

تأثير التحول الرقمي على ادارة المشاريع في القطاع الحكومي وعلاقته بتجربة العمل في المملكة العربية السعودية

إعداد الطلاب/

يوسف عبد اللطيف

عهد إلياس

نوره فهد القلعي

إشراف/

د. وليد سليمان

د. الفيصل حسن

العام الدراسي:

2023

فهرس المحتوى:

3	المستخلص
5	المقدمة
6	مشكلة الدراسة
	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
	فرضيات الدراسة
8	الدراسات السابقة
	المنهجية وطرق البحث
	أدوات الدراسة
9	نتائج الاستبيان
10	مجالات الدراسة
	التصور العام
11	الملخص
12	التوصيات
	المراجع والمصادر

المستخلص:

يعتبر التحول الرقمي في إدارة المشاريع من الجوانب الحيوية لتحسين الكفاءة وتعزيز التفاعل بين القطاع الحكومي والمواطنين في المملكة العربية السعودية , تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير التحول الرقمي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على تجربة العملاء.

تم استخدام منهجية بحث استقرائي لمراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة المشاريع ، وعلاقته بتجربة العملاء في القطاع الحكومي. كما تم إجراء مقابلات واستبيانات مع الفاعلين الرئيسيين في هذا السياق لفهم تطبيقات التحول الرقمي وتأثيرها المحتمل.

تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير التحول الرقمي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، وكيف يتأثر ذلك بتجربة العملاء.

تم استخدام استبيان يشمل عدة أسئلة تركز على جوانب مختلفة من التحول الرقمي وتأثيره على الأداء الإداري وتجربة العملاء.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يمكن أن يحسن إدارة المشاريع في القطاع الحكومي من خلال تحسين التنظيم وزيادة الشفافية وفعالية استخدام الموارد.

كما أشارت النتائج إلى أن هذا التحول يلعب دورًا كبيرًا في تحسين تجربة العملاء، حيث يمكن للمواطنين الوصول بسهولة إلى الخدمات وتلقيها بشكل أسرع وأكثر فعالية.

نتائج الاستبيان أظهرت تحسینًا ملحوظًا في كفاءة إدارة المشاريع بفضل التحول الرقمي، حيث أشار معظم المشاركين إلى تحسين في تنظيم العمل وزيادة في الشفافية.

كما أظهرت النتائج أن الأدوات الرقمية تستخدم بشكل واسع لتتبع تقدم المشاريع وتوثيق البيانات.

وفيما يتعلق بتواصل فريق المشروع، أكد المشاركون أن التحول الرقمي يلعب دورًا كبيرًا في تحسين التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق. كما لاحظوا تقليلًا في الأخطاء وزيادة في الدقة نتيجة استخدام التقنية الرقمية.

أظهرت النتائج أيضًا أن التحول الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على تجربة العملاء ورضاهم، حيث تحسنت سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية. وقد أشار المشاركون إلى زيادة في مستوى الراحة والرضا العام عند التعامل مع القطاعات الحكومية عبر الوسائط الرقمية، مع تحسين في جودة خدمة العملاء بفضل استخدام التقنية الرقمية.

وكما تم تسليط الضوء حول تجربة المستخدمين في استخدام منصة أبشر في إطار التحول الرقمي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وقد أظهرت نتائج الاستبيان أن غالبية المشاركين يستخدمون منصة أبشر، وتباين في مدى استخدامها. وتتم الاستفادة من استخدام المنصة بزيادة الفعالية وسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية، ورغم ذلك، تم التعرف على تحديات تتعلق بواجهة المستخدم والأمان.

تأثرت تجربة العملاء إيجابيًا بفعل التحول الرقمي، حيث سجل تحسين في سرعة الوصول وتجربة الاستخدام.

أشار المشاركون إلى جهود قامت بها منصة أبشر لتحسين تجربة العملاء، مثل تحسين واجهة المستخدم وتقديم الخدمات.

