



Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.8, Issue 45 (2025), 157444-157471

USRIJ Pvt. Ltd

**دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية
(دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في وزارة الصحة بمحافظة جدة)**

الباحثة: شوق بنت علي الشهري

طالبة قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة

Salshehri0696@stu.kau.edu.sa

الدكتورة: ولاء بنت عبد الله المستادي

أستاذ مشارك، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة

walmostadi@kau.edu.sa

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبدالعزيز

المملكة العربية السعودية

2025م / 1447هـ

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية لدى الموظفين الإداريين في وزارة الصحة بمحافظة جدة، بالإضافة إلى قياس مدى تأثير أبعاد التحول الرقمي (استراتيجية المنظمة، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر الموظفين، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في توفر هذه الأبعاد بناءً على المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في وزارة الصحة بمحافظة جدة، وعددهم (220) موظفًا، وتم اختيار (170) موظفًا منهم كعينة للدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واحتوت على (29) عبارة، وُزعت إلكترونيًا وعشوائيًا، وتمت معالجتها إحصائيًا.

أظهرت النتائج وجود دور فعال للتحول الرقمي بأبعاده في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول دور التحول الرقمي تعزى للمتغيرات الديموغرافية المذكورة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، من أبرزها: ضرورة استمرارية دعم وتعزيز كافة الجهود المبذولة في عملية التحول الرقمي في الوزارة، وتحقيق التكامل في تطبيق أبعاده بما يضمن انتقالًا رقميًا ناجحًا ومستدامًا.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، جودة الخدمات العمومية ، وزارة الصحة بمحافظة جدة

Abstract:

This study aimed to identify the role of digital transformation in improving the quality of public services among administrative employees at the Ministry of Health in Jeddah. It also examined the impact of the dimensions of digital transformation (organizational strategy, organizational culture, transformational leadership, and human resources) on the improvement of public services from the employees' perspective, and explored statistically significant differences in the availability of these dimensions based on demographic variables (gender, age, educational qualification, and years of experience).

The researcher adopted the descriptive analytical method. The study population consisted of all administrative employees in the Ministry of Health in Jeddah, totaling (220) employees. A simple random sample of (170) employees was selected.

A questionnaire was used as the data collection tool, consisting of (29) items, distributed electronically and randomly. The data was processed statistically.

The results indicated that digital transformation and its dimensions play an effective role in improving the quality of public services in the Ministry of Health in Jeddah. Additionally, there were no statistically significant differences in participants' responses regarding the role of digital transformation based on demographic variables.

The study concluded with several recommendations, most notably the continued support and reinforcement of all efforts made toward digital transformation within the Ministry, and the importance of integrating the application of its dimensions to ensure a successful and sustainable digital transition.

Keywords: Digital Transformation, Quality of Public Services, Ministry of Health in Jeddah

مقدمة:

أدى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تغيير جذري في طريقة سير العمل وتقديم الخدمة في المؤسسات العمومية فقد حول نمط العمل الإداري من النمط التقليدي الذي يتجسد في المعاملات الورقية والوقوف في صفوف الانتظار والإجراءات الروتينية الى النمط الالكتروني ما يسمى بالخدمات الالكترونية بواسطة التحول الرقمي فقد أصبح في وقتنا الحالي من الضروريات لكافة المؤسسات والهيئات مواكبة هذه التطورات والتكيف معها لضمان تقديم خدمات للمواطنين تمتاز بالدقة والسرعة والكفاءة. وذلك ما أكده (المصدر ونصرالله، 2020) ان التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يؤثر على المؤسسة وعلى طريقة وأسلوب عملها داخلياً من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف، كما يسهم التحول الرقمي في ربط القطاعات الحكومية او الخاصة ببعضها، بحيث يمكن انجاز الاعمال المشتركة بمرونة، وقد أصبحت الضرورة اكثر الحاحاً لتحول المؤسسة رقمياً، ويرجع ذلك الى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مجالات الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات الحكومية او الخاصة. ويعتبر التحول الرقمي للحكومة السعودية أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030 ويُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية، وقد تم تبني هذا التحول من خلال العديد من برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية، مع تمكين ودعم المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة (هيئة الحكومة الرقمية، 2022). حيث يهدف التحول الرقمي إلى رفع كفاءة العمل الحكومي وتحسين الخدمة العمومية من خلال توفير جميع الخدمات رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة مع المحافظة على نوعية وجودة الخدمة المقدمة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر التحول الرقمي في ظل التطور التقني والمعرفي ضروري من أجل رفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتسعى المملكة العربية السعودية من خلال رؤيتها 2030 لإصلاح الخدمات العمومية من خلال محاولتها تبني إستراتيجيات رقمية لتحسين جودة الخدمات العمومية وتسريع التحول الحكومي، ورفع كفاءة الكوادر البشرية حتى يكون التحول الرقمي ناجح وتقديم الخدمات بأساليبها الرقمية بكل كفاءة وفعالية.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

