



جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة
ماجستير إدارة الأعمال

بحث لنيل درجة الماجستير بعنوان

تأثير رقمنة المعلومات والاتصالات على جودة تقديم الخدمات للمستفيدين في القطاع
الحكومي

دراسة حالة - وزارة العدل في المملكة العربية السعودية

A master's Thesis on the impact of information & communication
digitization on the quality-of-service delivery to beneficiaries in
the government sector

A case study of the ministry of justice in the kingdom of Saudi
Arabia

الطالبة

رانيا عادل سيف

232000575

اشراف

د/ فايز علي جراد

د/ الفيصل عبد الحميد محمد

2024

المقدمة Introduction:

أصبحت التعاملات الرقمية من الأمور الهامة والضرورية التي لا يمكننا الاستغناء عنها لدى كافة القطاعات في المملكة العربية السعودية ونخص بالذكر في القطاعات الحكومية والتي سهلت على كثير من المستفيدين، سواء كانوا مواطنين / مقيمين / زائرين أو سائحين؛ لإجراء الخدمات الرقمية بالإضافة الى أنها ساهمت في الربط بين القطاعات الحكومية حتى يتمكن المستفيد من انجاز اعماله بكل يسر وسهولة دون الحاجة الى الذهاب لإجراء وانهاء معاملاته؛ وذلك أدى الى توفير الوقت والجهد وتحسين أداء العاملين لتطوير أعمالهم وتقديم خدمات متميزة.

يشهد العالم اليوم تطور ملحوظ في الرقمنة وتحرص المملكة العربية السعودية الى مواكبة هذا العالم نحو التطور، وتماشيا مع رؤية المملكة العربية السعودية لعام 2030م والتي تم تدشينها في 25 أبريل 2016م، سعت الى تسريع الانتقال في عالم الرقمنة الفعلية لجميع القطاعات الحكومية ولا يعتبر مجرد تمكين للتحويل الرقمي، بل أنها قدمت أسس جوهرية لتحديد واجبات الحكومة، ومن هذا المنطلق تم انشاء مركز وحدة التحويل الرقمي ك امتياز وطني وذلك حسب الأمر الملكي الصادر رقم (4754) بتاريخ: 10.07.1438هـ. ويعمل ك جهة مستقلة بالإضافة الى إعداد مشروع استراتيجية وطنية للتحويل الرقمي.

وقد تم تبني هذا التحويل من خلال تقديم العديد من المشاريع الحكومية الرقمية مع تمكين دعم القطاعات الحكومية وهذا يهدف بصورة كاملة الى توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً وإتاحة الوصول اليها بسهولة؛ وذلك ليواكب عصر الرقمنة بالإضافة الى أنه يهدف الى تطوير البنية التحتية اللازمة وخلق بيئة تمكن القطاعات الحكومية والقطاعات الخاصة وغير الربحية من تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية من خلال التحويل الرقمي.

ومن هنا نود أن نشير الى أن التحويل الرقمي في القطاع الحكومي وتحديدأ في وزارة العدل يمثل خطوة حيوية نحو تحسين الخدمات القانونية وتسهيل الوصول اليها بشكل أسرع وأكثر فعالية.

مشكلة البحث Research problem:

إن تطبيق القطاع الحكومي للرقمنة في تقديم الخدمات للمستخدمين؛ فإن هذا يساعد على تحسين أداء العاملين بما ينعكس إيجاباً على تطوير الأداء الحكومي بالإضافة إلى تقليل التكلفة وهذا يهدف إلى تحقيق الرضا لمتلقي الخدمة بالإضافة إلى أن هناك تنسيق بين الجهات الحكومية الأخرى من أجل تطوير آليات العمل والوصول لتحقيق الهدف العام ولكن لا شك أن هناك تحديات تواجه المستفيد تتعلق بأمور التقنية، منها ما يتعلق بالحماية والخصوصية ومنها ما يتعلق بالإجراءات المتبعة لتحقيق هذه التقنية بصورة كاملة وصحيحة بالإضافة إلى وجود بعض الإجراءات التي تحتاج إلى تحديثات في البرمجة بصورة دورية وهذا يعود إلى التعديلات في القوانين والتشريعات لتوفير بيئة قانونية تدعم وتحمي استخدامها بشكل صحيح وفعال.

نسعى في هذه الدراسة إلى معرفة جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستخدمين وحول تأثيرها على أداء العمل بالإضافة إلى التحقق حول إلمام المستخدمين لخدمات وزارة العدل من حيث الخدمات الرقمية المقدمة والتي يمكنهم الوصول إليها.

أهمية البحث Research importance:

تكمن أهمية تأثير التحويل الرقمي للمعلومات والاتصالات من خلال النظر إلى مساهمته في تحسين جودة العمل في القطاعات الحكومية وتقديم حلول أكثر تقدماً للتحديات العلمية والتقنية في مختلف المجالات مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة.

أهداف البحث Research objectives:

يهدف البحث إلى:

١. فهم ماهية التحويل الرقمي في القطاع الحكومي وفي وزارة العدل.
٢. التعرف على مستوى فاعلية استخدام القطاع الحكومي للرقمنة.
٣. دراسة الفوائد التي قام بها التحويل الرقمي في وزارة العدل.
٤. تحليل أثر التحويل الرقمي للمعلومات والاتصالات في وزارة العدل على العاملين والمستخدمين.

