

## دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ” دراسة تطبيقية ”

إعداد

الباحث / فهد زيد عايش العازمي

طالب ماجستير بكلية التجارة جامعة مدينة السادات

إشراف

أ.د/ حسنين السيد طه

أستاذ إدارة الموارد البشرية وعميد الكلية السابق

### ملخص البحث:

اهتم البحث الحالي بتوصيف أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٣٤٠ مواطن من مواطني دولة الكويت ، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها ، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراك المستقضي منهم حول مستوي التحول الرقمي باختلاف الخصائص الديموجرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقضي منهم حول مستوي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باختلاف الخصائص الديموجرافية، وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد التحول الرقمي و أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتوصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في الكويت من خلال الإهتمام بالتحول الرقمي

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

### Abstract:

The current research was concerned with describing the dimensions of digital transformation and the quality of services provided to citizens, in addition to determining the type and strength of the relationship between the dimensions of digital transformation and the quality of services provided to citizens, and to achieve this was relied upon the survey list to collect preliminary data using a sample of 340 citizens of Kuwait, the results of the research showed that the reality of digital transformation is average at the overall level and for each dimension of its dimensions, and found that the quality of services provided to citizens was average at the level of Overall and for each dimension, the results of the research showed that there are no statistically significant differences between the perception of the surveyed about the level of digital transformation according to the demographic characteristics, and the absence

**of differences between the perception of the surveyed about the level of quality of services provided to citizens according to the demographic characteristics, and the results revealed that there is a statistically significant expulsion relationship between the dimensions of digital transformation and the dimensions of the quality of services provided to citizens, and the researchers reached a set of recommendations to strengthen the quality of services provided to citizens in Kuwait By taking care of digital transformation.**

**Keywords: Digital transformation, Quality of Services.**

## أولاً: الإطار العام للبحث: ١١- مقدمة:

تنسب أول محاولة جادة لقياس جودة الخدمة إلى ( Parasuraman et al , 1985 ) حيث تمكن هؤلاء الباحثون من تصميم مقياسهم الشهير " SERVQUAL " واختباره لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة، ومع تطبيق هذا المقياس من جانب بعض الباحثين المهتمين بقضية قياس جودة الخدمة فقد استحوذ على القبول والتأييد لمصداقيته وإمكان تطبيقه عملياً ، لكنه من ناحية أخرى أثار اهتمام عدد آخر من الباحثين الذين حاولوا التشكيك في طريقة القياس الخاصة بالوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها ، الأمر الذي دفعهم إلى تقديم مقياس آخر بديل أطلق عليه " SERVPERF " ويعتمد هذا المقياس على طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمة باستخدام اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم (شرف الدين، ٢٠١٥).

وتضع الكويت ملف التحول الرقمي ضمن أولوياتها الاستراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة في رؤية الكويت للعام ٢٠٣٥ وبموازاة المشروعات الحكومية الرامية إلى الاستفادة من عمليات الرقمنة في الكثير من قطاعات الدولة.

من جهة أخرى، أظهر تقرير اقتصادي نشر في الكويت أمس، أن التجارة الإلكترونية في الكويت حققت نمواً بنسبة ١٢٢ في المائة، أثناء جائحة كورونا وهو ما يعادل تغيراً يحدثه نصف قرن في سلوكيات الأفراد والمؤسسات بالأوضاع الطبيعية، بحسب التقرير. وأضاف التقرير الذي نشرته أمس وكالة الأنباء الكويتية، أن جائحة كورونا المستجد (كوفيد - ١٩) سرّعت من نمو التجارة الإلكترونية في الكويت محققة أرقاماً قياسية غير مسبوقة تحديداً خلال فترة الحظر الكلي الذي فرض احترازياً للحد من انتشار الفيروس.

والكويت هي واحدة من الدول الخليجية التي تتحول إلى التعاملات الإلكترونية، ويمثل تطبيق (سهل) قفزة في الخدمات الحكومية، ومن خلال التطبيق سوف يتمكن الكويتيون والمقيمون في البلاد من إنجاز معاملتهم الإلكترونية مع معظم الجهات الحكومية.

ويسعي هذا البحث إلي التعرف علي دور التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين في عصر الرقمنة .

## ١٢- الإطار النظري وفروض البحث:

يشمل الإطار النظري وفروض البحث؛ التحول الرقمي وأبعاده، جودة الخدمة المقدمة ، وذلك على النحو التالي:

### ١/٢-الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي :

أعاد الإنترنت تشكيل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد أدى إلى تسريع إمكانية الاتصال، وأثار منافسة جديدة لمشغلي الاتصالات من مزودي المحتوى الرقمي العالمي والخدمات ، وأحدث تحولاً في تسليم البرامج من الموقع إلى نماذج الاشتراك القائمة على السحابة. لقد أتاح الطلب المتزايد على الرقمنة لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سُبُلًا للنمو والتنوع، مع زيادة الطلب على خدمات التكنولوجيا الذكية والموثوقة والأمنة في جميع المجالات. لقد أدى ذلك إلى تحول العديد من الممثلين الرئيسيين إلى شركات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتكاملة.

وتعمل الثورة الصناعية الرابعة على إعادة صياغة ممارسات الأعمال والعمليات الصناعية، وتقديم الخدمات بشكل جذري في جميع القطاعات - بدءًا من الترفيه والأطعمة والمشروبات وتجارة التجزئة، وصولاً إلى قطاع التصنيع والبنوك والتعليم والصحة والعلوم، ومن شأن هذا أن يخلق فرصًا هائلة لمقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وإدخال ونشر تقنيات جديدة وضرورية لعملية التحول الرقمي للشركات، مما يستلزم أن يكون مقدمو خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هم عناصر التمكين الرئيسية للثورة الصناعية الرابعة.

ولم يتم توثيق دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل جيد في دفع الابتكار ونمو الإنتاجية عبر القطاعات الأخرى، وجدت دراسة أجرتها كلية لندن للاقتصاد، أن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأدت آثارًا معرفية أكبر بكثير من القطاعات التكنولوجية الأخرى، بما في ذلك قطاع الروبوتات، وتكنولوجيا الطباعة ثلاثية الأبعاد، والتكنولوجيا الحيوية، والطاقة النظيفة، وغيرها، وكما يشير تقرير كلية لندن للاقتصاد، إن تداعيات المعرفة تصف قدرة الابتكار والمعلومات التي يولدها أحد المخترعين ليتمكن الآخرين من تعزيز آفاقهم وإبداعهم بشكل أكبر.

وفي الكويت، من المفترض أن ينمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعدل أسرع بشكل ملحوظ، مع تقدير الإنفاق بمعدل نمو سنوي مركب قدره ٢,١٠٪ بين عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٤، ليتجاوز ١٠ مليارات دولار بحلول عام ٢٠٢٤، وفقًا لشركة جلوبال داتا و بالنسبة للكويت، سيكون هذا النمو مدفوعًا بالاعتماد المتزايد على التقنيات المبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء.

و يعرف التحول الرقمي بأنه عملية إنتقال المؤسسات إلى نموذج عمل ما يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتقديمها، وتوفير قنوات جديدة تزيد من قيمتها، وبالتالي التحول من الأساليب التقليدية لتحل محلها التكنولوجيا الرقمية (Chanias et al., 2019)

وتجدر الإشارة إلى أن التحول الرقمي من العوامل الدافعة للتغييرات في عالم منظمات الأعمال، لأنها تنشئ تقنيات جديدة تعتمد على الإنترنت مع آثارهم الإيجابية على المجتمع ككل (Unruh & Kiron, 2017). بينما يصف التحول الرقمي عملية تحويل المعلومات التناظرية والصاخبة إلى بيانات رقمية (Brennen & Kreiss, 2016)، يتم استخدام التحول الرقمي لوصف أي تغييرات في المؤسسة ونماذج أعمال المنظمة بسبب زيادة استخدامهم للتقنيات الرقمية لتحسين كل من أداء ونطاق العمل (Rachinger et al., 2019).

وفيما يتعلق بأبعاد التحول الرقمي فقد أشارت العديد من الدراسات (Kotarba, 2017; Brink et al., 2020; Skog, 2019; Bongiorno, et al., 2018) إلى أن هناك أربعة أبعاد للتحول الرقمي، تتمثل في: التخطيط الاستراتيجي، وإعداد القادة، والبيئة المؤسسية، استقطاب المهارات البشرية، ويتم تناولهم فيما يأتي بشيء من التفصيل: (نافع وآخرون، ٢٠٢١)

(١) **التخطيط الاستراتيجي:** يتعلق التخطيط الاستراتيجي بمدى إتخاذ المنظمة لتدابير التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، ومدى وجود خطة إستراتيجية للتحول الرقمي تتضمن الرؤية والرسالة المتوافقة مع الغايات والأهداف الاستراتيجية، ومدى تطوير المنظمة للخطة التشغيلية للتحول الرقمي وفق التطورات التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية، ومدى تكامل وتوافق الخطة الاستراتيجية مع الأطراف ذوي العلاقة، ومدى اتباع المنظمة للأساليب الإبداعية والمبتكرة في التخطيط الاستراتيجي بمجال الرقمنة.