هل يوجد دور للتحول الرقمي بأبعاده (استراتيجية المنظمة، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين؟

وانطلاقاً من الإشكالية الرئيسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو واقع التحول الرقمي في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية حول دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال ابراز أهمية التحول الرقمي ودوره الفعال في تطوير وتحسين العمليات الإدارية والاستفادة منها لتحسن جودة الخدمات العمومية، إزالة الغموض والإبهام اللذان يحيطان بهذا النوع من المواضيع ونقص الدراسات -على حد علم الباحثة- التي تطرقت لواقع الخدمة العمومية في المملكة العربية السعودية في عصر التحول الرقمي.

الأهمية التطبيقية:

استناداً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تدعم التطور التكنولوجي السريع، والسرعة المتزايدة في إنجاز الخدمات والحصول عليها بصورة أكثر تطوراً ودقة، أدى إلى ضرورة إعادة النظر في الأساليب المستخدمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة، ومن هنا زاد الاهتمام بالتحول الرقمي حيث أسهم في إحداث تطورات وتغييرات هامة، أدت إلى تحسين الخدمات ومواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، ونأمل ان تقود نتائج هذه الدراسة الى توضيح دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة بشكل خاص وجميع القطاعات الحكومية بشكل عام.

اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي التعرف على دور التحول الرقمي بأبعاده (استراتيجية المنظمة، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين كما ينبثق من الهدف الرئيسي عدة اهداف فرعية وهي:

1. التعرف على درجة تطبيق وزارة الصحة بمحافظة جدة للتحول الرقمي.

2. التعرف على مستوى جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

3. معرفة دور الفروق بين المتغيرات الديموغرافية (المؤهل، الخبرة، الجنس، العمر) حول دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة دور التحول الرقمي بأبعاده (استراتيجية المنظمة، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين جودة الخدمات العمومية.

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على جميع الموظفين الإداريين في وزارة الصحة بمحافظة جدة.

الحدود المكانية: طبقت الدراسة في وزارة الصحة بمحافظة جدة.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في فترة زمنية ما بين 2025-2026 م.

الحدود الجغرافية: المملكة العربية السعودية، جدة.

مصطلحات الدراسة:

التحول الرقمي: "هو العملية والإجراءات التي يتم فيها إنشاء شيء جديد ذي قيمة، ويتطلب تحمل المخاطر الناجمة عنه، مع ضرورة تخصيص الوقت والجهد والمال اللازم لتنفيذه، مما ينتج استقبال العوائد المادية والمعنوية المصاحبة له" (البهلول 2022: 320).

إجراءيا: الانتقال في طريقة تقديم الخدمات من استخدام الوسائل التقليدية الى وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة لتقديم خدمات للمستفيدين بشكل أسرع ودقة اعلى مما كانت عليه.

استراتيجية المنظمة: "هي خطط وانشطة المنظمة التي توضع بطريقة تتضمن خلق درجة من التطابق بين رسالة المنظمة وأهدافها وبين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل فيها بصورة فعالة وذات كفاءة عالية" (أبو زيد وحجازي وعبدالعال 2018: 541).

إجرائياً: خطة طويلة الأمد وتصور مستقبلي لحالة المنظمة عن طريق تحديد اهداف معينة وخطط تفصيلية لطريقة تحقيقها والغاية منها، وقدرة المنظمة على التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية. الثقافة التنظيمية: "هي مجموعة سلوكيات والقيم والعادات والممارسات والأفكار وأنماط سلوكية، والتي تشمل على الأقوال والأفعال، التي يقوم بها الموظف والتي يتم ترسيخها من طرف المؤسسة" (وفاء 2023: 9).

إجرائياً: مجموعة القيم والعادات والأعراف والرموز التي تميز أعضاء الجماعة الواحدة وتحدد سلوكهم وتمثل هويتهم داخل التنظيم الواحد.

القيادة التحويلية: "القيادة التحويلية هي تلك القدرة والموهبة التي يمتلكها القائد والتي تمكنه من خلق روح الحماسة لدى المرؤوسين وتحفزهم، معتمداً بذلك على اظهار سلوكياته وأخلاقه العالية وبناء الثقة والاحترام لتحقيق الأهداف المسطرة انطلاقاً من رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية" (محمد ومبارك 2020: 8)

إجرائياً: قدرة القائد لأدراك حاجات مرؤوسيه والارتقاء بهم من خلال تنمية مهاراتهم وتطويرهم واشباع حاجاتهم واستثمار اقصى طاقاتهم.

