

أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

كليات الشرق العربي للدراسات العليا

البريد الإلكتروني للباحث الرئيسي: rfalshehri@arabeast.edu.sash.mutairi8@gmail.com

تاريخ استلام البحث: ١٠ ابريل ٢٠٢٣ ، تاريخ الموافقة على النشر: ٢٥ مايو ٢٠٢٣

المستخلص

تناولت الدراسة التعرف على أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم وقد شمل مجتمع الدراسة (٣٩٠) فرداً من العاملين في وزارة التعليم وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع برنامج المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات. وأتضح من تحليل نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي وارتباطه بالمتغيرات الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة، كما تبين وجود ارتفاع في مستوى تفعيل الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في التحول الرقمي، حيث يمثل المتوسط العام ٤.١٩، وارتفاع مستوى التحول الرقمي بدرجة عالية جداً حيث بلغ المتوسط العام للمستوى المدرك للتطوير التنظيمي ٤.٣٤. من أصل (٥) وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها ضرورة الاهتمام ببناء قدرات العاملين بوزارة التعليم ، والعمل على توفير متطلباتها والعمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة لعملية التحول الرقمي في اوزارة التعليم مع ضرورة إشراك العاملين فيها والاستفادة من آراءهم.

الكلمات المفتاحية: الأنظمة الإلكترونية – التحول الرقمي –وزارة التعليم-السعودية.

المقدمة

إن التحول الظاهر في الأعمال، والاعتماد المتنامي على التكنولوجيا الرقمية، نتيجة للاستخدام المكثف لنظم وتكنولوجيا المعلومات، كوسائل متقدمة ساهمت إلى حد كبير في بزوغ منظمة الأعمال الإلكترونية ، والتجارة الإلكترونية ، والتعلم عن بعد، والمدرسة الإلكترونية ، والجامعة الافتراضية، والمكتبة الرقمية... الخ، فأثرت على المنظمة الحديثة، وغيرت نمط أعمالها وتعاملاتها في بيئتها ومجتمعها الذي بدأ يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من: ثورة المعلومات، والمعرفة المبنية على تكنولوجيا ونظم المعلومات المتقدمة، ونمو شبكة الإنترنت والتعاملات عن بعد، وبزوغ مكان العمل الافتراضي، والثورة التنظيمية وإعادة هندسة المنظمة التي أصبحت تغير الطريقة التي يتفاعل فيها الأفراد والوحدات الإدارية بالمنظمة لتلبية التحديات والمتغيرات المؤثرة على فرص بقائها وازدهاره^(١). تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بالطريقة الإلكترونية ، حيث تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات وتعد الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفاعلية من ناحية ، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، حيث أسهمت شبكة الإنترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهيات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الإنترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية^(٢). وتهدف المملكة العربية السعودية من خلال رؤية ٢٠٣٠ إلى الوصول إلى المراكز الخمس الأولى في مؤشر الحكومات الإلكترونية عبر الأهداف الاستراتيجية من خلال تعزيز فاعلية الحكومة لتحسين أداء الجهاز الحكومي وذلك من خلال تصميم هيكل حكومي أكثر مرونة وفاعلية وتحسين أداء الجهات الحكومية وتحسين إنتاجية موظفي الدولة وتطوير الحكومة الإلكترونية والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين^(٣). وتعد وزارة التعليم السعودية أحد المنظمات الحكومية التي اعتمدت خطة التحول الرقمي في الأعمال الإدارية فيها من خلال نظام المراسلات الإلكترونية الموحد (أعمال) والذي يعد أحد الأنظمة الإلكترونية الفعالة في عملية تبادل المراسلات بشكل إلكتروني آمن في الوزارة بالإضافة إلى نظام فارس الإلكتروني الفعال وهو عبارة عن نظام لكافة

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

العمليات المرتبطة بنظام الموارد البشرية وهو مجموعة من الخدمات التي يستطيع الموظف (المعلم- الإداري-المستخدم) الحصول عليها وأخذ الموافقات اللازمة من قبل أصحاب الصلاحية ألياً دون المرور بسلسلة من الإجراءات الروتينية المضيفة للوقت والجهد وبإمكان كل موظف تتبع الطلب المقدم حتى يتم اعتماده في النظام.

مشكلة وتساؤلات الدراسة

تتجه معظم المنظمات والهيئات الحكومية إلى تحويل أعمالها الإدارية إلى أعمال إلكترونية وذلك للعمل على مسايرة المستجدات والتطورات التقنية وعليه فان وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية تتبنى مبادئ التحول الرقمي في الأعمال الخاصة بها حيث تمثل الإدارة الإلكترونية في الوزارة اتجاهاً جديداً في الإدارة لأنه يقوم على أسس ومبادئ مختلفة عما كان متعارف عليه، حيث لم تعد الإدارة التقليدية قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته ومن خلال عمل الباحثة الميداني في الوزارة ترى أن الأعمال الإدارية في الوزارة أصبحت أكثر سهولة ويسر من خلال تطبيق الأنظمة الإلكترونية المتمثلة في (نظام فارس ونظام أعمال) والتي اعتمدت عليهم الوزارة في تطبيقها لعملية التحول الرقمي لمسايرة الرؤية السعودية ٢٠٣٠م وعليه فان إشكالية الدراسة تعمل على الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة وهو: ما هو أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي في تحسين تجربة المستفيد؟

يتفرع من التساؤل الرئيسي للدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- ما مدي مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها؟
- ما مدي توافر التسهيلات اللازمة من قبل الوزارة لدعم الأنظمة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين بها؟
- ما مدي معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها؟
- ما مدي مساهمة الأنظمة الإلكترونية في وزارة التعليم في تطوير العمل الإداري من وجهة نظر المستفيدين في الوزارة؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم وعليه فان الدراسة تهدف إلى معرفة أثر تطبيق الأنظمة الفعالة المتمثلة في نظامي أعمال وفارس في الأعمال الإلكترونية في وزارة التعليم بالإضافة إلى التعرف على أثر هذه الأنظمة على الأداء الوظيفي للموظفين في الوزارة وعليه فان الدراسة تهدف إلى التعرف على الأهداف الآتية:

- بيان المقصود بالأنظمة الإلكترونية.
- التعرف على مفاهيم التحول الرقمي في المؤسسات.
- توضيح أسس التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية
- بيان أهم الأنظمة الإلكترونية الفعالة في وزارة التعليم

الدراسات السابقة

١- دراسة الرباعي^(٤) والتي هدفت إلى توضيح أحد موضوعات الساعة في العصر الرقمي وظل الثورة الصناعية الرابعة، والتحول الرقمي، والتطبيقات الرقمية، وهو الحكومة الرقمية والتي أصبحت مطلباً رئيساً، وضرورياً، وليس غاية وإنما وسيلة لتحسين الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية للمواطنين، وللحكومة الرقمية مكونات رئيسة تتمثل في توافر برنامج التحول الرقمي، والبنية التحتية، والحكومة، وأتمته كافة الأعمال في القطاعات الحكومية وتعزيز التعاملات المالية رقمياً من خلال نظام رقمي مدعم بالحماية وأمن المعلومات والأمن السيبراني. وتتبع الدراسة مفاهيم الحكومة الرقمية، ومتطلباتها، ومؤشرات قياسها وطنياً، وعالمياً. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باتباع أسلوب دراسة الحالة، وتحليل المحتوى مع الاعتماد على أداة الملاحظة وتتبع الحكومة الرقمية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها تعد الحكومة الرقمية ضرورة حتمية وليست غاية وإنما وسيلة لتحسين، وتجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية مع ضمان السرعة، والدقة، والجودة، والعدالة، والشفافية. والتركيز على الحكومة المتمحورة حول المواطن والاهتمام الملحوظ بالابتكار، وضرورة توظيفه في مجال الحكومة الرقمية، وهناك ارتباطاً وثيقاً بين تحقيق مستويات متقدمة في نضوج تطبيقات، وممارسات الحكومة الرقمية وبين إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بجملة توصيات منها ضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي، والعمل على توفير متطلباتها. والعمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي لبناء الحكومة الرقمية مع ضرورة إشراك المواطن واستطلاع رأيه، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص، والتوسع في إجراء المزيد من الدراسات التي تشرح وتوضح الحكومة الرقمية، ومفهومها، ومهامها، ومتطلباتها.