تقديم المشاركين لتوصيات لتحسين تجربة العملاء شمل زيادة التواصل وتعزيز الدعم الفني.

يبرز هذا المستخلص أهمية تطوير التحول الرقمي لتعزيز تجربة العملاء في القطاع الحكومي، وتسلط الضوء على تحديات تحسين واجهة المستخدم وضمان الأمان لتعزيز فعالية الخدمات الرقمية

المقدمة:

بسم الله الرحمن الرحيم ، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ، عليه افضل الصلاة والتسليم..

أما بعد،،

سنتحدث وبطريقة علمية ممنهجة عن موضوع (تأثير التحول الرقمي على تطوير ادارة المشاريع في المملكة العربية السعودية)، وقد حاولنا أن نوفيه حقّه، كما نتمنى أن يكون الموضوع قد شمل كل الجوانب المهمة والخاصة به، وقد قسمت هذه العناصر إلى سبع فقرات مهمة، وهي:

اولا: ما هو التحول الرقمي؟

ثانيا: تاريخ التحول الرقمي.

ثالثا: عناصر رئيسية في التحول الرقمي.

رابعا: فوائد التحول الرقمي في بيئة ادارة المشاريع.

خامسا: مظاهر التحول الرقمي في السعودية وارتباطه في تطوير ادارة المشاريع.

سادسا: المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي.

سابعا: التحديات والفرص التي يواجهها التحول الرقمي على تطوير ادارة المشاريع.

ويستطيع القارئ العزيز من خلال تلك العناصر استطلاع كل المعلومات التي خصت هذا البحث (تأثير التحول الرقمي على تطوير ادارة المشاريع) و أن يقوم ببناء فكرته الخاصة وترتيبها بما يتوافق مع فقرات بحثنا العلمي، وقد كتبت في نهاية البحث المراجع والوثائق التي جمعت منها معلومات البحث، والذي نرجو أن ينال إعجابكم.

ما هو التحول الرقمي؟

مع تقدم التكنولوجيا وتطورها السريع، شهدنا في العقود الأخيرة تحولاً رقمياً هائلاً يؤثر بشكل جذري على مختلف جوانب حياتنا. فعصر التحول الرقمي قد أحدث تغييرات هائلة في الطريقة التي نتعامل بها مع المعلومات ونقوم فيها بإجراءاتنا اليومية.

التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات تجارية وثقافة وتجارب عملاء جديدة - أو تعديلها - لتلبية متطلبات الأعمال والسوق المتغيرة. يعد التحول الرقمي من أهم العوامل التي تؤثر على إدارة المشاريع، حيث يساعد في تحسين الكفاءة والإنتاجية والتواصل بين أفراد الفريق، كما يساعد في تحليل البيانات واتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر دقة.

لم يكن سوق الأعمال كما هو عليه الآن ولم تكن إدارة المشاريع قبل الرقمنة كما هي عليه بعدها. ولكن لنناقش هذه النقطة بشكل أدق، يجب أولاً أن نعرف التحول الرقمي للأعمال والإجابة على أكثر

الأسئلة شيوعاً وأهمها على الإطلاق، ألا وهو لماذا أصبح موضوع التحول الرقمي على قمة الموضوعات الرائجة بين الشركات و القطاعات المهمة حالياً؟

يتفق كلاً من خبراء المجال الرقمي ومتخذي القرار في المنظمات على مفهوم تبني أنظمة أكثر مرونة لتضييق الفجوة بين العمل في المكاتب الفعلية وقرينتها الافتراضية. وهذا ما خلقت الحاجة في عهد ما بعد جائحة كورونا (كوفيد-19) حيث أعادت تشكيل سوق الأعمال واصطلحت على تعريفات جديدة ومنها مصطلح الرقمنة على سبيل المثال.