الموارد البشرية: "مجموعة من العمليات الجزئية بدءاً من عمليات التخطيط ومروراً بأعداد نظم لتحليل والوصف الوظيفي واعداد نظم الاختيار والتعيين ونظم أداء العاملين ونظم الحوافز وانتهاء بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية بما يحقق اهداف المنظمة" (علي 2023: 3).

إجرائياً: عملية توظيف وقيادة ورقابة العنصر البشري الذي يتعامل مع موارد المنظمة لتحقيق أهدافها وإن اي تطور في الموارد البشرية يعتبر تطور للمنظمة.

الخدمة العمومية: "مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدولة او الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفترة دون الأخرى وتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها" (ياسمين 2020: 27).

اجرائياً: جميع أنواع الخدمات المقدمة من الحكومة للمواطنين بمساواة تامة وفق قواعد وقانون ينص عليها وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها ومراقبتها.

أولاً: الإطار النظري المبحث الأول: التحول الرقمي: على الرغم من حداثة هذا المفهوم إلا انه وجد تعريفات عديدة له، فقد عرّفه (هيئة الحكومة الرقمية، 2023) بأنه "تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصال".

تعددت رؤيات الباحثين حول مفهومه، الا ان هذا التعدد لا يعد اختلافاً جوهرياً او تعارضاً بين المفاهيم؛ حيث اتفقوا على ان التحول الرقمي في المؤسسات العمومية بصفة عامة يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المهام الوظيفية ومراقبتها وتحويل العمل الإداري اليدوي الى اعمال تنفذ بواسطة التقنيات الحديثة بهدف تقديم خدمات للمستفيدين بجودة عالية في مختلف مواقعهم الجغرافية

مفهوم جودة الخدمات العمومية:

مفهوم الجودة أصبح يقدم نفسه كمبدأ من المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة ابتداء من سنوات الثمانينات، إذ أنه يشكل تجسيداً للرغبة في تحديث وعصرنة المرافق العامة، من خلال تأهيل الموارد البشرية واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات للمواطنين (الضريفي، 2016)

مؤشر نضج الخدمات الحكومية الصادر من (ESCWA):

حققت المملكة العربية السعودية المركز (الأول) في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة لعام 2022 الصادر من لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، والذي يقيس مدى نضج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات الذكية وفق ثلاثة مؤشرات فرعية وهي: توفر الخدمة وتطورها من خلال قياس توافر الخدمات الحكومية ومدى نضجها الرقمي، واستخدام الخدمة والرضا عنها من خلال قياس مستوى استخدام المستفيدين للخدمات الحكومية ومدى رضاهم حيالها، والوصول إلى الجمهور يركز على وصول الخدمة الحكومية للمستفيد النهائي، حيث شمل القياس في تقرير المؤشر 18 دولة (هيئة الحكومة الرقمية، 2023).

الدراسات السابقة: هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة التحول الرقمي، جودة الخدمات العمومية حيث تم تقسيم الدراسات إلى مجموعتين رئيسية، حيث تتناول المجموعة الأولى الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي بينما تتناول المجموعة الثانية الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات العمومية.

المجموعة الأولى الدراسات التي تناولت التحول الرقمي:

1-دراسة سليمان (2024)؛ بعنوان: "تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي الدور الوسيط لجودة

الخدمات الحكومية." بالتطبيق على العاملين بمديريات الخدمات العامة بمحافظة الدقهلية".

هدفت الدراسة إلى قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد التحول الرقمي (الاستراتيجية،

الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية والموارد البشرية) على التميز المؤسسي بأبعاده (تميز القيادة، تميز

الموارد البشرية، التميز في تقديم الخدمة والتميز المالي) عبر توسيط جودة الخدمات الحكومية بأبعاده

(الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الأمان والتعاطف)، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين بمديريات

الخدمات العامة بمحافظة الدقهلية، من خلال العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تجميع (348) استمارة

صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام أداة التحليل SPSS V.25 لاختبار التأثيرات المباشرة، إلى جانب

استخدام أداة التحليل Amos V.23 لاختبار التأثيرات غير المباشرة.

وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على التميز المؤسسي، كما

توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتميز المؤسسي على جودة الخدمة. وأكدت النتائج وجود تأثير

معنوي إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمة بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي غير مباشر

للتحول الرقمي على التميز المؤسسي عند توسيط جودة الخدمة الحكومية.

وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج فقد اقترحت مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في

بناء وتعزيز التحول الرقمي والتميز المؤسسي للعاملين، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات

التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية، كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في

المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التطوير لبيئة العمل الحكومي

2-دراسة شديد (2021)؛ بعنوان: " تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق

على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة"

هدفت هذه الدراسة 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، وهذه الأبعاد تمثلت في (بُعد الاستجابة، بُعد الاعتمادية، بُعد الملموسية، بُعد الضمان، بُعد التعاطف) حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من (139) استمارة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية.

أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد الرقمي.

المجموعة الثانية: الدراسات التي تناولت جودة الخدمات العمومية:

1-دراسة بركاتي (2025)؛ بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

العمومية. "دراسة حالة الإقامة الجامعية ذبيح عبدالقادر بالمسيلة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر الطالبات المقيّمات بالإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بالمسيلة، ولتحقيق أهدافها

تم تصميم استبانة وزعت على أفراد عينة البحث والمقدر عددهم ب (92) مفردة، واستخدمنا برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات.

توصل البحث إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة العمومية بالإقامة الجامعية محل الدراسة إذ بلغ ($t=10.637$) بمستوى دلالة (0.000)، وأشارت قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين متغيري الدراسة السابقين هي (0.748)، والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يوضح ما نسبته 56% من التباين الواقع في تحسين جودة الخدمة العمومية.

2- دراسة كرومي وكرومي (2020)؛ بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية." دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار وملحقتها بتيميمون"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الأفراد العاملين في مؤسسات ميدان الدراسة حول طبيعة العلاقة بين وظائف الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار، وأثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار واختبار الفروق في تلك التصورات تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة أجرت الطالبتين دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار، وقد شمل مجتمع الدراسة (41) عامل وقد تم تحديد عينة الدراسة باستخدام معادلة (هربرت أركن) لتحديد العينة ب (37) مفردة وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Sps

وتوصلت الدراسة إلى أبرز النتائج وهي: أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية متوسطة بين وظائف الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار عند مستوى معنوية

0.05، وتوصلت الدراسة كذلك أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها (التخطيط الإلكتروني . التنظيم الإلكتروني . التوجيه الإلكتروني . الرقابة الإلكترونية) على متغير جودة الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة، بحيث قدرت التغيرات الموجودة في جودة الخدمة العمومية بـ 45.7% وسببها يعود إلى الإدارة الإلكترونية.

كما توصلت الدراسة أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: "الجنس . العمر . المؤهل العلمي . عدد سنوات الخدمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية" وخلصت الدراسة في الأخير إلى اقتراح نموذج لأثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.

مجتمع الدراسة:

يُمثل مجتمع الدراسة الحالية جميع الموظفين الإداريين في وزارة الصحة بمحافظة جدة خلال فترة الدراسة الميدانية للعام (1446هـ / 2025م)، والبالغ عددهم (220) موظف وموظفة حسبما أفاد به قسم الموارد البشرية بالوزارة، وقد لجأت الباحثة إلى أخذ عينة منهم تُمثل المجتمع الأصلي وتحمل صفاته بطريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث سحبت عينة من المجتمع يقدر عددها بـ (170) موظف وموظفة.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه متناسب مع طبيعتها وأهدافها، يصف المنهج المعتمد واقع التحول الرقمي بأبعاده المحددة بـ (استراتيجية المنظمة، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية)، ومستوى جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة، والعلاقات المرتبطة بينهما، وذلك بعد جمع كافة البيانات اللازمة من العينة المستهدفة من الموظفين الإداريين في الوزارة،

وترتيبها وترميزها كميًا، وإخضاعها للأساليب الإحصائية المتناسبة معها؛ لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، والتوصل إلى النتائج، ثم تقديم عددًا من التوصيات التطبيقية التي ستعود بالنفع على الجهة المبحوثة.

أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على استخدام الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة اللازمة من العينة المعنية وتم توزيعها إلكترونياً والمتضمنة على:

▪ **المتغيرات الديموغرافية للعينة:** متمثلة في: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

▪ **عبارات المتغيرات والأبعاد:** تحتوي على (29) عبارة، تقيس واقع التحول الرقمي بأبعاده، ومستوى جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة

صدق أداة الدراسة: يُقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الأداة المختارة على قياس المفاهيم المراد قياسها فعلاً، وصلاحيتها لما أعدت من أجله (رشيد، 2020)، وقد لجأت الباحثة إلى طريقتين للتحقق من صدق أداة الدراسة الحالية، وهما:

▪ **الطريقة الأولى - الصدق الظاهري (Face Validity):**

يعتمد الصدق الظاهري في الدراسات على الرأي والحكم الشخصي لمُحكِّمين وخبراء في المتغيرات المراد قياسها، ومدى إلمامهم بها، والذي يقوم على تحديد قدرة فقرات القياس الموضوعية على تمثيل المفاهيم التي تقيسها بطريقة سليمة، وتقويم فقرات الأداة المستخدمة بصورة مستقلة، أي إضافة فقرات، أو تعديلها، أو حذفها (رشيد، 2020)، وعلى ما سبق فقد عُرضت الاستبانة بصورتها الأولية على مشرفة الدراسة

الأكاديمية، وعلى (3) من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، لمعرفة آراءهم وملاحظاتهم حول وضوح عبارات الاستبانة وصلاحياتها لقياس ما أُعدت لأجله، وارتباطها بالمتغيرات المنتمية لها، وبعد إحصاء آرائهم وملاحظاتهم القيمة ومناقشتها مع المشرفة ظهرت الاستبانة بصورتها النهائية؛ استعداداً لتوزيعها على العينة المستهدفة، وبذلك تحققت الباحثة من صدق الأداة الظاهري.

▪ الطريقة الثانية - صدق المحتوى (Validity Content):

يُشير صدق المحتوى إلى مدى الارتباط بين متغيرات وأبعاد الدراسة؛ من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$)، وتتنحصر قيم معامل الارتباط بين (+1، -1)، ويكون الارتباط تاماً كلما كانت قيمة المعامل قريبة من الواحد الصحيح، بينما تحدد الإشارة التي تسبق القيمة اتجاه الارتباط؛ حيث تُشير الإشارة الموجبة إلى وجود ارتباط طردي، في حين تعكس الإشارة السالبة وجود ارتباط عكسي، بينما لا يوجد ارتباط تاماً عند قيمة الصفر (عبد الفتاح، 2017)، ويتضح تحقق الباحثة من صدق المحتوى بطريقتين، هما:

أ. صدق الاتساق البنائي (Structural Consistency Validity):

يُوضح الاتساق البنائي مدى الارتباط بين أبعاد ومتغيرات الدراسة مع القيمة الكلية للأداة، من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$)، ويظهر مستوى الارتباط في الجدول الآتي:

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

ب. صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):

يُوضح الاتساق الداخلي مدى الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد ومتغيرات الدراسة مع القيمة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه، من خلال قيم معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) عند

العلاقة	استراتيجية المنظمة	الثقافة التنظيمية	القيادة التحويلية	الموارد البشرية	جودة الخدمات العمومية
استراتيجية المنظمة	1	1	1	1	1
الثقافة التنظيمية	**0.771				
القيادة التحويلية	**0.751	**0.814			
الموارد البشرية	**0.712	**0.834	**0.896		
جودة الخدمات العمومية	**0.656	**0.675	**0.736	**0.725	
القيم الكلية	**0.827	**0.872	**0.914	**0.908	**0.915

مستوى دلالة ($P \leq 0.05$)، ويظهر مستوى الارتباط في الجدول الآتي:

جدول (3، 5) قيم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل: التحول الرقمي			
1	توجد رؤية ورسالة واضحة ومكتوبة لعملية التحول الرقمي	**0,735	0.000

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
	يوجد توافق بين استراتيجية التحول الرقمي وبين رؤية ورسالة واهداف الوزارة	**0.866	0.000
	تسهم السياسات المتبعة في تنفيذ الخطة الاستراتيجية لعملية التحول الرقمي المنشودة	**0.874	0.000
	يتم إعادة تقييم استراتيجية الوزارة لتحول الرقمي بشكل دوري	**0.863	0.000
	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وجود اختلاف في الأداء الفعلي عن الأهداف الاستراتيجية لعملية التحول الرقمي	**0.825	0.000
	تهتم الإدارة بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملية التحول الرقمي	**0.865	0.000
بعد الثقافة التنظيمية	تحرص الوزارة على اكساب العاملين المهارات والقدرات اللازمة لعملية التحول الرقمي	**0.925	0.000
	تحرص الوزارة على تحسين مستوى الخدمات الرقمية	**0.885	0.000
	تسعى الوزارة لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقديم خدمات رقمية للمستفيد	**0.807	0.000
	يسمح القادة بمشاركة العاملين في بناء رؤية التحول الرقمي	**0.919	0.000
بعد القيادة التحولية	يحفز القادة العاملين لتحقيق رؤية واهداف عملية التحول الرقمي	**0.962	0.000
	يشجع القادة العاملين على المبادرة بالأفكار حل المشكلات	**0.927	0.000

