

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة
العربية السعودية

The Impact of Digital Transformation on the
Quality of Government Services in the
Kingdom of Saudi Arabia

اسم الطالبة:

مرام فرحان احمد قاسم

1447هـ

الفصل الدراسي الثالث

١-١. المقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا تقنيًا متسارعًا أسهم في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الأنظمة الإدارية والخدمية، وكان لهذا التحول الرقمي أثر كبير على أداء المؤسسات الحكومية.

وقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بالتحول الرقمي، فأنشأت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) وأطلقت العديد من المنصات الرقمية، مثل “توكلنا” و”أبشر” و”صحتي”، وذلك لتحقيق أهداف رؤية 2030 التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية متكاملة.

ينبع الاهتمام بهذا الموضوع من التغير الجوهري في الطريقة التي تُقدَّم بها الخدمات العامة، حيث أصبح المواطن والمقيم قادرًا على إنجاز عدد كبير من معاملاته الحكومية إلكترونياً، مما يحسّن تجربة المستفيد ويرفع مستوى الشفافية والكفاءة.

لكن هذا التحول يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى انعكاس هذا التطور الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، وهل بالفعل تحقق هذا التوجه بالفاعلية المرجوة من حيث الكفاءة والرضا والاستجابة لاحتياجات المستفيدين؟

من هنا، يسعى هذا البحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية من منظور تحليلي منهجي يجمع بين الرؤية النظرية والواقع التطبيقي، بهدف تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز مستوى الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية.

١-٢ . مشكلة الدراسة

رغم الإنجازات الكبيرة التي حققتها المملكة في مجال التحول الرقمي، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، خاصة في ظل تسارع التوسع في المنصات الإلكترونية وتعدد الجهات المقدمة للخدمات.

١-٢-١ . فجوات على المستوى النظري:

- قلة الدراسات الأكاديمية المحلية التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية.
- غياب نماذج قياس موحدة لقياس جودة الخدمة الرقمية في السياق السعودي.

١-٢-٢ . فجوات على المستوى التطبيقي:

- وجود تفاوت في جودة الخدمات الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة.
- ضعف إشراك المستفيدين في تقييم وتطوير المنصات الرقمية الحكومية.
- تركيز بعض المبادرات على الجانب التقني دون النظر الكافي إلى رضا المستخدم أو تجربة الخدمة.

السؤال الرئيسي للدراسة:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

١-٣. أهمية الدراسة

١-٣-١. على المستوى النظري:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية حول التحول الرقمي، خاصة في السياق الحكومي السعودي.
- تسد فجوة معرفية تتعلق بقياس جودة الخدمات الرقمية من منظور المستخدم.

١-٣-٢. على المستوى التطبيقي:

- تقدم تحليلاً عملياً لتجربة المملكة في التحول الرقمي الحكومي.
- تساعد الجهات الحكومية في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي بما يضمن رفع مستوى رضا المستفيد.
- تُمكن صناع القرار من ربط مؤشرات الأداء الرقمية بمخرجات الخدمة وجودتها.

التسليمية الثانية

٤-١. أسئلة البحث

من خلال هذا البحث، أحاول أجاب على مجموعة من الأسئلة التي توضح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية، وهي:

- ما أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية؟
- كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة المستفيد؟
- هل التحول الرقمي يرفع من رضا المستفيدين عن الخدمة؟
- هل تختلف جودة الخدمات الرقمية من جهة حكومية لأخرى؟
- ما أهم التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في تقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية؟

١-٥ . أهداف البحث

من أهداف هذا البحث:

- معرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- قياس مدى رضا الناس عن الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية.
- تحديد الصعوبات التي تواجه الجهات أثناء التحول الرقمي.
- تقديم اقتراحات ممكنة تساعد في تحسين الخدمات الرقمية.
- مقارنة الخدمات قبل وبعد التحول الرقمي من ناحية الجودة.