٢- دراسة الغامدي^(٥) والتي هدفت إلى معرفة أثر أتمته التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض. وقد تم اتباع المنهج النوعي حيث تم استخدام أداة الدراسة والمتمثلة بالمقابلة شبه مقننة، إذ

أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

تكونت الأداة من سبعة أسئلة، وقد تم توظيفها بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. كما تم مقابلة (١٥) مشرفة تربوية كأفراد للدراسة، وقد تم اختيار أفراد الدراسة بالطريقة القصدية. أظهرت النتائج أن أهم المعوقات التي تواجه العمل أثناء استخدام المعاملات التقليدية تمثل في فقدان تلك المعاملات أو تلفها وصعوبة أرشفة البيانات واسترجاعها. كما أظهرت النتائج أن أهم الخطوات المتبعة للحد من تداول المعاملات التقليدية التوجه لاستخدام أنظمة تقنية مثل الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني وتحويل النماذج والتوقعات والأختام إلى إلكترونية. وبينت النتائج إلى أن أهم المتطلبات لتطبيق الأتمتة الإلكترونية ضرورة توفير الأجهزة التقنية والبنية التحتية وشبكات الإنترنت وفني الصيانة وكوادر بشرية مدربة. وبينت النتائج أن أهم البرامج التطويرية التي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية إلكترونيا برامج الأوفيس، وأن الإجراءات الاحترازية أو البديل عند توقف المعاملات الإلكترونية وشبكات التواصل المعنية بالعمل يكون من خلال عمل خطة بديلة أو خطة طوارئ إلكترونية أو إيجاد منصة بديلة. وأظهرت النتائج أن المقترحات أو الملاحظات لتطوير المعاملات الإلكترونية كانت من خلال تكثيف الدورات وورش العمل حول آليات استخدام المعاملات الإلكترونية. وأوصت الدراسة أن يتم الاعتماد على الأتمتة في عملية التخطيط، واستقطاب الكوادر البشرية بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض. وضرورة توفير البيئة التكنولوجية الحديثة لإمكانية ربط المعاملات الإلكترونية بوحدات وأقسام الإدارة العامة مع تحديد الاحتياجات التطويرية والتدريبية للموارد البشرية بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.

٣- دراسة شديدة^(٦) التي هدفت إلى التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، 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)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتناول الجانب المفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء كأداء لجمع البيانات الأولية، فقد تم توزيع عدد (١٦٨) استمارة، وبعد جمعها وفحصها تبين أن عدد (١٣٩) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها وجود فروق ذات دلالة احصائية لذي عينة البحث بضرورة تطبيق متطلبات التحول الرقمي، وكانت الاستجابة متوسطة، وكانت نتائج الترتيب النسبي لمتغيرات التحول الرقمي هي القيادة التحويلية بمتوسط عام (٣.٥٥)، تليها الموارد البشرية بمتوسط عام (٣.٥٣)، وتليها الثقافة التنظيمية (٣.٥)، وتأتي الاستراتيجية في المرتبة الأخيرة بمتوسط عام (٣.٤٧). وان جميع قيم المتوسطات الحسابية لمتطلبات التحول الرقمي متقاربة، إلا أن ترتيب تلك المتطلبات يختلف من قطاع لآخر، وهو ما يجب أخذه في الحسبان وتوجد فروق ذات دلالة احصائية لتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة بناءً على إجراء عملية التحول الرقمي داخل الوحدات المرورية، وكانت الاستجابة متوسطة، وجاءت في المرتبة الأولى الاعتمادية بمتوسط عام (٣.٦٨)، تليها الملموسية بمتوسط عام (٣.٦٧)، وتليها الضمان بمتوسط عام (٣.٦٦)، وتليها التعاطف بمتوسط عام (٣.٥٨٨)، وتأتي الاستجابة في المرتبة الأخيرة بمتوسط عام (٣.٥٤). وقد اوصت الدراسة بزيادة الدعم المادي المقدم لأنشطة التطوير الرقمي بقطاع مرور القاهرة، وتوفير الامكانيات المادية والمالية لزيادة بيئة العمل الإلكترونية، للإسراع في تقديم الخدمات المختلفة وضرورة إجراء دورات وتدريبات للعاملين بمرور القاهرة من أجل إعلامهم بهذا التحول، وأهمية ذلك التحول التكنولوجي في تحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى عمل الإدارة الإلكترونية التي تسهل تحقيق الرقمنة وعمل حملات إعلامية تمكن المواطنين من معرفة كيفية الاستفادة من التحول الرقمي في الخدمات المرورية المقدمة والاهتمام بالمناخ التنظيمي الذي يعمل على تهيئة العاملين بإدارة المرور للتوجه الجديد القائم على التكنولوجيا الرقمية.

٤- دراسة المهيدلي^(٧) هدفت إلى تحديد مفهوم حوكمة التحول الرقمي، وشرح الممارسات العالمية في مجال حوكمة التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية، وبيان أوجه الاستفادة منها في تطوير أداء الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وكذلك تحديد الصعوبات التي قد تواجه تطبيقه. ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومراجعة الأدبيات والدراسات النظرية والتطبيقية عن حوكمة التحول الرقمي، ومواقع الإنترنت عن الممارسات العالمية؛ وذلك من خلال التحليل الشامل لمحتواها. وتوصلت النتائج إلى أن حوكمة التحول الرقمي تعتبر عملية متكاملة وشاملة يتم فيها انتقال الإدارات التعليمية التابعة لوزارة التعليم السعودية إلى إتباع استراتيجية أو إطاراً رسمياً يهدف إلى ضبط جودة المخرجات مع المحافظة على خصوصية وسلامة البيانات والحصول على رضى جميع الأطراف ذات العلاقة بالمنظومة التعليمية، ويوفر هيكلًا قائمًا على السلطات والإدارة، والمساءلة، والموارد والخدمات، والتقنيات وتكنولوجيا العمليات التشغيلية؛ لضمان دعم استثمارات التحول الرقمي لأهداف العمل في هذه الإدارات، وتحسين الإدارة الشاملة لتكنولوجيا المعلومات، ورفع القيمة المضافة من الاستثمار بها، وأن لكل ممارسة من الممارسات العالمية (إطار كوبت Cobit وإطار آيتيل ITIL، ونموذج CMMI) بعض المميزات التي تميزها عن غيرها في تطبيق حوكمة التحول الرقمي بالإدارات التعليمية، حيث أن كل ممارسة توفر دليلاً لمتابعة أفضل الممارسات التي يمكن للمؤسسة التعليمية اتباعها لتنفيذ حوكمة التحول الرقمي وإدارتها ومراقبتها، وتوفير إرشادات وتدابير

