

عنوان المشروع:

أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية:

دراسة تطبيقية على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بجهة

أسم الطالب:

رحاب عصام الحطامي

الرقم الجامعي:

٢٢١٠٠١٠٧٣

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
4	1.1. المقدمة.....
5	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.....
6	1.3.1. على المستوى النظري.....
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي.....
7	1.4. أسئلة الدراسة.....
7	1.5. أهداف الدراسة.....
8	1.6. فرضيات الدراسة.....
8	1.7. نموذج الدراسة.....
9	1.8. منهجية الدراسة.....
10	1.9. الدراسة الميدانية.....
11	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
12	قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: إطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تُعد كفاءة الخدمات الحكومية أحد أهم مؤشرات الأداء في القطاع العام، إذ تعكس مدى قدرة الجهة الحكومية على تلبية احتياجات المستفيدين بجودة عالية وسرعة مناسبة وبتكلفة معقولة. وتعتمد الكفاءة هنا على عدة عوامل، أبرزها: جودة الموارد، كفاءة الموظفين، ومرونة الإجراءات الإدارية. وتبرز أهمية هذا المتغير (كفاءة الخدمات) في كونه مقياساً مباشراً لنجاح السياسات العامة، وتحقيق رضا المستفيد، وتعزيز الثقة في مؤسسات الدولة، خاصة في ظل الاتجاهات العالمية نحو تحسين الأداء الحكومي وتطوير البنية التحتية الرقمية.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، حيث أشارت دراسة الخلفي (2020) في بحثه "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية" إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين سرعة وجودة الخدمات. واتفقت معه الشيخ (2021) في دراسته "التحول الرقمي وكفاءة الأداء في القطاع الحكومي"، حيث أوضح أن التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء البشرية وتسريع الإجراءات الإدارية. في المقابل، خالفت الحارثي (2019) هذا الاتجاه في بحثها "تحديات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية السعودية"، وذكرت أن غياب البنية التحتية والتدريب الكافي أدى إلى ضعف الكفاءة في بعض الجهات، رغم تطبيق الأنظمة الإلكترونية. هذا التباين في الآراء يعكس أن أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات قد يختلف حسب طبيعة الجهة ومستوى جاهزيتها التقنية.

ورغم تعدد الدراسات التي تناولت التحول الرقمي أو الكفاءة الإدارية كلاً على حدة، إلا أن الدراسات التي ربطت بين المتغيرين في سياق تطبيقي واضح – خاصة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية – لا تزال محدودة. كما أن أغلب الدراسات ركزت على التحول الرقمي من زاوية تقنية دون التعمق في أثره على الكفاءة التشغيلية من منظور المستفيد. وهذا ما يشير إلى وجود فجوة بحثية تستدعي الدراسة والتحليل لسد هذا النقص وتقديم نتائج ميدانية حديثة وشاملة.

في ضوء ما سبق، تنبع مشكلة البحث من الحاجة إلى معرفة مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، خاصة مع التوسع الملحوظ في تقديم الخدمات الإلكترونية، وزيادة اعتماد الأفراد عليها. إذ لا تزال هناك تساؤلات حول ما إذا كانت هذه الأنظمة فعلاً تساهم في رفع كفاءة الخدمة أم أنها مجرد واجهة إلكترونية دون نتائج فعلية ملموسة.

وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يُسلط الضوء على واحدة من أكبر الوزارات الخدمية في المملكة، والتي تقدم خدمات لملايين المواطنين، مما يجعل تقييم كفاءة خدماتها أمراً حيوياً لتحسين جودة الحياة وتعزيز رضا المستفيدين. كما يقدم البحث نتائج وتوصيات عملية قابلة للتطبيق تساهم في تطوير الخدمات الحكومية في ضوء التحول الرقمي.

