

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية

ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

كليات الشرق العربي للدراسات العليا

البريد الإلكتروني للباحث الرئيسي: [rfalshehri@arabeast.edu.sa](mailto:rfalshehri@arabeast.edu.sa)[ebtehal50@gmail.com](mailto:ebtehal50@gmail.com)

تاريخ استلام البحث: 2 يناير 2025، تاريخ الموافقة على النشر: 3 فبراير 2025

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع التحول الرقمي في مؤسسات حكومية ودراسة العلاقة بين التحول الرقمي وسهولة الحصول على الخدمات الحكومية. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة وتم توزيعها إلكترونياً، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية. وأعدت الباحثة على الاستبانة، حيث بلغت عينة الدراسة (384) فرداً وكانت جميع الاستثمارات صالحة للتحليل الإحصائي. ولتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج (SPSS)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الخدمات الإلكترونية وسهولة الحصول على الخدمة في المؤسسات الحكومية. أما أهم توصيات الدراسة فتمثلت في: زيادة مجالات الخدمات المقدمة إلكترونياً وتنوعها من أجل تسهيل إمكانية الحصول على جميع الخدمات الممكنة دون الحاجة نهائياً الى مراجعة المؤسسات فعلياً. وأيضاً تقليل التواصل غير الإلكتروني بين المؤسسات المختلفة الى أقصى حد ممكن وحصره على المعاملات الإلكترونية كلياً. كما أنه من الضروري ان يتم تطوير طرق تقديم الدعم الفني ومتابعة الشكاوى وتسجيل الملاحظات ودراسة المقترحات المقدمة من أجل تحسين أداء الخدمات الإلكترونية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، الخدمات الإلكترونية ، رضا المستفيدين.

## المقدمة

أصبحت مسابرة عملية التطور التكنولوجي في العصر الحالي من الضروريات لجميع المؤسسات التي أدركت ماهية التحول الرقمي ومدى فاعليته وتأثيره الإيجابي على عملياتها الإدارية والخدمية. حيث يلعب تطبيق مفهوم التحول الرقمي دوراً محورياً في تقليل واختصار الوقت، ورفع جودة الخدمة المقدمة الى المستفيدين بأقل جهد وتكلفة، كما ساهم تحول الأنظمة الرقمية في تحسين العمليات الإنتاجية والخدمية على حد سواء، وذلك بموجب الاستناد على الذكاء الاصطناعي الذي جعل من المواطن والتكنولوجيا محور الارتكاز. فالمستقبل هو التحول الرقمي بذاته لذلك تسعى جميع الدول للوصول اليه، فهو السبيل الأمثل الذي يحقق لها التنمية والتطوير والازدهار على جميع الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتى الأمن والسياسة. فبموجب التحول الرقمي تستطيع المؤسسات الحكومية مجابهة التحديات التي تواجهها كظاهرة الفساد المالي والاداري على سبيل المثال، كما يعمل أيضاً كحلقة وصل تربط بين الهيئات والمؤسسات الحكومية والأفراد، وهو جوهر التحول الرقمي الذي يستهدف بلوغ وتلبية حاجات الأفراد والفئات المستهدفة من خدمات بصورة إلكترونية تتميز بالدقة والكفاءة العالية، وهو ما يتطلب وجود أنظمة استجابة تلقائية تحقق الدعم لهذا الهدف.

ولتطبيق مفهوم التحول الرقمي على الوجه الأمثل لابد من تهيئة البنية التحتية الرقمية الملائمة والتي تمكن المؤسسات من تحقيق التطوير وتحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة بها من جهة ويمكنها أيضاً من استحداث أنماط إدارية جديدة من جهة أخرى. وأصبح الاتجاه لتطبيق الإدارة الرقمية كنتيجة حتمية للتطور الكبير في مجال المعلومات وطرق تبادلها بين الأفراد والمؤسسات بشكل بسيط وسريع عن طريق شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي التي عززت من عملية التبادل لمعلوماتي الإلكتروني، فأصبحت جمع المؤسسات تعتمد البيانات الكترونياً داخل الأنظمة الداخلية والخارجية لها. ومن هذا المنطلق تسعى حكومة المملكة العربية السعودية الى تطبيق مفهوم التحول الرقمي الشامل بمؤسساتها عن طريق توفير البنية التحتية المتطورة، حيث تم نشر الحواسيب ومكائن الخدمة الذاتية والأجهزة الإعلامية المختلفة بجميع مؤسسات الخدمات الحكومية لتوفير أكبر قدر ممكن من المعلومات والمساعدات التي تساهم في توفير الوقت والجهد على المستفيدين من تلك الخدمات كما ساعدت على انجاز معاملاتهم بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. أيضاً تم انشاء طرق اتصال جديدة بين المؤسسات

## ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

الحكومية والمستفيدين اعتماداً على أساليب رقمية حديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعي واليويات الإلكترونية التي تحقق التواصل الدائم بين المؤسسات وأفراد المجتمع المختلفين.

ولكن لا يزال التحول الرقمي يواجه تحديات عديدة ويختلف مدى تطبيقه من مؤسسة لأخرى ولا تزال العديد من المؤسسات الحكومية تعتمد على الطرق التقليدية في تقديم الخدمات بشكل أو بآخر، لذلك يسعى هذا البحث لقياس وتحليل أثر التحول الرقمي المطبق في المؤسسات علي جودة خدماتها ومستوى الأداء فيها.

### مشكلة وتساؤلات الدراسة

نظراً لما نجم من تطورات تكنولوجية ورقمية حديثة باتت كافة المؤسسات والمنظمات تحرص على تقديم أفضل الخدمات بشكل إلكتروني يتلاءم مع عصر الرقمنة الذي نعيشه اليوم. حيث أصبح التحول الرقمي ضرورة لا بد منها في جميع المجالات خاصة في مجالات تقديم الخدمات الحكومية، ولكن نجد أن هنالك اختلافاً كبيراً في مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية. ومن هنا تظهر الإشكالية البحثية في تحسين الخدمات الإلكترونية ورفع درجة جودتها وكفاءتها من خلال الاستناد على ما يسمى بالتحول الرقمي.

