

تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة حالة على وزارة الخارجية السعودية

أفراح علي الزيايدي

٢٢٢٠٠٠٣٨٦

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٦م

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

١	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٣	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة.....
١١	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٢	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٢	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٣	١,٣,١. على المستوى النظري.....
١٣	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي.....
١٤	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٥	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٥	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٦	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٨	١,٨. منهجية الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١٧	١,٩. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح.....
١٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٠	2.1. المقدمة.....
٢٠	٢,٢. الدراسات السابقة.....

2.3. المتغير المستقل: التحول الرقمي	٢٣
2.3.1. التعريف	٢٣
2.3.2. التطور	٢٤
2.3.3. الأبعاد	٢٤
2.3.4. النظريات	٢٥
2.4. المتغير التابع: جودة الخدمات	٢٦
2.4.1. التعريف	٢٦
2.4.2. التطور	٢٧
2.4.3. الأبعاد	٢٧
2.4.4. النظريات	٢٨
2.5. العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي	٢٩
2.5.1. الأنماط	٢٩
2.5.2. الصراعات	٢٩
2.5.3. الفجوات	٣٠
2.6. الخاتمة	٣١
2.6.1. ملخص نتائج الإطار النظري	٣١
2.6.2. آثار الدراسة المستقبلية	٣١
2.6.3. المساهمات الاجمالية للدراسة في هذا المجال	٣١
٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	٣٢
٣,١. المقدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

٣,٣	تصميم البحث (بصلة البحثي).....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٣,٤	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٣,٥	طريقة جمع البيانات.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٣,٦	أنواع البيانات.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٣,٧	إجراءات التحليل الإحصائي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٣,٨	الخاتمة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
٤	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....	٤٥
4.1	المقدمة.....	٤٦
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....	٤٦
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....	٤٦
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....	٤٦
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	٤٧
٤,٦	الخاتمة.....	٤٧
٥	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....	٤٨
٥,١	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....	٤٩
٥,٢	توصيات الدراسة:.....	٤٩
٥,٣	الخاتمة:.....	٤٩
٥٠	قائمة المراجع.....	٥٠
٥٣	قائمة الملاحق.....	٥٣
٥٥	الاستبانة.....	٥٥

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	١٢
٢	ملخص منهجية البحث	١٣
٣	مخطط الدراسة	١٥
٤	معايير جودة الخدمة	٢٥

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	استبانة التحول الرقمي	٣٤
٢	استبانة جودة الخدمات الحكومية	٣٤

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة

تطور العالم ومازال الانسان في بحث مستمر عن الطرق الصحيحة التي تسهل عليه الوصول إلى الأهداف التي يصبوا اليها وذلك لتحقيق كفاءة عالية ورفع جودة حياته وقد مرت على البشرية ثورات عدة غيرت مفاهيم الحضارة وبدلت أساليب الحياة وطرق العيش ومن هذه الثورات الثورة الزراعية والصناعية وثورة التكنولوجيا التي يعيشها الإنسان اليوم متمثلة في ثورة المعلومات والاتصالات

مع بداية العقد الأخير بدأ العالم عملية تطوير ملحوظة وسريعة وظهرت مفاهيم جديدة للعولمة ومن أهمها هو أن العالم أصبح قرية واحدة وذلك بسبب التطور التقني الكبير في نقل المعلومات مدعوما بشبكات الانترنت التي ربطت ما بين دول العالم وأصبح بإمكان الفرد أن يتصل باي فرد على الجانب المقابل من الكرة الأرضية أو يقوم بالتواصل مع أي منظمة ومخاطبتها عن طريق الصوت أو الكتابة وارسال المستندات (الوهيبي، ٢٠٢٢)

وكل ذلك عن طريق الأنظمة الالكترونية الحديثة دون تكبد أي عناء في الوصول للمنظمة على أرض الواقع أو تكبد أي تكاليف مالية مرتفعة كما كان يحدث في السابق

لقد أدى التطور التكنولوجي في هذا العصر إلى تغيير جذري في طريقة ممارسة الأعمال الإدارية داخل مؤسسات الدولة وظهرت بعض المفاهيم الحديثة مثل المكتبات الرقمية والإدارة الرقمية والحكومات الرقمية وإدارة الموارد البشرية الرقمية ومفاهيم عدة كانت نتاج للثورة الرقمية ووفقا لذلك يمكن تسمية أي نشاط خدمي يستخدم التقنية الحديثة أو البيئات التكنولوجية لتقديم الخدمات للعميل على الشبكة العنكبوتية بأنه نشاط حكومي رقمي (عبد الغني، ٢٠١٤)

واجهت المؤسسات تحديات كبيرة، ولكنها في نفس الوقت استفادت من التكنولوجيا ورقمنة المعلومات في تحقيق زيادة في كفاءتها الإدارية وخفض في تكاليف التشغيل وزيادة في الإيرادات بالإضافة لتحسين الكفاءة والجودة في الخدمات المقدمة والتنافسية وكذلك خلق حالة من الرضا للمستفيدين تجاه خدمات المؤسسة الحكومية كما ساعد أيضا في الوصول إلى شريحة كبيرة من المستفيدين من خلال تطبيقات مختلفة

وتساعد عملية التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن وتحقيق الحوكمة وترشيد النفقات وتحاول الحكومات بذل الجهود المكثفة من الأطراف كافة داخل

منظمتها وهيكلها الإدارية بالتعاون مع الأطراف المؤثرة خارجها وذلك من أجل الوصول إلى أعلى مستويات للجودة وتكمن أهمية التحول الرقمي في دعم الهياكل الإدارية العليا وإعطاء صورة شاملة عن استراتيجياتها ولأهداف التي تشرع في تنفيذها (عاشور والشقران, ٢٠١٦)

يعتبر التحول الرقمي أحد أركان المؤسسات اليوم ويساهم في تطوير خدماتها وأحد العوامل المهمة لتحقيق النجاح ولا بد من التركيز على إدارة التغيير والعمل عليه في الإدارات الحكومية حيث تمس إدارة التغيير التعاملات الحكومية بين الإدارات وبينها وبين المواطن ويؤدي هذا إلى تسهيل خدمة المواطن وإتاحة الكثير من الخدمات أمامه في أي مكان ويسهل على المسؤولين الوصول للمعلومات لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب (عامر, ٢٠٠٧)

شهد العالم تطورات في مجال الخدمات العامة لتشكيلها أهمية في أعمال الدول وذلك بعد أن كان الاهتمام منصبا على السلع ولهذا أصبحت جودة الخدمات أمرا ملحا لمختلف المنظمات في الدولة فلم يعد كافيا أن تقدم الخدمة للمواطنين بجودة عالية، ولكن بات يجب أن يتم بذل جهود للارتقاء بمستوى الخدمة للوصول إلى درجة التميز التي يرغب بها المواطن وذلك لما لقطاع الخدمات من طبيعة تختلف عن قطاع المنتجات السلعية ولما له من أهمية في اقتصاديات الدول ولذلك فتصميم الخدمات يتضمن عمليات تعمل على تحقيق توقعات المستفيدين وتحسين الربحية وتعزيز التنافسية وهذا يعتبر تحديا لتحقيق التميز في قطاع الخدمات الحكومية (عبد الرحمن, ٢٠٠٦)

ولهذا قامت حكومة المملكة العربية السعودية في مواكبة العصر ومواكبة هذه التحولات التقنية وتحويل الحكومة من تقليدية إلى حكومة الكترونية تعتمد على نظم معلومات متقدمة لتصبح أكثر رشاقة وسرعة حيث إن التحول الالكتروني في المملكة ساعد على التخلص من المركزية والتعقيدات الإدارية المرتبطة بالحكومة التقليدية

وهذا رفع من مستوى الكفاءة والفعالية في السعودية وكفل لها تحقيق تنمية مستدامة ولا نغفل أيضا أن التحول الالكتروني أصبح حاجة ومطلب دولي لتحقيق المعايير المطلوبة دوليا لمنظمات الأعمال وذلك بهدف مواكبة دول العالم المتقدم

وبينما تعد التقنيات الحديثة من ضروريات الحياة اليوم ولعبها دورا في تمكين الابتكار في عمليات تقديم الخدمات إلا أنه لا يزال من المهم فهم كيفية تأثيرها على جودة الخدمات والتفاعلات بين مقدم الخدمة والأطراف الأخرى من العملاء

١,٢. مشكلة الدراسة

شهد القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تحولا رقميا واسع النطاق في إطار رؤية ٢٠٣٠ والتي تهدف إلى رفع كفاءة الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ويعد التحول الرقمي أحد أهم استراتيجيات تطوير الأداء الحكومي إذ يشمل تطبيق تقنيات حديثة مثل الخدمات الإلكترونية والمنصات الرقمية والأنظمة الذكية لإدارة المعاملات والذكاء الاصطناعي بهدف تسريع الإجراءات وتسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين رضا المستفيدين