١.٢. مشكلة الدراسة

يشهد العالم اليوم تسارعاً كبيراً في تطبيق مفاهيم التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز الكفاءة الإدارية. وفي المملكة العربية السعودية، تبنّت الجهات الحكومية هذا التوجه بما يتماشى مع رؤية 2030، وكانت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من أبرز الجهات التي أدخلت أنظمة إلكترونية متعددة لخدمة المواطنين والمقيمين. ورغم هذا التوجه الإيجابي، لا يزال من المهم تقييم الأثر الحقيقي لهذه التحولات الرقمية على كفاءة الخدمات الحكومية بشكل عملي ومدروس.

١.٢.١ فجوات على المستوى النظري

عند مراجعة الدراسات السابقة، يتضح وجود اهتمام كبير بدراسة التحول الرقمي كظاهرة تقنية أو إدارية بحد ذاتها، بينما قلّ الاهتمام بدراسة العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية، خاصة في السياق المحلي. فبعض الدراسات اكتفت بوصف الفوائد العامة للتحول الرقمي دون تحليل مدى انعكاسه الحقيقي على الكفاءة التشغيلية من وجهة نظر المستخدمين، في حين أن البعض الآخر لم يتناول سوى مؤشرات عامة دون ربطها بتجارب ميدانية أو مؤسسية محددة. وهذا يكشف عن فجوة نظرية واضحة في فهم طبيعة هذا التأثير، وضرورة توسيع نطاق البحث ليشمل العلاقة السببية بين المتغيرين.

١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، نجد أن أغلب الدراسات التي تناولت أثر التحول الرقمي على الكفاءة ركزت على وزارات أو مؤسسات محددة في مدن كبرى مثل الرياض أو الدمام، بينما لم تُسلط الأضواء الكافية على مدينة جدة، رغم كونها من أكبر المدن من حيث عدد السكان والمستخدمين من خدمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. وهذا يبرر الحاجة إلى دراسة ميدانية محلية تُعنى بقياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في فرع الوزارة بمدينة جدة، مما يضيف بعداً تطبيقياً جديداً يعزز الفهم الواقعي للموضوع.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

“ما هو أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمدينة جدة؟”

١.٣. أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذا البحث من التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، خاصة في مجال التحول الرقمي، الذي أصبح ركيزة أساسية لتطوير الخدمات العامة وتحسين الكفاءة التشغيلية. ومع توسع الاعتماد على الأنظمة الرقمية، تبرز الحاجة لتقييم مدى تأثير هذه التحولات على كفاءة الخدمات الحكومية، خصوصاً في الوزارات ذات التفاعل المباشر مع الجمهور كوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

١.٣.١. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يسعى البحث إلى سد فجوة في الأدبيات المتعلقة بأثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الحكومي، إذ أن غالبية الدراسات السابقة تناولت الموضوع إما بشكل عام دون ربط مباشر بين المتغيرات، أو ركزت على بيانات ومؤسسات مختلفة لا تنطبق على الواقع المحلي. كما أن البحث يقترح إطاراً مفاهيمياً يربط بين عناصر التحول الرقمي (مثل الأتمتة، التكامل بين الأنظمة، وسهولة الاستخدام) وبين مؤشرات الكفاءة (كالسرعة، الدقة، ورضا المستفيدين)، وهو ما يثري المحتوى العلمي ويوفر أساساً لدراسات مستقبلية أكثر عمقاً.

١.٣.٢. على المستوى التطبيقي

أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائج هذا البحث ستفيد صنّاع القرار وممارسي الإدارة العامة، من خلال تقديم تحليل واقعي وميداني حول كفاءة الخدمات الرقمية المقدمة في مدينة جدة. كما ستساعد التوصيات الناتجة في تطوير السياسات التشغيلية والتقنية داخل وزارة الموارد البشرية، وتوجيه الاستثمارات الرقمية نحو مجالات تعزز الكفاءة والفعالية. وبذلك، يُعد البحث أداة عملية لدعم التحسين المستمر وتعزيز جودة الخدمات الحكومية بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030.

