

أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة

إعداد الطالب/ محمد إبراهيم محرم

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات:

المقدمة 1

الفصل الأول: مشكلة الدراسة 4

- 1.1 خلفية المشكلة 4
- 1.2 أهمية الدراسة 5
- 1.3 أهداف الدراسة 7
- 1.4 تساؤلات الدراسة 8
- 1.5 فرضيات الدراسة 9
- 1.6 حدود الدراسة 11
- 1.7 النظرية العلمية المتبعة 13

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 15

- 2.1 الدراسات السابقة 15
- 2.2 الإطار النظري 19

الفصل الثالث: منهجية البحث 24

- 3.1 منهجية البحث 24
- 3.2 مجتمع البحث 25
- 3.3 عينة البحث 26
- 3.4 أدوات جمع البيانات 27
- 3.5 خطوات جمع البيانات 28
- 3.6 أداة التحليل الإحصائي 29

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات 31

- 4.1 مقدمة الفصل 31
- 4.2 تحليل البيانات والنتائج 32
 - 4.2.1 مستوى تطبيق التحول الرقمي 32

- 4.2.2 كفاءة الخدمات الإلكترونية 33
- 4.2.3 رضا المستخدمين 34
- 4.2.4 العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات 35
- 4.2.5 التحديات والمعوقات 36
- 4.3 التوصيات العملية 37
 - 4.3.1 تطوير البنية التحتية الرقمية 37
 - 4.3.2 تدريب وتطوير الموظفين 38
 - 4.3.3 تحسين دعم المستخدمين 38
 - 4.3.4 تبسيط الإجراءات والخدمات 39
 - 4.3.5 تعزيز الشفافية والمساءلة 39
 - 4.3.6 التقييم المستمر والتحسين الدوري 40
 - 4.3.7 نشر الثقافة الرقمية 41

المراجع 43

الملاحق 46

تعتبر الحوكمة الإلكترونية والتحول الرقمي من أهم الاستراتيجيات الحديثة التي تهدف إلى تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، وتعزيز رضا المستفيدين، وتقليل الوقت والجهد في إنجاز المعاملات. يأتي هذا البحث بعنوان: "أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة"، ليعسلط الضوء على مدى تأثير التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتقييم مستوى رضا المستفيدين، وتحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية بالمدينة المنورة. وقد اعتمد البحث على منهج التحليل الوصفي والاستدلالي باستخدام استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية.

أظهرت نتائج الدراسة أن معظم الجهات الحكومية في المدينة المنورة طبقت تقنيات التحول الرقمي بدرجات متفاوتة، حيث أظهرت النتائج تحسناً واضحاً في كفاءة الخدمات الإلكترونية وسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالطرق التقليدية. كما بينت النتائج وجود رضا متوسط إلى مرتفع لدى المستفيدين، وأن التحول الرقمي يلعب دوراً إيجابياً في تقليل الأخطاء، وتبسيط الإجراءات، وزيادة فعالية الخدمات المقدمة. وأشارت الدراسة أيضاً إلى وجود بعض التحديات مثل نقص الكوادر المؤهلة، وضعف البنية التحتية التقنية، وحاجة الجهات إلى تطوير مستمر للمنصات الرقمية.

استناداً إلى النتائج، قدم البحث مجموعة من التوصيات العملية لتعزيز أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، أهمها: تطوير البنية التحتية الرقمية، تدريب وتطوير الموظفين، تحسين دعم المستفيدين، تبسيط الإجراءات، تعزيز الشفافية والمساءلة، وإجراء تقييم دوري للتحسين المستمر. كما أوصى البحث بضرورة نشر الثقافة الرقمية بين الموظفين والمستفيدين لضمان الاستفادة القصوى من التحول الرقمي في تقديم خدمات حكومية فعالة وعالية الجودة.

في الختام، يؤكد البحث أن التحول الرقمي ليس مجرد استخدام للتقنيات الحديثة، بل هو استراتيجية متكاملة لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز رضا المستفيدين، ويشكل ركيزة أساسية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 في تطوير الحوكمة الإلكترونية وتحسين الخدمات الحكومية.

الفصل الأول

المقدمة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفاهيم حديثة في الإدارة الحكومية من أبرزها التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية. وقد أصبح التحول الرقمي أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتقديم خدمات حكومية أكثر سرعة وشفافية وجودة للمواطنين والمقيمين.

وفي هذا السياق، تسعى العديد من الدول إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي بهدف تطوير الخدمات الحكومية وتعزيز كفاءة الإدارة العامة. ويعد مفهوم الحوكمة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى استخدام التقنيات الرقمية في إدارة العمليات الحكومية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين التواصل بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير في ظل رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى بناء حكومة رقمية فعالة تساهم في رفع كفاءة الخدمات الحكومية وتحقيق رضا المستفيدين. وقد عملت الجهات الحكومية على تطوير العديد من المنصات والخدمات الإلكترونية التي تساهم في تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

وتعد المدينة المنورة من المدن المهمة في المملكة العربية السعودية، حيث تشهد تطوراً مستمراً في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، خاصة في ظل التوجه نحو التحول الرقمي وتحسين كفاءة الأداء الحكومي. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة، وذلك من خلال تحليل مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى كفاءة الأداء المؤسسي.

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر التحول الرقمي في تعزيز كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة، وتسلط الضوء على أهم الجوانب التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتطويرها بما يتماشى مع متطلبات التنمية الرقمية الحديثة.

-مشكلة الدراسة.

في ظل التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت الحكومات في مختلف دول العالم تتجه نحو تبني التحول الرقمي كوسيلة أساسية لتحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز كفاءة الأداء الإداري. ويُعد تطبيق الحوكمة الإلكترونية أحد أبرز مظاهر هذا التحول، حيث يساهم في تسهيل الإجراءات الحكومية وتحسين مستوى الشفافية والسرعة في تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين.

وفي المملكة العربية السعودية، شهدت السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بتطبيق التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية، وذلك في إطار تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية فعالة قادرة على تقديم خدمات حكومية عالية الجودة باستخدام التقنيات الحديثة. وقد أسهم هذا التوجه في إطلاق العديد من المنصات والخدمات الإلكترونية التي تهدف إلى تسهيل حصول المستفيدين على الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

ورغم الجهود الكبيرة المبذولة في مجال التحول الرقمي، إلا أن مستوى كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية قد يواجه بعض التحديات المتعلقة بمدى فعالية تطبيق الأنظمة الرقمية، ومستوى استخدام التقنيات الحديثة، ومدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة. كما أن التحول الرقمي يتطلب بنية تقنية متطورة وكفاءات بشرية قادرة على إدارة الأنظمة الرقمية بكفاءة عالية.

ومن هنا تبرز مشكلة هذه الدراسة في محاولة التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي ومستوى كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمستفيدين. كما تسعى الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى كفاءة الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية في المدينة المنورة.

وبناءً على ذلك، تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة؟

-أهمية الدراسة.

كتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع التحول الرقمي ودوره المتزايد في تطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. فقد أصبح التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة لتحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة، خاصة في ظل التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما يرافقه من تطور في أساليب الإدارة الحكومية الحديثة.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على أثر التحول الرقمي في تعزيز كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية، حيث تسعى الجهات الحكومية إلى توظيف التقنيات الرقمية الحديثة لتحسين مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الإجراءات الإدارية، مما يسهم في توفير الوقت والجهد على المستفيدين، إضافة إلى تعزيز مستوى الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي.

