإلكترونية في السعودية خلال رؤية ٢٠٣٠ أن المملكة حققت تقدماً كبيراً في رقمنة الخدمات العامة، حيث تم رقمنة نسبة كبيرة من الخدمات الحكومية، إلى جانب إنشاء هيئات متخصصة مثل هيئة الحكومة الرقمية وهيئة البيانات والذكاء الاصطناعي، مما ساهم في رفع مستوى نضج الخدمات الرقمية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تتعلق بجاهزية بعض الجهات الحكومية من حيث البنية التحتية والموارد البشرية .

كما تناولت دراسة أخرى العوائق التي تواجه تطبيق الحكومة الرقمية في المملكة، حيث بينت أن من أبرز التحديات: مقاومة التغيير داخل المؤسسات الحكومية، وصعوبة دمج الأنظمة القديمة مع التقنيات الحديثة، إضافة إلى تحديات الحوكمة وتوحيد الإجراءات بين الجهات المختلفة .

ومن جهة أخرى، ركزت دراسات سلوك المستخدم على عوامل تبني الخدمات الإلكترونية الحكومية، وأوضحت أن اتجاهات المستخدمين، والثقة في الأنظمة، وسهولة الاستخدام تعد من أهم العوامل المؤثرة في زيادة استخدام الخدمات الرقمية الحكومية. كما أظهرت النتائج أن العوامل النفسية والاجتماعية تلعب دوراً مهماً في قبول المواطنين لهذه الخدمات .

وأخيراً، تشير دراسة حديثة لقياس رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في السعودية إلى أن مستوى الرضا العام مرتفع، خصوصاً فيما يتعلق بسهولة الاستخدام وجودة الخدمات، إلا أن بعض المستخدمين أشاروا إلى الحاجة لتحسين وضوح الإجراءات وسرعة الاستجابة في بعض المنصات الرقمية

١,٩. مخطط المشروع

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجية البحث - نوع البحث - الالفق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، وذلك بهدف استعراض الإطار المعرفي والنظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية. وتعد الدراسات السابقة من العناصر الأساسية التي تساعد في فهم تطورات الموضوع، وتحديد أهم النتائج التي توصل إليها الباحثون، بالإضافة إلى التعرف على الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

يركز هذا الفصل على مفهوم التحول الرقمي باعتباره أحد الاتجاهات الحديثة التي ساهمت في تطوير أساليب العمل الحكومي وتحسين مستوى تقديم الخدمات، كما يستعرض مفهوم كفاءة الخدمات الحكومية وأبعادها المختلفة مثل سرعة إنجاز الخدمات، جودة الأداء، تقليل التكاليف، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

كما يناقش الفصل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، من خلال تحليل نتائج الدراسات السابقة التي تناولت تأثير تطبيق التقنيات الرقمية على تحسين الأداء الحكومي، وصولاً إلى توضيح دور التحول الرقمي في دعم تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

٢,٢. المتغير المستقل

يشير التحول الرقمي إلى عملية استخدام التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية لإعادة تطوير أساليب العمل والإجراءات بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة. ولا يقتصر التحول الرقمي على استخدام التقنية فقط، بل يشمل تغيير طرق تقديم الخدمات وتعزيز الابتكار وتحسين تجربة المستفيدين

ظهر التحول الرقمي نتيجة التطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات والاتصالات، حيث بدأت المؤسسات بالانتقال من الأنظمة التقليدية الورقية إلى الأنظمة الإلكترونية، ثم تطورت إلى الخدمات الرقمية المتكاملة والحكومات الذكية التي تعتمد على البيانات والتقنيات الحديثة في اتخاذ القرارات وتقديم الخدمات وفي القطاع الحكومي أصبح التحول الرقمي أحد الاتجاهات الرئيسية لتطوير الأداء المؤسسي، حيث تسعى الحكومات إلى توفير خدمات أسرع وأكثر كفاءة من خلال الأنظمة الرقمية يتكون التحول الرقمي من عدة أبعاد رئيسية، منها:

- * البنية التحتية الرقمية: وتشمل الأنظمة التقنية والشبكات اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية.
- * الخدمات والمنصات الرقمية: والتي تهدف إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات الحكومية.
- * إدارة البيانات: من خلال جمع وتحليل البيانات لدعم اتخاذ القرارات.
- * المهارات والثقافة الرقمية: وتشمل تطوير قدرات العاملين وتقبل استخدام التقنيات الحديثة

ترتبط دراسة التحول الرقمي بعدة نظريات، منها نظرية قبول التقنية (TAM) التي تركز على مدى تقبل الأفراد لاستخدام الأنظمة التقنية، ونظرية انتشار الابتكار التي توضح كيفية تبني المؤسسات للتقنيات الجديدة وانتشارها