١.٤. أسئلة الدراسة

أسئلة البحث الفرعية:

1. كيف يؤثر تطبيق الأنظمة الرقمية في وزارة الموارد البشرية على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية؟
2. ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تقليل الأخطاء الإجرائية والإدارية في تقديم الخدمات؟
3. كيف ينعكس التحول الرقمي على رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للوزارة؟
4. ما العوامل الإدارية أو التقنية التي قد تُعزز أو تُعيق تأثير التحول الرقمي على الكفاءة؟
5. ما أوجه التحسين المقترحة لتفعيل التحول الرقمي بشكل يرفع كفاءة الخدمات الحكومية في مدينة جدة؟

١.٥. أهداف الدراسة

أهداف البحث

الهدف العام:

تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمدينة جدة، من خلال قياس مدى تحسين سرعة وجودة الخدمة، ورضا المستفيدين، واستكشاف العوامل التي تعزز أو تعيق فعالية هذا التحول.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل أثر تطبيق التحول الرقمي على سرعة ودقة إنجاز المعاملات في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بجدة.
2. تقييم مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.
3. تحديد أبرز العوامل الإدارية والتقنية التي تؤثر على فعالية التحول الرقمي، واقتراح تحسينات تدعم رفع كفاءة الخدمات الحكومية في مدينة جدة.

١.٦. فرضيات الدراسة

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1:

يساهم التحول الرقمي بشكل إيجابي في رفع كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في مدينة جدة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

يساعد التحول الرقمي في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء الإجرائية داخل الوزارة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb :

يساهم التحول الرقمي في تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

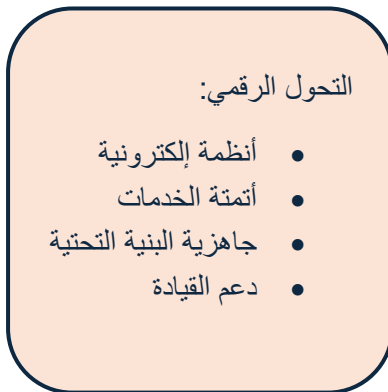
تعتمد فعالية التحول الرقمي على وجود دعم إداري وتقني ملائم داخل الوزارة، مما يؤثر على مستوى الكفاءة التشغيلية.