للاستفادة الفعالة من موارد وعمليات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة. كما أشارت النتائج إلى وجود بعض الصعوبات التي قد تواجه حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية، والتي من أهمها: ضعف الجوانب التشريعية اللازمة لتطبيق هذه الحوكمة، والافتقار لوجود استراتيجيات واضحة لحوكمة التحول الرقمي، إضافة إلى عدم ملائمة الثقافة التنظيمية للإدارات التعليمية لتطبيق هذا النوع من الحوكمة، ومحدودية الكوادر البشرية المؤهلة في هذا المجال. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من الممارسات العالمية في حوكمة التحول الرقمي لتطوير أداء الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية وتحديث الأنظمة والتشريعات اللازمة لدعم حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية وتطوير الهيكل التنظيمي للإدارات التعليمية بما يحقق حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية ويسهم في تعزيز جودة الأداء في الإدارات التعليمية ويعزز مبادئ الشفافية والمشاركة الفعالة.

٥- دراسة المفيز^(٨) هدفت إلى التعرف على تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية، واقتراح سبل التغلب عليها من وجهة نظر مسؤولي ومسؤولات التحول الرقمي في المدرسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وطبقت الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددهم ٣٦٢ مسؤولاً ومسؤولة تحول رقمي في خمس إدارات تعليمية للبنين والبنات شملت كلا من: منطقة عسير، ومنطقة المدينة المنورة، ومنطقة الرياض، ومنطقة تبوك، والمنطقة الشرقية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود تحديات تواجه التحول الرقمي في المدرسة بدرجة متوسطة، وجاءت التحديات البشرية في المرتبة الأولى بدرجة موافقة عالية، في حين جاءت التحديات التنظيمية والتقنية في المرتبتين الثانية والثالثة بدرجة موافقة متوسطة، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة موافقة بدرجة متوسطة على سبل التغلب على تحديات التحول الرقمي. وقدمت الدراسة توصيات منها العمل على تدريب منسوبي المدرسة على تقنيات التحول الرقمي بهدف إتقانها مما يخفف من كونها عبئاً إضافياً عليهم وتشجيع أولياء الأمور على دعم جهود التحول الرقمي في المدرسة من خلال التواصل وتشجيع الطلاب وحثهم على التفاعل مع أدوات التحول الرقمي وتوفير بدائل للتمويل من خلال الشراكات بين المدرسة ومؤسسات المجتمع المحلي لتحديث البنية التحتية والأنظمة الرقمية ودعم الصيانة المستمرة لها.

٦- دراسة ابن سويلم^(٩) هدفت إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها لدى قادة المدارس ووكلائها بمحافظة الدلم. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع المعلومات. تم توزيعها على جميع مجتمع الدراسة؛ قادة ووكلاء مدارس التعليم العام الحكومية- بنين- بمحافظة الدلم بمراحلها المختلفة وعددهم (٤٥) قائداً ووكيلاً، منهم (٢٩) قائداً، (١٦) وكيلاً. وأظهرت النتائج: حصول تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى قادة المدارس بمحافظة الدلم على متوسط عام (٤.٤٦ من ٥) بتقدير (متوسطة) وحصل محور المعوقات على متوسط عام (٤.٠٢ من ٥) بتقدير (عالية) وفي مقدمتها؛ كثرة الأعباء الإدارية على قائد المدرسة، وقلة المخصصات المالية لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية. وحصل محور المقترحات على متوسط عام (٤.٤٦ من ٥) بتقدير (عالية) وبينت الدراسة أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة عالية جداً على واحدة من نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى قادة المدارس بمحافظة الدلم تتمثل في العبارة " يتم استخدام برنامج الإدارة التربوية (نور) " بمتوسط (٤.٤٦ من ٥). وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات، أهمها؛ ضمان أمن وحماية المعلومات الإلكترونية، والتقليل من المركزية في صنع القرارات التربوية، ووضع خطة استراتيجية تقنية قابلة للتطبيق، وتطوير اللوائح والأنظمة للعمل في المؤسسات، وتكثيف الدورات والبرامج في مجال الإدارة الإلكترونية والعمل على وضع خطة استراتيجية تقنية قابلة للتطبيق تسهل من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس بمحافظة الدلم.

منهجية الدراسة

اعتمد هذا البحث على أحد الأسلوبين التاليين:

١. **البحث النظري:** ويشمل الاطلاع على المراجع العربية من الكتب والبحوث والرسائل العلمية ذات الصلة بمجال البحث.
٢. **البحث الميداني:** تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لكونه أنسب المناهج للتعامل مع إجراءات الدراسة الحالية، والذي يقوم على دراسة الواقع، ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً، أو كميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى^(١٠).

٢-١ **مجتمع البحث وعينه:** يتمثل مجتمع البحث في العاملين في وزارة التعليم والبالغ عددهم أكثر من (١٠٠,٠٠٠) موظفاً وموظفة وقد قامت الباحثة باختيار عينة قدرها (٣٩٠) فرداً من الموظفين العاملين والمستفيدين في وزارة التعليم حيث استخدمت الباحثة أسلوب العينة العشوائية لجمع البيانات.

٢-٢ **أداة جمع البيانات:** تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً^(١١).

أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

وبناءً على أهداف البحث فقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة الواردة في بحث الحارثي^(١٢) وقد تكونت من الأبعاد التالية كما مبين في جدول (١):

أولاً: المتغيرات الشخصية والوظيفية عن خصائص عينة البحث: وتشمل معلومات عن الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

ثانياً: واقع تطبيق الأنظمة الإلكترونية في وزارة التعليم : حيث تضمن هذا الجزء خمسة عشر فقرة من أسئلة الاستبانة موزعة على محور واحد.

ثالثاً: واقع التحول الرقمي في الوزارة : حيث تضمن هذا الجزء ستة عشر فقرة من أسئلة الاستبانة موزعة على أربعة محاور:

- المحور الأول: واقع التحول الرقمي في الوزارة وتضمن هذا المحور (٤) فقرات.
- المحور الثاني: معرفة كافة المستفيدين بالتعاملات الإلكترونية في الوزارة وتضمن هذا المحور (٤) فقرات.
- المحور الثالث: التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة وتضمن هذا المحور (٤) فقرات.
- المحور الرابع: معوقات التحول الرقمي في الوزارة وتضمن هذا المحور (٤) فقرات.

جدول (١). تركيب استمارة أداة البحث (الاستبانة)

أبعاد البحث	متغيرات البحث	عدد الأسئلة
الأول	بيانات عن أفراد عينة البحث	٤
الثاني	محور: واقع تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الوزارة	١٥
الثالث	محور: واقع التحول الرقمي في الوزارة	٤
	محور: معرفة كافة المستفيدين بالتعاملات الإلكترونية	٤
	محور: التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين	٤
	محور: معوقات التحول الرقمي	٤

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على دراسة الحارثي^(١٢).