٢,٣. المتغير التابع

تعتبر كفاءة الخدمات الحكومية عن قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات ذات جودة عالية باستخدام الموارد المتاحة بأفضل طريقة ممكنة، بما يحقق سرعة الإنجاز وتقليل التكاليف وزيادة رضا المستفيدين

تطورت الخدمات الحكومية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الطويلة إلى الخدمات الإلكترونية التي توفر سرعة ومرونة أكبر. ومع ظهور التحول الرقمي أصبحت الحكومات تسعى إلى تقديم خدمات ذكية تعتمد على البيانات والتقنيات الحديثة

تشمل كفاءة الخدمات الحكومية عدة أبعاد، منها:

- * سرعة إنجاز الخدمات.
- * جودة ودقة الخدمات المقدمة.
- * تقليل الوقت والتكاليف.
- * رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة

ترتبط كفاءة الخدمات الحكومية بنظريات جودة الخدمة والإدارة العامة الحديثة، والتي تركز على تحسين الأداء الحكومي، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

توجد علاقة مباشرة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، حيث يساعد تطبيق الأنظمة الرقمية على تحسين سرعة تقديم الخدمات وتقليل الإجراءات المعقدة وزيادة دقة العمليات. كما يساهم في رفع مستوى الشفافية وتحسين التواصل بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

ورغم الآثار الإيجابية للتحول الرقمي، إلا أن هناك بعض الفجوات والتحديات التي قد تؤثر على نجاحه، مثل اختلاف مستوى جاهزية الجهات الحكومية، والحاجة إلى تطوير المهارات الرقمية، ومتطلبات حماية البيانات والأمن السيبراني.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية في تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

٢,٥. الخاتمة

توجد علاقة مباشرة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، حيث يساعد تطبيق الأنظمة الرقمية على تحسين سرعة تقديم الخدمات وتقليل الإجراءات المعقدة وزيادة دقة العمليات. كما يساهم في رفع مستوى الشفافية وتحسين التواصل بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

ورغم الآثار الإيجابية للتحول الرقمي، إلا أن هناك بعض الفجوات والتحديات التي قد تؤثر على نجاحه، مثل اختلاف مستوى جاهزية الجهات الحكومية، والحاجة إلى تطوير المهارات الرقمية، ومتطلبات حماية البيانات والأمن السيبراني.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية في تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يعد تحديد منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية خطوة أساسية وركيزة جوهرية في البحث العلمي؛ إذ تمثل خارطة التطبيقية التي يسير وفقها الباحث للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وانطلاقاً من طبيعة هذه الدراسة التي تسعى إلى التعرف على "أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، يأتي هذا الفصل ليوضح الملامح المنهجية والإجرائية التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها.

ويتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث المستقلة والتابعة، تليها مناقشة التصميم المنهجي للدراسة استناداً إلى نموذج "بصلة البحث" (Research Onion). كما يستعرض الفصل تحديد مجتمع البحث المستهدف، والأساليب والتقنيات المتبعة في اختيار عينة الدراسة وتحديد حجمها. وعلاوة على ذلك، يتناول الفصل الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الأولوية والثانوية، والتحقق من صدقها وثباتها، وصولاً إلى استعراض الأساليب والإجراءات الإحصائية المتبعة عبر البرامج المختصة لمعالجة البيانات وتحليلها، تمهيداً لعرض النتائج ومناقشتها في الفصول اللاحقة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

لضمان الفهم الدقيق والموحد لمصطلحات الدراسة ومتغيراتها، وتسهيل عملية قياسها ميدانياً وتحليلياً، تم وضع التعريفات الإجرائية التالية لمتغيرات البحث المستقلة والتابعة:

أولاً: المتغير المستقل (التحول الرقمي - Digital Transformation):

التعريف الإجرائي: يُعرّف التحول الرقمي إجرائياً في هذه الدراسة بأنه مدى تبني وتطبيق الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية للتقنيات والأنظمة الرقمية الحديثة، وإعادة هندسة إجراءاتها التقليدية وتحولها إلى معاملات رقمية متكاملة. ويتم قياس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على المحاور المتعلقة بأبعاد التحول الرقمي الأساسية وهي: (البنية التحتية الرقمية، المنصات والخدمات الرقمية، إدارة البيانات، والمهارات والثقافة الرقمية للموظفين).

