

أثرنضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030

اسم الطالب
طارق خضر الغامدي

الرقم الجامعي
251003200

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
5.....	1.1. المقدمة.....
6.....	1.2. مشكلة الدراسة.....
6.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:.....
7.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:.....
7.....	1.3. أهمية الدراسة.....
7.....	1.3.1. على المستوى النظري:.....
7.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
9.....	1.4. أسئلة الدراسة:.....
9.....	1.5. أهداف الدراسة:.....
10.....	1.6. فرضيات الدراسة:.....
10.....	1.7. نموذج الدراسة:.....
11.....	1.8. منهجية الدراسة.....
12.....	1.9. الدراسة الميدانية:.....
13.....	1.10. مخطط المشروع المقترح:.....
15.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
16.....	2.1. المقدمة:.....
17.....	2.2. المتغيرات المستقلة:.....
18.....	2.3. المتغير التابع:.....
18.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:.....
20.....	2.5. الخاتمة:.....
21.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
22.....	3.1. المقدمة:.....

24.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:
24.....	3.3. تصميم البحث:
25.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:
26.....	3.5. طريقة جمع البيانات:
27.....	3.6. أنواع البيانات:
28.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:
30.....	3.8. الخاتمة:
32.....	ملحق الاستبانة
34.....	أدوات البحث:
35.....	المراجع:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولاً جذرياً في أنماط إدارة العمل الحكومي، حيث أصبح التحول الرقمي أحد أهم المرتكزات الاستراتيجية التي تعتمد عليها الدول في تطوير الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات العامة. وفي هذا السياق، لم يعد التحول الرقمي مجرد عملية إدخال للتقنيات الحديثة في الإجراءات الحكومية، بل أصبح منظومة شاملة تعيد هندسة العمليات الإدارية، وتعيد تشكيل العلاقة بين الحكومة والمستفيدين، بما يحقق السرعة في الأداء، والشفافية في الإجراءات، والجودة في تقديم الخدمات. ومن هنا برز مفهوم نضج التحول الرقمي بوصفه مستوى متقدماً يعكس قدرة الجهات الحكومية على توظيف التقنيات الرقمية بشكل متكامل وفعال ومستدام.

وفي المملكة العربية السعودية، اكتسب التحول الرقمي أهمية استثنائية في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030، التي وضعت التحول الرقمي في صميم برامجها التنموية والإصلاحية، بهدف بناء حكومة رقمية متقدمة تعتمد على البيانات والتقنيات الذكية في تقديم خدماتها. وقد أسهمت هذه الرؤية في تسريع وتيرة تبني الحلول الرقمية في مختلف القطاعات الحكومية، بما في ذلك تطوير البنية التحتية الرقمية، وأتمتة الإجراءات، وتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية، الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على تحسين كفاءة الأداء الحكومي ورفع مستوى رضا المستفيدين.

ويُعد نضج التحول الرقمي أحد المفاهيم الحديثة التي تعكس مدى قدرة المؤسسات الحكومية على الانتقال من مرحلة الاستخدام الجزئي للتقنيات الرقمية إلى مرحلة التكامل الرقمي الكامل، حيث تصبح العمليات الإدارية مؤتمتة، والقرارات مبنية على البيانات، والخدمات مقدمة عبر منصات ذكية متكاملة. وكلما ارتفع مستوى هذا النضج، زادت قدرة المؤسسات على تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتقليل الهدر في الموارد، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز جودة الخدمات العامة.

ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي، خاصة في ظل التوسع الكبير في تطبيقات الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية، وما يصاحب ذلك من تحديات تتعلق بتفاوت مستويات النضج الرقمي بين الجهات الحكومية، واحتياجات تطوير القدرات البشرية، وضمان التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة. كما أن قياس هذا الأثر يُعد خطوة أساسية لفهم مدى نجاح التحول الرقمي في تحقيق أهدافه التنموية والإدارية. وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين نضج التحول الرقمي وفعالية الأداء الحكومي في ضوء مستهدفات رؤية السعودية 2030، من خلال استكشاف مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين الكفاءة، ورفع جودة

الخدمات، وتعزيز الشفافية، وتسريع اتخاذ القرار داخل الجهات الحكومية. كما تهدف إلى تقديم رؤية علمية تساعد في دعم صناع القرار في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الأداء المؤسسي المستدام.