ومع ذلك لا تزال هناك تحديات مرتبطة بفاعلية هذه التحولات الرقمية في تحسين جودة الخدمات خاصة في المؤسسات الحكومية التي تتطلب مستوى عال من الدقة والشفافية مثل وزارة الخارجية السعودية

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية لتقييم فعالية هذه الاستراتيجيات الرقمية وتحديد عوامل النجاح والمعوقات وعلى الرغم من التقدم الكبير في تطبيق التحول الرقمي في الحكومة السعودية إلا أن هناك مؤشرات تشير إلى تفاوت مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين مما يثير تساؤل حول مدى فعالية التحول الرقمي في تحقيق تحسن ملموس في الخدمات

وتتمثل مشكلة الدراسة الأساسية في البحث عن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية وذلك لتحديد مدى تأثير الاستراتيجيات الرقمية المعتمدة على جودة الخدمات الحكومية ومعالجة الثغرات القائمة في الأداء

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

رغم زيادة الدراسات الدولية التي تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع العام إلا أن معظمها ركز على:

- قطاعات غير حكومية أو عامة متنوعة خارج المملكة مثل التعليم أو الصحة مع قلة التركيز على وزارة الخارجية أو مؤسسات دبلوماسية

- دراسة التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية أو رضا الموظفين فقط دون الربط المباشر بجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين
 - ندرة الدراسات التي تبين العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في السياق السعودية خاصة فيما يتعلق بالخدمات القنصلية والدبلوماسية
- وهذا يبرز فجوة نظرية تحتاج إلى معالجة من خلال دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي تظهر فجوة في:

- عدم وجود تقييم ميداني شامل لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية
- ضعف المعلومات العملية حول مدى استجابة المستخدمين لبرامج وخدمات التحول الرقمي في الوزارة
- الحاجة إلى تحديد فعالية الإجراءات الرقمية في تحسين سرعة الخدمة، الدقة، ورضا العملاء

ومن هنا ينبثق السؤال الرئيسي للدراسة:

ما تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية؟

١,٣. أهمية الدراسة

يشهد القطاع الحكومي في المملكة تحولات كبيرة نتيجة استراتيجيات التحول الرقمي في إطار رؤية ٢٠٣٠ التي هدفت إلى رفع كفاءة الخدمات العامة وتحسين جودة حياة المواطنين السعوديين والمقيمين ورغم هذا التطور التقني والبرامجي في مؤسسات الدولة السعودية إلا أن تقييم أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية ما يزال محدودا وما زالت دراسة جوانب النقص قائمة

خصوصا في الوزارات الحيوية مثل وزارة الخارجية التي تقدم خدمات دبلوماسية وقنصلية حساسة للمواطنين والمقيمين

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية بهدف تقديم نتائج علمية عملية يمكن الاستفادة منها نظريا وتطبيقيا

١,٣,١. على المستوى النظري

- اثراء الأدبيات العلمية حول التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية في السياق السعودي خاصة في الوزارات الحيوية مثل وزارة الخارجية
- توضيح العلاقة النظرية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات مما يساهم في تطوير النماذج المفاهيمية في إدارة الخدمات الحكومية
- سد الفجوة النظرية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في الوزارات الحكومية السعودية مع التركيز على الخدمات الدبلوماسية والقنصلية
- توفير أساس علمي للبحوث المستقبلية حول تقييم التحول الرقمي في القطاع الحكومي وتمكين الباحثين من مقارنة النتائج بين الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي

- تزويد صناع القرار في وزارة الخارجية السعودية بنتائج عملية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات مما يساعد في تحسين الأداء المؤسسي
- تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق التحول الرقمي مما يسهل اتخاذ قرارات استراتيجية لتطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين تجربة المستفيدين
- المساهمة في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال اقتراح آليات واستراتيجيات لتعزيز أثر التحول الرقمي
- توفير بيانات قابلة للاستخدام في تدريب الموظفين وصقل مهاراتهم الرقمية بما ينعكس إيجابا على سرعة ودقة تقديم الخدمات

- مساعدة الجهات الحكومية الأخرى على استخلاص الدروس المستفادة وتطبيق أفضل الممارسات في التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات بشكل عام

١,٤ . أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة: ما تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- ما مدى تطبيق التحول الرقمي في وزارة الخارجية السعودية من حيث الأنظمة الرقمية والخدمات الإلكترونية؟
- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية من وجهة نظر المستفيدين والموظفين؟
- ما العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين اعتمادية الخدمات في الوزارة؟
- ما العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي ومستوى سرعة الاستجابة وفاعلية الخدمة؟
- ما تأثير التحول الرقمي على تعزيز الأمان والثقة والمهنية في تقديم الخدمات الحكومية؟
- ما تأثير التحول الرقمي على تحسين التعاطف والاهتمام بالمستفيدين في الخدمات المقدمة؟
- ما تأثير التحول الرقمي على الملموسية ووضوح البنية التحتية الرقمية والخدمات التقنية المقدمة؟
- هل توجد فروق في تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية للمستفيدين أو الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة:

تحديد تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية

الأهداف الفرعية للدراسة:

- قياس مدى تطبيق التحول الرقمي في وزارة الخارجية السعودية من حيث الأنظمة الرقمية والخدمات الإلكترونية
- تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية من وجهة نظر المستفيدين والموظفين
- تحليل تأثير تطبيق التحول الرقمي على اعتمادية الخدمات في الوزارة
- دراسة تأثير التحول الرقمي على سرعة الاستجابة وفاعلية الخدمة المقدمة
- تحديد تأثير التحول الرقمي على تعزيز الأمان والثقة المهنية في تقديم الخدمات الحكومية
- تقييم تأثير التحول الرقمي على التعاطف والاهتمام بالمستفيدين في الخدمات المقدمة
- دراسة تأثير التحول الرقمي على الملموسية ووضوح البنية التحتية الرقمية والخدمات التقنية
- الكشف عن وجود فروق ديموغرافية في تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات تعزى لعوامل مثل العمر والجنس

١,٦ . فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي متمثلاً بوزارة الخارجية السعودية

الفرضيات الفرعية للدراسة:

الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية

الفرضية الاتجاهية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية " بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى التحويل الرقمي تحسنت جودة الخدمات الحكومية"

الفرضية غير الاتجاهية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية دون تحديد اتجاه هذا الأثر

١,٧. نموذج الدراسة



الشكل ١: نموذج الدراسة (اعداد الطالبة)

١,٨. الدراسة الميدانية

الحدود الموضوعية: تتركز الدراسة على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية أي التحول الرقمي وأبعاده متمثلاً في الخدمات الإلكترونية والتحليل الرقمي وفي جودة الخدمات وأبعادهما متمثلة في الأمان والثقة والاستجابة ولم تشمل الدراسة على الجوانب المالية أو الهياكل التنظيمية العامة للوزارة أو القطاعات الحكومية الأخرى

الحدود الزمانية: تقتصر الدراسة على الفترة الأخيرة من العام ٢٠٢٥

الحدود البشرية: يشمل نطاق الدراسة المستفيدين والموظفين في وزارة الخارجية السعودية نظراً لتفاعلهم المباشر مع الخدمات الرقمية وقدرتهم على تقييم جودة الخدمات وقد تم اختيار عينة عشوائية تمثل الفئات المختلفة لضمان شمولية النتائج

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على وزارة الخارجية السعودية بالرياض بوصفها الجهة الرسمية التي تقدم الخدمات القنصلية والدبلوماسية للمواطنين والمقيمين مما يجعلها البيئة الأنسب لدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات

نبذة عن وزارة الخارجية

بعد أن فرغ جلالة الملك عبد العزيز طيب الله ثراه من توحيد المملكة العربية السعودية شرع في دعم مكانة المملكة على صعيد العلاقات الدولية، فأرسل المبعوثين، واستقبل الوفود من الدول الأخرى، و أبرم الاتفاقيات، وساهم في تأسيس العديد من المنظمات الدولية كالأمم المتحدة وجامعة الدول العربية. وبما ان الدبلوماسية من أهم أدوات السياسة الخارجية للدولة، فقد أنشأ الملك عبد العزيز في عام ١٣٤٤هـ/١٩٢٦م المديرية العامة للشؤون الخارجية بمكة المكرمة، وفي عام ١٣٤٩هـ ١٩٣٠م صدر الأمر الملكي الكريم بإنشاء وزارة الخارجية (أول وزارة بالمملكة) ونص الأمر على تعيين الأمير فيصل بن عبد العزيز نائب الملك في الحجاز وزيرا لها^١

^١ مصدر الكتروني، موقع وزارة الخارجية السعودية <https://www.mofa.gov.sa/ar/ministry/Pages/default.aspx>