واليوم، أصبح التحول الرقمي يعني التحويل من العمليات اليدوية والتناظرية إلى العمليات الرقمية في كل جانب من جوانب الأعمال - بما في ذلك سلسلة التوريد و ERP والعمليات وخدمة العملاء والمزيد. وفي الأساس، يساعد التحول الرقمي الشركات والكيانات الأخرى على تحقيق نتائج أفضل من خلال ربط الأشخاص والأماكن والأشياء.

كل منظمة لديها سببها الخاص للتحول الرقمي. قد يكون بعضها مدفوعاً بفرص النمو أو زيادة الضغط التنافسي ، في حين أن البعض الآخر يغير المعايير التنظيمية. مهما كان سبب بدء المنظمة في هذا المسار، يمكن أن تتضمن النتائج سلع وخدمات وتجارب متميزة تلبى توقعات العملاء أو تتجاوزها. يمكن أن تؤدي زيادة الكفاءات وغيرها من فوائد الأعمال إلى تعزيز الربحية وتعزيز الابتكار في القطاع العام، ويقود التحول الرقمي الرغبة في الحفاظ على الموارد مع المساعدة في خلق نوعية حياة أفضل للمواطنين.

مشكلة الدراسة:

إن التطور السريع في عالم المال و الأعمال أدى إلى ابتكار وتطوير العديد من الأدوات والطرق التي تدعم إدارة وتنظيم المشاريع, وتعزز من فعاليتها وإمكانية تطبيقها, فأصبح ضروريا على المنشآت والمنظمات أن تختار الطريقة أو المنهجية التي تتناسب مع طبيعة مشاريعها لتتمكن من ادارتها بشكل فعال وذو منفعة, ومن هنا ظهرت مشكلة هذه الدراسة في تحديد أوجه الفرق بين منهج الشلال (Waterfall) بكونه ممثلاً للمنهج التقليدي أو البدائي والمنهج الرشيق (Agile) بكونه ممثلاً للمنهج الحديث والعصري, مما يسهل على مدراء المشاريع وأصحاب القرار في اختيار الأسلوب أو المنهج الأفضل لإدارة المشروع لتحقيق المطلوب والنفع.

أهمية الدراسة:

تأثير التحول الرقمي على إدارة المشاريع يعتبر موضوع مهم في الوقت الحالي , حيث يمكن أن يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين كفاءة إدارة المشاريع وتسهيل التواصل وتنسيق الفرق.

كما يمكن أن يساهم في تحسين عمليات التخطيط والمراقبة والتقييم , وايضاً يمكن أن يزيد من الكفاءة ويقلل من الأخطاء.

وكما تكمن أهمية التحول الرقمي في مواكبة التطورات التكنولوجية، حيث تساهم فيما يلي:

- تعزيز تجربة العملاء، عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي في التعامل معهم، وتقنيات الاستشعار الذكي.
- مساعدة المؤسسات والشركات في مواكبة التغيرات وسرعة التكيف معها.
- تحسين الإنتاجية والكفاءة.
- تقليل التكلفة التشغيلية وتحسين إجراءات العمل، منها خفض تكاليف التالي:
 - الخدمات اللوجستية والتسليم.
 - نفقات الموارد البشرية.
 - ميزانية دعم العملاء.
 - صيانة المعدات.
 - نفقات الطاقة.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الحالي إلى محاولة التوصل إلى أبرز المقترحات لمواجهة معوقات المنصة الحكومية (أبشر) في تلبية رغبات العميل في القطاع الحكومي و محاولة ربطها لمهارات التحول الرقمي. الاستفادة من سلبيات المنصة (أبشر) ومعرفة ثغرات الضعف والوصول الى حلها عن طريق التحول الرقمي و الأتمتة الرقمية.

النظر في ايجابيات ما تقدمه منصة (أبشر) للعملاء من تسهيلات و سرعة في انجاز المعاملات بدون مجهود و انتظار وذلك يرجع فضلا الى التحول الرقمي و سرعة استجابته مع العميل.

