

المهمة الثالثة (Assignment #3)

مراجعة الأدبيات (Literature Review)

عنوان البحث:

أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأداء الإداري في القطاع الحكومي السعودي

أولاً: مقدمة مراجعة الأدبيات

يشهد العالم في العصر الحديث تطوراً متسارعاً في مجال التقنية الرقمية، الأمر الذي انعكس بشكل واضح على مختلف القطاعات، ولا سيما القطاع الحكومي، الذي يسعى باستمرار إلى تحسين كفاءة أدائه الإداري وجودة خدماته المقدمة للمستفيدين. ويُعد التحول الرقمي أحد أهم الأدوات الاستراتيجية الحديثة التي تعتمد عليها الدول لتحقيق التميز المؤسسي والشفافية والسرعة في إنجاز المعاملات. وقد أكدت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، 2022 (أن التحول الرقمي في الحكومات لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة لتحسين الأداء العام ورفع جودة الخدمات.

وفي المملكة العربية السعودية، جاء الاهتمام بالتحول الرقمي ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي جعلت من الحكومة الرقمية أحد ركائز التطوير الإداري والاقتصادي. وأشارت هيئة الحكومة الرقمية (2024) إلى أن المملكة حققت تقدماً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي الحكومي من خلال إطلاق عدد كبير من المنصات والخدمات الرقمية التي أسهمت في تسهيل الإجراءات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. وانطلاقاً من ذلك، تهدف هذه المراجعة إلى استعراض أهم المفاهيم والدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وعلاقته بكفاءة الأداء الإداري، تمهيداً لتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

ثانياً: مفهوم التحول الرقمي في الإدارة الحكومية

يُعرف التحول الرقمي في الإدارة الحكومية بأنه عملية شاملة تهدف إلى إعادة تصميم العمليات الإدارية والخدمات الحكومية باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، بما يسهم في تحسين الكفاءة والفعالية والشفافية (OECD)، 2022. (ولا يقتصر التحول الرقمي على مجرد أتمتة الإجراءات، بل يمتد ليشمل تطوير الهياكل التنظيمية، وتغيير الثقافة المؤسسية، وتعزيز القدرات الرقمية للموارد البشرية.

وأكدت هيئة الحكومة الرقمية السعودية (2024) أن التحول الرقمي يُعد أداة استراتيجية لتحديث العمل الحكومي وتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين. كما أشارت إلى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على تكامل البنية التحتية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتوافر الدعم القيادي.

كما أشار (Al-Omari & Al-Mutairi) (2023) إلى أن التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، وتعزيز الجودة في اتخاذ القرار، وتحقيق التكامل بين الإدارات المختلفة.

ثالثاً: مفهوم كفاءة الأداء الإداري

تُعرّف كفاءة الأداء الإداري بأنها قدرة المؤسسة على استخدام مواردها البشرية والمادية استخدامًا أمثل لتحقيق أهدافها بأعلى مستوى من الجودة وبأقل تكلفة وزمن ممكنين. وتشمل كفاءة الأداء عددًا من الأبعاد مثل سرعة إنجاز المعاملات، ودقة الأداء، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين (Khalifa، 2022).

وفي السياق الحكومي، تزداد أهمية الكفاءة الإدارية نظرًا لارتباطها المباشر بمصالح المواطنين وجودة الخدمات العامة المقدّمة لهم. وقد أكدت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، 2022 (أن تحسين كفاءة الأداء الإداري يمثل أحد الأهداف الرئيسية للتحويل الرقمي في الحكومات الحديثة).

رابعًا: الدراسات السابقة حول التحويل الرقمي وكفاءة الأداء الإداري

أجرت الزهراني (2024) دراسة حول أثر التحويل الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية في وزارة التعليم السعودية، وأظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين مستوى التحويل الرقمي وكفاءة الأداء الوظيفي، وأوصت بضرورة تعزيز برامج التدريب الرقمي للعاملين.

كما توصلت دراسة الحازمي (2025) التي تناولت مدى تطبيق معايير التحويل الرقمي في وزارة العدل السعودية إلى أن التحويل الرقمي أسهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وتقليل زمن إنجاز المعاملات بدرجة كبيرة، إلا أن الدراسة أشارت إلى وجود تحديات تتعلق بجاهزية بعض البنى التحتية التقنية.

وفي دراسة أجراها Al-Omari & Al-Mutairi (2023) على وزارة الصحة السعودية، أظهرت النتائج أن التحويل الرقمي له أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين كفاءة الأداء الإداري وجودة الخدمات الصحية، كما أكدت أهمية التدريب والدعم القيادي في نجاح التحويل الرقمي.

