

## قضايا بحثية ٣

التكليف العاشر

## عنوان المشروع

التحول الرقمي في القطاع الحكومي: تقييم أثر تطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات العامة

## نبذة عن المشروع:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي في القطاع الحكومي على كفاءة وجودة الخدمات العامة، مع تسليط الضوء على التحديات والفرص المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والخدمات السحابية).

### مشكلة البحث: 🔍

على الرغم من التوجه العالمي نحو الرقمنة، لا تزال العديد من الجهات الحكومية تعاني من ضعف في تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال، مما ينعكس سلبًا على رضا المستخدمين وكفاءة تقديم الخدمة.

### 🎯 أهداف البحث:

- تحليل جاهزية الجهات الحكومية لتبني التحول الرقمي.
- قياس تأثير الرقمنة على جودة الخدمات العامة.
- استكشاف التحديات الإدارية والتنظيمية التي تواجه التحول.
- تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات الرقمنة الحكومية.

### ✖ منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، مع إجراء مقابلات واستبانات شملت موظفين في القطاع العام ومواطنين مستفيدين من الخدمات، إلى جانب تحليل دراسات حالة لدول ناجحة في التحول الرقمي (مثل إستونيا، الإمارات، سنغافورة).

### أهم النتائج:

- وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي ورضا المواطنين.
- ضعف البنية التحتية التقنية يمثل أحد أكبر العوائق.
- الحاجة الماسة إلى تدريب الموظفين الحكوميين على الأدوات الرقمية.
- أهمية إشراك المواطنين في تصميم الخدمات الرقمية.

### التوصيات:

- تطوير استراتيجية وطنية موحدة للتحول الرقمي.
- الاستثمار في البنية التحتية الرقمية.
- تعزيز الشفافية والحوكمة الإلكترونية.
- إطلاق برامج تدريبية مستمرة للموظفين.

## أهمية المشروع:

يساهم هذا المشروع في دعم صناع القرار لتبني توجهات رقمية تواكب العصر، وتقديم خدمات أكثر كفاءة، شفافية، وتفاعلاً مع المواطنين. كما أنه يشكل مرجعاً مهماً للباحثين والممارسين في الإدارة العامة.



Thank You