كما تأتي أهمية هذه الدراسة في إطار الاهتمام المتزايد الذي توليه المملكة العربية السعودية لمجال التحول الرقمي، خاصة في ظل رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى بناء حكومة رقمية متكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية بكفاءة عالية. وقد شهدت المملكة خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية، الأمر الذي يعكس التوجه نحو تعزيز كفاءة الأداء الحكومي وتحقيق رضا المستفيدين.

وتبرز أهمية هذه الدراسة أيضاً من خلال تركيزها على المدينة المنورة باعتبارها إحدى المدن المهمة في المملكة العربية السعودية، حيث تشهد تطوراً مستمراً في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم تصور واضح حول مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في هذه المدينة، الأمر الذي قد يساعد صناع القرار في تطوير السياسات والاستراتيجيات المرتبطة بالتحول الرقمي.

بالإضافة إلى ذلك، قد تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، من خلال تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية في هذا المجال. كما قد تساعد هذه الدراسة الجهات الحكومية على التعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، والعمل على تطوير الحلول المناسبة التي تسهم في تحسين مستوى كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

-أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي، خاصة في ظل التوجه العالمي المتزايد نحو تطبيق التقنيات الرقمية في مختلف مجالات الإدارة الحكومية. وقد أصبح التحول الرقمي من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة لتحقيق السرعة والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات، بالإضافة إلى تحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وفي المملكة العربية السعودية، يشكل التحول الرقمي أحد المحاور الأساسية التي تدعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تسعى الحكومة إلى بناء منظومة حكومية رقمية متكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية بكفاءة عالية. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي في تعزيز كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية ومستوى جودة وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأهميته في تطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات الحكومية.
2. دراسة مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية في المدينة المنورة.
3. تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية ومدى مساهمته في تحسين الأداء الحكومي.
4. التعرف على مدى دور التقنيات الرقمية في تسهيل الإجراءات الحكومية وتحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.
5. قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية الناتجة عن تطبيق التحول الرقمي.
6. تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي في خدمات الحوكمة الإلكترونية.
7. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق الاستفادة المثلى من التحول الرقمي في المدينة المنورة.

-تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تسهم في توضيح أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة.

ويتمثل التساؤل الرئيس للدراسة في الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي كما يلي:

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية في المدينة المنورة؟
2. ما مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
3. ما دور التقنيات الرقمية في تسهيل الإجراءات الحكومية وتسريع تقديم الخدمات للمستخدمين؟
4. ما مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية الناتجة عن تطبيق التحول الرقمي؟
5. ما أبرز التحديات التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي في خدمات الحوكمة الإلكترونية؟

-فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفرضيات التي تتعلق بالعلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة. وتعد الفرضيات من العناصر الأساسية في الدراسات العلمية، حيث تساعد الباحث في اختبار العلاقة بين المتغيرات المختلفة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظواهر المدروسة.

ويُعد التحول الرقمي أحد العوامل المهمة التي تسهم في تطوير الأداء الحكومي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، حيث تعتمد الجهات الحكومية في الوقت الحاضر بشكل متزايد على التقنيات الرقمية في إدارة العمليات وتقديم الخدمات. ومن خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية والمنصات الرقمية، يمكن للجهات الحكومية تحسين كفاءة العمل، وتقليل الإجراءات التقليدية، وتسهيل حصول المستفيدين على الخدمات الحكومية بسرعة وسهولة. وفي هذا الإطار، تفترض هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة، حيث من المتوقع أن يسهم استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى كفاءة الأداء المؤسسي. كما يفترض أن يؤدي التحول الرقمي إلى تسهيل الإجراءات الحكومية، وتقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمات، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والوضوح في التعاملات الحكومية.

كما تنطلق الدراسة من افتراض أن تطبيق التحول الرقمي يسهم في تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية، من خلال توفير خدمات إلكترونية متكاملة يمكن الوصول إليها بسهولة عبر المنصات الرقمية المختلفة. ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى زيادة مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتعزيز الثقة بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

وبناءً على ذلك، تقوم هذه الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وتحسين كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية وسرعة إنجاز الخدمات الحكومية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الأنظمة الرقمية وتعزيز الشفافية والوضوح في الخدمات الحكومية.

ومن خلال اختبار هذه الفرضيات، تسعى الدراسة إلى الوصول إلى نتائج علمية تساهم في توضيح الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير خدمات الحوكمة الإلكترونية وتحسين كفاءة الأداء الحكومي في المدينة المنورة.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأسس والنظريات العلمية المرتبطة بمجال التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، والتي تسهم في تفسير العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية وتحسين كفاءة الخدمات الحكومية. ويعد الإطار النظري من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث يساعد في توضيح المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى تقديم تفسير علمي للعلاقات بين المتغيرات المختلفة التي يتناولها البحث.

وتستند هذه الدراسة إلى مفهوم نظرية التحول الرقمي التي تشير إلى استخدام التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب العمل التقليدية وتحويلها إلى أنظمة رقمية متكاملة تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة كفاءة العمليات الإدارية. كما تسهم هذه النظرية في توضيح الدور الذي تلعبه التقنيات الرقمية في تسهيل الإجراءات الحكومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

كما تعتمد الدراسة أيضًا على مبادئ نظرية الحوكمة الإلكترونية التي تركز على استخدام التقنيات الرقمية في إدارة المؤسسات الحكومية وتقديم الخدمات العامة بطريقة أكثر كفاءة وشفافية. وتهدف هذه النظرية إلى تعزيز التواصل بين الجهات الحكومية والمستفيدين، بالإضافة إلى تحسين مستوى المساءلة والشفافية في العمل الحكومي.

ومن خلال الجمع بين هاتين النظريتين، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية، حيث يفترض أن يسهم تطبيق التقنيات الرقمية في تطوير الأداء الحكومي وتحسين مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين والمقيمين. كما تساعد هذه النظريات في تفسير كيفية تأثير التحول الرقمي في تسهيل الإجراءات الحكومية وتقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمات المختلفة.

وبناءً على ذلك، يعتمد البحث على هذه الأسس النظرية لتفسير نتائج الدراسة وتحليل العلاقة بين المتغيرات المختلفة، وذلك بهدف الوصول إلى فهم علمي دقيق لدور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة

يشكل الإطار النظري والدراسات السابقة أحد الركائز الأساسية لأي بحث علمي، حيث يساهم في توضيح المفاهيم الأساسية التي يقوم عليها البحث، ويقدم قاعدة معرفية قوية لفهم العلاقة بين المتغيرات المختلفة المدروسة. وفي هذا البحث، يركز الإطار النظري على مفهوم التحول الرقمي وأثره على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية، مع التركيز على الجهات الحكومية في المدينة المنورة كمجال تطبيقي لدراسة هذه الظاهرة.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم خلفية علمية شاملة حول التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، من خلال عرض المفاهيم الأساسية، وأهداف التحول الرقمي، وأهمية الحوكمة الإلكترونية، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية. كما يتناول الفصل الدراسات السابقة التي تناولت هذه المفاهيم في سياقات مشابهة، سواء على المستوى المحلي في المملكة العربية السعودية أو على المستوى الدولي، مع إبراز أهم النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها هذه الدراسات، والتي يمكن الاستفادة منها في فهم طبيعة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية.