٩, ١. مخطط المشروع المقترح



الشكل ٣: مخطط الدراسة (اعداد الطالبة)

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة

تعد الدراسات السابقة خطوة مهمة للباحث العلمي في اعداد البحث وذلك لأنها تعد مرجعا هاما في تكوين حصيلة المعلومات لديه المتعلقة بموضوع الدراسة وأيضا تساهم مراجعة الأدبيات العلمية في التعرف على الصعوبات والفجوات في البحوث العلمية التي سبقت والوقوف عليها لسد هذه الفجوات وتعزيز الفهم العلمي لمفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمات ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن الوصول إلى أسس قوية ومناهج علمية تدعم تحليل النتائج وتقديم تفسيرات علمية محكمة لها

ويستعرض هذا الفصل مفاهيم ومحاور الدراسة الأساسية حيث يتضمن شرحا لمفهوم التحول الرقمي وتطوراتته ونظرياته وأبعاده المختلفة مع التركيز على كيفية تأثيره في تحسين الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي السعودي

كما يتناول الفصل مفهوم جودة الخدمات وتطورها عبر الزمن والنظريات المرتبطة بها وأبعادها الأساسية مع توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات وكيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في رفع مستوى الأداء والجودة في القطاع الحكومي

ويهدف الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل ومتكامل يدعم فهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية ويتيح بناء فرضيات الدراسة وصياغة توصيات علمية قابلة للتطبيق

٢,٢. الدراسات السابقة

لبد ٢٠١٧: مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين: هدفت الدراسة للتعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر العاملين في الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى أبرز المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية^٢

^٢ لبدي، خالد. (٢٠١٦). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الكساسبة ٢٠١٤: أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك: هدفت الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك واستخدم الباحث المنهج الإحصائي للوصول للنتائج وأظهرت الدراسة عدة توصيات منها ضرورة تدريب القائمين على الموقع الإلكترونية لتلبية خدمات العاملين وتقديم المساعدة لهم^٣

الشريف ٢٠١٧: أثر التحول الرقمي في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية: هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين جميع أبعاد التحول الإلكتروني وأبعاد الرقابة الداخلية في وزارة الصحة^٤

عبيد ٢٠٢١: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية: هدفت الدراسة للتعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في هيئة التقاعد الفلسطينية^٥

الصباغ ٢٠٠٦: أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات: دراسة ميدانية على شركة ام تي ان وشركة سرياتيل: هدفت الدراسة إلى الوقوف على أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

^٣ الكساسبة، مشعل. (٢٠١٤). أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

^٤ الشريف، كمال احمد. (٢٠١٧). أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية، جامعة الأقصى، فلسطين.

^٥ عبيد، مصطفى. (٢٠٢١). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

وتوصل إلى عدة نتائج منها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً^٦

مطالعة ٢٠١٠: قياس رضا متلقي الخدمة والمتعاملين وتحديد احتياجاتهم في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن: هدفت الدراسة للتعرف على مستوى رضا متلقي الخدمة من الشركات العاملة والمرخصة من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أن متلقي الخدمة يعلمون مسبقاً عن كيفية تقديم الخدمة^٧

أبو فزع ٢٠١٥: اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن: هدفت الدراسة إلى اختبار جودة الخدمة وقيمة الزبون على رضا الزبون في كل من المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتوصل لعدة نتائج منها وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية في المصارف الإسلامية بالمقارنة مع المصارف التجارية^٨

أمين ٢٠١٨: التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتنمية مجتمع المعرفة: هدفت الدراسة للتعرف إلى التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب وعنصر فعال لتحقيق مجتمع المعرفة واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الدراسة على تصميم استبانة لتحديد متطلبات وآليات التحول الرقمي في الجامعات لتحقيق مجتمع المعرفة وتوصلت إلى أنه يجب انتاج وتوليد المعرفة وبخاصة برامج انتاج البرمجيات واستثمار الموارد المتاحة^٩

^٦ الصباغ، نور. (٢٠٠٦). أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات: دراسة ميدانية على شركة ام تي ان وشركة سيرياتيل، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

^٧ مطالعة، مأمون. (٢٠١٠). قياس رضا متلقي الخدمة والمتعاملين وتحديد احتياجاتهم في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، الأردن.

^٨ أبو فزع، عاصم. (٢٠١٥). اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

^٩ أمين، مصطفى أحمد. (٢٠١٨). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، كلية التربية، مصر، ١٩٤.

البلوشي وآخرون ٢٠٢٠: واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان: هدفت الدراسة لاستكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي وأشارت النتائج إلى قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول رقمياً^{١٠}

حسن والعسولي ٢٠٢٠: أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق رضا الزبائن: دراسة ميدانية على شركة مزاج للتجارة العامة: هدفت الدراسة للتعرف على مدى دور وأهمية التسويق الإلكتروني في شركة مزاج للتجارة العامة واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة للوصول للنتائج التي كان من أهمها وجود علاقة بين المنتج كأحد مكونات التسويق الإلكتروني وتحقيق رضا الزبائن^{١١}

٢,٣. المتغير المستقل: التحول الرقمي

٢,٣,١. التعريف

تعد عملية التحول الرقمي عبارة عن عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات والشركات إلى نموذج يعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات وتسيير الموارد البشرية حيث يتم رصد الكثير من الاستثمارات والموارد لتحقيق أهداف المؤسسة الخاصة بالتحول الرقمي

تعريف التحول الرقمي الحكومي: وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها وهي إدارة بلا أوراق إلا أنها تستخدم الأرشفة الإلكترونية والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية (الشناق, ٢٠٢٢)^{١٢}

^{١٠} البلوشي، نوال الحراسي، نبهان، العوفي، علي. (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، البحرين، ع ١.

^{١١} حسن، إبراهيم، العسولي، أحمد. (٢٠٢٠). أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق رضا الزبائن: دراسة ميدانية على شركة مزاج للتجارة العامة، المؤتمر العالمي للتكنولوجيا والأعمال.

^{١٢} الشناق، محمد نواف. (٢٠٢٢). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة أمانة عمان الكبرى، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

٢,٣,٢. التطور

رغم حداثة موضوع التحولات الرقمية وزيادة الاهتمام بالتوجه نحو هذا المجال إلا أن مصطلحات المنتجات والخدمات الرقمية ترجع إلى العقد الأخير من القرن الماضي حيث اعتبرت الحملات الإعلامية الرقمية في مجالات البيع بالتجزئة ووسائل الإعلام عامل مهم للوصول إلى العملاء خلال تلك الفترة

إلا أنه خلال هذه الفترة لم تتجلى الرقمنة في عالم الأعمال بالصورة التي هي عليه الآن حيث إن عمليات الشراء والمعاملات الاقتصادية كانت ولا تزال في أغلبها تمارس بالأساليب التقليدية إلى غاية مطلع القرن الحالي إلى أن أصبحت تستخدم التكنولوجيا في عمليات البيع والشراء

ومع هذا التطور الحاصل في التكنولوجيا الحديثة أصبحت مؤسسات الأعمال تركز على التكنولوجيا المحمولة لخلق القيمة بالنسبة للعملاء وذلك من خلال استغلال البيانات المجمعة وتخصيص الخدمات حسب مختلف العملاء (مصطفى، ٢٠٢٣).^{١٣}

٢,٣,٣. الأبعاد

يعد التحول الرقمي عملية شاملة تهدف إلى توظيف التقنيات الحديثة في تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة وتمثلت أبعاد التحول الرقمي في هذه الدراسة إلى أربع أبعاد رئيسية وهي:

- **الخدمات الإلكترونية:** أحد أهم أبعاد التحول الرقمي حيث يركز على تقديم الخدمات الحكومية عبر المنصات الرقمية بما يتيح للمستفيدين الحصول على الخدمات بسهولة ويسر ويقلل من الإجراءات الورقية ويسهم في رفع مستوى سرعة الاستجابة وجودة الخدمة
- **الامتة والأنظمة الذكية:** يعتمد هذا البعد على أتمتة الإجراءات التشغيلية واستخدام الأنظمة الذكية في إدارة العمليات مما يسهم في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة الأداء ورفع كفاءة العمل المؤسسي ويساعد هذا البعد في تحقيق الانسيابية في الإجراءات وتسريع انجاز المعاملات الحكومية

^{١٣} مصطفى، خوصة. (٢٠٢٣). التحول الرقمي في قطاع الأعمال: مفاهيم أساسية، جامعة معسكر، الجزائر، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، م ١٤.

