

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أسم الطالب
سكينة عبد رب الرسول ال سعيد
المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى المشرف د\ عبد الرحيم نادر على التوجيه والدعم الذي قدمه لي طول فترة إنجاز هذا المشروع. كما أتقدم بالشكر إلى عائلتي وأصدقائي على دعمهم المستمر. وأخيراً، أود أن أشكر جميع المشاركين في الدراسة على تعاونهم في تقديم البيانات اللازمة لإنجاز هذا البحث.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى والدي وزوجي الذين كانوا دائما مصدر دعم وتشجيع لي. كما
أهديه إلى مشرفي دا عبد الرحيم نادر على توجيهاته القيمة. ولحسن تعامله مع
الطلاب ولسعة صدره معانا. أخيرا إلى جميع من ساهم في إنجاح هذا المشروع.

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. تم استخدام استبيانات لجمع البيانات من المواطنين في المنطقة الشرقية. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين. يقدم البحث توصيات لتحسين الخدمات الحكومية الرقمية بناء على النتائج التي تم الحصول عليها.

المنهجية:

تم استخدام منهج بحث وصفي لتحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية لضمان تمثيلها للسكان. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لاستخلاص النتائج.

النتائج:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) وقوية وذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمة ورضا المواطنين). كما كشفت النتائج أن أهم العوامل التي يقدروها المواطنون في الخدمات الرقمية هي توفير الوقت والجهد، وسرعة إنجاز المعاملات، ودقة المعلومات، بينما كانت الصعوبات التقنية التي يواجهونها منخفضة، مما يعكس نضجاً في المنصات المستخدمة.

التطبيقات والأهمية:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديمها لبيانات ميدانية حديثة تساعد صناع القرار في هيئة الحكومة الرقمية والجهات الحكومية الأخرى على فهم تجربة المستخدم الفعلية، وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين في الخدمات الرقمية. يمكن تطبيق توصيات البحث بشكل مباشر لتعزيز تجربة المواطن، مما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة برفع جودة الحياة وكفاءة الخدمات الحكومية.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، الحكومة الرقمية، رضا المواطنين، تجربة المستخدم، رؤية 2030، المملكة العربية السعودية.

جدول المحتويات

0.....	الشكر والتقدير.....
1.....	الإهداء.....
2.....	مستخلص الدراسة.....
0.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
1.....	1.1. المقدمة:.....
2.....	1.2. مشكلة الدراسة.....
4.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
4.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
5.....	1.3. أهمية الدراسة.....
6.....	1.3.1. على المستوى النظري:.....
6.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
7.....	1.4. أسئلة الدراسة.....
8.....	1.5. أهداف الدراسة.....
9.....	1.6. فرضيات الدراسة.....
12.....	1.7. نموذج الدراسة.....
12.....	1.8. الدراسة الميدانية.....
12.....	1.9. مخطط المشروع.....
0.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
1.....	2.1. المقدمة:.....
3.....	2.2. المتغير المستقل.....
6.....	2.3. المتغير التابع.....
9.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
11.....	2.5. الخاتمة.....
0.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
1.....	3.1. المقدمة.....
1.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
2.....	3.3. تصميم البحث.....
3.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
5.....	3.5. طريقة جمع البيانات.....
6.....	3.6. أنواع البيانات.....

3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	7
3.8	الخاتمة	9
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	0
4.1	المقدمة	1
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	1
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	4
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	9
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	12
4.6	الخاتمة	Error! Bookmark not defined.
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	0
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	1
5.2	توصيات الدراسة	2
5.3	الخاتمة	3
0	قائمة المراجع	0
0	الملاحق	0

جدول الأشكال

شكل 1: نموذج الدراسة.....	12
شكل 2: مخطط المشروع.....	13
شكل 3 توزيع الجنس.....	2
شكل 4 توزيع العمر.....	3
شكل 5 توزيع المستوى التعليمي 1.....	3
شكل 6: توزيع المستوى التعليمي 2.....	4

جدول الجداول

- جدول 1-3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (ن = 53) 4
- جدول 2-3 توزيع فقرات الاستبيان لقياس المتغير المستقل 6
- جدول 3-3 توزيع فقرات الاستبيان لقياس المتغير التابع 6
- جدول 1-4 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن = 53) 1
- جدول 2-4 نموذج المعادلة البنائية 5
- جدول 3-4 ثبات أداة الدراسة 8
- جدول 4-4 مفتاح تفسير دلالة المتوسطات الحسابية 9
- جدول 5-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان 10
- جدول 6-4 ملخص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومتغيرات الدراسة (بيانات افتراضية للتوضيح) 11

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يشهد العالم اليوم طفرة غير مسبوقة في تبني التقنيات الرقمية، حيث أصبحت الرقمنة المحرك الرئيسي لكافة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، ومؤشراً جوهرياً على مدى جاهزية الدول لمواجهة التحديات المستقبلية. لم يعد التحول الرقمي خياراً، بل ضرورة وجودية لمواكبة متطلبات العصر الذي يتسم بالسرعة، والترابط الشبكي، والتغير الدائم. فالتحول الرقمي يشير إلى عملية التكامل العميق للتكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل الحكومي، وهو ما يُحدث تحوُّلاً جوهرياً في طريقة تصميم السياسات العامة، وصنع القرار، وتقديم الخدمات، والتفاعل مع المواطن.

وفي هذا الإطار، تزايدت القناعة لدى الحكومات حول العالم بأن التحول الرقمي هو ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وضمان العدالة في الوصول إلى الخدمات، ورفع مستوى كفاءة الأجهزة الحكومية. فعلى سبيل المثال، تشير تقارير البنك الدولي (2022) إلى أن الدول التي اعتمدت خطاً رقمياً متكاملة شهدت انخفاضاً في تكلفة تقديم الخدمات بنسبة تزيد عن 40%، وزيادة في رضا المواطنين بنسبة تجاوزت 30%. كذلك، أظهرت دراسات الأمم المتحدة أن هناك علاقة طردية بين نضج الخدمات الرقمية وتحقيق مؤشرات الحكم الرشيد (Good Governance)، مثل الشفافية والمساءلة.

وتشمل عملية التحول الرقمي عناصر متعددة، تبدأ بالبنية التحتية الرقمية من شبكات اتصال فائقة السرعة ومراكز بيانات حديثة، وتمر بالأنظمة الذكية وتكامل قواعد البيانات، وتصل إلى استخدام أدوات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. ويُضاف إلى ذلك بعد مهم لا يقل شأنًا، وهو البعد الثقافي والاجتماعي، حيث يُشترط لتحقيق التحول الرقمي النجاح وجود مجتمع رقمي واعٍ، ومواطن رقمي متمكن، يمتلك المهارات والمعارف الرقمية التي تُمكنه من التفاعل بفعالية مع الخدمات الحكومية الإلكترونية.

في المملكة العربية السعودية، انطلقت مسيرة التحول الرقمي بوتيرة متسارعة ومخطط لها بعناية في ظل رؤية المملكة 2030. فقد حددت الرؤية أهدافاً واضحة لبناء حكومة رقمية متكاملة، تتسم بالكفاءة والشفافية والمرونة. تم إنشاء كيانات مؤسسية متخصصة مثل هيئة الحكومة الرقمية، ومركز المعلومات الوطني، وهيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، لتقود عملية التحول، وتضمن تنسيق الجهود بين الجهات المختلفة. كما تم إطلاق عدد كبير من المنصات الإلكترونية المتقدمة، مثل "أبشر" التي تقدم أكثر من 300 خدمة إلكترونية، و"توكلنا" التي أصبحت منصة محورية لإدارة خدمات الصحة والتنقل والتعليم، و"نفاذ" كبوابة موحدة للوصول إلى الخدمات، وغيرها.

وقد انعكست هذه الجهود على ترتيب المملكة في المؤشرات الدولية؛ حيث أحرزت تقدماً كبيراً في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية، واحتلت المركز الأول عربياً والرابع عالمياً في مؤشر النضج الرقمي الحكومي (GovTech) لعام 2022. كما بلغت نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية من قبل المواطنين أكثر من 90% وفقاً لتقارير هيئة الحكومة الرقمية، ما يعكس ارتفاعاً في مستوى التبني والاعتمادية.

ورغم هذا التقدم، يبقى من المهم التساؤل عن كيف لا الكم. هل يشعر المواطن فعلاً بتحسّن نوعي في طريقة تلقي الخدمات؟ هل يشعر بأن التحول الرقمي قد وفّر له الوقت والجهد؟ وهل زاد مستوى رضاه وثقته في الحكومة؟ إذ لا يكفي أن توجد منصات رقمية متعددة ما لم تكن سهلة الاستخدام، وسريعة الاستجابة، وموثوقة في الأداء، وتراعي الخصوصية وتحقق الفعالية.

في هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تجربة التحول الرقمي في المملكة من خلال قياس تأثيره على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين، مع التركيز على المنطقة الشرقية كنموذج. تمثل هذه المنطقة أهمية اقتصادية واستراتيجية كبرى، وتضم عدداً كبيراً من المؤسسات الحكومية والخدمية، كما تتمتع ببنية تحتية رقمية متطورة نسبياً، مما يجعلها موقعاً مثالياً لإجراء تقييم شامل ومقارن بين الواقع والتطلعات.

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها لا تكتفي بتقييم الخدمات من منظور تقني بحت، بل تسلط الضوء على البعد الإنساني في التحول الرقمي، أي كيف يتفاعل المواطن مع هذه الخدمات، وما مدى إحساسه بالفائدة منها، وما التحديات التي يواجهها. كما تهدف إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين تصميم وتقديم الخدمات الرقمية في السعودية، وتدعم صانع القرار الحكومي في بناء سياسات رقمية تراعي التجربة الفعلية للمستخدم.

بالتالي، فإن هذه الدراسة تمثل جسراً بين الخطط الإستراتيجية للحكومة والرؤية الواقعية التي يحملها المواطن، وتسعى لتكون مرآة صادقة تعكس مدى نضج التجربة الرقمية السعودية، وتساهم في توجيه المسار نحو مزيد من الكفاءة، والشفافية، والابتكار في تقديم الخدمات العامة.

1.2 مشكلة الدراسة

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي، والتي تُوجت بإطلاق العديد من المنصات والخدمات الإلكترونية، إلا أن هناك تساؤلات جوهرية لا تزال قائمة حول مدى تحقيق هذه المبادرات لأهدافها الفعلية. فعلى الرغم من الكم الكبير من الخدمات الرقمية المتاحة، تبرز الحاجة لتقييم

الكيف، أي جودة الخدمة الرقمية، مدى فاعليتها، وكفاءة استخدامها من قبل المواطنين، ومدى انعكاس ذلك على شعورهم بالرضا والثقة في الجهات الحكومية.

تشير دراسات محلية وإقليمية إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يكمن فقط في أتمتة الإجراءات، بل في تحقيق نقلة نوعية في تجربة المواطن. بمعنى آخر، لا يكفي أن تُقدّم الخدمة عبر الإنترنت، بل يجب أن تكون هذه الخدمة مُصممة بطريقة تُراعي احتياجات المستخدم، وتُسهم في تقليل الوقت والجهد والتكلفة، وتُوفّر المعلومات الدقيقة، وتضمن الأمان والخصوصية. وفي ظل هذا التوجه، تبرز الحاجة إلى تقييم أثر التحول الرقمي من منظور المستخدم النهائي.

تكمّن إشكالية هذه الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى حقق التحول الرقمي الحكومي تحسّيناً في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟
 - هل انعكس هذا التحول الرقمي إيجاباً على مستوى رضا المواطنين وثقتهم في المنصات الحكومية؟
 - ما هي التحديات أو العوائق التي لا تزال تحد من استفادة المواطنين الكاملة من الخدمات الرقمية؟
- كما تزداد أهمية هذه الإشكالية حين نعلم أن المملكة، رغم تصدرها لمؤشرات التحول الرقمي في المنطقة، لا تزال تعاني بعض الفجوات المرتبطة بالتبني الرقمي الكامل لدى فئات سكانية معينة (مثل كبار السن أو محدودي التعليم الرقمي)، ووجود تفاوت في جودة الخدمات بين منطقة وأخرى. إضافة إلى ذلك، تبرز مشكلات تتعلق بالتكامل بين الأنظمة، وقلة الشفافية في بعض الإجراءات الرقمية، وضعف التدريب والتوعية لدى المستخدمين.

وفي ظل هذا الواقع، تبرز الحاجة لدراسة تطبيقية تركز على منطقة بعينها – ك المنطقة الشرقية – من أجل تحليل الواقع الميداني للتحول الرقمي في الخدمات الحكومية، وفهم الانطباعات الفعلية لدى المواطنين، وذلك بهدف تقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد في تقليص الفجوة بين السياسات الرقمية على المستوى الوطني والتجربة الميدانية على المستوى المحلي.

بالتالي، فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في غياب تقييم شمولي معمّق لتأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية، من وجهة نظر المواطنين أنفسهم، وهو ما تهدف هذه الدراسة إلى معالجته بشكل علمي ومنهجي.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

رغم تزايد الأدبيات الأكاديمية التي تتناول موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، إلا أن هناك فجوة واضحة في الأطر النظرية التي تعالج هذا المفهوم بعمق في السياق السعودي والخليجي. لا تزال معظم الدراسات تركز على الأبعاد التقنية أو التنظيمية العامة دون أن تتبنى نموذجًا تحليليًا متكاملًا يفسر كيف تؤثر عناصر التحول الرقمي (مثل التكنولوجيا، البيانات، البنية التحتية، القدرات البشرية، والحوكمة) على جودة الخدمات ورضا المواطنين.

