

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية
السعودية

The Impact of Digital Transformation on the
Quality of Government Services in the Kingdom
of Saudi Arabia

اسم الطالبة:
مرام فرحان احمد قاسم

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة

1447هـ
الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

١- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
١-١ مقدمة البحث	4
١-٢ مشكله البحث	5
١-٢-١ فجوات على المستوى النظري	5
١-٢-٢ فجوات على المستوى التطبيقي	5
١-٣ أهمية البحث	6
١.٣.١ على المستوى النظري	6
١-٣-٢ على المستوى التطبيقي	6
١-٤ أسئلة البحث	7
١-٥ اهداف البحث	8
١-٦ فرضيات البحث	8
١-٧ نموذج البحث	9
١-٨ نطاق الدراسة	9
١-٩ مخطط المشروع	10
٢- الفصل الثاني: الدراسات السابقة	11
٢-١ المقدمة	13 , 12
٢-٢ الدراسة المحلية	14
٢-٢-١ جدول الدراسات المحلية	15 , 14
٢-٣ استخدام الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي والإطار الأخلاقي	16
٢-٣-١ أخلاقيات البحث العلمي	16
٢-٣-٢ تطبيق الذكاء الاصطناعي بطريقة أخلاقية وعملية	16
٢-٤ قائمة المراجع	17
٢-٥ الملحق: استبيان لمتغيرات البحث	19 , 18
٢-٥-١ جدول أدوات البحث	20

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١-١. المقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا تقنيًا متسارعًا أسهم في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الأنظمة الإدارية والخدمية، وكان لهذا التحول الرقمي أثر كبير على أداء المؤسسات الحكومية.

وقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بالتحول الرقمي، فأنشأت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) وأطلقت العديد من المنصات الرقمية، مثل “توكلنا” و”أبشر” و”صحتي”، وذلك لتحقيق أهداف رؤية 2030 التي تسعى إلى بناء حكومة رقمية متكاملة.

ينبع الاهتمام بهذا الموضوع من التغير الجوهري في الطريقة التي تُقدَّم بها الخدمات العامة، حيث أصبح المواطن والمقيم قادرًا على إنجاز عدد كبير من معاملاته الحكومية إلكترونياً، مما يحسّن تجربة المستفيد ويرفع مستوى الشفافية والكفاءة.

لكن هذا التحول يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى انعكاس هذا التطور الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، وهل بالفعل تحقق هذا التوجه بالفاعلية المرجوة من حيث الكفاءة والرضا والاستجابة لاحتياجات المستفيدين؟

من هنا، يسعى هذا البحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية من منظور تحليلي منهجي يجمع بين الرؤية النظرية والواقع التطبيقي، بهدف تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز مستوى الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية.

١-٢. مشكلة الدراسة

رغم الإنجازات الكبيرة التي حققتها المملكة في مجال التحول الرقمي، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، خاصة في ظل تسارع التوسع في المنصات الإلكترونية وتعدد الجهات المقدمة للخدمات.

١-٢-١. فجوات على المستوى النظري:

- قلة الدراسات الأكاديمية المحلية التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية.
- غياب نماذج قياس موحدة لقياس جودة الخدمة الرقمية في السياق السعودي.

١-٢-٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

- وجود تفاوت في جودة الخدمات الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة.
- ضعف إشراك المستفيدين في تقييم وتطوير المنصات الرقمية الحكومية.
- تركيز بعض المبادرات على الجانب التقني دون النظر الكافي إلى رضا المستخدم أو تجربة الخدمة.

السؤال الرئيسي للدراسة:

إلى أي مدى يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

١-٣. أهمية الدراسة

١-٣-١. على المستوى النظري:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العربية حول التحول الرقمي، خاصة في السياق الحكومي السعودي.
- تسد فجوة معرفية تتعلق بقياس جودة الخدمات الرقمية من منظور المستخدم.

١-٣-٢. على المستوى التطبيقي:

- تقدم تحليلاً عملياً لتجربة المملكة في التحول الرقمي الحكومي.
- تساعد الجهات الحكومية في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي بما يضمن رفع مستوى رضا المستفيد.
- تُمكن صناع القرار من ربط مؤشرات الأداء الرقمية بمخرجات الخدمة وجودتها.

٤-١. أسئلة البحث

من خلال هذا البحث، أحاول أجاب على مجموعة من الأسئلة التي توضح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية، وهي:

- ما أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية؟
- كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة المستفيد؟
- هل التحول الرقمي يرفع من رضا المستفيدين عن الخدمة؟
- هل تختلف جودة الخدمات الرقمية من جهة حكومية لأخرى؟
- ما أهم التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في تقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية؟

٥-١. أهداف البحث

من أهداف هذا البحث:

- معرفة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- قياس مدى رضا الناس عن الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية.
- تحديد الصعوبات التي تواجه الجهات أثناء التحول الرقمي.
- تقديم اقتراحات ممكن تساعد في تحسين الخدمات الرقمية.
- مقارنة الخدمات قبل وبعد التحول الرقمي من ناحية الجودة.