و أخيرا وليس آخرأ التطوير و التحديث المستمر و تشديد سبل الحماية و الجدار الناري لحماية بيانات و خصوصيات العملاء فيما يخص اي دخول غير مشروع او قرصنة ليس من العميل المعنى عن طريق نشر الوعي الدائم و ربط البيانات برقم الهاتف المحمول للعميل المسجل و التواصل السريع في حال حدوث اي خلل بالنظام.

تساؤلات الدراسة (الفروض):

- بناء على ما اشارت اليه الدراسات السابقة وواقع التحول الرقمي في إدارة المشاريع بشكل عام, يمكن تحديد بعض فرضيات الدراسة كالتالي:
- إن مدراء المشاريع يدركون أهمية اختيار المنهجية الصحيحة في إدارة المشاريع بدون الاستغناء عن دور التحول الرقمي في إدارة المشاريع في القطاعات الحكومية والخاصة.
 - يوجد متطلبات فنية وإدارية ومهارات ضرورية لفهم ضرورة التحول الرقمي وادراجها من ضمن إدارة المشاريع.
 - يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة وأعمار العاملين في إدارة المشاريع وادراكهم لأهمية ومتطلبات معوقات التحول الرقمي في إدارة المشاريع.

الدراسات السابقة:

- واقع الذكاء الاصطناعي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية (جامعة ميد أوشن).
- لوازم التحول الرقمي "الأمن السيبراني نموذجاً" (د. أحمد صدقي عبدالمنعم حمودة) جامعة الجوف

المنهجية وطرق البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق أهدافها عبر توضيح جميع جوانب الموضوع, حيث تم استخدام المنهج الوصفي عند ذكر المفاهيم الأساسية من خلال الدراسات والمقالات المتعلقة بهذا الشأن بالإضافة الى المنهج التجريبي عند ذكر تجارب مطبقة ناجحة وغير ناجحة في التحول الرقمي على مستوى الافراد والمؤسسات.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

الكتب والرسائل العلمية والأبحاث والتقارير والمجلات العلمية واستطلاعات الرأي السابقة واستطلاع حديث للرأي شمل 137 مشارك.

نتائج الاستبيان:

لدينا النتائج مكونة من محور واحد موزعه على 21 سؤال تم توزيعها على عينة الدراسة المقدر عددها بـ 137 فردا فكانت الاجابات كما يلي:

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هل لاحظت تحسیناً في كفاءة إدارة المشاريع بفضل التحول الرقمي؟	66	58	11	1	1
2	هل تستخدم أدوات رقمية لتتبع تقدم المشاريع وتوثيق البيانات؟	52	65	16	2	2
3	هل تعتقد أن التحول الرقمي يساهم في تحسين التواصل والتعاون بين أعضاء فريق المشروع؟	73	58	4	2	0
4	هل لاحظت تقليلاً في الأخطاء وزيادة في الدقة بفضل استخدام التقنية الرقمية في إدارة المشاريع؟	58	62	15	2	0
5	هل تعتقد أن التحول الرقمي يؤثر على تجربة العملاء ورضاهم؟	60	57	15	4	1
6	هل لاحظت تحسیناً في سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية بفضل التحول الرقمي؟	89	42	4	2	0
7	هل تعتقد أن التحول الرقمي ساهم في تحسين تفاعلك مع الخدمات الحكومية التي تحتاجها؟	88	40	7	2	0
8	هل لاحظت زيادة في مستوى الراحة والرضا العام عند التعامل مع القطاعات الحكومية التي تقدم خدماتها عبر الوسائط الرقمية؟	79	51	5	2	0
9	هل تعتقد أن التحول الرقمي ساهم في توفير خيارات جديدة ومبتكرة لتجربة العملاء؟	74	58	4	1	0
10	هل لاحظت تحسیناً في جودة خدمة العملاء بفضل استخدام التقنية الرقمية؟	70	55	9	3	0
11	هل استخدمت منصة أبشر من قبل بفعالية؟	99	37	1	0	0
12	هل تجد منصة أبشر سهلة الاستخدام؟	83	48	5	0	1
13	هل تجد منصة أبشر فعالة في تقديم الخدمات الحكومية؟	95	39	3	0	0
14	هل تجد منصة أبشر آمنة وذات جودة أمان عالي؟	88	42	7	0	0
15	هل أدى التحول الرقمي "منصة أبشر" إلى زيادة الرضا عن الخدمات الحكومية؟	92	42	3	0	0
16	هل أدى التحول الرقمي لمنصة أبشر إلى انخفاض التكاليف للمستخدمين؟	81	41	13	1	1
17	هل تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى تحسين سهولة استخدام المنتجات والخدمات؟	76	58	3	0	0
18	هل تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى زيادة إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات؟	84	49	3	1	0
19	هل تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى زيادة التفاعل بين فئة العملاء والشركات؟	69	48	14	6	0
20	هل تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى زيادة الرضا عن المنتجات والخدمات؟	68	50	19	0	0
21	هل تعتقد أن التحول الرقمي قد أدى إلى انخفاض التكاليف للمستخدمين؟	63	54	15	5	0