وقد تم اعتماد تحديد أوزان الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) ذات التدرج الخماسي كما هو ممثل في

جدول (٢):

جدول (٢). طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي

التدريج	موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
الوزن	٥	٤	٣	٢	١
قيمة المتوسط الحسابي	٤.٢١ - ٥.٠٠	٣.٤١ - ٤.٢٠	٢.٦١ - ٣.٤٠	١.٨١ - ٢.٦٠	١ - ١.٨٠
مستوى درجة الاتجاه	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

• إجراءات التطبيق وجمع البيانات:

قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة الإلكترونية عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني على مفردات مجتمع البحث من الموظفين العاملين في وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية، حيث أوضحت الباحثة للمبحوثين الغرض من هذا البحث، وقد تم بعد ذلك استعادة أداة البحث والتأكد من صلاحيتها للتحليل واستبعاد ما لا يصلح للتحليل، وقد بلغ الاستبانات الصالحة للتحليل (٣٩٠) استبانة والتي تم إجراء التحليل الإحصائي لها.

• الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- (١) تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار مدى ثبات أداة البحث.
- (٢) التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and percentages) لوصف مفردات عينة البحث.
- (٣) تم استخدام المتوسط الحسابي (Mean) لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء مفردات عينة البحث نحو كل عبارة من عبارات محاور البحث، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي.

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

حساب ثبات الاستبانة: تم قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) باستخدام (معادلة ألفا كرو نباخ):
يتضح من الجدول (٣) أن قيم معامل ألفا كرونباخ لأثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي بالتطبيق على المستخدمين في وزارة التعليم تتراوح بين (٠.٧٩٨-٠.٨٧٤) وتعد هذه القيم مرتفعة لمدى ثبات أداة الدراسة الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة الميدانية عند تطبيقها.

جدول (٣). قيمة معاملات ألفا كرو نباخ لأثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي بالتطبيق على المستخدمين في وزارة التعليم

عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرو نباخ	
١٥	٠.٨٠٤	الجزء الثاني: واقع تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الوزارة
		الجزء الثالث: واقع التحول الرقمي في الوزارة ويشمل:
٤	٠.٨٧٤	المحور الأول: واقع التحول الرقمي
٤	٠.٧٩٨	المحور الثاني: معرفة كافة المستخدمين بالتعاملات الإلكترونية
٤	٠.٧٩٩	المحور الثالث: التميز في تقديم الخدمات للمستخدمين
٤	٠.٨٢٤	المحور الرابع: معوقات التحول الرقمي
٣١	٠.٨١٩	مجموع عبارات الاستبانة

المصدر: الباحث

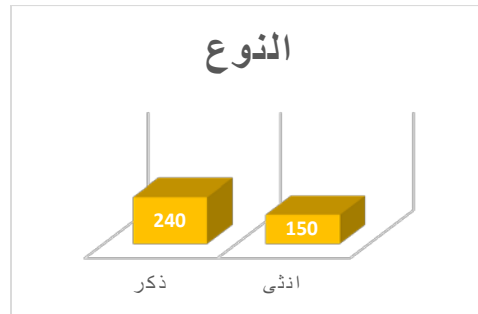
النتائج والمناقشة

أولاً: نتائج التحليل الوصفي للبيانات:

يتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، والمؤهل التعليمي، سنوات الخبرة) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص مفردات عينة الدراسة على النحو التالي:

١. توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للنوع

يتضح من الشكل (١) أن ٢٤٠ من عينة الدراسة كانوا من الذكور وهم الفئة الأكثر والأغلب وذلك بنسبة ٦١.٥ % في حين جاءت فئة الإناث بعدد (١٥٠) وهم الفئة الأقل وذلك بنسبة ٣٨.٥ % من عينة الدراسة .

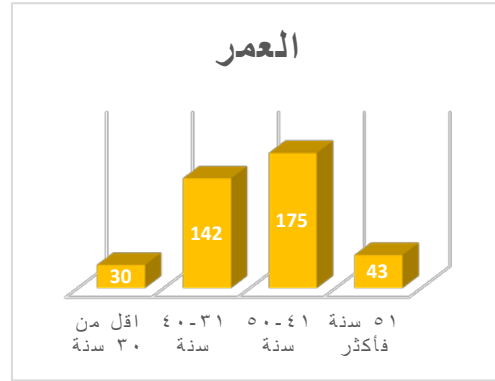


شكل (١). توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

٢. توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للعمر:

يتضح من الشكل (٢) أن ١٧٥ موظفاً تتراوح أعمارهم بين (٤١ إلى ٥٠ سنة) وذلك بنسبة ٤٤.٩ % من عينة الدراسة في حين أن ١٤٢ من الموظفين تتراوح أعمارهم بين (٣١-٤٠ سنة) وذلك بنسبة ٣٦.٤ % من عينة الدراسة. وجاءت في المرتبة الثالثة ٤٣ موظفاً ممن تزيد أعمارهم عن ٥١ سنة وذلك بنسبة ١١ % من عينة الدراسة. وفي المرتبة الأخيرة كانت عينة الدراسة بعدد ٣٠ من الموظفين التي تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة وذلك بنسبة ٧.٧ % من عينة الدراسة.

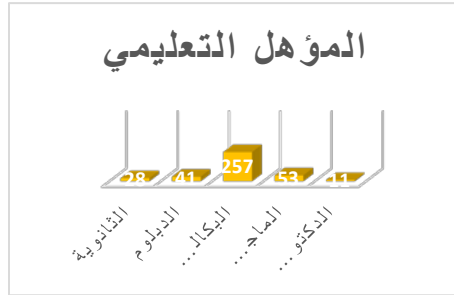
أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية



شكل (٢). توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر

٣. توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي:

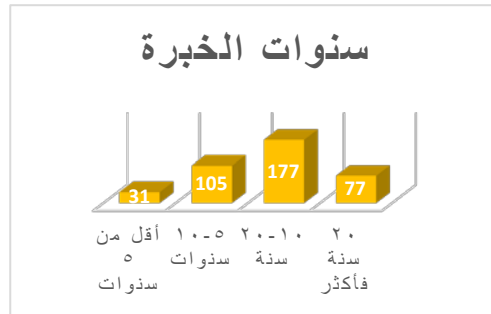
تضح من الشكل (٣) ان عدد الحاصلين على البكالوريوس ٢٥٧ من الموظفين وذلك بنسبة ٦٥.٩% بينما الحاصلين على الماجستير من الموظفين هو ٥٣ وذلك بنسبة ١٣.٦% من عينة الدراسة بينما بلغ عدد الحاصلين على الدبلوم ٤١ من الموظفين وذلك بنسبة ١٠.٥% من عينة الدراسة بينما بلغ عدد الحاصلين على الثانوية ٢٨ من الموظفين وذلك بنسبة ٧.٢% من عينة الدراسة اما في المرتبة الأخيرة جاء افراد عينة الدراسة الحاصلين على الدكتوراه بعدد ١١ موظف وذلك بنسبة ٢.٨% من عينة الدراسة .



شكل (٣). توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي

٤. توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة:

يتضح من الشكل (٤) ان عدد من كانت خبراتهم من (١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة) ١٧٧ من الموظفين وذلك بنسبة ٤٥.٤% بينما من كانت سنوات خبراتهم من (٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) من الموظفين هو ١٠٥ موظفًا وذلك بنسبة ٢٦.٩% من عينة الدراسة بينما كان عدد من كان سنوات خبراتهم ٢٠ سنة فأكثر ٧٧ موظف وذلك بنسبة ١٩.٧% من عينة الدراسة وبلغ عدد من كانت سنوات خبراتهم أقل من ٥ سنوات بعدد ٣١ من الموظفين وذلك بنسبة ٧.٩% من عينة الدراسة .