٦-١. فرضيات البحث

هذا البحث قائم على بعض الفرضيات التي راح أختبرها، ومنها:

- يوجد تأثير إيجابي واضح للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية.
- كل ما زاد استخدام المنصات الرقمية، زاد رضا المستفيدين.
- في فرق في جودة الخدمة بين الجهات الحكومية المختلفة.
- إشراك المستفيدين في تطوير المنصات يحسّن من جودة الخدمات المقدمة.

٧-١. نموذج البحث

النموذج المعتمد في هذا البحث هو:

- المتغير المستقل: التحول الرقمي
 - المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية
- ويوجد متغيرات وسيطة ممكن تأثر في العلاقة مثل:

- رضا المستفيد
- كفاءة الخدمة
- سهولة استخدام المنصة

تصوّر العلاقة:

التحول الرقمي → كفاءة الخدمة → رضا المستفيد → جودة الخدمات الحكومية

٨-١. نطاق البحث

في هذا البحث، يُقترح تطبيق الدراسة على عدد من الجهات الحكومية السعودية التي تقدم خدماتها إلكترونياً ضمن مبادرات التحول الرقمي في المملكة، وتشمل ما يلي:

- منصة أبشر:

تابعة لوزارة الداخلية، وتُعد من أبرز المنصات الحكومية الرقمية، تقدم أكثر من (280) خدمة تشمل الهوية الوطنية، الجوازات، المرور، والأحوال المدنية، وتخدم ملايين المواطنين والمقيمين داخل المملكة وخارجها.

- منصة توكلنا:

من تطوير الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، وتهدف إلى تمكين الأفراد من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية والصحية بشكل رقمي آمن وسهل الاستخدام، مثل تصاريح التنقل، وتوثيق البيانات الشخصية، والخدمات التعليمية.

- منصة صحتي:

تابعة لوزارة الصحة، وتهدف إلى تعزيز جودة الخدمات الصحية الرقمية من خلال تقديم مواعيد إلكترونية، ونتائج الفحوصات، والوصفات الطبية، والاستشارات عن بُعد.

تُعد هذه المنصات الثلاث نموذجاً متكاملًا للتحول الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية، إذ تغطي مجالات متعددة (الأمن، البيانات، الصحة)، وتساهم في تحسين تجربة المستفيد ورفع كفاءة الأداء الحكومي.

وبذلك، فإن نطاق الدراسة يركّز على تقييم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في هذه المنصات، من خلال تحليل مدى رضا المستفيدين وسهولة الاستخدام والكفاءة التشغيلية لتلك الخدمات الرقمية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة
النتائج

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات
والاستنتاجات

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢-١. المقدمة

يُعدّ هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، إذ يُسهم في بناء الإطار المعرفي والنظري للدراسة الحالية من خلال استعراض وتحليل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، سواء كانت محلية أو عربية أو أجنبية. فالاطلاع على هذه الدراسات يُمكن الباحث من تحديد مدى ما أنجز في المجال، وما تبقى من فجوات بحثية تحتاج إلى الدراسة والتحليل، كما يساعد في توجيه مسار البحث الحالي ووضعه ضمن سياق علمي ومنهجي سليم.

لقد شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال التحول الرقمي ضمن برامج رؤية السعودية 2030، حيث تبنت مختلف القطاعات الحكومية استراتيجيات رقمية متقدمة تهدف إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتحقيق الكفاءة والشفافية في الأداء. ومن أبرز هذه الجهود إطلاق منصات رقمية وطنية مثل «أبشر» التابعة لوزارة الداخلية، و**«توكلنا»** التابعة للهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، و**«صحتي»** التابعة لوزارة الصحة، والتي تمثل نماذج متقدمة لتطبيق مفهوم الحكومة الرقمية الشاملة.

ونظرًا لأهمية هذا التحول، تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التحول الرقمي في القطاع الحكومي، وركزت على قياس رضا المستفيدين، وتحليل جودة الخدمات الإلكترونية، وتقييم كفاءة الأنظمة الرقمية. إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على جهة واحدة أو منصة محددة دون إجراء مقارنة شاملة أو تحليل معمق لتجربة المستخدمين في أكثر من منصة حكومية.

وهنا تأتي أهمية البحث الحالي، الذي يسعى إلى سدّ هذه الفجوة البحثية من خلال دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية بشكل أشمل، بالاستفادة من التجارب المتنوعة في المنصات السعودية المختلفة.