١.٧. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

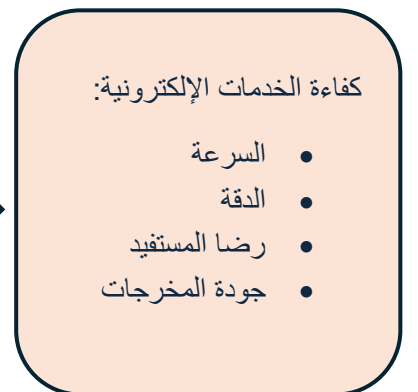
independent variable

المتغير المستقل



Dependent variable

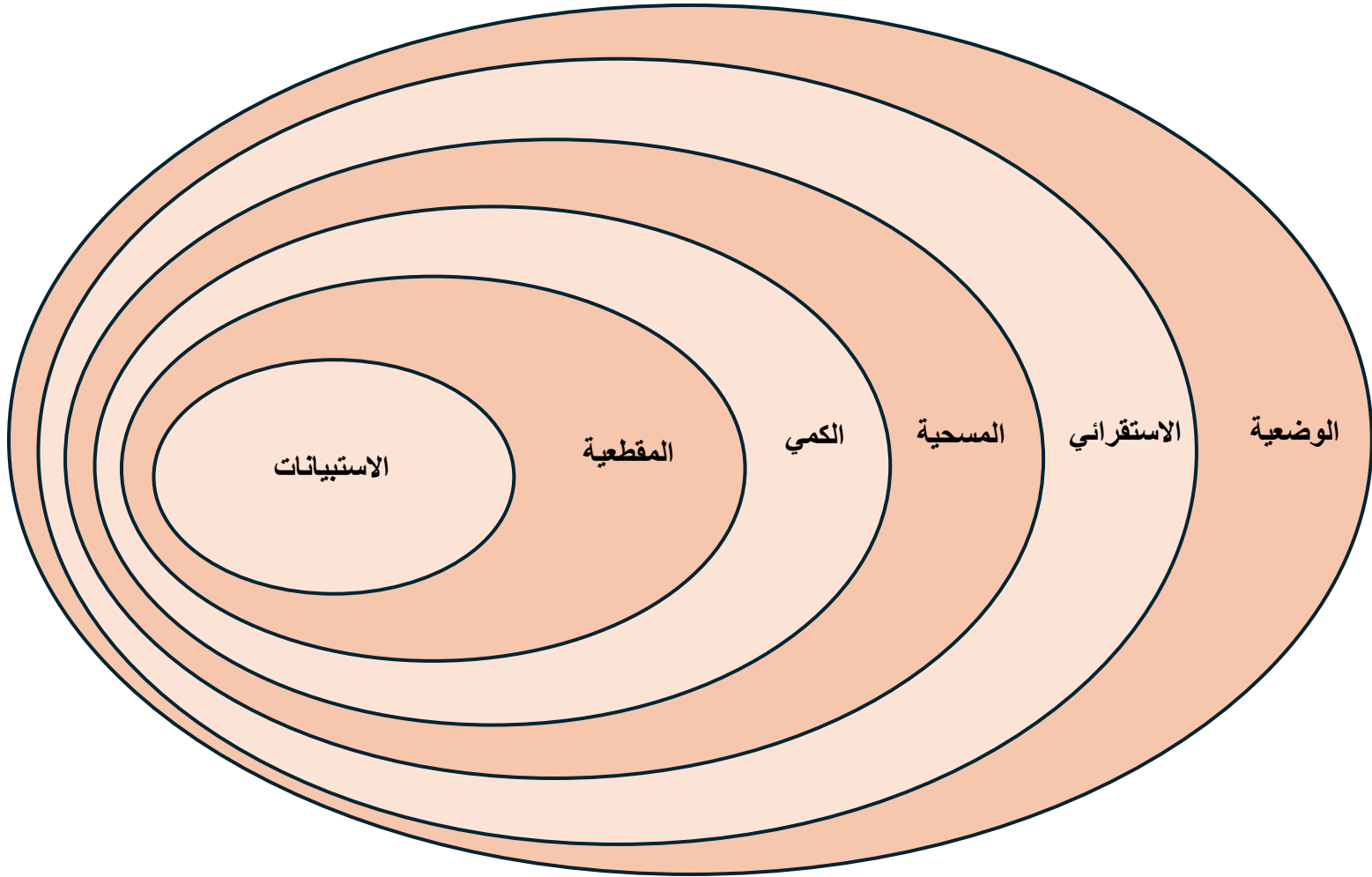
المتغير التابع



تم تصميمها بواسطة الباحث

١.٨ . منهجية الدراسة

منهجية البحث:



١.٩. الدراسة الميدانية

تم اختيار وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية كمجال لتطبيق هذا البحث، كونها تُعد إحدى أبرز الجهات الحكومية السعودية التي تبنت مبادرات التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030، وتركز على تطوير جودة الخدمات وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين متغيرين أساسيين داخل الوزارة:

- المتغير المستقل: التحول الرقمي (بما يشمل من أتمتة الإجراءات، البنية التحتية الرقمية، التكامل بين الأنظمة، والدعم القيادي).
- المتغير التابع: كفاءة الخدمات الحكومية (من حيث السرعة، الدقة، رضا المستفيدين، وتحقيق الأهداف الإدارية).

وتبرز أهمية اختيار هذه الجهة نظراً لحجم التحول التقني الذي شهدته خلال السنوات الأخيرة، عبر إطلاق منصات رقمية مثل “مسار”، و”قوى”، و”الضمان الاجتماعي المطور”، مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة مدى أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

مرجع الموقع الرسمي الإلكتروني للوزارة:

<https://www.hrsd.gov.sa>

١.١٠. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

قائمة المراجع

- 1 . لحارثي، ن. (2019). تحديات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية السعودية [رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية].
- 2 . الخليفي، ع. (2020). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية [رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود].
- 3 . الشيخ، أ. (2021). التحول الرقمي وكفاءة الأداء في القطاع الحكومي [رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز].
- 4 . الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
[<https://www.hrsd.gov.sa>]