شكل (٤). توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

ثانياً: النتائج المتعلقة بالأسئلة الفرعية

١. السؤال الفرعي الأول: ما مدي مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها؟

جدول (٤). المتوسطات الحسابية لعبارات ما مدي مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق مطلقاً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)	العبارات
٨	٠.٦٣٤	٤.٣١	٤	١٩	١٧	١٨٢	١٦٨	تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة للتعاملات الإلكترونية الحديثة
٦.٥	٠.٩١٥	٤.٣٢	٢	١٢	١٦	١٩٠	١٧٠	تتوفر أحدث النظم والبرامج اللازمة للتعاملات الإلكترونية
١٠	٠.٥٨٦	٤.٢٠	١٢	١٧	١٩	١٧٣	١٦٩	تتوفر شبكة إنترنت تصل إلى جميع المكاتب بالوزارة وقطاعاتها
٣	٠.٧٧٢	٤.٣٨	٤	٤	١٥	١٨٥	١٨٣	يتم تعميم القرارات الصادرة إلكترونياً
٩	٠.٨٧٤	٤.٢٧	٣	١٥	٢٤	٧٦	١٧٢	تتم خدمة المراجعين والمستفيدين إلكترونياً
٦.٥	٠.٧٤٠	٤.٣٢	٣	١١	٢٦	١٦٩	١٨١	يتم التنسيق وتحويل العمل بين الموظفين إلكترونياً
٥	١.٠١٢	٤.٣٦	٣	٩	١٦	١٨٠	١٨٢	يتم استخدام البريد الإلكتروني في أغلب التعاملات داخل الوزارة وقطاعاتها
٤	٤.٠٨	٤.٣٧	٣	٥	١٨	١٨٠	١٨٤	يتم الإعلان عن القرارات الخاصة بالموارد البشرية إلكترونياً
٢	٤.١٠	٤.٣٩	-	٦	٢٠	١٨١	١٨٣	يتم رفع وإنهاء الإجراءات والعمليات الخاصة بالموارد البشرية عبر النظام إلكترونياً
١٥	٣.٩٠	٢.٩٣	٣٤	١٦٩	٤٢	٧٩	٦٦	يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال استخدام العمل الإلكتروني
١١.٥	٤.١٣	٤.١٨	٧	١٦	٣٠	١٨٣	١٥٤	هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام التعاملات الإلكترونية
١٣	٣.٤٤	٤.١٧	٧	١٦	٢٩	١٨٧	١٥١	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على استخدام التعاملات الإلكترونية
١١.٥	٣.٧١	٤.١٨	٦	١٦	٣٢	١٨٣	١٥٣	يوجد خبراء لتصميم وتطوير التعاملات الإلكترونية وفقاً لاحتياجات العمل
١٤	٠.٧٨١	٤.٠٠	١١	٢٩	٤٢	١٧٥	١٣٣	تلقت دورات تدريبية في استخدام التعاملات الإلكترونية
١	٠.٨٣١	٤.٤٠	٢	١	١٥	١٩٣	١٧٩	يتم نشر التعاميم الخاصة بالعمل في الوزارة وقطاعاتها إلكترونياً
٤.١٩			المتوسط الحسابي العام لعبارات " مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها.					

المصدر / من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

يتضح من الجدول (٤) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بلغ (٤.١٩) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر مساهمة الأنظمة

أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها. بدرجة مرتفعة حيث بلغت نسبة التوافر ٨٣.٨%.

- وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لمحور مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها. فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي:
- جاءت العبارة "يتم نشر التعاميم الخاصة بالعمل في الوزارة وقطاعاتها إلكترونياً" في المرتبة الأولى بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٤٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٨%.
 - جاءت العبارة "يتم رفع وإنهاء الإجراءات والعمليات الخاصة بالموارد البشرية عبر النظام إلكترونياً" في المرتبة الثانية بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٩) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٨%.
 - جاءت العبارة "يتم تعميم القرارات الصادرة إلكترونياً" في المرتبة الثالثة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٦%.
 - جاءت العبارة "يتم الإعلان عن القرارات الخاصة بالموارد البشرية إلكترونياً" في المرتبة الرابعة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٤%.
 - جاءت العبارة "يتم استخدام البريد الإلكتروني في أغلب التعاملات داخل الوزارة وقطاعاتها" في المرتبة الخامسة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٦) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٢%.
 - جاءت العبارات "يتم التنسيق وتحويل العمل بين الموظفين إلكترونياً" " تتوفر أحدث النظم والبرامج اللازمة للتعاملات الإلكترونية" في المرتبة السادسة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٢) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذان المتغيران بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٦.٤%.
 - جاءت العبارة "تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة للتعاملات الإلكترونية الحديثة" في المرتبة السابعة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣١) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٦.٢%.
 - جاءت العبارة "تتم خدمة المراجعين والمستفيدين إلكترونياً" في المرتبة الثامنة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٢٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٥.٤%.
 - جاءت العبارة "تتوفر شبكة إنترنت تصل إلى جميع المكاتب بالوزارة وقطاعاتها" في المرتبة التاسعة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٢٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة وبنسبة توافر بلغت ٨٤%.
 - جاءت العبارات "يوجد خبراء لتصميم وتطوير التعاملات الإلكترونية وفقاً لاحتياجات العمل" " هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام التعاملات الإلكترونية" في المرتبة العاشرة بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.١٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذان المتغيران بدرجة مرتفعة وبنسبة توافر بلغت ٨٣.٦%.
 - جاءت العبارة "يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على استخدام التعاملات الإلكترونية" في المرتبة الحادية عشر بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.١٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة وبنسبة توافر بلغت ٨٣.٤%.
 - جاءت العبارة "تلقيت دورات تدريبية في استخدام التعاملات الإلكترونية" في المرتبة الثانية عشر بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٠٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة وبنسبة توافر بلغت ٨٠.٠٠%.
 - جاءت العبارة "يوجد نظام حوافز للتميز في مجال استخدام العمل الإلكتروني" في المرتبة الثالثة عشر بين عبارات مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٢.٩٣) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة وبنسبة توافر بلغت ٥٨.٦%.

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

٢. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: ما مدي توافر التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين؟

جدول (٥). المتوسطات الحسابية لعبارات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق مطلقا (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)	العبارات
١	٠.٧٤٣	٤.٣٨	٢	٣	٢١	١٨٠	١٨٤	تسعى الوزارة عن طريق التحول الرقمي إلى تحقيق استراتيجية وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة
٢	٠.٨٧٥	٤.٣٦	٢	٤	١٩	١٩٠	١٧٥	تعتمد الوزارة تطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات في أداء جميع أعمالها الداخلية والخدمات التي تقوم بتقديمها
٣	٠.٨٥٤	٤.٣٥	٢	٢	١٧	٢٠٢	١٦٧	تقوم الوزارة بتصميم الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بها لتقديم الخدمات الإلكترونية وتحسينها بشكل مستمر
٤	٠.٨٩٨	٤.٢٩	٤	٥	٢٨	١٨٧	١٦٦	تتوفر بالوزارة وقطاعاتها النماذج الإلكترونية اللازمة للحصول على الخدمات
		٤.٣٤	المتوسط الحسابي العام لعبارات " التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين					