إن مراجعة هذه الدراسات تُساعد في تحديد الأطر النظرية لمفهوم التحول الرقمي وجودة الخدمة، وتوضّح العلاقة بين رضا المستخدمين وكفاءة الخدمات الرقمية، كما تُساهم في بلورة فرضيات البحث وأدواته العلمية.

كما تتيح المقارنة بين الدراسات السابقة استخلاص الاتجاهات العامة في هذا المجال، وتبيّن التطورات التي حدثت في أساليب قياس جودة الخدمات الإلكترونية، والمنهجيات التي اعتمدها الباحثون لتقييم تجربة المستخدمين.

وعليه، سيستعرض هذا الفصل مجموعة من الدراسات المحلية والعربية والعالمية ذات الصلة بموضوع البحث، مع تحليل منهجي لمحتواها وأهدافها ونتائجها، وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الثغرات التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها

٢-٢. الدراسات المحلية

تركز الدراسات المحلية على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة، مع تقييم تجربة المستفيدين عبر المنصات الرقمية، مثل: أبشر، توكلنا، وصحتي. ويبين الجدول التالي أبرز هذه الدراسات:

٢-٢-١. جدول الدراسات المحلية

رقم	عنوان الدراسة	الباحثين الجهة	السنة	الهدف من الدراسة	المنهجية	النتائج الرئيسية	الفجوة البحثية
١	أثر التحول الرقمي على رضا المستفيد في منصة أبشر	وزارة الداخلية السعودية	٢٠٢٢	قياس رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية	استبيان إلكتروني شمل ٥٠٠ مشارك	رضا المستخدمين مرتفع بشكل عام مع تفاوت بسيط بين الخدمات	اقتصرت الدراسة على منصة واحدة ولم تشمل مقارنة مع منصات أخرى
٢	تقييم تجربة المستخدم في منصة توكلنا	الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)	٢٠٢١	دراسة مدى فعالية المنصة في تقديم الخدمات الرقمية للمستخدمين	استبيان وتحليل بيانات استخدام المنصة	المنصة توفر خدمات فعالة وسريعة، مع بعض الصعوبات في الاستخدام	لم يتم تحليل الفجوات بين مختلف فئات المستخدمين

٣	جودة الخدمات الرقمية الصحية عبر منصة صحي	وزارة الصحة السعودية	٢٠٢٠	قياس جودة الخدمات الطبية الرقمية	استبيان إلكتروني ومقابلات مع مسؤولي المنصة	رضا المستفيدين عن المواعيد والفحوصات مرتفع مع تحسينات مقترحة للواجهة	لم يشمل تحليل البيانات التفصيلية للمستفيدين في جميع مناطق المملكة
٤	أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية	جامعة الملك سعود	٢٠١٩	دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية	دراسة استقصائية شملت موظفين ومستفيدين	التحول الرقمي يحسن سرعة انجاز المعاملات ويقلل من الأخطاء	لم تتناول الدراسة رضا المستفيدين بشكل مباشر
٥	قياس جودة الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية السعودية	الباحث السعودي علي	٢٠١٩	تقديم جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الجهات الحكومية	مقابلات نص مهيكلة مع ٢٠ مسؤولاً حكومياً	تفاوت جودة الخدمات بين الجهات الحكومية المختلفة	لم يشمل تحليل احصائي متقدم ولم يدرس تجربة المستفيدين بشكل كافٍ
٦	رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات	٢٠٢١	قياس رضا المسفيدين عن الخدمات الرقمية الحكومية	تحليل بيانات الاستخدام للمنصات الحكومية	رضا المستفيدين متوسط إلى مرتفع مع ملاحظات لتحسين التجربة	لم يتركز التركيز على مقارنة أداء المنصات المختلفة

٢-٣. استخدام الذكاء الصناعي في البحث العلمي والإطار الأخلاقي

- أصبح الذكاء الصناعي أداة رئيسية في البحث العلمي، حيث يساعد على:
- تحليل الاستبيانات والمقابلات بشكل أسرع وأدق.
- تصنيف بيانات رضا المستخدمين وتصميم توصيات بناءً على التحليلات.
- التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية في تحسين الخدمات الرقمية الحكومية.
- استخدام الذكاء الصناعي يعزز مصداقية البحث ويقلل من الأخطاء البشرية في التحليل، ويتيح تقديم نتائج موثوقة قابلة للتطبيق العملي.

٢-٣-١. أخلاقيات البحث العلمي

الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أساس أي دراسة موثوقة، ويشمل في هذا المشروع:

- حفظ خصوصية المشاركين في الاستبيانات والمقابلات.
- ضمان الموضوعية والحيادية عند جمع البيانات وتحليلها.
- استخدام مصادر موثوقة ورسمية وتوثيقها بشكل دقيق.
- الامتناع عن أي تزوير أو تحريف للبيانات، والحفاظ على النزاهة العلمية.