### والسؤال الرئيسي لهذه الدراسة :

– ما هو أثر تطبيق التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية؟

### والذي تتفرع عنه عدة أسئلة :

- ما هو واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية؟
- ما هو واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية؟
- ما هي العلاقة بين التحول الرقمي وسهولة تقديم الخدمات؟

### أهداف الدراسة

يتمثل الهدف العام للدراسة في التعريف بدور التحول الرقمي للمؤسسات الحكومية في تسهيل الخدمات للمستفيدين باعتبار أن المؤسسات الحكومية هي وجهة الدولة الأساسية لخدمة الأفراد ومنبع سد احتياجاتهم. أهداف الدراسة الفرعية:

- التعرف على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية السعودية.
- التعرف على الاستراتيجيات الوطنية للتحول الرقمي.
- التعرف على مفهوم إدارة المعلومات الرقمية للأفراد وأهميتها.
- معرفة أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين.

### الدراسات السابقة

دراسة (1) خذفت الى بيان دور التحول الرقمي في دعم ريادة الأعمال التنظيمية، واتبع الباحث المنهج الاستقرائي، ومن أهم النتائج التي توصل اليها البحث: التحول الرقمي هو منظومة متكاملة تستند إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أعمال المؤسسات، بهدف تطوير أداء القابات للوصول إلى مستوى عالي من الكفاءة والفاعلية المؤسسية. وأن ريادة الأعمال التنظيمية هي عملية تنطوي على التزام المنظمة بإتاحة الفرصة للعاملين فيها للقيام بجهودهم بهدف رفع مستوى القدرات الابتكارية والتنافسية للمنظمة، وصولاً إلى تحسين مستوى الربحية الريادية، ودعم المركز التنافسي للمنظمة في أسواق منتجاتها الحالية والمرتبقة.

دراسة (2) هدفت الي تحديد المعوقات التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمة الاجتماعية وأجريت هذه الدراسة على عينة من موظفي مديرية التضامن الاجتماعي الفيوم الذين يستخدمون الرقمنة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل حجم مجتمع عينة الدراسة في (133) موظف وقد استندت الباحثة في هذه الدراسة على استمارة قياس المعوقات واتضح من نتائج الدراسة العديد من معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية حيث جاء ترتيب معوقات التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء القدرات بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية مصر 2030 ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي: جاء البعد الأول: معوقات بشرية في الترتيب الثاني بقوة نسبية (80.5%)، بينما جاء البعد الثاني: معوقات إدارية وتقنية في الترتيب الثالث بقوة نسبية (78.7%)، كما جاء البعد الثالث: معوقات المالية بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في الترتيب الأول بقوة نسبية (81.3%)

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية

دراسة (3) هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، وكذلك التعرف على متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على أثر المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على المعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (599) عضواً. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد أثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، تتوفر فرق عمل من الإداريين للتخطيط والتعلم الرقمي والإعلان عنه، يوجد أثر دال للمعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي لأداء هيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد أثر دال للمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي (يشجع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني، العمل على إزالة المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي).

دراسة (4) هدفت إلى التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية حيث تم توزيع عدد (168) استمارة وبعد فحصها وجمعها تبين ان عدد (139) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وتوصلت الدراسة الي مجموعه من النتائج كان من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور.

دراسة (5) هدفت إلى قياس وتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم اعداد قائمة استقصاء استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأجريت الدراسة الميدانية على عينة قوامها (280) مفردة، وكانت عدد القوائم الصالحة للتحليل (251) قائمة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات ابرزها معامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%، كما اشارت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية المصرية

دراسة (6) هدفت إلى بيان مفهوم التحول الرقمي، وبيان مفهوم الحكومة الرقمية، ومرآحلتطورها، ومعوقات تطبيقها. مع إبراز كيفية التحول الرقمي للحكومة. وبيان مفهوم، وأهداف التنمية المستدامة. مع إبراز تجربة مصر في التحول الرقمي، من خلال بيان الخطوات وكذلك المعوقات التي تواجه الحكومة للتحول الرقمي. واتبع الباحث المنهج الوصفي في اعداد هذا البحث. وكانت من أهم النتائج تطلب التحول الرقمي لإعادة التدريب وإعادة التنظيم وإنشاء وظائف جديدة داخل المؤسسات. كما يحقق التحول الرقمي العديد من المزايا؛ مثل تقليل التكلفة والجهد، ومواكبة التقدم التكنولوجي، ومكافحة الفساد. ويتطلب إنشاء الحكومة الرقمية العديد من المقومات؛ مثل توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة، والتنسيق والربط بين الهيئات والأعمال الحكومية. أيضا توصل البحث الي ان خطوات التحول الرقمي للحكومة هي، تكوين البنية التحتية الرقمية، التحديث، إدارة المعلومات، والتكامل. واتخذت الحكومة المصرية العديد من الخطوات لتحقيق التحول الرقمي؛ أهمها؛ زيادة مخصصات مشروع البنية التحتية المعلوماتية في ميزانية 0202/0232. مع وجود بعض المعوقات التي تواجه الحكومة المصرية في سبيل تحقيق التحول الرقمي؛ أهمها؛ وجود الإجراءات الإدارية الروتينية والتقليدية لدى بعض المؤسسات الحكومية، ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، والأمية الرقمية.

دراسة (7) هدفت إلى معرفة مدى توافق التفكير بالإبداع في التحول الرقمي للمنظومة التعليمية الجامعية مع طبيعية المقررات العملية من خلال الاستفادة من دراسة وتحليل لتجارب الدول المعاصرة المتقدمة في التعليم وبرامجه وسياساته. واتبعت الدراسة المنهج التحليلي المقارن، وتم عمل استبيان لقياس مدى رضئ القائمين بالتدريس والطلاب عن تجربة التدريس عن بعد للأقسام العملية، وقد بلغ عدد المشاركين في الاستبيان (197) مشارك، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة انه من المهم توفير نظام إدارة التعليم الإلكتروني بالجامعات لأنه يوفر الوقت والجهد سواء من الناحية الإدارية والتعليمية، كما توصلت إلى ضرورة التركيز على حل ومعالجة المعوقات والمشكلات التي تواجه تطبيق وتفعيل نظام التعليم عن بعد للجامعات