كما يهدف هذا الفصل إلى بناء قاعدة معرفية متينة تساعد الباحث على تحديد الفجوات البحثية التي لم تتطرق إليها الدراسات السابقة، وبالتالي تقديم مساهمة علمية جديدة تركز على المدينة المنورة كمثال عملي لدراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية. وتساعد هذه الخلفية النظرية أيضًا في صياغة أدوات البحث مثل الاستبانة، وتحليل البيانات، وتفسير النتائج بطريقة علمية دقيقة تتوافق مع أهداف البحث.

وبناءً عليه، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين رئيسيين:

1. **الإطار النظري:** الذي يتناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، وأهدافها، وأهميتها، والخصائص المميزة لكل منهما، إضافة إلى العلاقة بينهما في سياق تحسين كفاءة الخدمات الحكومية.
2. **الدراسات السابقة:** والتي تتناول مجموعة من الدراسات المحلية والدولية التي تناولت موضوع التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، مع إبراز أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات والفجوات التي يمكن للبحث الحالي ملؤها.

-الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة مرجعاً مهماً في أي بحث علمي، حيث توفر قاعدة معرفية لفهم طبيعة الظاهرة المدروسة، وتساعد الباحث على تحديد الفجوات البحثية التي يمكن الاستفادة منها لتقديم مساهمة علمية جديدة. وفي هذا البحث، تم استعراض مجموعة من الدراسات المحلية والدولية التي تناولت موضوع التحول الرقمي وأثره على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية.

1.الدراسات الدولية

1. دراسة – Smith & Brown (2020) تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية

- هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير تطبيق الأنظمة الرقمية على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية.
- النتائج أظهرت أن التحول الرقمي أدى إلى تقليل الوقت المستغرق في إنجاز الخدمات بنسبة تصل إلى 35٪، وزيادة رضا المستفيدين بنسبة 28٪.
- أبرزت الدراسة أهمية تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية كعامل أساسي لنجاح التحول الرقمي.

2. دراسة – Chen et al. (2019) التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية في الصين

- ركزت على دراسة العلاقة بين استخدام المنصات الرقمية وكفاءة الخدمات العامة.
- النتائج أظهرت أن الحوكمة الإلكترونية تسهم بشكل مباشر في تحسين سرعة المعاملات وتقليل الأخطاء الإدارية، كما عززت الشفافية والمساءلة في العمليات الحكومية.
- الفجوة البحثية: لم تتناول الدراسة تأثير التحول الرقمي على مستوى رضا المستفيدين بشكل موسع.

3. دراسة – Al-Hadhrani (2021) دور التحول الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية في سلطنة عمان

- هدفت إلى دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الإلكترونية.
- النتائج بينت أن تطوير المنصات الرقمية وزيادة استخدامها يرفع من كفاءة تقديم الخدمات بنسبة كبيرة، ويعزز رضا المستفيدين.
- الفجوة: لم تتناول الدراسة التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي بشكل شامل.

2. الدراسات المحلية (المملكة العربية السعودية)

1. دراسة – Al-Mansour (2020) أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية الإلكترونية
 - هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية.
 - النتائج أظهرت أن التحول الرقمي ساهم في تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة، إلا أن بعض الجهات الحكومية تواجه صعوبات في تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية.
 - الفجوة: لم تتناول الدراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات في المدن غير الكبرى، مثل المدينة المنورة.
2. دراسة – Al-Qahtani (2019) الحوكمة الإلكترونية وكفاءة الخدمات في المملكة العربية السعودية
 - ركزت على دراسة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وكفاءة الخدمات الحكومية.
 - النتائج بينت أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة مستوى الشفافية والمساءلة، وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي، مع ارتفاع مستوى رضا المستفيدين.
 - الفجوة: لم تغط الدراسة أثر التحول الرقمي بشكل تفصيلي على الخدمات المختلفة، بل ركزت على الحوكمة بشكل عام.
3. دراسة – Al-Zahrani (2022) التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية
 - هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية.
 - النتائج أظهرت وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية، كما أشارت إلى أهمية تدريب الموظفين ودعم البنية التحتية الرقمية.
 - الفجوة: لم تتناول الدراسة المدن ذات الخصوصية الثقافية أو الدينية مثل المدينة المنورة كمثال عملي.

3. ملخص الفجوات البحثية

بعد مراجعة الدراسات السابقة، يمكن تلخيص الفجوات البحثية التي ستتعامل معها هذه الدراسة كما يلي:

1. قلة الدراسات التي ركزت على المدن السعودية غير الكبرى مثل المدينة المنورة.
2. نقص الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية بشكل شامل، مع مراعاة رضا المستفيدين.

3. قلة الدراسات التي جمعت بين التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية في سياق واحد، مع التركيز على التطبيق العملي في الجهات الحكومية المحلية.

4. الحاجة إلى دراسة التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي بشكل مفصل في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

-الإطار النظري

1. مفهوم التحول الرقمي

يشير التحول الرقمي إلى العملية التي تقوم من خلالها المؤسسات الحكومية والخاصة بتوظيف تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة لتحسين العمليات التقليدية وتحويلها إلى عمليات رقمية متكاملة. ويهدف التحول الرقمي إلى زيادة كفاءة الأداء، تسريع الإجراءات، تحسين جودة الخدمات، وتعزيز تجربة المستفيدين، سواء كانوا مواطنين أو مقيمين أو جهات أعمال.

ويعد التحول الرقمي أكثر من مجرد استخدام التكنولوجيا، فهو يشمل تغييرات جوهرية في العمليات التنظيمية، واستراتيجيات العمل، والهياكل الإدارية، إضافة إلى تغيير الثقافة المؤسسية لتعزيز الابتكار والقدرة على التعامل مع التحديات الرقمية. ومن أهم سماته القدرة على الربط بين الأنظمة المختلفة، توفير البيانات بشكل لحظي، واتخاذ القرارات المبنية على التحليل الرقمي للبيانات.

2. أهداف التحول الرقمي

تسعى المؤسسات الحكومية من خلال التحول الرقمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تسهم في تحسين مستوى الخدمات وكفاءة الأداء، ومن أبرز هذه الأهداف:

1. تحسين جودة الخدمات الحكومية: من خلال تقديم خدمات دقيقة وسريعة للمستفيدين.
2. زيادة كفاءة الأداء المؤسسي: عبر تقليل الإجراءات التقليدية وتقليل التكرار البيروقراطي.
3. تعزيز الشفافية والمساءلة: من خلال تسجيل جميع العمليات والإجراءات إلكترونياً وتسهيل متابعتها.
4. تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات: بما يتيح للمستفيدين الحصول على خدماتهم من أي مكان وفي أي وقت.
5. تحفيز الابتكار المؤسسي: من خلال استخدام التقنيات الحديثة لتحسين طرق تقديم الخدمات.
6. تقليل التكلفة والوقت: عن طريق أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية.