- **التحليل الرقمي واتخاذ القرار:** أحد الأبعاد الحيوية للتحول الرقمي حيث يعتمد على تحليل البيانات والمعلومات الرقمية لدعم عملية اتخاذ القرار الإداري ويسهم هذا البعد في تحسين جودة القرارات وتعزيز التخطيط الاستراتيجي ورفع كفاءة استخدام الموارد من خلال الاعتماد على معلومات دقيقة وفي الوقت المناسبة
 - **الابتكار الرقمي:** يعكس قدرة المؤسسات الحكومية على تبني حلول تقنية مبتكرة وتطوير نماذج عمل جديدة تسهم في تحسين تجربة المستفيدين ويعزز الابتكار الرقمي من مرونة الخدمات الحكومية و يتيح تقديم خدمات متطورة تلبي احتياجات المستفيدين المتغيرة بما يدعم الاستدامة والتميز المؤسسي في ظل البيئة الرقمية المتسارعة
- وتتكامل هذه الأبعاد فيما بينها لتشكل اطارا متكاملا للتحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المستفيدين ويعزز قدرة المؤسسات الحكومية على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية

٢,٣,٤. النظريات

أولا: نظرية الابتكار التكنولوجي:

تنطلق هذه النظرية من أن التحول الرقمي هو نتيجة طبيعية لتبني الابتكارات التقنية الحديثة داخل المؤسسات وتفترض أن قدرة المؤسسة على استيعاب التكنولوجيا وتوظيفها تؤثر بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة وهي تساهم في تطوير الخدمات الحكومية من خلال ادخال حلول رقمية متقدمة

ثانيا: نظرية قبول التكنولوجيا:

تركز هذه النظرية على سلوك الأفراد في قبول واستخدام الأنظمة الرقمية وتفترض أن استخدام التكنولوجيا يعتمد على سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة وهي توضح دور الموظفين والمستفيدين في نجاح تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية

ثالثاً: نظرية الحكومة الرقمية:

تتنظر إلى التحول الرقمي بوصفه اطاراً لإعادة تصميم الخدمات الحكومية وتعزيز الشفافية والمشاركة ومن أبعادها تكامل الأنظمة الحكومية وهي نظرية تدعم تحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ وقد تم العمل عليها في المملكة العربية السعودية وتطبيقها على عمليات الوزارات الحكومية السعودية

٢,٤. المتغير التابع: جودة الخدمات

٢,٤,١. التعريف

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك اختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة ومنه يمكن إعطاؤها التعاريف التالية:

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة
- تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل
- تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية حيث يتكون الجانب الإجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون مع الزبائن
- جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة (الصرن, ٢٠٠٨) ^{١٤}

^{١٤} الصرن, رعد حسن. (٢٠٠٨). عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢,٤,٢. التطور

أدى التحول الرقمي إلى أحداث تحول جوهري في مفهوم وجودة الخدمات حيث انتقلت المؤسسات من تقديم الخدمات الورقية التقليدية إلى نماذج رقمية أكثر كفاءة ومرونة وفي سابق العهد كانت جودة الخدمات تقاس بمدى الالتزام بالإجراءات وسرعة الإنجاز

ومع توسع استخدام الخدمات الإلكترونية تحسنت جودة الخدمات من حيث سهولة الوصول والاستمرارية في تقديم الخدمات على مدار الساعة مما أسهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين من قبل المستفيدين ورفع مستوى رضاهم

وفي مراحل متقدمة من التطور أسهم التحليل الرقمي للبيانات في دعم اتخاذ القرار وتحسين التخطيط للخدمات حيث أصبح الاعتماد على البيانات عاملاً أساسياً في تطوير الخدمات وتوجيه الموارد بكفاءة كما عزز التحول الرقمي من قدرة المؤسسات على قياس جودة الخدمات بشكل مستمر من خلال مؤشرات أداة رقمية تعكس جودة الخدمات بدقة

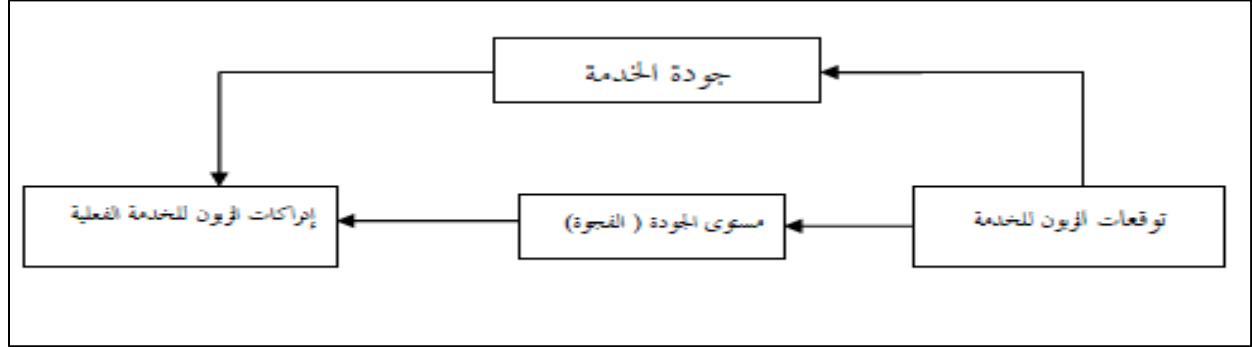
وفي مراحل أكثر تقدماً ارتبطت جودة الخدمات بالابتكار الرقمي الذي أتاح خدمات ذكية ومتكاملة تركز على تجربة المستفيد وتتميز بالمرونة والتخصيص وأسهم هذا التطور في الانتقال من مفهوم تحسين الخدمة إلى مفهوم القيمة المضافة الرقمية لتعزيز الثقة في المؤسسات الحكومية

٢,٤,٣. الأبعاد

تطرق معظم الباحثين في مجال صناعة الخدمات لأبعاد جودة الخدمة إلا أنهم لم يتفقوا على تعريف واحد لهذه الأبعاد حيث صنفها البعض على أنها بعدين اثنين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية إذ يعتبر كلا البعدين مهمة بالنسبة للعميل المستفيد من الخدمة فالجودة الفنية تخص جوانب الخدمة الكمية والتي يمكن التعبير عنها بشكل كمي أما الجودة الوظيفية فتخص مختلف الجوانب العملية لنقل الجودة الفنية للعميل

وتوصل مجموعة من الباحثين إلى أن جودة الخدمة تشمل عشرة أبعاد رئيسية يعتمد عليها العملاء للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم من طرف المؤسسة الخدمية وهي: الاعتمادية،

الاستجابة، الجدارة، الوصول إلى الخدمة، المصداقية، الأمان، الاتصال، درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد، الأشياء الملموسة، اللباقة (جباري، ٢٠١٥) ^{١٥}



الشكل ٤: معايير جودة الخدمة (الوهيبي، ٢٠٢٢) ^{١٦}

٢، ٤، ٤. النظريات

أولاً: نظرية القيمة المدركة الرقمية: تفترض هذه النظرية أن جودة الخدمات الرقمية تقاس بالقيمة التي يدركها المستفيد مقابل الجهد والوقت المبذول ومن مرتكزاتها جودة الأداء الرقمي وسهولة الوصول وتقليل التكاليف وتؤكد أن جودة الخدمات ترتفع كلما زادت القيمة الرقمية المقدمة للمستفيد

ثانياً: نظرية تجربة المستفيد الرقمية: تركز هذه النظرية على أن جودة الخدمات الرقمية ترتبط بتجربة المستفيد أثناء التفاعل مع الأنظمة الرقمية ومن عناصرها وضوح الواجهات وسهولة الاستخدام وهي تعزز رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الرقمية

ثالثاً: نظرية التحسين المستمر الرقمي: تفترض هذه النظرية أن جودة الخدمات الرقمية تتحقق من خلال التحسين المستمر القائم على البيانات والتحليل الرقمي وترتكز على استخدام مؤشرات الأداء الرقمية وتحليل بيانات المستخدمين وهي تسهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمات الرقمية على المدى الطويل

^{١٥} جباري، فادية. (٢٠١٥). أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)، مجلة الحقيقة، ع٤٣.
^{١٦} الوهيبي، زامطة علي. (٢٠٢٢). أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة على وزارة العمل العمانية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرقية.