المصدر / من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

يتضح من الجدول (٥) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بلغ (4.34) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها. بدرجة مرتفعة حيث بلغت نسبة التوافر ٨٦.٨ % .
وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لمحور التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين. فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي:

- جاءت العبارة "تسعى الوزارة عن طريق التحول الرقمي إلى تحقيق استراتيجية وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة" في المرتبة الأولى بين عبارات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بمتوسط بلغ (٤.٣٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٦ %.
- جاءت العبارة "تعتمد الوزارة تطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات في أداء جميع أعمالها الداخلية والخدمات التي تقوم بتقديمها" في المرتبة الثانية بين عبارات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بمتوسط بلغ (٤.٣٦) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٢ %.
- جاءت العبارة "تقوم الوزارة بتصميم الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بها لتقديم الخدمات الإلكترونية وتحسينها بشكل مستمر" في المرتبة الثالثة بين عبارات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بمتوسط بلغ (٤.٣٥) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٧ %.
- جاءت العبارة "تتوفر بالوزارة وقطاعاتها النماذج الإلكترونية اللازمة للحصول على الخدمات" في المرتبة الرابعة بين عبارات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بمتوسط بلغ (٤.٢٩) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٥.٨ %.

٣. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: ما مدي معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها؟

يتضح من الجدول (٦) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بلغ (٤.٢٩) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بها. بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغت نسبة التوافر ٨٥.٨ % .

أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

جدول (٦). المتوسطات الحسابية لعبارات معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق مطلقاً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)	العبارات
٢	١.٠٩٩	٤.٣٠	٣	٧	٢٤	١٨٩	١٦٧	تتبع الوزارة آلية محددة وواضحة لتحديث المعلومات والبيانات
١	٠.٩٥٦	٤.٣٧	٢	٤	١٨	١٨٨	١٧٨	تتوفر بالوزارة جميع المعايير المتعلقة بحماية الخصوصية وبيانات المستفيدين
٤	٠.٨٣٣	٤.٢٢	٥	١٠	٣٤	١٨٦	١٥٥	تتوفر خطط وبرامج بالوزارة لتطوير وإعداد القيادات وجميع الموظفين في عملية التحول الرقمي
٣	١.١٤١	٤.٢٩	٣	٦	٢٧	١٩١	١٦٣	تتوفر بالوزارة خطة مفصلة للتحول إلى التعاملات الإلكترونية وتنفيذها
		٤.٢٩	المتوسط الحسابي العام لعبارات " معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها					

المصدر / من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لمحور معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بها. فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي:

- جاءت العبارة "تتوفر بالوزارة جميع المعايير المتعلقة بحماية الخصوصية وبيانات المستفيدين" في المرتبة الأولى بين عبارات معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٤ %.
- جاءت العبارة "تتبع الوزارة آلية محددة وواضحة لتحديث المعلومات والبيانات" في المرتبة الثانية بين عبارات معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٦ %.
- جاءت العبارة "تتوفر بالوزارة خطة مفصلة للتحول إلى التعاملات الإلكترونية وتنفيذها" في المرتبة الثالثة بين عبارات معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٢٩) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٥.٨ %.
- جاءت العبارة "تتوفر خطط وبرامج بالوزارة لتطوير وإعداد القيادات وجميع الموظفين في عملية التحول الرقمي" في المرتبة الرابعة بين عبارات معرفة المستفيدين بوزارة التعليم بالأنظمة الإلكترونية المطبقة بها من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٢٢) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٤.٤ %.

٤. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: ما مدى توافر التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها؟

يتضح من الجدول (٧) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها بلغ (٤.٣٢) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها بدرجة مرتفعة جداً حيث بلغت نسبة التوافر ٨٦.٤ %.

وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لمحور التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها. فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي:

- جاءت العبارة "يعمل التحول الرقمي على تحسين الوصول إلى البيانات من أجل اتخاذ القرار وإعادة تنظيم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة" في المرتبة الأولى بين عبارات التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جداً وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٦ %.

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

- جاءت العبارة "يوفر التحول الرقمي المشاركة الإلكترونية في توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم مشاركة المراجعين في تطوير الخدمات " في المرتبة الثانية بين عبارات التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٤) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٦.٨ %.
- جاءت العبارة "تعتمد الوزارة على التقنيات الرقمية في الابتكار وتحسين الخدمات " في المرتبة الثالثة بين عبارات التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٦ %.
- جاءت العبارة "تتميز الوزارة باستخدام التقنية في اجاز جميع مصالح وخدمات المستفيدين" في المرتبة الرابعة بين عبارات التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٢٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٥.٦ %.

جدول (٧). المتوسطات الحسابية لعبارات التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق مطلقا (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)	العبارات
٣	٠.٨٢٤	٤.٣٠	-	١١	٢٦	١٨٤	١٦٨	تعتمد الوزارة على التقنيات الرقمية في الابتكار وتحسين الخدمات
١	٠.٨٣١	٤.٣٨	-	٣	١٦	١٩٩	١٧١	يعمل التحول الرقمي على تحسين الوصول إلى البيانات من أجل اتخاذ القرار وإعادة تنظيم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة
٢	٠.٩٠١	٤.٣٤	-	٥	٢٤	١٩٣	١٦٨	يوفر التحول الرقمي المشاركة الإلكترونية في توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم مشاركة المراجعين في تطوير الخدمات
٤	٠.٨٥٤	٤.٢٨	٢	٨	٢٧	١٩٨	١٥٥	تتميز الوزارة باستخدام التقنية في اجاز جميع مصالح وخدمات المستفيدين
		٤.٣٢	المتوسط الحسابي العام لعبارات " التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة من وجهة نظر المستفيدين بها					

المصدر / من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

٥. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس: ما مدى توافر معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها؟

- يتضح من الجدول (٨) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بلغ (٤.٣٣) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بدرجة مرتفعة جداً حيث بلغت نسبة التوافر ٨٦.٦ %.
- وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لمحور معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي:
- جاءت العبارة "يعمل التحول الرقمي على ضمان سرية وصحة البيانات وأنظمتها من المخاطر الداخلية والخارجية" في المرتبة الأولى بين عبارات معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٤١) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٨.٢ %.
- جاءت العبارة "تتوفر بالوزارة إدارة مستقلة لأمن المعلومات والاتصالات بكامل اختصاصاتها" في المرتبة الثانية بين عبارات معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٣٦) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٧.٢ %.
- جاءت العبارة "تعمل إدارة الوزارة على تطوير إطار حوكمة التحول الرقمي يشتمل على كافة الصلاحيات والمسؤوليات ومعايير الأداء" في المرتبة الثالثة بين عبارات معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها

أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

بمتوسط بلغ (٤.٣٤) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٦.٨%.

- جاءت العبارة "تقوم الوزارة بإلحاق منسوبيها بعدد من البرامج التدريبية في مجال التحول الرقمي وتعمل على متابعة ما يستجد من تقنيات ناشئة وتوجهات حديثة في مجال التحول الرقمي" في المرتبة الرابعة بين عبارات معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها بمتوسط بلغ (٤.٢٣) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا وبنسبة توافر بلغت ٨٤.٦%.