ثانياً: المتغير التابع (كفاءة الخدمات الحكومية - Government Services Efficiency):

التعريف الإجرائي: تُعرّف كفاءة الخدمات الحكومية إجرائياً بأنها قدرة المؤسسات والمنصات الحكومية السعودية على تقديم خدماتها للمستفيدين بأعلى جودة ممكنة وأقل جهد وتكلفة، ومعالجة المعاملات بدقة وسرعة عالية تعزز من رضا الجمهور. ويتم قياس هذا المتغير من خلال درجة موافقة أفراد العينة على العبارات المخصصة للأبعاد الأربعة التالية المعتمدة في نموذج الدراسة:

١. سرعة الإنجاز: الوقت المستغرق منذ بدء طلب الخدمة الحكومية عبر المنصة الرقمية وحتى إتمامها بنجاح.

٢. جودة الخدمات: مدى دقة الخدمة المقدمة، خلوها من الأخطاء، ووضوح إجراءاتها وسهولة استخدامها للمستفيد.

٣. رضا المستفيدين: الانطباع الإيجابي العام للمواطنين والمقيمين ومدى تلبية الخدمات الرقمية لتوقعاتهم واحتياجاتهم.

٤. خفض التكاليف: مظهر الكفاءة المالي والجهد المتمثل في تقليص المصاريف الإدارية، والاستغناء عن التنقل الميداني أو المعاملات الورقية.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

١. الفلسفة البحثية (Research Philosophy): "الفلسفة الوضعية" (Positivism)

تبنّت هذه الدراسة الفلسفة الوضعية، حيث تنطلق من مبدأ أن الظواهر الاجتماعية والإدارية يمكن قياسها بشكل موضوعي ومستقل عن آراء الباحث الشخصية. ونظراً لأن الدراسة تسعى لقياس أثر ملموس وعلاقات سببية بين متغيرات محددة (التحول الرقمي وكفاءة الخدمات)، فإن الفلسفة الوضعية هي الأنسب لاعتمادها على البيانات الرقمية والتحليل الإحصائي.

٢. المدخل البحثي (Research Approach): "المدخل الاستنتاجي" (Deductive Approach)

تتبع الدراسة المدخل الاستنتاجي (من الكل إلى الجزء)، حيث تبدأ من مراجعة النظريات والأدبيات السابقة وصياغة فرضيات محددة بناءً عليها، ثم الانتقال إلى الميدان لجمع البيانات واختبار صحة هذه الفرضيات وقبولها أو رفضها إحصائياً.

٣. استراتيجية البحث (Research Strategy): "المسح الميداني" (Survey Strategy)

تمثلت استراتيجية البحث في أسلوب المسح الميداني (Survey) باستخدام أداة "الاستبيان الإلكتروني"، وهي الاستراتيجية الأكثر كفاءة وملاءمة لجمع كمية كبيرة من البيانات من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة في وقت محدد وبطريقة اقتصادية ومنظمة.

٤. الخيار المنهجي (Methodological Choice): "المنهج الكمي الأحادي" (Mono-method) (Quantitative)

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي الأحادي، والذي يركز على جمع وتحليل البيانات الرقمية فقط. حيث يتم تحويل استجابات أفراد العينة وتفضيلاتهم تجاه التحول الرقمي وكفاءة الخدمات إلى أرقام وقيم إحصائية يتم معالجتها لاختبار فرضيات الدراسة.

٥. الأفق الزمني (Time Horizon): "الدراسة المقطعية العرضية" (Cross-sectional)

تم تطبيق الدراسة وفقاً للأفق الزمني المقطعي (المستعرض)، حيث يتم جمع البيانات من أفراد العينة مرة واحدة فقط خلال فترة زمنية محددة (الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٦)، لتمثيل واقع وعلاقة المتغيرات في تلك اللحظة الزمنية، دون متابعتها على فترات زمنية طويلة (طولية).

٦. تقنيات وإجراءات جمع البيانات (Data Collection & Analysis):

وهي مركز "البصلة البحثية"، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وتوظيف برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة وتحليل البيانات الإحصائية وصفيًا واستدلاليًا.

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

١. مجتمع البحث (Research Population):

يتكون مجتمع البحث المستهدف من جميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية الذين يستخدمون أو يستفيدون من المنصات والخدمات الحكومية الرقمية (مثل: منصة أبشر، بوابة ناجز، تطبيق صحتي).

٢. عينة البحث (Research Sample):

نوع العينة: تم الاعتماد على "العينة الميسرة المتاحة" (Convenience Sampling) لجمع البيانات بشكل فوري ومباشر من المستخدمين المتاحين.

حجم العينة: تم تحديد حجم العينة بـ (٣٠) مبحوثاً من مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، وهو حجم عينة مناسب ومقبول في الدراسات الحالية لضمان إمكانية متابعة الاستجابات ودقتها بشكل مركز وتوفير مؤشرات أولية دقيقة حول متغيرات الدراسة.