١-٦ . فرضيات البحث

هذا البحث قائم على بعض الفرضيات التي راح أختبرها، ومنها:

- يوجد تأثير إيجابي واضح للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- كل ما زاد استخدام المنصات الرقمية، زاد رضا المستفيدين.
- في فرق في جودة الخدمة بين الجهات الحكومية المختلفة.
- إشراك المستفيدين في تطوير المنصات يحسّن من جودة الخدمات المقدمة.

١-٧. نموذج البحث

النموذج المعتمد في هذا البحث هو:

- المتغير المستقل: التحول الرقمي
 - المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية
- ويوجد متغيرات وسيطة ممكن تأثير في العلاقة مثل:

- رضا المستفيد
- كفاءة الخدمة
- سهولة استخدام المنصة

تصوّر العلاقة:

التحول الرقمي → كفاءة الخدمة → رضا المستفيد → جودة الخدمات الحكومية

١-٨. نبذة عن الجهة أو المجال الذي سيتم التطبيق فيه (مقترح)

في هذا البحث، ممكن أطبق الدراسة على بعض الجهات الحكومية التي تقدم خدماتها رقمياً، مثل:

- منصة "أبشر": تابعة لوزارة الداخلية وتقدم خدمات للهوية والجوازات والمرور.
- منصة "توكلنا": من تطوير "سدايا" وتستخدم في الصحة والخدمات الحكومية.
- منصة "صحتي": تابعة لوزارة الصحة، تقدم خدمات طبية ومواعيد وفحوصات.

هذه المنصات لها استخدام واسع بين المواطنين والمقيمين، وتعكس تجربة حقيقية للتحول الرقمي في السعودية.

٩-١ . منهجية البحث

- المنهج: وصفي تحليلي
- أدوات جمع البيانات:
 - استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين.
 - مقابلات نصف مهيكلية مع مسؤولي الجهات الحكومية.
- طريقة التحليل:
 - التحليل الإحصائي (باستخدام SPSS أو Excel).
 - التحليل النوعي للمقابلات.
- عينة الدراسة: عينة تمثيلية متنوعة من مختلف مناطق المملكة

تم تصميم استبيان موجه لموظفي الجهات الحكومية أو المستفيدين من الخدمات الرقمية بهدف جمع بيانات كمية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية .

تضمن الاستبيان عدة محاور تغطي مختلف جوانب جودة الخدمة مثل السرعة الكفاءة ورضا المستخدم تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الموافقة على العبارات المطروحة حيث يتدرج المقياس من (1=لا أوافق بشدة) إلى (5=أوافق بشدة)

وقد تم إرفاق نسخه من الاستبيان في ملحق (المراجع) بنهاية هذا البحث .

١٠-١. هيكل المشروع المقترح

1. المقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أسئلة البحث
5. أهداف البحث
6. فرضيات البحث
7. نموذج البحث
8. الإطار النظري
9. الدراسات السابقة
10. المنهجية
11. تحليل البيانات والنتائج
12. التوصيات
13. المراجع
14. الملاحق (إن وجدت)

١١-١. جدول المحتويات

رقم الفصل	العنوان	الصفحة
	١-المقدمة	
	٢-مشكلة الدراسة	
	٣-أهمية الدراسة	
	٤-أسئلة البحث	
	٥- أهداف البحث	
	٦-فرضيات البحث	
	٧-نموذج البحث	
	٨-الإطار النظري	
	٩-الدراسات السابقة	
	١٠-المنهجية	
	١١- تحليل البيانات والنتائج	
	١٢-التوصيات	
	١٣-المراجع	
	١٤- الملاحق (إن وجدت)	

٤-١. المرجع

تم الاستناد على عدة مصادر رسمية موثوقة في إعداد هذا الجزء، ومنها:

- منصة رؤية السعودية 2030:

<https://www.vision2030.gov.sa>

- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا):

<https://sdaia.gov.sa>

- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية:

<https://mcit.gov.sa>

- منصة أبشر: <https://www.absher.sa>

- منصة صحي: <https://www.sehhaty.sa>

- استبيان البحث:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPDfzJfShVWti-rIFPVb6N1B3IWhZK5C-oCP6Vd561UKrzmA/viewform>