جدول (٨). المتوسطات الحسابية لعبارات معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق مطلقا (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)	العبارات		
١	٠.٩١٦	٤.٤١	-	٢	١٧	١٩٠	١٨١	يعمل التحول الرقمي على ضمان سرية وصحة البيانات وأنظمتها من المخاطر الداخلية والخارجية	1	
٢	٠.٨٠١	٤.٣٦	-	٦	٢١	١٨٨	١٧٥	تتوفر بالوزارة إدارة مستقلة لأمن المعلومات والاتصالات بكامل اختصاصاتها	2	
٣	٠.٨٠٤	٤.٣٤	٢	٣	٢٤	١٩٢	١٦٩	تعمل إدارة الوزارة على تطوير إطار حوكمة التحول الرقمي يشتمل على كافة الصلاحيات والمسؤوليات ومعايير الأداء	3	
٤	٠.٩٧٥	٤.٢٣	٤	١١	٣٣	١٨٤	١٥٨	تقوم الوزارة بإلحاق منسوبيها بعدد من البرامج التدريبية في مجال التحول الرقمي وتعمل على متابعة ما يستجد من تقنيات ناشئة وتوجهات حديثة في مجال التحول الرقمي	4	
		٤.٣٣	المتوسط الحسابي العام لعبارات " معوقات التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها							

المصدر / من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

ثالثاً: نتائج اختبارات فروض الدراسة

تمثلت فروض الدراسة في فرضين رئيسيين، حيث تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي في اختبار مدى صحة الفرض الأول، وتحليل التباين في اختبار الفرض الثاني.

١. نتائج اختبار الفرض الأول الرئيسي: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم

يتفرع من هذا الفرض الى فرضيتين فرعيتين تتضمن اختبار أثر تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم. وللتأكد من مدى صحة الفروض الفرعية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، أما التأكد من مدى صحة الفرض الأول الرئيسي تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتمثل نتائج هذه الاختبارات فيما يلي:

١.١: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لمعرفة المستفيدين بالوزارة بالأنظمة الإلكترونية في التطوير الرقمي
للتأكد من مدى صحة هذا الفرض تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط. يتضح من النتائج في الجداول (٩-١١) صحة الفرض القائل بأن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى تفعيل الانظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم، حيث أن معامل الارتباط يتمثل في ٠.٦٢٧ أي أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تفعيل الأنظمة الإلكترونية والتحول الرقمي. وأن هذا المتغير (تفعيل الأنظمة الإلكترونية) يفسر ٠.٦٢١ من التغيرات الحادثة في التحول الرقمي، حيث بلغ معامل التحديد $R^2 = ٠.٣٩٣$ عند مستوى معنوية ($0.000 = sig$)، وهذا يوضحه أيضاً نموذج الانحدار حيث بلغ معامل الانحدار بيتا $B = ٠.٦٢١$ وعند $T = ٨.٨٨٨$ بمستوى معنوية ٠.٠٠٠، وهذا

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

يؤكد تأثير متغير تفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي. ويوضح تحليل التباين مدى معنوية العلاقة في نموذج الانحدار بين تفعيل الأنظمة الإلكترونية والتحول الرقمي، حيث بلغت قيمة $F=78.992$ وهي أكبر من قيمة F الجدولية، وهذا يعكس مستوى معنوية 0.000 ، مما يدل على معنوية العلاقة وصحة نموذج الانحدار. وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الأول القائل أن هناك موجب ذو دلالة إحصائية لتفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم، وأن التغيير في مستوى تفعيل الأنظمة الإلكترونية بـ 100% يؤدي إلى تغيير في مستوى التحول الرقمي بـ 62.1% ، وأن التغيير في مستوى تفعيل الأنظمة الإلكترونية يفسر 39.3% من التغيير الحادث في مستوى التحول الرقمي بوزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها.

جدول (٩). مدى معنوية نموذج أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم

النموذج	R	R ²	معامل التحديد المعدل	F	df ₁	df ₂	مستوى المعنوية
١	٠.٦٢٧	٠.٣٩٣	٠.٣٨٨	٧٨.٩٩٢	١	١٢٢	٠.٠٠٠

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول (١٠). تحليل التباين ANOVA لنموذج أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربع الخطأ	F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	٢٩.٦٦٩	١	٢٩.٦٦٩	٧٨.٩٩٢	٠.٠٠٠
البواقي	٤٥.٨٢٣	٢٢٢	٠.٢٠٦		
الإجمالي	٧٥.٤٩٢	١٢٣			

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول (١١). مدى معنوية عناصر نموذج أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم

sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
			بيتا B	الانحراف المعياري	
٠.٠٠٠	٥.٢١٠		١.٤٩٣	٠.٢٨٧	الجزء الثابت
٠.٠٠٠	٨.٨٨٨	٠.٦٢٧	٠.٦٢١	٠.٠٧٠	تفعيل الأنظمة الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحث، بناء على نتائج التحليل الإحصائي

٢- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للاستثمار التعليمي في راس المال البشري في التطوير التنظيمي للناكد من مدى صحة هذا الفرض تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط. يتضح من نتائج الجداول (١٢-١٥) صحة الفرض القائل بأن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير معرفة كافة المستفيدين بالتعاملات الإلكترونية في التحول الرقمي، حيث أن معامل الارتباط يتمثل في (٠.٦٢٦) أي أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين معرفة كافة المستفيدين بالتعاملات الإلكترونية والتحول الرقمي. وأن هذا المتغير (التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة) يفسر $0.000 = sig$ ، وهذا التغييرات الحادثة في التحول الرقمي، حيث بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.392$ عند مستوى معنوية ($0.000 = sig$)، وهذا يوضح أيضاً نموذج الانحدار حيث بلغ معامل الانحدار بيتا $B = 0.586$ وعند $T = 8.876$ بمستوى معنوية 0.000 ، وهذا يؤكد تأثير متغير التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في الوزارة في تفعيل الأنظمة الإلكترونية والتحول الرقمي. ويوضح تحليل التباين مدى معنوية العلاقة في نموذج الانحدار بين التميز في تقديم الخدمات للمستفيدين في التحول الرقمي والأنظمة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة $F = 78.776$ وهي أكبر من قيمة F الجدولية، وهذا يعكس مستوى معنوية 0.000 ، مما يدل على معنوية العلاقة وصحة نموذج الانحدار. وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الثاني القائل إن يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لمساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي، وأن التغيير في مستوى معرفة كافة المستفيدين بـ 100% يؤدي إلى تغيير في مستوى التحول الرقمي بـ 58.6% ، كما أن التغيير في مستوى معرفة كافة المستفيدين بالتعاملات الإلكترونية يفسر 39.2% من

أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية ضمن خطة التحول الرقمي على تحسين تجربة المستفيد في وزارة التعليم بالسعودية

التغير الحادث في مستوى التحول الرقمي بوزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها. يتضح من النتائج عدم معنوية الفروق لكافة المتغيرات الديموغرافية، وهذا يشير إلى عدم قبول الفرض، بالتالي لا نستطيع القول أن هناك فروق في تفعيل الأنظمة الإلكترونية والتحول الرقمي يمكن إرجاعه إلى الخصائص الديموغرافية لمفردات العينة. ومن النتائج السابقة يتم قبول الفرض الأول، والفروض الفرعية له، وعدم قبول الفرض الثاني.