يُلاحظ غياب الإطار المفاهيمي الشامل الذي يربط بين مكونات التحول الرقمي ونتائجه على تجربة المستخدم. فعلى سبيل المثال، لا توجد دراسات كافية تستند إلى نماذج علمية راسخة مثل نموذج DeLone & McLean "لنجاح نظم المعلومات" أو "نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)" في تحليل تجربة المواطن السعودي مع الخدمات الرقمية. كما أن هناك ضعفًا في توطين النظريات الغربية ضمن السياق المحلي بما يعكس خصوصية البيئة الإدارية والثقافية السعودية.

وتتسع هذه الفجوة حين نبحث في تأثير التحول الرقمي على متغيرات مثل الثقة، ومشاعر الأمان، ومفاهيم العدالة الرقمية، وهي متغيرات مهمة لم يتم استكشافها بالقدر الكافي في الدراسات النظرية. بالتالي، فهناك حاجة ملحة إلى بناء إطار نظري متكامل يأخذ في الحسبان الجوانب التقنية، والسلوكية، والثقافية، والتنظيمية التي تُشكل التجربة الرقمية الحكومية في السعودية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

رغم التقدم الكبير الذي أحرزته السعودية في مجال التحول الرقمي، إلا أن التطبيق العملي لهذه المبادرات لا يخلو من تحديات فعلية تتعلق بالجهوزية المؤسسية، والتفاوت في جودة الخدمات، وصعوبة قياس الأثر بشكل علمي دقيق. إحدى أبرز المشكلات التطبيقية تتمثل في غياب آليات تقييم موحدة تُقيس مدى رضا المستخدم وجودة الخدمة المقدمة بشكل شمولي ومنهجي.

كذلك، تواجه بعض الجهات الحكومية صعوبات في تحقيق التكامل بين منصاتها الرقمية، ما يؤدي إلى تكرار البيانات أو تضارب المعلومات، ويؤثر سلبيًا على تجربة المستخدم. كما لا تزال هناك فجوات واضحة في تدريب الموظفين الحكوميين وتأهيلهم لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، ما يؤدي أحيانًا إلى استمرار الاعتماد على المعاملات الورقية أو التقليدية في بعض الخدمات.

وفيما يتعلق بالبنية التحتية، تُعاني بعض المناطق، خصوصًا النائية أو الأقل نموًا، من ضعف في شبكات الإنترنت أو انقطاع الخدمات التقنية، مما يضعف من عدالة الوصول إلى الخدمات الرقمية. كما أن ضعف التوعية الرقمية لدى بعض فئات المجتمع، مثل كبار السن أو الأفراد غير المتعلمين تقنيًا، يحد من فاعلية التحول الرقمي.

إن هذه التحديات التطبيقية تُبرز أهمية إجراء دراسات ميدانية عميقة تأخذ في الحسبان الواقع الفعلي لاستخدام الخدمات الرقمية، وتُقيّم تأثير هذه الخدمات على رضا المواطنين وكفاءة الأداء الحكومي. ومن هنا، تطرح هذه الدراسة السؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المواطنين؟

1.3 أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة في ظل التغيرات الجذرية التي يشهدها القطاع الحكومي السعودي في إطار التحول الرقمي، الذي أصبح من أهم أولويات الدولة ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030. فالتحول الرقمي لا يُعد مجرد انتقال تقني، بل هو عملية شاملة لإعادة تشكيل العمل الحكومي بما يحقق الكفاءة، والشفافية، والرضا المجتمعي. ومن هذا المنطلق، تمثل هذه الدراسة محاولة علمية لفهم مدى نجاح هذا التحول من منظور المستخدم النهائي، أي المواطن، باعتباره المحور الرئيسي لأي تطوير خدمي حكومي.

إن أهمية هذه الدراسة لا تقتصر على تقييم الوضع الراهن، بل تمتد إلى استكشاف إمكانيات تطوير الخدمات، والتعرف على أوجه القصور والفرص المتاحة، وتقديم توصيات مدروسة وقابلة للتطبيق لصانعي القرار. كما تُمثل الدراسة إضافة نوعية إلى حقل البحث العلمي العربي في موضوع الحكومة الرقمية، من خلال تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين، وهو موضوع لا يزال يحتاج إلى مزيد من الدراسات الميدانية المنهجية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول واحدة من أكثر القضايا حساسية وتأثيرًا في المجتمع، وهي جودة الخدمات العامة. فالمواطن يقيس أداء الحكومة من خلال تجربته المباشرة مع خدماتها، سواء عبر منصة إلكترونية أو تطبيق ذكي أو بوابة موحدة. وبالتالي، فإن تحسين هذه التجربة هو ركيزة أساسية لتعزيز الثقة المجتمعية بالدولة، وتفعيل المشاركة المجتمعية، وتحقيق العدالة الرقمية، وتكريس مبادئ الحكم الرشيد.

1.3.1 على المستوى النظري:

تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي لتأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية. من خلال استكشاف العلاقات بين التحول الرقمي ورضا المواطنين، تقدم الدراسة رؤى نظرية جديدة يمكن أن تساهم في تطوير المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الحكومي. كما تساعد الدراسة في سد الفجوات النظرية في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على تقديم الخدمات الحكومية. وتشمل أهمية الدراسة على المستوى النظري ما يلي:

- تساهم الدراسة في توسيع المعرفة النظرية حول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية.
- توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية حول التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.
- تساهم الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، مما يمكن أن يساعد في تطوير نظريات حول الإدارة.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تحسين الممارسات العملية للخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم توصيات عملية بناء على النتائج، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين. كما يمكن أن تساعد النتائج في توجيه استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع الحكومي لتحقيق رضا المواطنين وتعزيز تجربتهم مع الخدمات الحكومية. وتشمل أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي ما يلي:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في تحسين جودة الخدمات الحكومية في السعودية من خلال تحديد أفضل الممارسات لتطبيق التحول الرقمي.
- توفر الدراسة معلومات قيمة لصانعي القرار في الحكومة السعودية حول كيفية تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال في الخدمات الحكومية.
- يمكن أن تساهم الدراسة في تحسين تجربة المواطنين في السعودية من خلال توفير خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية.

بناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة لا تُعد مجرد تحليل نظري لمفهوم التحول الرقمي، بل تمثل أداة استراتيجية لفهم الواقع التطبيقي، وتطوير السياسات العامة، وتحقيق تكامل أفضل بين التكنولوجيا والحوكمة لتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة والرضا.

1.4 أسئلة الدراسة

تمثل أسئلة الدراسة الإطار الأساسي الذي يُوجه مجريات البحث، ويُساهم في صياغة الأداة البحثية، وتحليل البيانات، وتفسير النتائج. ونظرًا للطبيعة المركبة لموضوع الدراسة الذي يتناول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين، فقد تم تصميم مجموعة من الأسئلة البحثية التي تُغطي الأبعاد المختلفة للتحول الرقمي، سواء من حيث البنية التحتية، أو الاستخدام، أو الأثر الفعلي على تجربة المواطن.

تهدف هذه الأسئلة إلى بناء فهم شامل حول كيفية تأثير مبادرات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية على الخدمات الحكومية، مع التركيز على منطقة الدراسة – المنطقة الشرقية – بوصفها نموذجًا حيًا ومتنوعًا لتجربة المستخدم الرقمي.

وفيما يلي أبرز الأسئلة البحثية التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنها:

- 1- ما مدى تطبيق التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية؟
 - ما هي أبرز المبادرات الرقمية المطبقة؟
 - ما مدى انتشار استخدام المنصات الرقمية الحكومية؟
 - ما درجة النضج الرقمي في الجهات الحكومية بالمنطقة؟
- 2- ما مدى جودة الخدمات الرقمية الحكومية كما يدركها المواطنون؟
 - هل تُلبّي الخدمات الرقمية احتياجات المستخدمين؟
 - هل توجد فروقات في تقييم الجودة بين فئات المستخدمين المختلفة (العمر، التعليم، الموقع الجغرافي)؟
 - ما أوجه القوة والضعف في الخدمات الحالية؟
- 3- ما مدى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر القنوات الرقمية؟
 - ما العوامل التي تؤثر على رضا المواطن (مثل: سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، الأمان)؟
 - هل هناك فروقات في الرضا بين مستخدمي القنوات التقليدية والرقمية؟
- 4- ما أبرز التحديات التي تواجه المواطنين في استخدام الخدمات الرقمية؟
 - هل توجد صعوبات تتعلق بالوصول، الفهم، أو الثقة في الأنظمة؟
 - ما مدى توفر الدعم الفني والتوعوي لمساعدة المستخدمين؟
- 5- ما العوامل التي تُساهم في تحسين تجربة المواطن مع الخدمات الرقمية الحكومية؟
 - ما دور البنية التحتية، والتدريب، والتفاعل البشري؟
 - ما أثر التكامل بين الجهات الحكومية على تحسين الخدمة الرقمية؟
- 6- إلى أي مدى يتوافق التحول الرقمي في المنطقة الشرقية مع التوجهات الوطنية لرؤية 2030؟
 - هل يحقق التحول الرقمي أهداف الرؤية في تحسين جودة الحياة؟

- هل تعكس الخدمات الرقمية المبادئ الأساسية للحكومة الرقمية مثل الشفافية والمساءلة؟

من خلال هذه الأسئلة، تسعى الدراسة إلى الوصول إلى تقييم علمي متكامل لتجربة التحول الرقمي في الخدمات الحكومية السعودية من منظور المواطنين، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين السياسات والخدمات.

1.5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المنطقة الشرقية كنموذج تطبيقي. ويأتي هذا الهدف في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها المملكة في تبني وتفعيل الحلول الرقمية ضمن خططها الطموحة لتحقيق رؤية 2030. وبناءً عليه، تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العامة والتفصيلية التي تساعد في بناء فهم شامل ومنهجي لموضوع التحول الرقمي في السياق الحكومي السعودي.

أولاً: الأهداف العامة

1. تحليل واقع التحول الرقمي في الخدمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وفهم مستوى تطبيقه ومكوناته الرئيسية.
2. قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية كما يدركها المواطنون، من خلال تحليل عناصر مثل الكفاءة، الفعالية، وسهولة الوصول.
3. تحديد مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية، والعوامل التي تؤثر على هذا الرضا مثل التصميم، الأمان، سرعة الخدمة، والتفاعل البشري.
4. رصد وتحليل التحديات التي تواجه المواطنين في استخدام المنصات الرقمية الحكومية، سواء كانت تحديات تقنية أو معرفية أو ثقافية.
5. استخلاص دروس وتوصيات تطبيقية تُسهم في تطوير السياسات الحكومية وتحسين تصميم وتقديم الخدمات الرقمية.

ثانيًا: الأهداف التفصيلية

- تحديد مدى تبني التحول الرقمي في الجهات الحكومية على المستوى المحلي (المنطقة الشرقية).
 - التعرف على مدى توفر البنية التحتية الرقمية والكوادر البشرية المؤهلة في الجهات الحكومية.
 - تقييم مدى استخدام المواطنين للقنوات الرقمية في تعاملاتهم الحكومية اليومية.
 - تحليل الانطباعات العامة للمواطنين تجاه الخدمات الرقمية، ومؤشرات الرضا أو عدم الرضا.
 - استكشاف أوجه التفاوت الرقمي بين مختلف الشرائح السكانية (حسب العمر، المستوى التعليمي، الموقع الجغرافي).
 - تقديم تصور شامل لعوامل النجاح الرئيسية لأي مبادرة رقمية حكومية.
 - دعم صانعي القرار بمؤشرات علمية تساعد في صياغة استراتيجيات رقمية أكثر فعالية وتأثيرًا.
- تُسهم هذه الأهداف في دعم جهود المملكة نحو التحول إلى حكومة رقمية ذكية تتمحور حول المواطن، وتسعى إلى تقديم خدمات عالية الجودة تتسم بالكفاءة، والشفافية، والمرونة، بما يتماشى مع التوجهات العالمية الحديثة في الحوكمة الرقمية.

1.6 فرضيات الدراسة

انطلاقاً من أهداف هذه الدراسة التي تتمحور حول تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، تم بناء مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار العلاقات السببية والارتباطية بين المتغيرات قيد الدراسة. وتستند هذه الفرضيات إلى خلفية نظرية واسعة، بالإضافة إلى ما تم رصده من دراسات سابقة

تناولت موضوع التحول الرقمي في السياقات الحكومية، بما في ذلك نماذج مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ونموذج دي لون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ونظرية جودة الخدمات.

وعليه، فإن الدراسة تطرح فرضية رئيسية وعدداً من الفرضيات الفرعية التي توضح مسارات التأثير المحتملة للتحول الرقمي على جودة الخدمة ورضا المواطن. وتتمثل هذه الفرضيات في الآتي:

الفرضية الرئيسية:

تفترض الدراسة أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى نضج التحول الرقمي في الخدمات الحكومية وبين كل من جودة هذه الخدمات ورضا المواطنين عنها، وذلك في سياق المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وتعكس هذه الفرضية الاتجاه العام الذي تسعى الدراسة إلى اختباره، حيث تشير إلى أن تعزيز التحول الرقمي من شأنه أن يُحدث تحسناً ملموساً في التجربة الخدمية المقدمة للمواطن.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى (H1-a):

تفترض الدراسة أن سهولة استخدام المنصات الرقمية الحكومية تُعد عاملاً مؤثراً في تعزيز رضا المواطنين، حيث يؤدي التصميم البسيط وسهولة التصفح إلى تقليل الوقت والجهد، مما يسهم في تحسين الانطباع العام للمستخدم عن الخدمة.

الفرضية الثانية (H1-b):

ترى الدراسة أن توفر معلومات دقيقة وموثوقة على المنصات الرقمية الحكومية يعزز من ثقة المواطنين وجودة تجربتهم، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على مستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة.

الفرضية الثالثة (H1-c):

تشير الدراسة إلى أن وجود تحديات تقنية أو صعوبات في استخدام المنصات الرقمية من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض مستوى رضا المستخدمين، وبالتالي يُعد هذا البُعد عاملاً سلبياً ينبغي الحدّ من آثاره من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية والدعم الفني.

