

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في كلية الإعلام والتسويق تخصص (الإعلام الرقمي)، بعنوان:

تأثير التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية

(دراسة ميدانية لعينة من المواطنين والمقيمين)

The impact of digital transformation on the work of government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia

الطالبة:

هبة بنت محمد السمييري

الرقم الأكاديمي: 233000366

إشراف:

د. مهيتاب ماهر الرافي

١٤٤٦هـ - ٢٠٢٤م

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للبحث

المقدمة

فتحت التكنولوجيا أفقاً واسعة للمؤسسات العامة، بعد أن كانت تواجه العديد من التحديات والتي تتمثل في زيادة التكاليف، ونقص الموارد البشرية المؤهلة، وتبني أساليب تقليدية لتحقيق أهداف تلك المؤسسات، وانخفاض الإنتاج، وتدني مستوى الأداء لدى العاملين، ورغبة المستفيد بخدمات ذات جودة عالية، مما حدا بتلك المؤسسات إلى تنويع أساليب أدائها للعمل والتخلي عن السياسات التقليدية القديمة وتحديثها، وتوظيف تقنيات جديدة لم تكن معروفة من قبل، لتكون أكثر قدرة على المنافسة ومواجهة المخاطر والتحديات المستقبلية.

إن المنظمات اليوم تشهد تقدماً كبيراً وتحولات جذرية عميقة وسريعة لم يشهد لها التاريخ مثيلاً على كل المستويات، سواء على الصعيد الاقتصادي، أو التجاري أو التنظيمي أو التكنولوجي، وهذا الأمر ينعكس على المنظمة ويجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة.

لقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتطور التقني إعادة النظر تجاه الوسائل التي يتم استخدامها بالشكل الذي يتناسب مع متطلبات واحتياجات المنظمة، فالمنظمة تعتمد بالدرجة الأولى، على مدى تدفق المعلومات، وخاصة بعد اتساع دائرة المعرفة، حيث يسعى العصر الحالي عصر المعلومات التكنولوجي والتكنولوجيا، فمن يمتلك المعلومة هو من يمتلك القوة، حيث أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغييراً جذرياً في كيفية جمع المعلومات وتبادلها بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بشكل سهل العمليات الإدارية، ولهذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أصبحت مورداً رئيسياً تعتمد عليه الإدارة في تفعيل وتدعيم القرارات واستغلال المعلومات الاستغلال الأمثل بالشكل الذي يساهم في تحسين الأداء.

إن عملية التحول الرقمي ذات أهمية كبيرة فمن خلال التحول الرقمي يمكن توفير الوقت والجهد بشكل أكبر مما يحقق الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويحسن جودتها كما أنه يعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين الأمر الذي يخلق حالة من القبول والرضى من الجمهور نحو الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: عبد الغني - ٢٠٢٣

دراسة بعنوان "تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي"، استعرضت هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصرية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٣٦٠) مستجيباً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق جوهرية بين مفردات العينة وفقاً للنوع، والعمر فيما يتعلق بالتحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي.

الدراسة الثانية: سامي - ٢٠٢٣

دراسة بعنوان "التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي - مخرمش ومراد" استعرضت الدراسة دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة ((٥٦) عامل، وتوصلت الدراسة إلى تطبيق متطلبات التحول الرقمي في مؤسسة سونلغاز- مديرية التوزيع بورقلة بمستوى مرتفع، بالإضافة إلى وجود علاقة تأثير لأبعاد التحول الرقمي (البيانات والموارد البشرية) في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي في مؤسسة سونلغاز-مديرية التوزيع بورقلة.

الدراسة الثالثة: عاشوري، وعاشوري- ٢٠٢٣

دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي" سعت هذه الدراسة إلى بناء أساس نظري وتحليلي حول التحول الرقمي وأثر على تكنولوجيا المعلومات

والاتصال بالتطبيق على قطاع البريد، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تمكين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وخدماتها التي تتسم بالكفاءة وأسعارها المناسبة من المشاركة في الاقتصاد الرقمي وزيادة رفاهيتها وقدرتها على المنافسة الاقتصادية.