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني):

• الحدود المكانية:

تم اختيار المملكة العربية السعودية بالتحديد المنطقة الوسطى والمنطقة الغربية، تتميز المملكة بأنها أكبر مدن المنطقة من حيث المساحة الجيولوجية، وهي إحدى أكبر بوابات التجارة الخارجية، بالإضافة إلى ذلك، تتميز بأنها مركز صناعي وتجاري نشط، وتستقطب العديد من المستثمرين والشركات، فهي تتعامل مع عدد لا يحصى من العملاء في مختلف الأنشطة والمجالات.

• الحدود البشرية:

تناول البحث الحالي اثر التحول الرقمي في ادارة المشاريع و علاقته بتجربة العملاء في جميع مناطق المملكة.

انطلاقاً من الخطة الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية وتوجهاتها في رؤية 2030 و مواكبة للأنظمة العالمية و تطورها.

• الحدود الزمنية:

تم تطبيق أداة الدراسة في الفصل الدراسي الثالث، من العام الدراسي 2022/2023.

التصور العام لبنية البحث :

في إطار سياسة العالم نحو بناء مجتمع رقمي يحتضن تكنولوجيات المعلومات الناشئة الجديدة، التي صار لها أهمية قصوى في الوقت الحالي الذي يشهد فيه العالم تغيراً جذرياً في السنوات القليلة الماضية.

وقد أدى ذلك إلى تغيير جزري في الطريقة التي نعمل بها ونحيا خلالها. وأصبح لزاماً على الحكومات ومنشآت الأعمال المختلفة في معظم دول العالم التمحور نحو الانتقال إلى تحول رقمي في كافة المجالات من أجل فهم أفضل للمستقبل.

وقد أظهرت الأحداث الحديثة أن التكنولوجيا والبيانات الرقمية قد أصبحت من الأدوات التي لا غنى عنها للمصالح الحكومية ومنشآت الأعمال المختلفة من أجل التكيف مع المتغيرات المستجدة.

وقد أدى ذلك ، لأن يعيد قادة الدول تقييم خططهم وتصور المستقبل المستهدف الذي تكون فيه تكنولوجيات المعلومات الحديثة أداة رئيسية تساعد المصالح الحكومية ومنشآت الأعمال في محاولات التغلب على التحديات الحديثة.

وعلى ذلك ، في إطار الالتزام بالمساعدة للحصول على الأدوات المطلوبة للتغلب على المعوقات والتحديات التي صارت ناشئة حديثاً، اتجهت كثير من شركات التكنولوجيا العالمية نحو بقاء العالم متصلاً وآمناً وموفرًا لمنتجات وخدمات إلكترونية. وبذلك مكنت تكنولوجيا المعلومات الحديثة التحولات المختلفة في انتهاز فرصة غير مسبوقة لخلق قيمة أعظم للمجتمع في التحسين ، و مشاركة المواطنين في اتخاذ بعض القرارات، وتعزيز الانتعاش والنمو الاقتصادي.