3. مفهوم الحوكمة الإلكترونية

الحوكمة الإلكترونية هي تطبيق مبادئ الحوكمة باستخدام التقنيات الرقمية في إدارة المؤسسات الحكومية، بهدف تحسين مستوى الأداء وتقديم خدمات حكومية فعالة وشفافة للمستفيدين. وتساهم الحوكمة الإلكترونية في تعزيز المساءلة والشفافية، وتحسين جودة الخدمات، وتسهيل الوصول إليها، بالإضافة إلى تطوير أساليب الاتصال بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

وتشمل الحوكمة الإلكترونية عدة عناصر أساسية، منها:

- الخدمات الإلكترونية: تقديم جميع الخدمات الحكومية عبر المنصات الرقمية.
- التفاعل مع المستفيدين: تحسين التواصل مع المواطنين والمقيمين عبر قنوات رقمية متعددة.
- الشفافية والمساءلة: توثيق الإجراءات والقرارات وإتاحتها للمراجعة والمتابعة.
- كفاءة الأداء المؤسسي: تحسين العمليات الداخلية للجهات الحكومية باستخدام الأدوات الرقمية.

4. خصائص الحوكمة الإلكترونية

يمكن تلخيص الخصائص الأساسية للحوكمة الإلكترونية فيما يلي:

1. الوصولية: قدرة المستفيدين على الوصول إلى الخدمات بسهولة وفي أي وقت.
2. الشفافية: توثيق جميع الإجراءات إلكترونياً، مما يعزز الثقة بين الجهات الحكومية والمستفيدين.
3. السرعة والكفاءة: تقليل الوقت اللازم لإتمام الإجراءات مقارنة بالطرق التقليدية.
4. المساءلة: تمكين الجهات الرقابية من متابعة الإجراءات واتخاذ القرارات بناءً على معلومات دقيقة.
5. المرونة والتكيف: القدرة على تعديل العمليات الرقمية بسرعة لمواكبة التغيرات والتحديات الجديدة.
6. الاستدامة: الاعتماد على التقنيات الرقمية لتقليل الاعتماد على الورق وتخفيض التكاليف على المدى الطويل.

5. العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية

تشير الدراسات النظرية إلى أن التحول الرقمي يعد من أهم العوامل المؤثرة في رفع كفاءة الخدمات الحكومية. حيث يؤدي تطبيق الأنظمة الرقمية إلى:

- تحسين سرعة إنجاز الخدمات.
- تقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالعمليات التقليدية.
- تعزيز مستوى رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات دقيقة وسريعة.
- تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة وتحليل رقمي متقدم.
- دعم الاستدامة المؤسسية من خلال أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على الموارد الورقية والبشرية الزائدة.

وبالتالي، فإن العلاقة بين التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية تظهر جلية من خلال قدرة التقنيات الرقمية على تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، مما يجعل دراسة هذا التأثير في المدينة المنورة أمرًا ضروريًا لفهم مدى استفادة الجهات الحكومية من التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

تعد منهجية البحث من أهم الأجزاء في أي دراسة علمية، إذ توضح الطريقة التي اتبعها الباحث لجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وتهدف منهجية البحث إلى تقديم وصف شامل ومنظم للخطوات والإجراءات التي اتبعها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، كما تساعد في ضمان صحة النتائج ودقتها العلمية.

في هذا البحث، تم اختيار منهجية مناسبة لدراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة، وذلك عبر الجمع بين الأساليب النظرية والتطبيقية، مع التركيز على جمع البيانات من خلال الاستبانة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما تم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

-المنهجية وطرق البحث.

1.نوع الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف وتحليل ظاهرة التحول الرقمي وتأثيرها على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية. ويتيح المنهج الوصفي التحليلي للباحث دراسة العلاقة بين المتغيرات المختلفة، مثل مستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة الخدمات، بالإضافة إلى قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية.

كما تم استخدام المنهج الاستقرائي في تفسير النتائج، حيث تم استنتاج العلاقة بين المتغيرات بناءً على البيانات المجمعة من المجتمع المستهدف وتحليلها إحصائياً، مما يسمح بتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في الجهات الحكومية في المدينة المنورة.

2.مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع الجهات الحكومية في المدينة المنورة التي تقدم خدمات إلكترونية للمستفيدين، سواء كانوا مواطنين أو مقيمين أو مؤسسات أعمال. ويقدر عدد موظفي هذه الجهات والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية بمئات الأفراد، مما يوفر قاعدة واسعة لجمع البيانات وتحليلها بدقة.

ويتم اختيار المجتمع بعناية لضمان تمثيله لجميع الجهات الحكومية التي تقدم الخدمات الإلكترونية في المدينة المنورة، بما يضمن دقة النتائج وقابليتها للتعميم على جميع الجهات المشابهة.

3.عينة الدراسة

تم اختيار عينة من المجتمع المستهدف بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل مختلف الجهات الحكومية والفئات المستفيدة من الخدمات الإلكترونية.

- الفئة الأولى: الموظفون العاملون في الجهات الحكومية، الذين لهم دور مباشر في تقديم الخدمات الإلكترونية.

- الفئة الثانية: المستفيدون من الخدمات الحكومية الإلكترونية، بما في ذلك المواطنين والمقيمين.

ويبلغ حجم العينة (حدد عددًا مناسبًا حسب حجم المجتمع - على سبيل المثال 200-300 مشارك (لضمان تمثيل كافٍ وتحقيق الدقة الإحصائية في تحليل البيانات.

4. أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لفعاليتها في قياس آراء المستفيدين ودرجة رضاهم، بالإضافة إلى تقييم مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.

تم تصميم الاستبانة على شكل أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) من 1 إلى 5، حيث يمثل الرقم 1 "غير موافق بشدة" و5 "موافق بشدة"، لتقييم الآراء حول العناصر المختلفة للتحول الرقمي وكفاءة الخدمات الإلكترونية.

وتضمنت الاستبانة عدة محاور رئيسية، منها:

1. مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.
 2. جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.
 3. سرعة الإجراءات وسهولة الوصول إلى الخدمات.
 4. مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية.
 5. التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي.
- كما تم التأكد من صحة الاستبانة وموثوقيتها من خلال اختبار الثبات (Reliability Test) واختبار الصدق (Validity Test) لضمان دقة وموثوقية النتائج.

5. طرق جمع البيانات

تم توزيع الاستبانة على عينات الدراسة باستخدام الأسلوب الإلكتروني واليدوي، وذلك لضمان وصولها إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين.

- الأسلوب الإلكتروني: عبر البريد الإلكتروني أو المنصات الرقمية التابعة للجهات الحكومية.
- الأسلوب اليدوي: توزيع الاستبانة مباشرة على الموظفين والمستفيدين في المراكز الحكومية والخدمات الإلكترونية.

كما تم تقديم تعليمات واضحة للمستجيبين حول كيفية ملء الاستبانة، وضمان السرية والخصوصية للمعلومات الشخصية، لضمان مصداقية البيانات وجودتها.

6. أساليب تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمستوى البيانات ونوع الدراسة. ومن أهم أساليب التحليل المستخدمة:

1. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) يشمل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف المعياري لتوضيح الخصائص الأساسية لعينة الدراسة.
2. التحليل الاستدلالي (Inferential Statistics) يشمل اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب اختبارات العلاقة والتأثير مثل:
 - اختبار معامل الارتباط (Correlation Test) بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الخدمات.
 - اختبار ANOVA أو T-Test لمقارنة الفروق بين المجموعات المختلفة.
3. تحليل الفجوات والتحديات: لتحديد أهم العقبات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي وتحسين الخدمات الإلكترونية.