(٢) **إعداد القادة:** يرتبط إعداد القادة في مجال الرقمنة بمدى قيام المنظمة بوضع خطة لتطوير وإعداد القادة ورفع مستوى إلمامهم بعملية الرقمنة، ومدى قيام المنظمة بوضع خطط لإعداد القادة بشكل مستمر، مدى تطور قادة الرقمنة في جميع الإدارات والفروع بطريقة تحقق التكامل في عملية الرقمنة، ومدى ارتباط جميع القادة في عملية صنع القرارات بالرقمنة، ومدى مشاركتهم في عملية الرقمنة بطرق إبداعية ومبتكرة.

(٣) **البيئة المؤسسية:** ترتبط البيئة المؤسسية للتحول الرقمي بمدى تنفيذ المؤسسة للهيكل المؤسسي لمشروع الرقمنة، ومدى وجود وحدة تنظيمية للهيكل المؤسسي للتحول الرقمي، ومدى وجود آلية واضحة وفعالة لذلك، تلك الوحدة والتنسيق بين هذه الوحدات والإدارات الأخرى في المنظمة بشكل متكامل، ومدى مساهمة الهيكل المؤسسي في تطوير توجه المنظمة نحو التحول.

(٤) **استقطاب المهارات البشرية لعملية الرقمنة:** يرتبط استقطاب المهارات والجدارات لعملية الرقمنة بمدى استقطاب المنظمة للمهارات والكفاءات البشرية لعملية الرقمنة، ومدى وجود خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات البشرية للعملية الرقمية، التي تستقطب المنظمة الكفاءات الرقمية وفق الخطة التي تم وضعها، وتبادل المنظمة للكفاءات البشرية المتخصصة في مجال الرقمنة، وإيجاد طرق إبداعية ومبتكرة لجذب والحفاظ على المهارات والجدارات البشرية لعملية الرقمنة.

وإهتمت دراسة (البردان ، أبو عيشة، ٢٠٢٠) بتحليل استراتيجيات التحول الرقمي بإعادة المختلفة في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتعزيز الشمول المالي والتركيز علي اهمهم ومزايا وقياس التحول الرقمي وان الهدف الرئيسي هو تحليل دور استراتيجيات التحول الرقمي بإبعادها المختلفة من البنية التحتية للمنصة الرقمية ومرورنا تكنولوجيا المعلومات عمليات الابتكار المؤسسي والتجانس الايجابي والملموسية الرقمية وقد لخص الباحثان عدة نتائج كان من اهمها ارتكاز استراتيجيات التحول الرقمي علي اربعة ابعاد رئيسية وهم استخدام التكنولوجيا لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية ودعم رؤيتها الاقتصادية والتغيرات في خلق القيمة والتغيرات الهيكلية واخيرا الجوانب المالية اللازمة للتحول الرقمي .

وهدفت دراسة (موسي ٢٠٢٠) إلي دراسة وتحليل دور تفعيل أليات التحول الرقمي كمرتكز لتعزيز الشمول المالي في تطوير المنظومة الضريبية باركانها المختلفة (التشريع والضريبة والممولين وبيان انعكاساتها علي الحد من الممارسات النهب الضريبي وجاءت نتائج هذا البحث كالآتي علي حتمية اصلاح التشريعات الضريبية وزيادة كفاءة المهارات البشرية وتحسين نظم السياسات الضريبية من خلال ميكن النظام الضريبي باخال بنية تكنولوجيا حديثة تسهم في تكوين قواعد بيانات متكاملة تشمل المعلومات الكمية والمالية بمصلحة الضرائب

وسعت دراسة (العنزي ٢٠٢٠) تحديد ابعاد الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي مع تحليل الاستراتيجيات التي يمكن ان تتبعها البنوك في التعامل مع التحول الرقمي وتصنيف طبيعة المخاطر التي تواجه البنوك نتيجة استخدام التكنولوجيا المالية وتوضيح دور التحول الرقمي في تطوير اليات ضبط المخاطر التكنولوجية المالية حيث توصل الباحث الي نتائج التي تساهم في مساهمة التحول الرقمي في ضبط المخاطر التكنولوجية وهي تحليل وتصنيف المخاطر المالية وتطويرها والتحول الرقمي في نظام الحوكمة يعطي نتائج واعده .

كما ناقشت دراسة (حماد ٢٠٢٠) دور التحول الرقمي في تطوير اداء العاملين ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استقصاء وزعت علي عينة الدراسة وحلت البيانات بواسطة البرنامج الاحصائي وكات من اهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي وتطوير اداء العاملين وكذلك وجود قصور في ابعاد التحول الرقمي المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي ،اعداد القادة في مجال التحول الرقمي البنية المؤسسية للتحول الرقمي استقطاب الكفاءات والمهارات لعملية التحول الرقمي .

واستهدفت دراسة (نافع وآخرون، ٢٠٢١) توصيف مستوى تطبيق الرقمنة في جامعة مدينة السادات، وتحديد مدى اختلاف مستوي التطبيق باختلاف الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس، وتوصيف مستوى جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات، وتحديد مدى اختلاف هذا المستوي باختلاف الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس، وتحديد طبيعة ونوع العلاقة بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات، وتحديد كيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات من خلال التحول نحو الرقمنة، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٢١٤ من أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن واقع الرقمنة في جامعة مدينة السادات كانت متوسطة علي المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها علي حدة، وكذلك وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك أعضاء هيئة التدريس حول بعض أبعاد الرقمنة باختلاف الخصائص الديموجرافية، كما كشفت النتائج عن أن مستوى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المقدمة من جامعة مدينة السادات كانت متوسطة علي المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها علي حدة وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ووجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك أعضاء هيئة التدريس حول بعض أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية باختلاف الخصائص

الديموجرافية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية المقدمة (مأخوذة بصورة إجمالية)، وأن هذه العلاقة طردية وذات دلالة إحصائية.

و توصلت دراسة (Dudin & Kononova, 2020) إلى أن رقمنة الإدارة لها إمكانات كبيرة للتأثير الإيجابي المعنوي على القدرة التنافسية للخدمات التعليمية، وعلى جودة تقديمها وكذلك على إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والديناميكية والمتوازنة للجامعات. كما كشفت نتائج تلك الدراسة أن هناك حالات من الاختراقات الواضحة من حيث رقمنة إدارة الجامعات الفردية - وعلى أساسها يمكن بناء مشاريع رقمنة فعالة يمكن اعتمادها محلياً أو تكرارها لصالح التنمية المكثفة وزيادة القدرة التنافسية الوطنية لأنظمة التعليم العالي. فضلاً عن أن الوضع مع رقمنة الإدارة الجامعية في روسيا وفي دول أمريكا اللاتينية المختارة للدراسة يتميز بوجود العديد من الجوانب المشتركة، مما يشير إلى إمكانية وصحة تنفيذ حلول عالمية مناسبة للتكرار.

وأوضحت دراسة (الخفاجي، الجواهري، ٢٠١٧) وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين إستراتيجيات التحول الرقمي والخدمة المقدمة للمستفيدين، وأوضحت دراسة (حنفي، ٢٠٢١) أن لتفعيل دور الابتكار والمعرفة والرقمنة في دعم منظمات الأعمال في ظل التحديات المعاصرة أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المنظمات ومواجهة الأزمات والحد من تداعياتها وتأثيراتها، وأوضحت دراسة (حماد، بدر، ٢٠٢١) وجود دور قوي للرقابة الإلكترونية في تحسين الأداء، كما أن الرقابة الإلكترونية ضرورية في ظل بيئة التحول الرقمي الحالية، وأوضحت دراسة (نصير، ٢٠٢١) أن تطبيق منظومة القرارات الإلكترونية في ظل نظام الرقمنة يدعو إلى تغيير إستراتيجية العمل بمصلحة الضرائب المصرية بما يتماشى مع تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت دراسة (رشيد، قاشي، ٢٠٢٠) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وتحسين خدمات المرفق العمومي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

واسترشاداً بما سبق، تمت صياغة الفرض الأول في الصورة الآتية: لا توجد اختلافات معنوية بين إدراك المواطنين الكويتيين فيما يتعلق بواقع التحول الرقمي باختلاف خصائصهم الديموجرافية .