1.2. مشكلة الدراسة

تنبع مشكلة الدراسة من التحول المتسارع الذي تشهده الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية نحو تبني تقنيات التحول الرقمي ضمن إطار مستهدفات رؤية السعودية 2030، وما يرافق ذلك من تفاوت في مستويات النضج الرقمي بين هذه الجهات. فعلى الرغم من الجهود الكبيرة المبذولة في تطوير البنية التحتية الرقمية وأتمتة الخدمات الحكومية، إلا أن هناك تبايناً واضحاً في مدى قدرة بعض الجهات على تحقيق التكامل الرقمي الكامل، الأمر الذي ينعكس على مستوى فعالية الأداء الحكومي وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ومن هنا تتحدد المشكلة في التساؤل حول مدى تأثير نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي، وما إذا كانت الجهات ذات النضج الرقمي الأعلى تحقق مستويات أفضل من الكفاءة والجودة والشفافية مقارنة بالجهات الأقل نضجاً.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت مفهوم "نضج التحول الرقمي" بوصفه إطاراً متكاملًا لقياس درجة التقدم الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، حيث إن أغلب الأدبيات ركزت على التحول الرقمي كعملية أو تطبيق تقني دون التعمق في مستويات النضج المختلفة وآليات قياسها. كما أن العلاقة بين نضج التحول الرقمي وفعالية الأداء الحكومي ما زالت تحتاج إلى مزيد من التأسيس النظري، خاصة في البيئات الحكومية العربية والسعودية، حيث لا تزال النماذج النظرية التي تربط بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي في طور التطوير. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تدمج بين أبعاد النضج الرقمي (مثل البنية التحتية، والبيانات، والحوكمة الرقمية) وأبعاد الأداء الحكومي (مثل الكفاءة، والجودة، والشفافية) ضمن إطار تحليلي شامل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل الفجوة في قلة الدراسات الميدانية التي تقيس بشكل مباشر أثر نضج التحول الرقمي على الأداء الحكومي في المملكة العربية السعودية، رغم التوسع الكبير في تطبيقات الحكومة الرقمية. كما أن معظم الدراسات التطبيقية ركزت على تقييم الخدمات الرقمية أو رضا المستفيدين بشكل منفصل، دون تحليل العلاقة السببية بين مستوى النضج الرقمي وفعالية الأداء المؤسسي. إضافة إلى ذلك، هناك حاجة ملحة إلى دراسات تطبيقية تغطي قطاعات حكومية متنوعة لقياس مدى التباين في النضج الرقمي وأثره الفعلي على تحسين الأداء، خاصة في ظل اختلاف الإمكانيات التقنية والبشرية بين الجهات الحكومية.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية للدراسة من كونها تساهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي من خلال تقديم معالجة أكثر عمقاً لمفهوم نضج التحول الرقمي وربطه بفعالية الأداء الحكومي. كما أنها تعمل على توسيع الإطار النظري الذي يربط بين التحول الرقمي والإدارة العامة، من خلال دمج أبعاد النضج الرقمي مع مؤشرات الأداء المؤسسي في نموذج تحليلي واحد. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة إضافة معرفية في السياق العربي والسعودي تحديداً، حيث تُعد من الدراسات التي تساهم في سد النقص البحثي في هذا المجال، وتوفر أساساً نظرياً يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية تتعلق بالحكومة الرقمية وتطوير الأداء المؤسسي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها توفر لصناع القرار في الجهات الحكومية السعودية رؤى عملية حول مدى تأثير نضج التحول الرقمي على تحسين فعالية الأداء الحكومي، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيقات التحول الرقمي الحالية. كما يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في دعم عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز التكامل بين الأنظمة الحكومية، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد

الدراسة في توجيه الجهود نحو الاستثمار الأمثل في التقنيات الرقمية، وتطوير الكوادر البشرية، بما يضمن تحقيق
مستهدفات رؤية السعودية 2030 بكفاءة وفاعلية أعلى.

1.4. أسئلة الدراسة:

التساؤل الرئيسي للدراسة

ما أثر نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية؟
2. ما مدى فعالية الأداء الحكومي في الجهات محل الدراسة؟
3. ما العلاقة بين نضج التحول الرقمي وتحسين كفاءة الأداء الحكومي؟
4. ما أثر نضج التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين؟
5. ما المعوقات التي تواجه رفع مستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية؟

1.5. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة

التعرف على أثر نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030.

الأهداف الفرعية:

1. قياس مستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية.
2. قياس مستوى فعالية الأداء الحكومي في الجهات محل الدراسة.
3. تحليل العلاقة بين نضج التحول الرقمي وكفاءة الأداء الحكومي.
4. دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
5. تحديد أبرز التحديات التي تحد من رفع مستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية.

1.6. فرضيات الدراسة:

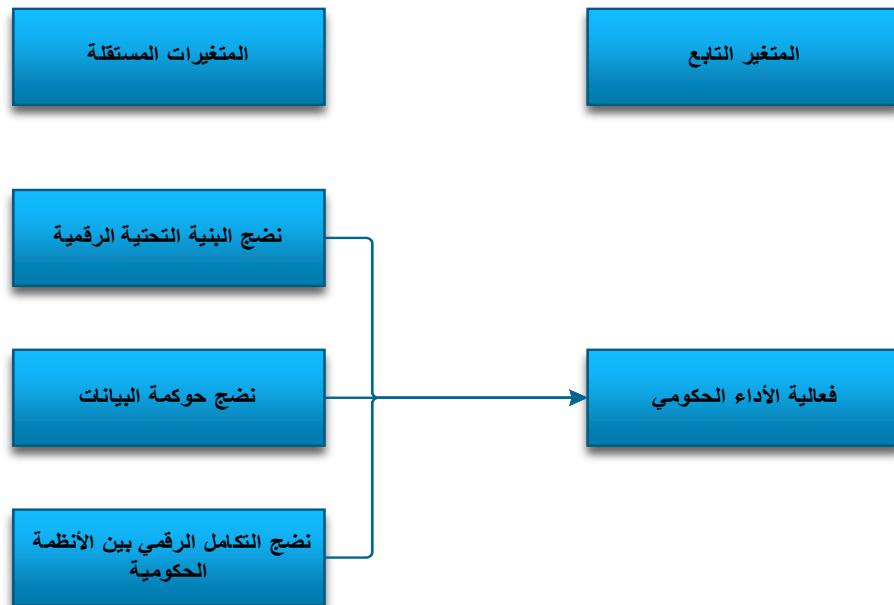
الفرضية الرئيسية للدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد مستوى مرتفع نسبيًا لنضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية .
2. يوجد مستوى مرتفع من فعالية الأداء الحكومي في الجهات محل الدراسة .
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نضج التحول الرقمي وكفاءة الأداء الحكومي .
4. يوجد أثر إيجابي لنضج التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية .
5. توجد معوقات ذات تأثير سلبي على رفع مستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية.

1.7. نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحث

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Approach) باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة البحث الذي يهدف إلى قياس أثر نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي في ضوء مستهدفات رؤية السعودية 2030. ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات الرقمية القابلة للقياس والتحليل الإحصائي، بما يتيح اختبار الفرضيات العلمية بصورة موضوعية، والوصول إلى نتائج دقيقة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة. كما يركز المنهج الكمي على تحليل العلاقات بين المتغيرات المستقلة (نضج التحول الرقمي بأبعاده المختلفة) والمتغير التابع (فعالية الأداء الحكومي)، باستخدام أدوات إحصائية مناسبة مثل الانحدار الخطي، وتحليل الارتباط، واختبارات الفروق.