٢,٥. العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في

القطاع الحكومي السعودي

تركز هذه الدراسة على معرفة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي ممثلاً بوزارة الخارجية السعودية وتشير الأدبيات والخبرات العلمية إلى أن العلاقة بين المتغيرين تتميز بالأنماط الإيجابية لكنها تواجه أيضاً بعض الصراعات والفجوات التي قد تؤثر على فعاليتها

٢,٥,١. الأنماط

هناك ثلاث أنماط رئيسية تفسر العلاقة بين المستقل الرئيسي والتابع تتمثل فيه:

أولاً: النمط الطردي: زيادة مستوى التحول الرقمي في الوزارة مثل الخدمات الإلكترونية والابتكار الرقمي تؤدي إلى تحسن جودة الخدمات من حيث الكفاءة والدقة وسرعة الإنجاز ورضا المستفيدين

ثانياً: النمط التكاملي: تحسين جودة الخدمات يتطلب تطبيق التحول الرقمي بشكل متكامل إذ لا يكفي تطبيق أحد الأبعاد الرقمية فقط دون دعمها بالأبعاد الأخرى لتحقيق أثر ملموس على جودة الخدمات

ثالثاً: النمط التراكمي: تتراكم تأثيرات التحول الرقمي تدريجياً حيث يؤدي الاستخدام المستمر للأنظمة الرقمية والأدوات الذكية إلى تطوير العمليات وتحسين الخدمات على المدى الطويل

٢,٥,٢. الصراعات

أولاً: الصراع بين الابتكار الرقمي وضغط العمل:

قد تواجه الموظفين تحديات في التكيف مع الأدوات الرقمية الجديدة مما ينعكس مؤقتاً على جودة الخدمات

ثانياً: الصراع بين الثقافة التنظيمية التقليدية والثقافة الرقمية:

قد توجد مقاومة للتغيير داخل المؤسسة خاصة عند الاعتياد على العمليات اليدوية أو التقليدية

ثالثا: الصراع بين تكلفة التحول الرقمي والميزانية:

الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والتدريب قد ينظر إليه كتحدي مالي رغم أثره الإيجابي على جودة الخدمات

٢,٥,٣. الفجوات

أولا: فجوة التطبيق والتنفيذ:

وجود خطط للتحول الرقمي دون تنفيذ فعلي كامل أو متابعة يقلل من تأثيره على جودة الخدمات

ثانيا: فجوة المهارات الرقمية:

قد يعاني بعض الموظفين من نقص الكفاءة في الاستخدام الأنظمة الرقمية مما يحد من الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي

ثالثا: فجوة قياس النتائج والتحسين المستمر

غياب مؤشرات دقيقة لمتابعة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات يؤدي إلى صعوبة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين

يتضح أن التحول الرقمي يلعب دورا إيجابيا ومؤثرا في تحسين جودة الخدمات الحكومية لكن فعاليته تعتمد على تطبيق التكامل ومعالجة الصراعات الداخلية وتقليل الفجوات المهارية والتنظيمية

ويؤكد ذلك على أهمية وضع استراتيجيات واضحة وبرامج تدريبية وأنظمة قياس دقيقة لضمان الاستفادة القصوى من التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات في وزارة الخارجية

٢,٦. الخاتمة

٢,٦,١. ملخص نتائج الإطار النظري

استنادا إلى ما تم عرضه في الإطار النظري يتضح أن التحول الرقمي يمثل أداة استراتيجية أساسية لتحسين جودة الخدمات في القطاع الحكومي إذ يساهم بشكل ملموس في رفع كفاءة العمليات وتعزيز دقة الإجراءات وتحسين تجربة المستفيدين وزيادة سرعة تقديم الخدمات

كما بينت المراجعة الأدبية أن تطبيق الخدمات الإلكترونية والأتمتة والأنظمة الذكية والتحليل الرقمي والابتكار الرقمي يشكل قاعدة متكاملة لتحسين جودة الخدمات الحكومية بشكل مستدام مع مراعاة التحديات والصراعات المحتملة والفجوات في التنفيذ

٢,٦,٢. آثار الدراسة المستقبلية

فيما يتعلق بالآثار المستقبلية للدراسة فإن نتائجها المتوقعة تقدم رؤية واضحة لصناع القرار في القطاع الحكومي حيث يمكن الاستفادة منها في تصميم سياسات وخطط التحول الرقمي وتعزيز قدرات الموظفين الرقمية ووضع مؤشرات دقيقة لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات بما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتحقيق التميز المؤسسي

كما تفتح الدراسة المجال لإجراء بحوث مستقبلية تقارن بين وزارات مختلفة أو تركز على أبعاد محددة من التحول الرقمي وتأثيرها على جوانب محددة من جودة الخدمات

٢,٦,٣. المساهمات الإجمالية للدراسة في هذا المجال

تتمثل المساهمات الإجمالية لهذه الدراسة في أنها:

أولاً: تضيف قيمة علمية من خلال ربط التحول الرقمي وجودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي ممثلاً بوزارة الخارجية السعودية بما يعزز المعرفة النظرية والتطبيقية

ثانياً: توفر إطاراً تحليلياً يمكن للباحثين والإدارات الحكومية الاستناد إليه في دراسات مستقبلية أو تطوير سياسات التحول الرقمي

ثالثاً: تساهم في دعم جهود التطوير والتحسين المستمر للخدمات الحكومية بما يتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ ويعزز جودة الأداء والشفافية والكفاءة المؤسسية

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي اعتمدت عليه الدراسة لبحث أثر التحول الرقمي في مستوى الخدمات داخل القطاع الحكومي السعودي مع التطبيق على وزارة الخارجية السعودية ويعرض الفصل الأسس الفكرية والمنهجية التي تم الاستناد إليها بالإضافة إلى توضيح تصميم البحث ومجتمع الدراسة وآلية اختيار العينة وأداة القياس المستخدمة وطريقة جمع البيانات والإجراءات الإحصائية التي تم توظيفها لمعالجة البيانات وتحليلها ويهدف هذا العرض المنهجي إلى إيضاح المسار العلمي الذي تم اتباعه لضمان دقة النتائج وقابليتها للتفسير في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٢,١. التحول الرقمي (المتغير المستقل)

يشير المركز العالمي لتحويل الأعمال الرقمية إلى أن (التغيير التنظيمي هو أساس تحول الأعمال الرقمية) ذلك لأن طبيعة المنظمة يعني تغيير طريقة عمل فريق العمل وإجراءات العمل والاستراتيجيات اليومية التي يعتمدون عليها في حين أن هذه تمثل أصعب المشكلات إلا أنها تحقق إنجازا أكثر للعمل مما يتيح لهيئة ما أن تصبح أكثر فاعلية وتنجز أعمالها أسرع مما سبق مع الاستفادة من توفير المزيد من فرص العمل

ويعرف التحول الرقمي بأنه: عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها

ويعرف أيضا على أنه: التحول في الأعمال أو الحكومات أي إجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والإجراءات والعمليات وقد يطال التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة كليا وقد يكون استراتيجيا بتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات إلى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة (محمد, ٢٠٢٤) ^{١٧}

^{١٧} محمد، مبروكة كريم. (٢٠٢٤). الإطار المفاهيمي لمصطلح التحول الرقمي، مجلة البحث في العلوم الإنسانية والمعرفية، م ١، ٧٤.

٣،٢،٢. جودة الخدمات (المتغير التابع)

محاولات تعريف جودة الخدمة كثيرة ومتباينة فقد وردت عدة تعريفات بخصوصها منها ما سلط الضوء على **الجانب الوظيفي للخدمة** بحيث تعرف بأنها قدرة المنتج أو الخدمة على تأدية وظيفته وملاءمته للاستخدام أما الفئة الثانية فركزت على **الجانب التقني** بحيث تعرف الجودة بأنها مطابقة المنتج لتصميمه ومواصفاته أما الفئة الثالثة فركزت على **جانب التسويق** حيث عرفت الجودة بأنها القدرة على تلبية حاجة العميل ونيل رضاه من خلال مطابقة المنتج لتوقعاته ونتوصل من ذلك إلى أنه **جودة الخدمة تعني** درجة من التميز في الخدمة يشعر من خلالها المتلقي (صالح، ٢٠٠٩)^{١٨}

