

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية السعودية في ضوء رؤية المملكة
2030 م

اسم الطالب

زياد فالح البلوي

الرقم الجامعي

232000220

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. مشارك عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	5
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	7
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	7
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	7
	المراجع:.....	8

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم في القرن الحادي والعشرين، أصبح التحول الرقمي أحد العناصر الأساسية التي تحدد قدرة المؤسسات على المنافسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. فالتحول الرقمي لم يعد مجرد عملية تكنولوجية تقتصر على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة، بل أصبح نهجاً متكاملاً يهدف إلى إعادة هيكلة العمليات الإدارية والوظائف المؤسسية لتحقيق كفاءة أعلى وجودة أفضل في تقديم الخدمات. ويُعرف التحول الرقمي في السياق المؤسسي على أنه استخدام التقنيات الرقمية لتغيير أساليب العمل، وتطوير العمليات، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرار المبني على البيانات، بما يسهم في رفع الأداء العام للمؤسسة (جاد، 2023).

في المملكة العربية السعودية، يمثل التحول الرقمي محوراً أساسياً في استراتيجيات التنمية الوطنية، خاصة مع إطلاق رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنوع مصادر الاقتصاد، وتحسين جودة الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية والكفاءة في القطاع العام. وتؤكد الرؤية على أهمية اعتماد التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لتعزيز الفاعلية المؤسسية وتحقيق التنمية المستدامة، بما يضمن تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية وتسهيل الإجراءات الإدارية. كما تسعى الرؤية إلى بناء حكومة ذكية قادرة على الابتكار، وتعزيز سرعة اتخاذ القرار، وتحسين الأداء المؤسسي من خلال الاستفادة من البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وغيرها من التقنيات الحديثة (عبدالعليم، 2025).

تتسم العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية بالعديد من الخصائص التي تجعلها عرضة للتحديات التقليدية مثل البطء في إنجاز المعاملات، والبيروقراطية، وقلة المرونة، وضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة. لذا، يأتي التحول الرقمي كحل عملي لمواجهة هذه التحديات، حيث يعمل على إعادة تصميم الإجراءات الإدارية لتصبح أكثر تكاملاً وفاعلية، ويسهم في تحسين إدارة الموارد البشرية، وتعزيز مراقبة الأداء، وتسهيل التواصل الداخلي والخارجي. ومن هنا، تبرز أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية السعودية، ليس فقط من منظور تحسين الأداء، وإنما أيضاً من منظور تحقيق أهداف استراتيجية وطنية راسخة في رؤية 2030 (Dobrolyubova، 2021).

وتعكس هذه الدراسة اهتماماً متزايداً بفهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في السياق الحكومي، وتسلط الضوء على مدى قدرة التكنولوجيا على إحداث تغيير نوعي في أداء المؤسسات الحكومية، بما يعزز مستوى الخدمة المقدمة

للمواطنين والمستفيدين. كما تهدف إلى تقديم رؤية شاملة حول العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق التحول الرقمي، والعوائق المحتملة التي قد تواجهها المؤسسات في سياق التنفيذ، بما يمكن أن يشكل مرجعية علمية للممارسين وصانعي القرار في تطوير سياسات التحول الرقمي بما يتوافق مع متطلبات رؤية المملكة 2030.

1.2. مشكلة الدراسة

يشكل التحول الرقمي اليوم محورًا رئيسيًا في تحسين أداء المؤسسات الحكومية وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية. وعلى الرغم من الاهتمام الكبير الذي توليه الحكومات حول العالم، بما في ذلك المملكة العربية السعودية، للتحول الرقمي باعتباره أداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن هناك عدة تحديات ومشكلات تبرز على مستويات مختلفة، الأمر الذي يجعل من الضروري دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030.