ويتم في إطار هذه المنهجية تصميم أداة بحث رئيسية تتمثل في الاستبانة المغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تُستخدم لقياس آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى نضج التحول الرقمي وأثره على الأداء الحكومي. وتتميز هذه الأداة بقدرتها على تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي، مما يسهل عملية تفسير النتائج واستخلاص الدلالات العلمية. كما يتم التأكد من صدق الأداة وثباتها من خلال أساليب إحصائية مثل معامل كرونباخ ألفا، والصدق الظاهري والمحتوى من خلال تحكيم الخبراء.

وتشمل الدراسة كذلك استخدام أسلوب العينة العشوائية أو العينة الموجهة (حسب طبيعة مجتمع الدراسة)، حيث يتم اختيار مفردات العينة من العاملين في الجهات الحكومية أو المختصين في مجالات التحول الرقمي والإدارة العامة. ويهدف هذا الاختيار إلى ضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة، بما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتعميم. كما يتم تحديد حجم العينة وفقاً للمعادلات الإحصائية المناسبة أو الجداول العلمية المعتمدة في الدراسات الكمية.

أما فيما يتعلق بأسلوب التحليل، فتعتمد الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات، مثل التحليل الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف مستوى المتغيرات، بالإضافة إلى التحليل الاستدلالي لاختبار الفرضيات، مثل تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس أثر نضج التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على فعالية الأداء الحكومي. كما يمكن استخدام تحليل الارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

1.9. الدراسة الميدانية:

تشكل الدراسة الميدانية المرحلة التطبيقية الأساسية في هذا البحث، حيث يتم من خلالها جمع البيانات الفعلية من مجتمع الدراسة المستهدف داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وتهدف هذه المرحلة إلى قياس الواقع الفعلي لمستوى نضج التحول الرقمي، ومدى انعكاسه على فعالية الأداء الحكومي في بيئة العمل الحقيقية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

ويتم تنفيذ الدراسة الميدانية من خلال توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المختارة، سواء بشكل إلكتروني عبر المنصات الرقمية أو بشكل مباشر حسب إمكانية الوصول إلى المبحوثين. وتحرص الدراسة على ضمان وضوح فقرات الاستبانة وسهولة فهمها من قبل المشاركين، بما يضمن الحصول على إجابات دقيقة وموثوقة تعكس الواقع الفعلي لممارسات التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية.

كما تشمل الدراسة الميدانية مرحلة جمع البيانات وتنظيمها وترميزها وإدخالها في البرامج الإحصائية مثل SPSS ، تمهيداً لتحليلها واستخراج النتائج. ويتم في هذه المرحلة التأكد من سلامة البيانات وخلوها من القيم الشاذة أو المفقودة، لضمان دقة التحليل الإحصائي. وبعد ذلك يتم تحليل البيانات لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة، وتفسير النتائج في ضوء الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

وتكتسب الدراسة الميدانية أهمية خاصة كونها تربط الجانب النظري بالواقع العملي، حيث تتيح فهماً أعمق لكيفية تأثير نضج التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأداء الحكومي، وتساعد في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تدعم صنع القرار في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي بما يحقق أهداف رؤية المملكة 2030 بشكل أكثر فاعلية واستدامة.

1.10. مخطط المشروع المقترح:

المرحلة	الأنشطة الرئيسية	الأهداف	المدة الزمنية	المخرجات المتوقعة
التحضير والتخطيط	مراجعة الأدبيات والمراجع العلمية	وضع خطة واضحة ومنهجية للدراسة	0.5 شهر	خطة بحثية مفصلة مع جدول زمني
	تحديد أدوات جمع البيانات	تصميم الاستبانة وأدوات القياس		أدوات جمع بيانات جاهزة للاستخدام
	التنسيق مع الجهات المشاركة	الحصول على الموافقات اللازمة		موافقات رسمية من المؤسسات المشاركة
جمع البيانات	توزيع الاستبانة على المشاركين	جمع بيانات ميدانية دقيقة وموثوقة	1 شهر	مجموعة بيانات مكتملة وصحيحة
	إجراء مقابلات مع خبراء مختارين	تعميق الفهم حول التحديات والفرص		ملاحظات ومعلومات نوعية داعمة
تحليل البيانات	تنظيف وترتيب البيانات	التأكد من جودة البيانات ودقتها	1 شهر	بيانات جاهزة للتحليل
	استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) وغيرها	اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات		نتائج إحصائية تدعم أو ترفض الفرضيات
	إعداد الرسوم البيانية والتقارير التحليلية	توضيح النتائج وتفسيرها		جداول ورسوم بيانية وتفسيرية مفصلة
إعداد التقرير النهائي	صياغة نتائج الدراسة والتوصيات	تقديم بحث متكامل وموثق	1 شهر	تقرير نهائي متكامل يشمل كافة أجزاء الدراسة
	مراجعة التقرير وتنقيحه	ضمان دقة وسلاسة المحتوى		تقرير معد للنشر أو العرض

عرض النتائج	تقديم العرض في مؤتمرات أو ورش عمل	نشر المعرفة والاستفادة العملية	0.5 شهر	عرض تقديمي شامل + ملاحظات وردود فعل من الجمهور
	مناقشة نتائج الدراسة مع الجهات المعنية	الحصول على تقييمات وملاحظات لتحسين البحث		مخرجات نقاشية تعزز من جودة البحث وتطبيقه المستقبلي

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يشكل الفصل الثاني من هذه الدراسة أحد الفصول الجوهرية التي يقوم عليها البناء العلمي للبحث، حيث يتناول الإطار المفاهيمي والنظري لمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال عرض وشرح الأبعاد المختلفة التي تشكل كلاً من متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، إضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة الترابطية والتأثيرية فيما بينها. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم أساس علمي متكامل يمكن من فهم أعمق لمشكلة الدراسة، ويسهم في تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقاً في الجانب التطبيقي من البحث.