٣،٣. تصميم البحث

فلسفة البحث: الفلسفة الوضعية

منهج البحث: المنهج الكمي

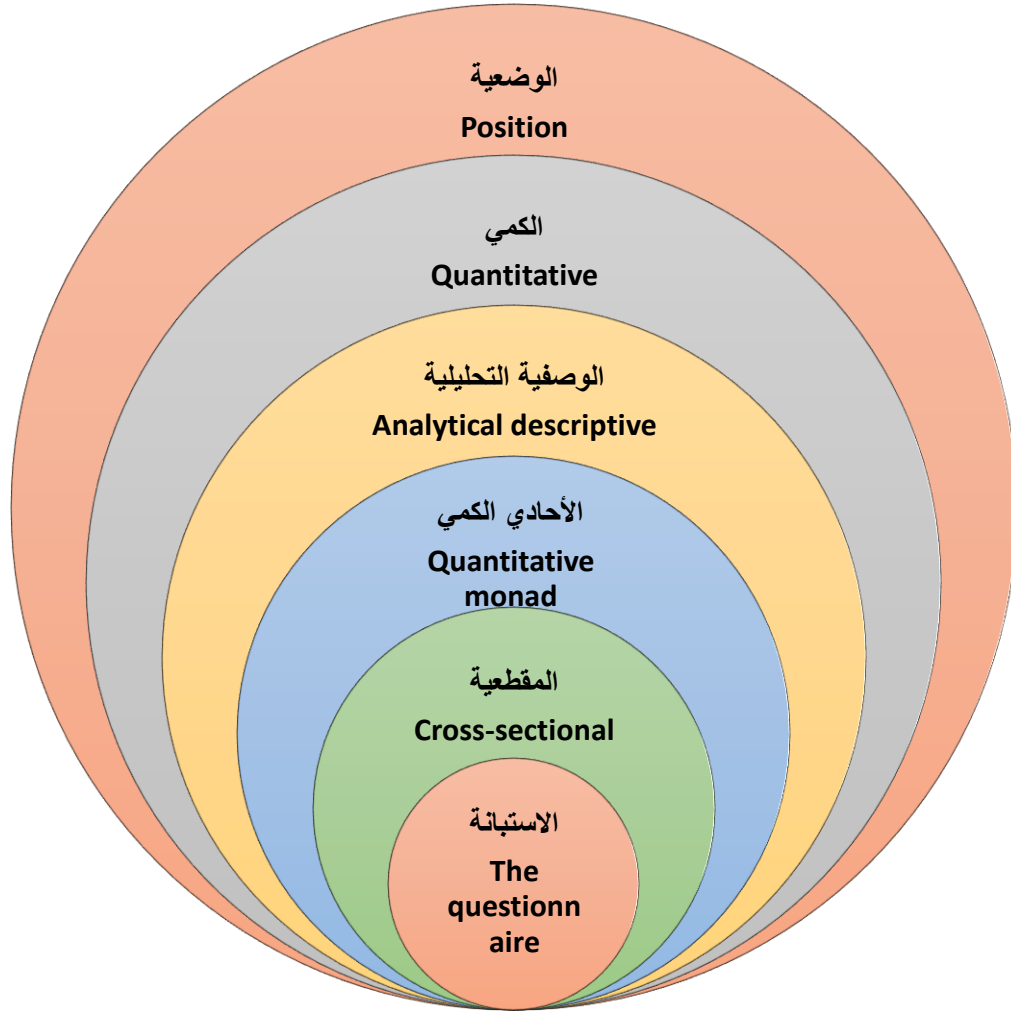
استراتيجية الدراسة: الوصفية التحليلية

اختيار الدراسة: الأحادي الكمي

الآفاق الزمنية: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبانة

^{١٨} صالح، بوعبد الله. (٢٠٠٩). قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع ٢٤.



الشكل: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٤,١. مجتمع الدراسة

تعد وزارة الخارجية السعودية الجهة الحكومية المسؤولة عن إدارة العلاقات الخارجية للمملكة العربية السعودية وتمثيلها سياسياً ودبلوماسياً أمام الدول والمنظمات الإقليمية والدولية وتضطلع الوزارة بمهمة تنفيذ السياسة الخارجية للمملكة ورعاية مصالحها في الخارج والإشراف على البعثات الدبلوماسية والقنصلية إضافة إلى تقديم الخدمات القنصلية للمواطنين والمقيمين

تأسست وزارة الخارجية عام ١٩٣٠م وتعد من أوائل الوزارات التي أنشئت في المملكة حيث جاء تأسيسها في مرحلة مبكرة من بناء مؤسسات الدولة الحديثة بما يعكس أهمية البعد الدولي في السياسة السعودية منذ نشأتها

وقد شهدت الوزارة تطورا تنظيميا وإداريا ملحوظا عبر العقود تواكب بذلك توسع علاقات المملكة الخارجية وتعاضم دورها الإقليمي والدولي

وفي سياق التحول المؤسسي الحديث تعمل الوزارة على تطوير بنيتها التنظيمية وتحديث خدماتها من خلال تبني مبادرات التحول الرقمي وأتمتة الإجراءات وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين داخل المملكة وخارجها بما ينسجم مع توجهات التطور الإداري في القطاع الحكومي السعودي

وتمثل الوزارة في هذه الدراسة مجتمعا بحثيا مناسباً لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات نظراً لطبيعة أعمالها التي تجمع بين البعد الإداري والدبلوماسي

يتكون مجتمع الدراسة من منسوبي وزارة الخارجية السعودية بمختلف فئاتهم الوظيفية سواء العاملين في الأعمال الإدارية أو الدبلوماسية أو الوظائف المساندة ويشمل المجتمع موظفين من خلفيات تعليمية متعددة بما يعكس تنوعاً في المؤهلات والتخصصات وسنوات الخبرة

التركيبة السكانية في وزارة الخارجية السعودية

عدد السكان

يتمثل في إجمالي منسوبي الوزارة خلال فترة تطبيق الدراسة (لا تتوفر مصادر رسمية عند عدد الموظفين الحاليين في الوزارة، ولكن نظراً لحجم الوزارة وامتدادها بين الدول يتوقع أن يتجاوز العدد الخمس آلاف موظف)

التصنيفات السكانية

إداريون، دبلوماسيون، وظائف أخرى مساندة

الجنسيات

الغالبية من المواطنين السعوديين مع وجود جنسيات أخرى وفق طبيعة بعض الوظائف التخصصية

المؤهلات التعليمية

دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراة

الفئات العمرية

متنوعة بما يضمن تمثيلاً لشرائح عمرية مختلفة، ولكنها غالباً تتجاوز العشرين عاماً حتى السبعين

الحياة الاجتماعية والثقافية

تتنوع بالتنوع الثقافي والمهني نتيجة طبيعة العمل الدبلوماسي والتعامل الدولي حيث تتسم الحياة الاجتماعية لمنسوبي وزارة الخارجية السعودية بطابع خاص يرتبط بطبيعة العمل الدبلوماسي والإداري الذي تمارسه الإدارة

فبيئة العمل لا تقتصر على الإطار المحلي فحسب، بل تمتد إلى فضاء دولي واسع من خلال السفارات والقنصليات والبعثات الدائمة مما يكسب العاملين خبرات ثقافية واجتماعية متعددة

فمن الناحية الاجتماعية يمر عدد من منسوبي الوزارة بتجارب انتقال بين الداخل والخارج الأمر الذي يؤثر في أنماط حياتهم الاجتماعية واستقرارهم الأسري خاصة لدى شاغلي الوظائف الدبلوماسية كما تتطلب طبيعة العمل الرسمي التفاعل المستمر مع وفود وممثلين من ثقافات مختلفة مما يعزز مهارات التواصل بين الثقافات والانفتاح الفكري

أما من الجانب الثقافي فتسهم بيئة الوزارة في تكوين مستوى عال من الوعي السياسي والثقافي لدى الموظفين نتيجة احتكاكهم المستمر بالقضايا الدولية والاتفاقيات والعلاقات الثنائية ومتعددة الأطراف

كذلك تفرض طبيعة العمل الالتزام بالبروتوكول الرسمي والانضباط المهني والتمثيل المشرف لصورة المملكة وهو ما ينعكس على السلوك الاجتماعي والمهني لمنسوبيها

كما أن التحول الرقمي داخل الوزارة أسهم في تغيير أنماط التفاعل المهني من خلال الاعتماد المتزايد على المنصات الرقمية وأنظمة الاتصال الحديثة مما أدى إلى تعزيز بيئة عمل أكثر مرونة وسرعة في تبادل المعلومات مع المحافظة على الطابع الرسمي للمؤسسة

وبذلك يمكن القول إن الحياة الاجتماعية والثقافية لمنسوبي الوزارة تتسم بالتنوع والانفتاح الدولي والالتزام المهني وهو ما يجعلهم مجتمعاً بحثياً ملائماً لدراسة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية

٣،٤،٢. عينة الدراسة

تم اختيار عينة من موظفي الوزارة وعددهم (٣٠) موظف من موظفي الوزارة لتمثيل مجتمع الدراسة مع مراعاة تنوعهم من حيث العمر والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة وذلك لضمان شمولية النتائج وإمكانية تعميمها ضمن حدود الدراسة

من خلال استخدام استبانة إلكترونية شملت ثلاث أقسام بدءاً بالأسئلة الديموغرافية لأفراد العينة ووصولاً إلى قسمين يشمل كل منهما أسئلة حول متغيرات الدراسة

نظراً لأن الدراسة حول وزارة الخارجية السعودية: فالأعداد التفصيلية الدقيقة لمنسوبي الوزارة لا تنشر عادة بشكل علني وبناء عليه تم تصميم هذا الجدول ووضع أعداد تقديرية وتوزيعاً منطقياً يعكس الهيكل الوظيفي للوزارة

مجتمع البحث		
٨٥٠	دبلوماسي	مقر الوزارة الرئيسي
١٢٠٠	إداري	مقر الوزارة الرئيسي
٤٥٠	وظائف مساندة	مقر الوزارة الرئيسي
١١٠٠	دبلوماسي	البعثات الدبلوماسية في الخارج
٥٠٠	إداري	البعثات الدبلوماسية في الخارج