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
4	يهتم القادة بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحول الرقمي	**0.966	0.000
	يحرص القادة على تمكين العاملين للحصول على أداء للخدمات الرقمية بشكل أفضل	**0.918	0.000
بعد الموارد البشرية	تهتم الإدارة بتخطيط الموارد البشرية بما يتناسب مع عملية التحول الرقمي	**0.889	0.000
	تحرص الإدارة على تأهيل الموظفين لعملية التحول الرقمي	**0.919	0.000
	تعمل الإدارة على تعيين العاملين وفق متطلبات الوظيفة	**0.913	0.000
	تشجع الإدارة الابداع والابتكار بما يتلاءم مع طبيعة التحول الرقمي	**0.926	0.000
	تشجع الإدارة العاملين للمشاركة في عملية التحول الرقمي	**0.942	0.000
المتغير التابع: جودة الخدمات العمومية			
1	يحصل جميع المواطنين على نفس مستوى الجودة في الخدمات المقدمة لهم	**0.713	0.000
2	تحرص الوزارة على تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة	**0.812	0.000
3	تساهم الوسائل التكنولوجية المعتمدة الان مقارنة بالتقليدية على تقديم الخدمة في وقتها	**0.828	0.000
4	تقدم الوزارة من خلال التكنولوجيات الجديدة المستخدمة الخدمة دون أخطاء من المرة الأولى	**0.773	0.000

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
5	تهتم الوزارة بتقديم بعض الخدمات للمواطن عبر الانترنت	**0.790	0.000
6	تسعى الوزارة لتحسين الخدمة العمومية من خلال التحول الرقمي	**0.809	0.000
7	ارتفعت جودة الخدمات المقدمة للمواطن من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة	**0.844	0.000
8	تطبق الوزارة أنظمة امان الكترونية لحماية الأنظمة والمعلومات والبيانات	**0.803	0.000
9	تقدم الوزارة اغلب الخدمات مجاناً ويتم تمويلها بواسطة الدولة	**0.647	0.000
10	تحرص الوزارة على تطبيق القوانين والتشريعات التي تفرضها السلطة	**0.674	0.000

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُشير القيم في الجدول السابق وجود علاقات ارتباطية طردية قوية بين جميع عبارات أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات العمومية مع القيمة الكلية للمتغير والبُعد الذي تنتمي إليه، فقد تراوحت القيم الكلية لأبعاد عبارات التحول الرقمي بين (0,735 و 0,966)، كما تراوحت القيم الكلية لعبارات جودة الخدمات العمومية بين (0,647 و 0,844)، وهي قيم مرتفعة وموجبة ودالة احصائياً عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05)، أي أن الأداة تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، وهي تقيس ما صُممت لقياسه.

نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلى عددٍ من النتائج بعد تطبيق الاختبارات الإحصائية المتناسبة مع

طبيعة البيانات والتساؤلات:

1. واقع التحول الرقمي في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.04 من 5,00)، وبوزن نسبي بلغ (80.8%).
2. واقع بُعد الثقافة التنظيمية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.17 من 5,00)، وبوزن نسبي بلغ (83.4%).
3. واقع بُعد استراتيجية المنظمة في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.4 من 5,00)، وبوزن نسبي بلغ (82.4%).
4. واقع بُعد القيادة التحويلية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.97 من 5,00)، وبوزن نسبي بلغ (79.4%).
5. واقع بُعد الموارد البشرية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.92 من 5,00)، وبوزن نسبي بلغ (78.4%).
6. مستوى جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين مرتفع جداً، بمتوسط حسابي بلغ (4.31 من 5,00)، وبوزن نسبي بلغ (86.2%).
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة).
8. يوجد دور للتحول الرقمي بأبعاده في تحسين جودة الخدمات العمومية في وزارة الصحة بمحافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين، عند مستوى دلالة إحصائية قدرها (0,027).

توصيات الدراسة:

1. استمرارية تعزيز ودعم كافة الجهود المبذولة في عملية التحول الرقمي في الوزارة، والتكامل في تطبيق أبعادها التي تُتمم الانتقال الرقمي بصورة ناجحة.
2. المراجعة المستمرة لقدرات ومهارات الموظفين الإداريين؛ للتوافق بينها وبين تطبيق عمليات التحول الرقمي المتجددة.
3. إعداد خطة مقننة للاحتياج التدريبي والبرامج التطويرية للموظفين الحاليين داخل الوزارة، والتنبؤ بالاحتياج الفعلي من مؤهلات ومهارات شاغلي الوظائف الجديدة.
4. المتابعة بصورة دائمة ومستمرة في نشر الثقافة التنظيمية الرقمية بين الموظفين؛ من خلال تبنيها في كل المشاريع والعمليات الإدارية، ووضع معايير محددة للتأكد من إدراجها ضمن الخطط والأهداف.
5. إعطاء الموظفين الضوء الأخضر في فتح باب الحوار والاستماع إليهم، وتمكينهم من المشاركة الفعلية في التحول الرقمي، وعقد بعض جلسات العصف الذهني معهم؛ لدفعهم بتقديم وابتكار الأفكار والحلول للمشكلات القائمة.
6. تنوع مستويات التحفيز والمكافآت للمبتكرين ومقدمي الحلول، والإشادة بهم وبمقترحاتهم.
7. الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في متابعة تدفق العمل وفق الأهداف والاستراتيجيات المرسومة.