ويُركز هذا الفصل على تفكيك المفاهيم الرئيسة المرتبطة بموضوع الدراسة، من خلال تناولها بشكل تحليلي يوضح أبعادها النظرية وأهم مكوناتها، بما يساعد على بناء تصور واضح حول كيفية تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. كما لا يقتصر هذا الفصل على العرض الوصفي للمفاهيم فقط، بل يتجاوز ذلك إلى تحليلها في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، بما يضمن تحقيق التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي.

وتبرز أهمية هذا الفصل في كونه يمثل القاعدة العلمية التي يتم من خلالها تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة، حيث يساعد على توضيح كيفية تأثير مستويات نضج التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على فعالية الأداء الحكومي داخل الجهات محل الدراسة. كما يساهم في بناء تصور علمي منظم حول طبيعة هذه العلاقة، الأمر الذي يدعم صياغة الفرضيات واختبارها بصورة دقيقة ومنهجية.

إن هذا الفصل يُعد خطوة أساسية لفهم السياق العام للدراسة في ضوء مستهدفات رؤية السعودية 2030، حيث يوضح كيف تتكامل الأبعاد النظرية مع التوجهات الاستراتيجية للمملكة في مجال التحول الرقمي وتطوير الأداء الحكومي. وبذلك، فإنه يمهد الطريق للتحليل التطبيقي اللاحق ويعزز من موثوقية النتائج العلمية المتوقعة.

2.2. المتغيرات المستقلة:

- نضج البنية التحتية الرقمية

يشير هذا المتغير إلى مدى توفر وتطور البنية التحتية التقنية داخل الجهات الحكومية، بما يشمل الأنظمة الرقمية، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات، ومنصات الخدمات الإلكترونية. ويُعد هذا البعد أساس التحول الرقمي، إذ لا يمكن تحقيق مستويات متقدمة من الأداء الحكومي دون وجود بنية تحتية رقمية قوية ومرنة تدعم العمليات الإدارية والخدمية.

ويمثل نضج البنية التحتية الرقمية قدرة المؤسسة على توفير بيئة تقنية متكاملة تتيح التشغيل المستمر للخدمات الرقمية بكفاءة عالية، مع ضمان الأمن السيبراني، وسرعة المعالجة، وسهولة التكامل بين الأنظمة المختلفة داخل الجهة الحكومية وبين الجهات الأخرى.

- نضج حوكمة البيانات

يركز هذا المتغير على مدى وجود سياسات وإجراءات واضحة لإدارة البيانات داخل الجهات الحكومية، بما يضمن جودة البيانات، وأمنها، وتكاملها، وإتاحتها في الوقت المناسب لاتخاذ القرار. وتُعد حوكمة البيانات عنصراً محورياً في نجاح التحول الرقمي، حيث تعتمد فعالية الأداء الحكومي بشكل كبير على دقة البيانات المستخدمة في التخطيط واتخاذ القرارات.

ويعكس نضج حوكمة البيانات قدرة المؤسسة على تنظيم تدفق المعلومات، وتحديد المسؤوليات المتعلقة بإدارة البيانات، وتطبيق معايير الجودة والشفافية، بما يساهم في رفع كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء الإدارية وتحسين مستوى الخدمات الحكومية.

- نضج التكامل الرقمي بين الأنظمة الحكومية

يشير هذا المتغير إلى مدى قدرة الجهات الحكومية على ربط أنظمتها الرقمية ببعضها البعض، وتبادل البيانات والخدمات بشكل سلس وفعال دون تكرار أو تعارض في المعلومات. ويُعد التكامل الرقمي أحد أهم مؤشرات النضج الرقمي، حيث يساهم في تسريع الإجراءات، وتبسيط الخدمات، وتحسين تجربة المستفيد.

ويمثل هذا البعد درجة التعاون الرقمي بين الجهات الحكومية، وقدرتها على تقديم خدمات موحدة ومتراصة، بما يعزز من كفاءة الأداء الحكومي ويقلل من التعقيدات الإدارية التقليدية.

2.3. المتغير التابع:

- فعالية الأداء الحكومي

يشكل فعالية الأداء الحكومي المتغير التابع في هذه الدراسة، وهو يعكس مدى قدرة الجهات الحكومية على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، بما يشمل جودة الخدمات المقدمة، وسرعة إنجاز المعاملات، ودرجة رضا المستفيدين، إضافة إلى كفاءة استخدام الموارد. ويكتسب هذا المتغير أهمية كبيرة في ظل التحول نحو نموذج الحكومة الحديثة الذي يركز على النتائج بدلاً من الإجراءات، حيث لم يعد الأداء الحكومي يقاس فقط بحجم الأنشطة المنفذة، بل بمدى تحقيق هذه الأنشطة للقيمة المضافة للمجتمع.

وتتمثل فعالية الأداء الحكومي في هذه الدراسة في مجموعة من المؤشرات مثل تحسين جودة الخدمات العامة، تقليل الهدر في الوقت والموارد، رفع مستوى الشفافية، وتعزيز سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين. كما أنها تعكس مدى قدرة الجهاز الحكومي على التكيف مع المتغيرات الرقمية الحديثة واستثمارها في تحسين الأداء المؤسسي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

تقوم العلاقة بين متغيرات الدراسة على فرضية أساسية مفادها أن ارتفاع مستوى نضج التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (البنية التحتية الرقمية، حوكمة البيانات، التكامل الرقمي) يؤدي إلى تحسين فعالية الأداء الحكومي بشكل مباشر.

فكلما تطورت البنية التحتية الرقمية، زادت قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة. وكلما ارتفع مستوى نضج حوكمة البيانات، أصبحت القرارات الحكومية أكثر دقة وموضوعية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء. كما أن تعزيز

التكامل الرقمي بين الأنظمة الحكومية يسهم في تقليل الازدواجية في الإجراءات، وتسريع تبادل المعلومات، وتحسين تجربة المستفيد النهائي.