## ٢/٢- جودة الخدمات المقدمة للمواطنين :

أوضح (الطائي وقداة، ٢٠٠٨) أن جودة الخدمة هي الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، وهو مفهوم يعكس تقييم العميل لدرجة الإمتياز أو التوافق الكلي في أداء الخدمة . عرفها (حسب الرسول، ٢٠٠٤) بأنها القدرة على ترجمة احتياجات ورغبات العملاء إلى مجموعة من الصفات المحددة ومطابقة الإنتاج لهذه المواصفات الموضوعية بما يشبع رغبات العميل . بينما يعرفها (مهنى، ٢٠٠٥) في تعريفه أنها تقييم العميل لدرجة الامتياز، أو التفوق الكلي في أداء الخدمة. وعرفها (Krajewsky, 2004) بأنها مدى ملائمة وموائمة المنتج للاستخدام وللإحتياجات وهذا يعني أن العميل أو المستخدم أو المشتري هو الذي يحكم على مدى ملائمة المنتج للاستخدام أو للهدف.

كما وصفها (Gronroos, 2004) في تعريفه بأنها ترجمة لإحتياجات وتوقعات العملاء بشأن المنتج إلى خصائص محددة، تكون أساساً لتصميم المنتج، وتقديمه إلى العميل بما يوافق حاجاته وتوقعاته.

وتعد جودة الخدمات المقدمة من الركائز الأساسية التي يركز عليها العالم اليوم؛ لتشكيلها عاملاً أساسياً لنجاحها من خلال تقديم خدمات ترقى لمستوى توقعات العملاء، وظهرت العديد من التعريفات لباحثين في هذا المجال وصنفت على أنها من المفاهيم الصعبة؛ لتمتعها بخصائص صعبة القياس، وعدم ملموسيتها، إلا أن هناك إتفاق من قبل الباحثين على إعتبارها مقارنة بين ما يريده ويتوقعه العملاء، وبين التطابق مع الأداء الفعلي، وعرفها (بن عيشاوي، ٢٠٠٦) على أنها مطابقة توقعات ومتطلبات العملاء من الخدمة أو المنتج التي تقدمه منظمة أو جهة معينة، ويمكن تقييمها بمعرفة مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، ويتم تطبيقها من خلال تجنب الوقوع بالأخطاء والعيوب وإحداث النقص فيها، وقد ارتبط مفهوم جودة الخدمة مع المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تؤدي بشكل متميز في المرة التالية، وتحقيقها الرضا العملاء في الوقت ذاته، وتضمينها مزايا تنافسية بالمقارنة بما تقدمه المنظمات الأخرى (الصيرفي، ٢٠٠٧).

وأشار (عجيله وخيرة، ٢٠١٧) بأن جودة الخدمة هي التطابق والتوافق مع متطلبات العميل، فهي تتمثل في ما يريده العميل وليس ما تريده المنظمة، وقياس مدى قدرة المنظمة على تقديم مستوى الخدمة متميز ضمن متطلبات العملاء وتوقعاتهم، كما أن الخدمة توضع لما يرغب به العميل.

ويرى (الجميل، ٢٠١٩) أن جودة الخدمة هي تقديم أفضل ما يمكن تقديمه، وإرضاء العملاء من المرة الأولى، كما يجب أن تتميز الخدمة بتوفير الأساليب الحديثة للتأكد من أن مستوى جودة الخدمة التي تقدم للعملاء تتوافق مع توقعات ورغبات العملاء، ويتطابق مع ما سبق تحديده من معايير. وإضافة إلى أن جودة الخدمة تتمثل بمجموعة السياسات والإجراءات المصممة هدفها تقديم أفضل خدمة ذات جودة مرتفعة تختلف عن غيرها من المنافسين في ذات الصناعة، وباستخدام مهارات وخبرات وتقنيات تزيد من جودة الخدمة بضمن هذا تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب، والمكان المناسب، وبأقل كلفة ممكنة، بالمحافظة على تحسينها باستمرار بما يلي احتياجات العملاء وغيرهم.

و يعتبر (Akter et al., 2019) أن جودة الخدمة عبارة عن نظام يتم من خلاله الحكم على انطباق العملاء ومدى التفوق في أداء الخدمة. ويوضح الجدول رقم (١) أبعاد جودة الخدمة:

المضمون	البعد
التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة والمظهر الخارجي للموظفين	الملموسية <b>Tangibles</b>
القدرة على أداء الخدمة المتفق عليها مسبقاً بدقة وبثقة	الاعتمادية <b>Reliability</b>
استعداد مقدم الخدمة لمساعدة العميل بسرعة عالية	الاستجابة
معرفة الموظفين وقدرتهم لكسب ثقة العملاء	الضمان <b>Assurance</b>
العناية والاهتمام الشخصي من قبل الشركات نحو العملاء	التعاطف <b>Empathy</b>

و هدفت دراسة (الزيادات، ٢٠٢٠) البحث إلى قياس رضا العملاء عن جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، شمل مجتمع الدراسة جميع المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وعددها أربعة مصارف إسلامية وهي: البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك الأردن دبي الإسلامي، ومصرف الراجحي. أما العينة فتكونت من (٤٠٠) عميل يتعاملون مع المصارف المشمولة بالبحث. وخلص البحث إلى إن العملاء راضين عن جودة الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وأن تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية إيجابياً فيما يتعلق بكل بعد من أبعاد جودة خدمة التدقيق الخمسة (الدليل المادي، البعد التوكيدي، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة الفورية، بعد التعاطف). وعلى ضوء النتائج قدم الباحث عدداً من التوصيات أبرزها: أن على إدارات المصارف الإسلامية العاملة في الأردن أن تدرك أهمية النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فيما يتعلق بالتقييم الإيجابي الذي أفرزته نتائجها المستوى جودة الخدمة المصرفية والذي انعكس إيجابياً على رضا العملاء، بحيث يكون ذلك دافعاً لها للاستمرار بتقديم خدمات أفضل.

واستهدفت دراسة (بوقريفة، زعباط، ٢٠٢٠) التعرف على مستوى تأثير جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصارف الخاصة بولاية جيجل في بناء ولاء زبائنهم، وقصد تحقيق هذا الغرض تم تصميم استبانة كأداة للحصول على البيانات، وزعت على عينة عشوائية تتكون من ٨٤ مستجوباً من زبائن المصارف محل الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $a < 0.05$ ) لجودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف المختارة على ولاء الزبون ( $R^2 = 0.69$ )، كما أظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) تؤثر على ولاء الزبون، وقد كان بعد الملموسية أكثر الأبعاد تأثيراً.

وهدفت دراسة (الشعبي، عتيقو، ٢٠١٩) إلى بناء مقياس لتقييم جودة خدمة التعلم الإلكتروني في الجامعات السعودية يطلق عليه (E - L - SQUAL)، وقد تمت عملية البناء من خلال خمس خطوات أو مراحل أتبع فيها المنهجية العلمية في تطوير المقاييس، وبلغت عينة الدراسة (٧٢٩) من طلاب وطالبات جامعة الملك خالد، وخضعت البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، حيث تم إجراء مجموعة من الأساليب الإحصائية الخاصة باختبارات الصدق والثبات والموثوقية، إضافة إلى التحليل العاملي الاستكشافي، وذلك لتحديد أبعاد جودة خدمة التعلم الإلكتروني، كما تم إخضاع نتائج التحليل العاملي لاختبار توكيدي بواسطة برنامج Amos الإحصائي، وقد أكدت النتائج جميعها ثبات وصدق مقياس (E - L - SQUAL)، الذي تكون من (٤٣) عنصراً، توزعت على ستة أبعاد للجودة، وهي: المحتوى، والتكنولوجيا والدعم، وواجهة المستخدم، والتقييمات، والأمان، والاتصال.

كما استهدفت دراسة ( المشرقي، ٢٠١٩) التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبيان خاص لجمع البيانات من عينة الدراسة المأخوذة التي بلغ عدد أفرادها (١٠٠) طالب، وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (٩٩) استبانة، شكلت ما نسبته (٩٦,٠%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، ووجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في كلية التجارة والاقتصاد - جامعة عمران، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى المتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى المتغير المستوى الدراسي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب تعزى لمتغير الفئة العمرية.

استهدفت دراسة ( علي، ٢٠١٩) التعرف أثر جودة الخدمة (الملموسية، والاعتمادية، والأمان، والاستجابة السريعة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة لقياس جودة الخدمة على رضا عملاء، وتم أخذ عينة هادفة من عملاء شركات التأمين في الأردن. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لذا تم توزيع (٤٠٠) استبانة، وبعد الفحص والتدقيق والإستبعاد بلغ العدد النهائي لعينة الدراسة (٣٦٥) استبانة، وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فقد قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار معادلة الانحدار المتعدد، وعليه توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها يوجد أثر للاعتمادية في جودة الخدمة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن وكانت مرتفعة.