8. رسم خطط استباقية لتقويم الاختلافات بين الأداء الفعلي عن الأهداف والخطط الاستراتيجية

المرسومة، وإعادتها إلى مسارها الصحيح.

9. متابعة التطورات التكنولوجية والرقمية الحديثة في مجال الخدمات الصحية، مع توظيفها وتدريب

الموظفين عليها من قبل المختصين، وتمكينهم من إتقان العمل عليها دون أخطاء.

المراجع

أبوزيد، م. ع.، محمد عبدالرازق، حجازي، محمد حافظ، عبدالعال، & هالة أحمد. (2018). استخدام بطاقة الأداء المتوازن للأداء التنظيمي في صياغة وتنفيذ و تقييم إستراتيجية المنظمة. (Journal 8(3))، 539-655 of Environmental Studies and Researches

أحمد عادل سقاط، & ريان عدنان عزيز الرحمن. (2022). التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030 دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة من 2021-2022. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية، 6(25)، 94-127

أمحي، محمد، بسود، مبارك، علالي، & فتيحة / مؤطر. (2020). دور القيادة التحولية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية (أطروحة دكتوراه، جامعة احمد دراية-ادرار).

بدر الدين، & عبيدي. (2022). إدارة المهارات ودورها على تحسين جودة الخدمات العمومية (Doctoral dissertation، جامعة العربي التبسي تبسة).

بركاتي، نجيب عبدالعالي بشير. (2025). تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية"-دراسة حالة الإقامة الجامعية ذبيح عبدالقادر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة. 10(1), 99-117.

البلوشية، ن. ب. ع.، الحراصي، ن. ب. ح. & .العوفي، ع. ب. س. (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية *Journal of Information Studies and Technology, 2020(1), 2.*

بن أشان، حليلة، قديري، هداجي، & عبد الجليل/مؤطر. (2020). دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية (Doctoral dissertation، جامعة احمد دراية-ادرار).

بن عاشور، & باية. (2021). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر (1Doctoral dissertation, UB)

البهلول، م.، & محمود. (2022). تداعيات (كوفيد 19) أثر التحول الرقمي في تنمية الموارد البشرية وعمل المؤسسات. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية)، 46(3)، 313-356.

تبان، صخري، & عقون. (2022). إستراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدماتية.

تمرابط، توابتية، & طاهر. (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

جغام، خالد، محمد، بن شهرة، & محجوبة. (2022). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية-دراسة ميدانية بمصلحة البيومتري لمجموعة من البلديات - The impact of applying electronic management for human resources on the quality of public service-A field study at the Biometric Department of a group of Municipalities. مجاميع المعرفة، 8(1)، 44-61.

جمال صابر إبراهيم، إ. (2023). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 5(13.2)، 135-171.

حطاش، & نشيدة. (2017). جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية.

حمادي آمنة-بن حمودة إلهام. جودة الخدمة العمومية (Doctoral dissertation، جامعة المسيلة).

حميداتو. (2023). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى موظفي جامعة قاصدي مرباح- ورقلة (Doctoral dissertation, univ-ouargla).

دربال، ياسمين، فنيط، & سفيان (مشرف). (2020). آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة حالة آيتين (Doctoral dissertation، جامعة جيجل).

رابح الوافي. أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية- قطاع العدالة نموذجا (Doctoral dissertation، جامعة المسيلة).

رشيد، مازن فارس. (2020). المرشد إلى كتابة الرسائل العلمية للماجستير والدكتوراه - دليل للأساتذة والطلبة - . (بدون طبعة). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

رفاع، & شريفة. أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية-.

سلامي، جميلة، بوشي، & يوسف. (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر.

سليمان & احمد سليمان السعيد. (2024). تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي الدور الوسيط لجودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على العاملين بمديريات الخدمات العامة بمحافظة الدقهلية. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية). 50-1.

شرارة، مشتاق عبدالرضا. (2016). البحث العلمي: مفاهيم وتطبيقات. (الطبعة الأولى). بغداد: صفر واحد للطباعة والإعلان.