إن المتغيرات المستقلة تعمل بشكل تكاملي ومترابط على دعم المتغير التابع، حيث يؤدي تطورها مجتمعة إلى رفع مستوى فعالية الأداء الحكومي، وتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية متكاملة قائمة على الكفاءة، الشفافية، والجودة في تقديم الخدمات.

2.5. الخاتمة:

يختتم الفصل الثاني عرضه بتأكيد أنه قد تناول بشكل منهجي وتحليلي الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، من خلال توضيح الأبعاد المختلفة لكل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، إضافة إلى استعراض طبيعة العلاقة التي تربط بينها في سياق علمي متكامل. وقد تم تقديم هذه المتغيرات بصورة تحليلية تساعد على بناء فهم واضح وشامل لموضوع الدراسة دون الاكتفاء بالعرض السطحي، بما يضمن تعزيز الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة.

وقد أسهم هذا الفصل في توضيح كيف يمكن لنضج التحول الرقمي بأبعاده المختلفة أن يشكل عاملاً مؤثراً في رفع مستوى فعالية الأداء الحكومي، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير جودة الخدمات، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرار داخل الجهات الحكومية. كما أبرز الفصل أهمية هذا الترابط في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 التي تركز على بناء حكومة رقمية فعالة تعتمد على البيانات والتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها.

وتكمن الأهمية العلمية لهذا الفصل في كونه يشكل حلقة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي للدراسة، حيث يوفر قاعدة معرفية ومنهجية يتم الاعتماد عليها في تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقاً. كما يسهم في تعزيز مصداقية الدراسة من خلال بناء إطار مفاهيمي واضح يساعد على اختبار الفرضيات بشكل دقيق ومنظم.

وبذلك يكون الفصل الثاني قد أدى دوره الأساسي في إعداد القارئ لفهم أعمق لموضوع الدراسة، وتحديد طبيعة العلاقات بين متغيراتها، مما يمهد للانتقال إلى الفصول التطبيقية التي ستتناول التحليل الإحصائي ونتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء هذا الإطار النظري المتكامل.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة:

يمثل الفصل الثالث الإطار المنهجي الذي تقوم عليه الدراسة الحالية، ويُعد الركيزة الأساسية التي تستند إليها جميع مراحل البحث الميداني، إذ يشكل حلقة الوصل بين الأسس النظرية التي تناولتها الفصول السابقة وبين الجانب التطبيقي الذي سيتم من خلاله اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. فبعد استعراض المفاهيم العلمية المتعلقة بنضج التحول الرقمي، وتحليل أبعاده ومراحله، وبيان علاقته بتطوير الأداء الحكومي، ومناقشة الأدبيات المرتبطة برؤية المملكة العربية السعودية 2030 وما تضمنته من برامج ومبادرات تستهدف تسريع التحول الرقمي ورفع كفاءة الأجهزة الحكومية، إضافة إلى استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، تبرز الحاجة إلى إطار منهجي متكامل يوضح الكيفية التي ستُنفذ بها الدراسة الميدانية وفق إجراءات علمية دقيقة. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا الفصل إلى وضع الأساس المنهجي الذي يضمن سلامة تنفيذ الدراسة، ويكفل الوصول إلى نتائج تتمتع بدرجة عالية من الموضوعية والمصداقية، بما يعزز من القيمة العلمية والعملية للدراسة.

وتنبع أهمية هذا الفصل من أن الدراسات التطبيقية في مجال الإدارة العامة والتحول الرقمي تعتمد بدرجة كبيرة على سلامة المنهجية المتبعة، إذ إن جودة النتائج لا ترتبط فقط بأهمية موضوع الدراسة، وإنما تتأثر أيضاً بمدى دقة الإجراءات العلمية المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج. ولذلك فقد حرص الباحث على إعداد هذا الفصل وفقاً للأسس المنهجية المعتمدة في البحوث العلمية، بحيث يوفر إطاراً متكاملاً يضمن اختيار المنهج المناسب لطبيعة الدراسة، وتحديد المجتمع المستهدف بصورة دقيقة، واختيار الأساليب الملائمة للحصول على بيانات تعكس الواقع الفعلي لمستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية، ومدى انعكاسه على فعالية الأداء الحكومي في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. كما يسهم هذا الإطار المنهجي في الحد من احتمالات التحيز، ورفع مستوى الدقة في القياس، وتعزيز الثقة في النتائج التي سيتم التوصل إليها.

وتكتسب الدراسة الحالية أهمية خاصة في ظل ما تشهده المملكة العربية السعودية من تحول رقمي واسع النطاق، حيث أصبح التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسة لرؤية المملكة 2030، وأحد أهم الوسائل لتحقيق التميز المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات الحكومية، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز الشفافية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتحقيق التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة. كما أن مفهوم نضج التحول الرقمي لم يعد يقتصر على إدخال التقنيات الحديثة، بل أصبح يعكس مدى جاهزية

المؤسسات الحكومية لتبني ثقافة رقمية متكاملة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وبناء القدرات البشرية، وتوظيف البيانات والتقنيات الذكية في تحسين عمليات التخطيط والتنفيذ واتخاذ القرار. ومن هنا فإن دراسة أثر نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي تتطلب منهجية دقيقة يمكن من خلالها قياس مستوى النضج الرقمي وتحليل انعكاساته على كفاءة الأداء المؤسسي بصورة علمية.