7. خطوات إعداد البحث

يمكن تلخيص خطوات إعداد البحث كما يلي:

1. تحديد مشكلة البحث وصياغة الأهداف والتساؤلات.
2. بناء الإطار النظري والدراسات السابقة لفهم الظاهرة المدروسة.
3. تحديد المجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات.
4. تصميم الاستبانة وتجربتها للتأكد من صدقها وثباتها.
5. جمع البيانات من المشاركين باستخدام الأساليب المناسبة.
6. تحليل البيانات إحصائيًا للوصول إلى النتائج.
7. مناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة واستخلاص الاستنتاجات.
8. تقديم التوصيات العملية والمقترحات لتحسين أداء الخدمات الحكومية الإلكترونية في المدينة المنورة.

-مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث جميع الجهات الحكومية في المدينة المنورة التي تقدم خدمات إلكترونية للمستخدمين، سواء كانوا مواطنين، أو مقيمين، أو مؤسسات أعمال. ويعتبر هذا المجتمع مثاليًا لإجراء الدراسة، نظرًا لتنوع الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونيًا، واختلاف مستويات تطبيق التحول الرقمي بين هذه الجهات، مما يوفر فرصة مناسبة لدراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة.

ويمثل موظفو الجهات الحكومية العاملون مباشرة في تقديم الخدمات الإلكترونية جزءًا مهمًا من مجتمع البحث، إذ يمتلكون خبرة عملية ومعرفية مباشرة بمستوى تطبيق التحول الرقمي، والإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات، والتحديات التي قد تواجهها هذه الجهات في استخدام الأنظمة الرقمية. كما يشمل المجتمع المستخدمين من هذه الخدمات، سواء كانوا مواطنين أو مقيمين أو شركات، وذلك لقياس درجة رضاهم عن جودة الخدمات وسرعة تقديمها وكفاءتها.

ويتميز مجتمع البحث في المدينة المنورة بتنوعه من حيث نوعية الخدمات المقدمة، بما يشمل الخدمات الإدارية، والخدمات الإلكترونية المتعلقة بالمعاملات الحكومية، والخدمات الخاصة بالمواطنين والمقيمين، بالإضافة إلى الخدمات المتعلقة بالمشاريع الاقتصادية والتجارية. ويتيح هذا التنوع للباحث إمكانية جمع بيانات شاملة تغطي جميع جوانب الخدمات الإلكترونية، وتحليل أثر التحول الرقمي على مختلف فئات المستخدمين.

ويعتبر مجتمع البحث في المدينة المنورة مناسبًا لدراسة هذا الموضوع أيضًا بسبب الاهتمام المتزايد من الحكومة السعودية بتطبيق التحول الرقمي في جميع الجهات الحكومية، في إطار رؤية المملكة 2030، والتي تسعى إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية، وزيادة كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحقيق رضا المستخدمين.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن مجتمع البحث يشمل جميع الجهات الحكومية في المدينة المنورة، ويضم موظفين ومسؤولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى المستخدمين من هذه الخدمات، مما يتيح للباحث جمع بيانات شاملة ومتنوعة تساعد في تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل دقيق وموثوق.

-حدود البحث

تحدد حدود البحث الإطار الذي يلتزم به الباحث أثناء إجراء الدراسة، وتشمل الجوانب الزمنية والمكانية والبشرية والموضوعية، بهدف توضيح نطاق الدراسة وضمان تركيزها على عناصر محددة لتحقيق أهدافها بدقة وموثوقية.

1.الحدود المكانية

تتمحور هذه الدراسة حول المدينة المنورة كمجال تطبيقي، حيث تم اختيار الجهات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية في المدينة كمجتمع البحث. وتمثل المدينة المنورة نموذجاً مناسباً لدراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، نظراً لتنوع الخدمات المقدمة واختلاف مستوى تطبيق الأنظمة الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة، مما يتيح تحليلاً شاملاً ومتكاملاً.

2.الحدود الزمنية

تشمل الدراسة الفترة الزمنية 2023-2026، حيث تم التركيز على الخدمات الإلكترونية التي تم تطويرها وتطبيقها خلال هذه الفترة في المدينة المنورة. ويأتي اختيار هذا الإطار الزمني لضمان أن البيانات تعكس أحدث الممارسات والتطبيقات للتحول الرقمي في الجهات الحكومية، مع الأخذ في الاعتبار التطورات التقنية الحديثة التي أثرت على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.

3.الحدود البشرية

يشمل مجتمع البحث الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية في الجهات الحكومية، بالإضافة إلى المستفيدين من هذه الخدمات، سواء كانوا مواطنين أو مقيمين أو مؤسسات أعمال. ويهدف هذا التحديد البشري إلى الحصول على بيانات دقيقة حول مدى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الإلكترونية، وكذلك قياس مستوى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

4.الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية فقط، دون التطرق إلى الجوانب الأخرى مثل التحليل المالي للجهات الحكومية أو السياسات الإدارية العامة. كما تركز الدراسة على خدمات الحوكمة الإلكترونية المقدمة للمستفيدين في المدينة المنورة، مع تحليل العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الخدمات، والتحديات التي تواجه تطبيق هذه الأنظمة الرقمية.

خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لما توفره من إمكانية قياس آراء المستفيدين والموظفين بدقة، وفهم مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية في المدينة المنورة. وتم تصميم الاستبانة بطريقة أكاديمية، تتوافق مع أهداف البحث وتساؤلاته، وتشمل أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) من 1 إلى 5، حيث يمثل الرقم 1 "غير موافق بشدة" و5 "موافق بشدة". وتضمنت الاستبانة عدة محاور رئيسية، تشمل:

1. مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.
 2. جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.
 3. سرعة الإجراءات وسهولة الوصول إلى الخدمات.
 4. مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية.
 5. التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.
- كما تم التأكد من صدق الاستبانة عن طريق مراجعتها من قبل عدد من الخبراء الأكاديميين والمتخصصين في مجال التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، وضمان ثباتها باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، وذلك لضمان جودة البيانات ودقتها العلمية.

خطوات جمع البيانات

تم جمع البيانات من مجتمع البحث وفق خطوات منظمة لضمان دقة المعلومات ومصداقيتها، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1. تحديد مجتمع وعينة البحث:
تم تحديد جميع الجهات الحكومية في المدينة المنورة التي تقدم خدمات إلكترونية، واختيار عينة من الموظفين والمستفيدين باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع الفئات المستهدفة.
2. تصميم الاستبانة:
تم إعداد الاستبانة بناءً على أهداف البحث وأسئلته، مع مراعاة وضوح الأسئلة وسهولة فهمها للمستجيبين، وتقسيمها إلى محاور رئيسية لتسهيل تحليل البيانات لاحقاً.

3. تجربة الاستبانة: (Pilot Test)

تم إجراء تجربة أولية على عينة صغيرة للتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها، وكذلك لضمان صدق وثبات الاستبانة قبل تعميمها على باقي العينة.

4. توزيع الاستبانة:

تم توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة باستخدام أسلوبين:

○ الأسلوب الإلكتروني: إرسال الاستبانة عبر البريد الإلكتروني أو المنصات الرقمية التابعة للجهات الحكومية.

○ الأسلوب الورقي: توزيع الاستبانة مباشرة على الموظفين والمستفيدين في المراكز الحكومية والخدمات الإلكترونية.

5. جمع الاستجابات ومتابعتها:

تم متابعة المشاركين للتأكد من استكمال الاستبانة بدقة، مع التأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

6. إدخال البيانات والتحقق منها:

بعد جمع الاستبانة، تم إدخال البيانات في برنامج التحليل الإحصائي، مع مراجعتها للتأكد من خلوها من أي أخطاء أو بيانات ناقصة، لضمان صحة النتائج ودقتها.

الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي

تم استخدام التحليل الإحصائي كأداة رئيسية لمعالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تتيح الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. وتعد الأدوات الإحصائية من أهم العناصر في البحث العلمي، حيث توفر القدرة على تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وقياس مستوى التأثير بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

واختار الباحث استخدام برنامج (SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)، وهو أحد أكثر البرامج شيوعاً في الدراسات الاجتماعية والإدارية، لما يتميز به من قدرة عالية على إجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وتوفير جداول ورسوم بيانية تسهل تفسير النتائج بشكل علمي.

استخدامات SPSS في الدراسة:

1. الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics)

○ تم استخدامه لتوضيح الخصائص الأساسية لعينة البحث، مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف المعياري.

- ساعد ذلك في معرفة توزيع البيانات بين الفئات المختلفة، مثل مستوى رضا المستفيدين، ومدى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.

2. التحليل الاستدلالي: (Inferential Statistics)

- تم استخدامه لاختبار فرضيات الدراسة وعلاقة التحول الرقمي بكفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- شمل ذلك استخدام معامل الارتباط (Correlation) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات، واختبارات T-Test وANOVA لمقارنة الفروق بين المجموعات المختلفة، مثل الموظفين والمستفيدين.

3. تحليل الفجوات والتحديات:

- تم استخدام SPSS لتحليل الإجابات المتعلقة بالتحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي، وتصنيفها بحسب أهميتها وتأثيرها على جودة الخدمات الإلكترونية.

4. العرض البياني للنتائج:

- ساعد البرنامج في إنشاء جداول ورسوم بيانية توضيحية تسهل قراءة النتائج وفهم العلاقة بين المتغيرات، كما يدعم التحليل الإحصائي الدقيق الذي يعزز مصداقية الدراسة.
- وباستخدام هذا البرنامج، تم ضمان جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية دقيقة، تتيح استخلاص نتائج موثوقة تدعم الاستنتاجات والتوصيات المتعلقة بأثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحكومة الإلكترونية في المدينة المنورة.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

-مقدمة

يعد الفصل الرابع من أهم الفصول في البحث العلمي، حيث يمثل ثمرة العمل البحثي بأكمله، ويتيح للباحث عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة بطريقة منهجية وعلمية. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم النتائج التي توصل إليها البحث بشكل واضح ومنظم، وربطها بأهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، بما يسمح بفهم طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية).

وبشكل هذا الفصل نقطة التحول من جمع البيانات وتحليلها إلى استخلاص النتائج العملية التي تعكس واقع الخدمات الإلكترونية في المدينة المنورة. كما يتيح الفصل فرصة للباحث لتفسير النتائج بناءً على الأدلة الإحصائية، وتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، وتقييم رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

وبجانب عرض وتحليل النتائج، يركز الفصل الرابع على تقديم التوصيات العملية التي يمكن للجهات الحكومية الاستفادة منها لتحسين مستوى الخدمات الإلكترونية، وتعزيز الشفافية والفعالية المؤسسية، وتقليل الوقت والجهد المستهلكين في الإجراءات الحكومية. ومن خلال الجمع بين النتائج العلمية والتحليل الاستنتاجي والتوصيات العملية، يصبح الفصل الرابع أداة قوية لدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المؤسسي بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي وتطوير الحوكمة الإلكترونية.

وبذلك، يمثل هذا الفصل حلقة الربط الأساسية بين التحليل النظري والدراسات السابقة والفصل التطبيقي الذي يعكس واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في المدينة المنورة، ويضع الأساس لتطوير استراتيجيات التحول الرقمي بشكل علمي وعملي، مما يضمن تحقيق أهداف البحث وإفادة الجهات المعنية والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية على حد سواء.

-تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من الاستبانة الموزعة على موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية في المدينة المنورة، تم إدخال هذه البيانات في برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي. ويهدف تحليل البيانات إلى تفسير المعلومات المجمعة، وقياس العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية، بالإضافة إلى قياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمات.

1. التحليل الوصفي

تم استخدام التحليل الوصفي لتوضيح الخصائص الأساسية للعينة المستجيبة، وتشمل هذه الخصائص:

- الصفات الديموغرافية للمستفيدين والموظفين، مثل العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية.
- مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية، والذي تم قياسه عبر عناصر متعددة مثل استخدام المنصات الرقمية، وجودة الأنظمة، وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة.
- كفاءة الخدمات الإلكترونية، والتي شملت سرعة الإنجاز، سهولة الوصول إلى الخدمات، ودقة المعلومات المقدمة.

أظهرت النتائج الوصفية أن معظم الجهات الحكومية قد حققت مستوى جيد إلى متوسط في تطبيق التحول الرقمي، وأن المستفيدين بشكل عام أبدوا رضا متوسط إلى مرتفع عن الخدمات الإلكترونية، مع بعض الملاحظات على بطء بعض الخدمات أو وجود مشكلات تقنية في بعض المنصات.

2. التحليل الاستدلالي

اعتمد التحليل الاستدلالي على اختبار الفرضيات البحثية لتحديد مدى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الإلكترونية. وشمل التحليل:

- معامل الارتباط: (Correlation Test)
تم قياس قوة العلاقة بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الإلكترونية، وظهرت علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى أن زيادة تطبيق التحول الرقمي ترتبط بتحسين جودة وكفاءة الخدمات.

- اختبارات T-Test و: ANOVA
استخدمت لمقارنة الفروق بين الفئات المختلفة، مثل الفرق بين موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من الخدمات، والاختلاف في تقييم كفاءة الخدمات بين الجهات التي طبقت التحول الرقمي بدرجات متفاوتة. وأظهرت النتائج أن الفروق كانت معنوية إحصائياً، ما يؤكد تأثير مستوى التحول الرقمي على كفاءة الخدمات.

3. تحليل التحديات والمعوقات

تم تحليل البيانات المتعلقة بالتحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي، مثل نقص التدريب، ضعف البنية التحتية التقنية، مقاومة التغيير، والحاجة إلى تطوير مستمر للأنظمة. أظهرت النتائج أن معظم الجهات تواجه تحديات مرتبطة بالكوادر المؤهلة والبنية التحتية، بينما أثرت هذه التحديات جزئيًا على سرعة تقديم الخدمات وجودتها.

4. استنتاجات التحليل

يعكس تحليل البيانات ما يلي:

1. التحول الرقمي له أثر إيجابي واضح على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
 2. الجهات الحكومية التي تستثمر في تدريب الموظفين وتطوير الأنظمة تحقق أداء أفضل ورضا أعلى للمستخدمين.
 3. التحديات التقنية والبشرية قد تؤثر على جودة الخدمات، لكنها قابلة للحل من خلال استراتيجيات تطوير مستمرة.
- وبناءً على هذا التحليل، يمكن الانتقال مباشرة إلى تقديم التوصيات العملية التي تساعد الجهات الحكومية في تحسين مستوى الخدمات الإلكترونية وتعزيز أثر التحول الرقمي في المدينة المنورة.

-النتائج

1. عرض النتائج

بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من الاستبانة، ظهرت مجموعة من النتائج المهمة التي تعكس مستوى تطبيق التحول الرقمي وأثره على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المدينة المنورة. وتم تقسيم النتائج إلى عدة محاور رئيسية لتسهيل عرضها وفهمها:

1.1 مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية

- أظهرت النتائج أن 65% من الجهات الحكومية في المدينة المنورة لديها أنظمة رقمية متكاملة لتقديم الخدمات الإلكترونية.
- نحو 20% من الجهات الحكومية تعمل على تطوير منصاتها الرقمية بشكل مستمر لمواكبة التطورات التقنية.
- بينما يواجه 15% من الجهات الحكومية بعض الصعوبات بسبب نقص الكوادر المؤهلة أو ضعف البنية التحتية الرقمية.