واستهدفت دراسة ( فهد، ٢٠١٩) معرفة أثر التسويق بالعلاقات على الاحتفاظ بالعميل من خلال جودة المنتج. تم قياس التسويق بالعلاقات من خلال الثقة، والالتزام والاتصال، والاختصاص، والتعاون)، بينما تم قياس جودة المنتج من خلال المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، بالإضافة لمتغير الاحتفاظ بالعميل. تكونت عينة الدراسة من (٤٦٨) عميل، بحيث تم توزيع (٥٥٠) استبانة على عملاء شركات الاتصالات (زين، وأمنية، وأورانج)، وتم استرداد (٤٩٥) استبانة، وقد تم استبعاد (٢٧) لعدم استكمال الإجابة عن كافة الأسئلة الخاصة بالاستبانة، وتم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدام العديد من الأساليب الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي وتحليل التباين الأحادي، أظهرت النتائج بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق في العلاقات على الاحتفاظ بالعميل من خلال جودة المنتج في شركات الاتصالات في الأردن، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق بالعلاقات بأبعاده الثقة، والالتزام، والاتصال، والاختصاص، والتعاون)، وجودة المنتج بأبعاده المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) على الاحتفاظ بالعميل، كما تبين بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق بالعلاقات على جودة المنتج في شركات الاتصالات في الأردن.

كما استهدفت دراسة ( عبد، ٢٠١٩) قياس أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العراقية التجارية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي التعامل مع متغيرات الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في (٤٦) بنك، تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت (٢٣٠) موظفة، استرد منها (١٥٠) استبانة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضياتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: حصول جميع مجالات الالتزام التنظيمي الالتزام الاستمراري، والالتزام العاطفي، والالتزام المعياري) على درجات موافقة متوسطة. كما أظهرت النتائج حصول جميع مجالات جودة الخدمة المصرفية (الاعتماد، التعاطف، الأمان، الاستجابة، الملموسية) على درجات موافقة متوسطة. وجود أثر للالتزام التنظيمي على جودة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية العراقية. وجود أثر للالتزام التنظيمي على جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة (الاعتماد، والتعاطف، والأمان، والاستجابة، والملموسية) في المصارف التجارية العراقية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة عن الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام الاستمراري) تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي.

كما استهدفت دراسة ( فرحان , ٢٠١٩ ) معرفة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المعلوماتية، والاتصالية والخدمية) والجودة التعليمية وإلى تقديم التوصيات والحلول للتغلب على مشكلات الإدارة الإلكترونية، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة وتأثير إيجابيين ذي دلالة إحصائية الأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة بالمعلوماتية، والاتصالية والخدمية) في جودة الخدمة التعليمية، ووجود اتجاه إيجابي لدى أفراد عينة البحث حول توافر جودة الخدمة التعليمية بدرجة كبيرة جدا في الجامعات الخاصة.

كما استهدفت دراسة ( مسعود , ٢٠١٩ ) إلى تحديد الأبعاد الإداري وأثره في جودة الخدمة المقدمة في البلديات القطرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة الجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة من مجتمع الدراسة كام" بواقع (٢١٣) موظف من جميع المستويات الإدارية وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة الدراسة وتم توزيع (١٣٧) استبانة وكانت الاستبانات الصالحة للتحليل (١١٤) استبانة، ونسبة استرجاع ( ٨٣,٢٪) واختبار صدق اداة الدراسة تم عرضها على محكمين يملكون الخبرات الكافية للتحكيم و اخضعت الاداة لاختبار كرونباخ ألفا حيث ظهر الاتساق بين فقرات الدراسة ونتيجة المقياس كانت مقبولة احصائية، وبعد تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها تم التوصل الى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $a < 0.05$ ) للابداع الاداري بأبعاده (تلمس المشكلات، الطلاقة الفكرية، الأصالة، قبول المخاطرة، المرونة الذهنية) في جودة الخدمات المقدمة في البلديات القطرية.

كذلك استهدفت دراسة ( خضر , ٢٠١٩ ) التعرف على أثر جودة خدمة الصراف الآلي التي يقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي لعملائه بدلالة أبعادها (سهولة الاستخدام، الأمان، الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية) على رضا عملاء المصرفين، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع عملاء المصرفين الذين يحملون بطاقة الصراف الآلي في قطاع غزة، وقامت الباحثة بتوزيع (٣٠٠) استبانة على عينة قصدية طبقية حسب المصرف، تم استرداد (٢٢١) استبانة بنسبة بلغت ٧٣,٦٪، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي تحاول الباحثة من خلاله وصف الظاهرة وموضوع الدراسة وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة على قيام المصرفين محل الدراسة بتطبيق أبعاد جودة خدمة الصراف الآلي، كما توصلت الدراسة لرضا عملاء المصرفين بدرجة كبيرة عن جودة خدمات الصراف الآلي كما توصلت الدراسة لوجود أثر ذي دلالة إحصائية الأبعاد جودة الخدمة (الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، سهولة الاستخدام على رضا عملاء المصرفين، على الترتيب من حيث قوة الأثر، كما أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول تأثير جودة خدمة الصراف الآلي على رضا العملاء، تعزى إلى الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المصرف، عدد سنوات استخدام بطاقة الصراف)، فيما وجدت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول أثر أبعاد جودة خدمة الصراف الآلي الأمان الاستجابة، جودة الخدمات) على رضا العملاء، تعزى إلى المحافظة وكانت النتائج الصالح محافظة الوسطى.

كما استهدفت دراسة ( محمدي ،بن سفيان ،٢٠١٩ ) إبراز تأثير الذكاء الاقتصادي على جودة خدمات التأمين من خلال دراسة حالة شركة التأمين الجزائرية وكالة بشار. ولبلوغ الهدف المنشود شملت الدراسة الميدانية المؤمن لهم وكذا إطارات وعمال مؤسسة التأمين؛ وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام المقابلة والاستبيان لجمع المعطيات، والتي عولجت برنامج SPSS. خلصت الدراسة إلى وجود تأثير واضح للذكاء الاقتصادي الممارس من طرف وكالة التأمين ببشار على جودة الخدمة التأمينية المدركة من طرف مفردات العينة فيما يخص مؤشرات الرئيسية "الملموسية" و"الاعتمادية" و"الاستجابة" ومؤشر "الأمان". كما أظهرت أنه ورغم التجارية حماية معلوماتها المنشورة في المؤتمرات والمعارض حرص المؤسسة على أمن المعلومات إلى أنها تعاني من إشكالية ضعف والأسواق؛ مع تسجيل نوع من القصور من حيث اليقظة.



كما استهدفت دراسة ( محمد، لخضار، ٢٠١٩) التعرف على دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي في جامعة بشار، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث، ووزعت على عينة عشوائية مكونة من (٣٨) أستاذًا من الجامعة، ولتحليل بيانات البحث تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وأبرزت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إجمالي صناع المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي، مما يجعل صناع المعرفة من بين العوامل الأكثر أهمية لتحسين جودة خدمة التعليم العالي في الهيئة المبحوثة، لهذا يتعين على هذه الأخيرة الاهتمام بهم أكثر وتبنيهم.

كما استهدفت دراسة ( عبد الوهاب، وآخرون، ٢٠١٩) دراسة أثر جودة ماكينات الصراف الآلي بالإضافة إلى جودة تصميم الخدمة والسعر على الأداء التسويقي بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية العامة بكفر الشيخ. توصلت نتائج الدراسة أن هناك علاقة موجبة ذات تأثير معنوي لجودة ماكينات الصراف الآلي وتصميم الخدمة والسعر على الأداء التسويقي، والسعر هو البعد الأكبر تأثيراً على الأداء التسويقي، أيضاً يوجد اختلاف معنوي حول إدراك العملاء لجودة ماكينات الصراف الآلي وتصميم الخدمة والسعر وأيضاً الأداء التسويقي باختلاف الجنس، ويوجد اختلاف معنوي حول إدراك العملاء لجودة ماكينات الصراف الآلي وتصميم الخدمة والسعر وأيضاً الأداء التسويقي باختلاف العمر، ويوجد اختلاف معنوي حول إدراك العملاء لجودة ماكينات الصراف الآلي والسعر وأيضاً الأداء التسويقي باختلاف المؤهل العلمي، في حين أنه لا يوجد اختلاف معنوي حول إدراك العملاء لجودة صميم الخدمة باختلاف المؤهل العلمي، أيضاً يوجد اختلاف معنوي حول إدراك العملاء لجودة ماكينات الصراف الآلي وتصميم الخدمة والسعر وأيضاً الأداء التسويقي باختلاف الوظيفة

و هدفت دراسة (Parawansa, 2018) إلى بيان تأثير الالتزام ورضا العملاء على العلاقة بين جودة الخدمة والمحافظة على العملاء. وتم إجراء الدراسة على ضفاف الريفية بأكمل العملاء في ماكاسار، مقاطعة سولاويزي الجنوبية. وتكون حجم العينة من (٣٠٠) مستطعاً، وتحليل العينة باستخدام المنهج الكمي والتحليل الإحصائي بالاستناد على نمذجة المعادلة الهيكلية يعرف الأسلوب (WarpPLS). وأظهرت نتائج التحليل أن هناك تأثير كبير بين متغيرات جودة الخدمة، والالتزام ورضا العملاء، والمحافظة على العملاء. كما وجد أن نتائج التزام المتغيرات ورضا العملاء متوسطة، وتأثير الواسطة (باستخدام اختبار سوبيل) جودة الخدمة على المحافظة على العملاء باستخدام الالتزام ورضا العملاء وتدخل المتغيرات في البنوك الريفية؛ وأجريت الدراسة في البنوك الريفية العملاء في ماكاسار، مقاطعة سولاويزي الجنوبية.