ويؤكد هذا الفصل كذلك التزام الدراسة بالمنهج العلمي في جميع مراحلها، حيث تم إعداد الإجراءات التطبيقية بصورة مترابطة ومنظمة تضمن سلامة تنفيذ البحث، وتوفر بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في اختبار الفروض والإجابة عن تساؤلات الدراسة. كما يوضح هذا الفصل أن النتائج التي سيتم عرضها في الفصل الرابع لن تكون قائمة على الانطباعات أو التقديرات الشخصية، وإنما ستستند إلى بيانات ميدانية جُمعت وفق إجراءات علمية مدروسة، وحُللت باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويؤدي ذلك إلى تعزيز موثوقية النتائج، وزيادة قيمتها الأكاديمية، وإثراء المعرفة العلمية في مجال التحول الرقمي والإدارة الحكومية، فضلاً عن تقديم مؤشرات عملية يمكن أن يستفيد منها صناع القرار والقيادات الحكومية في تطوير سياسات التحول الرقمي، وتعزيز فعالية الأداء الحكومي، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بكفاءة واستدامة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

أولاً: نضج التحول الرقمي (المتغير المستقل)

يُعرف نضج التحول الرقمي إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه مستوى جاهزية الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية وقدرتها على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتكامل الأنظمة الإلكترونية، وإدارة البيانات، وأتمتة الإجراءات، وتنمية الكفاءات البشرية الرقمية، بما يحقق تحولاً مؤسسياً شاملاً يدعم تحسين العمليات الإدارية ورفع كفاءة الخدمات الحكومية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويُقاس هذا المتغير من خلال متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية من خلال مجموعة من المؤشرات التي تعكس جاهزية المؤسسة الرقمية ومدى تطبيقها لممارسات التحول الرقمي.

ثانياً: فعالية الأداء الحكومي (المتغير التابع)

تُعرف فعالية الأداء الحكومي إجرائيًا بأنها قدرة الجهات الحكومية على تحقيق أهدافها بكفاءة وجودة عالية، من خلال تقديم خدمات حكومية فعالة وسريعة، وتحسين جودة العمليات الإدارية، وتعزيز الإنتاجية، وترشيد استخدام الموارد، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وزيادة سرعة اتخاذ القرارات، وتحقيق مستويات مرتفعة من الشفافية والمساءلة، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويُقاس هذا المتغير من خلال متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى فعالية الأداء الحكومي في الجهات محل الدراسة.

3.3. تصميم البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يهدف إلى وصف وتحليل واقع نضج التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى النضج الرقمي وفعالية الأداء الحكومي. ويتميز هذا المنهج بقدرته على دراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات بين متغيراتها بصورة علمية ومنهجية دون التدخل في تغييرها، الأمر الذي يجعله من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي والإدارة الحكومية.

كما اعتمدت الدراسة على التصميم البحثي الكمي (Quantitative Research Design) ، الذي يقوم على جمع البيانات الرقمية وتحويلها إلى مؤشرات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، بما يسمح بقياس مستوى نضج التحول الرقمي وتحليل أثره في فعالية الأداء الحكومي. ويتميز هذا التصميم بإمكانية اختبار الفروض العلمية، وقياس قوة واتجاه العلاقات بين المتغيرات بدرجة عالية من الدقة والموضوعية، إضافة إلى إمكانية تعميم النتائج في حدود مجتمع الدراسة.

واعتمد الباحث كذلك على أسلوب الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات مباشرة من العاملين في الجهات الحكومية السعودية، وخاصة القيادات الإدارية، ومديري الإدارات، ومديري التحول الرقمي، والعاملين في إدارات تقنية المعلومات، والتحول المؤسسي، والجودة، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة المشاريع، وذلك بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس الواقع الفعلي لمستوى نضج التحول الرقمي، ومدى انعكاسه على فعالية الأداء الحكومي. ويتميز هذا الأسلوب بإتاحة الفرصة للحصول على معلومات حديثة وواقعية تعزز من القيمة التطبيقية للدراسة، وتسهم في تقديم نتائج قابلة للاستفادة منها في تطوير السياسات الحكومية.

وقد روعي عند تصميم الدراسة الالتزام بالمعايير العلمية المعتمدة في البحوث الإدارية، وذلك من خلال إعداد أداة الدراسة استنادًا إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، والتحقق من صدقها وثباتها، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن أن تسهم في دعم جهود التحول الرقمي وتحسين الأداء الحكومي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ويشمل القيادات العليا، ومديري الإدارات، ومديري التحول الرقمي، والعاملين في إدارات تقنية المعلومات، وإدارات الجودة، والتطوير المؤسسي، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة المشاريع، وإدارة البيانات، إضافة إلى الموظفين الذين يشاركون بصورة مباشرة في تنفيذ مبادرات التحول الرقمي وتطوير الخدمات الحكومية. ويُعد هؤلاء الأفراد الأكثر قدرة على تقييم مستوى نضج التحول الرقمي، ومدى تأثيره في فعالية الأداء الحكومي، نظرًا لارتباطهم المباشر بالعمليات الرقمية والإدارية داخل الجهات الحكومية.

ونظرًا لاتساع مجتمع الدراسة وتعدد الجهات الحكومية في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، فقد تم الاعتماد على العينة باعتبارها الوسيلة العلمية الأنسب للحصول على بيانات تمثل المجتمع الأصلي بدرجة مرتفعة من الدقة، مع تقليل الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لتنفيذ الدراسة. ويُعد استخدام العينات من أكثر الأساليب شيوعًا في الدراسات التطبيقية التي تستهدف مجتمعات كبيرة يصعب حصرها بالكامل.

واعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث يتم اختيار أفراد العينة بطريقة تمنح جميع أفراد المجتمع فرصًا متساوية للمشاركة في الدراسة، الأمر الذي يقلل من احتمالات التحيز، ويرفع من مستوى تمثيل العينة للمجتمع الأصلي، ويزيد من إمكانية تعميم النتائج في حدود الدراسة. كما يتميز هذا الأسلوب بسهولة التطبيق وارتفاع مستوى الدقة في الدراسات التي تعتمد على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات.