وفي هذا السياق، صارت كثير من منشآت الأعمال والمصالح الحكومية المختلفة وخاصة في الدول النامية تواجه كثيرا من المعوقات نحو سعيها في التحول الرقمي المنشود. حيث قد تكون الميزانية المخصصة محدودة في نطاقها المعين ومقتصرة على أنشطة معينة. مما يجعل الحكومات ومنشآت الأعمال أن ينتقلوا في عمليات الشراء والموافقة عليها المعقدة للغاية. كما أن تأهيل وتدريب وتحسين مهارات القوي العاملة التي تتواجد بالفعل، مع جذب مواهب جديدة للقيام بما تتطلبه مهام التحول الرقمي الحديث ما زالت تمثل تحديا كبيرا أيضا، إلى جانب كل تلك التحديات يجب مواجهة تأكيد تحديات الأمن السيبراني، وكذلك المرونة المطلوبة للتحول الرقمي. وفي بحثنا هذا نستعرض تأثير التحول الرقمي على إدارة المشاريع ومدى تأثيره على تجربة العملاء.

الملخص: Summary

التحول الرقمي هو عملية تطبيق التكنولوجيا الرقمية والمعلوماتية في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك القطاع الحكومي. و واحدة من مظاهر هذا التحول هي ظهور مفهوم "الحكومة الذكية"، والذي يستهدف تحسين تقديم الخدمات الحكومية وجعلها أكثر فعالية وملائمة لشريحة العملاء.

تعتمد الحكومة الذكية على استخدام التكنولوجيا الرقمية وتقنيات المعلومات في تحسين عمليات الحكومة وتيسير تقديم الخدمات للمواطنين. إليك بعض الجوانب الأساسية للحكومة الذكية وحوكمتها كما في منصة (أبشر):

1. تحسين الخدمات الحكومية: تهدف الحكومة الذكية إلى تيسير وتحسين تقديم الخدمات الحكومية للعملاء. من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية، يمكن للحكومات تقديم الخدمات عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول، مما يسهل على الناس الوصول إلى الخدمات بسهولة ويوفر الوقت والجهد.

2. تحسين كفاءة العمل الحكومي: يمكن للتكنولوجيا الرقمية أن تساعد في تحسين كفاءة العمل الحكومي وتبسيط العمليات. من خلال التشتت الإلكتروني والأتمتة، يمكن تقليل الإجراءات البيروقراطية وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين.

3. تعزيز الشفافية والمشاركة: يمكن للحكومة الذكية أن تعزز الشفافية وتمكين المشاركة المجتمعية. من خلال توفير المعلومات والبيانات الحكومية بشكل متاح وشفاف، يمكن للمواطنين الاطلاع على القرارات والسياسات الحكومية والمشاركة في صنعها.

4. تعزيز الابتكار والتطوير: يعتبر التحول الرقمي فرصة لتعزيز الابتكار والتطوير في القطاع الحكومي. من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، يمكن للحكومات استخلاص أفكار جديدة وتحسين الخدمات الحكومية واتخاذ القرارات الأفضل.

باختصار، يعد التحول الرقمي وتبني مفهوم الحكومة الذكية أمراً حيوياً في عصرنا الحالي. يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وتسهيل حياة المواطنين، وتحقيق التنمية المستدامة والابتكار في القطاع العام.

التوصيات:

تكثيف الجهود الحكومية والإعلامية التوعوية بدور التكنولوجيا الحديثة وإبراز واستقطاب الشباب المهتمين في مجالات الذكاء الصناعي وتكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني والحاسبات حيث هي مستقبل ورابط جميع الأعمال المستقبلية ولا يخلو مشروع من الحاجة إلى أحداها أو جميعها لينشأ لدينا المختصون في على درجة عالية لمنافسة منشئها والتفوق عليهم.