تساؤلات البحث :Research questions

ماهي الأسباب التي أدت الى التحول الرقمي للمعلومات في القطاع الحكومي وفي وزارة العدل؟

١. ما مدى فهم ماهية التحول الرقمي في القطاعات الحكومية؟
٢. ما هو مستوى فاعلية استخدام القطاع الحكومي للرقمنة؟
٣. ما هي الفوائد التي قام بها التحول الرقمي في وزارة العدل؟
٥. ما أثر تحليل التحول الرقمي للمعلومات والاتصالات في وزارة العدل على العاملين والمستفيدين؟

فرضيات البحث :Research hypotheses

- لا توجد علاقة ذات أدلة إحصائية واضحة على وجود معوقات حول استخدام الخدمات الرقمية والاتصالات لدى وزارة العدل السعودية.
- توجد تحديات يواجهها المستفيد من خلال مواكبة التطور في رقمنة المعلومات والاتصالات.

منهجية البحث :Research methodology

نسعى الى فهم وتحليل وجمع البيانات، حيث سيتم جمع البيانات واستخلاص النتائج المتعلقة في تأثير رقمنة المعلومات والاتصالات على جودة تقديم الخدمات للمستفيدين في وزارة العدل.

أدوات البحث :Research tools

تم استخدام أداة الاستبيان وباستخدام هذه المنهجية يمكننا اجراء دراسة شاملة حول تأثير رقمنة المعلومات والاتصالات على العاملين والمستفيدين في وزارة العدل.

حدود البحث :Research limits:

- الحدود الموضوعية/ تأثير رقمنة المعلومات والاتصالات على جودة تقديم الخدمات للمستخدمين في القطاع الحكومي.
- الحدود المكانية/ وزارة العدل في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية/ العاملين في قطاع الوزارة والمستخدمين.
- الحدود الزمانية/ تم التطبيق في عام 2024م/ 1445هـ.

الدراسات السابقة: Research previous:

معلومات الناشر	سنة النشر	عنوان الدراسة	هدف الدراسة
عبد الجليل طواهرير/ جمال الهواري	٢٠١٤	محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية – دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر	معرفة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة عبر الموقع
مشعل الكساسبة	٢٠١٤	أثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك	هدفت الدراسة الى دراسة أثر جودة الخدمات الحكومة الالكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك
عماد الهنداوي	٢٠١٤	أثر جورد الخدمات الالكترونية المقدمة من البنوك التجارية الأردنية على رضا العملاء	هدفت هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف من أبرزها التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
احمد الجوير	٢٠١٤	مستوى فاعلية استخدام الحكومة الالكترونية وأثره على أداء العاملين في	التعرف على مستوى فاعلية استخدام الحكومة الالكترونية في الإدارات

الحكومة السعودية بمدينة عرعر	الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين		
معرفة أثر جودة الخدمات المقدمة من خلال برنامج برق بلس الالكتروني ومدى اسهام عناصر جودة البرنامج	جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستفيدين - دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة	٢٠١٧	مؤمن الحلي وآخرون
تهدف الدراسة الى معرفة التطورات التقنية الحاصلة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات	دور تقنية المعلومات والاتصالات في خدمات مراكز المعلومات السودانية - دراسة مسحية	٢٠١٨	كرفاس جلال الدين وآخرون
هدفت الدراسة الى اكتشاف جودة خدمة المواقع الالكترونية من حيث مستوى الخدمة التي تقدمها للمستفيدين	قياس جودة المواقع الالكترونية - دراسة استطلاعية لأراء عينة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي	٢٠١٩	احمد الأفندي
قياس أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا المستفيدين لدى وزارة العدل الأردنية	أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا المستفيدين لدى وزارة العدل الأردنية	٢٠٢٠	مصطفى، نظمية / الزعبي، حسن
تهدف الدراسة الى تناول أحد الموضوعات الهامة التي تواجه المؤسسات الحكومية في ظل الدور الجديد في رفع كفاءة المنظمة	دور الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في تحقق الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على وزارة العدل في قطر	٢٠٢٢	مي آل خليفة
تهدف الدراسة الى التعرف عن كيفية توظيف الوزارات المصرية للخدمات المصرية التي تقدمها للجمهور	توظيف الخدمات الرقمية في الوزارات المصرية وتأثيرها في رضا الجمهور	٢٠٢٤	جامعة الأزهر

المراجع List of the references:

• المراجع الالكترونية/

١. المنصة الوطنية للتحويل الرقمي (2023) تاريخ الاسترجاع: 04.07.2024م،
<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>
٢. الخدمات الالكترونية، وزارة العدل (2024) تاريخ الاسترجاع: 06.07.2024م،
<https://www.moj.gov.sa/ar/pages/default.aspx>

• المراجع باللغة العربية/

١. سقاط، احمد (2021) التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030م،
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ع 25، ص 2.
٢. الباز، عدنان مصطفى (2019)، تقنيات التحول الرقمي، كلية الحاسبات وتقنية
المعلوماتية جامعة الملك عبد العزيز.
٣. الخصاونة، محمد موسى سليم (2019)، تقييم الجاهزية لتبني الحكومية الالكترونية
في الأردن، رسالة ماجستير منشورة. جامعة آل البيت، المفرق.
٤. كريم، فارس (2018)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات
التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، ادارة اعمال، قطر.
٥. حسين، حازم (2024)، توظيف الخدمات الرقمية في الوزارات المصرية وتأثيرها
في رضا الجمهور، ع 69، ج 2.
٦. البساطي، د. احمد (2017) إدارة المعلومات في عصر الرقمنة.
٧. حمدي، د. محمد (2015) تقنيات المعلومات والاتصالات.
٨. العوضي، شريفة (2018) خدمات المعلومات في البيئة الرقمية.