جدول (١٢). مدى معنوية نموذج مساهمة الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي

النموذج	R	R ²	معامل التحديد المعدل	F	df ₁	df ₂	مستوى المعنوية
١	٠.٦٢٦	٠.٣٩٢	٠.٣٨٧	٧٨.٧٧٦	١	١٢٢	٠.٠٠٠

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول (١٣). تحليل التباين ANOVA لنموذج أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في وزارة التعليم من وجهة نظر المستفيدين بها.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربع الخطأ	F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	٢٩.٦٢٠	١	٢٩.٦٢٠	٧٨.٧٧٦	٠.٠٠٠
البواقي	٤٥.٨٧٢	١٢٢	٠.٣٧٩		
الإجمالي	٧٥.٤٩٢	١٢٣			

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول (١٤). مدى معنوية عناصر نموذج أثر تفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي

Sig	T	المعاملات غير المعيارية		الجزء الثابت
		بيتا B	الانحراف المعياري	
٠.٠٠٠	٥.٨٥٧	١.٦٠٧	٠.٢٧٤	تفعيل الأنظمة الإلكترونية
٠.٠٠٠	٨.٨٧٦	٠.٥٨٦	٠.٦٢٦	

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول (١٥). نتائج اختبار ت، والتباين للفروق في تفعيل الأنظمة الإلكترونية والتحول الرقمي تبعاً للخصائص الديموغرافية لمفردات العينة

المتغير	ت "t"	ف "F"	مستوى المعنوية
النوع	٠.٣٧٢	-	٠.٧٤٤
العمر	-	٣.٤٨٩	٠.٠٨٧
المؤهل التعليمي	-	٠.٣٢٣	٠.٨٠٨
عدد سنوات الخبرة	-	١.٢٨٠	٠.٢٨٤

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي

الاستنتاج:

- تتمثل أهم الخصائص الديموغرافية للأفراد العاملين بوزارة التعليم، في أن النسبة العظمى من الموظفين من الذكور حيث بلغت نسبة الذكور ٦١.٥% أما الإناث بلغت ٣٨.٥% وهذا يشير إلى أن وزارة التعليم تعتمد بدرجة عالية على الذكور أكثر من الإناث.
- النسبة العظمى للعاملين من أصحاب السن (٤١-٥٠) حيث بلغت فئة العاملين التي تتراوح من ٤١-٥٠ سنة (١٧٥) بنسبة ٤٤.٩%، ومتوسطي السن ٣٦.٤%، وكبار السن ١١% وهذا يشير إلى زيادة قدرة الوزارة على الاعتماد على أصحاب الخبرة، حيث أن متوسطي السن أكثر، وبالتالي يستطيع هؤلاء الأفراد تحقيق التحول الرقمي المطلوب عبر الزمن.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي في الوزارة.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لمعرفة كافة المستفيدين بالتعاملات الإلكترونية في الوزارة في التحول الرقمي.

ريم فهران عامر الشهري ، شيخة بنت عبد الله الجبلي

- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للتميز في تقديم الخدمات للمستخدمين في الوزارة في التحول الرقمي.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لأهمية تفعيل الأنظمة الإلكترونية في التحول الرقمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتفعيل الأنظمة الإلكترونية يعزى إلى المتغيرات الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة.

التوصيات:

- ضرورة الاهتمام ببناء قدرات الوزارة في العصر الرقمي، والعمل على توفير متطلباتها.
- العمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي في الوزارة مع ضرورة إشراك العاملين فيها والاستفادة من آرائهم.
- زيادة الدعم المادي المقدم لأنشطة التطوير الرقمي بوزارة التعليم، وتوفير الإمكانيات المادية والمالية لزيادة بيئة العمل الإلكترونية في الوزارة، للإسراع في تقديم الخدمات المختلفة للمستخدمين في الوزارة.
- دعم عمل الإدارة الإلكترونية في الوزارة التي تسهل تحقيق التحول الرقمي وعمل حملات إعلامية تمكن المستخدمين من معرفة كيفية الاستفادة من التحول الرقمي في وزارة التعليم.
- الاستفادة من الممارسات العالمية في التحول الرقمي لتطوير أداء الإدارات المختلفة في الوزارة وتحديث الأنظمة والتشريعات اللازمة لدعم التحول الرقمي في الوزارة.
- تكثيف تدريب منسوبي الوزارة على تقنيات التحول الرقمي بهدف اتقانها مما يخفف من كونها عبئاً إضافياً عليهم وتشجيع المستخدمين على دعم جهود التحول الرقمي في الوزارة.

المراجع

- 1- زرار، العياشي (٢٠١٦م). الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة، جامعة محمد الأول ، كلية العلوم القانونية والاقتصادية، مركز الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية ، ع.٥
- 2- الحوامدة، محمد حمد الله (٢٠٢٢م). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في جامعة ال البيت، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، مج ٨، ع ١٤
- 3- عبيد، أحمد (٢٠٢١م). التحول الرقمي في الارشيفات الحكومية: تجربة وزارة السياحة السعودية، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، ع ٣٤
- 4- الرابعي، (٢٠٢٢). الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: هيئة الحكومة الرقمية أنموذجاً.
- 5- الغامدي، هند بنت احمد (٢٠٢٢). أتمتة التعاملات الإلكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض: تصور مقترح .
- 6- شديد، مصطفى محمد (٢٠٢١م). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج ٢٢، ع ٤٤
- 7- المهدي، (٢٠٢١). حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية بالمملكة العربية السعودية في ضوء الممارسات العالمية
- 8- المفيز، خولة بنت عبد الله (٢٠٢١). تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك سعود - كلية التربية .
- 9- بن سويلم م. ب. ا. (٢٠٢٠). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام الحكومية للبنين في محافظة الدلم بالمملكة العربية السعودية المجلد الرابع العدد الثامن: ١٢١-١٤٢ .
- 10- عبيدات، ذوقان؛ عبد الحق، كايد؛ عدس، عبد الرحمن (٢٠١٢). البحث العلمي مفهومه وأدواته، ط ١٤، عمان، دار الفكر.
- 11- الأغا، إحسان، الأستاذ، محمود (٢٠٠٤). (مناهج البحث العلمي، جامعة الأقصى، الطبعة الثالثة
- 12- الحارثي، ذياب عبد الله (٢٠٢٠)، التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمحافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، غزة.

The impact of activating electronic systems within the digital transformation plan on improving the beneficiary experience in the Ministry of Education at Saudi Arabia**Reem Fihran Alshehri* and Shaykh Bent Abdullah ALjabali**

Arab East College Saudi Arabia

*E-mail of corresponding author: rfalsheri@arabeast.edu.saCo-author E-mail: sh.mutairi8@gmail.com**ABSTRACT**

The study dealt with identifying the impact of activating electronic systems within the digital transformation plan on improving the beneficiary experience in the Ministry of Education. The study community included a group of workers in the Ministry of Education in Riyadh and to answer the objectives of the study was asked the study sample, which amounted to (390) individuals from the Ministry of Education in Riyadh has been using the descriptive analytical approach with the statistical processing program to analyze the data. The most important results of the study that were reached were that there were no statistically significant differences for activating electronic systems in digital transformation due to the demographic variables of the vocabulary of the study sample, and the study showed a high level of activation of electronic systems in digital transformation, where the general average represents 4.19, and the high level of digital transformation to a very high degree, as the general average of the perceived level of organizational development was 4.34. The study recommended including the need to pay attention to building the capabilities of the ministry in the digital age, and work to provide its requirements and work to draw strategies, plans, and policies organized for digital transformation in the ministry, with the need to involve its employees and benefit from their opinions.

Keywords: Electronic Systems, Digital Transformation, Ministry of Education, Saudi Arabia