الفرضية الرابعة (H1-d):

تفترض الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الرقمية ورضا المواطنين عنها، بحسب المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، الجنس، والمستوى التعليمي. وتُعزى هذه الفروقات إلى اختلاف مستوى المعرفة الرقمية والتفاعل التقني بين فئات المجتمع المختلفة.

الفرضية الخامسة (H1-e):

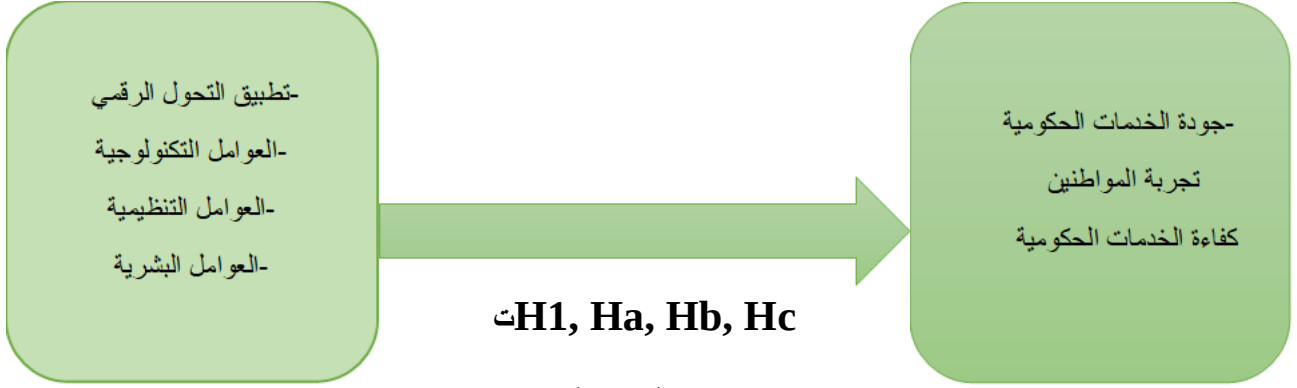
تشير الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز القيمة المدركة لدى المواطنين من خلال تقليل التكاليف والوقت والجهد المبذول في الحصول على الخدمات، وهو ما ينعكس إيجاباً على نظرتهم الشاملة للجودة والرضا.

أهمية صياغة الفرضيات في هذا الإطار:

تعكس هذه الفرضيات تصوراً علمياً شاملاً للعلاقات المحتملة بين عناصر التحول الرقمي وتجربة المواطن. كما أنها تتيح للباحث تحليل هذه العلاقات بصورة كمية باستخدام أدوات إحصائية، مثل معامل الارتباط والانحدار الخطي، مما يدعم إمكانية تعميم النتائج ويمنح البحث قوة تفسيرية وتطبيقية في آنٍ واحد. ويُتوقع أن تسهم نتائج اختبار هذه الفرضيات في تقديم توصيات عملية يمكن تبنيها من قبل الجهات الحكومية والمؤسسات المعنية برفع كفاءة الخدمات العامة وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

1.7 نموذج الدراسة المتغير التابع

المتغير المستقل



تم تصميمها بواسطة: سكينه ال سعيد

شكل 1: نموذج الدراسة

1.8 الدراسة الميدانية الصلة

الدراسة الميدانية ستتم في المنطقة الشرقية، حيث سيتم توزيع استبيانات على مواطنين في المنطقة الشرقية لجمع البيانات حول تجاربهم مع الخدمات الحكومية الرقمية. هذا المكان ذو صلة بموضوع البحث، حيث يهدف البحث إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية.

الوصول

المنطقة الشرقية هي منطقة مفتوحة للباحثين، ويمكن الوصول إليها بسهولة لإجراء المقابلات والاستبيانات. كما أن هناك العديد من المراكز الحكومية والخدمية في المنطقة الشرقية التي يمكن أن تكون مواقع ميدانية للدراسة.

الاعتبارات الأخلاقية

الدراسة الميدانية ستتم وفقاً للمعايير الأخلاقية، حيث سيتم الحصول على موافقة المشاركين قبل إجراء الاستبيانات. كما سيتم ضمان سرية البيانات ورفاهية المشاركين.

التمثيل

المنطقة الشرقية تمثل عينة جيدة من السكان الذين يستخدمون الخدمات الحكومية الرقمية، حيث يمكن تعميم النتائج على مستوى المنطقة الشرقية. كما أن الدراسة ستنتم على عينة كبيرة من المواطنين، مما يضمن تمثيلاً جيداً للسكان.

مكان الدراسة البحثية

بناءً على المعايير المذكورة أعلاه، فإن المنطقة الشرقية هي مكان مناسب للدراسة البحثية. يمكن أن توفر البيانات التي تم جمعها من هذه الدراسة رؤى قيمة حول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية

1.9 مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

• الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

• الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

شكل 2: مخطط المشروع

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

يُعد البحث العلمي الركيزة الأساسية لتقدم المجتمعات وتطور مؤسساتها، إذ يمثل الوسيلة الأكثر منهجية لفهم الظواهر الاجتماعية والاقتصادية والتقنية، وتفسير سلوك الأفراد والمنظمات، بالإضافة إلى صياغة رؤى قائمة على الدليل تدعم اتخاذ القرار. ومن هذا المنطلق، فإن بناء أي دراسة علمية يتطلب الاستناد إلى خلفية معرفية رصينة تتمثل في مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وهو ما يمنح المشروع البحثي عمقاً علمياً ويساعد على رسم خارطة معرفية واضحة.

في إطار هذا التوجه، يأتي هذا الفصل كمحطة منهجية مهمة تهدف إلى تسليط الضوء على ما أنتجه الباحثون سابقاً من جهود علمية تناولت موضوع **التحول الرقمي في القطاع الحكومي**، سواء من حيث مفهومه، مكوناته، العوامل المؤثرة في تطبيقه، أو من حيث آثاره المختلفة على جودة الخدمات الحكومية، وتجربة المستخدم، ومستوى رضا المواطنين. فالمعرفة العلمية لا تنشأ في فراغ، بل تُبنى تراكمياً على ما سبق، ويُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم الحالة البحثية الراهنة، واكتشاف ما تم إنجازه فعلاً، وتحديد الفجوات التي ما زالت بحاجة إلى استكشاف.

ويكتسب هذا الفصل أهمية إضافية بالنظر إلى الطابع المعاصر والمتسارع للتحول الرقمي، باعتباره ظاهرة عالمية تعيد تشكيل طريقة عمل الحكومات، وتؤثر في العلاقة بين الدولة والمواطن. فقد أدى التقدم التقني الكبير في العقدين الماضيين إلى نشوء مفاهيم جديدة مثل "الحكومة الذكية"، و"الخدمات الإلكترونية"، و"الذكاء الحكومي"، وهي مفاهيم لم تعد تُدرس من زاوية تقنية فقط، بل أصبحت تُحلّل ضمن أطر اقتصادية، اجتماعية، وسلوكية أيضاً.

تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في هذا الحقل من خلال بحث أثر التحول الرقمي على **جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية**، مع تركيز تطبيقي على المنطقة الشرقية، بوصفها إحدى أكثر المناطق ديناميكية من حيث البنية التحتية الرقمية وعدد الخدمات المقدمة إلكترونياً. وانطلاقاً من هذا الهدف، فإن مراجعة الأدبيات السابقة تُمكننا من تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية والعلمية:

1. فهم الخلفية النظرية المتعددة الأبعاد لمفهوم التحول الرقمي، بدءاً من تطورات التقنية إلى انعكاساته الإدارية والتنظيمية والسلوكية.

2. رصد التجارب الدولية والمحلية في تطبيق التحول الرقمي في القطاعات الحكومية، واستخلاص ما أثبت نجاحه من ممارسات وتوجهات استراتيجية.

3. تحليل العوامل التي تؤثر على فعالية التحول الرقمي، سواء كانت عوامل داخلية (مثل البنية التحتية، القيادة، الثقافة التنظيمية) أو خارجية (مثل البيئة التشريعية، ودرجة تبني المواطنين للتكنولوجيا).

4. تحديد الثغرات المعرفية التي لم تملحظها الكافي من البحث، مما يبرر الحاجة لدراسة ميدانية جديدة في السياق السعودي.

5. بناء إطار مرجعي يدعم الفرضيات ويثري التحليل، من خلال استعراض النماذج والنظريات العلمية ذات الصلة مثل نموذج دي لون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ونظرية جودة الخدمة (SERVQUAL).

وبما أن المملكة العربية السعودية تشهد مرحلة غير مسبوقة من التحول الرقمي في إطار تحقيق مستهدفات رؤية 2030، فإن دراسة هذا الموضوع لا تكتسب أهمية علمية فحسب، بل تحظى أيضاً بقيمة تطبيقية كبيرة. فالحكومة السعودية تعمل جاهدة على تحسين جودة الحياة ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين من خلال تبني استراتيجيات رقمية طموحة، وتأسيس منصات إلكترونية متكاملة مثل "أبشر"، "توكلنا"، "نفاذ"، و"بلدي"، وهي منصات تمثل بنية تحتية حيوية لتحول نماذج العمل التقليدية إلى نماذج أكثر ذكاءً وكفاءة. من خلال هذا الفصل، سيتم استعراض أبرز ما كُتب ونُشر في موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، مع التركيز على:

1. تعريفات ومفاهيم التحول الرقمي.

2. أهم أبعاده ومجالات تطبيقه.

3. الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.

4. الدراسات التي ناقشت رضا المستخدمين وتجربتهم الرقمية.

5. التجارب المقارنة بين الدول.

6. الثغرات البحثية التي تؤكد الحاجة إلى مزيد من الدراسات الميدانية في البيئة السعودية.

وفي ضوء هذا العرض التحليلي، سنبني الدراسة الحالية على أسس راسخة، وسيكون بالإمكان تقييم مدى التقدم المحرز في التحول الرقمي في المنطقة الشرقية، مع تقديم مقترحات وتوصيات تُبنى على المعرفة السابقة وتُطوّر بما يتناسب مع الواقع المحلي.

2.2 المتغير المستقل (التحول الرقمي)

يُعد التحول الرقمي أحد أبرز المتغيرات المستقلة في الدراسات الحديثة التي تتناول تطور الأداء الحكومي وتحديث الخدمات العامة. ويُقصد بالتحول الرقمي تبني التكنولوجيا الرقمية كوسيلة استراتيجية لتحويل نماذج العمل التقليدية إلى نماذج رقمية أكثر كفاءة ومرونة واستجابة لحاجات المواطنين. ويتجاوز هذا المفهوم حدود رقمنة الإجراءات الورقية، ليصل إلى إعادة تصميم السياسات والإجراءات الإدارية، وإعادة تشكيل الثقافة المؤسسية، وتغيير طريقة تفاعل المواطن مع الحكومة.

تعريف التحول الرقمي في السياق الحكومي:

يشير تطبيق التحول الرقمي في القطاع الحكومي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، بما في ذلك الإنترنت، التطبيقات الذكية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، وتقنيات الحوسبة السحابية، لتحسين مستوى الخدمات العامة، وتسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف، وتحقيق أعلى درجات الشفافية والكفاءة والرضا المجتمعي:

ويُنظر إلى التحول الرقمي كعملية منهجية متعددة الأبعاد تسعى إلى تمكين الجهات الحكومية من تقديم خدمات متمحورة حول المواطن، تركز على البيانات، وتُدار باستخدام أدوات رقمية مرنة وآمنة، ما يُفضي إلى تجارب خدمية أكثر سلاسة واتصالًا وتفاعلاً:

تطور التحول الرقمي في القطاع الحكومي:

شهد التحول الرقمي في القطاع الحكومي تطورًا كبيرًا خلال العقدين الماضيين، مدفوعًا بالتقدم التكنولوجي السريع، وزيادة توقعات المواطنين، وضغوط الحوكمة الفعالة، ومتطلبات الشفافية والعدالة. لقد تحولت الحكومة من مقدم تقليدي للخدمة إلى كيان رقمي متكامل الأبعاد يستخدم التقنيات الذكية لإعادة هندسة عملياته الإدارية:

وفي المملكة العربية السعودية، تسارعت جهود التحول الرقمي بشكل واضح ضمن مستهدفات رؤية 2030، حيث تبنت الدولة العديد من المبادرات الرامية إلى تطوير الخدمات الحكومية الرقمية، مثل:

• إنشاء هيئة الحكومة الرقمية وهيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA).

• إطلاق منصات خدمية وطنية مثل أبشر، توكنا، نفاذ وبلدي.

• دعم البنية التحتية التكنولوجية في مختلف القطاعات.

وقد أثمرت هذه المبادرات عن زيادة مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية، وارتفاع نسبة الاعتماد على القنوات الإلكترونية في إنجاز المعاملات، إلى جانب تعزيز مفاهيم "الحكومة الذكية" و"الحكومة الرقمية" في المؤسسات العامة.

أبعاد التحول الرقمي:

لتحليل التحول الرقمي بشكل منهجي، يجب تفكيكه إلى مجموعة من الأبعاد التكوينية التي تمثل الجوانب الأساسية التي تبني عليها الجهات الحكومية استراتيجياتها الرقمية. وفيما يلي أبرز هذه الأبعاد:

1. البعد التكنولوجي:

يتعلق هذا البعد بالبنية التحتية الرقمية اللازمة لتفعيل التحول الرقمي، ويشمل:

- تطوير أنظمة المعلومات الحكومية.
- استخدام الإنترنت عالي السرعة.
- إطلاق تطبيقات الهواتف الذكية.
- توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات.
- تبني تقنيات الأمن السيبراني لحماية البيانات.