واسترشاداً بما سبق، تمت صياغة الفرض الثاني في الصورة الآتية: لا توجد اختلافات معنوية بين إدراك المواطنين الكويتيين فيما يتعلق بمستوي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باختلاف خصائصهم الديموجرافية.

### ٣/٢- العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين :

يتطلب اثبات الحضور الفاعل في مجتمع المعرفة اليوم، والقائم على اقتصاد المعرفة، وصناعتها مجموعة من الأدوات التي تكفل تعزيز ذلك الحضور، وإبرازه بالشكل الذي يمثل قيمة مضافة للرصيد المعرفي إذ أصبحت الحضارات والدول تقاس في العصر المعرفي بمدى توافر وجاهزية بيئة تلك الأدوات في المجتمعات المعرفية، ومنها البنية التحتية، والموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشبكة الانترنت، وامكاناتها، وتسهيلات سبل الاتصال بها وفق سرعة عالية، وجودة تقنية، وتكاليف ملائمة لكافة شرائح المجتمع لضمان تدفق المعلومات، وتكافؤ الفرص في الحصول عليها، وفق خطط، واستراتيجيات، وسياسات، ومبادرات مدروسة، وذات بنود واضحة لتنظيم سير العمل، وآلياته بشكل معياري يسمح بالوصول للعالمية، وتوافر المحتوى الرقمي ولعل الأخير كان مادة متداولة في العديد من الدراسات، والطروحات، والمناقشات العلمية على مستوى الأفراد، والمؤسسات، والدول. والمملكة العربية السعودية لم تكن بمعزل عن ذلك الحراك، وتلك الجهود إذ أدرك القائمون وأصحاب القرار قوة الانترنت اليوم كأداة لا يمكن إغفال دورها، ولكن الحقيقة التي لا بد من مواجهتها هي ضعف المحتوى الرقمي العربي مقارنة باللغات العالمية الأخرى إذ أنه لم يتجاوز آنذاك ٣,٠% وهي نسبة ضئيلة جداً لا تتماشى مع دور اللغة العربية، ولا قوتها، ولا حضارتها لذا ظهرت مبادرة الملك عبدالله للمحتوى العربي في عام ٢٠٠٧ واولكل الاشراف عليها لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة داخل المملكة، وخارجها، وذلك من خلال تبني رؤية قوامها تعزيز المحتوى الرقمي العربي من الناحيتين الكمية، والكيفية ليكون عنصراً داعماً للتنمية، والتحول إلى المجتمع المعرفي مع الحفاظ على الخصوصية، والشخصية العربية، والإسلامية. وفي هذه الورقة تم تسليط الضوء على مبادرة الملك عبدالله من خلال التطرق لمفهومها وانجازاتها، وخططها المستقبلية، وتم التواصل مع المسؤولين في المبادرة لاستقصاء معلومات موثقة منهم للوقوف على مساهمة المبادرة في تقليص حجم الفجوة الرقمية بين اللغة العربية واللغات العالمية وأكدت الآراء أن مبادرة الملك عبدالله ساهمت في رفع نسبة المحتوى العربي على الانترنت إذ ارتفع إلى نسبة ٣٪ كما ان المبادرة تعمل على خدمة ما يقارب مليار مسلم عبر العالم بهدف اثراء المحتوى الرقمي العربي ودعم التحول نحو مجتمع المعرفة وقد تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة وخرجت الدراسة بمجموعة نتائج منها أن المجتمع المعرفي القائم على اقتصاد المعرفة يتطلب لقيامه مجموعة من الأدوات منها توافر محتوى رقمي وأن مبادرة الملك عبدالله للمحتوى الرقمي سعت لإثراء ذلك المحتوى العربي لتعزيز دور اللغة العربية بين اللغات العالمية كما وأن هناك العديد من الجهود التعاونية بين المبادرة والجهات ذات العلاقة على كافة المستويات المحلية والإقليمية والعالمية (الرايغي، ٢٠١٦).

واسترشاداً بما سبق، تمت صياغة الفرض الثالث في الصورة الآتية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين.

### ٣- الدراسة الاستطلاعية ومشكلة البحث:

قام الباحثان بإجراء ٤٢ مقابلة متعمقة مع المواطنين الكويتيين والذين يتشابهون مع مفردات عينة البحث المستهدفة، وتمت هذه المقابلات خلال الفترة من ١٥ إلى ٢٠ يناير ٢٠٢٢، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من إجراء الدراسة الاستطلاعية، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية لأحد الباحثين أثناء مقابلة مفردات العينة في مرحلة الدراسة الاستطلاعية والتي أسفرت عن وجود مجموعة من المؤشرات . حيث أكدت نتائج الدراسة الاستطلاعية على ضعف إدراك المواطنين الكويتيين محل الدراسة لمفهوم وأبعاد التحول الرقمي ( وفقاً لإجابات ٣٣ من العينة، وبنسبة ٧٨,٥٪ ) ومفهوم وأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ( وفقاً لإجابات ٣٠ من العينة، وبنسبة ٧١٪ ) وعدم وضوح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين ( وفقاً لإجابات ٢٧ من العينة، وبنسبة ٦٤٪ ) .

واستناداً إلى الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي : هل يمكن تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين من خلال الإهتمام بالتحول الرقمي؟ ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية :

- (١) ما هو واقع التحول الرقمي في الكويت ؟
- (٢) ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين ؟
- (٣) ما دور التحول الرقمي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين ؟

### ٤- أهداف البحث:

- يسعى الباحثان من خلال هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:
- التعرف على واقع التحول الرقمي في الكويت.
  - التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين.
  - تحديد نوع وقوة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين.
  - تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال الإهتمام بالتحول الرقمي .

### ٥- منهجية البحث:

للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثان على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، ويمكن توضيح هاتين الدراستين فيما يلي:

٣. الدراسة المكتبية: استهدفت الدراسة المكتبية جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات البحث، وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحثون على مصادر متعددة، كان من أهمها: المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث.

٤. الدراسة الميدانية: استهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، إضافة إلى اختبار صحة / عدم صحة فروض البحث، ومن ثم تحقيق أهدافه.

#### ٦- مجتمع وعينة البحث:

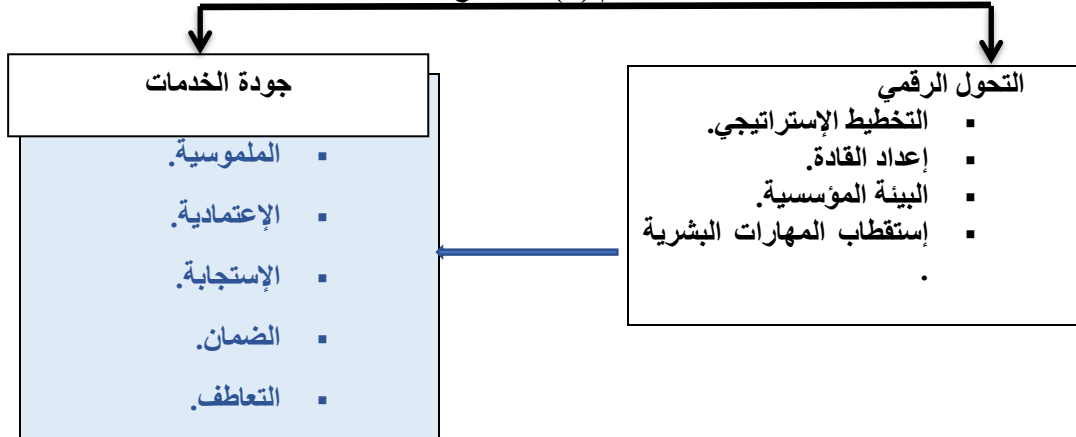
يتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين الكويتين ، ونظراً لكبير حجم المجتمع إختار الباحثان عينة مكونة من ٣٥٠ مواطن كويتي ، كما بلغ عدد إستثمارات الإستبيان الصحيحة ٣٤٠ إستمارة.