دراسة (8) هدفت إلى التعرف على رأي المزارعين في تطبيق (كارت الفلاح الذكي) وفوائده، والتعرف على مدى معرفة المزارعين بتطبيقات التحول الرقمي في الزراعة، والتعرف على مدى انتشار تطبيقات التحول الرقمي في قطاع الزراعة مستقبلياً من وجهة نظر مزارعي الخضر، ولتحقيق أهداف البحث تم صياغة استمارة استبيان مقننة لإجراء المسح الاجتماعي، وقد تم جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان بالمقابلة الشخصية خلال شهر مارس 2021، وقد تم جمع 137 استمارة، وصلت إلى

## ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

120 استمارة بعد استبعاد الاستثمارات غير الصالحة ويعد البحث استطلاعياً نظراً لحدثة موضوع التحول الرقمي في الزراعة، وقد استخدمت بعض التحليلات الإحصائية والتي تتناسب وطبيعة البحث وتمثلت في المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال، والنسب المئوية والتكرارات، وتمثلت أهم النتائج في معرفة المبحوثين الجيدة بكارث الفلاح الذكي، وعدم معرفتهم بالمشروعات الرقمية التي تجريها وزارة الزراعة، كما بينت النتائج تدني معرفة التطبيقات الرقمية في الزراعة، وعن انتشار هذه التطبيقات من وجهة نظر مزارعي الخضر بينت النتائج أنهم يرون أن بعضاً من هذه التطبيقات ستنتشر في المستقبل دراسة (9) هدفت إلى التعمق في موضوع الهوية الرقمية باعتبارها أحدث الوسائل والحلول لإدارة المعلومات الرقمية للأفراد في الحكومات الرقمية، من خلال تتبع مفهوم إدارة المعلومات الرقمية للأفراد، وماهية الهوية الرقمية: مفهومها، ومتطلباتها، ومكوناتها، ومبرراتها، وأمنها، واستعراض بعض التجارب الدولية لتطبيق الهوية الرقمية للأفراد، والتركيز على واقع التجربة السعودية، وذلك بنتائج جهود ثالث وزارات -وزارة الداخلية، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة المالية بالمملكة العربية السعودية- في تطبيق الهوية الرقمية ضمن متطلبات التحول الرقمي في ظل رؤية 2030، بالاعتماد على المنهج الوصفي مع أتباع أسلوب دراسة الحالة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن تطبيق الهوية الرقمية ساهم في تطوير الإمكانيات المعلوماتية وتوحيد الإجراءات المتبعة لبناء القاعدة المعرفية معاً لازدواجية المعلومات، والحد من تكرارها أو نقصها من خلال توفير قواعد بيانات موحدة للمعلومات بين الجهات الحكومية بهدف ضمان التكامل والتعاون فيما بينها.

### المنهجية

#### 1- منهج الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة وأهدافها ولكونها تستهدف التعرف على أثر تطبيق التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية، ولذلك يستخدم الباحث منهج الوصفي التحليلي الذي يركز على وصف دقيق وتفصيلي لموضوع البحث من خلال جمع البيانات وتنظيمها ومن ثم تحليلها تحليلاً يحقق أهداف الدراسة بأسلوب العينة وذلك لعينة من المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية.

#### 2- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونوا موضوع مشكلة الدراسة وفي ضوء ذلك يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية. ونظراً لصعوبة المسح الشامل على مجتمع الدراسة، أعمدت الباحثة في عينته على العينة الميسرة من جميع المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية، وتم تحديد العينة بناءً على ما تحصله الباحث من إجابات بناءً على الاستبانة التي تم توزيعها إلكترونياً، حيث بلغت عينة الدراسة (384) فرداً صالحة للتحليل الإحصائي.

#### 3- أداة ومقاييس متغيرات الدراسة:

عمدت الباحثة إلى استخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات؛ وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة على تساؤلاتها. وتعتبر الاستبانة أحد أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات المقننة، والأكثر صدقاً وثباتاً.

#### أ) أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء. وفيما يلي عرض لكيفية بنائها، والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها، وثباتها:

**1- القسم الأول:** يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي يود الباحث جمعها من أفراد

عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

**2- القسم الثاني:** يحتوي على البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: (النوع-العمر- الحالة الاجتماعية - المؤهل العلمي - المركز الوظيفي).

**3- القسم الثالث:** ويتكون من (32) عبارة، موزعة على ثلاثة محاور أساسية، والجدول (1) يوضح عدد عبارات

الاستبانة، وكيفية توزيعها على المحاور.

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستخدمين في المؤسسات الحكومية السعودية

### جدول (1). محاور الاستبانة وعباراتها.

عدد العبارات	المحور
9 عبارات	التحول الرقمي
12 عبارات	تسهيل الخدمات
11 عبارات	التطبيقات الإلكترونية الحكومية
32 عبارة	الاستبانة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة، وفق درجات الموافقة التالية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة). ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً للتالي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2) درجات، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة.

ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى (5 - 1 = 4)، ثم تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس (4 ÷ 5 = 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1)؛ لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول (2).

### الجدول (2). تقسيم فئات مقياس ليكرت الخماسي (حدود متوسطات الاستجابات)

م	الفئة	حدود الفئة	
		من	إلى
1	موافق بشدة	4.21	5.00
2	موافق	3.41	4.20
3	محايد	2.64	3.40
4	غير موافق	1.81	2.60
5	غير موافق بشدة	1.00	1.80

وتم استخدام طول المدى في الحصول على حكم موضوعي على متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، بعد معالجتها إحصائياً.

### (ب) صدق أداة الدراسة:

صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت كما يقصد به شمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

### الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها بصورتها الأولية على مشرفة البحث وبعد أخذ آرائها، والإطلاع على الملحوظات، تم إجراء التعديلات اللازمة، ومن ثم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

### صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، وتوضح الجداول (3-5) معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من عبارات.

ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

الجدول (3). معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور.

