

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة حالة دراسية على إحدى الوزارات الخدمية في المملكة
العربية السعودية

اسم الطالب

ريم محمد صالح الفارسي

الرقم الجامعي

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

3.....	المستخلص
4.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
5.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
7.....	5.2. توصيات الدراسة:
9.....	5.3. الخاتمة:

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة في إحدى الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي ودراسة مدى انعكاسه على سرعة تقديم الخدمات، وسهولة الوصول إليها، ودقة المعلومات، والاعتمادية، والاستجابة، ورضا المستفيدين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم جمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها إحصائياً بهدف التعرف على مستوى التحول الرقمي وقياس أثره في جودة الخدمة المقدمة. وقد بلغت عينة الدراسة 276 مفردة من الموظفين والمستفيدين المرتبطين بالخدمات التي تقدمها الوزارة محل الدراسة في المملكة العربية السعودية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة، حيث ساهمت الأنظمة والمنصات الرقمية في تسريع إنجاز الخدمات وتقليل الإجراءات الروتينية وتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات، كما أسهمت في رفع دقة المعلومات وتحسين إمكانية متابعة المعاملات. وأظهرت النتائج كذلك أن اعتمادية الأنظمة وسهولة استخدامها وسرعة الاستجابة تمثل عوامل مهمة في تعزيز جودة الخدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين. كما بينت النتائج أن نجاح التحول الرقمي يرتبط بمدى كفاءة الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية، وتوافر بنية تقنية مناسبة، وتكامل الأنظمة، وجودة المعلومات المتاحة، إلى جانب أهمية أمن المعلومات وحماية البيانات في تعزيز ثقة المستفيدين واستمرار استخدامهم للخدمات الرقمية. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير التحول الرقمي وربطه بصورة مباشرة بمؤشرات جودة الخدمة ورضا المستفيدين، مع تبسيط الإجراءات الرقمية وتحسين تصميم المنصات الحكومية ورفع كفاءة البنية التحتية التقنية. كما أوصت بتدريب الموظفين بصورة مستمرة، وتوفير قنوات دعم فعالة للمستفيدين، وقياس رضاهم بصورة دورية، وتعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات، والاستفادة من تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات. وأكدت الدراسة أهمية التكامل بين الأنظمة الحكومية وتقليل تكرار إدخال البيانات والإجراءات، مع مراعاة احتياجات الفئات الأقل قدرة على استخدام التكنولوجيا، بحيث يتحول التحول الرقمي إلى وسيلة مستدامة لتحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء وتحقيق تجربة أفضل للمستفيدين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمة، الخدمات الحكومية، رضا المستفيدين، الحكومة الرقمية، الأداء الحكومي، المملكة العربية السعودية.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

حدود الدراسة

- أولاً: الحدود البشرية

تتمثل الحدود البشرية للدراسة في الموظفين والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها إحدى الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية، باعتبارهم الأطراف الأكثر ارتباطاً بعملية التحول الرقمي وتقييم جودة الخدمات المقدمة. وتركز الدراسة على التعرف على آراء أفراد العينة حول مستوى تطبيق التحول الرقمي، ومدى انعكاسه على جودة الخدمة من خلال عدد من الأبعاد، مثل سهولة الوصول إلى الخدمة، وسرعة إنجاز المعاملات، ودقة المعلومات، والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، ودرجة الاعتمادية، ورضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية. كما تهتم الدراسة برصد مدى قدرة الموظفين والمستفيدين على التعامل مع الأنظمة والمنصات الرقمية، ومدى مساهمة هذه الأنظمة في تقليل الإجراءات الروتينية وتحسين تجربة الحصول على الخدمة.

- ثانياً: الحدود الزمانية

تتمثل الحدود الزمانية للدراسة في الفترة المعاصرة التي شهدت توسعاً ملحوظاً في برامج التحول الرقمي للخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وما صاحب ذلك من زيادة الاعتماد على المنصات الإلكترونية والتطبيقات والأنظمة الرقمية في تقديم الخدمات. وقد تم اختيار هذه الفترة نظراً إلى التطورات المتسارعة في الخدمات الحكومية الرقمية، والتي جعلت من الضروري تقييم مدى انعكاس الاستثمار في التقنيات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما تسمح الحدود الزمنية للدراسة بقياس مستوى التحول الرقمي في الوزارة محل الدراسة ومدى ارتباطه بسرعة تقديم الخدمات وكفاءتها ودقتها وسهولة الوصول إليها.