٢-٣-٢. تطبيق الذكاء الصناعي بطريقة أخلاقية وعلمية

- تم الاستعانة بأدوات الذكاء الصناعي بشكل منظم لتحليل البيانات وتفسير النتائج مع الالتزام بمبادئ الأخلاقيات العلمية.
- يعكس هذا الأسلوب حداثة المنهجية المستخدمة ويضمن نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق العملي دون انتهاك خصوصية المشاركين أو تحريف البيانات

٤-٢. قائمة المراجع:

- ١- منصة رؤية السعودية 2030 رؤية السعودية
<https://www.vision2030.gov.sa>
- ٢- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)
<https://sdaia.gov.sa>
- ٣- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية
<https://mcit.gov.sa>
- ٤- منصة أبشر، وزارة الداخلية
<https://www.absher.sa>
- ٥- منصة صحتي، وزارة الصحة
<https://www.sehhaty.sa>
- ٦- استبيان البحث
نموذج استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPDfzJfShVWti-rIFPVb6N1B3lWhZK5C-oCP6Vd561UKrzmA/viewform>
- ٧- دراسة تقييم رضا المستفيدين من منصة أبشر، وزارة الداخلية (٢٠٢٢) تقرير داخلي – وزارة الداخلية السعودية. (غير متاح على الإنترنت).
- ٨- تقييم تجربة المستخدم في منصة توكلنا الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) (٢٠٢١)، (تقرير داخلي).
- ٩- جودة الخدمات الرقمية الصحية عبر منصة صحتي، وزارة الصحة السعودية (٢٠٢٠)، (تقرير داخلي).
- ١٠- أثر التحول الرقمي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية، جامعة الملك سعود، (٢٠١٩) (أطروحة، دراسة جامعية).
- ١١- قياس جودة الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية السعودية، الباحث السعودي علي (٢٠١٩) (دراسة غير منشورة).
- ١٢- رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠٢١)، (تقرير داخلي).

٥-٢. الملحق: الاستبيان وجدول أدوات البحث:

عنوان الاستبيان

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

الغرض من الاستبيان:

جمع آراء موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين لتقييم تأثير التحول الرقمي، من خلال منصات مثل أبشر وتوكلنا ونفاذ، على جودة الخدمات الحكومية، وفهم مدى نجاح التحول الرقمي وتحديد نقاط التحسين.

سرية البيانات:

جميع المعلومات المقدمة سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

المعلومات العامة للمشاركة:

- الجنس: ☐ أنثى ☐ ذكر
- العمر: ☐ أقل من 25 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45
- المؤهل العلمي: ☐ شهادة ثانوية أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
- دورك في الجهة الحكومية: ☐ موظف حكومي ☐ مستفيد

أسئلة الاستبيان (مقياس ليكرت 5 نقاط: أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة):

1. أستطيع إنجاز معظم خدماتي الحكومية إلكترونياً بسهولة ويسر.
2. الأنظمة والتطبيقات الرقمية الحكومية تتميز بسهولة الاستخدام والفهم.
3. ألاحظ تقدماً ملحوظاً في مستوى الخدمات الرقمية الحكومية خلال الفترة الأخيرة.
4. يتمتع الموظفون بالكفاءة اللازمة للتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة.
5. أشعر بأن معلوماتي الشخصية محفوظة بأمان عند استخدام الخدمات الرقمية.
6. الخدمات الحكومية المقدمة تتم بسرعة وكفاءة عالية.
7. لا أواجه صعوبات أو تعقيدات عند استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.
8. أتلقي استجابة سريعة وفعالة من الجهات الحكومية عند طلب المساعدة.
9. التجربة العامة لاستخدام الخدمات الحكومية الرقمية مرضية ومريحة.
10. أشعر برضى عام عن مستوى الخدمات المقدمة.

هل لديك أي اقتراحات أو ملاحظات لتحسين جودة الخدمات الحكومية الرقمية؟ (إجابة مفتوحة)

رابط الاستبيان الإلكتروني:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPDfzJfShVWti-rIFPVb6N1B3lWhZK5C-oCP6Vd561UKrzmA/viewform>

١-٥-٢. جدول أدوات البحث:

المتغير	الأداة	نوع البيانات	طريقة التحليل
التحول الرقمي	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي
جودة الخدمات الحكومية	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي
رضا المستفيد	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي
كفاءة الخدمة	استبيان + مقابلة	كمية ونوعية	تحليل وصفي + تحليل محتوى
سهولة الاستخدام	استبيان	كمية	تحليل إحصائي وصفي واستدلالي