كما روعي عند اختيار العينة تحقيق التنوع في الجهات الحكومية المشاركة، والمستويات الوظيفية، والمؤهلات العلمية، وسنوات الخبرة، والتخصصات المهنية، بما يضمن الحصول على بيانات متنوعة وشاملة تعكس مختلف وجهات النظر حول مستوى نضج التحول الرقمي وأثره في فعالية الأداء الحكومي.

3.5. طريقة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، لما تتميز به من قدرتها على جمع كمية كبيرة من المعلومات خلال فترة زمنية مناسبة، إضافة إلى سهولة توزيعها وتحليل بياناتها باستخدام البرامج الإحصائية. وقد تم تصميم الاستبانة استنادًا إلى أهداف الدراسة ومتغيراتها، مع الاستفادة من الأدبيات العلمية الحديثة والدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي، ونضج التحول الرقمي، والإدارة الحكومية، والأداء المؤسسي، ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

واشتملت الاستبانة على قسم خاص بالبيانات الديموغرافية للمشاركين، بالإضافة إلى قسم يقيس مستوى نضج التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية، وقسم آخر يقيس مستوى فعالية الأداء الحكومي. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات أفراد العينة، حيث تدرج الاستجابات بين (أوافق بشدة) و(لا أوافق بشدة)، لما يتميز به هذا المقياس من دقة في قياس الاتجاهات وسهولة تحويلها إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

وقبل التطبيق النهائي، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة العامة، وتقنية المعلومات، والتحول الرقمي، والإحصاء، ومناهج البحث العلمي؛ بهدف التحقق من سلامة الصياغة، وصدق المحتوى، ومدى ملائمة الفقرات لموضوع الدراسة وأهدافها. كما تم إجراء دراسة استطلاعية أولية لقياس الاتساق الداخلي والثبات، وإجراء التعديلات اللازمة قبل توزيع الاستبانة على العينة الأساسية.

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

3.6. أنواع البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

تمثلت البيانات الأولية في المعلومات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة الإلكترونية، حيث تضمنت استجابات العاملين في الجهات الحكومية حول مستوى نضج التحول الرقمي، ومدى تأثيره في فعالية الأداء الحكومي. وتُعد هذه البيانات المصدر الرئيس الذي اعتمدت عليه الدراسة في اختبار الفروض وتحليل العلاقات بين متغيراتها.

ثانياً: البيانات الثانوية

تمثلت البيانات الثانوية في الكتب العلمية العربية والأجنبية، والدوريات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، ووثائق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وتقارير التحول الرقمي الصادرة عن الجهات الحكومية، والأدلة التنظيمية، والأنظمة واللوائح ذات العلاقة، بالإضافة إلى الإحصاءات والتقارير المنشورة التي تم الاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة، وصياغة النموذج المفاهيمي، وتفسير النتائج.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:

أولاً: ترميز البيانات وإعدادها للتحليل

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

ثانياً: التحليل الإحصائي الوصفي

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل خصائص أفراد العينة ووصف متغيرات الدراسة، حيث تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، وترتيب الفقرات والأبعاد وفق متوسطاتها الحسابية، بهدف تحديد مستوى نضج التحول الرقمي ومستوى فعالية الأداء الحكومي داخل الجهات الحكومية.

ثالثاً: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التحقق من جودة أداة الدراسة من خلال قياس الصدق الظاهري وصدق المحتوى بواسطة مجموعة من المحكمين المتخصصين، بالإضافة إلى قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معاملات الارتباط المناسبة، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الأداة ودرجة اعتماديتها، بما يضمن أن الاستبانة تقيس متغيرات الدراسة بدرجة مرتفعة من الدقة والاتساق.

رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم إجراء اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات للتحقق من مدى ملاءمتها لتطبيق الاختبارات الإحصائية المعلمية، وذلك من خلال فحص معاملات الالتواء والتفلطح والمؤشرات الإحصائية ذات العلاقة، بما يساعد في اختيار الأساليب الإحصائية الأكثر توافقاً مع طبيعة البيانات.

خامسًا: التحليل الإحصائي الاستدلالي

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فروضها، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين نضج التحول الرقمي وفعالية الأداء الحكومي، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر نضج التحول الرقمي في فعالية الأداء الحكومي. كذلك استخدمت الدراسة الاختبارات الإحصائية المناسبة لدراسة الفروق بين استجابات أفراد العينة وفق المتغيرات الديموغرافية، مثل المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي، وجهة العمل، عند الحاجة. واعتمدت الدراسة مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) معيارًا للحكم على معنوية النتائج، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستناد إليها في تقديم توصيات عملية تدعم تطوير برامج التحول الرقمي، وتعزيز كفاءة الأداء الحكومي، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في بناء حكومة رقمية رائدة تتسم بالكفاءة والابتكار والاستدامة.

3.8. الخاتمة:

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي استندت إليه الدراسة الحالية، ووضع الأساس العلمي الذي قامت عليه جميع مراحل التطبيق الميداني، حيث تم تنظيم الإجراءات البحثية وفق منهجية علمية متكاملة تتناسب مع طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها، وتنسجم مع المعايير الأكاديمية المعتمدة في إعداد البحوث العلمية. وقد أسهم هذا الإطار المنهجي في توضيح الأسس التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة، والمركزات العلمية التي استند إليها في جميع مراحلها، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها، ويؤكد أن الاستنتاجات النهائية ستكون مبنية على بيانات ميدانية دقيقة جُمعت وُحُللت باستخدام إجراءات علمية وإحصائية مناسبة، بما يضمن موضوعيتها ودقتها وإمكانية الاستفادة منها في الجوانب النظرية والتطبيقية.