المحور الأول (التحول الرقمي)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
0.745**	6	0.639**	1
0.715**	7	0.582**	2
0.680**	8	0.673**	3
0.706**	9	0.601**	4
		0.696**	5

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول (3) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بُعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الأول، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

الجدول (4). معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الثاني (تسهيل الخدمات)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
0.625**	7	0.581**	1
0.614**	8	0.701**	2
0.763**	9	0.765**	3
0.758**	10	0.581**	4
0.753**	11	0.752**	5
0.778**	12	0.796**	6

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول (3) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بُعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

الجدول (5). معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور.

المحور الثالث (التطبيقات الالكترونية الحكومية)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
0.746**	7	0.624**	1
0.722**	8	0.621**	2
0.689**	9	0.727**	3
0.666**	10	0.744**	4
0.672**	11	0.708**	5
		0.661**	6

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول (5) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بُعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثالث، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية

### ج) ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's  $\alpha$ )، ويوضح الجدول (6) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول (6). معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.843	9	التحول الرقمي
0.909	12	تسهيل الخدمات
0.884	11	التطبيقات الالكترونية الحكومية
0.949	32	الثبات العام

يتضح من الجدول (6) أن معامل الثبات العام عالٍ حيث بلغ (0.949)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

### إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد التأكد من صدق (الاستبانة) وثباتها، وصلاحيته للتطبيق، قامت الباحثة بتطبيقها ميدانياً باتباع الخطوات التالية:

- 1- توزيع الاستبانة.
  - 2- جمع الاستبانات بعد تعبئتها، وقد بلغ عددها (384) استبانة.
  - 3- مراجعة الاستبانات، والتأكد من صلاحيته، وملاءمتها للتحليل.
  - 4- المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
- استخدمت الباحثة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)".

### تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- 3- المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- 4- الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها.
- 5- استخدام معامل الارتباط بيرسون "person correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة.
- 6- استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.
- 7- استخدام معامل الارتباط بيرسون "person correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين التحول الرقمي وسهولة تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية.

### النتائج والمناقشة

تمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

هدفت الدراسة بوجه عام إلى التعرف مدى أثر تطبيق التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية، ولتحقيق هذه الأهداف سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التي جاءت نتائجها كما يلي:

ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

أولاً: تحليل النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:  
- النوع:

جدول (7). توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع.

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	130	33.9
أنثى	254	66.1
المجموع	384	100

يتبين من الجدول (7) أن (130) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (33.9%) كانوا من فئة الذكور، في حين (254) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (66.1%) كانوا من فئة الإناث وهم الفئة الأكبر في الدراسة.

- العمر:

جدول (8). توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة %
من 20 سنة الى أقل من 35 سنة	115	29.9
من 35 سنة إلى أقل من 50 سنة	216	56.3
من 50 سنة فأكثر	53	13.8
المجموع	384	100

يتبين من الجدول (8) أن (115) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (29.9%) كانت أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة، في حين (216) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (56.3%) كانت أعمارهم من 35 سنة إلى أقل من 50 سنة وهم الفئة الأكبر في الدراسة، بينما (53) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (13.8%) كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

- الحالة الاجتماعية:

جدول (9). توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة %
متزوج	257	66.9
أعزب	127	33.1
المجموع	384	100

يتبين من الجدول (9) أن (257) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (66.9%) كانوا من فئة المتزوجين وهم الفئة الأكبر في الدراسة، في حين (127) فرد من عينة الدراسة ونسبتهم (33.1%) كانوا من فئة الإناث.

- المؤهل العلمي:

جدول (10). توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
الثانوية أو أقل	33	8.6
دبلوم	38	9.9
بكالوريوس	199	51.8
ماجستير	96	25
دكتوراه	18	4.7
المجموع	384	100

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية

يوضح الجدول (10) أن (33) من أفراد عينة الدراسة ونسبتهم (8.6%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم الثانوية أو أقل، في حين أن (38) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (9.9%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم دبلوم، وان (199) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (51.8%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم بكالوريوس وهم الفئة الأكبر في عينة الدراسة، في حين (96) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (25%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم ماجستير، بينما (18) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (4.7%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم دكتوراه.

### - المركز الوظيفي:

جدول (11). توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد المركز الوظيفي.

النسبة %	التكرار	المركز الوظيفي
11.7	45	لا يعمل
9.9	38	طالب
8.1	31	صاحب عمل
47.7	183	موظف حكومي
22.7	87	موظف قطاع خاص
<b>100</b>	<b>384</b>	<b>المجموع</b>

يوضح الجدول (11) أن (45) من أفراد عينة الدراسة ونسبتهم (11.7%) من إجمالي عينة الدراسة كانوا لا يعملون، في حين أن (38) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (9.9%) من إجمالي عينة الدراسة كانوا يدرسون حتى الآن، وان (31) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (8.1%) من إجمالي عينة الدراسة كان مركزهم الوظيفي صاحب عمل، في حين (183) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (47.7%) من إجمالي عينة الدراسة كان مركزهم الوظيفي موظف حكومي، بينما (87) فرد من عينة الدراسة وما نسبتهم (22.7%) من إجمالي عينة الدراسة كان مركزهم الوظيفي موظف قطاع خاص.

### ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

#### إجابة التساؤل الأول: ما واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

للتعرف على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري والرتب، لاستجابات مجتمع الدراسة حيال واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (12). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، لاستجابات مجتمع الدراسة حيال عبارات المحور الأول.