تكمن مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين الإمكانيات الرقمية المتاحة لدى المؤسسات الحكومية والقدرة الفعلية على تطبيق هذه الإمكانيات لتحقيق تحسين ملموس في كفاءة العمليات الإدارية. فبالرغم من التوجهات الوطنية نحو التحول الرقمي، فإن المؤسسات الحكومية ما زالت تواجه صعوبات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، والمهارات البشرية، والثقافة التنظيمية، والآليات التنفيذية، مما قد يؤدي إلى عدم تحقيق الأثر المتوقع من تطبيق الحلول الرقمية. ومن هنا، تنبع أهمية هذه الدراسة في الكشف عن طبيعة هذه التحديات، وقياس مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، وتحديد الاستراتيجيات الأمثل للتغلب عليها بما ينسجم مع أهداف رؤية المملكة 2030 (Guergah، 2026).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تبرز فجوات واضحة في الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية. فمعظم الدراسات ركزت على التحول الرقمي بشكل عام أو على القطاعات الاقتصادية الخاصة، دون التطرق بشكل محدد إلى المؤسسات الحكومية السعودية والسياق المحلي لرؤية المملكة 2030. كما أن هناك ندرة في الأطر النظرية التي تربط

بين التحول الرقمي ومؤشرات الكفاءة الإدارية بشكل شامل، بحيث تشمل جميع أبعاد الأداء المؤسسي مثل سرعة إنجاز المعاملات، جودة الخدمات، فعالية اتخاذ القرار، ورضا المستفيدين.

معظم الدراسات السابقة اعتمدت على نماذج عامة للتحول الرقمي دون مراعاة الخصائص الثقافية والإدارية للمؤسسات الحكومية في السعودية، بما في ذلك الهياكل البيروقراطية المعقدة وطبيعة العمليات الروتينية، مما أدى إلى صعوبة تعميم النتائج وتطبيقها على السياق المحلي. هذا يبرز الحاجة إلى تطوير دراسة منهجية تأخذ في الاعتبار الأبعاد الخاصة بالمؤسسات الحكومية السعودية وتحدد العلاقة الدقيقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في ضوء المتطلبات الاستراتيجية لرؤية 2030 (Saleh Z Alshehri، 2025).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، توجد فجوات ملموسة تتعلق بضعف الاستفادة العملية من التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية. على الرغم من الاستثمار الكبير في البنية التحتية الرقمية والمنصات الذكية، إلا أن تطبيق التكنولوجيا غالبًا ما يواجه عقبات مثل نقص التدريب الكافي للكوادر البشرية، مقاومة التغيير التنظيمي، غياب التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة، وضعف متابعة الأداء وقياس أثر التحول الرقمي على النتائج الفعلية للعمليات الإدارية.

كما أن معظم المشاريع الرقمية في المؤسسات الحكومية لم تُقَيَّم بشكل منهجي من حيث أثرها على كفاءة العمل، سواء على مستوى سرعة إنجاز الإجراءات أو جودة الخدمات المقدمة أو مستوى رضا المستفيدين. هذا النقص في التقييم العملي يجعل من الصعب استخلاص استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء الإداري الرقمي. وعليه، فإن دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية السعودية تمثل محاولة لسد هذه الفجوة التطبيقية، من خلال تقديم تحليل دقيق يربط بين التكنولوجيا والأداء الإداري، ويسهم في توجيه الجهود الحكومية نحو تحقيق أهداف رؤية 2030 بشكل أكثر فعالية وموضوعية (Hasan، 2024).