كما أبرز هذا الفصل أن نجاح الدراسات التطبيقية في مجال التحول الرقمي والإدارة الحكومية يرتبط بصورة مباشرة بسلامة المنهجية المستخدمة، حيث إن الالتزام بالإجراءات العلمية في تصميم الدراسة، واختيار مجتمع البحث، وتحديد آليات جمع البيانات، وتطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة، جميعها عوامل تسهم في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تعكس الواقع الفعلي، وتمكن من تفسير العلاقات بين المتغيرات بصورة موضوعية. وقد وفر هذا الفصل إطارًا بحثيًا متكاملًا يساعد على قياس مستوى نضج التحول الرقمي داخل الجهات الحكومية، وتحليل أثره في فعالية الأداء الحكومي، بما يسمح بتقديم نتائج يمكن الاستناد إليها في تطوير السياسات والممارسات الإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي.

ومن خلال ما تضمنه هذا الفصل من تنظيم منهجي متكامل، أصبحت الدراسة مهيأة للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها، مع تفسير النتائج وربطها بالأدبيات العلمية والدراسات السابقة. كما ستسهم النتائج المتوقعة في تقديم فهم أعمق للعلاقة بين نضج التحول الرقمي وفعالية الأداء الحكومي، والكشف عن أبرز العوامل التنظيمية والتقنية والإدارية التي تسهم في تعزيز نجاح برامج التحول الرقمي داخل الأجهزة الحكومية، بما يدعم تحقيق التميز المؤسسي ويرفع من جودة الخدمات الحكومية.

إن هذا الفصل لم يكن مجرد عرض للإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة، بل مثل الدعامة الأساسية التي ارتكزت عليها جميع مراحل البحث، إذ وفر إطارًا علميًا متكاملًا يضمن سلامة تنفيذ الدراسة، ويعزز من موثوقية نتائجها، ويرفع من قيمتها

الأكاديمية والتطبيقية. كما يزيد من إمكانية الاستفادة من مخرجات الدراسة من قبل صناع القرار، والقيادات الحكومية، والجهات المعنية بالتحول الرقمي، والباحثين في مجالات الإدارة العامة وتقنية المعلومات، بما يساهم في تطوير سياسات التحول الرقمي، وتعزيز كفاءة الأداء الحكومي، وتحسين جودة الخدمات العامة، ودعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 الرامية إلى بناء حكومة رقمية رائدة تتسم بالكفاءة، والابتكار، والاستدامة، والقدرة على الاستجابة لمتطلبات التنمية المستقبلية.

ملحق الاستبانة

الإجابة					الأسئلة
					1- الاسئلة العامة
60+	60-50	50-40	40-30	30-20	العمر
			أنثى	ذكر	الجنس
دكتوراه	ماجستير	شهادة عليا	درجة البكالوريوس	شهادة الدراسة الثانوية	الدرجة العلمية
					2- أسئلة الإستبيان
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تتمتع الجهة الحكومية بمستوى ناضج من التحول الرقمي في جميع عملياتها.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم استخدام تقنيات رقمية متقدمة في تنفيذ الخدمات الحكومية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	توجد بنية تحتية رقمية متكاملة تدعم عمليات التحول الرقمي.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم تحديث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر بما يواكب التطورات التقنية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم نضج التحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز الخدمات الحكومية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم الاعتماد على البيانات الرقمية في دعم اتخاذ القرار الإداري.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين جودة الأداء الحكومي.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم دمج الأنظمة الرقمية بين مختلف الإدارات الحكومية بشكل فعال.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم التحول الرقمي في تقليل الإجراءات الورقية داخل الجهة الحكومية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم استخدام مؤشرات أداء رقمية لقياس فعالية الأداء الحكومي.

يسهم نضج التحول الرقمي في تحسين كفاءة استخدام الموارد الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يتم تقديم الخدمات الحكومية عبر منصات رقمية سهلة الاستخدام.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
تسهم التقنيات الرقمية في تعزيز الشفافية داخل الجهات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يسهم التحول الرقمي في تحسين رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
حققت الجهات الحكومية مستويات عالية من فعالية الأداء بفضل نضج التحول الرقمي.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يسهم نضج التحول الرقمي بشكل عام في رفع فعالية الأداء الحكومي في ظل رؤية السعودية 2030	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة

- <https://forms.gle/qbZsoWAmuvvmWk2XV6>

أدوات البحث:

م	أداة البحث	الهدف من استخدامها	عدد الفقرات	طريقة القياس
1	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى نضج البنية التحتية الرقمية داخل الجهات الحكومية محل الدراسة	5	ليكرت الخماسي
2	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى نضج حوكمة البيانات في الجهات الحكومية من حيث الجودة والموثوقية والتكامل	5	ليكرت الخماسي
3	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى التكامل الرقمي بين الأنظمة والخدمات الحكومية المختلفة	5	ليكرت الخماسي
4	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى فعالية الأداء الحكومي من حيث الكفاءة وجودة الخدمات وسرعة الإنجاز	5	ليكرت الخماسي
5	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس أثر نضج التحول الرقمي على تحسين فعالية الأداء الحكومي في ضوء رؤية السعودية 2030	5	ليكرت الخماسي

المراجع:

مراجع باللغة العربية

1. الطائي، يوسف حليم. (2021). التحول الرقمي في الإدارة الحكومية: المفاهيم والتطبيقات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
2. العتيبي، محمد بن سعد. (2022). الحكومة الرقمية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية. مكتبة الرشد، الرياض، السعودية.
3. الزهراني، أحمد بن علي. (2020). الإدارة العامة والتحول الرقمي في ضوء رؤية السعودية 2030. دار الفكر، عمان، الأردن.
4. القحطاني، ناصر بن عبد الله. (2023). جودة الخدمات الحكومية وعلاقتها بالتحول الرقمي. دار جامعة الملك سعود للنشر، السعودية.
5. السلي، علي بن صالح. (2021). الأداء الحكومي وقياس الفاعلية في المؤسسات العامة. دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.

مراجع باللغة الإنجليزية

1. OECD. (2020). Digital Government Index: 2019 results. Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
2. World Bank. (2021). GovTech Maturity Index: Global trends in digital government. World Bank Group. <https://www.worldbank.org>
3. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
4. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

5. United Nations. (2022). E-Government Survey 2022: The future of digital government. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org>