رقم العبارة	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	التحول الرقمي ضروري ومهم خصوصاً في مؤسسات الخدمات الحكومية	4.81	0.42	1
3	يدعم التحول الرقمي قدرة المؤسسات على تحسين تقديم الخدمات الحالية	4.73	0.56	2
4	يسهل التحول الرقمي عملية الحصول على الخدمات من قبل المؤسسات الحكومية	4.72	0.54	3
2	يؤدي التحول الرقمي الى توسيع قدرة تقديم الخدمات بالمؤسسات الحكومية	4.59	0.55	4
5	يقلل التحول الرقمي من نسبة الأخطاء في انجاز المعاملات في المؤسسات الحكومية	4.59	0.64	5
9	تطبيقات الخدمات الحكومية فعالة بصورة كبيرة	4.57	0.67	6
8	توفر القنوات الرقمية للمؤسسات الحكومية حماية كاملة لبيانات المستفيدين وخصوصيتهم	4.53	0.78	7
7	توفر القنوات الرقمية الاتصال واستجابة سريعة في خدمة العملاء	4.49	0.78	8
6	تقدم المنصات والتطبيقات الحكومية الالكترونية كل الاحتياجات اللازمة لإنجاز المعاملات والاستفادة من الخدمات	4.45	0.74	9
	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>4.60</b>	<b>0.43</b>	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (12) يتضح أن أفراد الدراسة وهم المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية موافقون بدرجة عالية على أهمية التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية بنسبة استجابة بلغت (92%) وبمتوسط حسابي (4.60)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المندرج الخماسي وانحراف معياري (0.43) يشير إلى تشتت إجابات مفردات الدراسة حول واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية

## ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

السعودية ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في استجابة أفراد الدراسة حول عبارات المحور حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.81 إلى 4.45) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة) على أداة الدراسة، وأنه تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب استجابة أفراد الدراسة عليها وهي:

- جاءت العبارة رقم (1) وهي (التحول الرقمي ضروري ومهم خصوصاً في مؤسسات الخدمات الحكومية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.81) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة إلى وعي العاملين بدور التحول الرقمي في مؤسسات الخدمات الحكومية.
- جاءت العبارة رقم (3) وهي (يدعم التحول الرقمي قدرة المؤسسات على تحسين تقديم الخدمات الحالية) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.73) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتفسر تلك النتيجة أن التحول الرقمي يدعم المؤسسات في تحسين تقديم الخدمات الحالية.
- جاءت العبارة رقم (4) وهي (يسهل التحول الرقمي عملية الحصول على الخدمات من قبل المؤسسات الحكومية) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.72) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة رقم (2) وهي (يؤدي التحول الرقمي إلى توسيع قدرة تقديم الخدمات بالمؤسسات الحكومية) بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.59) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة رقم (3) وهي (توفر القنوات الرقمية الاتصال واستجابة سريعة في خدمة العملاء) بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.49) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق وتشير تلك النتيجة إلى ضرورة أن توفر القنوات الرقمية الاتصال واستجابة سريعة في خدمة العملاء.
- جاءت العبارة رقم (6) وهي (تقدم المنصات والتطبيقات الحكومية الالكترونية كل الاحتياجات اللازمة لإنجاز المعاملات والاستفادة من الخدمات) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.45) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة إلى من حيث ترتيبها الأخير بأهمية أن تقدم المنصات والتطبيقات الحكومية الالكترونية كل الاحتياجات اللازمة لإنجاز المعاملات والاستفادة من الخدمات.

### إجابة التساؤل الثاني: ما واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية؟

للإجابة على التساؤل المتمثل في ما واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري والرتب، لاستجابات مجتمع الدراسة حول واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (13). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، لاستجابات مجتمع الدراسة حيال عبارات المحور الثاني.

رقم العبارة	متغيرات البحث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
8	تساهم الخدمات الالكترونية على تقليل الازدحام عند متابعة المعاملات في المؤسسات الحكومية	4.73	0.51	1
4	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية في تقليص الوقت والجهد وتخفيض التكلفة	4.71	0.55	2
1	عند الحاجة لإنجاز معاملة مع المؤسسات الحكومية تعتبر الخدمات الالكترونية أفضل من الطرق التقليدية	4.68	0.62	3
7	ساهمت الخدمات الالكترونية للمؤسسات الحكومية في كسر الحواجز الجغرافية والمكانية للأفراد	4.68	0.55	4
3	تسخر المؤسسات الحكومية الأنظمة الإلكترونية المتطورة في إبراز جودة الخدمات المقدمة	4.59	0.62	5
12	أشعر بالرضا عن الخدمات الالكترونية الحكومية التي قدمت في اخر معاملة الكترونية	4.54	0.65	6
9	تعتبر العملية الالكترونية لطلب الخدمات في المؤسسات الحكومية سهلة وسريعة	4.54	0.69	7
10	توضح أنظمة التطبيقات الحكومية الالكترونية كيفية الاستخدام وطلب المعاملات	4.50	0.73	8
6	توفر المؤسسات الحكومية كافة التسهيلات والإجراءات لضمان رضا المستفيدين من خدماتها	4.47	0.74	9
2	تهتم المؤسسات الحكومية بتبسيط إجراءات تقديم خدماتها للأفراد	4.47	0.69	10
5	تتعامل المؤسسات الحكومية مع الأفراد والمؤسسات الأخرى الكترونياً لجميع النشاطات	4.44	0.76	11
11	يستجيب العاملون في مراكز الخدمة الالكترونية لاي شكوى او استفسار بصورة سريعة	4.36	0.83	12
	الدرجة الكلية	4.55	0.47	

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (13) يتضح أن المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية موافقون على واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية بنسبة توفر بلغت (91%) وبمتوسط حسابي (4.55)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المتدرج الخماسي وانحراف معياري (0.47) يشير إلى تجانس إجابات مفردات الدراسة حول واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تباين في استجابة أفراد الدراسة حول عبارات المحور حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.73 إلى 4.36) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة) على أداة الدراسة، وأنه تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب استجابة أفراد الدراسة عليها وهي:

- جاءت العبارة رقم (8) وهي (تساهم الخدمات الإلكترونية على تقليل الازدحام عند متابعة المعاملات في المؤسسات الحكومية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.73) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة إلى دور الخدمات الإلكترونية في تقليل الازدحام عند متابعة المعاملات في المؤسسات الحكومية.
  - جاءت العبارة رقم (4) وهي (يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية في تقليص الوقت والجهد وتخفيض التكلفة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.71) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة بوعي المستفيدين بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية يساعد في تقليص الوقت والجهد وتخفيض التكلفة.
  - جاءت العبارة رقم (1) وهي (عند الحاجة لإنجاز معاملة مع المؤسسات الحكومية تعتبر الخدمات الإلكترونية أفضل من الطرق التقليدية) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.68) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
  - جاءت العبارة رقم (7) وهي (ساهمت الخدمات الإلكترونية للمؤسسات الحكومية في كسر الحواجز الجغرافية والمكانية للأفراد) بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.68) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
  - جاءت العبارة رقم (5) وهي (تتعامل المؤسسات الحكومية مع الأفراد والمؤسسات الأخرى إلكترونياً لجميع النشاطات) بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.44) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بسدة وتشير تلك النتيجة إلى وعي العاملين بضرورة أن تتعامل المؤسسات الحكومية مع الأفراد والمؤسسات الأخرى إلكترونياً لجميع النشاطات.
  - جاءت العبارة رقم (11) وهي (يستجيب العاملون في مراكز الخدمة الإلكترونية لأي شكوى أو استفسار بصورة سريعة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.36) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة أن العاملون بالمؤسسات الحكومية يتميزون بالاستجابة لأي شكوى أو استفسار بصورة سريعة.
- إجابة التساؤل الثالث: ماهو واقع استخدام التطبيقات الإلكترونية الحكومية (الخدمات الحكومية الإلكترونية) (منصة أبشر)، المدفوعات الإلكترونية (سداد)، خدمة (واصل)؟**

للتعرف على التطبيقات الإلكترونية الحكومية (الخدمات الحكومية الإلكترونية) (منصة أبشر)، المدفوعات الإلكترونية (سداد)، خدمة (واصل) من وجهة نظر المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري والرتب، لاستجابات مجتمع الدراسة حول التطبيقات الإلكترونية الحكومية (الخدمات الحكومية الإلكترونية) (منصة أبشر)، المدفوعات الإلكترونية (سداد)، خدمة (واصل) من وجهة نظر المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية (جدول 14).

جدول (14). التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، لاستجابات مجتمع الدراسة حيال عبارات المحور الثالث.

رقم العبارة	متغيرات البحث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
9	قللت (منصة أبشر) الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لإنجاز المعاملات الحكومية التقليدية	4.74	0.48	1
6	سهلت (منصة أبشر) الخدمات الحكومية بصورة كبيرة	4.74	0.51	2
1	استخدم (سداد) في عمليات الدفع الإلكتروني	4.74	0.53	3
5	أستخدم (منصة أبشر) بصورة دائمة في إنجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية	4.72	0.52	4
8	تتميز (منصة أبشر) بالأمان وخصوصية البيانات	4.72	0.54	5
3	عملية الدفع الإلكتروني عبر (سداد) بسيطة وواضحة وغير معقدة	4.68	0.58	6
7	موقع (منصة أبشر) سهل وسريع وغير معقد	4.67	0.62	7
2	سهل نظام الفواتير الإلكتروني (سداد) عملية دفع الرسوم والفواتير إلكترونياً في أي وقت	4.65	0.55	8
4	عمليات الدفع الإلكتروني عبر (سداد) آمنة ولا يوجد بها مهددات للبيانات الشخصية	4.63	0.62	9
11	سهلت خدمة (واصل) للمستفيد عدم الحاجة لمراجعة القطاعات	4.55	0.69	10
10	توفر أجهزة (أبشر) الإلكترونية في أماكن عدة	4.45	0.84	11
	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>4.66</b>	<b>0.40</b>	

### ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (14) يتضح أن المستخدمين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية موافقون بشدة على التطبيقات الالكترونية الحكومية (الخدمات الحكومية الالكترونية (منصة أبشر)، المدفوعات الالكترونية (سداد)، خدمة (واصل) بنسبة استجابة بلغت (93.2%) وبمتوسط حسابي (4.66)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المتدرج الخماسي وانحراف معياري بلغ (0.40). ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في استجابة أفراد الدراسة حول عبارات المحور حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.45 إلى 4.74) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة) على أداة الدراسة، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب استجابة أفراد الدراسة عليها وهي:

- جاءت العبارة رقم (9) وهي (قللت (منصة أبشر) الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لإنجاز المعاملات الحكومية التقليدية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.74) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة إلى مساهمة منصة أبشر في تقليل الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لإنجاز المعاملات الحكومية.
- جاءت العبارة رقم (6) وهي (سهلت (منصة أبشر) الخدمات الحكومية بصورة كبيرة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.74) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة رقم (1) وهي (استخدم (سداد) في عمليات الدفع الالكتروني) بالمرتبة الثالثة من بين عبارات المحور متوسط حسابي بلغ (4.74) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة رقم (5) وهي (أستخدم (منصة أبشر) بصورة دائمة في انجاز المعاملات الحكومية الالكترونية) بالمرتبة الثالثة من بين عبارات المحور متوسط حسابي بلغ (4.72) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة رقم (2) وهي (سهلت خدمة (واصل) للمستخدم عدم الحاجة لمراجعة القطاع بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.55) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة.
- جاءت العبارة رقم (4) وهي (توفر أجهزة (أبشر) الالكترونية في أماكن عدة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.45) وبدرجة استجابة تشير إلى موافق بشدة، وتشير هذه النتيجة إلى ضرورة حرص الوزارة على توفير أجهزة (أبشر) الالكترونية في أماكن عدة.

الإجابة على التساؤل الرئيسي: أثر تطبيق التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية: يسعى هذا الجزء للتعرف على أثر تطبيق التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية، وذلك للإجابة على التساؤل أعلاه.

#### جدول (15). نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance for Regression).

المصدر	قيمة R <sup>2</sup> معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى دلالة (ف)
الانحدار	0.793	44.711	1	44.711	648.921	**0.001
الخطأ		26.320	382	0.069		
المجموع		71.032	383			

\*\* علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ )

يتضح من الجدول (15) أن مربع معامل الارتباط المتعدد R square أو معامل التحديد يساوي (0.793) للمتغير المستقل وهو: (التحول) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (79.3%) من التباين الكلي في تسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية. كما يوضح صلاحية النموذج للتنبؤ بتسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية من خلال الدرجة الكلية للتحول الرقمي، نظراً لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية

جدول (16). نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بتسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية من خلال الدرجة الكلية للتحول الرقمي.