#### ٧- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة:

اعتمدت الدراسة الميدانية على البيانات الأولية، التي تم جمعها حول متغيرات البحث، والتي أمكن قياس الخصائص التي تشتمل عليها من خلال مجموعة من المقاييس المتنوعة، وذلك على النحو الآتي:  
 (٧) المتغير المستقل: التحول الرقمي : بعد اعتمد الباحثان بصفة أساسية على المقياس الذي قدمته دراسات (Brink, et al.; 2020, Skoge, 2019; Tugce, 2019) الجواهري، ٢٠١٧؛ حماد، ٢٠٢٠؛ نافع وآخرون، ٢٠٢١) والذي يتكون من أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في (التخطيط الإستراتيجي ، إعداد القادة ، البيئة المؤسسية ، إستقطاب المهارات البشرية) حيث تخطي معامل الثبات ألفا كرونباخ ٠,٧٩ لجميع الأبعاد وهي درجة مقبولة في العلوم الاجتماعية، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة؛ بما يتناسب مع طبيعة المستقصى منهم في هذا البحث ، وقد تضمن المقياس ٢٠ عبارة.

(٨) المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: بعد إجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها – على حد علم الباحثان – لقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في دراسات سابقة، ولتصميم المقياس الخاص بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، اعتمد الباحثان على المقياس الذي قدمته (Akter et al., 2019) والمكون من (٢٥) عبارة حيث بلغ معامل الثبات للمقياس المستخدم ألفا كرونباخ ٠,٧٧ والذي يتكون من خمسة أبعاد (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان ، التعاطف) ، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة؛ بما يتناسب مع طبيعة المستقصى منهم في هذا البحث.  
 (٩) وبناءً على ما سبق، يمكن توضيح نموذج تحليل متغيرات البحث (التحول الرقمي، جودة الخدمات المقدمة للمواطنين)، من خلال الشكل رقم (١)

شكل رقم (١) نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثان وفقاً للدراسات السابقة.

## ٨- أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

قام الباحثان باختبار فروض البحث باستخدام عدة اختبارات إحصائية، تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS).

(١) أساليب تحليل البيانات: يُمكن توضيح أساليب تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة من خلال العرض التالي:

(أ) أسلوب معامل الارتباط ألفا **Alpha Correlation Coefficient**: تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى، ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار.

(ب) أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد **Multiple Regression Analysis / Correlation**: يعتبر تحليل الانحدار المتعدد من الأساليب الإحصائية، حيث يمكن من خلاله التنبؤ بالمتغير التابع على أساس قيم عدد من المتغيرات المستقلة، حيث كان الهدف من استخدامه هو تحديد نوع ودرجة وقوة العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة للمواطنين) بشكل إجمالي، ثم بين أبعاد المتغير المستقل (التخطيط الإستراتيجي، إعداد القادة، البيئة المؤسسية، إستقطاب المهارات البشرية) والمتغير التابع.

(ج) أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه **On Way ANOVA**: يعتبر أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه طريقة لاختبار معنوية الفرق بين المتوسطات لعدة عينات بمقارنة واحدة، لذا استخدم هذا الأسلوب لاختبار الفرضين الأول والثاني في البحث الحالي، للمقارنة بين عينتين أو أكثر.

(٢) أساليب اختبار فروض البحث: استخدم الباحثان عدداً من الاختبارات الإحصائية التي تُناسب أساليب التحليل المستخدمة وتتوافق معها، وذلك من أجل اختبار فروض البحث، وتتمثل الاختبارات الإحصائية لفروض البحث في:

(أ) اختبار (ف) **F-Test** واختبار (ت) **T-Test** المصاحبان لأسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد: وقد تم استخدامهما بهدف اختبار الفرضية الثالثة، والتي تتعلق بتحديد نوع وقوة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

(ب) اختبار (ف) **F-Test** المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه: وتم استخدامه بغرض اختبار الفرضيتين الأولى والثانية للكشف عن مدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك المستقضي منه باختلاف الجنسية، سنوات الخبرة، العمر.

(ج) اختبار (ت) **T-Test** المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه: وتم استخدامه بغرض اختبار الفرضيتين الأولى والثانية للكشف عن مدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك المستقضي منه باختلاف النوع.

## ٩- التحقق من مستوى الثبات والصدق في المقاييس:

يناقش هذا الجزء نتائج تحليل الثبات والصدق في المقاييس التي تم استخدامها في قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة الميدانية، وذلك كما يأتي:

### ١/٩ - التحقق من مستوى الثبات/ الاعتمادية في المقاييس:

تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا، وذلك للتحقق من درجة الاتساق الداخلي، ومن ثم من مستوى الثبات أو الاعتمادية في كل مقياس فرعي من المقاييس الخاضعة للدراسة والمستخدم لقياس أبعاد التحول الرقمي، وأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ووفقاً للمبادئ العامة لتنمية واختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية فقد تقرر استبعاد أي متغير يحصل على معامل ارتباط إجمالي أقل من ٠,٣٠، وبينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠١٦) وذلك كما يوضحه الجدول رقم (٢).

وبالنسبة لمقياس التحول الرقمي، فإن نتائج الجدول رقم (٢) توضح درجة الاتساق الداخلي بين مقياس التحول الرقمي باستخدام معامل الارتباط ألفا .

جدول رقم (٢)  
تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس التحول الرقمي باستخدام معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية) \*

م	التحول الرقمي	عدد العبارات	معامل ألفا
١	التخطيط الإستراتيجي	٥	٠,٨٧
٢	إعداد القادة	٥	٠,٩٢
٣	البيئة المؤسسية	٥	٠,٨٨
٤	إستقطاب المهارات البشرية	٥	٠,٩٢
	المقياس الإجمالي	٢٠	٠,٨٩
*تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي.			

بالنسبة لمقياس أبعاد التحول الرقمي محل الدراسة، فقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية إلى أنه بالرغم من أن معامل ألفا للمقياس ككل مقبول جدا (٠,٨٩) إلا أنه بفحص معاملات الارتباط الإجمالية (Item - Total Correlation) لكل عبارة من عبارات هذه المجموعات، تبين أنه لا توجد عبارات منها لم تتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط اقل من ٠,٣٠)، لذلك لم تم استبعاد أي عبارة من المقياس، وبذلك أصبح عدد العبارات التي يتكون منها المقياس هو ٢٠ عبارة .

وبالنسبة لمقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، فإن نتائج الجدول رقم (٣) توضح درجة الاتساق الداخلي بين مقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام معامل الارتباط ألفا .

جدول رقم (٣)  
تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية) \*

م	جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	عدد العبارات	معامل ألفا
١	الملموسية	٥	٠,٨٩
٢	الإعتمادية	٥	٠,٩٠
٣	الإستجابة	٥	٠,٧٥
٤	الضمان	٥	٠,٨٤
٥	التعاطف	٥	٠,٧٩
	المقياس الإجمالي	٢٥	٠,٨٥
*تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي.			

وبالنسبة لمقياس أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين محل الدراسة، فقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية إلى أنه بالرغم من أن معامل ألفا للمقياس ككل مقبول جدا (٠,٨٥) إلا أنه بفحص معاملات الارتباط الإجمالية (Item - Total Correlation) لكل عبارة من عبارات هذه المجموعات، تبين أنه لا توجد عبارات منها لم تتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط اقل من ٠,٣٠)، لذلك لم تم استبعاد أي عبارة من المقياس، وبذلك أصبح عدد العبارات التي يتكون منها المقياس هو ٢٥ عبارة .

