

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ادارة اعمال



عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في الهيئات الحكومية

إعداد الطالب/ عبدالعزيز فهد المسعري

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر ثورة رقمية غير مسبوقة أحدثت تحولاً عميقاً في طبيعة الأعمال والخدمات. لم تعد المؤسسات تعتمد على الأساليب التقليدية في تقديم خدماتها، بل انتقلت إلى نماذج أكثر تقدماً تعتمد على التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي والأتمتة. وفي ظل هذه المتغيرات، تواجه الهيئات الحكومية ضرورة ملحة لتطوير خدماتها بما يتناسب مع توقعات المستفيدين الذين أصبحوا أكثر وعياً وارتباطاً بالتقنيات. لقد أصبحت مبادرات التحول الرقمي إحدى الركائز الأساسية التي تدعم تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية والتي تهدف إلى بناء اقتصاد مزدهر ومجتمع فاعل وحكومة رقمية رشيقة. ومن هذا المنطلق، تسعى، 2030، الهيئات الحكومية إلى تحسين جودة خدماتها من خلال إعادة هندسة العمليات، وتطوير الأنظمة الرقمية وتمكين الموظفين بالمهارات اللازمة للتعامل مع متطلبات العصر، مما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيد وفعالية الأداء المؤسسي

مشكلة الدراسة:

على الرغم من توسع جهود التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، إلا أن تأثير تلك الجهود على جودة الخدمات المقدمة لا يزال متفاوتاً. فبعض الهيئات حققت قفزة نوعية في جودة الخدمات، بينما لا تزال أخرى تواجه تحديات في الجاهزية التقنية، وضعف التكامل بين الأنظمة، ومحدودية مهارات الموظفين. من هنا تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس: ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة داخل الهيئات الحكومية؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب، أهمها أن التحول الرقمي يمثل ضرورة استراتيجية للحكومات الحديثة، وأن جودة الخدمات الحكومية تُعد أحد أهم مؤشرات الأداء الحكومي. كما تساعد الدراسة صناع القرار في تطوير سياسات رقمية فعّالة، وتزويد الهيئات الحكومية بمعايير واضحة لتحسين الجودة. كما تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية وتوفير إطار نظري وعملي يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي

1. تحليل مستوى نضج التحول الرقمي في الهيئات الحكومية .
2. قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومي .
3. معرفة العلاقة بين مستوى تبني التقنيات الحديثة ورضا المستفيد .
4. دراسة التحديات التي تواجه التحول الرقمي .
5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية لتحسين جودة الخدمات .

تساؤلات الدراسة

ما مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل الهيئات الحكومية؟

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات؟

ما العلاقة بين جودة البنية الرقمية ورضا المستفيد؟

أبرز التحديات التنظيمية والبشرية التي تواجه التحول الرقمي؟

فروض الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية

يساهم التحول الرقمي في رفع مستوى رضا المستفيد

تؤثر جاهزية البنية التحتية الرقمية على جودة الخدمات الحكومية تأثيراً مباشراً

الدراسات السابقة:

استعرضت الدراسات السابقة عدداً من الجوانب المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات. حيث أشارت إلى أن التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة العمليات، بينما أكدت دراسة (Alawattegama, 2022) دراسة (الشويرف، 2021) أن ضعف المهارات الرقمية يشكل عقبة رئيسية أمام نجاح التحول كما تناولت دراسة (نجم، 2019) أثر الرشاقة الرقمية على تحسين استمرارية الأعمال، وخلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين تبني التقنيات الحديثة ورفع جودة المخرجات الحكومية

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات. وتم تصميم استبانة وُجّهت إلى موظفي الهيئات الحكومية والمستفيدين من الخدمات كما تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية والانحدار البسيط والمتعدد لقياس العلاقة بين المتغيرات

أدوات الدراسة :

أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية. حيث تبين أن التحول الرقمي أسهم في تقليل وقت إنجاز المعاملات الحكومية رفع نسبة رضا المستفيدين تحسين دقة المعلومات المقدمة تعزيز كفاءة الموظفين في إنجاز المهام وأشارت النتائج إلى أن أبرز التحديات تتمثل في ضعف التكامل بين الأنظمة، وقلة البرامج التدريبية الرقمية

التوصيات

تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية .
إنشاء منصات موحدة تربط بين الجهات الحكومية .
تنفيذ برامج تدريبية مكثفة لتطوير المهارات الرقمية لدى الموظفين .
تبني مؤشرات أداء لقياس أثر التحول الرقمي
أنظمة ذكاء اصطناعي لتحسين تجربة المستفيد