الدراسة الرابعة: - راهب، وشابي، ٢٠٢٣:

دراسة بعنوان " أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية" هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (استخدام التقنيات الرقمية، رقمنة العاملين بالبنك، رقمنة العملاء وعلاقاتهم) على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٥٢) موظف، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، كما أنه لا يوجد أثر لاستخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين، كما يوجد أثر إيجابي لرقمنة العملاء ورقمنة العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين.

الدراسة الخامسة: بن قارة وزينغم-٢٠٢٣:

دراسة بعنوان "التحول الرقمي في جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية"، عمدت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التحول الرقمي لضمان جودة الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ بمختلف أبعاده، المتمثلة في (البعد التقني، البعد البشري، والبعد التنظيمي) واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٥١) موظف إداري، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ٨ ماي ١٩٤٥ له أثر على جودة الإدارة الجامعية وأكثر بعد له أثر هو البعد البشري.

الدراسة السادسة: خلف الله، وبن جلول، ٢٠٢٣:

دراسة بعنوان "مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية من خلال عدة أبعاد وهي بعد الإبداع، وبعد المرونة، وبعد التكلفة، وبعد الجودة وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٥٠) فرداً من مسؤولي ومدراء شركة عمر بن عمر، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لكل من استراتيجية التحول الرقمي وتقنيات التحول الرقمي ومهارات التحول الرقمي على دعم أبعاد القدرة التنافسية.

الدراسة السابعة: PLESSIS-2022:

دراسة بعنوان "التحول الرقمي العمليات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كيب تاون، جنوب أفريقيا" هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز العمليات التجارية المطلوبة للشركات الصغيرة لتحويل أعمالها رقمياً، وكيفية، دعم وتمكين استراتيجية التحول الرقمي بكفاءة، واستكشاف العوامل التي تؤثر على اعتماد استراتيجيات التحول الرقمي، واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (١٥) مؤسسة صغيرة، وقد توصلت الدراسة إلى أن بعض التحديات التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة في مجال التحول الرقمي هي نقص المعرفة حول التحول الرقمي، ونقص الدعم المالي والموارد، ونقص الدعم من خبراء الصناعة، والبيروقراطية التنظيمية والامتثالية، وأن المؤسسات الصغيرة لديها فهم عادل لخصائص وفوائد وتحديات التحول الرقمي، ولكن فهمها قليل جداً أو لا يوجد فهم على الإطلاق.

الدراسة الثامنة Stofile-2022

دراسة بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين الأداء التنظيمي لشركة تكنولوجيا المعلومات" تهدف هذه الدراسة إلى تقييم التأثير الإيجابي للتحول الرقمي على الأداء التشغيلي والأداء المالي للمؤسسة. بالإضافة إلى تحسين الأداء التشغيلي، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت ((٥٦)) موظفاً، وقد

توصلت النتائج إلى وجود تحسن في مستويات التحول الرقمي في مؤسسة GTMs ، وجود علاقة إيجابية قوية مع درجات النضج الرقمي في GTMs، ووجود علاقة كبيرة وقوية بين درجات عامل النضج الرقمي والأداء التشغيلي.

الدراسة التاسعة: - السيد - ٢٠٢٢

دراسة بعنوان "واقع التحول الرقمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأردنيين وأعضاء هيئة التدريس" تناولت هذه الدراسة قياس واقع التحول الرقمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الادارية، وقد تكونت الدراسة من عينة بلغت (٤١٠) عضواً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس لدرجة التحول الرقمي لكافة المجالات في الجامعات الاردنية جاءت بدرجة متوسطة، وحل مجال الدعم المؤسسي بالترتيب الأول، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقديرات أيضا هيئة التدريس لدرجة التحول الرقمي.

الدراسة العاشرة: السواط، الحربي، ٢٠٢٢، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز والتعرف على أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٥٩٩) عضواً، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي في جامعة الملك عبد العزيز، كما أنه يوجد أثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي.

الدراسة الحادي عشر: القرعاوي، ٢٠٢٢،

دراسة بعنوان "تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي"، سعت هذه الدراسة إلى تقديم تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي وذلك من خلال استعراض مفهوم التحول الرقمي وأهميته وأهدافه، وأبعاده التنظيمية، والتقنية، والبشرية.