٩- نتائج الدراسة الميدانية:

١/٩- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية:

يوضح الباحثون في البداية الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة ، وذلك من خلال الجدول التالي :

#### جدول (٤)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتغيرات			
			١	٢	٣	٤
التخطيط الإستراتيجي	٣,١٠	٠,٧٧				
إعداد القادة	٣,٢٥	٠,٦٩	٠,٣٣	١		
البيئة المؤسسية	٣,٣٦	٠,٨٥	٠,٣٧	٠,٤٤	١	
إستقطاب المهارات البشرية	٣,٤٥	٠,٩٦	٠,٣٩	٠,٥٠	٠,٤٨	١
جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	٣,٢٤	٠,٨٩	٠,٦٦	٠,٧٠	٠,٦٨	٠,٧٢

\* الارتباط معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠١

ونستنتج من الجدول السابق ما يلي :

- أن أبعاد التحول الرقمي كانت متوسطة حيث تراوحت قيمة الوسط الحسابي لها بين (٣,١٠) و (٣,٤٥).
- بلغ المتوسط لمتغير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (٣,٢٤) وهو متوسط ، ويوضح أن جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين متوسطة .
- بلغ معامل الارتباط بين التخطيط الإستراتيجي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (٠,٦٦) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين التخطيط الإستراتيجي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين .
- بلغ معامل الارتباط بين إعداد القادة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (٠,٧٠) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين إعداد القادة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين .
- بلغ معامل الارتباط بين البيئة المؤسسية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (٠,٦٨) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين البيئة المؤسسية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين .
- بلغ معامل الارتباط بين إستقطاب المهارات البشرية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (٠,٧٢) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين إستقطاب المهارات البشرية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

#### ٢/٩- اتجاهات المواطنين الكويتيين نحو مستوى التحول الرقمي :

١/٢/٩- اتجاهات المواطنين الكويتيين نحو مستوي التحول الرقمي وفقا للنوع :

لقد تم تطبيق اختبار (ت) t-test وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد التحول الرقمي وفقا لاختلاف النوع ( ذكر / أنثي ) . ويمكن توضيح نتائج اختبار (ت) من خلال الجداول التالية :

#### جدول رقم (٥)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي التحول الرقمي وفقا للنوع (

ذكر / أنثي)

المتغيرات	النوع	الوصف الإحصائي		t-test (ت) (ج.د)	مستوي الدلالة
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي *		
التحول الرقمي	ذكور	٠,٨٤	٣,٢٦	٠,٣٥٨ (٣٤٠)	٠,٥٥٤
	إناث	٠,٦٩	٣,٣١		

\* المقياس المستخدم يمتد من ١-٥ ، حيث أن الرقم (١) يشير إلي غير موافق علي الإطلاق ، بينما الرقم (٥) يشير إلي موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف .

ويتضح من الجدول السابق أن الوسط الحسابي لاتجاهات المواطنين الكويتيين للتحول الرقمي بالنسبة للذكور هو (٣,٢٦) وللإناث (٣,٣١) أي أن الذكور والإناث يدركون مستوي التحول الرقمي بدرجة متوسطة

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين نحو مستوي التحول الرقمي وفقا لاختلاف النوع .

#### ٢/٢/٩- اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي التحول الرقمي وفقا للعمر :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي التحول الرقمي وفقا لاختلاف العمر، ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لعامل العمر مع اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد التحول الرقمي وذلك من خلال الجدول رقم (٦) .

#### جدول رقم (٧)

نتائج تحليل التباين لاتجاهات المواطنين الكويتيين للتحول الرقمي وفقا للعمر

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية
العمر	بين المجموعات	٣	٠,٢٤١	٠,٠٨٠	٠,٩١	٠,٨٧٥
	داخل المجموعات	٣٣٦	٢٩٤,١٥	٠,٨٧٥		
	الإجمالي	٣٣٩	٢٩٤,٣٩١			

حيث يتضح من هذا الجدول عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي التحول الرقمي وفقا للعمر، حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوي دلالة إحصائية ٠,٠٠١ .

#### ٣/٩- اتجاهات عملاء الخطوط الجوية الكويتية موضع الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة على السؤال الثاني لهذه الدراسة والذي يتعلق بالكشف عن اتجاهات المواطنين الكويتيين نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، وأيضاً اختبار صحة الفرض الثاني الذي ينص علي " عدم وجود اختلافات معنوية بين إدراك عملاء الخطوط الجوية الكويتية فيما يتعلق بمستوي رضائهم باختلاف خصائصهم الديموجرافية. ولتحقيق ذلك فقد استعان الباحثان بعدد من الأساليب الإحصائية التحليلية مثل أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One –Way ANOVA واختبار t- test وذلك للتعرف علي اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمة وفقا لاختلاف خصائصهم الديموجرافية .

ولمزيد من التفاصيل يعرض الباحثان الاختلاف في إدراك المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بالنسبة لكل متغير ديموجرافي علي حده .

#### ١/٣/٩- اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقا للنوع :

لقد تم تطبيق اختبار (ت) t-test وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقا لاختلاف النوع (ذكر / أنثي) . ويمكن توضيح نتائج اختبار (ت) t من خلال الجداول التالية :

#### جدول رقم (٨)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقا للنوع (ذكر / أنثي)

مستوي الدلالة	t-test (ت) (ح.د)	الوصف الإحصائي		النوع	المتغيرات
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي *		
٠,٨٧٤	٠,٣٨٤ (٣٤٠)	٠,٦٥٤	٣,٣٧	ذكور	جودة الخدمات المقدمة للمواطنين
		٠,٦٥٢	٣,٣٥	إناث	

\* المقياس المستخدم يمتد من ١-٥ ، حيث أن الرقم (١) يشير إلي غير موافق علي الإطلاق ، بينما الرقم (٥) يشير إلي موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف .

ويتضح من الجدول السابق أن الوسط الحسابي لاتجاهات المواطنين الكويتيين للتميز المؤسسي بالنسبة للذكور هو (٣,٣٧) وللإناث (٣,٣٥). أي أن الذكور والإناث يدركون مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بدرجة متوسطة.

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقاً لاختلاف النوع.

#### ٢/٣/٩ - اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقاً للعمر :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدي وجود اختلاف في اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مجتمعاً وفقاً لاختلاف العمر ، ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لعامل العمر مع اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مجتمعاً وذلك من خلال الجدول التالي.

#### جدول رقم (٩)

#### نتائج تحليل التباين لاتجاهات المواطنين الكويتيين للتميز المؤسسي وفقاً للعمر

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى المعنوية
العمر	بين المجموعات	٣	٢,٦٥٤	٠,٨٨٤	١,٩٧٧	٠,١٥٤
	داخل المجموعات	٣٣٦	١٥٠,٢٨	٠,٤٤٧		
	الإجمالي	٣٣٩	١٦٦,٣٤٠			

حيث يتضح من هذا الجدول عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين بأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقاً للعمر، حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٠١.

#### ٤/٩ - العلاقة بين مستوى التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين :

نص الفرض الثالث علي " لا يوجد أثر للتحويل الرقمي علي مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين، ولاختبار هذا الفرض قام الباحثان باستخدام أسلوب الإرتباط والانحدار المتعدد وذلك كما بالجدول التالي :

#### جدول رقم (١٠)

#### نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	t	مستوى المعنوية
أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	أبعاد التحول الرقمي	٠,٨٩٢	٢٨,٢٧	٠,٠٠٠

حيث يتضح من الجدول رقم (١٠) أن هناك تأثير إيجابي قوي جداً ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي مجتمعاً و أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مجتمعاً .

وتدل النتائج السابقة علي رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين الكويتيين.

#### ١٠ - النتائج والتوصيات:

- **نتائج البحث:** توصل الباحثون من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يأتي:

- أثرت الرقمنة أثرت على سلوك جميع المستخدمين من حيث التطوير والاستخدام، بما ساهم في تطوير حياة الأفراد ومستوى المعرفة، مشيراً إلى أنه على مستوى الشركات فالتحول الرقمي هو تغيير كافة مجريات الأعمال لتقديم منتج متكامل في أفضل صورة.
- يعتبر التحول الرقمي وسيلة متطورة بهدف إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة، سواء كانت من الحكومات أو المؤسسات لجميع عملائها.



- يعد التحول الرقمي ثمرة من ثمار الثورة الصناعية الرابعة التي أدت إلى تحول العالم إلى عالم رقمي، مضيفين أن الدولة المصرية بدأت تأخذ خطوات كبيرة في التحول الرقمي، مما يحقق الاستفادة من التكنولوجيا ورقمنة الخدمات داخل المؤسسات الحكومية.
- عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي التحول الرقمي وفقا للنوع.
- عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي التحول الرقمي وفقا للعمر.
- لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقا لاختلاف النوع.
- لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات المواطنين الكويتيين لمستوي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقا لاختلاف العمر.
- هناك تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي مجتمعة و أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مجتمعة .
- إن الرقمنة والاستعانة بالوسائط التكنولوجية في تسجيل وتبادل المعلومات، يعد غاية الدول والحكومات نحو تحقيق الغاية الأساسية وهي رفاهية المواطن، مشيرًا أن الرقمنة لها فوائد عديدة في الحفاظ على ثروات الدول من موارد طبيعية وكذلك في مكافحة الفساد والاهم هو تيسير حصول المواطن على الخدمات الحكومية.