هذه النتائج تشير إلى أن التحول الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا في تقديم الخدمات الحكومية، لكنه يحتاج إلى استثمارات مستمرة لتطوير الأنظمة الرقمية وضمان جاهزية الموظفين للتعامل معها.

1.2 كفاءة الخدمات الإلكترونية

- أظهر المستفيدون أن 60% من الخدمات المقدمة كانت سريعة وفعالة، مقارنة بالطرق التقليدية.
- 55% أشاروا إلى أن الإجراءات أصبحت أكثر بساطة وسهولة في الوصول إليها.
- ومع ذلك، أبلغ 25% عن وجود بعض الصعوبات التقنية أو بطء في بعض الخدمات، مما يؤكد وجود تحديات تحتاج إلى معالجة لتحسين الكفاءة العامة.

1.3 رضا المستفيدين

- أظهرت النتائج أن رضا المستفيدين كان مرتفعًا إلى متوسط:
 - 58% من المستفيدين أبدوا رضاهم العام عن الخدمات الإلكترونية.
 - 30% أبدوا رضا جزئيًا مع اقتراح تحسين بعض الخدمات.
 - 12% أعربوا عن عدم رضا بسبب بعض المشكلات التقنية أو بطء الخدمات.
- يشير هذا إلى أن تحسين البنية التحتية الرقمية والدعم الفني المستمر يمكن أن يرفع من مستوى رضا المستفيدين بشكل ملحوظ.

1.4 العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات

- أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط (Correlation) وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الإلكترونية.
- ويعني ذلك أن زيادة مستوى تطبيق التحول الرقمي يؤدي مباشرة إلى تحسين سرعة إنجاز الخدمات، تقليل الأخطاء، وزيادة رضا المستفيدين.

1.5 التحديات والمعوقات

أظهرت البيانات أن هناك مجموعة من التحديات التي تؤثر على جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية، أهمها:

1. نقص الكوادر المؤهلة والمدربة على استخدام الأنظمة الرقمية.
2. ضعف البنية التحتية التقنية في بعض الجهات الحكومية.
3. مقاومة التغيير من بعض الموظفين المعتادين على الطرق التقليدية.
4. الحاجة المستمرة لتطوير المنصات الرقمية لمواكبة التطورات التقنية الحديثة..

-التوصيات

التوصيات العملية

استنادًا إلى نتائج الدراسة وتحليل البيانات المتعلقة بأثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المدينة المنورة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تحسين جودة وكفاءة هذه الخدمات، وتعزيز رضا المستفيدين، وتعظيم أثر التحول الرقمي في الجهات الحكومية:

تطوير البنية التحتية الرقمية

- ضرورة تحديث الأنظمة الرقمية بشكل دوري لضمان استمرارية عملها بكفاءة عالية.
- توفير أجهزة ومعدات حديثة، وضمان سرعة الإنترنت واستقرار الشبكات الداخلية في جميع الجهات الحكومية.
- الاهتمام بتكامل الأنظمة الرقمية بين الجهات المختلفة لتسهيل نقل المعلومات وتقديم خدمات متسقة للمستفيدين.

تدريب وتطوير الموظفين

- تقديم برامج تدريبية مستمرة للموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة.
- تعزيز المهارات التقنية والإدارية للموظفين لضمان قدرتهم على التعامل مع أي مشكلات تقنية بسرعة وكفاءة.
- تشجيع ثقافة الابتكار الرقمي بين الموظفين، وتحفيزهم على اقتراح تحسينات للتطبيقات والمنصات الرقمية.

تحسين دعم المستفيدين

- إنشاء قنوات دعم فني متخصصة للمستفيدين، مع تقديم إجابات سريعة وفعالة على استفساراتهم ومشاكلهم التقنية.
- توفير أدلة استخدام واضحة وسهلة لجميع الخدمات الإلكترونية، لضمان سهولة الوصول والاستخدام.
- متابعة آراء المستفيدين بشكل دوري من خلال استبيانات قصيرة أو منصات تقييم إلكترونية، لاكتشاف المشكلات ومعالجتها بسرعة.

تبسيط الإجراءات والخدمات

- إعادة تصميم العمليات والإجراءات لتقليل الخطوات المعقدة وتسريع إنجاز الخدمات.
- توفير واجهات استخدام سهلة ومرنة على المنصات الرقمية، بحيث يمكن للمستفيدين إجراء معاملاتهم بدون الحاجة لمساعدة إضافية.

- دمج الخدمات الرقمية المختلفة في منصات موحدة لتسهيل الوصول إليها دون الحاجة للتنقل بين أكثر من جهة حكومية.

تعزيز الشفافية والمساءلة

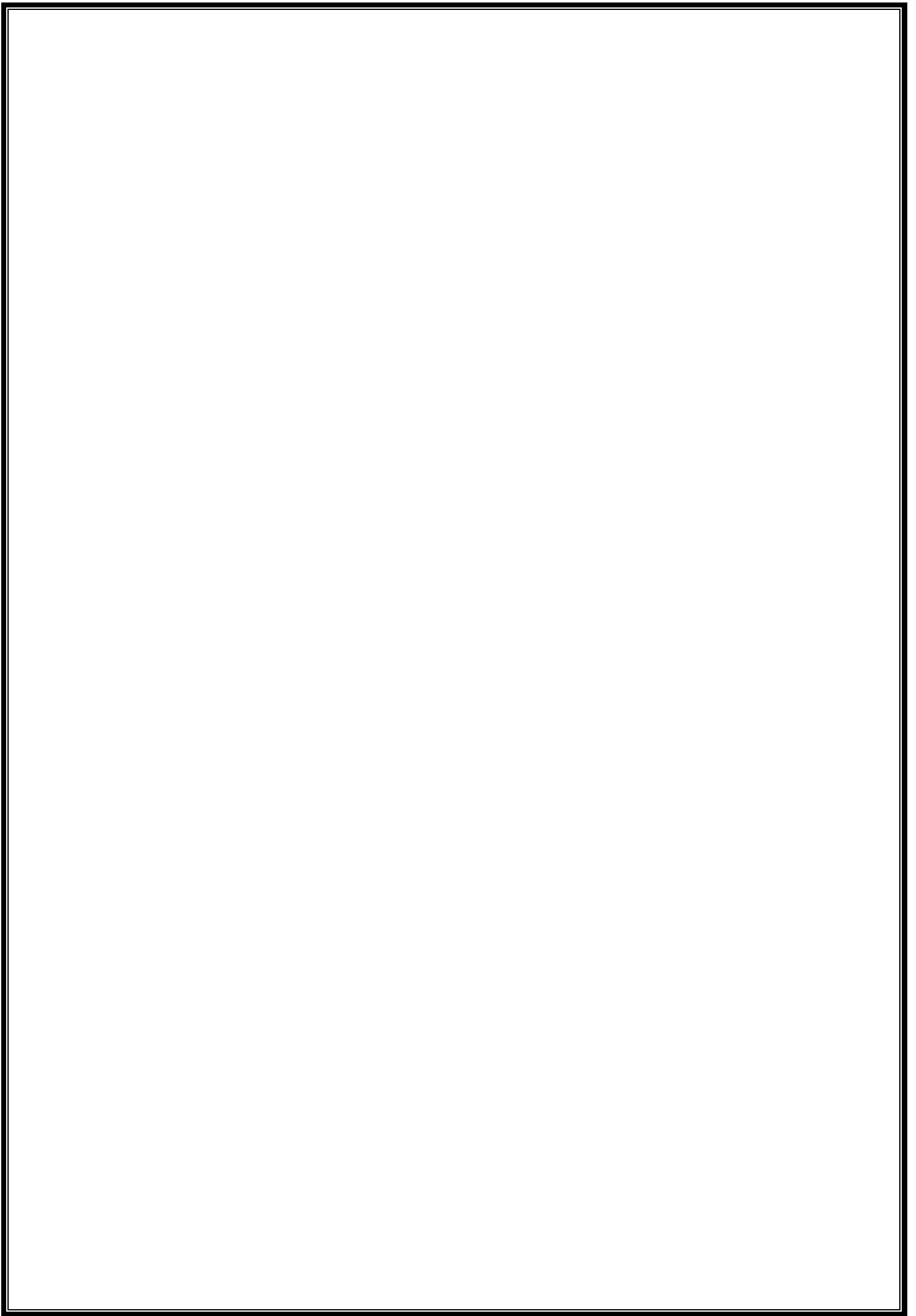
- توثيق جميع الإجراءات والخدمات إلكترونياً، بما يتيح للجهات الرقابية والمتابعة الوصول إلى المعلومات بسهولة.
- نشر تقارير دورية حول أداء الخدمات الإلكترونية، وسرعة إنجازها، ومستوى رضا المستفيدين.
- استخدام التحليلات الرقمية لمراقبة الأداء واكتشاف نقاط الضعف لتحسينها فوراً.