الدراسة الثانية عشر: أشقر، ٢٠٢٢،

دراسة بعنوان "مركزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مركزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من وزارة الداخلية الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما بلغت عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على التحول الرقمي، وجودة الخدمة المقدمة في وزارة الداخلية، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

الدراسة الثالثة عشر: - محمود - ٢٠٢١،

دراسة بعنوان "دور التحول الرقمي في تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات" تطرقت الدراسة إلى تحديد دور التحول الرقمي في تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات، وتحديد مستوى تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٣٨٤) فرداً من المستخدمين من الخدمات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التحول الرقمي في الخدمات الإدارية في المحليات جاء مرتفعاً، بالإضافة إلى ارتفاع مستوى تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات..

الدراسة الرابعة عشر: الزهراني، ٢٠٢٠:

دراسة بعنوان "الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستخدمين من خدمات نظام أبشر" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الخدمات الحكومية على تحسين حياة المجتمع بالتطبيق على تطبيق أبشر كخدمة إلكترونية مطبقة في المملكة العربية السعودية، من خلال ثلاث محاور وهي التكاليف المالية وتكاليف الجهود وتكاليف الوقت من وجهة نظر المستخدمين من تلك الخدمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الدراسة على (١٥٣) مستفيد، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر دلالة إحصائية لاستخدام تطبيق أبشر على تحسين حياة المجتمع بالمملكة العربية السعودية، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبشر على تقليل تكاليف الوقت.

الدراسة الخامسة عشر: الغبيري-٢٠٢٠:

دراسة بعنوان "واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية" - عملت هذه الدراسة على تحليل واقع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية نحو تبني استخداماتها في إحداث التطوير والتحديث والتحسين المستمر لنهضة وتقدم المملكة، ومن خلال الدراسة تبين أن التحول الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوي قدره ٥٪ منذ عام ٢٠١١م وحتى عام ٢٠١٧م وهي الفترة التي تمثل السلسلة الزمنية لمتغيرات الدراسة، وإن المملكة العربية السعودية تقع ضمن الدول الداعمة للتقنيات على مؤشر الاتصالات العالمي لعام ٢٠١٧م.

الدراسة السادسة عشر: المفيز، ٢٠٢٠:

دراسة بعنوان "تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية، واقتراح سبل التغلب عليها من وجهة نظر مسؤولي ومسؤولات التحول الرقمي في المدرسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما بلغ حجم العينة (٣٦٢) مسؤولاً ومسؤولة، وأظهرت النتائج وجود تحديات تواجه التحول الرقمي في المدرسة بدرجة متوسطة، وكان أبرز هذه التحديات هي التحديات البشرية ويلها التحديات التنظيمية والتقنية.

الدراسة السابعة عشر: الشراري، ٢٠١٩:

دراسة بعنوان "العوامل المؤثرة في تبني نظام إلكتروني شامل وموحد لجميع الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تتنبأ باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى تحليل آراء المشاركين والمشاركات حول تحويل أبشر إلى نظام إلكتروني متكامل لجميع الخدمات الإلكترونية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام والنية السلوكية لاستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على

الخدمات الحكومية، أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يبدو أداة فعالة لزيادة الإنتاجية في ساعات العمل وتطوير البيئة المهنية والتقنية.

التعليق على الدراسات السابقة

بتحليل الدراسات السابقة نجد أن جميعها تطرقت إلى التحول الرقمي إلا أنها اختلفت عنها في عدة أمور:

١. **متغيرات الدراسة:** اختلفت الدراسات في تناولها لتأثير التحول الرقمي حيث تناولت بعض الدراسات أثر التحول الرقمي على الأداء، وأخرى أثر التحول الرقمي القدرة التنافسية للصناعات الغذائية وكذلك على تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما عمدت بعض الدراسات إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية، وعلى جودة الإدارة الجامعية، وعلى تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي بينما ركزت بعض الدراسات على قياس أبرز التحديات في التحول الرقمي وكذلك على واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.
٢. **مكان الدراسة:** اتفقت الدراسة الحالية مع عدة دراسات بتطبيقها في المملكة العربية السعودية، بينما اختلفت مع دراسات أخرى عنها بعضها تم تطبيقه في فلسطين وفي الجزائر، في جنوب إفريقيا.
٣. **مجتمع الدراسة:** اتفقت الدراسة السابقة مع دراسات سابقة في عينة الدراسة وهم المستفيدين من الخدمات الحكومية، بينما اختلفت مع دراسات أخرى في ذلك والتي طبقها على الموظفين، وهيئة التدريس.
٤. **منهج الدراسة:** اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج المسحي الإعلامي، أما الدراسات السابقة فقد اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت مع دراسات أخرى اعتمدت المنهج الاستقرائي.
٥. **مجال التطبيق:** اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تطبيقها على القطاع الحكومي، بينما اختلفت مع دراسات أخرى والتي تم تطبيقها على القطاع الخاص.