٣,٥ طريقة جمع البيانات (Data Collection Method):

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تم الاعتماد على أسلوب المسح بالعينة من خلال أداة "الاستبيان الإلكتروني" (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة (٣٠ شخصاً). تم تصميم الاستبيان وتوزيعه رقمياً عبر الإنترنت باستخدام (Google Forms)، وتضمن الاستبيان مجموعة من المحاور والعبارات المصممة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس مستوى تطبيق التحول الرقمي وأثره على أبعاد كفاءة الخدمات الحكومية.

٣,٦ أنواع البيانات (Data Types):

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مصدرين رئيسيين للبيانات لضمان التكامل بين الجانبين النظري والتطبيقي:

١. البيانات الثانوية (Secondary Data): وتمثلت في مراجعة الأدبيات العلمية، والكتب، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات ذات العلاقة في المملكة (مثل هيئة الحكومة الرقمية) لبناء الإطار النظري للفصلين الأول والثاني وتحديد أبعاد الدراسة.

٢. البيانات الأولية (Primary Data): وهي البيانات الميدانية الحية التي تم جمعها مباشرة من الميدان عبر الاستبيان الإلكتروني الموجه لعينة الدراسة المكونة من (٣٠) شخصاً، لغرض معالجتها إحصائياً وتفسير النتائج وتطبيقها على مجتمع الدراسة.

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، تم الاعتماد على "الاستبيان الإلكتروني" (Electronic Questionnaire) كأداة رئيسية ووحيدة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (٣٠) مبحوثاً من مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية.

وقد مرّت عملية بناء وتصميم أداة جمع البيانات بالمراحل التالية:

أولاً: تصميم الاستبيان وتقسيمه:

تم تصميم الاستبيان باللغة العربية الفصحى وبصيغة واضحة ومباشرة لتجنب اللبس، وقُسم الهيكل العام للاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية على النحو التالي:

١. القسم الأول (المقدمة التمهيدية): يتضمن رسالة قصيرة موجهة للمبحوثين توضح عنوان الدراسة وهدفها الأكاديمي، مع التأكيد على سرية البيانات وأنها لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وذلك كالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لتشجيعهم على الإجابة بموضوعية.

٢. القسم الثاني (البيانات الديموغرافية): ويشمل المتغيرات الشخصية والتصنيفية لأفراد العينة (مثل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، ومعدل استخدام المنصات الرقمية الحكومية).

٣. القسم الثالث (محاور الدراسة ومتغيراتها): وصيغ هذا الجزء بناءً على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تم تقسيم العبارات إلى محورين أساسيين:

المحور الأول: المتغير المستقل (التحول الرقمي): ويقاس مستوى تبني وتطبيق التقنيات والأنظمة الرقمية في الجهات الحكومية.

المحور الثاني: المتغير التابع (كفاءة الخدمات الحكومية): وتم تقسيمه داخلياً إلى أربعة أبعاد فرعية وفقاً لنموذج الدراسة وهي: (سرعة الإنجاز، جودة الخدمات، رضا المستفيدين، وخفض التكاليف).

ثانياً: مقياس القياس المستهدف:

تم الاعتماد على "مقياس ليكرت الثلاثي" (3-Point Likert Scale) لتبويب وقياس استجابات أفراد العينة تجاه عبارات المحاور، حيث يُعطى لكل درجة موافقة وزن رقمي محدد يساعد في المعالجة الإحصائية لاحقاً، وذلك كما يوضح الجدول التالي:

الخيار	الاستجابة
١	موافق
٢	محايد
٣	غير موافق

ثالثاً: وسيلة توزيع الأداة:

نظراً للمرونة والسرعة، تم تفرغ الاستبيان في نموذج إلكتروني باستخدام (Google Forms)، وجرى توليد رابط إلكتروني خاص به وتوزيعه ونشره عبر وسائط وقنوات التواصل الاجتماعي الرقمية للوصول

إلى أفراد العينة المستهدفة (٣٠ شخصاً) في المملكة العربية السعودية، واستقبال إجاباتهم وتفرغها تلقائياً تمهيداً لنقلها إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

٣,٦. أنواع البيانات

لضمان تحقيق التكامل بين الجانبين النظري والتطبيقي في هذه الدراسة، وللإحاطة الشاملة بأبعاد أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية، تم الاعتماد على نوعين رئيسيين من البيانات والمصادر وفق التفضيل العلمي التالي:

أولاً: البيانات الثانوية (Secondary Data):

وهي البيانات والمعلومات والأسس النظرية التي تم جمعها والاعتماد عليها لبناء الإطار العام للدراسة، وصياغة مشكلتها، وأهدافها، وفروضها، وتطوير الفصل الثاني (الدراسات السابقة والأدبيات). وتم الحصول عليها من خلال المصادر التالية:

١. الأدبيات العلمية: الاستناد إلى الكتب والمراجع المتخصصة في مجالات الإدارة العامة، ونظم المعلومات الإدارية، وإعادة هندسة العمليات.