البعثات الدبلوماسية في الخارج	وظائف مساندة	٣٠٠
الإجمالي التقريبي		٤٤٠٠

عينة البحث	
عينة البحث	حجم العينة
موظفي وزارة الخارجية السعودي	٣٠

٣,٤,٣. طرق وتقنيات أخذ العينة

اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث تم توزيع رابط الاستبانة الإلكترونية على عدد من منسوبي الوزارة مع إتاحة الفرصة للمشاركة الطوعية ويعد هذا الأسلوب مناسباً للدراسات الكمية التي تستهدف قياس الاتجاهات وتحليل العلاقات الإحصائية بين المتغيرات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية صممت باستخدام منصة Google Forms واشتملت على ثلاثة أقسام رئيسية:

١. البيانات الديموغرافية

٢. عبارات قياس التحول الرقمي (المتغير المستقل)

٣. عبارات قياس جودة الخدمات الحكومية (المتغير التابع)

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق) لقياس اتجاهات أفراد العينة

أولاً: البيانات الشخصية:

يهدف هذا القسم إلى تحديد البيانات الديموغرافية لأفراد العينة وتحليل الفروق الإحصائية في استجاباتهم وفقاً لمتغيراتهم الشخصية وشملت البيانات:

١. الجنس
٢. العمر
٣. المؤهل العلمي
٤. المسمى الوظيفي
٥. سنوات الخبرة

٣,٥,١. التحول الرقمي (المتغير المستقل)

تم قياس التحول الرقمي من خلال أربعة أبعاد رئيسية كما يوضحها الجدول التالي:

المتغير المستقل	البعد	عدد العناصر	المصدر
التحول الرقمي	الخدمات الإلكترونية	٣	اعداد الباحثة بالاستناد إلى الأدبيات الحديثة في التحول الرقمي الحكومي
	الأتمتة والأنظمة الذكية	٣	
	التحليل الرقمي واتخاذ القرار	٣	
	الابتكار الرقمي	٣	
١٢			المجموع

٣,٥,٢. جودة الخدمات (المتغير التابع)

تم قياس جودة الخدمات الحكومية من خلال تسع عبارات تعكس مستوى الكفاءة والاعتمادية
والسرعة والمرونة ورضا المستفيدين

المتغير التابع	البعد	عدد العناصر	المصدر
جودة الخدمات الحكومية	جودة الخدمات الحكومية	٩	اعداد الباحثة بالاستناد إلى نماذج جودة الخدمات في القطاع العام
٩			المجموع

٣,٦. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين للبيانات هما البيانات الأولية والثانوية وذلك بهدف بناء تحليل علمي متكامل يجمع بين الواقع الميداني والإطار النظري ويعزز من دقة النتائج وتفسيرها في ضوء الأدبيات ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات في القطاع الحكومي

٣,٦,١. البيانات الأولية

تمثل البيانات الأولية المصدر الأساسي للتحليل في هذه الدراسة وهي البيانات التي جمعت مباشرة من أفراد عينة البحث من منسوبي وزارة الخارجية السعودية وعددهم (٣٠) وقد تم الحصول عليها من خلال استبانة الكترونية صممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة وقياس متغيراتها

وقد اشتملت الاستبانة على ثلاثة محاور رئيسية وهي:

١. **البيانات الديموغرافية:** وشملت (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) بهدف دراسة الفروق الإحصائية بين أفراد العينة
٢. **محور التحول الرقمي:** لقياس مستوى تطبيق الممارسات الرقمية داخل الوزارة من خلال الأبعاد الأربعة المحددة
٣. **محور جودة الخدمات الحكومية:** لقياس إدراك الموظفين لمستوى جودة الخدمات في ضوء التحول الرقمي

وتكمن أهمية البيانات الأولية في أنها تعكس الواقع الفعلي كما يدركه العاملون داخل المؤسسة مما يمنح الدراسة طابعاً تطبيقياً ويعزز من قدرتها على اختبار الفرضيات بصورة مباشرة

٢، ٦، ٣. البيانات الثانوية

تتمثل البيانات الثانوية في المصادر العلمية والمراجع النظرية التي استندت إليها الدراسة في بناء الإطار المفاهيمي وصياغة الفرضيات وتطوير أداة القياس وقد تم الرجوع إلى مجموعة من المصادر المتنوعة لضمان شمولية الطرح العلمي ومن أبرزها:

١. الكتب الأكاديمية المتخصصة في التحول الرقمي والإدارة العامة
٢. الدراسات السابقة المحكمة في المجالات العلمية
٣. التقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية السعودية المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوير الخدمات
٤. الأدلة التنظيمية والمعلومات المنشورة عبر الموقع الرسمي لوزارة الخارجية السعودية
٥. الوثائق المرتبطة بمبادرات التطوير المؤسسي في القطاع الحكومي
- ٦.

وقد أسهمت هذه البيانات في:

١. تحديد المفاهيم الأساسية للمتغيرات وتعريفها تعريفاً إجرائياً دقيقاً
 ٢. بناء أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات بصورة علمية
 ٣. صياغة فقرات الاستبانة بما يتوافق مع النماذج النظرية المعتمدة في الدراسات الإدارية
 ٤. دعم تفسير النتائج في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة
- وتكمن أهمية البيانات الثانوية في أنها توفر الخلفية النظرية التي تؤطر الدراسة وتمنحها عمقاً علمياً كما تساعد في المقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج البحوث السابقة مما يعزز من القيمة العلمية للبحث

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع الاستجابات عبر الاستبانة الإلكترونية تم تصدير البيانات إلى ملف Excel ثم إدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS لإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة وقد خضعت البيانات لعدة مراحل منظمة لضمان سلامتها وقدرتها قبل الشروع في اختبار الفرضيات

أولاً: مرحلة التهيئة والمعالجة الأولية للبيانات:

١. مراجعة الاستجابات والتأكد من اكتمالها وخلوها من التكرار
٢. استبعاد الاستجابات غير المكتملة ان وجدت
٣. ترميز المتغيرات وفق مقياس ليكرت الثلاثي
٤. ادخال البيانات بصورة رقمية منظمة لتسهيل التحليل

ثانياً: اختبار صدق واداءة القياس:

للتأكد من صلاحية الأداة لقياس متغيرات الدراسة تم اجراء ما يلي:

الصدق الظاهري والمحتوى: من خلال مقارنة الاستبانة بالأدبيات السابقة والتأكد من صدق عباراتها ووضوحها

ثالثاً: الإحصاءات الوصفية:

تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل خصائص العينة وتوصيف اتجاهاتها وشملت:

١. التكرارات والنسبة المئوية لوصف المتغيرات الديموغرافية
٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس درجة استجابة أفراد العينة لكل عبارة من ابعاد المتغيرين
٣. ترتيب الأبعاد تنازلياً وفق المتوسط الحسابي لتحديد أكثر الجوانب تأثيراً

رابعاً: الإحصاءات الاستدلالية:

١. تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس مقدار تأثير التحول الرقمي في جودة الخدمات وتحديد نسبة التباين التي يفسرها المتغير المستقل في المتغير التابع

٣,٨ . الخاتمة

استعرض هذا الفصل المنهجية العلمية التي استندت اليها الدراسة في بحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية وقد تم تحديد المتغيرات بصورة إجرائية دقيقة واختيار منهج كمي ملائم لطبيعة الدراسة وتوظيف استبانة الكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وآلية اختيارها وبيان الإجراءات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

ومن النتائج المنهجية المتوقعة للدراسة وجود ارتفاع في مستوى إدراك الموظفين لأهمية الأتمتة والأنظمة الذكية في تقليل الأخطاء وتحسين الأداء المؤسسي

واستنادا إلى الإطار المنهجي للدراسة وطبيعة متغيراتها توصي الدراسة بالاستمرار في تعزيز مبادرات التحول الرقمي داخل الوزارة مع التركيز على تطوير الأنظمة الذكية والتطوير الرقمي للبيانات بالإضافة إلى تكثيف البرامج التدريبية للموظفين لرفع كفاءتهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة

وبذلك يمهد هذا الفصل الطريق لعرض نتائج الدراسة وتحليلها في الفصل التالي بما يسهم في تقديم تصور علمي واضح حول دور التحول الرقمي في الارتقاء بجودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

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

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

٥,٢. توصيات الدراسة

٥,٣. الخاتمة

قائمة المراجع

١. أبو فزع، عاصم. (٢٠١٥). اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
٢. البلوشي، نوال الحراسي، نبهان، العوفي، علي. (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، البحرين، ١٤.
٣. الشريف، كمال احمد. (٢٠١٧). أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية، جامعة الأقصى، فلسطين.
٤. الصباغ، نور. (٢٠٠٦). أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات: دراسة ميدانية على شركة ام تي ان وشركة سيرياتيل، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
٥. الصرن، رعد حسن. (٢٠٠٨). عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦. الكساسبة، مشعل. (٢٠١٤). أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
٧. الشناق، محمد نواف. (٢٠٢٢). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة أمانة عمان الكبرى، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
٨. الوهيبي، زامطة علي. (٢٠٢٢). أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة على وزارة العمل العمانية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرقية.
٩. أمين، مصطفى أحمد. (٢٠١٨). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، كلية التربية، مصر، ١٩٤.
١٠. الوهيبي، زامطه بنت علي بن سالم. (٢٠٢٢). أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة العمل العمانية، كلية إدارة الأعمال، ماجستير إدارة الأعمال.