أما على المستوى الدولي، فقد أكدت دراسة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، 2022 (أن الدول التي نجحت في تطبيق التحويل الرقمي الحكومي حققت مستويات عالية من الكفاءة الإدارية، وخفّضت التكاليف التشغيلية، ورفعت مستوى الشفافية والمساءلة).

خامسًا: دور البنية التحتية التقنية في دعم التحويل الرقمي

تُعد البنية التحتية التقنية من أهم مقومات نجاح التحويل الرقمي في المؤسسات الحكومية. وتشير تقارير هيئة الحكومة الرقمية (2023؛ 2024) إلى أن توافر شبكات اتصال قوية، وأنظمة معلومات متكاملة، وحلول أمن سيبراني فعالة، يمثل الأساس الذي يُبنى عليه التحويل الرقمي الناجح.

وأوضحت دراسة (2024) "Critical Success Factors in Digital Transformation" أن ضعف البنية التحتية التقنية يُعد من أبرز معوقات التحويل الرقمي في المؤسسات الحكومية، في حين أن الاستثمار في تطويرها ينعكس بشكل مباشر على تحسين كفاءة الأداء الإداري وسرعة إنجاز المعاملات.

سادسًا: دور الموارد البشرية والدعم القيادي في نجاح التحويل الرقمي

تمثل الموارد البشرية عنصرًا محوريًا في نجاح التحول الرقمي، حيث إن توفر المهارات الرقمية، والقدرة على استخدام الأنظمة الحديثة، والقبول بالتغيير التنظيمي، كلها عوامل تسهم في تعزيز فاعلية التحول الرقمي (Al-Omari & Mutairi، 2023).

كما يلعب الدعم القيادي دورًا أساسيًا في تمكين التحول الرقمي من خلال توفير الموارد المالية، ووضع السياسات الداعمة، وتحفيز الموظفين على تبني التقنيات الحديثة. وأكدت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، 2022 (أن غياب الدعم القيادي يُعد أحد أهم أسباب فشل مشاريع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية).

سابعًا: التحليل النقدي للدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح وجود اتفاق عام على أن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة الأداء الإداري في القطاع الحكومي. كما أجمعت معظم الدراسات على أهمية البنية التحتية التقنية وكفاءة الموارد البشرية والدعم القيادي كعوامل رئيسة لنجاح التحول الرقمي.

إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على وزارات محددة مثل وزارة الصحة أو التعليم أو العدل، في حين أن الدراسات التي تناولت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لا تزال محدودة. كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب واحد فقط دون تقديم نموذج متكامل يربط بين جميع المتغيرات المؤثرة.

ثامنًا: الفجوة البحثية وأهمية الدراسة الحالية

بالرغم من كثرة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي، إلا أن هناك فجوة بحثية واضحة تتمثل في قلة الدراسات التي تبحث أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشكل مباشر. كما أن معظم الدراسات لم تدمج بين المتغيرات التقنية والبشرية والقيادية في نموذج تحليلي واحد. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة من خلال تقديم نموذج متكامل يربط بين التحول الرقمي والبنية التحتية التقنية والموارد البشرية والدعم القيادي وأثر ذلك على كفاءة الأداء الإداري.

تاسعًا: خلاصة مراجعة الأدبيات

خلصت مراجعة الأدبيات إلى أن التحول الرقمي يُعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين كفاءة الأداء الإداري في القطاع الحكومي، وأن نجاحه يعتمد على تكامل البنية التحتية التقنية، وكفاءة الموارد البشرية، والدعم القيادي. كما أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي والكفاءة الإدارية، مع اختلاف التحديات من جهة حكومية إلى أخرى. وتؤكد هذه النتائج أهمية الدراسة الحالية في تقديم تصور علمي تطبيقي يعكس واقع التحول الرقمي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المراجع

هيئة الحكومة الرقمية. (2023). التقرير السنوي للتحول الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية. الرياض.
هيئة الحكومة الرقمية. (2024). قياس التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية. الرياض.

- الزهراني، هند. (2024). تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم السعودية. مجلة البحوث التربوية.
- الحازمي، منى. (2025). مدى تطبيق معايير التحول الرقمي في وزارة العدل السعودية. المجلة العربية للإدارة.
- Al-Omari, A., & Al-Mutairi, F. (2023). Digital Transformation and Administrative Efficiency in the Saudi Public Sector. Journal of Educational and Applied Studies.
- OECD. (2022). Digital Government Review of Saudi Arabia: Towards a Data-Driven Public Sector. Paris: OECD Publishing.
- Critical Success Factors and Challenges in Adopting Digital Transformation in Saudi Arabia. (2024). Sustainability Journal (MDPI).
- Khalifa, A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Office Management Efficiency. Journal of Economics and Administrative Sciences.