

عنوان المشروع

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في القطاع الحكومي السعودي

اسم الطالب

محمد عبدالرحيم أحمد الحميري

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

المحاور الرئيسية	العنوان	الفصل
المقدمة، مشكلة البحث، أهمية البحث، أهداف البحث، أسئلة البحث، فرضيات البحث، نموذج البحث، نطاق الدراسة	الإطار العام للبحث	الفصل الأول
قائمة المراجع	الملاحق وقائمة المراجع	المراجع

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة

يشهد العالم تحولاً رقمياً غير مسبوق، وقد تبنت المملكة العربية السعودية هذا التحول كركيزة أساسية لتحقيق رؤية 2030، التي تهدف إلى بناء اقتصاد مزدهر ومجتمع حيوي. ويعد القطاع الحكومي من أهم القطاعات التي أولتها الرؤية اهتماماً خاصاً، حيث تم توجيه الجهود نحو رقمنة الخدمات الحكومية لرفع كفاءتها وتحسين جودة تقديمها للمواطنين والمقيمين.

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات وخلق قيمة جديدة للمستخدمين. وفي سياق الخدمات الحكومية، يهدف هذا التحول إلى الانتقال من الإجراءات الورقية التقليدية إلى خدمات إلكترونية ذكية ومتاحة على مدار الساعة.

تعد منصة "أبشر" التابعة لوزارة الداخلية السعودية مثالاً رائداً وبارزاً على هذا التحول. فقد تحولت المنصة من مجرد بوابة لخدمات محدودة إلى منظومة رقمية متكاملة تقدم أكثر من 460 خدمة إلكترونية، وتخدم أكثر من 28 مليون مستفيد. إن النجاح الذي حققته "أبشر" يمثل حالة دراسية مثالية لاستكشاف الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين.

تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية من خلال تحليل وتقييم أثر التحول الرقمي، ممثلاً في منصة "أبشر"، على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وذلك بالاستناد إلى نموذج علمي لقياس جودة الخدمة الإلكترونية.

1.2 مشكلة البحث .

على الرغم من النجاح الواضح لجهود التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي، وتزايد عدد الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية مثل "أبشر"، إلا أن هناك حاجة ملحة لتقييم الأثر الفعلي لهذا التحول على جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر التحول الرقمي، المتمثل في منصة "أبشر"، على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين في المملكة العربية السعودية؟ وتتفرع هذه المشكلة إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى إدراك المستخدمين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر"؟
2. ما أثر أبعاد التحول الرقمي (مثل التكنولوجيا، البنية التحتية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي)؟

1.3 أهمية البحث.

تنبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب:

1. الأهمية العلمية:
 - إثراء الأدب الأكاديمي: يساهم البحث في إثراء الأدب الأكاديمي العربي في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، خاصة في سياق المملكة العربية السعودية.
 - تطبيق نموذج علمي: يوفر البحث تطبيقاً عملياً لأحد نماذج قياس جودة الخدمات الإلكترونية (مثل E-SERVQUAL أو معدل رضا المستخدمين) في بيئة حكومية رقمية متقدمة.
2. الأهمية العملية:
 - دعم صانعي القرار: يقدم البحث نتائج وتوصيات عملية يمكن أن يستفيد منها صانعو القرار في وزارة الداخلية والجهات الحكومية الأخرى لتحسين وتطوير منصة "أبشر" والمنصات الحكومية الأخرى.
 - قياس الأداء: يوفر البحث مؤشرات واضحة حول مستوى جودة الخدمة من منظور المستفيد، مما يساعد في قياس كفاءة وفعالية جهود التحول الرقمي.
 - تحقيق رؤية 2030: يدعم البحث بشكل مباشر مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة برفع كفاءة القطاع الحكومي وتحسين تجربة المواطن.

قائمة المراجع.

- نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر).
مجلة عجمان للدراسات والبحوث. مج22، ع1. [6] العتيبي، سائر والخوالدي، كمال.
أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز.
[7] العتيبي، خالد عبدالله خلف. (2019).
أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية. [8] بليلة، عبدالرزاق والهدلول، فهد.
(2025).
التحول الرقمي في الأنظمة السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الزعارة، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية. المجلة العربية للإدارة.