١١. جباري، فادية. (٢٠١٥). أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)، مجلة الحقيقة، ٤٣ع.
١٢. حسن، إبراهيم، العسولي، أحمد. (٢٠٢٠). أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق رضا الزبائن: دراسة ميدانية على شركة مزاج للتجارة العامة، المؤتمر العالمي للتكنولوجيا والأعمال.
١٣. عاشور، محمد والشقراوات، وائل. (٢٠١٦). الفضاءات الرقمية العمومية ودورها في تقليص الفجوة الرقمية، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات بجامعة قسنطينية بالجزائر.
١٤. صالح، بوعبد الله. (٢٠٠٩). قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ٢ع.
١٥. عامر، طارق عبد الرؤوف. (٢٠٠٧). دور ومفهوم الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، مركز دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.
١٦. عبد الرحمن، ثابت. (٢٠٠٦). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية - مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية. (الإسكندرية: مصر).
١٧. عبد الغني، عبد الرحمن. (٢٠١٤). دور الثقافة الرقمية في تطوير إدارة المنتج المصري، رسالة دكتوراة غير منشورة، قسم الدراسات، جامعة الفيوم.
١٨. عبيد، مصطفى. (٢٠٢١). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
١٩. لبد، خالد. (٢٠١٦). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
٢٠. محمد، مبروكة كريم. (٢٠٢٤). الإطار المفاهيمي لمصطلح التحول الرقمي، مجلة البحث في العلوم الإنسانية والمعرفية، ١٤ع، ٧.
٢١. مصدر الكتروني، موقع وزارة الخارجية السعودية
<https://www.mofa.gov.sa/ar/ministry/Pages/default.aspx>
٢٢. مصطفى، خوصة. (٢٠٢٣). التحول الرقمي في قطاع الأعمال: مفاهيم أساسية، جامعة معسكر، الجزائر، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، ١٤ع.

٢٣. مطالقة، مأمون. (٢٠١٠). قياس رضا متلقي الخدمة والمتعاملين وتحديد احتياجاتهم في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، الأردن.

قائمة الملاحق

جدول أدوات البحث

رقم المحور	المتغير	البعد/ المحور	رقم السؤال في الاستبيان	أداة القياس	مقياس الإجابة
1	البيانات الديموغرافية	الجنس	1	استبانة الكترونية من اعداد الباحثة	اختيار من متعدد (اسمي)
		العمر	2		اختيار من متعدد (فئوي ترتيبي)
		المؤهل العلمي	3		اختيار من متعدد (ترتيبى)
		المسمى الوظيفي	4		اختيار من متعدد (اسمي)
		سنوات الخبرة	5		اختيار من متعدد (فئوي ترتيبى)
2	المتغير المستقل التحول الرقمي	الخدمات الإلكترونية	6	استبانة الكترونية من اعداد الباحثة	مقياس ليكرت ثلاثي
			7		
			8		
2	المتغير المستقل التحول الرقمي	الأتمتة والأنظمة الذكية	9	استبانة الكترونية من اعداد الباحثة	مقياس ليكرت ثلاثي
			10		
			11		
2			12		مقياس ليكرت ثلاثي

	المتغير المستقل التحول الرقمي	التحليل الرقمي واتخاذ القرار	13	استبانة الكترونية من اعداد الباحثة	
			14		
2	المتغير المستقل التحول الرقمي	الابتكار الرقمي	15	استبانة الكترونية من اعداد الباحثة	مقياس ليكرت ثلاثي
			16		
			17		
3	المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)	جودة الخدمات الحكومية	18	استبانة الكترونية من اعداد الباحثة	مقياس ليكرت ثلاثي
			19		
			20		
			21		
			22		
			23		
			24		
			25		
			26		

الاستبانة

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي وذلك من خلال دراسة حالة على وزارة الخارجية السعودية وتأتي هذه الدراسة في إطار الجهود المبذولة لتطوير الخدمات الحكومية وتحسين جودتها بما يتوافق مع مستهدفات التحول الرقمي ورؤية السعودية ٢٠٣٠

وتعد مشاركتكم في الإجابة على فقرات هذه الاستبانة ذات أهمية كبيرة حيث ستسهم آراؤكم في دعم نتائج الدراسة والوصول إلى توصيات علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين جودة الخدمات الحكومية

علما بأن جميع البيانات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة ولن يتم الإفصاح عن أي معلومات شخصية

يرجى التكرم بالإجابة على جميع الفقرات بكل موضوعية وصدق من خلال اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيكم بدقة حيث لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وانما تعكس الإجابات وجهات نظر مختلفة تسهم في إثراء نتائج الدراسة

شاكرة ومقدرة حسن تعاونكم ووقتكم الثمين

أولاً: البيانات الشخصية

الهدف منها: التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتحليل الفروق الإحصائية في اتجاهاتهم نحو التحول الرقمي وجودة الخدمات وفقاً لمتغيراتهم الشخصية

١. الجنس:

- ذكر
- أنثى

٢. العمر:

- أقل من ٣٠ سنة
- من ٣٠ إلى ٤٠ سنة
- من ٤٠ إلى ٥٠ سنة
- ٥٠ سنة فأكثر

٣. المؤهل العلمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتورة

٤. المسمى الوظيفي

- إداري
- دبلوماسي
- أخرى (.....)

٥. سنوات الخبرة

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ إلى ١٠ سنوات
- من ١٠ إلى ١٥ سنة
- ١٥ سنة فأكثر

ثانياً: المتغير المستقل: التحول الرقمي

التحول الرقمي				الرقم
الخدمات الإلكترونية				
غير موافق	محايد	موافق		
			تسهم الخدمات الإلكترونية في تسهيل حصول المستفيدين على خدمات وزارة الخارجية	١
			تتميز الخدمات الإلكترونية في الوزارة بالوضوح وسهولة الاستخدام	٢
			تقلل الخدمات الإلكترونية من الوقت والجهد المبذول في إنجاز المعاملات	٣
الأتمة والأنظمة الذكية				
غير موافق	محايد	موافق		
			تسهم أتمتة الإجراءات في تحسين كفاءة العمل داخل وزارة الخارجية	١
			تساعد الأنظمة الذكية في تقليل الأخطاء الإدارية عند تقديم الخدمات	٢
			تسهم الأنظمة المؤتمتة في تسريع إنجاز المعاملات الحكومية	٣
التحليل الرقمي واتخاذ القرار				
غير موافق	محايد	موافق		
			تعتمد الوزارة على البيانات الرقمية في دعم عملية اتخاذ القرار	١
			يسهم التحليل الرقمي للمعلومات في تحسين مستوى التخطيط للخدمات	٢
			تساعد الأنظمة التحليلية الرقمية في رفع كفاءة القرارات الإدارية	٣

غير موافق	محايد	موافق	الابتكار الرقمي
			١ تحرص وزارة الخارجية على تبني حلول رقمية مبتكرة لتطوير خدماتها
			٢ يسهم الابتكار الرقمي في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية
			٣ تدعم البنية التحتية في الوزارة تطوير أفكار جديدة لتحسين الخدمات

الجدول ١: استبانة التحول الرقمي

ثالثاً: المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية

الرقم	جودة الخدمات الحكومية	موافق	محايد	غير موافق
١	تتسم الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية بالجودة والدقة			
٢	يتم تقديم الخدمات الحكومية في الوقت المناسب دون تأخير			
٣	تتسم إجراءات الحصول على الخدمات بالوضوح وسهولة المتابعة			
٤	يسهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات			
٥	تتوفر قنوات رقمية فعالة للتواصل مع المستفيدين			
٦	تعكس الخدمات المقدمة احترافية عالية في الأداء المؤسسي			
٧	تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين استمرارية تقديم الخدمات			
٨	تتسم الخدمات الحكومية بالمرونة في تلبية احتياجات المستفيدين			
٩	يعزز التحول الرقمي ثقة المستفيدين في جودة خدمات الوزارة			

الجدول ٢: استبانة جودة الخدمات الحكومية