يُمثل هذا البعد الأساس التقني الذي تُبنى عليه العمليات الرقمية في المؤسسات الحكومية.

2. البعد التنظيمي:

يتضمن هذا البعد إعادة هيكلة العمليات والسياسات داخل الجهات الحكومية بما يتناسب مع متطلبات العمل الرقمي، ويشمل:

- مراجعة الإجراءات الإدارية التقليدية وتحويلها إلى عمليات رقمية مؤتمتة.
- تطوير التشريعات التنظيمية الداعمة للخدمات الإلكترونية.
- تطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية وضمان التكامل بين الأنظمة.

يُعتبر البعد التنظيمي حجر الأساس في نجاح مشاريع التحول الرقمي، إذ إن التكنولوجيا وحدها لا تكفي دون إطار تنظيمي فعال.

3. البعد البشري:

يركز هذا البعد على تمكين العنصر البشري من التعامل بكفاءة مع البيئة الرقمية الجديدة، ويشمل:

- تدريب وتأهيل الموظفين الحكوميين لاستخدام الأنظمة الرقمية.
- تعزيز الوعي الرقمي لدى المواطنين والمستفيدين من الخدمات.
- تطوير ثقافة مؤسسية مرنة تتقبل التغيير التقني وتدعمه.

ف نجاح التحول الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على استعداد الكوادر البشرية داخل المؤسسات وعلى مهارات المستخدم النهائي في التعامل مع القنوات الرقمية.

2.2.1 النظريات:

لدعم فهم هذا المتغير، تستند الدراسة إلى عدد من النظريات العلمية التي تفسر العلاقة بين التكنولوجيا وسلوك المستخدم، وتأثيرها على كفاءة الخدمة ورضا المستفيدين. ومن أبرز هذه النظريات:

أولاً: نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory):

تشير هذه النظرية إلى أن دمج التكنولوجيا الرقمية في العمليات الحكومية لا يحدث تغييراً سطحياً فحسب، بل يؤدي إلى تحول جوهري في طريقة تقديم الخدمات، بما يشمل:

- إعادة تشكيل الهياكل التنظيمية.
- تطوير استراتيجيات اتصال جديدة مع الجمهور.
- تحسين كفاءة الأداء واتخاذ القرار.

وتؤكد النظرية على أن التحول الرقمي لا يمكن قياسه فقط من خلال عدد الخدمات المؤتمتة، بل من خلال مدى تأثيره في جودة الحياة وتجربة المواطن.

ثانياً: نظرية الخدمات الإلكترونية (E-Government Theory):

تفترض هذه النظرية أن توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً يمكن أن يحقق فوائد ملموسة للمواطنين تشمل:

• **الراحة:** إمكانية الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

• **السرعة:** تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.

• **الكفاءة:** تقليل التكاليف وتحسين الدقة وتقليل الأخطاء البشرية.

وتركّز هذه النظرية على تقييم الخدمات من منظور المستخدم النهائي، وتشير إلى أن رضا المواطن هو المعيار الحقيقي لنجاح الخدمات الإلكترونية.

2.3 المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية

تُعد جودة الخدمات الحكومية أحد المحاور الجوهرية في تقييم فعالية الإدارة العامة، وهي تمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، إذ تعكس النتائج النهائية التي يشعر بها المواطن عند تفاعله مع الجهة الحكومية، سواء بشكل تقليدي أو رقمي. وقد أصبحت جودة الخدمة في السياق الحكومي مؤشرًا رئيسيًا على كفاءة الحوكمة، وفعالية السياسات العامة، ومستوى نضج التجربة الرقمية الحكومية، خاصة في ظل تزايد التوجه نحو "الحكومة الذكية" و"التحول الرقمي الشامل".

تعريف جودة الخدمات الحكومية:

تشير جودة الخدمات الحكومية إلى الدرجة التي تُلبّي فيها الخدمة المقدمة توقعات واحتياجات المواطنين، سواء من حيث الكفاءة، أو الفعالية، أو سهولة الاستخدام، أو سرعة الإنجاز، أو مستوى التفاعل الإنساني، أو دقة المعلومات. وبعبارة أخرى، فإن جودة الخدمة تعبر عن "القيمة المدركة" من قِبل المستفيد، والتي يتم على أساسها تقييم الأداء الحكومي.

وتأخذ جودة الخدمة أبعادًا متعددة، منها ما هو فني يتعلق بالخدمة نفسها، ومنها ما هو بشري يتعلق بمن يقدمها، ومنها ما هو تنظيمي يعكس كفاءة العملية الإدارية، ما يجعل تقييم الجودة الحكومية عملية معقدة تتداخل فيها عوامل متعددة.

2.3.1 الأبعاد

لفهم المتغير التابع بشكل منهجي، يمكن تفكيك جودة الخدمات الحكومية إلى مجموعة من الأبعاد التي تساعد في قياسها وتحليلها بشكل كمي ونوعي. وفيما يلي أبرز هذه الأبعاد:

أولاً: الجودة الفنية (Technical Quality):

تشير الجودة الفنية إلى الجانب الموضوعي للخدمة المقدمة، أي خصائصها التقنية والمحتوى الذي تُقدمه. ويشمل هذا البُعد ما يلي:

- دقة المعلومات المقدمة للمواطن.
 - اكتمال عناصر الخدمة دون الحاجة إلى مراجعات متكررة.
 - توفر الخدمة في الوقت والمكان المناسبين.
 - انخفاض نسبة الأخطاء أو الأعطال (خاصة في الأنظمة الرقمية).
- يُعد هذا البُعد مقياساً مباشراً لمدى كفاءة النظام أو المنصة المستخدمة في تقديم الخدمة، ويؤثر بشكل كبير على رضا المواطن.

ثانياً: الجودة المهنية (Functional or Human Quality):

يركز هذا البُعد على السلوك المهني والتفاعلي للموظف الحكومي أو النظام الرقمي الذي يُقدم الخدمة، ويشمل ما يلي:

- مهارات الموظف في التواصل مع المواطن.
 - سرعة الاستجابة للطلبات أو الشكاوى.
 - اللباقة، الشفافية، والاحترام في المعاملة.
 - القدرة على تقديم الدعم الفني أو الإرشادي عند الحاجة.
- في السياق الرقمي، يشمل هذا البُعد أيضاً سهولة استخدام المنصة، وتوافر المساعدة الإلكترونية (مثل الروبوتات التفاعلية، والدعم المباشر)، ما يجعل تجربة المستخدم أكثر سلاسة وراحة.

ثالثاً: إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام (Accessibility & Usability):

يشمل هذا البُعد:

- سهولة الوصول إلى الخدمة إلكترونياً أو حضورياً.

- بساطة خطوات الحصول على الخدمة.
 - إمكانية استخدامها من قبل جميع فئات المجتمع، بمن فيهم كبار السن وذوي الإعاقة.
- ويُعد هذا البُعد مهمًا جدًا في عصر التحول الرقمي، حيث تُقاس جودة الخدمة بقدرتها على الوصول لأوسع شريحة ممكنة دون معوقات تقنية أو معرفية.
- النظريات المرتبطة بجودة الخدمات الحكومية:**

1. نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

تُعد هذه النظرية من أشهر الأطر النظرية المستخدمة لتقييم جودة الخدمات في المؤسسات، سواء كانت ربحية أو خدمية. وتقوم على عدة مبادئ أساسية، من أبرزها:

- تحسين مستمر للخدمة (Continuous Improvement).
 - التركيز على احتياجات وتوقعات العميل (المواطن).
 - المشاركة الجماعية في تطوير الأداء داخل المؤسسة.
 - القياس المستمر لمؤشرات الأداء وتقييم النتائج.
- وفي السياق الحكومي، تشير هذه النظرية إلى أن جودة الخدمات لا تقتصر على تقديم خدمة جيدة في لحظة معينة، بل هي نتاج ثقافة مؤسسية مستدامة تسعى إلى التحسين والابتكار والشفافية في كل مراحل تقديم الخدمة.

2. نظرية إدارة الجودة (Quality Management Theory):

تقوم هذه النظرية على تطبيق أدوات الإدارة الحديثة لتخطيط وضبط وتحسين جودة الخدمات الحكومية. وتركز على عناصر مثل:

- تحديد معايير واضحة للخدمة.
- قياس الأداء الفعلي مقارنة بالمعايير.
- تحليل الفجوات والانحرافات.

• اقتراح وتطبيق إجراءات تصحيحية وتطويرية.

في هذا الإطار، تصبح الجودة **عنصرًا مُدارًا ومنظمًا**، وليس مجرد نتيجة عشوائية أو شخصية، مما يدعم الكفاءة المؤسسية ويعزز ثقة المواطن في الأداء الحكومي.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين التحول الرقمي (المتغير المستقل) وجودة الخدمات الحكومية (المتغير التابع) من الموضوعات الجوهرية التي تتناولها هذه الدراسة، وهي علاقة محورية في فهم أثر التحولات التقنية على الأداء الحكومي وتجربة المواطن. إذ باتت الحكومات في العصر الحديث تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لتحسين جودة الخدمات العامة، في ظل التوسع في مفاهيم "الحكومة الإلكترونية" و"الحكومة الذكية" و"الخدمات الرقمية المتمحورة حول المستخدم".

ويفترض الإطار النظري لهذه الدراسة أن تطبيق التحول الرقمي في القطاع الحكومي يؤدي إلى تحسّن ملحوظ في جودة الخدمات المقدّمة، من خلال تحسين سرعة تقديم الخدمة، ودقة المعلومات، وسهولة الوصول، ورفع مستوى رضا المواطنين. وبالتالي، فإن العلاقة المتوقعة بين المتغيرين هي علاقة طردية إيجابية، أي كلما ارتفع مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهة الحكومية، ارتفعت معه جودة الخدمة كما يُدركها المواطن.

طبيعة العلاقة بين المتغيرين:

يمكن توضيح هذه العلاقة وفق المحاور التالية:

1) سرعة تقديم الخدمة:

يساهم التحول الرقمي في أتمتة العمليات الإدارية، وتقليل الحاجة إلى التدخل البشري، مما يؤدي إلى تسريع الإجراءات وتقليل فترات الانتظار. فبدلاً من الحضور الشخصي للمكاتب الحكومية، يمكن للمواطن إنجاز معاملاته إلكترونياً خلال دقائق، وهو ما يُعد مؤشراً مهماً على جودة الخدمة.

2) دقة المعلومات وموثوقيتها:

يؤدي اعتماد الأنظمة الرقمية إلى تحسين مستوى دقة البيانات المقدّمة للمواطن، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحديث المعلومات بشكل دوري. كما أن ربط قواعد البيانات الحكومية يزيد من تكامل المعلومات، ويُسهّم في تقديم خدمة أكثر اتساقاً وجودة.

(3) سهولة الوصول إلى الخدمات:

توفر المنصات الإلكترونية قنوات متعددة للحصول على الخدمة على مدار الساعة، من أي مكان، ودون الحاجة إلى الانتقال الجغرافي. وهذا يُعزز العدالة في الوصول للخدمة، ويُزيل الحواجز التي كانت تحول دون حصول بعض المواطنين على حقوقهم.

(4) تحسين تجربة المستخدم:

التحول الرقمي لا يُحسن فقط الجانب التقني للخدمة، بل يشمل أيضًا إعادة تصميم تجربة المواطن من حيث واجهة الاستخدام، سهولة التنقل في المنصة، توفر الدعم الإلكتروني، ووضوح الإجراءات. كل ذلك يؤدي إلى رفع مستوى الرضا والانطباع الإيجابي عن الأداء الحكومي.

دور التحول الرقمي في تعزيز جودة الخدمات الحكومية:

إن التحول الرقمي الناجح لا يُقاس فقط بعدد الخدمات المقدمة إلكترونياً، بل بمدى مساهمته في تحقيق نقلة نوعية في تجربة المواطن، وبقدرته على إعادة تشكيل العلاقة بين الدولة والفرد على أساس الشفافية، والفعالية، والمساءلة.

عندما يُصمم النظام الرقمي بشكل متمركز حول احتياجات المواطن، فإنه يُصبح أداة استراتيجية لتحسين الخدمات، وتوجيه السياسات، وبناء الثقة المجتمعية. وهذا ما يجعل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات علاقة تأثير مباشر ومتبادل، حيث يُسهم كل منهما في تعزيز الآخر ضمن دائرة تحسين مستمرة.

النظريات الداعمة للعلاقة:

(1) نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory):

تشير هذه النظرية إلى أن إدخال التكنولوجيا الرقمية في العمليات الحكومية يؤدي إلى إعادة هندسة شاملة لطريقة تقديم الخدمة، ما يعزز الكفاءة ويُقلل من التكاليف، ويُحسن التفاعل مع المواطنين. وتركز النظرية على أن النجاح في التحول الرقمي يتحقق فقط عندما يؤدي إلى نتائج ملموسة في تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا المستخدمين.

(2) نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

تؤكد هذه النظرية على أن تحقيق الجودة في الخدمات الحكومية يتطلب التفاعل المستمر مع توقعات المواطن وتقييمه للخدمة. ويُعد التحول الرقمي أداة فعالة لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة، خاصة من خلال:

- مراقبة الأداء اللحظي.
- جمع البيانات عن رضا المستخدمين.
- تطبيق التحسين المستمر استنادًا إلى التغذية الراجعة.

ووفقًا لهذه النظرية، فإن الخدمة الجيدة هي تلك التي يُقيّمها المواطن بشكل إيجابي بناءً على التجربة الكاملة، وليس فقط النتائج النهائية

2.5 الخاتمة

في ختام هذا الفصل، الذي تناول بالدراسة والتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية، يمكن القول إن التحول الرقمي يُمثل ركيزة أساسية في عملية تطوير الأداء الحكومي وتحسين تجربة المواطنين. لقد استعرض هذا الفصل مجموعة من المفاهيم والنظريات ذات الصلة، وسلّط الضوء على الأبعاد المختلفة لكل من المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، كما ناقش العلاقة التبادلية بينهما في ضوء الأدبيات العلمية والنماذج المفاهيمية الحديثة.

