

مقرر قضايا بحثية

اعداد الطالب

مصعب عبد الله بركة



**التكليف الثامن : مناقشة وتحليل أحد  
القضايا البحثية الحديثة**

## عنوان البحث



العتيبي، ساير، وخواالدي، كمال. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة. مج(٣٧)، ع(٢)، ١٣٩-١٨١.



## أولاً: العنوان وملائمته

. الدقة والوضوح:

العنوان دقيق وواضح، ويحدد المتغيرين الأساسيين:

. التحول الرقمي (كمتغير مستقل)

. جودة الخدمات (كمتغير تابع)

. الإطار التطبيقي: يحدد العنوان بدقة مجال الدراسة التطبيقي "وزارة الداخلية السعودية"،

مما يعزز التركيز ويقلل من التعميم.

. الترابط: العنوان يعكس بوضوح العلاقة السببية المفترضة، وهو ملائم نظريًا وميدانيًا.



## ثانيا: المشكلة والفجوة البحثية

- صياغة المشكلة: تم التعبير عنها في مقدمة الدراسة بوضوح، وتركز على ما يلي:  
هل يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين؟
- الفجوة البحثية: الدراسة تسعى لسد فجوة تتمثل في:
  - قلة الأبحاث التطبيقية التي تناولت أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية في المملكة.
  - غياب الأدلة الكمية حول هذه العلاقة في وزارة الداخلية على وجه التحديد.
  - الدراسة تميزت بأنها اختبرت العلاقة بناءً على نموذج تكاملي يقيس خمسة أبعاد للتحول الرقمي، وهو ما لم تفعله دراسات سابقة بذات الطريقة.





تكليف

08

## ثالثاً: حداثة وارتباط الدراسات السابقة

- عدد ومصادر الدراسات: استندت الدراسة إلى كبير من المراجع الأجنبية، توزعت بين دراسات أجريت في البيئة العربية أو الأجنبية، معظمها حديثة (من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢٢)، بالإضافة إلى عدد من المراجع القديمة التي تمثل تاصيلاً للموضوع.
- الربط مع النماذج النظرية: تم توظيف نموذج و SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، إلى جانب نماذج رقمية معتمدة (مثل نموذج التحول الحكومي الرقمي **Digital Government Transformation Framework**).
- نقطة القوة: استخدام دراسات مقارنة من الخليج العربي، وأمريكا الشمالية، وأوروبا، مما عزز الخلفية النظرية. كما قام الباحثين بجدولة الدراسات السابقة وفق أبعاد الدراسة، مما سهل المقارنة، وهي نقطة قوة منهجية.



## رابعاً: ملأمة المنهجة والأساليب الإحصائية

## . التحليل الإحصائي:

- المتوسطات والانحرافات المعيارية
- معامل الارتباط
- تحليل الانحدار المتعدد: تم اختبار الفرضيات باستخدام نماذج الانحدار المتعدد **Stepwise** ، وليس فقط Regression التقليدي، ما يعزز دقة النمذجة.
- اختبار فرضيات (T-test)
- معامل التحديد  $R^2 = 0.64$  ، ما يعني أن التحول الرقمي يفسر ٦٤% من التباين في جودة الخدمة.

. المنهج المستخدم : وصفي تحليلي كمي

. مجتمع الدراسة :موظفو وزارة الداخلية السعودية

. أداة الدراسة :استبانة إلكترونية شملت خمسة أبعاد رئيسية

. حجم العينة 164 موظفًا

. اختبارات الصدق والثبات:

. كرونباخ ألفا :تراوحت القيم بين ٠,٨٤٢ و ٠,٩١١ لكل

بعد، مما يشير إلى ثبات ممتاز

. تحليل العامل التوكيدي (Confirmatory Factor

Analysis)أجري باستخدام SPSS-AMOS



- **نتائج الدراسة:** يوجد تأثير معنوي دال إحصائيًا بين التحول الرقمي وجودة الخدمات. وأن أكثر الأبعاد تأثيرًا هي : الخدمات الذاتية الإلكترونية، ودمج البيانات بين الجهات الحكومية؛ بينما كان أقل أثر لبعد القيادة الرقمية.
- **الأثر النظري:** دعمت النتائج الأدبيات الحديثة التي تؤكد دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الحكومي.
- **الأثر العملي:** قدمت الدراسة توصيات تنفيذية واقعية قابلة للتطبيق في المؤسسات الحكومية السعودية.





## سادسا: مدى اتساق التوصيات مع النتائج

١. اتساق منطقي: التوصيات كانت منطقية ومباشرة، وشملت:

- ✓ التوسع في الخدمات الإلكترونية الذاتية
- ✓ الاستثمار في البنية التحتية الرقمية
- ✓ رفع مهارات الموظفين في التحول الرقمي
- ✓ بناء وحدات متخصصة للتحول الرقمي في الجهات الحكومية





مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY

**Thank You**