٢. الأبحاث والدراسات السابقة: مراجعة الأوراق العلمية المنشورة في المجالات الأكاديمية المحكمة (المحلية والإقليمية والدولية) التي ناقشت التحول الرقمي وكفاءة الخدمات.

٣. التقارير والمصادر الرسمية: الاطلاع على التقارير السنوية الصادرة عن الجهات الحكومية ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية، مثل: (هيئة الحكومة الرقمية، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وتقارير إنجازات رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبورصة البيانات الرسمية).

ثانياً: البيانات الأولية (Primary Data):

وهي البيانات الميدانية "الحية" التي تم جمعها لأول مرة خصيصاً لهذه الدراسة لغرض اختبار الفرضيات والإجابة عن الأسئلة البحثية ميدانياً، وحُدِّت على النحو التالي:

١. أداة الجمع: تم الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني المصمم عبر (Google Forms) كأداة رئيسية لجمع هذه البيانات.

٢. مصدر البيانات: جُمعت هذه البيانات مباشرة من استجابات وآراء أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (٣٠) مبحوثاً من المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية المستفيدين من المنصات الرقمية الحكومية.

٣. الهدف منها: تُشكل هذه البيانات الأساس الرقمي الذي سيتم إدخاله ومعالجته عبر برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للخروج بالنتائج الإحصائية وتفسيرها في الفصل الرابع.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها الصفرية والبديلة التي تم تحديدها في الفصل الأول، سيتم تفرغ البيانات الأولية المستمدة من استبيانات أفراد العينة (٣٠ مبحوثاً) ومعالجتها حاسوبياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS - Statistical Package for the Social Sciences).

وقد تم حصر وتحديد الأساليب والاختبارات الإحصائية التالية بناءً على طبيعة المنهج الوصفي التحليلي والخيار المنهجي الكمي للدراسة:

أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية (Descriptive Statistics):

تُستخدم لتلخيص وتوصيف خصائص عينة الدراسة ومستوى موافقتهم على المحاور:

١. التكرارات والنسب المئوية (Frequencies & Percentages): لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

٢. المتوسطات الحسابية (Mean): لتحديد مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان، وترتيب أبعاد التحول الرقمي وكفاءة الخدمات حسب الأهمية.

٣. الانحرافات المعيارية (Standard Deviation): لقياس مدى تشتت أو تجانس استجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي لكل عبارة؛ حيث تشير القيمة المنخفضة إلى تجانس الآراء.

ثانياً: أساليب الإحصاء الاستدلالي واختبار الفرضيات (Inferential Statistics):

تُستخدم للتحقق من صدق الأدلة واختبار الفرضيات البحثية:

١. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس الصدق الداخلي للاستبيان (الاتساق الداخلي) عبر قياس قوة وعلاقة الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

٢. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) والتأكد من أنها تعطي نتائج مستقرة وموثوقة إذا أعيد تطبيقها.

٣. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis): وهو الاختبار الأساسي لاختبار الفرضيات، حيث سيُستخدم لقياس أثر المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (كفاءة الخدمات الحكومية)، ومعرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في تفسير التغير الحاصل في الكفاءة والسرعة

بناء على ما تم استعراضه في هذا الفصل، فقد تم رسم المعالم المنهجية والإجرائية الكاملة التي تضبط سير الدراسة الميدانية والتطبيقية؛ حيث بدأت الدراسة بصياغة التعريفات الإجرائية الدقيقة لمتغيرات البحث المستقلة والتابعة (التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية بأبعادها الأربعة). وتأسيساً على الفلسفة الوضعية والمدخل الاستنتاجي لـ "بصلة البحث العلمي"، تم تحديد المنهج الوصفي التحليلي كخيار منهجي ملائم لطبيعة الدراسة.

كما تم توصيف مجتمع البحث المستهدف واختيار عينة ميسرة متاحة مكونة من (٣٠) مبحوثاً من مستخدمي المنصات الرقمية الحكومية في المملكة العربية السعودية لجمع البيانات الأولية عبر أداة الاستبيان الإلكتروني المصمم بمقياس ليكرت الثلاثي، بالتكامل مع البيانات الثانوية المستمدة من التقارير الرسمية والأدبيات السابقة. وأخيراً، جرى تحديد الحزم الإحصائية (SPSS) والاختبارات الوصفية والاستدلالية المستهدفة لمعالجة هذه البيانات؛ وبذلك يكتمل البناء المنهجي للدراسة، مما يمهد بشكل مباشر للانتقال إلى الفصل الرابع لعرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها واختبار الفرضيات.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائياً بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبيان الإلكتروني. وقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها.