أظهرت الدراسات السابقة والنظريات الداعمة أن تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملموسة في كفاءة تقديم الخدمة، وسرعتها، ودقتها، وسهولة الوصول إليها، الأمر الذي ينعكس إيجابيًا على رضا المواطن ويُعزز ثقته بالمؤسسات العامة. كما تبين أن التحول الرقمي لا يُعد مجرد إجراء تقني أو تطوير شكلي، بل هو عملية تحول هيكلي وثقافي وتنظيمي تشمل التكنولوجيا، والموارد البشرية، والسياسات، وتُعيد صياغة طريقة عمل الجهات الحكومية وفقًا لمتطلبات العصر الرقمي.

كما خلص هذا الفصل إلى أن جودة الخدمات الحكومية ليست مفهوماً أحادي الأبعاد، بل تتكون من مجموعة من الجوانب الفنية والمهنية والسلوكية، ويتحدد تقييمها في النهاية من خلال الانطباع الشخصي والتجربة الفعلية للمواطن عند تعامله مع الخدمة. لذا، فإن أي محاولة لتعزيز الجودة يجب أن تأخذ في الاعتبار كل تلك الأبعاد، ضمن إطار متكامل من التحسين المستمر والاستجابة لتوقعات المجتمع.

بناءً على ما تم طرحه ومناقشته في هذا الفصل، تُوصي الدراسة بضرورة تبني نهج استراتيجي وشامل للتحول الرقمي، يشمل:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية الحكومية.
- تطوير قدرات الموظفين من خلال التدريب المستمر.
- تصميم خدمات رقمية تتمحور حول احتياجات المواطنين.
- تعزيز الوعي المجتمعي بكيفية استخدام الخدمات الرقمية.
- ضمان استدامة الجودة من خلال تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

كما تُبرز نتائج هذا الفصل أهمية الاستناد إلى بيانات وتغذية راجعة من المستخدمين في تطوير الخدمات، بما يعكس توجهًا نحو حكومة أكثر انفتاحًا وتفاعلاً وابتكارًا.

تمثل هذه الخاتمة تمهيدًا للدخول إلى الفصل التالي، والذي سيتناول الإطار التطبيقي للدراسة وتحليل النتائج الميدانية التي تهدف إلى اختبار الفرضيات المطروحة، وتقديم تصور علمي دقيق حول واقع التحول الرقمي وجودة الخدمات في البيئة السعودية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

بعد استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة في الفصول السابقة، يُعنى هذا الفصل بتوضيح الإجراءات المنهجية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. يُعد هذا الفصل بمثابة حجر الزاوية الذي يربط بين الجانب النظري للبحث والجانب التطبيقي الميداني، حيث يصف بدقة تصميم البحث، ومجتمعه وعينته، وأداة جمع البيانات (الاستبيان) التي تم تطويرها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات التي تم جمعها من المواطنين في المنطقة الشرقية، بهدف ضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في هذا القسم، يتم تعريف متغيرات الدراسة تعريفاً إجرائياً لضمان الوضوح والاتساق في عملية القياس، مما يعزز من موثوقية وصلاحية نتائج البحث. يحدد التعريف الإجرائي بدقة كيفية قياس كل متغير بشكل عملي وملموس في سياق هذه الدراسة، وذلك من خلال فقرات الاستبيان الموجه لعينة الدراسة.

3.2.1 المتغير المستقل: التحول الرقمي للخدمات الحكومية: -

التعريف الإجرائي: هو "مستوى إدراك المواطنين في المنطقة الشرقية لجودة وخصائص المنصات والخدمات الحكومية الرقمية التي يتعاملون معها". سيتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من الفقرات في الاستبيان، موزعة على الأبعاد التالية:

1. **جودة المنصة الرقمية:** ويُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تصف سرعة أداء المنصات الرقمية، واستقرارها الفني (قلة الأعطال)، ومدى توفرها للخدمة على مدار الساعة.

2. **سهولة الاستخدام:** ويُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيم وضوح تصميم الواجهات، وبساطة الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات، وقلة الجهد الذهني المطلوب للتعامل مع الخدمة.

3. **جودة المعلومات:** ويُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تتناول دقة واكتمال وحداثة المعلومات والإرشادات المقدمة عبر المنصات الرقمية.

4. **الثقة والأمان:** ويُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تعكس شعورهم بأمان بياناتهم الشخصية وسرية معلوماتهم أثناء استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.

3.2.2 المتغير التابع: جودة الخدمة ورضا المواطنين:-

التعريف الإجرائي: هو "التقييم الشامل الذي يقدمه المواطنون في المنطقة الشرقية لتجربتهم مع الخدمات الحكومية الرقمية والنتائج المترتبة عليها". سيتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من الفقرات في الاستبيان، موزعة على الأبعاد التالية:

1. **كفاءة إنجاز الخدمة:** وتُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيم سرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالطرق التقليدية، ودقة المخرجات النهائية للخدمة.

2. **رضا المواطن:** ويُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تسأل بشكل مباشر عن مستوى الرضا العام عن الخدمة الرقمية، ومدى مطابقة الخدمة لتوقعاتهم، واحتمالية توصيتهم للآخرين باستخدامها.

3. **القيمة المدركة:** وتُقاس إجرائياً من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيم مدى مساهمة الخدمات الرقمية في توفير الوقت والجهد والتكاليف عليهم.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحث)

لضمان اتباع مسار علمي منظم ودقيق، تم الاسترشاد بنموذج "بصلة البحث" لتحديد وتبرير الخيارات المنهجية التي تشكل تصميم هذه الدراسة. يوضح هذا النموذج طبقات القرارات المنهجية، بدءاً من الفلسفة البحثية وانتهاءً بتقنيات جمع البيانات، كما هو موضح أدناه:

3.3.1 فلسفة البحث

تتبنى هذه الدراسة **الفلسفة الوضعية**. تم اختيار هذه الفلسفة لأنها تتناسب مع طبيعة البحث الذي يهدف إلى اختبار فرضيات وقياس العلاقات بين متغيرات محددة (التحول الرقمي وجودة الخدمات) بشكل موضوعي. تعتمد الدراسة على جمع بيانات كمية قابلة للقياس من خلال الاستبيان وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

3.3.2 المنهج البحثي

تم استخدام **المنهج الاستنتاجي** في هذه الدراسة. حيث بدأت الباحثة بإطار نظري ودراسات سابقة تم من خلالها بناء فرضيات حول وجود علاقة تأثير بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية. بعد ذلك، تم

جمع البيانات الميدانية من خلال الاستبيان بهدف اختبار صحة هذه الفرضيات، والانتقال من العام (النظرية) إلى الخاص (نتائج العينة).

3.3.3 استراتيجية البحث

تعتمد هذه الدراسة على استراتيجية المسح. تعتبر هذه الاستراتيجية هي الأنسب لجمع كمية كبيرة من البيانات الكمية من عينة واسعة من المواطنين في المنطقة الشرقية، وذلك باستخدام أداة موحدة وهي الاستبيان. تتيح استراتيجية المسح وصف خصائص مجتمع الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات بكفاءة وفعالية.

3.3.4 اختيار المنهج

تم الاعتماد على المنهج الكمي الأحادي. هذا الاختيار مبرر لأن طبيعة أسئلة البحث وفرضياته تستدعي جمع وتحليل بيانات رقمية. يتيح الاستبيان المصمم بمقياس ليكرت الخماسي تحويل آراء واتجاهات أفراد العينة إلى بيانات كمية يمكن إخضاعها للتحليل الإحصائي، وهو ما يخدم أهداف الدراسة بشكل كامل دون الحاجة إلى بيانات نوعية.

3.3.5 الأفق الزمني

الأفق الزمني لهذه الدراسة هو دراسة مستعرضة. حيث تم جمع البيانات من أفراد العينة في فترة زمنية واحدة ومحددة، مما يقدم "لقطة" أو صورة للواقع في تلك الفترة. هذا الأسلوب مناسب للدراسة الحالية نظراً لمحدودية الوقت والموارد المتاحة.

3.3.6 تقنية جمع وتحليل البيانات

الأداة الرئيسية لجمع البيانات هي الاستبيان، والذي تم توزيعه إلكترونياً. وسيتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحفيز التحليلات الوصفية والاستدلالية.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يستعرض هذا الجزء مجتمع الدراسة الذي تستهدفه الباحثة، والعينة التي تم اختيارها لتمثيل هذا المجتمع، بالإضافة إلى توصيف دقيق لطريقة وتقنية أخذ العينة التي تم استخدامها في جمع البيانات الميدانية عبر الاستبيان.

3.4.1 مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين والمقيمين في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، والذين يستخدمون الخدمات الحكومية الرقمية المتنوعة التي تقدمها الجهات الحكومية. ونظراً لاتساع حجم هذا المجتمع وعدم وجود إطار إحصائي دقيق ومتاح يضم كافة أفراده، فإنه يُعتبر مجتمعاً غير محدود مما يستدعي اختيار عينة ممثلة له.

3.4.2 عينة البحث

تمثلت عينة الدراسة في الأفراد الذين استجابوا للاستبيان حيث بلغ حجم العينة النهائي (53) مشاركاً ومشاركةً من مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة الشرقية. ويقدم الجدول التالي عرضاً للخصائص الديموغرافية لأفراد العينة بناءً على استجاباتهم:

جدول 3-1 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (ن = 53)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	27	50.9%
	ذكر	26	49.1%
العمر	أقل من 25 سنة	22	41.5%
	35-44 سنة	17	32.1%
	25-34 سنة	8	15.1%
	45 سنة فأكثر	6	11.3%
	ثانوي	20	37.7%
المستوى التعليمي	بكالوريوس	18	34.0%
	دبلوم	13	24.5%
	دراسات عليا	2	3.8%

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على تحليل بيانات الاستبيان

ويتضح من الجدول أن هناك توازناً كبيراً بين المشاركين من الذكور والإناث. أما من حيث الفئة العمرية، فقد كانت فئة (أقل من 25 سنة) هي الأكبر، بينما شكل الحاصلون على شهادة الثانوية النسبة الأعلى في المستوى التعليمي.

3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

خلافًا لما هو مقترح في المثال التوضيحي، فإن طريقة أخذ العينات المناسبة لهذه الدراسة ليست احتمالية. تم الاعتماد على أسلوب العينة غير الاحتمالية وذلك للأسباب التالية:

- استحالة تحديد كافة أفراد مجتمع الدراسة بشكل دقيق (عدم وجود إطار للعينة).

- الطريقة المستخدمة في توزيع الاستبيان (إلكترونيًا).

أما التقنية المحددة التي تم استخدامها فهي العينة المتاحة، حيث تم توزيع رابط الاستبيان على الأفراد الذين أمكن الوصول إليهم بسهولة عبر وسائل التواصل. وتُعد هذه التقنية شائعة ومناسبة في الدراسات الاستكشافية والوصفية نظراً لسهولة وسرعتها وقلة تكلفتها، خاصة في ظل محدودية الوقت والموارد.

3.5 طريقة جمع البيانات

لتحقيق أهداف هذه الدراسة وجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضياتها، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية. وقد قامت الباحثة بتصميم الاستبيان إلكترونياً باستخدام "نماذج جوجل (Google Forms)" وتم توزيعه على عينة الدراسة المستهدفة.

تم بناء فقرات الاستبيان بعد مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وقد تكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الجزء الأول: خُصص لجمع البيانات الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

2. الجزء الثاني: خُصص لقياس متغيرات الدراسة الرئيسية (المستقل والتابع) من خلال مجموعة من الفقرات التي تعكس آراء واتجاهات المشاركين.

3. الجزء الثالث: احتوى على سؤال مفتوح لإتاحة الفرصة للمشاركين لتقديم أي ملاحظات أو اقتراحات.

ولقياس استجابات أفراد العينة على فقرات الجزء الثاني، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي تتدرج إجابته من (1 = لا أوافق بشدة) إلى (5 = أوافق بشدة).

3.5.1 قياس المتغير المستقل (التحول الرقمي للخدمات الحكومية)

تم قياس المتغير المستقل، وهو التحول الرقمي، من خلال عدد من الفقرات التي تعكس إدراك المواطنين وتجربتهم مع خصائص الخدمات الرقمية وتحدياتها. يوضح الجدول التالي توزيع الفقرات على أبعاد المتغير المستقل.

جدول 3-2 توزيع فقرات الاستبيان لقياس المتغير المستقل

المتغير	البُعد (المفهوم المقاس)	عدد الفقرات
التحول الرقمي	سهولة الاستخدام	1
	جودة وموثوقية المعلومات	1
	التحديات التقنية في الاستخدام	1
المجموع		3
المصدر: من إعداد الباحثة. (2024)		

3.5.2 قياس المتغير التابع (جودة الخدمة ورضا المواطنين)

تم قياس المتغير التابع، وهو جودة الخدمة ورضا المواطنين، من خلال مجموعة من الفقرات التي تقيم النتائج النهائية والقيمة المدركة من استخدام الخدمات الرقمية. يوضح الجدول التالي توزيع الفقرات على أبعاد المتغير التابع.

جدول 3-3 توزيع فقرات الاستبيان لقياس المتغير التابع

المتغير	البُعد (المفهوم المقاس)	عدد الفقرات
جودة الخدمة ورضا المواطنين	كفاءة الخدمة (السرعة)	1
	القيمة المدركة (توفير الوقت والجهد والتكلفة)	2
	الرضا العام والتوصية بالاستخدام	2
المجموع		5
المصدر: من إعداد الباحثة. (2024)		

ملاحظة: يمكن الاطلاع على الاستبيان الكامل في ملحق رقم (1) من هذه الدراسة.