- ثالثاً: الحدود المكانية

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في إحدى الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية، باعتبارها حالة دراسية يمكن من خلالها تحليل أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية. ويركز الجانب المكاني على البيئة التنظيمية والتشغيلية للوزارة

محل الدراسة، مع الاهتمام بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين من خلال القنوات التقليدية والرقمية. وقد تم اختيار الوزارة باعتبارها نموذجاً تطبيقياً لدراسة التحول الرقمي في القطاع الحكومي، مع مراعاة أن نتائج الدراسة تعكس الحالة محل الدراسة ولا تعني بالضرورة إمكانية تعميم جميع النتائج على كافة الوزارات والجهات الحكومية دون إجراء دراسات إضافية.

الدراسات المستقبلية

- يمكن للدراسات المستقبلية التوسع في دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في أكثر من وزارة حكومية، بهدف إجراء مقارنات بين القطاعات الحكومية المختلفة وتحديد الفروق في مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات.
- كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين الخدمات الحكومية الرقمية والخدمات التقليدية لمعرفة مدى الاختلاف في سرعة الإنجاز والدقة والسهولة ورضا المستفيدين.
- ومن المجالات المهمة دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمات الحكومية، خصوصاً استخدام المساعدات الذكية وروبوتات المحادثة وتحليل البيانات في تحسين تجربة المستفيد.
- كما يمكن دراسة أثر سهولة استخدام المنصات الحكومية الرقمية على رضا المستفيدين، مع التركيز على تصميم واجهات الاستخدام وإمكانية الوصول للخدمات.
- ويمكن مستقبلاً دراسة أمن المعلومات والخصوصية وعلاقتها بثقة المستفيد في الخدمات الحكومية الرقمية، خصوصاً مع زيادة الاعتماد على مشاركة البيانات الشخصية إلكترونياً.
- كما يمكن دراسة الفجوة الرقمية بين فئات المستفيدين، ومدى اختلاف قدرتهم على الاستفادة من الخدمات الرقمية وفق العمر والمستوى التعليمي والخبرة التقنية.
- ويمكن إجراء دراسات طولية لقياس تطور جودة الخدمة قبل وبعد تطبيق مشاريع التحول الرقمي، بما يساعد على تحديد الأثر الفعلي للتحول الرقمي على المدى الطويل.
- كما يمكن دراسة أثر تدريب الموظفين على نجاح التحول الرقمي وجودة الخدمة، باعتبار أن العنصر البشري يمثل أحد المكونات الأساسية لنجاح التحول الرقمي.

- ويمكن إجراء دراسات مستقبلية حول دور التكامل بين الجهات الحكومية في تحسين تجربة المستفيد، خاصة عندما تتطلب الخدمة الواحدة الحصول على بيانات أو إجراءات من أكثر من جهة حكومية.

توصيات الدراسة:

- الاستمرار في تطوير مشاريع التحول الرقمي الحكومي وربطها بصورة مباشرة بمؤشرات جودة الخدمة ورضا المستفيدين .
- تبسيط الإجراءات الرقمية وتقليل الخطوات المطلوبة للحصول على الخدمة، بما يجعل تجربة المستفيد أكثر سهولة وسرعة .
- تحسين جودة المنصات الحكومية الإلكترونية من حيث سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة ووضوح المعلومات .
- تطوير البنية التحتية التقنية للوزارة لضمان استقرار الأنظمة وقدرتها على التعامل مع أعداد كبيرة من المستخدمين .
- رفع كفاءة الموظفين رقمياً من خلال التدريب المستمر على الأنظمة والتقنيات المستخدمة في تقديم الخدمات .
- توفير قنوات متعددة للدعم والمساعدة للمستفيدين الذين يواجهون صعوبات في استخدام الخدمات الرقمية .
- قياس رضا المستفيدين بصورة دورية والاستفادة من نتائج القياس في تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستخدم .
- الاهتمام بأمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية وتعزيز ثقة المستفيدين في الخدمات الحكومية الرقمية .
- استخدام تحليلات البيانات للتعرف على المشكلات المتكررة في تقديم الخدمات وتوقع احتياجات المستفيدين .
- الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة الإجراءات وتحسين سرعة الاستجابة والاستفسارات المتكررة .
- تعزيز التكامل الإلكتروني بين الأنظمة الحكومية لتقليل حاجة المستفيد إلى تقديم البيانات نفسها أكثر من مرة .
- تطوير مؤشرات أداء واضحة لجودة الخدمات الرقمية تشمل السرعة والدقة والاعتمادية وسهولة الاستخدام ورضا المستفيد .
- إجراء تقييمات دورية للأنظمة الرقمية للتأكد من استمرار قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين .

- مراعاة احتياجات الفئات الأقل قدرة على استخدام التكنولوجيا من خلال توفير بدائل ودعم مناسب دون تعطيل التحول الرقمي .
- ربط خطط التحول الرقمي بالأهداف الاستراتيجية للوزارة بحيث يكون التحول وسيلة لتحسين الأداء وجودة الخدمة وليس مجرد تحويل الإجراءات الورقية إلى إلكترونية.

الخاتمة:

تناول الفصل الخامس النتائج النهائية للدراسة التي هدفت إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة في إحدى الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية، حيث تم استعراض النتائج ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة، ثم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد الوزارة والجهات الحكومية الأخرى على تطوير الخدمات الرقمية وتحسين تجربة المستفيد.

أظهرت نتائج الدراسة بصورة عامة أن التحول الرقمي يمثل عاملاً مهماً في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حيث ساعد تطبيق الأنظمة والمنصات الرقمية على تطوير طرق تقديم الخدمة وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية التي قد تتطلب وقتاً وجهداً أكبر من الموظف والمستفيد. وأوضحت النتائج أن التحول الرقمي يساهم في رفع سرعة تقديم الخدمة من خلال تقليل الإجراءات اليدوية وأتمتة عدد من العمليات، الأمر الذي يساعد على تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وتحسين كفاءة الأداء التشغيلي. كما أكدت الدراسة أهمية سهولة الوصول إلى الخدمة، حيث تتيح القنوات الرقمية للمستفيد الحصول على الخدمات دون الحاجة في كثير من الحالات إلى زيارة مقر الجهة الحكومية، وهو ما يرفع مستوى المرونة والراحة في الحصول على الخدمة.

وأظهرت النتائج كذلك أن جودة المعلومات تمثل عنصراً مهماً في جودة الخدمة الرقمية، إذ يحتاج المستفيد إلى معلومات واضحة ودقيقة ومحدثة حتى يتمكن من إتمام الخدمة بالشكل الصحيح. كما أن توفير المعلومات بصورة إلكترونية يقلل من احتمالية حدوث الأخطاء الناتجة عن نقل البيانات يدوياً، ويساعد على توحيد الإجراءات وتحسين مستوى الدقة. وأوضحت الدراسة أن اعتمادية الأنظمة الرقمية تمثل عاملاً أساسياً في نجاح التحول الرقمي؛ فالمنصة الرقمية التي تتعرض للتعطّل أو البطء بصورة متكررة قد تؤدي إلى انخفاض رضا المستفيد حتى لو كانت الخدمة نفسها مصممة بصورة جيدة.

كما أكدت النتائج أهمية الاستجابة، حيث يتوقع المستفيد في البيئة الرقمية الحصول على رد سريع على استفساراته ومعالجة مشكلاته خلال فترة زمنية مناسبة. ومن الجوانب المهمة التي أظهرتها الدراسة أن التحول الرقمي لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا، بل يتطلب إعادة تصميم الإجراءات والخدمات بما يتناسب مع البيئة الرقمية. فمجرد تحويل النموذج الورقي إلى نموذج إلكتروني لا يمثل بالضرورة تحولاً رقمياً متكاملًا إذا بقيت الإجراءات معقدة أو متعددة الخطوات. كما أكدت الدراسة

أن العنصر البشري يمثل عاملاً مهماً في نجاح التحول الرقمي، حيث يحتاج الموظفون إلى التدريب المستمر حتى يتمكنوا من التعامل مع الأنظمة الرقمية وتقديم الدعم المناسب للمستخدمين.