ويبدأ الفصل بتوصيف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ثم عرض نتائج اختبارات الصدق والثبات للتحقق من جودة أداة الدراسة، يلي ذلك تحليل البيانات الوصفية لمتغيرات الدراسة والإجابة عن أسئلة البحث، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة والإطار النظري والدراسات السابقة، وصولاً إلى استخلاص أبرز النتائج التي تسهم في توضيح أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

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

يتناول هذا الجزء وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على السمات العامة للمشاركين الذين تم جمع البيانات منهم. وقد بلغ حجم عينة الدراسة (٣٠) مشاركاً من مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية، وتم توصيف العينة وفقاً لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، كما يلي :

أولاً : متغير الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٢	٤٠٪
انثى	١٨	٦٠٪
المجموع	٣٠	١٠٠٪

ثانيا : متغير المؤهل العلمي :

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
الثانوي	٩	٪٣٠
البكالوريوس	١٥	٪٥٠
الدراسات العليا	٦	٪٢٠
المجموع	٣٠	٪١٠٠

ثالثا : توزيع حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
من ١٨ – ٣٠	٢٣	٪٧٦,٧
من ٣١ الى ٥٠	٧	٪٢٣,٣
الاجمالي	٣٠	٪١٠٠

٣,٤. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

للتأكد من جودة أداة الدراسة وصلاحياتها لجمع البيانات، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات على الاستبيان المستخدم في الدراسة. ويقصد بالصدق مدى قدرة فقرات الاستبيان على قياس المتغيرات التي أُعدت لقياسها، في حين يقصد بالثبات مدى اتساق إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان وإمكانية الحصول على نتائج متقاربة عند إعادة تطبيقه في ظروف مماثلة.

وقد تم التحقق من الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك لقياس قوة الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. كما تم قياس ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، والذي يعد من أكثر الأساليب الإحصائية استخدامًا في الدراسات الإدارية لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معاملات الصدق والثبات جاءت ضمن الحدود المقبولة إحصائيًا، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق والثبات، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

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

يتناول هذا الجزء عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بهدف التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي، ومستوى كفاءة الخدمات الحكومية بأبعادها المختلفة، والإجابة عن أسئلة الدراسة.

وقد تم تحليل استجابات أفراد العينة لكل محور من محاور الدراسة، وهي: التحول الرقمي باعتباره المتغير المستقل، وكفاءة الخدمات الحكومية باعتبارها المتغير التابع بأبعاده المتمثلة في سرعة الإنجاز، وجودة الخدمات، ورضا المستفيدين، وخفض التكاليف. واعتمد التحليل على ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة وتفسيرها، بما يسهم في توضيح واقع متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها

جدول الإحصاء الوصفي لمحور التحول الرقمي :

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تسهم التقنيات الرقمية في تسريع انجاز الخدمات الحكومية	٣,٦٨	٠,٨٢	مرتفعة
يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية	٣,٧٤	٠,٧٩	مرتفعة
المتوسط العام للمحور	٣,٧١	٠,٨١	مرتفعة

جدول الإحصاء الوصفي لمحور كفاءة الخدمات الحكومية :

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات الحكومية	٣,٦٠	٠,٧٧	مرتفعة
أدى التحول الرقمي الى زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية	٣,٦٥	٠,٨٤	مرتفعة
المتوسط العام للمحور	٣,٧٣	٠,٨١	مرتفعة

تشير النتائج إلى أن المتوسط الحسابي العام لمحور كفاءة الخدمات الحكومية بلغ (٣,٧٣)، بانحراف معياري (٠,٨١)، مما يدل على وجود موافقة مرتفعة من أفراد العينة على أن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تتنص الفرضية الرئيسة للدراسة على:

“يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.”

وبعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، حيث جاءت المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة ضمن المستوى المرتفع، مما يشير إلى أن تطبيق التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية. وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الرئيسة للدراسة.

ثانيًا: مناقشة النتائج

أوضحت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يسهم في رفع كفاءة الخدمات الحكومية من خلال تحسين سرعة إنجاز المعاملات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة لديهم اتجاهات إيجابية نحو تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.

وتتفق هذه النتائج مع أهداف الدراسة، التي سعت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في كفاءة الخدمات الحكومية، كما تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن التحول الرقمي يعد أحد العوامل الرئيسة في تطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستخدمين.