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الثابت	1.329	0.129		10.271	**0.001
التوجيه الاستراتيجي	0.719	0.028	0.793	25.474	**0.001

\*\* علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (16) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (ت) أن الثابت دال إحصائياً، وأن تأثير التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية - تأثير دال إحصائياً ومن الجدول السابق يمكن صياغة معادلة الارتباط البسيط التي تعين على التنبؤ بتسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية من خلال الدرجة الكلية للتحول الرقمي:

معادلة الارتباط البسيط:

$$y = a + b_1 x_1$$

$$y = 1.329 + 0.719 x_1$$

y تسهيل أعمال المستفيدين من المؤسسات الحكومية. (المتغير التابع)  
X1: التحول الرقمي (المتغير المستقل).

a: قيمة الثابت أو المقطع وهي قيمة y عندما تكون x تساوي صفر (ثابت الانحدار).

b: معامل المتغير المستقل "ميل خط الانحدار" (معامل الانحدار).

### أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

تبين أن (33.9%) كانوا من فئة الذكور، في حين (66.1%) كانوا من فئة الإناث وهم الفئة الأكبر في الدراسة. وتبين أن (29.9%) كانت أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة، في حين (56.3%) كانت أعمارهم من 35 سنة إلى أقل من 50 سنة وهم الفئة الأكبر في الدراسة، بينما (13.8%) كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر. كما تبين أن (66.9%) كانوا من فئة المتزوجين وهم الفئة الأكبر في الدراسة، في حين (33.1%) كانوا من فئة الإناث. تبين أن (8.6%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم الثانوية أو أقل، في حين أن (9.9%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم دبلوم، وأن (51.8%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم بكالوريوس وهم الفئة الأكبر في عينة الدراسة، في حين (25%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم ماجستير، بينما (4.7%) من إجمالي عينة الدراسة كان مؤهلهم دكتوراه.

أتضح أن (45) من أفراد عينة الدراسة ونسبتهم (11.7%) من إجمالي عينة الدراسة كانوا لا يعملون، في حين أن (9.9%) من إجمالي عينة الدراسة كانوا يدرسون حتى الآن، وأن (8.1%) من إجمالي عينة الدراسة كان مركزهم الوظيفي صاحب عمل، في حين (47.7%) من إجمالي عينة الدراسة كان مركزهم الوظيفي موظف حكومي، بينما (22.7%) من إجمالي عينة الدراسة كان مركزهم الوظيفي موظف قطاع خاص.

### ثانياً النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

نتائج التساؤل الأول: ما واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

أتضح من نتائج تحليل الاستبيان أن أفراد الدراسة وهم المستفيدين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية موافقون بدرجة مرتفعة على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية بمتوسط حسابي (4.60)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات الممتدج الخماسي وانحراف معياري (0.43)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.81 إلى 4.45) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة) على أداة الدراسة، حيث تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب استجابة أفراد الدراسة عليها وهي:

- التحول الرقمي ضروري ومهم خصوصاً في مؤسسات الخدمات الحكومية

## ريم بنت فهران الشهري ، ابتهاج بنت عبد العزيز الشعلان

- يدعم التحول الرقمي قدرة المؤسسات على تحسين تقديم الخدمات الحالية
- يسهل التحول الرقمي عملية الحصول على الخدمات من قبل المؤسسات الحكومية
- يؤدي التحول الرقمي الى توسيع قدرة تقديم الخدمات بالمؤسسات الحكومية
- يقلل التحول الرقمي من نسبة الأخطاء في انجاز المعاملات في المؤسسات الحكومية
- تطبيقات الخدمات الحكومية فعالة بصورة كبيرة
- توفر القنوات الرقمية للمؤسسات الحكومية حماية كاملة لبيانات المستخدمين وخصوصيتهم
- توفر القنوات الرقمية الاتصال واستجابة سريعة في خدمة العملاء
- تقدم المنصات والتطبيقات الحكومية الالكترونية كل الاحتياجات اللازمة لإنجاز المعاملات والاستفادة من الخدمات.

### نتائج التساؤل الثاني: ما واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية؟

تبين أن المستخدمين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية موافقون على واقع تسهيل إجراءات تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية بنسبة توفر بلغت (91%) وبمتوسط حسابي (4.55)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المتدرج الخماسي وانحراف معياري (0.47)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.73 إلى 4.36) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة) على أداة الدراسة، حيث تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب استجابة أفراد الدراسة عليها وهي:

- تساهم الخدمات الالكترونية على تقليل الازدحام عند متابعة المعاملات في المؤسسات الحكومية
  - يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية في تقليص الوقت والجهد وتخفيض التكلفة
  - عند الحاجة لإنجاز معاملة مع المؤسسات الحكومية تعتبر الخدمات الالكترونية أفضل من الطرق التقليدية
  - ساهمت الخدمات الالكترونية للمؤسسات الحكومية في كسر الحواجز الجغرافية والمكانية للأفراد
  - تسخر المؤسسات الحكومية الأنظمة الإلكترونية المتطورة في إبراز جودة الخدمات المقدمة
  - اشعر بالرضا عن الخدمات الالكترونية الحكومية التي قدمت في اخر معاملة الكترونية
  - تعتبر العملية الالكترونية لطلب الخدمات في المؤسسات الحكومية سهلة وسريعة
  - توضح أنظمة التطبيقات الحكومية الالكترونية كيفية الاستخدام وطلب المعاملات
  - توفر المؤسسات الحكومية كافة التسهيلات والإجراءات لضمان رضا المستخدمين من خدماتها
  - تهتم المؤسسات الحكومية بتبسيط إجراءات تقديم خدماتها للأفراد
  - تتعامل المؤسسات الحكومية مع الأفراد والمؤسسات الأخرى الكترونياً لجميع النشاطات
  - يستجيب العاملون في مراكز الخدمة الالكترونية لاي شكوى او استفسار بصورة سريعة.
- نتائج التساؤل الثالث: التطبيقات الالكترونية الحكومية (الخدمات الحكومية الالكترونية (منصة أبشر)، المدفوعات الالكترونية (سداد)، خدمة (واصل)؟**

أتضح أن المستخدمين لدى المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية موافقون بشدة على التطبيقات الالكترونية الحكومية (الخدمات الحكومية الالكترونية (منصة أبشر)، المدفوعات الالكترونية (سداد)، خدمة (واصل) بنسبة استجابة بلغت (93.2%) وبمتوسط حسابي (4.66)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على الاتجاهات ما بين (4.74 إلى 4.45) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة) على أداة الدراسة، حيث تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب استجابة أفراد الدراسة عليها وهي:

- قللت (منصة أبشر) الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لإنجاز المعاملات الحكومية التقليدية
- سهلت (منصة أبشر) الخدمات الحكومية بصورة كبيرة
- استخدم (سداد) في عمليات الدفع الالكتروني
- استخدم (منصة أبشر) بصورة دائمة في انجاز المعاملات الحكومية الالكترونية
- تتميز (منصة أبشر) بالأمان وخصوصية البيانات
- عملية الدفع الالكتروني عبر (سداد) بسيطة وواضحة وغير معقدة
- موقع (منصة أبشر) سهل وسريع وغير معقد
- سهل نظام الفواتير الالكتروني (سداد) عملية دفع الرسوم والفواتير الكترونياً في أي وقت
- عمليات الدفع الالكتروني عبر (سداد) آمنة ولا يوجد بها مهددات للبيانات الشخصية
- سهلت خدمة (واصل) للمستخدم عدم الحاجة لمراجعة القطاعات
- توفر أجهزة (أبشر) الالكترونية في أماكن عدة

## أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستخدمين في المؤسسات الحكومية السعودية

- نتائج على التساؤل الرئيسي: أثر تطبيق التحول الرقمي على تسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية:
- أن مربع معامل الارتباط المتعدد R square أو معامل التحديد يساوي (0.793) للمتغير المستقل وهو (التحول الرقمي) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (79.3%) من التباين الكلي في تسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية، كما تبين صلاحية النموذج للتنبؤ بتسهيل أعمال المستخدمين من المؤسسات الحكومية من خلال الدرجة الكلية للتحول الرقمي، نظراً لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع.
- وتتمثل أهم التوصيات التطبيقية المقدمة لوزارة التعليم لتحسين مستوى تطبيق الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي فيما يلي:
- مواصلة تطبيق برامج التحول الرقمي في جميع المؤسسات الحكومية والخاصة دون استثناء والتركيز على متابعة التطور التكنولوجي العالمي.
  - زيادة مجالات الخدمات المقدمة إلكترونياً وتنوعها من أجل تسهيل إمكانية الحصول على جميع الخدمات الممكنة دون الحاجة نهائياً إلى مراجعة المؤسسات فعلياً.
  - تقليل التواصل غير الإلكتروني بين المؤسسات المختلفة إلى أقصى حد ممكن وحصره على المعاملات الإلكترونية كلياً.
  - تطوير طرق تقديم الدعم الفني ومتابعة الشكاوى وتسجيل الملاحظات ودراسة المقترحات المقدمة من أجل تحسين أداء الخدمات الإلكترونية المقدمة.
  - تفعيل المزيد من التطبيقات التي تساعد على تقديم الخدمات بشكل أفضل وعدم حصر بعض الخدمات الإلكترونية على المواقع، بل اضافتها أيضاً إلى التطبيقات.

### المراجع

- 1- الهويدي، مها. (2022). دور التحول الرقمي في دعم ريادة الأعمال التنظيمية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث الآلية والإدارية، مجلد13.
- 2- عبد الرحمن، رابعة. (2022). معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمة الاجتماعية – دراسة مطبقة على مديرية التضامن الاجتماعي الفيوم – مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. الفيوم. (العدد 28).
- 3- السواط، طلق؛ الحربي، ياسر. (2022). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي: حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، المجلة العربية للنشر العلمي، (العدد43).
- 4- شديد، مصطفى. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة: بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، دراسات. (العدد4). مجلد22.
- 5- خميس، أسر. (2021). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية. (العدد2). مجلد2.
- 6- عمر، عمر. (2021). التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: مصر نموذجاً. مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية. (العدد3). مجلد2.
- 7- إبراهيم، شيماء؛ سليمان، الهام. (2021). التفكير الإبداعي في التحول الرقمي للمنظومة التعليمية الجامعية بين المعوقات الحالية والرؤى المستقبلية. مجلة البحوث الهندسية. (العدد1). مجلد44. الجزء3.
- 8- سليمان، أشرف. (2021). التحول الرقمي في قطاع الزراعة: استشراف رأي مزارعي الخضر في إحدى القرى المصرية. المجلة العربية للعلوم الزراعية. (العدد11). مجلد4.
- 9- الرابغى، ريم؛ فلمبان، إسراء. (2021). واقع تطبيق الهوية الرقمية ضمن متطلبات التحول الرقمي في ظل "رؤية 2030" في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة. مجلة الآداب. (العدد2). مجلد33.

## The impact of digital transformation on facilitating services for beneficiaries in Saudi government institutions

Reem F. Alshehri\* and Ibtihaal A.A. Al-Shaalan  
Arab East College Saudi Arabia

\* E-mail of corresponding author: [rfalshehri@arabeast.edu.sa](mailto:rfalshehri@arabeast.edu.sa)  
- [ebtehala50@gmail.com](mailto:ebtehala50@gmail.com)

### ABSTRACT

The study aimed to define the reality of the digital transformation of government Agencies and study the relationship between digital transformation and the easiness of accessing government services. The researcher relied on the analytical descriptive approach, a questionnaire was designed to collect study data, and it was distributed electronically, and the study population consisted of all beneficiaries of government Agencies in the Kingdom of Saudi Arabia. The researchers relied on the questionnaire, as the study sample consists of (384) individuals, and they were all valid for statistical analysis. To achieve the objectives of the study, and analyze the collected data, several appropriate statistical methods were used using the SPSS program.

Among the most important findings of the study: Was found that there is a statistically significant relationship between the availability of electronic services and the ease of obtaining the service in government Agencies. The most important recommendations of the study were represented in: Increasing the areas of electronic services and their diversity to facilitate the possibility of obtaining all possible services without any need to visit the Agencies. And reduce non-electronic communication between different Agencies to the maximum extent possible and limit it to electronic transactions entirely. It is also necessary to develop methods for providing technical support, following up on complaints, recording notes, and studying proposals submitted to improve the performance of the electronic services provided.

**Keywords:** digital transformation-electronic services - beneficiary satisfaction.