صادقي، بولحية، & سليم. (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (Doctoral dissertation, جامعة قسنطينة 3 صالح بوبنيدر، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري).

ضريفي. (2016). جودة الخدمة العمومية.

عالية، محمد امين & محمد. (2016). أثر كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة بريد الجزائر المدية.

عبد الرازي خليفة علي، ك.، & كرم. (2023). التخطيط الاجتماعي وتنمية الموارد البشرية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية-أسوان، 4(1)، 1-11.

عبد الفتاح. (September، 2020). دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين (The Role of Digital Transformation in Improving Government Services in Palestine). In The 2020 Technology & Business ICITB

عبد الفتاح، عز. (2017). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام IBM-SPSS. (الطبعة الثانية). جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

عرب أسامة/مرزوق سبلمان. (2022). آليات تحسين الخدمة العمومية في المرافق العامة (Doctoral dissertation).

عشور عبد الكريم، & بوريش رياض. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (Doctoral dissertation, Université Frères Mentouri-Constantine).

عطية، ن. ص. م & ، نورهان صبحي محمد. (2022). أثر تطبيق التحول الرقمي على تحسين الأداء الاستراتيجي للشركات الصناعية المقيدة بالبورصة المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. 13(2)، 500-524.

العلمي، بودليو، كبيش، & جمال (مشرف). (2015). التوجه التسويقي كمقاربة لتطوير جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية بلدية الميلية (Doctoral dissertation, جامعة جيجل).

على شديد، م.، & مصطفى. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(4)، 193-226.

عيد أحمد شحاتة عيد، د. ي.، & د/ياسر. (2022). دور التحول الرقمي كآلية لتفعيل أداء العملية التعليمية في التعليم الجامعي. دراسة ميدانية في جامعة المنصورة. مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، 27(2)، 61-149.

الفاروق، ط. ع. & طارق عمر. (2023). دور إستراتيجية التحول الرقمي في تطوير منظومة وظائف إدارة الموارد البشرية (بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية). المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 1-47، (1)15.

فاقي، ندوة، عيشاوي، يمينة، بروكي، & عبد الرحمن/مؤطر. (2021). دور التحول الرقمي للمنظمات في تقليص الفجوة الإستراتيجية (Doctoral dissertation، جامعة أحمد دراية-أدرار).

القحطاني، سالم؛ العامري، أحمد؛ آل مذهب، معدي؛ العمر، بدران. (2020). منهج البحث في العلوم السلوكية. (الطبعة الخامسة). الرياض: كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود.

كرومي، نصيرة، كرومي، فريدة، مختاري، & سعد الله/مؤطر. (2020). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية (Doctoral dissertation، جامعة احمد دراية-أدرار).

لاشين، ك. م.، & كريمة محمد. (2023). تعزيز الشفافية الإدارية في ضوء التحول الرقمي بالمدارس الثانوية العامة بمحافظة الغربية. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، 47(2)، 17-168.

مامة، بوعموشة، سعيود، & عريف (مشرف). (2019). تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء:-دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل (Doctoral dissertation، جامعة جيجل).

ممدوح عباس، ك.، & كريم. (2023). أثر التحول الرقمي على تفعيل دور المراجعة الداخلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 37(2)، 1565-1627.

النداوي، محمد صالح، الزهيري، & مصطفى محمد. (2020). دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي.

نزيهة، جقاوة، مليكة & شائش. (2024). أثر الجدارات القيادية في جودة الخدمات العمومية دراسة ميدانية: الادارة المحلية-فرع غرداية (Doctoral dissertation, جامعة غرداية/كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير).

المراجع الأجنبية:

- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012). The effects of website quality on adoption of e-government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM. arXiv.
- Lanzolla, G., et al. (2019). "Digital Transformation: What Is New If Anything?". Academy of Management Discoveries (AMD),). Special Issue – Call For Papers. Academy of Management Discoveries, 4 (3).
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2023). Digital transformation in the public administrations: A guided tour for computer scientists. arXiv.
- Mikhaylov, S. J., Esteve, M., & Campion, A. (2018). Artificial intelligence for the public sector: Opportunities and challenges of cross-sector collaboration. arXiv.
- Saeed, S. (2025). Digital transformation in governmental public service provision and usable security perception in Saudi Arabia. Information, 16(3), 247.
- Shah, U., Fayyaz, A. B., & Khan, S. (2025). Assessing the impact of digital transformation on public sector efficiency: A study of e-service adoption and government performance. Policy Research Journal, 3(4), 321–332.
- Mountasser, T., & Abdellatif, M. (2023). Digital transformation in public administration: A systematic literature review. International Journal of Professional Business Review, 8(10), e02372.