العمل على إدخال التقنية وأمن المعلومات على جميع القطاعات بلا استثناء فذلك يبني لنا قاعدة بيانات يستطيع صناع القرار الاعتماد على أرقامها ومخرجاتها لتحسين الخدمة أو استحداث فرص وظيفية جديدة.

المراجع والمصادر:

- منصة بكة (ما هو التحول الرقمي؟ دليل شامل لمفهومه وأساسياته) 2 أكتوبر 2023.
- إدارة المشاريع بين المنهجية التقليدية والمنهجية الحديثة "دراسة مقارنة" (عثمان بن ناصر و أ.د/ خليل عبد الحميد ياغي) جامعة الملك عبد العزيز.
- منصة هيئة الحكومة الرقمية (قياس التحول الرقمي 2022) 20 نوفمبر 2022.
(https://www.dga.gov.sa/ar/the_results_of_the_10th_measurement_for_2022)
- Bello, V, & Andronikidis, A: «The Impact of Internal Service Quality on Customer Service Behavior », International Journal of Quality and Reliability Management, Vol 25, 2008
- Jun, M & Cai, S: «Examining the relationship between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction », Total quality management, Vol 21, No 02, 2010.
- أحمد وأبوبكر زكريا (2016)، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، كلية الدراسات التجارية، كلية التسويق، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، جمهورية السودان.
- أمانة وقدور باي (2018)، جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المريض، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.
- تعديل «ثورة رقمية» - ويكيبيديا ([wikipedia.org](https://www.wikipedia.org))
- ما هو التحول الرقمي؟ Oracle | مصر
- التحول الرقمي في السعودية ومظاهره وعلاقته برؤية 2030 - التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية - بكة للتعليم (bakkah.com)
- دراسة التحول الرقمي وتأثيره على الهيكلة في قطاع الأعمال | مبادرة العطاء الرقمي (attaa.sa)
- Digital Dividends | Alcatel-Lucent Enterprise (al-enterprise.com)

**The Impact of Digital transformation on Project Management in The
Government Sector and its Relation to The Customer Experience in
Saudi Arabia**

Prepared by:

Yusof Abdullatif

Ahad Elyas

Norah Fahad Alqalai

Supervised by:

Dr. Walid Suliman

Dr. Alfaisal Hasan

Abstract:

Digital transformation is the process of applying digital and informational technology across all aspects of life, including the government sector. One aspect of this transformation is the emergence of the concept of "Smart Government," which aims to improve the delivery of government services, making them more efficient and suitable for customers.

Smart government relies on the use of digital technology and information techniques to enhance government operations and facilitate service delivery to citizens. Here are some key aspects of smart government and its governance, as seen in the "Absher" platform:

1. Improving Government Services:

Smart government aims to facilitate and improve the delivery of government services to customers. Through the use of digital technology, governments can provide services online and through mobile applications, making it reachable and more easier for people to access services and saving time and effort.

2. Enhancing Government Work Efficiency:

Digital technology can help improve government work efficiency and streamline processes. Through electronic dispersal and automation, bureaucratic procedures can be reduced, and government responsiveness to the needs of citizens can be enhanced.

3. Promoting Transparency and Participation:

Smart government can promote transparency and enable community participation. By providing government information and data openly and transparently, citizens can access government decisions and policies, participating in their formulation.

4. Boosting Innovation and Development:

Digital transformation is an opportunity to boost innovation and development in the government sector. By using modern technology such as artificial intelligence and data analysis, governments can generate new ideas, improve government services, and make better decisions.

In summary, digital transformation and the adoption of the smart government concept are crucial in our current era. It contributes to improving the quality of government services, facilitating the lives of citizens, and achieving sustainable development and innovation in the public sector.