

تكليف الأسبوع التاسع

بناء الإطار النظري والنموذج المفاهيمي للدراسة المقترحة

إعداد: مساعد سليمان الحزامي

برنامج الدكتوراه في الإدارة - الفصل الثالث 2025

مقرر: قضايا بحثية 1

إشراف: د. هبة كمال



عنوان الدراسة المقترحة

أثر نضج التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات العامة
الدور الوسيط للثقافة الرقمية للعاملين

أولاً: الإطار النظري للدراسة

يستند الإطار النظري للدراسة إلى مجموعة من النظريات والنماذج الإدارية المعاصرة التي تفسر التحول الرقمي في المنظمات الحكومية، وتوضح العلاقة بين التكنولوجيا والسلوك التنظيمي وجودة الخدمات العامة. ويهدف هذا الإطار إلى تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة وتبرير الفرضيات المقترحة.

1. نظرية قبول التكنولوجيا

تفترض هذه النظرية أن تبني التكنولوجيا يعتمد على إدراك المستخدم لفوائدها وسهولة استخدامها. وفي السياق الحكومي، ينعكس هذا القبول في مدى استعداد الموظفين لاستخدام الأنظمة الرقمية وتضمينها في العمل اليومي. وتُعد هذه النظرية أساساً لفهم كيف يؤثر نضج التحول الرقمي على سلوك العاملين وقدرتهم على تقديم خدمات ذات جودة أعلى.

2. نظرية الموارد والقدرات التنظيمية

تنظر هذه النظرية إلى التحول الرقمي بوصفه قدرة تنظيمية استراتيجية تمكّن المؤسسة من تحسين الأداء وتحقيق ميزة تنافسية في تقديم الخدمات العامة. فكلما ارتفع مستوى نضج التحول الرقمي، زادت قدرة المؤسسة على تحسين العمليات وتقليل الأخطاء ورفع كفاءة الخدمة.

3. نظرية الثقافة التنظيمية

تؤكد هذه النظرية أن الثقافة السائدة داخل المنظمة تلعب دورًا حاسمًا في نجاح أو فشل مبادرات التغيير. وفي هذا البحث، تُعد الثقافة الرقمية للعاملين عنصرًا محوريًا يفسر كيفية تحويل الاستثمارات الرقمية إلى نتائج فعلية في جودة الخدمات الحكومية.

4. نموذج جودة الخدمات العامة

يعتمد هذا النموذج على أبعاد مثل الكفاءة، سرعة الإنجاز، سهولة الوصول، رضا المستفيدين، والموثوقية. وتفترض الدراسة أن التحول الرقمي لا يؤثر مباشرة فقط، بل يعمل من خلال تمكين العاملين رقميًا لتقديم خدمات أكثر جودة.

ثانيًا: تعريف متغيرات الدراسة

1. نضج التحول الرقمي (المتغير المستقل)
يشير إلى مستوى تبني واستخدام التقنيات الرقمية داخل المؤسسة الحكومية، ويشمل البنية التحتية الرقمية، تكامل الأنظمة، استخدام البيانات، وأتمتة العمليات.
2. الثقافة الرقمية للعاملين (المتغير الوسيط)
تعبّر عن اتجاهات ومهارات وقيم الموظفين تجاه استخدام التقنيات الرقمية، وتشمل الكفاءة الرقمية، الانفتاح على التغيير، الثقة في الأنظمة الرقمية، والاستعداد للتعلم المستمر.
3. جودة الخدمات العامة (المتغير التابع)
تقاس من خلال رضا المستفيدين، سرعة تقديم الخدمة، دقة الإجراءات، سهولة الوصول، وتقليل التعقيد الإداري.

ثالثاً: منطق العلاقات بين المتغيرات

تفترض الدراسة أن نضج التحول الرقمي يوفر الأدوات والأنظمة اللازمة لتحسين جودة الخدمات، إلا أن هذا الأثر لا يتحقق تلقائياً دون وجود ثقافة رقمية داعمة لدى العاملين. فالعاملون هم حلقة الوصل بين التكنولوجيا والمستفيد النهائي، وبالتالي فإن الثقافة الرقمية تمثل آلية تفسيرية تشرح كيف يتحول التحول الرقمي إلى قيمة خدمية حقيقية.

رابعًا: النموذج المفاهيمي للدراسة

يقوم النموذج المفاهيمي على العلاقة التالية:

نضج التحول الرقمي

يؤثر على

الثقافة الرقمية للعاملين

التي تؤثر بدورها على

جودة الخدمات العامة

ويفترض النموذج أن الثقافة الرقمية للعاملين تتوسط العلاقة بين نضج التحول الرقمي وجودة الخدمات العامة، بما يعني أن التحول الرقمي يكون أكثر فاعلية في المؤسسات التي تمتلك ثقافة رقمية عالية.

خامسًا: فرضيات الدراسة

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نضج التحول الرقمي وجودة الخدمات العامة.
توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نضج التحول الرقمي والثقافة الرقمية للعاملين.
توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية للعاملين وجودة الخدمات العامة.
تلعب الثقافة الرقمية للعاملين دورًا وسيطًا في العلاقة بين نضج التحول الرقمي وجودة الخدمات العامة.

سادسًا: تبرير اختيار الإطار النظري

تم اختيار هذا الإطار النظري لأنه:

يدمج بين البعد التقني والبعد الإنساني في التحول الرقمي.

مناسب لطبيعة القطاع الحكومي الذي يعتمد على العامل البشري في تقديم الخدمة.

مدعوم بنظريات إدارية معترف بها في الأدبيات العالمية.

قابل للتطبيق في السياق الحكومي السعودي، ويتماشى مع توجهات رؤية 2030 في التحول الرقمي وجودة الحياة.

سابعًا: الخاتمة

يقدم الإطار النظري والنموذج المفاهيمي المقترح أساسًا علميًا متينًا للدراسة، ويظهر أن التحول الرقمي لا يحقق أهدافه بمعزل عن الثقافة الرقمية للعاملين. كما يفتح هذا النموذج المجال أمام دراسات تجريبية مستقبلية تسهم في تطوير السياسات الحكومية وتحسين جودة الخدمات العامة بشكل مستدام.