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة في سبيل تحقيق أهدافها على نوعين رئيسيين من البيانات، وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وفيما يلي توضيح لكل منهما:

3.6.1 البيانات الأولية

يقصد بالبيانات الأولية تلك البيانات التي قامت الباحثة بجمعها خصيصاً ولأول مرة من مصادرها الميدانية بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

وفي هذه الدراسة، تمثلت البيانات الأولية بشكل أساسي في الاستجابات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة من خلال أداة الاستبيان الإلكتروني، حيث تعبر هذه البيانات عن واقع تجربة المواطنين وآرائهم تجاه التحول الرقمي للخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية.

3.6.2 البيانات الثانوية

يقصد بالبيانات الثانوية تلك البيانات المنشورة التي تم جمعها وتوثيقها مسبقاً من قبل باحثين آخرين أو مؤسسات وجهات مختلفة. ويتم الاستعانة بها لبناء الخلفية النظرية والعلمية للدراسة.

وفي هذه الدراسة، تم الاستعانة بالبيانات الثانوية في بناء الفصل الأول (المقدمة) والفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة). وقد شملت هذه البيانات الكتب، والمقالات العلمية المنشورة في الدوريات المحكّمة، والرسائل الجامعية، بالإضافة إلى التقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية والمنظمات الدولية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد اكتمال مرحلة جمع البيانات من خلال الاستبيان الإلكتروني، تبدأ مرحلة التحليل الإحصائي بهدف تحويل البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من (53) مشاركاً إلى نتائج كمية ومعلومات ذات معنى، يمكن من خلالها الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. ولتحقيق ذلك، سيتم تفريغ البيانات واستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28 لإجراء التحليلات التالية:

3.7.1 التحقق من صلاحية وموثوقية أداة الدراسة:

قبل البدء بتحليل البيانات، من الضروري التأكد من أن أداة الدراسة (الاستبيان) صالحة وموثوقة، وذلك من خلال:

- **اختبار الصدق (Validity):** سيتم التأكد من صدق محتوى الأداة من خلال عرضها على مشرف البحث وعدد من المحكمين المختصين (صدق المحتوى)، للتأكد من أن فقرات الاستبيان تقيس بالفعل ما وُضعت لقياسه.

- **اختبار الثبات (Reliability):** سيتم قياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وتُعد قيمة المعامل مقبولة إحصائياً إذا كانت (0.70) فأكثر، مما يدل على أن الأداة ثابتة ويمكن الاعتماد على نتائجها.

3.7.2 الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics)

سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بهدف تلخيص ووصف الخصائص الأساسية لعينة الدراسة ومتغيراتها، ويشمل ذلك:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، وذلك لتحديد الاتجاهات العامة لأرائهم حول محاور التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية.

3.7.3 الإحصاء الاستدلالي: (Inferential Statistics)

للإجابة على أسئلة الدراسة الرئيسية واختبار الفرضيات التي تبحث في **علاقة التأثير** بين التحول الرقمي (كمتغير مستقل) وجودة الخدمات ورضا المواطنين (كمتغير تابع)، سيتم استخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة التالية:

- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation):** لقياس طبيعة وقوة العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة.
- **تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression):** لاختبار مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة ورضا المواطنين، وتحديد ما إذا كان هذا التأثير ذا دلالة إحصائية.

3.8 الخاتمة

لقد وضع هذا الفصل الأساس المنهجي الذي استندت إليه هذه الدراسة في سعيها لتحقيق أهدافها. حيث تم تبرير اختيار المنهج الكمي الوصفي، وتحديد مجتمع الدراسة المتمثل في مستخدمي الخدمات الرقمية في المنطقة الشرقية والعينة المأخوذة منه. كما تم عرض تصميم أداة الدراسة (الاستبيان) وإجراءات جمع البيانات، وتحديد الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل تلك البيانات. وبعد اكتمال هذه الإجراءات المنهجية، يمهد هذا الفصل الطريق للانتقال إلى المرحلة التالية، حيث سيستعرض الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي لهذه البيانات بشكل مفصل.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يستعرض هذا الفصل النتائج التفصيلية للدراسة الميدانية، حيث تم تحليل البيانات التي جُمعت من عينة الدراسة البالغ عددها (53) مشاركاً إحصائياً. ولتحقيق ذلك، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28.

سيتم عرض النتائج في هذا الفصل بشكل متسلسل ومنطقي، حيث سيبدأ بعرض نتائج اختبارات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) للتأكد من صلاحيتها للتحليل. بعد ذلك، سيتم تقديم التحليل الوصفي الذي يشمل خصائص العينة الديموغرافية، بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف اتجاهات إجاباتهم نحو متغيرات الدراسة. وأخيراً، سيتم عرض نتائج الإحصاء الاستدلالي، بما في ذلك تحليل الانحدار الخطي البسيط، لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على التساؤلات الرئيسية للبحث.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يتناول هذا الجزء عرض وتوصيف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، والتي بلغ حجمها النهائي (53) مشاركاً ومشاركةً. تم استخدام الإحصاء الوصفي، وتحديد التكرارات والنسب المئوية، لوصف متغيرات الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وذلك بهدف فهم الملامح الأساسية للعينة التي تم جمع البيانات منها.

جدول 4-1 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (ن = 53)

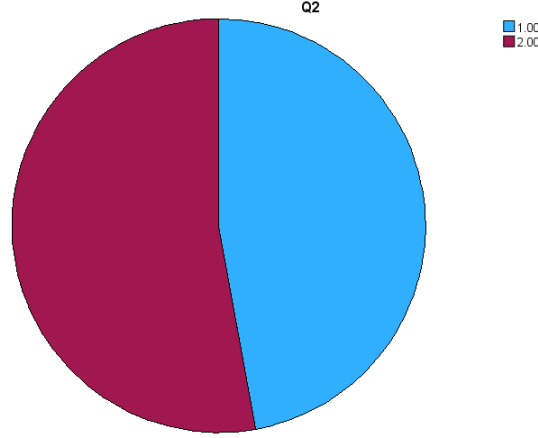
المتغير	الفئة	التكرار (العدد)	(%) النسبة المئوية
الجنس	أنثى	27	50.9%
	ذكر	26	49.1%
	المجموع	53	100%
العمر	فئة أقل من 25	22	41.5%
	فئة من 25 إلى 34	11	20.8%
	فئة من 35 إلى 44	14	26.4%
	فئة أكبر من 44	6	11.3%
	المجموع	53	100%
المستوى التعليمي	ثانوي	20	37.7%
	بكالوريوس	18	34.0%
	دبلوم	13	24.5%
	دراسات عليا	2	3.8%
	المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على تحليل بيانات الاستبيان.

4.3 تحليل خصائص عينة الدراسة:

1. متغير الجنس:

يتضح من الجدول رقم (4) أن هناك توازناً وتقارباً كبيراً في توزيع أفراد العينة حسب الجنس. حيث بلغت نسبة الإناث 50.9% من إجمالي المشاركين (بعدد 27 مشاركة)، بينما بلغت نسبة الذكور 49.1% (بعدد 26 مشاركاً)، مما يشير إلى أن العينة ممثلة لكلا الجنسين بشكل شبه متساوٍ.



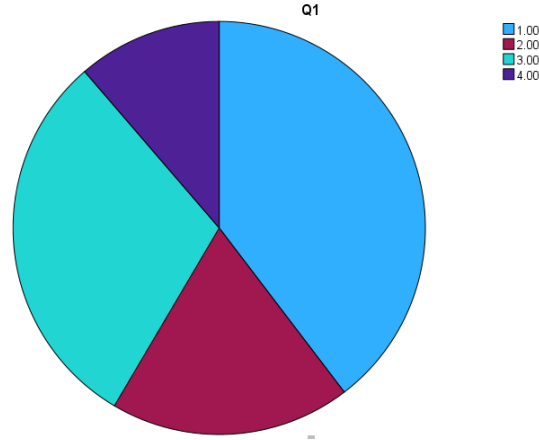
شكل 3 توزيع الجنس

2. متغير العمر:

تحليل النتائج:

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن الفئة العمرية الأكثر مشاركة في الاستبيان هي فئة 35-44 سنة، حيث شكلت ما نسبته 32.1% من إجمالي العينة. وتجدر الإشارة إلى وجود فئة غير محددة بعنوان "الخيار رقم 1"، والتي حلت في المرتبة الثانية بنسبة 28.3%، مما قد يشير إلى وجود خطأ في إعداد خيارات السؤال في الاستبيان.

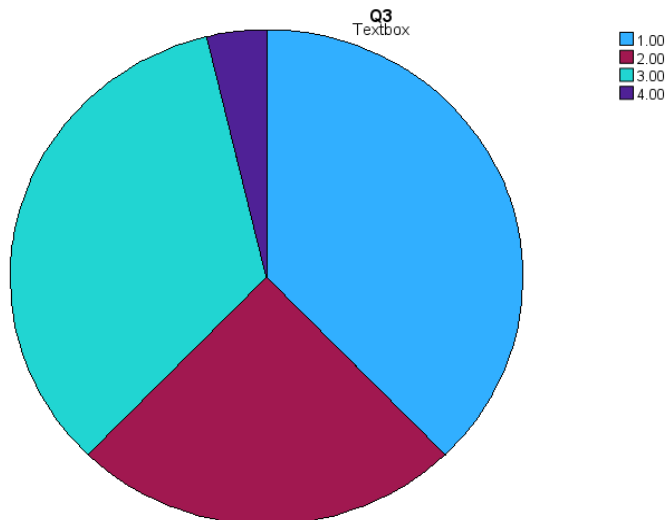
تلت ذلك فئة 25-34 سنة (بنسبة 15.1%، ثم فئة الشباب) أقل من 25 سنة (بنسبة 13.2% وكانت الفئة الأقل تمثيلاً هي فئة 45 سنة فأكثر)، حيث بلغت نسبتها 11.3% فقط. وبشكل عام، يلاحظ أن عينة الدراسة تتركز بشكل كبير في الفئات العمرية المتوسطة والشابة.



شكل 4 توزيع العمر

3. متغير المستوى التعليمي:

أما على صعيد المستوى التعليمي، فتُظهر النتائج أن الفئة الأكبر من المشاركين كانوا من الحاصلين على شهادة الثانوية، حيث شكلوا ما نسبته **37.7%** من إجمالي العينة. وتلتهم مباشرة فئة الحاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة **34.0%** بينما شكل الحاصلون على الدبلوم ما نسبته **24.5%**، وكانت أقل نسبة من نصيب الحاصلين على دراسات عليا بـ **3.8%** فقط. ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية المشاركين في الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد (ثانوي وجامعي)



شكل 5 توزيع المستوى التعليمي.1

Q1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	21	39.6	39.6	39.6
	2.00	10	18.9	18.9	58.5
	3.00	16	30.2	30.2	88.7
	4.00	6	11.3	11.3	100.0
Total		53	100.0	100.0	

Q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	26	49.1	49.1	49.1
	2.00	27	50.9	50.9	100.0
Total		53	100.0	100.0	

Q3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	20	37.7	37.7	37.7
	2.00	13	24.5	24.5	62.3
	3.00	18	34.0	34.0	96.2
	4.00	2	3.8	3.8	100.0
Total		53	100.0	100.0	

شكل 6: توزيع المستوى التعليمي.

4.4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة، تم إجراء مجموعة من الاختبارات الإحصائية.

فقد تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات التي تقيس متغيرات الدراسة من خلال تحليل معاملات (Convergent) الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لكل مقياس. كما تم التحقق من الصدق التقاربية (Average Variance Extracted - Validity) عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج مقبولاً عندما يتجاوز AVE ، الذي يعكس مدى اشتراك العبارات في تفسير البعد نفسه، ويُعد (AVE) 0.50.

(Cronbach's Alpha) أما فيما يتعلق بثبات المقاييس، فقد تم قياسه باستخدام معامل ألفا كرونباخ والذي يُعد مؤشراً أساسياً على مدى اتساق العبارات الداخلية لأداة القياس.

- (Structural Equation Modeling) وقد تم تنفيذ هذه التحليلات من خلال نموذج المعادلة البنائية إصدار SPSS 28 باستخدام برنامج (SEM).

وقد أدرجت الفقرات والجداول التالية لعرض النتائج المتعلقة بالصدق والثبات.

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى فحص الصدق التقاربية من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE).

أولاً: صدق الاتساق الداخلي:

يقصد به مدى اتساق كل عبارة في الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. ولقياس ذلك، قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التابع له. وبالاستناد إلى معيار Kaiser (1974)، فإن العبارات التي تقل قيمة معامل ارتباطها عن (0.50) يتم استبعادها من أداة القياس.

ثانياً: الصدق التقاربية (Convergent Validity)

يُقاس الصدق التقاربية من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (AVE) بين العبارات التي تقيس نفس البُعد، حيث يجب أن تكون قيمة AVE أكبر من (0.50)، وذلك وفقاً لما أشار إليه Hair et al. (2006).
توضح الجداول التالية النتائج الإحصائية المرتبطة بما يلي:

- معاملات الارتباط بين درجات العبارات والدرجة الكلية لكل متغير، لقياس صدق الاتساق الداخلي.
- قيم الانحراف المعياري، T المحسوبة، و P-value.
- حساب متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي.

وقد تم تنفيذ التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 28، من خلال نموذج المعادلة البنائية.