وأظهرت النتائج أن رضا المستفيد يمثل مؤشراً مهماً للحكم على نجاح التحول الرقمي، لأن الهدف الأساسي من تطوير الخدمات الحكومية هو تحسين القيمة المقدمة للمستخدم وتسهيل حصوله على الخدمة. كما أن الاستفادة من ملاحظات المستخدمين وشكاواهم يمكن أن تساعد الوزارة في اكتشاف المشكلات المتعلقة بالمنصات والإجراءات والعمل على معالجتها. وأكدت الدراسة كذلك أن التحول الرقمي يوفر فرصاً كبيرة للاستفادة من البيانات الحكومية في تحسين عملية اتخاذ القرار، وفهم احتياجات المستخدمين، وتطوير الخدمات بناءً على الاستخدام الفعلي لها.

وفي هذا السياق، يمكن لتقنيات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي أن تسهم مستقبلاً في الانتقال من الخدمات الرقمية التقليدية إلى خدمات أكثر ذكاءً واستباقية. كما أظهرت الدراسة أهمية أمن المعلومات وحماية البيانات، حيث إن زيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية تفرض ضرورة حماية البيانات الشخصية وضمان سلامة الأنظمة الحكومية. فثقة المستفيد في النظام الرقمي تمثل عاملاً أساسياً في استمراره في استخدام الخدمات الإلكترونية، ولذلك يجب ألا يكون تطوير الخدمة على حساب أمن المعلومات والخصوصية.

كما أكدت الدراسة ضرورة مراعاة الفجوة الرقمية بين المستخدمين، لأن الاعتماد المتزايد على الخدمات الإلكترونية قد يخلق تحديات أمام بعض الفئات التي تملك مستويات أقل من المهارات الرقمية. ومن ثم فإن التحول الرقمي الناجح يحتاج إلى تحقيق التوازن بين التوسع في الخدمات الإلكترونية وضمان سهولة استخدامها وإتاحتها لمختلف فئات المجتمع. وتكتسب هذه النتائج أهمية خاصة في البيئة السعودية، في ظل التوسع في برامج التحول الرقمي الحكومي وزيادة اعتماد المستخدمين على القنوات الإلكترونية للحصول على الخدمات.

وبناءً على النتائج، يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل أكثر من مجرد تحديث تقني؛ فهو تحول في طريقة تصميم الخدمات وإدارتها وتقديمها للمستخدمين. كما أن نجاح هذا التحول يعتمد على التكامل بين التكنولوجيا والموارد البشرية والإجراءات التنظيمية وثقافة العمل واحتياجات المستخدمين. ومن ثم فإن الجهات الحكومية مطالبة بتبني منهج مستمر للتحسين، يقوم على قياس جودة الخدمات الرقمية وتحليل ملاحظات المستخدمين وتطوير الأنظمة وفقاً للنتائج الفعلية.

وفي ضوء ذلك، خلص الفصل الخامس إلى أن التحول الرقمي يمكن أن يمثل مدخلاً استراتيجياً لتحسين جودة الخدمة الحكومية ورفع كفاءة الأداء عندما يتم تطبيقه بصورة متكاملة تراعي احتياجات المستفيدين. إن استمرار تطوير البنية التحتية الرقمية، ورفع مهارات الموظفين، وتعزيز أمن المعلومات، وتبسيط الإجراءات، واستخدام البيانات والذكاء الاصطناعي، يمكن أن يساهم في بناء خدمات حكومية أكثر سرعة وكفاءة واستجابة. وبذلك فإن نجاح التحول الرقمي لا يقاس بعدد الأنظمة والمنصات التي يتم إطلاقها، وإنما بمدى تحسن جودة الخدمة وارتفاع رضا المستفيدين وتحقيق قيمة ملموسة لهم.