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى النظري في المساهمة في إثراء المعرفة العلمية حول العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية، خصوصًا في السياق السعودي الذي يشهد تحولات استراتيجية عميقة في ضوء رؤية المملكة 2030. فالدراسات السابقة ركزت غالبًا على التحول الرقمي في القطاعات الاقتصادية الخاصة أو تناولت أثره بشكل عام دون التركيز على الأبعاد الدقيقة للكفاءة الإدارية في القطاع الحكومي. ومن هذا المنطلق، توفر هذه الدراسة إطارًا مفاهيميًا ومنهجيًا يربط بين عناصر التحول الرقمي – مثل تبني التقنيات الحديثة، إدارة البيانات، وتطوير نظم المعلومات – وبين مؤشرات الكفاءة الإدارية كسرعة إنجاز الإجراءات، جودة الخدمات، وفعالية اتخاذ القرار. كما تسهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بفهم العلاقة بين التطوير الرقمي والأداء المؤسسي في البيئة الحكومية السعودية، بما يمكن الباحثين والأكاديميين من تطوير نماذج تحليلية مستقبلية ودعم الدراسات المقارنة بين المؤسسات الحكومية محليًا وإقليميًا وعالميًا (Zygiaris, 2023).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل أهمية الدراسة في تقديم رؤى وإرشادات عملية لصانعي القرار في المؤسسات الحكومية السعودية حول كيفية تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي لتعزيز كفاءة العمليات الإدارية. فبينما تسعى رؤية المملكة 2030 إلى بناء حكومة ذكية تقدم خدمات عالية الجودة وتحقق رضا المستفيدين، فإن هذا الهدف يحتاج إلى أدوات عملية لتقييم تأثير التقنيات الرقمية على الأداء المؤسسي. ومن خلال تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الإدارية، تستطيع المؤسسات التعرف على نقاط القوة والضعف في تطبيق التكنولوجيا، وتحديد العوامل المؤثرة في نجاح المبادرات الرقمية مثل البنية التحتية، المهارات البشرية، والثقافة التنظيمية. وبالتالي، توفر الدراسة قاعدة معرفية تساعد في تصميم سياسات واستراتيجيات تطويرية عملية تسهم في رفع جودة الخدمات الحكومية، تقليل البيروقراطية، وتحسين سرعة وفعالية الأداء الإداري بما يتوافق مع أهداف رؤية 2030 الطموحة (AlMarzouq, 2025).

المراجع:

- المراجع العربية

- جاء, ي. م. (2023). تأثير سياسة التحول الرقمي والحوكمة في رفع كفاءة المؤسسات الحكومية والحد من الفساد الإداري: تجارب دولية . Retrieved from https://search.mandumah.com/Record/1444928?utm_source
- عبدالعليم, ر. ع. (2025). أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات العامة . Retrieved from https://journals.ekb.eg/article_455914_0.html

- المراجع الأجنبية

- Asif Hasan .(2024) .Examining the drivers and barriers to adoption of e-government services in Saudi Arabia . تم الاسترداد من <https://www.emerald.com/jidt/article/1/2/139/1235953/Examining-the-drivers-and-barriers-to-adoption-of>
- Elena Dobrolyubova .(2021) .Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/351572988_Measuring_Outcomes_of_Digital_Transformation_in_Public_Administration_Literature_Review_and_Possible_Steps_Forward
- Ibtissam Guergah .(2026) .Digital Transformation and Its Impact on Public Policy-Making in Arab States . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/400060926_Digital_Transformation_and_Its_Impact_on_Public_Policy-Making_in_Arab_States
- Mohammad AlMarzouq .(2025) .Digital Transformation in the IS field: GREAT Research Opportunities in Saudi Arabia and the Gulf Cooperation Council Countries . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/392872871_Digital_Transformation_in_the_IS_field_GREAT_Research_Opportunities_in_Saudi_Arabia_and_the_Gulf_Cooperation_Council_Countries
- Natalia Beloff, Martin White Saleh Z Alshehri .(2025) .Digital Transformation in Saudi Public Universities: A Novel Framework for Adoption Drivers and Impact Analysis . تم الاسترداد من https://annals-csis.org/Volume_43/drp/8917.html

Sotirios Zygiaris .(2023) .The journey from e-government to digital transformation: the case of Saudi Arabia .تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/366769522_The_journey_from_e-government_to_digital_transformation_the_case_of_Saudi_Arabia