#### - توصيات البحث:

- في ضوء النتائج السابقة أمكن للباحثان التوصل إلى مجموعة من التوصيات والتي تتمثل فيما يلي:
- (١) يمكن أن يبدأ التحول الرقمي في الكويت من خلال بناء استراتيجية رقمية وإجراء تحسين على الوضع الراهن ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية ولتحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقمي في المنشأة. بعد ذلك يتم تحديد المتطلبات لخطط الإستثمار مع تحديد عوائق التكامل الرقمي لعمل خطة شاملة ومحكمة لكافة الظروف ولتدفع بعجلة التحول إلى المسار المنشود. وأخيرا، وجود إدارة التغيير للتحول الرقمي متطلب رئيسي للوصول إلى الأهداف الإستراتيجية.
  - (٢) يجب أن يتم تطبيق التحول الرقمي عبر طيف يشمل التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات، حسب التفصيل التالي: التقنيات: حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة.
  - (٣) تتمثل خطوات التحول الرقمي الناجح فيما يلي:
    - القيادة: حيث تُعد القيادة أحد أهم العناصر لأي مبادرة، لأنها تصدر المعلومات، وتساعد على التحفيز، وتستلهم الأفكار، وهنا يتمثل أهم جانبيين للقيادة في تعزيز التطبيق القيادي للتحول الرقمي وتوفير السرعة المرتبطة بالتحول الرقمي. وهذا يعني أنه يتعين على الإدارة والإدارة العليا وحتى الرئيس التنفيذي تطبيق التحول الرقمي وان يشعروا بالحماس تجاه هذا السلوك الجديد.
    - التواصل: يُعد التواصل الجيد عنصراً أساسياً لتحقيق التحول الرقمي. إذ انه من المهم إعداد سرد واضح يتعلق بالتحول، لكي يفهم الموظفون وظيفة الأدوات، وسبب استخدامها، وضمان معرفة الموظفين بأن الأمر لا يتعلق بإعادة الهيكلة وسيتم توفير الحماية لوظائفهم، وهذا يعني أيضاً توفير موارد واضحة للموظفين لتعلم مهارات جديدة، وفهم التقنيات الجديدة، وتطبيق الأفكار التي يتم تشجيعهم عليها.
    - الأفكار: إن تعزيز استخدام الأفكار الصحيحة لتحقيق التحول الرقمي يُعد أمراً هاماً. وهذا يعني توفير خط واضح للاتصال متعلق بالجدول الزمني، والنتائج، والأهداف. يمكنك إعداد جدول زمني، وتقديم حلقات العمل والدورات، وتوفير التعلم الإلكتروني، وإعداد مبادرات، مثل المنصات الافتراضية أو اللوحات الرقمية التي تعرض النتائج لاستمرار تحفيز الموظفين وتحقيقهم للتطور.

- الأدوات الرقمية: تُعد الأدوات الرقمية أحد المفاتيح الرئيسية لتحقيق تحول رقمي حقيقي. وتُعد الركيزة الأساسية لجملة “التحول الرقمي”، والتي تعني أن خيارك واستخدامك للأدوات الرقمية ربما سيساعد على تحقيقك للتحول أو الحيلولة بينك وبين تحقيقه.

- اختيار الأدوات المناسبة: كثيرًا ما تكون الأدوات الرقمية هي أول ما يتبادر إلى أذهان الناس عند التفكير في التحول الرقمي. حيث كثيرًا ما يتمثل الهدف في ترقية أنظمة المؤسسات إلى تطبيقات السحابة (cloud) والتطبيقات الأولى الرقمية لتوفير فرص جديدة، وطرق مختلفة للعمل، والمزيد من الأعمال المتنوعة.

### ١١- البحوث المستقبلية:

أظهرت نتائج هذا البحث عددًا من المجالات التي تستحق الاهتمام والدراسة والتحليل من وجهة نظر الباحثان ومن أهم هذه القضايا ما يلي:

- ❖ إجراء دراسة مقارنة بين أبعاد التحول الرقمي في البنوك الكويتية الخاصة والعامة .
- ❖ تقييم دور التحول الرقمي في دعم التميز التسويقي .
- ❖ تقييم دور التحول الرقمي في تفعيل البراعة التسويقية .

## ١٢ - المراجع:

### - المراجع العربية:

١. عارف ، عالية عبدالحميد (٢٠١٣) ، النموذج الأوروبي للجودة EFQM كمدخل لتطوير الأداء : ماهيته وآلية التطبيق والعقبات المحتملة ، المجلة العربية للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، العدد ٢.
٢. منصور، محمود عبدالله محمد (٢٠٢١)، التحول الرقمي كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية، العدد ٥٤، الجزء الأول، أبريل.
٣. صالح، سحر محمد أنور (٢٠١٩)، تأثير الرقمنة علي تنافسية المنظمات: دراسة تطبيقية علي شركات الإتصالات في جمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج ١٠، ع ٣٤.
٤. حنفي، محمد إبراهيم (٢٠٢١)، تفعيل دور الابتكار والمعرفة والرقمنة في تحولات هيكل التوظيف وممارسات إدارة الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا Covid-19 ، مؤتمر دور الابتكار والمعرفة والرقمنة في دعم منظمات الأعمال في ظل التحديات المعاصرة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، سبتمبر.
٥. خميس، أسر أحمد (٢٠٢١)، أثر التحول الرقمي علي الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد الثاني، العدد الثاني، الجزء الثالث، يوليو.
٦. رشيد، سعدالله؛ قاشي، خالد (٢٠٢٠)، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي: دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم، مج ١٠، ع ٦٤.
٧. حماد، محمد محمد محمود (٢٠٢٠)، دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية علي الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، العدد الثاني، ديسمبر.
٨. نافع، وجيه عبدالستار ؛ إسماعيل، عمار فتحي موسى؛ البردان، محمد فوزي (٢٠٢١)، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من جامعة مدينة السادات (دراسة تطبيقية)، المؤتمر الدولي السادس للدراسات والبحوث البيئية (نحو آفاق جديدة للتنمية المستدامة)، ٤-٧ أكتوبر .
٩. البردان، محمد فوزي البردان ؛ أبو عيشة، عصام محمد محمود حسب (٢٠٢٠) دور استراتيجيات التحول الرقمي في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة كمرتكز لتعزيز مبادرات الشمول المالي بالبيئة المصرية
١٠. شحاته، محمد موسى على (٢٠٢٠) دور تفعيل أليات التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري كمرتكز للحد من التهرب الضريبي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ م (بين حتمية التغير... ونتاج التطبيق)
١١. العنزي، سالم محمد معطش جمعان (٢٠٢٠) دور التحول الرقمي في تفعيل أليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها علي الخدمات المصرفية الألكترونية في ظل أزمة كوفيد ١٩ (دراسة ميدانية علي البنوك الكويتية ) مجلة كلية التجارة جامعة مدينة السادات، العدد التاسع .
١٢. شحاته، محمد موسى على (٢٠٢٠) انعكاسات تفعيل أليات التحول الرقمي في ضوء مبادرات الشمول المالي علي تطبيقات الحكومة الألكترونية بجمهورية مصر العربية ، مجلة كلية التجارة جامعة مدينة السادات، العدد التاسع .
١٣. العرادة، طلال مزيد (٢٠٢٠) دور إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية بالبيئة الكويتية : دراسة ميدانية المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد الثامن العدد الثاني

– المراجع الأجنبية :

1. Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352.
2. Bongiorno, G., Rizzo, D., & Vaia, G., (2018). *CIOs and the digital transformation: A new leadership Role*, Publisher. Springer International Publishing, Edition 1, 1-9.
3. Brennen, J.S. and Kreiss, D. (2016). Digitalization, in Jensen, K.B., Rothenbuhler, E.W., Pooley, J.D. and Craig, R.T. (Eds), *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, Wiley-Blackwell, Chichester, 556-566.
4. )Brink, H., Packmohr, S. Vogelsang, K. (2020). Fields of Action to Advance the Digital Transformation of NPOs –Development of a Framework, 19th International Conference on Business Informatics Research, September 21–23, 398, Vienna, Austria.
5. Chaniasa, S., Myers, M. D. & Hess, T. (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations the case of a financial services provider, *Journal of Strategic Information Systems*, 1-17.
6. Chanas, S., Myers, M. D., & Hess, T. (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(1), 17-33.
7. Barann, B., Hermann, A., Cordes, A. K., Chasin, F., & Becker, J. (2019). Supporting Digital Transformation in Small and Medium-sized Enterprises: A Procedure Model Involving Publicly Funded Support Units. In *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*
8. Al-rawahna, A. S. M., Chen, S. C., & Hung, C. W. (2018). The barriers of e-government success: An empirical study from Jordan. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies*, 9(2).1-18.