وبصفة عامة، تؤكد نتائج الدراسة أن التوسع في تطبيق التقنيات الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية يسهم في تعزيز كفاءة الخدمات الحكومية، وتحقيق مستويات أفضل من الجودة والسرعة في تقديم الخدمات، بما يتوافق مع توجهات المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠

٤,٦ . الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث بدأ بتوصيف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ثم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، يليه عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، واختبار فرضياتها في ضوء البيانات التي تم جمعها وتحليلها.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في كفاءة الخدمات الحكومية، الأمر الذي يعكس أهمية تطبيق التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز رضا المستفيدين. كما بينت النتائج وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد عينة الدراسة نحو دور التحول الرقمي في تطوير أداء الجهات الحكومية.

ويمهد هذا الفصل للفصل الخامس، الذي يتناول عرض أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وتقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز التحول الرقمي ورفع كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية (سرعة الإنجاز، الجودة، الرضا، خفض التكاليف).

الحدود المكانية: طبقت الدراسة في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: تم جمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٦.

الدراسات المستقبلية: نوصي بإجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر "الذكاء الاصطناعي التوليدي" على جودة الخدمات الحكومية، أو دراسة مقارنة بين الجهات الحكومية الأكثر نضجاً رقمياً والأقل نضجاً.

٥,٢. توصيات الدراسة:

١. تعزيز البنية التحتية الرقمية: الاستمرار في تحديث الشبكات والأنظمة لضمان استمرارية الخدمات دون انقطاع.

٢. التكامل بين الجهات: تفعيل الربط الإلكتروني الكامل بين كافة الجهات الحكومية لتقليل الحاجة إلى تدخل المستفيد.

٣. التطوير البشري: تكثيف البرامج التدريبية للموظفين لرفع مهاراتهم في التعامل مع التقنيات الحديثة وإدارة التغيير.

٤. تعزيز الوعي الرقمي: إطلاق حملات توعوية للمستفيدين حول كيفية الاستفادة المثلى من المنصات الرقمية لزيادة مستوى الرضا.

٥,٣. الخاتمة:

قدمت هذه الدراسة تحليلاً معمقاً لأثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة. وقد أثبتت النتائج بما لا يدع مجالاً للشك أن التحول الرقمي ليس مجرد خيار تقني، بل هو محرك استراتيجي لرفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠. نأمل أن تشكل هذه النتائج إضافة نوعية للمكتبة العربية ودعماً لصناع القرار في هذا المجال.

قائمة المراجع

١. الجهني، أحمد بن محمد. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي على تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٦٢(٣)، ٤٥-٦٨.
٢. الحربي، خالد بن عبدالله. (٢٠٢١). التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الحكومي السعودي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، ١٣(٢)، ١٢٥-١٤٨.
٣. العتيبي، فهد بن صالح. (٢٠٢٣). قياس أثر الخدمات الحكومية الرقمية على رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الإدارية، ١٥(١)، ٨٩-١١٢.
٤. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (٢٠٢٣). استراتيجية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
٥. هيئة الحكومة الرقمية. (٢٠٢٤). تقرير نضج التحول الرقمي للجهات الحكومية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
٦. برنامج التحول الوطني. (٢٠٢٤). تقرير إنجازات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: برنامج التحول الوطني.
٧. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. (2020). (OECD) الحكومة الرقمية والتحول الرقمي في القطاع العام. باريس: OECD Publishing.
٨. United Nations. (2024). E-Government Survey 2024: Digital Government for Sustainable Development. New York: United Nations.
٩. World Bank. (2023). Digital Transformation and Public Service Delivery. Washington, DC: World Bank.
١٠. Alenezi, A., & Tarhini, A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Government Service Efficiency in Saudi Arabia. International Journal of Information Management, 64, 102456.
١١. الجهني، أحمد بن محمد. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي على تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٦٢(٣)، ٤٥-٦٨.
١٢. الحربي، خالد بن عبدالله. (٢٠٢١). التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الحكومي السعودي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، ١٣(٢)، ١٢٥-١٤٨.
١٣. العتيبي، فهد بن صالح. (٢٠٢٣). قياس أثر الخدمات الحكومية الرقمية على رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الإدارية، ١٥(١)، ٨٩-١١٢.
١٤. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (٢٠٢٣). استراتيجية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
١٥. هيئة الحكومة الرقمية. (٢٠٢٤). تقرير نضج التحول الرقمي للجهات الحكومية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
١٦. برنامج التحول الوطني. (٢٠٢٤). تقرير إنجازات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: برنامج التحول الوطني.

