

الباحث/ غصن بن سعود السبيعي

قضايا بحثية ١ - تكليف ٩

(RSC811)



"أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي:
دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية"
مجلة جامعة الملك عبدالعزيز – الاقتصاد والإدارة، المجلد 37، العدد 2
(2023)، ص 123-138.
المؤلف: ساير العتيبي، كمال خوالدي

<https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/1686/563>

RSC811

قضايا بحثية ١

01

العنوان

العنوان حديث ومباشر، يركّز على قضية راهنة في الإدارة العامة (التحول الرقمي) وتأثيره على جودة الخدمات الحكومية في سياق سعودي محدّد (وزارة الداخلية).
رأينا: صياغة موفقة تُظهر المتغيرين بوضوح وتُحدّد مجال التطبيق بدقة

02

وضوح المتغيرات ومجال التطبيق

المستقل (أبعاد التحول الرقمي): الرؤية الاستراتيجية، الموارد البشرية المؤهلة، البنية التحتية والأجهزة، شبكات الاتصال، أمن المعلومات.

التابع (أبعاد جودة الخدمة): الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، الضمان.

المجال: موظفو وزارة الداخلية (عينة 164 موظفًا).

رأينا: المتغيرات معرفة بوضوح وتغطي البنية التقنية والتنظيمية؛ ممتاز لاختبار أثر التحول على جودة الخدمة

03

المقدمة

الورقة تمهّد للعلاقة بين التحول الرقمي وتحسين تفاعلات تقديم الخدمة وتوضح اعتماد أبعاد جودة الخدمة، مع تركيز على البيئة الحكومية السعودية.
رأينا: تمهيد كافٍ، وكان يمكن تدعيمه بإطار مفاهيمي رسمي يربط الأبعاد.

مشكلة البحث

سؤال جوهري: ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات بالقطاع الحكومي السعودي؟
فجوة التطبيق العملي في الوزارات السعودية حفّزت الدراسة.
رأينا: المشكلة واضحة وقابلة للاختبار ميدانيًا.

04

أهمية الدراسة والأهداف

أهمية الدراسة:

علميًا: توثق أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في سياق حكومي عربي حديث.
عمليًا: توجهات لتحسين التدريب والصيانة والنظم الإلكترونية لخدمة المستفيدين.
رأيًا: قيمة تطبيقية مرتفعة لصانعي السياسات والمديرين العموم.

الأهداف:

قياس أثر كل بُعد من أبعاد التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمة، واختبار الدلالة الإحصائية.
رأيًا: أهداف محددة ومباشرة ومتسقة مع أدوات القياس.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري:

الإطار يبني منطقاً إدارياً: تعزيز الرؤية، والموارد، والبنية، والاتصال، والأمن $\Rightarrow$ ينعكس على موثوقية الخدمة واستجابتها وملموستها وضمائها. رأينا: منطقي وعملي؛ ويمكن تقويته نظرياً بربطه بنماذج جودة الخدمة في القطاع العام أو نظرية القدرات الديناميكية.

الدراسات السابقة:

تستند لأعمال حديثة في التحول الرقمي وجودة الخدمة؛ النتائج عموماً تشير لأثر إيجابي لكن مع تباين عبر السياقات. الدراسة تضيف دليلاً سعودياً ميدانياً. رأينا: حسن الربط بالسياق المحلي ومواءمة الأدبيات الدولية.

الفرضيات والنماذج

الفرضيات:

ضمنيًا: وجود أثر دال لكل بُعد من التحول الرقمي على جودة الخدمة.
النتائج تظهر دلالات قوية عبر نماذج الانحدار ($F\text{-Sig}=0.000$ في عدة أبعاد).
رأينا: فروض قابلة للاختبار ومحقة إحصائيًا؛ نقترح لاحقًا اختبار الفروق بين الأبعاد وقوة تأثير كل منها.

النماذج:

تحول رقمي (5 أبعاد) → جودة الخدمة (4 أبعاد)، عبر استبانة وتحليل إحصائي (انحدار واختبارات لافرضية ككروسكال-والس ومان-ويتني).
رأينا: إطار واضح؛ إضافة مخطط سببي بسيط في العرض سيزيد الوضوح البصري.

المنهجية

07

المنهجية:

المنهج: وصفي تحليلي، أداة استبانة.
العينة: 164 موظفًا بوزارة الداخلية.
التحليل: انحدارات متعددة، واختبارات لافرضية حسب المتغيرات الديموغرافية، ونتائج دالة لمعظم الأبعاد.
رأينا: منهجية مناسبة؛ نوصي بمعالجة احتمالات التحيز المشترك للمصدر (CMB)، وتمديد الدراسة طولياً أو بمقارنة وزارات متعددة.

النتائج والتوصيات

النتائج

مختصر النتائج: أثر دالّ لأبعاد التحول الرقمي (الرؤية، الموارد البشرية، البنية، الشبكات، أمن المعلومات) على جودة الخدمة (الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، الضمان).

التوصيات

توصيات عملية: تدريب الموظفين، صيانة دورية للبنية التقنية، وتفعيل أنظمة إلكترونية للرد على الاستفسارات.

رأينا المهني:
قوة: موضوع حديث، سياق حكومي سعودي، عينة
جيدة، نتائج واضحة.
قيود: وزارة واحدة، تصميم مقطعي، احتمالات تحيز
القياس الذاتي.
للمستقبل: تعميم على عدة وزارات/مناطق، قياسات
موضوعية للأداء الخدمي (زمن الإنجاز/معدلات
الشكاوى)، ونماذج سببية/طولية لالتقاط الأثر مع الزمن.





Thank You