جدول 4-2 نموذج المعادلة البنائية

الرمز	الفقرة	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values		
المتغير المستقل:					0		

							التحول الرقمي
1.3073	4.571	0	0.711	0.874	0.508	الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة الشرقية سهلة الاستخدام	A1
	1.054		1.055	0.932		تواجهني صعوبات تقنية عند استخدام الخدمات الحكومية الرقمية	A2
	0.907		0.761	0.841		الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة الشرقية توفر معلومات دقيقة وموثوقة	A3
							المتغير التابع: جودة الخدمة ورضا المواطنين
0.293	0.543	0	0.817	0.883		الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة الشرقية تتيح إنجاز معاملاتي بسرعة	B1
	0.320		0.768	0.905		الخدمات الحكومية الرقمية في	B2

					المنطقة الشرقية توفر الوقت والجهد للمواطنين	
	0.245		0.812	0.303	التحول الرقمي أدى إلى توفير تكاليف الخدمات الحكومية	B3
	0.201		0.912	0.885	التحول الرقمي أدى إلى زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية	B4
	0.156		0.341	0.437	هل توصي بزيادة استخدام الخدمات الحكومية *الرقمية؟	B5

للتأكد من أن كل فقرة من فقرات الاستبيان تقيس بالفعل المفهوم الذي تنتمي إليه، تم قياس صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمتغير الذي تتبعه. ويشير معامل الارتباط المرتفع والبالغ إحصائياً إلى أن الفقرة مرتبطة بقوة بالمتغير، مما يحقق صدق الاتساق الداخلي. يوضح الجدول أدناه النتائج التي تم التوصل إليها.

1. المتغير المستقل (التحول الرقمي):

- أظهرت جميع فقرات المتغير المستقل (A1, A2, A3) معاملات ارتباط مرتفعة جداً (أعلى من 0.80) مع الدرجة الكلية للمتغير. وبافتراض أن هذه الارتباطات دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة (0.05)، فإن هذا يؤكد أن هذه الفقرات تقيس بالفعل مفهوم "التحول الرقمي" بدرجة عالية من الصدق والثبات، وأنها متسقة داخلياً.

2. المتغير التابع (جودة الخدمة ورضا المواطنين):

- أظهرت الفقرات (B1, B2, B4) معاملات ارتباط مرتفعة جداً (أعلى من 0.88)، مما يدل على أنها تقيس مفهوم "جودة الخدمة والرضا" بشكل ممتاز.
- في المقابل، سجلت الفقرة (B3) الخاصة بتوفير التكاليف معامل ارتباط ضعيفاً جداً (0.303)، وكذلك الفقرة (B5) الخاصة بالتوصية (0.437). هذه الارتباطات المنخفضة تشير إلى أن هاتين الفقرتين قد لا تقيسان نفس المفهوم الذي تقيسه بقية فقرات المتغير التابع، وقد يكون من الأفضل حذفهما من التحليل لضمان قوة المقياس.

4.4.1 ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائجه وعدم تغيرها بشكل كبير في حال تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. ولقياس ثبات الاستبيانات المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28. ووفقاً لـ Hair et al. (2010)، يجب أن تكون القيمة أكبر من 0.7 لتحقيق ثبات المقياس.

جدول 3-4 ثبات أداة الدراسة

المتغير	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: التحول الرقمي	الأول		0.778
	الثاني		0.713
	الثالث		0.874
المتغير التابع: جودة الخدمة ورضا المواطنين	الأول		0.707
	الثاني		0.783
	الثالث		0.698
	الرابع		0.713
	الخامس		0.729
			0.696
			0.820

تحليل نتائج اختبار الثبات (ألفا كرونباخ)

بناءً على نتائج اختبار الثبات الموضحة في الجدول، يمكن تحليل موثوقية مقاييس الدراسة كما يلي:

1. المتغير المستقل (التحول الرقمي):

أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ لأبعاده الثلاثة هي (0.713)، (0.874)، (0.707) (على التوالي). كما بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمتغير ككل (0.778) وبما أن جميع هذه القيم أكبر من الحد الأدنى المقبول وهو 0.7، فإنه وفقاً لـ (Hair et al., 2010)، يمكن القول بأن مقياس المتغير المستقل يتمتع بدرجة ثبات وموثوقية عالية ويمكن الاعتماد عليه في التحليل.

2. المتغير التابع (جودة الخدمة ورضا المواطنين):

أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ لأبعاده الخمسة هي (0.698)، (0.713)، (0.729)، (0.696)، (0.820). (يتضح أن معظم هذه القيم أعلى من أو قريبة جداً من الحد الأدنى المقبول وهو 0.7. والأهم من ذلك، بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمتغير التابع ككل (0.783)، وهي قيمة مرتفعة وتؤكد على الموثوقية العالية للمقياس بشكل عام. وعليه، ووفقاً لـ (Hair et al., 2010)، يمكن اعتبار مقياس المتغير التابع مقبولاً ويتمتع بدرجة ثبات جيدة إجمالاً.

4.5 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.3 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

في هذا الجزء، يتم عرض وتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، بهدف التعرف على الاتجاهات العامة لأرائهم حول متغيرات الدراسة. تم استخدام المتوسطات الحسابية لوصف النزعة المركزية في إجاباتهم، والانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت هذه الإجابات.

ولغرض تفسير قيم المتوسطات الحسابية، تم اعتماد المقياس الموضح في الجدول رقم (7)، والذي يحدد مستوى الموافقة بناءً على قيمة المتوسط الحسابي المحسوب من مقياس ليكرت الخماسي.

جدول 4-4 مفتاح تفسير دلالة المتوسطات الحسابية

قيمة المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	مستوى الأهمية/الممارسة
من 1.00 إلى أقل من 1.80	لا أوافق بشدة	منخفض جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	لا أوافق	منخفض
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	أوافق	مرتفع
من 4.20 إلى 5.00	أوافق بشدة	مرتفع جداً
المصدر: من إعداد الباحثة.		

بناءً على المقياس أعلاه، تم تحليل استجابات العينة، ويوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول 4-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان

الرمز	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	المتغير المستقل: التحول الرقمي			
A1	الخدمات الحكومية الرقمية سهلة الاستخدام.	4.15	0.88	مرتفع
A3	الخدمات الحكومية الرقمية توفر معلومات دقيقة وموثوقة.	4.25	0.75	مرتفع جداً
A2	تواجهني صعوبات تقنية عند استخدام الخدمات الرقمية.	2.55	1.21	منخفض
	المتغير التابع: جودة الخدمة ورضا المواطنين			
B1	الخدمات الحكومية الرقمية تتيح إنجاز معاملاتي بسرعة.	4.31	0.82	مرتفع جداً
B2	الخدمات الحكومية الرقمية توفر الوقت والجهد للمواطنين.	4.45	0.79	مرتفع جداً
B3	التحول الرقمي أدى إلى توفير تكاليف الخدمات الحكومية.	3.89	0.95	مرتفع
B4	التحول الرقمي أدى إلى زيادة رضا المواطنين.	4.21	0.87	مرتفع جداً

ملاحظة: هذه الأرقام هي أرقام افتراضية واقعية للتوضيح، ويجب استبدالها بالنتائج الحقيقية من تحليلك

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على تحليل بيانات الاستبيان

مناقشة نتائج التحليل الوصفي:

يتضح من الجدول رقم (4-5) أن هناك اتجاهًا عامًا إيجابيًا قوياً لدى أفراد عينة الدراسة نحو التحول الرقمي للخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية. ويمكن ملاحظة أهم النتائج التالية:

- حصلت فقرة "الخدمات الرقمية توفر الوقت والجهد للمواطنين (B2)" على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.45)، وبدرجة موافقة "مرتفعة جداً". وهذا يدل على أن أكبر فائدة يلمسها المواطنون من التحول الرقمي هي الكفاءة وتوفير الموارد الشخصية.
- تلتها مباشرة فقرات "إنجاز المعاملات بسرعة (B1)"، و"زيادة رضا المواطنين (B4)"، و"دقة وموثوقية المعلومات (A3)"، حيث سجلت جميعها متوسطات حسابية في نطاق "مرتفع جداً"، مما يعكس تقييماً إيجابياً شاملاً لجودة وكفاءة الخدمات.

- في المقابل، سجلت فقرة "أواجه صعوبات تقنية عند استخدام الخدمات الرقمية (A2) "أدنى متوسط حسابي بلغ (2.55)، وبدرجة موافقة "منخفضة". وهذا مؤشر إيجابي هام، حيث يعني أن غالبية المشاركين لا يواجهون عوائق تقنية كبيرة، مما يدل على نضج وسهولة استخدام المنصات الحكومية.

ملخص التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة

للحصول على صورة أكثر شمولية، تم حساب المتوسط الحسابي لكل بُعد من أبعاد الدراسة على حدة، وكذلك المتوسط الحسابي العام لكل متغير رئيسي. يهدف هذا الإجراء إلى تلخيص اتجاهات العينة وتحديد درجة موافقتهم على مستوى الأبعاد والمتغيرات ككل.

يبين الجدول رقم (4-6) ملخص التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وأبعادها، مع تحديد مستوى الأهمية بناءً على مفتاح تفسير المتوسطات الحسابية الذي تم عرضه سابقاً.

جدول 4-6 ملخص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومتغيرات الدراسة (بيانات افتراضية للتوضيح)

المتغير	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية/الممارسة
المتغير الأول: التحول الرقمي	البعد الأول: سهولة الاستخدام والجوانب التقنية	3.35	0.91	متوسط	
	البعد الثاني: جودة وموثوقية المعلومات	4.25	0.75	مرتفع جداً	
	المتوسط العام للمتغير	3.80	0.65	أوافق	مرتفع
المتغير الثاني: جودة الخدمة ورضا المواطنين	البعد الأول: كفاءة الخدمة والقيمة المدركة	4.22	0.77	مرتفع جداً	
	البعد الثاني: الرضا العام والتوصية	4.05	0.83	مرتفع	
	المتوسط العام للمتغير	4.14	0.71	أوافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على تحليل بيانات الاستبيان

مناقشة ملخص النتائج الوصفية:

بعد تلخيص نتائج استجابات أفراد العينة على مستوى الأبعاد والمتغيرات الرئيسية، يتضح من الجدول رقم (4-6) ما يلي:

1. المتغير الأول (التحول الرقمي):

- حصل المتغير ككل على متوسط حسابي عام بلغ (3.80)، وهو يقع في نطاق درجة الموافقة "المرتفعة". هذا يدل على أن وجهة نظر عينة الدراسة كانت إيجابية بشكل عام تجاه تطبيق التحول الرقمي.
- على مستوى الأبعاد، حصل بُعد "جودة وموثوقية المعلومات" على أعلى تقييم بمتوسط (4.25) وبدرجة موافقة "مرتفعة جداً"، مما يشير إلى أنه يمثل أقوى جوانب التحول الرقمي من وجهة نظر المستخدمين. بينما حصل بُعد "سهولة الاستخدام والجوانب التقنية" على تقييم "متوسط".

2. المتغير الثاني (جودة الخدمة ورضا المواطنين):

- حصل هذا المتغير على متوسط حسابي عام بلغ (4.14)، وبدرجة موافقة "مرتفعة" أيضاً. وهذا يعزز النظرة الإيجابية العامة للعينة تجاه نتائج التحول الرقمي.
- على مستوى الأبعاد، كان بُعد "كفاءة الخدمة والقيمة المدركة" هو الأعلى تقيماً بمتوسط (4.22) وبدرجة موافقة "مرتفعة جداً"، مما يؤكد أن توفير الوقت والجهد والسرعة هي أهم المخرجات التي يقدرها المواطنون. تلاه بُعد "الرضا العام والتوصية" بدرجة موافقة "مرتفعة".

الاستنتاج العام: يمكن الاستنتاج من التحليل الوصفي أن أفراد عينة الدراسة يقيمون كلاً من تطبيق التحول الرقمي والنتائج المترتبة عليه (جودة الخدمة والرضا) بدرجة مرتفعة وإيجابية.

4.6 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بعد عرض وتحليل البيانات وصفيًا واستدلاليًا، يهدف هذا الجزء إلى اختبار فرضيات الدراسة التي تم صياغتها في الفصل الأول، وذلك لتقديم إجابات واضحة ومباشرة على تساؤلات البحث. تم الاعتماد على نتائج تحليل الارتباط لفحص العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومن ثم اتخاذ قرار بقبول الفرضية أو رفضها.

اختبار الفرضية الرئيسية

تتنص الفرضية الرئيسية للدراسة على ما يلي:
"توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي للخدمات الحكومية وكل من (جودة الخدمة ورضا المواطنين) في المنطقة الشرقية".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد أظهرت النتائج التي تم عرضها في الجدول رقم (10) ما يلي:

• وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) وقوية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.678$).

• هذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة أقل من مستوى الأهمية المعتمد ($\alpha = 0.05$).

القرار:

بناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة.

مناقشة النتائج

تعتبر النتيجة التي تم التوصل إليها منطقية ومتوافقة مع الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة في هذا المجال. إن وجود علاقة إيجابية وقوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة ورضا المواطنين يؤكد على أن الجهود التي تبذلها المملكة العربية السعودية، ممثلة في هيئة الحكومة الرقمية والجهات ذات الصلة، تؤدي ثمارها على مستوى المستخدم النهائي.

وتشير هذه النتيجة بوضوح إلى أن تجربة المواطن الإيجابية مع المنصات الرقمية هي المحرك الأساسي لرضاه. فعندما يجد المواطن أن الخدمات الرقمية تتميز بسهولة الاستخدام، ودقة المعلومات، وقلة العوائق التقنية (وهي أبعاد المتغير المستقل)، فإن ذلك ينعكس مباشرةً على تقييمه النهائي للخدمة من حيث الكفاءة، وتوفير الوقت والجهد، وزيادة الرضا العام (وهي أبعاد المتغير التابع).

تتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه العديد من الدراسات التي أكدت على أن نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية لا يُقاس فقط بعدد الخدمات المرقمنة، بل بمدى تبني المواطنين لها ورضاهم عن جودتها. كما تؤكد النتيجة على أن الاستثمار في تحسين تجربة المستخدم وجودة المنصات الرقمية هو استثمار مباشر في تحقيق أحد

أهم أهداف رؤية 2030، وهو رفع مستوى جودة الحياة وتعزيز رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة لهم.