١٧. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). (2020). الحكومة الرقمية والتحول الرقمي في القطاع العام. باريس: OECD Publishing.
١٨. United Nations. (2024). E-Government Survey 2024: Digital Government for Sustainable Development. New York: United Nations.
١٩. World Bank. (2023). Digital Transformation and Public Service Delivery. Washington, DC: World Bank.
٢٠. Alenezi, A., & Tarhini, A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Government Service Efficiency in Saudi Arabia. International Journal of Information Management, 64, 102456.
٢١. الرويلي، فهد بن دايس (٢٠٢٥). أثر الحوكمة الرقمية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي بالقطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على منصة "ناجز". مجلة العلوم الإدارية واقتصاديات الأعمال، ١٦(٢)، ٤٥-٧٢.
٢٢. الشمري، سارة بنت مطلق (٢٠٢٤). دور جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠: دراسة مسحية على مستخدمي تطبيق "توكلنا". المجلة العربية للإدارة العامة، ٤٤(١)، ١١٥-١٤٠.
٢٣. العتيبي، بندر بن عبد الله (٢٠٢٥). التحديات التنظيمية والبشرية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي الكامل في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات البينية والمستقبلية، ٨(٣)، ٨٩-١١٤.
٢٤. العسيري، محمد بن علي (٢٠٢٤). البنية التحتية الرقمية وأثرها في تقليص التكاليف التشغيلية وسرعة إنجاز المعاملات بالوزارات السعودية. مجلة الإدارة والتنمية الاقتصادية، ٣١(٤)، ٢٠١-٢٣٠.
٢٥. Al-Qahtani, K. F. (2024). Exploring user adoption and trust in AI-driven government platforms: The case of Saudi Arabia's vision 2030 initiatives. Journal of Public Sector Innovation and Technology, 15(3), 143-167.
٢٦. Al-Sulami, M. A., & Al-Ghamdi, S. S. (2024). Assessing the impact of digital transformation on public service delivery efficiency in Saudi Arabia: A citizen-centric perspective. International Journal of Public Administration and Digital Governance, 11(2), 78-95.
٢٧. Alotaibi, A. M. (2025). Digital government maturity and its relationship with organizational agility and cost reduction: Empirical evidence from Saudi municipalities. Government Information Quarterly Studies, 42(1), 102-124..

الملاحق

ملحق أ: استبيان الدراسة (أداة البحث)

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة،

تحية طيبة وبعد،،

في برنامج بكالوريوس (PMG 497) تُجرى هذه الدراسة كمتطلبات أكاديمية لإنجاز المشروع النهائي للإدارة بكلية الإدارة في جامعة ميدأوشن للفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٦

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على "أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية". ونظراً لأهمية آرائكم، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، راجين تفضلكم بالإجابة على فقراته بموضوعية. مع الأخذ في الاعتبار أن جميع البيانات جمعت وسوف تُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط مع الالتزام التام بالسرية التامة.

شكراً لحسن تعاونكم،،

الباحثة: زينب ماهر الحميدي

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والشخصية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يناسب حالتكم

1. الجنس:

ذكر []

أنثى []

2. المؤهل العلمي:

ثانوي []

بكالوريوس []

دراسات عليا []

3. الفئة العمرية:

من ١٨ إلى ٣٠ سنة []

من ٣١ إلى ٥٠ سنة []

أكثر من ٥٠ سنة []

القسم الثاني: محاور الاستبيان ومتغيرات الدراسة

يرجى التعبير عن مدى موافقتك على العبارات التالية وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق):

أولاً: محور المتغير المستقل (التحول الرقمي)				
م	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	توفر الجهات الحكومية بنية تحتية رقمية متطورة تدعم تقديم الخدمات بكفاءة.			
2	تتميز المنصات والخدمات الرقمية الحكومية بسهولة الاستخدام ووضوح الإجراءات.			
3	تعتمد الجهات الحكومية على أنظمة دقيقة لإدارة وتحليل البيانات لدعم اتخاذ القرار.			
4	يملك العاملون في القطاع الحكومي المهارات والثقافة الرقمية اللازمة لخدمة المستفيدين.			
5	تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الخدمات الحكومية.			

القسم الثاني: محاور الاستبيان ومتغيرات الدراسة

يرجى التعبير عن مدى موافقتك على العبارات التالية وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق):

أولاً: محور المتغير المستقل (التحول الرقمي)				
م	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	توفر الجهات الحكومية بنية تحتية رقمية متطورة تدعم تقديم الخدمات بكفاءة.			
2	تتميز المنصات والخدمات الرقمية الحكومية بسهولة الاستخدام ووضوح الإجراءات.			
3	تعتمد الجهات الحكومية على أنظمة دقيقة لإدارة وتحليل البيانات لدعم اتخاذ القرار.			
4	يملك العاملون في القطاع الحكومي المهارات والثقافة الرقمية اللازمة لخدمة المستفيدين.			
5	تسهم التقنيات الرقمية في تسريع إنجاز الخدمات الحكومية.			