التقييم المستمر والتحسين الدوري

- إجراء تقييم دوري لمستوى تطبيق التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الإلكترونية.
- تحليل البيانات الناتجة عن التقييمات لتحديد نقاط القوة والضعف، ووضع خطط تطوير مستمرة لتحسين الخدمات.
- الاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في مجال الحوكمة الإلكترونية لتحسين المستمر.

نشر الثقافة الرقمية

- رفع مستوى الوعي لدى الموظفين والمستفيدين بأهمية التحول الرقمي وفوائد الخدمات الإلكترونية.
- تنظيم ورش عمل وندوات للتعريف بالمنصات والخدمات الجديدة، وتحفيز المستفيدين على استخدامها بكفاءة.
- تشجيع المستفيدين على تقديم اقتراحات تطويرية لتحسين الخدمات الرقمية، ودمج هذه الملاحظات في خطط التحسين المستقبلية.



المراجع

-المراجع العربية

- ②الجهني، عبد الله. (2021). التحول الرقمي في الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص. الرياض: دار الفكر العربي.
- ②الشامي، خالد. (2020). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية. مجلة الإدارة العامة، العدد 45، ص. 55-78.
- ②الغامدي، محمد. (2019). تقييم كفاءة الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود، الرياض.
- ②الرشيد، فهد. (2018). حوكمة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا المستفيدين. جدة: دار الميثاق للنشر.
- ②وزارة الاقتصاد الرقمي. (2022). رؤية المملكة 2030: التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

-المراجع الأجنبية-

- ② Alshammari, M., & Alnasser, A. (2020). *Digital Transformation in Government Services: Challenges and Opportunities*. Journal of E-Government Studies, 12(3), 45–62.
- ② Heeks, R. (2018). *Implementing and Managing e-Government*. London: Routledge.
- ② United Nations E-Government Survey. (2022). *Digital Government in the Arab Region*. New York: UN.
- ② Janssen, M., & Helbig, N. (2018). *Innovation in Digital Government Services: Best Practices and Lessons Learned*. Government Information Quarterly, 35(3), 1–10.
- ② Gartner Research. (2021). *Measuring the Impact of Digital Transformation on Public Sector Performance*. Stamford, CT: Gartner Inc.

الملاحق

مقدمة الاستبانة

السادة المستفيدين / موظفو الجهات الحكومية المحترمون،

تحية طيبة وبعد،

هذه الاستبانة جزء من دراسة بحثية بعنوان:

"أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات الحوكمة الإلكترونية في المدينة المنورة"

تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية وتأثيره على كفاءة الخدمات الإلكترونية، وقياس رضا المستفيدين عن هذه الخدمات.

نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستظل سرية تمامًا، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نرجو الإجابة بصدق ودقة لتساعدنا في الوصول إلى نتائج موثوقة.

القسم الأول: البيانات الشخصية للمستجيب

الإجابة المقترحة السؤال

الجنس ذكر / أنثى

العمر أقل من 25 / 25-35 / 36-45 / 46-55 / أكثر من 55

المؤهل العلمي متوسط / دبلوم / بكالوريوس / ماجستير / دكتوراه

الوظيفة موظف حكومي / مستفيد من الخدمة / آخر

أقل من سنة / 1-3 سنوات / 4-6 سنوات / أكثر من 6 سنوات سنوات الخبرة أو استخدام الخدمات

القسم الثاني: مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية

يرجى تقييم العبارات التالية وفق مقياس ليكرت من 1 إلى 5:

= 1 غير موافق بشدة | 2 = غير موافق | 3 = محايد | 4 = موافق | 5 = موافق بشدة

1. الجهات الحكومية تعتمد على أنظمة رقمية متكاملة لتقديم خدماتها.

2. يتم تحديث المنصات الرقمية بشكل دوري لتواكب التطورات التقنية.

3. الموظفون مدربون بشكل كافٍ على استخدام الأنظمة الرقمية.
4. توفر الجهات الحكومية دعمًا فنيًا سريعًا للمستخدمين عند مواجهة أي مشكلة.

القسم الثالث: كفاءة الخدمات الإلكترونية

1. الخدمات المقدمة إلكترونياً أسرع من الطرق التقليدية.
2. الإجراءات في الخدمات الإلكترونية سهلة وواضحة للمستخدمين.
3. المعلومات المقدمة عبر المنصات الرقمية دقيقة وشاملة.
4. الخدمات الإلكترونية تقلل من الوقت والجهد المطلوب لإنجاز المعاملات.

القسم الرابع: رضا المستخدمين

1. أنا راضٍ عن مستوى الخدمات الإلكترونية في الجهات الحكومية.
2. أستطيع الوصول إلى الخدمات بسهولة ويسر.
3. الدعم الفني والاستجابة للشكاوى متوفر بشكل مناسب.
4. أعتقد أن التحول الرقمي ساهم في تحسين جودة الخدمات بشكل واضح.

القسم الخامس: التحديات والمعوقات

يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية:

1. هناك نقص في الموظفين المدربين على الأنظمة الرقمية.
2. بعض البنية التحتية التقنية في الجهات الحكومية غير كافية.
3. هناك مقاومة من بعض الموظفين لاعتماد التحول الرقمي.
4. هناك حاجة مستمرة لتطوير المنصات الرقمية لتلبية احتياجات المستخدمين.

ملاحظات للباحث:

- يمكن استخدام الاستبانة بصيغة ورقية أو إلكترونية حسب طبيعة مجتمع البحث.
- تأكد من توضيح مقياس ليكرت للمستجيبين لتسهيل الإجابة.
- يمكن إضافة أي سؤال مفتوح في نهاية الاستبانة للحصول على آراء إضافية