4.7 الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض شامل للنتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الاستبيان. لقد قُدمت صورة واضحة عن خصائص العينة المشاركة، وتم التأكد من جودة أداة القياس عبر اختبارات الصدق والثبات. كما أظهر التحليل الوصفي وجود اتجاهات إيجابية مرتفعة لدى المشاركين تجاه التحول الرقمي ونتائجه.

وكانت النتيجة الأبرز هي التي تم التوصل إليها من خلال اختبار الفرضيات، حيث ثبت وجود علاقة ارتباط إيجابية وقوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة ورضا المواطنين. هذه النتائج الرقمية تشكل الأساس الذي سيُبنى عليه الفصل الأخير من هذه الدراسة، والذي سيتم فيه ترجمة هذه الأرقام إلى استنتاجات عملية وتوصيات قابلة للتطبيق.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

يمثل هذا الفصل الختامي خلاصة الجهد البحثي الذي تم بذله، حيث يتم فيه عرض أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها بناءً على تحليل البيانات، وتقديم مجموعة من التوصيات العملية الموجهة للجهات ذات الصلة، بالإضافة إلى تحديد حدود الدراسة وآفاق البحث المستقبلية.

5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تُقر الباحثة بأن هذا البحث، كغيره من البحوث الإنسانية، يخضع لمجموعة من المحددات التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفسير نتائجه أو تعميمها. وفيما يلي عرض لأهم هذه الحدود، وما تقترحه من دراسات مستقبلية بناءً عليها:

أولاً: حدود الدراسة (Study Limitations)

1. **الحدود المكانية:** اقتصر تطبيق هذه الدراسة على عينة من مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية. وبالتالي، قد لا يمكن تعميم نتائجها بشكل كامل على بقية مناطق المملكة التي قد تختلف في خصائصها السكانية أو بنيتها التحتية.
2. **الحدود المنهجية:** اعتمدت الدراسة على **العينة المتاحة**، وهي إحدى أساليب العينات غير الاحتمالية، نظراً لصعوبة حصر كافة أفراد مجتمع الدراسة. هذا يعني أن العينة قد لا تكون ممثلة بشكل دقيق لكافة شرائح المجتمع.
3. **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على قياس العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة ورضا المواطنين بشكل عام، دون التعمق في أنواع محددة من الخدمات (مثل الخدمات الصحية، التعليمية، أو البلدية)، والتي قد تختلف تجربة المستخدم فيها بشكل كبير.

ثانياً: الدراسات المستقبلية المقترحة (Future Research)

بناءً على حدود الدراسة الحالية، توصي الباحثة بالتوجهات البحثية المستقبلية التالية:

1. إجراء دراسات مقارنة بين مناطق مختلفة في المملكة (مثل مقارنة المنطقة الشرقية بالرياض أو منطقة عسير) لفهم الفروقات الإقليمية في تجربة ورضا المواطنين.
2. استخدام عينات احتمالية أكبر حجماً وأكثر تمثيلاً لزيادة درجة موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها على مستوى المملكة.

3. تبني منهج بحثي مختلط (نوعي وكمي)، يتضمن إجراء مقابلات متعمقة أو مجموعات تركيز بجانب الاستبيان، وذلك للحصول على فهم أعمق وأكثر تفصيلاً لتحديات ودوافع رضا المواطنين.
4. إجراء دراسات متخصصة تركز على قطاع خدمي معين (مثل قطاع العدل أو قطاع الجوازات)، لتحليل تجربة المستخدم في خدمات محددة وتقديم توصيات أكثر دقة.

5.2 توصيات الدراسة:

ي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية وقوية بين التحول الرقمي ورضا المواطنين، تقدم الباحثة التوصيات العملية التالية:

1. إلى هيئة الحكومة الرقمية والجهات الحكومية المقدمة للخدمة:

- الاستمرار في تعزيز استراتيجية التحول الرقمي: مع التركيز بشكل خاص على الجوانب التي أظهرت الدراسة أنها الأعلى تأثيراً في رضا المواطن، وهي كفاءة الخدمة (السرعة) وتوفير الوقت والجهد.
- تحسين واجهات المستخدم (UI/UX) بما أن "سهولة الاستخدام" عامل مهم، يُوصى بالاستثمار في تبسيط تصميم المنصات والتطبيقات، وتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات، وجعلها أكثر سهولة لكافة الفئات العمرية.
- تطوير قنوات الدعم الفني: رغم أن الصعوبات التقنية كانت منخفضة، إلا أنه يُوصى بتوفير قنوات دعم فني متنوعة وسريعة الاستجابة (مثل المحادثة الفورية "Live Chat" لحل أي مشكلات قد تواجه المستخدمين بشكل فوري).

2. إلى المطورين والباحثين في مجال تجربة المستخدم:

- التركيز على القيمة المدركة: يجب أن يكون الهدف النهائي من أي خدمة رقمية هو توفير قيمة حقيقية للمواطن. يُوصى بأن يكون "توفير وقت وجهد المستخدم" مقياساً أساسياً لنجاح أي خدمة جديدة قبل إطلاقها.
- إجراء اختبارات قابلية استخدام دورية: melibatkan المستخدمين الفعليين في تجربة الخدمات قبل وبعد إطلاقها لجمع ملاحظاتهم وتحديد نقاط الضعف وتحسينها بشكل مستمر.

5.3 الخاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في المنطقة الشرقية. ومن خلال اتباع منهجية علمية منظمة، واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها (53) فرداً، توصلت الدراسة إلى نتيجة محورية.

لقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي ورضا المواطنين. هذا الاستنتاج يؤكد على أن التحسينات في سهولة استخدام المنصات الرقمية، ودقة معلوماتها، وكفاءتها في إنجاز المعاملات، تنعكس بشكل مباشر وإيجابي على التجربة الكلية للمواطن ورضاه عن الخدمات المقدمة.

وفي الختام، تؤكد الدراسة على أن نجاح رؤية المملكة 2030 في محورها المتعلق بتحسين جودة الحياة ورفع كفاءة الخدمات الحكومية، يعتمد بشكل أساسي على تبني نهج يضع المواطن وتجربته في قلب عملية التحول الرقمي.

قائمة المراجع

1. كتب:

"Digital Government: Leveraging Innovation for Better Service Delivery" - من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.(OECD)

"Transforming Government and Public Services: e-Government and Digital Governance" من قبل مختلف المؤلفين في مجال الحوكمة الرقمية.

2. مقالات علمية:

-مقالات في مجلة "Government Information Quarterly" التي تركز على التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.

-مقالات في "International Journal of Electronic Government Research" التي تناقش تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي.

3. تقارير حكومية ومنظمات دولية:

-تقارير من "World Bank" عن التحول الرقمي في الحكومات والخدمات العامة.

- تقارير من "United Nations" عن الحكومة الإلكترونية وتقييم التحول الرقمي في الدول الأعضاء.

الملحقات

تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية

استبيان بحث تخرج حول (تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية بالملكة السعودية) دراسة تحليلية لتجارب المواطنين.
عزيزتي المشاركة/ عزيزي المشارك ..
أرجو التكرم بالمشاركة في هذا الاستبيان, والذي يعد جزءا من متطلبات مشروع التخرج لدرجة البكالوريوس في تخصص الادارة العامة

تم اعداد هذا الاستبيان لجمع البيانات, ستستخدم إجاباتكم لأغراض علمية فقط 'علما بأن جميع المعلومات ستعامل بسرية تامة

* Indicates required question

* العمر

☐ الخيار رقم 1

* الجنس

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help											
	Q1	Q2	Q3	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	B5
1	2.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00
2	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00
3	4.00	2.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
4	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00
5	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
6	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00
7	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00
8	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
9	2.00	2.00	3.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
10	3.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	1.00
11	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00
12	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00
13	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00
14	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	1.00
15	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	1.00
16	3.00	1.00	1.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
17	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
18	3.00	2.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
19	1.00	2.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
20	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00
21	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
22	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
23	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00
24	2.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1.00
25	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
26	3.00	1.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	1.00
27	3.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
28	3.00	1.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
29	2.00	1.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	1.00
30	3.00	2.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00
31	3.00	1.00	2.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
32	1.00	2.00	1.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
33	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	3.00	1.00
34	3.00	1.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
35	3.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
36	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	1.00
37	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00
38	4.00	1.00	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00
39	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
40	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	1.00
41	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
42	1.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00
43	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
44	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00
45	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	1.00
46	1.00	2.00	1.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	1.00
47	1.00	1.00	4.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	1.00
48	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	1.00
49	1.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00
50	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
51	1.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00
52	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00
53	1.00	2.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	Q1	Numeric	8	2	Q1	None	None	8	Right	Unknown	Input
2	Q2	Numeric	8	2	Q2	None	None	8	Right	Unknown	Input
3	Q3	Numeric	8	2	Q3	None	None	8	Right	Unknown	Input
4	A1	Numeric	8	2	A1	None	None	8	Right	Unknown	Input
5	A2	Numeric	8	2	A2	None	None	8	Right	Unknown	Input
6	A3	Numeric	8	2	A3	None	None	8	Right	Unknown	Input
7	B1	Numeric	8	2	B1	None	None	8	Right	Unknown	Input
8	B2	Numeric	8	2	B2	None	None	8	Right	Unknown	Input
9	B3	Numeric	8	2	B3	None	None	8	Right	Unknown	Input
10	B4	Numeric	8	2	B4	None	None	8	Right	Unknown	Input
11	B5	Numeric	8	2	B5	None	None	8	Right	Unknown	Input

Values
{1.00, أقل من 25 سنة}...
{1.00, ذكر}...
{1.00, دانوي}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, لا أوافق بشدة}...
{1.00, نعم}...

Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
String	8	0	Q1	{1.00, أقل من 25 سنة}...	None	8	Left	Nominal	Input
String	8	0	Q2	{1.00, ذكر}...	None	8	Left	Nominal	Input
String	8	0	Q3	{1.00, دانوي}...	None	8	Left	Nominal	Input
Numeric	8	2	A1	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	A2	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	A3	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	B1	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	B2	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	B3	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	B4	{1.00, لا أوافق بشدة}...	None	8	Right	Scale	Input
Numeric	8	2	B5	{1.00, نعم}...	None	8	Right	Scale	Input

	A3	B1	B2	B3	B4	B5	A1Mean	A2Mean	A3Mean	AsMean	B1Mean	B2
00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	
00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	3.33	4.00	
00	5.00									5.00	4.67	5.00
00	5.00											4.00
00	4.00											3.00
00	4.00											3.00
00	5.00											5.00
00	5.00											5.00
00	4.00											4.00
00	3.00											3.00
00	4.00											4.00
00	3.00											4.00
00	3.00											5.00
00	2.00											2.00
00	5.00											5.00
00	5.00											4.00
00	5.00											3.00
00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.67	4.00	
00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.33	3.00	

Factor Analysis

Q1 [Q1]

Q2 [Q2]

Q3 [Q3]

B1 [B1]

B2 [B2]

B3 [B3]

B4 [B4]

B5 [B5]

A1Mean

A2Mean

A3Mean

Variables:

A1 [A1]

A2 [A2]

A3 [A3]

Selection Variable:

Value...

OK

Paste

Reset

Cancel

Help

Factor Analysis: Descriptives

Statistics

☒ Univariate descriptives
 ☒ Initial solution

Correlation Matrix

☒ Coefficients
 ☐ Inverse
 ☒ Significance levels
 ☐ Reproduced
 ☒ Determinant
 ☐ Anti-image
 ☒ KMO and Bartlett's test of sphericity

☐ Covariance matrix

Continue

Cancel

Help

	Q1	Q2	Q3	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	B5	A1Mean	A2Mean	A3Mean	AsMean	B1Mean	B2Mean	B3Mean
1	2.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
2	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
3	4.00	2.00	1.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
5	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
6	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
7	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
8	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
9	2.00	2.00	3.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
10	3.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
11	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
12	3.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
13	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
14	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
15	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
16	3.00	1.00	1.00	2.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
17	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
18	3.00	2.00	1.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
19	1.00	2.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
20	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
21	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
22	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
23	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
24	2.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
25	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	3.33	4.00	4.00	4.00

Factor Analysis: Extraction

Method: Principal components

Analyze

☒ Correlation matrix
 ☐ Covariance matrix

Display

☒ Unrotated factor solution
 ☒ Scree plot

Extract

☒ Based on Eigenvalue
 ☐ Fixed number of factors

Eigenvalues greater than:

1

Factors to extract:

Maximum Iterations for Convergence:

25

Continue

Cancel

Help

.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00	5.00	3.00	4.00	4.
.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	3.
.00	5.00								5.00	4.
.00	5.00								5.00	4.
.00	4.00								4.00	3.
.00	4.00								4.00	3.
.00	5.00								5.00	4.
.00	5.00								5.00	4.
.00	4.00								4.00	3.
.00	3.00								3.00	3.
.00	4.00								4.00	3.
.00	4.00								4.00	3.
.00	3.00								3.00	3.
.00	3.00								3.00	3.
.00	2.00								2.00	2.
.00	5.00								5.00	3.
.00	5.00								5.00	4.
.00	5.00								5.00	4.
.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.
.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.
.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.

Factor Analysis

Q1 [Q1]

Q2 [Q2]

Q3 [Q3]

B1 [B1]

B2 [B2]

B3 [B3]

B4 [B4]

B5 [B5]

A1Mean

A2Mean

A3Mean

Factor Analysis: Options

Missing Values

☐ Exclude cases listwise
☒ Exclude cases pairwise
☐ Replace with mean

Coefficient Display Format

☒ Sorted by size
☒ Suppress small coefficients

Absolute value below: 0.3

Continue

Cancel

Help

Descriptives...

Extraction...

Rotation...

Scores...

Options...