مشكلة البحث:

إن الثورة التكنولوجية الهائلة والسريعة وتعقدها، والانفتاح على الأسواق العالمية وانكسار الحواجز وتغير القوانين وسهولة انسياب رؤوس الأموال، يتطلب من المنظمات العامة أن تطور نفسها بما يتناسب مع البيئة الجديدة، الأمر الذي يدعوها إلى الاهتمام بالتطورات الحاصلة في مختلف المجالات، وذلك لتعزيز خدماتها، وتنمية الموارد والقدرات الفكرية والتقنية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتقليص دورة الوقت، وزيادة سرعة تطوير منتجات جديدة وأسواق جديدة، وتحسين جودة الخدمات، وصولاً إلى تلبية حاجات المراجعين، وبالتالي تحقيق أهدافها.

ولذلك فإن عملية التحول الرقمي تعد من أبرز نتائج التطورات التكنولوجية، والتي فرضت على المنظمات العامة ضرورة التحول إليه بالشكل الذي يجعل خدماتها أكثر مرونة وسرعة وموائمة لما هو مستجد، فهي تعد أحد الطرق التي يمكن من خلالها مواكبة التكنولوجيا الحديثة، فالتحول الرقمي المؤسسات الحكومية، ولكن كذلك على مختلف البرامج التي تضعها الجهات الحكومية لتقديم خدماتها للمستفيدين.

إن التحول الرقمي يعزز من قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة، وتوفيرها للمستفيدين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة، وهذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المستفيد والحكومة، كما أن ذلك ينتج عن آثار إيجابية على مستوى الأفراد والحكومة، كتخفيض الروتين، والبيروقراطية وحكوماتهم، والحد من مستويات الفساد الإداري، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد سواء بالنسبة للموظفين في القطاعات الحكومية أم على مستوى المستفيدين من تلك الخدمات، وهذا الأمر يحقق الرضا بالنسبة للمستفيدين.

وعملت المملكة العربية السعودية على التحول الرقمي في مختلف المجالات بالشكل الذي يسهل على المواطنين والمقيمين الحصول على الخدمات التي يرغبونها بيسر وسهولة، فقد أطلقت المملكة العربية السعودية تطبيق ناجز التابع لوزارة العدل، والذي يمكن المستفيد من الحصول على مختلف الخدمات الخاصة بالمحاكم، كإصدار دعوى قضائية، وحضور الجلسات القضائية، ومتابعة الأحكام الصادرة فيها، وإصدار الوكالات وإغائها وغيرها من الأمور وهذا الأمر يضع العديد من التسهيلات على المستفيد بالشكل الذي يحقق رضاه وبالتالي تحدد مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما أثر التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على "ناجز"؟

تساؤلات البحث:

ويتفرع من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية:

١. ما مستوى رضا المستفيد عن التحول الرقمي الذي وصلت له المملكة العربية السعودية في تقديم الخدمات الحكومية؟
٢. ما هي أبرز الآثار الناتجة عن التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية وذلك من خلال تقليلها للجهد الذي يبذله المستفيد للحصول على الخدمات؟
٣. كيف أدى التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية على تقليل التكاليف المالية للحصول على الخدمات؟
٤. هل ترتب على التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية أثر من ناحية خفض معدل الوقت الذي يصرفه المستفيد للحصول على الخدمات؟
٥. هل للتحول الرقمي معوقات تحول دونه؟
٦. كيف يمكن تطوير عملية التحول الرقمي في العمليات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

أهداف البحث:

١. التعرف على التحول الرقمي وأهدافه.
٢. تحديد مستوى التغير الذي وصلت إليه المملكة العربية السعودية في التحول الرقمي.
٣. توضيح أبرز المجالات التي تحولت رقميًا في المملكة العربية السعودية.
٤. بيان أبرز النتائج التي أسفر عنها التحول الرقمي في الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.
٥. الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون التحول الرقمي.
٦. الخروج بنتائج حول تأثير التحول الرقمي في العمليات الحكومية ووضع التوصيات التي تعمل على تطوير عملية التحول الرقمي.

أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث من كونه يسلط الضوء على التحول الرقمي والدور الذي يلعبه في العصر الحديث، فالتحول الرقمي يعد أحد الموضوع التي تحتاج إلى دراسة بشكل أعمق يمكن من خلاله إثراء المكتبات السعودية، حيث إن معظم الدراسات حول التحول الرقمي تتعلق بجزء من عملية التحول سواء كان يتعلق بالإدارة الرقمية، أو دور التكنولوجيا الاتصال، ونظراً لكون المؤسسات الحكومية تعتبر من أهم المؤسسات في الدولة والتي يمكن من خلالها خدمة المواطنين كان لابد من دراسة تأثير ذلك التحول.

تعمل هذه الدراسة على معرفة تأثير التحول الرقمي على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية، والتي تتم بشكل يومي للمستفيدين في شتى أنحاء المملكة، وهذا الأمر يساهم في تعريف متخذي القرار والمسؤولين حول واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية ويساهم في وضع الإستراتيجيات والخطط المستقبلية الملائمة التي تعمل على تطوير التحول الرقمي فيها.

فروض البحث:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز ورضا المستفيد من الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز وخفض معدل الجهد المبذول للحصول على الخدمات في المملكة العربية السعودية.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز وخفض تقليل التكاليف المالية للحصول على الخدمات في المملكة العربية السعودية.

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز وتقليل الوقت

الهدور للحصول على الخدمات في المملكة العربية السعودية.

٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والحد من الفساد في الخدمات الحكومية في ناجز في

المملكة العربية السعودية.

المنهج المستخدم:

المنهج المسحي الإعلامي: هو منهج بحثي يهدف إلى مسح الظاهرة موضوع الدراسة، لتحديد لها، والوقوف على واقعها

بصورة موضوعية، تمكن الباحث من استنتاج علمي لأسبابها، وهذا المنهج يهتم بتجميع منظم للبيانات المتعلقة

بالمؤسسات سواءً إدارية، أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية.^١

أدوات جمع المعلومات:

أولاً: الملاحظة البسيطة:

وذلك من خلال تطبيق ناجز

ثانياً: الاستبانة:

سوف يتم الاعتماد على الاستبانة من أجل جمع البيانات والمعلومات حول التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية

والذي سوف يتم توزيعه على المستفيدين من الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية والذين بلغ عددهم

(١٠٠) فرد.

حدود البحث وعينته:

^١ المشهداني، سعد سليمان (٢٠٢٠)، منهجية البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، العين، ص ٣١٧

الإطار المكاني: تم تطبيق الدراسة على المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الإطار الزمني: من شهر (يوليو ٢٠٢٤) إلى (أغسطس ٢٠٢٤).

الإطار البشري: تم تطبيق الدراسة على المستفيدين من الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية والذين بلغ عددهم (١٠٠) فرد.

مصطلحات البحث:

التأثير: هو توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح، عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية،

القيادة، الاشراف، التنظيم، التواصل.^٢

التحول: انتقل من مكان إلى مكان..، وتحول: تنقل من حال إلى حال. وتحول عنه أو عن الشيء: انصرف عنه إلى سواه.^٣

الرقمي: هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية.^٤

التحول الرقمي: هو عملية تحويل شاملة تقوم المنشآت من خلالها بإعادة تصميم نماذج الأعمال التقليدية إلى نماذج

أعمال رقمية توظف التقنية وعلم البيانات في خدمة هذا التحول.^٥

^٢ الشاعر، ديمة، (٢٠٠٩): التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، الأكاديمية الدولية السورية، دمشق، ص ٧

^٣ (<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84>)

^٤ حمد، أحمد فرج (٢٠٠٩) دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص ٢٥

^٥ عجينة، أحمد بن سهيل (٢٠٢٤): التحول الرقمي في التسويق، أحمد بن سهيل عجينة. ص ٦

الجهات الحكومية: الجهات التي تتبع الحكومة مثل الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس وصوامع الغلال
والمؤسسة العامة لتحلية المياه وهيئة الغذاء والدواء وغيرها.^٦

^٦ <https://www.mof.gov.sa/scc/Pages/definitioncodescc.aspx> (وزارة المالية السعودية)

قائمة المراجع:

أثر التحول الرقمي التكنولوجي على أداء الخدمات ومدى مساهمته في تحقيق رؤية ٢٠٣٠ في وزارة التجارة في

المملكة العربية السعودية (رؤى عبد الحكيم السالم) ٢٠٢٣-١٤٤٤

محمود مصطفى محمود (٢٠٢٢): دور التحول الرقمي في تطوير الأجهزة الادارية بالمحليات، المجلة العلمية

للخدمة الاجتماعية، المجلد ١٧، العدد ٢

السيد، خلود وليد (٢٠٢٢): واقع التحول الرقمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأردنيين وأعضاء هيئة

التدريس، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان

عبد الغني، محمد أحمد (٢٠٢٣): تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، مجلة البحوث الإدارية

والمالية والكمية، جامعة السويس، المجلد ٣، العدد ٤

محمد الصافي مخرمش ومراد سالم (٢٠٢٣): التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي- رسالة

ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

المشهداني، سعد سليمان (٢٠٢٠)، منهجية البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، العين

محمد، عبد الرحمن حسن، والغبيري، محمد أحمد (٢٠٢٠): واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية،

مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد ٤، العدد ٣.

الشراري، يوسف سعود (٢٠١٩): العوامل المؤثرة في تبني نظام إلكتروني شامل وموحد لجميع الخدمات

الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد ٢، المجلد ٣

بن قارة، سيرين، زينغ، ابتهاج (٢٠٢٣): التحول الرقمي في جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ كخيار استراتيجي لضمان جودة

الإدارة الجامعية، رسالة ماجستير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قائمة، الجزائر

المفيز، خولة عبد الله وآخرون (٢٠٢٠): تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة

العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، المجلد ٣٣، العدد ٤

السواط، طلق عوض الله، والحري، ياسر ساير (٢٠٢٢): أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٤٣،

القرعاوي، حياة محمد (٢٠٢٢): تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي، مجلة الفنون والادب وعلوم الإنسانية والاجتماعي، العدد ٨٢،

خلف الله، هاجر، وبن جلول، خالد (٢٠٢٣): مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد ٧، العدد ٢.

أشقر، تماراً أحمد (٢٠٢٢): مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، مجلة إدارة، المجلد ٢٩، العدد ١

حويش، حورية، ومجدوب، خيرة (٢٠٢٤): مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد ١٠، العدد ٢،

عاشوري، بدر الدين، عاشوري، إبراهيم (٢٠٢٣): أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد ٨، العدد ٢

راهب، سناء وشابي، حليلة (٢٠٢٣): أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد ١٣، العدد ١

الزهراني، عبد الخالق بن سعد (٢٠٢٠): الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستفيدين من خدمات نظام أبشر، المجلة العربية للنشر العلمي، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد ٢٠

عجينة، أحمد بن سهيل (٢٠٢٤): التحول الرقمي في التسويق، أحمد بن سهيل عجينة.

حمد، أحمد فرج (٢٠٠٩) دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

الشاعر، ديمة، (٢٠٠٩): التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، الأكاديمية الدولية السورية، دمشق

<https://www.mof.gov.sa/scc/Pages/definitioncodescc.aspx>

PLESSIS, Mark David:(2022)DIGITAL TRANSFORMATION STRATEGIC PROCESSES FOR SMALL -

AND MEDIUM ENTERPRISES IN CAPE TOWN, SOUTH AFRICA. University of technologic.

- Stofileanati-(2022):Digital transformation's role in improving the organisational performance of
an Information Technology (IT) company:, University of the Witwatersrand