

تسليم تكليف 10 – دراسات نقدية 3

راضي بن غنام الشمري
253003043



دراسة مختارة في التحول الحكومي الرقمي وإدارة خدمات تقنية
المعلومات في المملكة العربية السعودية

العنصر	البيان
عنوان الدراسة	Employing IT Service Management to Accelerate Digital Government Perspective2030 Transformation in Saudi Arabia: A Vision
الباحثة	Fatma Abudaqqa
المجلة	European Scientific Journal - ESJ Social Sciences
سنة النشر	2025
مجال الدراسة	إدارة خدمات تقنية المعلومات، التحول الحكومي الرقمي، رؤية السعودية 2030

أولاً: خلفية المشروع البحثي وأهميته

ينطلق المشروع البحثي من أن التحول الرقمي الحكومي يمثل أحد المحاور الرئيسة في رؤية السعودية 2030، إذ تسعى المملكة إلى بناء حكومة رقمية أكثر كفاءة وشفافية وتركيزاً على المستفيد. وفي هذا السياق، تطرح الدراسة إدارة خدمات تقنية المعلومات (ITSM) بوصفها ممكناً تشغيلياً وحوكيمياً يساعد الجهات الحكومية على تحسين جودة الخدمات الرقمية، ورفع موثوقية الأنظمة، وتحسين تجربة المستفيدين.

وتبرز أهمية الدراسة في ربطها بين مستوى نضج ITSM وبين أداء الخدمات الحكومية الرقمية، مثل استمرارية الخدمة، سرعة معالجة الحوادث، ورضا المواطنين. وهذا يجعل الدراسة ذات صلة مباشرة بمجال إدارة مشاريع التحول الرقمي، لأن نجاح التحول الرقمي لا ينتهي عند إطلاق المنصات، بل يمتد إلى القدرة على تشغيلها وإدارتها وتحسينها باستمرار.

ثانيًا: مشكلة الدراسة وسؤالها الرئيس

تتمثل مشكلة الدراسة في أن الجهات الحكومية السعودية حققت تقدمًا واضحًا في رقمنة الخدمات، إلا أن هذا التقدم قد يواجه تحديات تشغيلية وتنظيمية تعيق الاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية. ومن أبرز هذه التحديات نقص المهارات المتخصصة، الأنظمة القديمة، مقاومة التغيير، وضعف النضج في ممارسات إدارة خدمات تقنية المعلومات. وقد صاغت الدراسة سؤالها الرئيس حول كيفية توظيف ITSM، من خلال إدارة الحوادث، تقديم الخدمات، والحوكمة، في تسريع التحول الحكومي الرقمي في المملكة العربية السعودية، مع بحث الظروف التي تساعد على تجاوز فجوات المهارات والأنظمة القديمة والمقاومة الثقافية بما ينسجم مع مستهدفات رؤية 2030.

ثالثًا: أهداف الدراسة

1. قياس مستوى تبني ونضج أطر إدارة خدمات تقنية المعلومات داخل الجهات الحكومية السعودية.
2. تحليل العلاقة بين نضج ITSM وأداء الخدمات الرقمية الحكومية.
3. دراسة أثر نضج ITSM في مؤشرات مثل استمرارية الخدمة ورضا المستخدمين.
4. تحديد أبرز العوامل المساعدة والمعوقات التي تؤثر في تطبيق ITSM.
5. تقديم توصيات عملية لصناع القرار والقيادات التقنية في القطاع الحكومي لدعم التحول الرقمي وفق رؤية 2030.

رابعًا: منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة تصميمًا مختلطًا تفسيريًا متتابعًا، وهو تصميم مناسب لطبيعة الموضوع؛ لأنه يجمع بين القياس الكمي للعلاقات الإحصائية والتفسير النوعي للآليات والعوامل التي تقف خلف هذه العلاقات.

البعد المنهجي	ما استخدمته الدراسة
المنهج	تصميم مختلط تفسيري متتابع Sequential Explanatory Mixed-Methods
العينة الكمية	80 مديرًا وقائد فريق في تقنية المعلومات من وزارات وبلديات وجهات خدمية
الأداة الكمية	استبيان إلكتروني يقيس تبني ITSM ونضجه ومؤشرات الأداء
التحليل الكمي	الإحصاء الوصفي، ارتباط بيرسون، والانحدار الخطي
العينة النوعية	15 مقابلة شبه منظمة مع قيادات تقنية عليا ومتخصصين في ITSM
دراسة الحالة	منصة أبشر التابعة لوزارة الداخلية كنموذج متقدم للخدمات الرقمية الحكومية

من الناحية النقدية، يعد الجمع بين الاستبيان والمقابلات ودراسة الحالة نقطة قوة مهمة؛ لأنه يحقق قدرًا من التثليث المنهجي، ويساعد على تفسير النتائج الرقمية من خلال فهم العوامل التنظيمية والقيادية والتقنية المؤثرة في نضج إدارة الخدمات.

خامسًا: أبرز النتائج

أظهرت الدراسة أن تبني إدارة خدمات تقنية المعلومات في الجهات الحكومية السعودية أصبح منتشرًا بدرجة ملحوظة. فقد بلغت نسبة الجهات التي طبقت ITSM بشكل كامل 55%، في حين طبقتها 25% جزئيًا، وتخطط 12% لتطبيقها، بينما 8% فقط لا تمتلك إطارًا رسميًا لإدارة خدمات تقنية المعلومات. كما بلغ متوسط نضج ITSM مستوى 3.4 من 5، بما يشير إلى مستوى نضج متوسط إلى مرتفع.

النتيجة	المؤشر
55%	الجهات التي طبقت ITSM بشكل كامل
25%	الجهات التي طبقت ITSM جزئيًا
12%	الجهات التي تخطط للتطبيق
8%	الجهات التي لا تمتلك إطارًا رسميًا
3.4 من 5	متوسط نضج ITSM
$r = 0.53$ ، دال إحصائيًا	الارتباط بين نضج ITSM واستمرارية الخدمة
$r = 0.70$ ، دال إحصائيًا	الارتباط بين نضج ITSM ورضا المستفيدين
زيادة تقريبية 3.3% في استمرارية الخدمة و0.5 نقطة في الرضا	أثر زيادة نقطة واحدة في النضج

وتوضح هذه النتائج أن الجهات ذات النضج الأعلى في ITSM تكون أكثر قدرة على المحافظة على استقرار الخدمات الرقمية، وتقليل الانقطاعات، وتحسين تجربة المستفيدين. كما دعمت دراسة حالة منصة أبشر هذه النتيجة، حيث أشارت الدراسة إلى أن المنصة تقدم أكثر من 350 خدمة رقمية، وتحقق مستويات عالية من الإتاحة ورضا المستخدمين بفضل وجود عمليات منظمة لإدارة الحوادث والمشكلات والتغيير.

سادساً: العوامل المساعدة والمعوقات

العوامل المساعدة	المعوقات
دعم القيادة العليا والحوكمة الواضحة	نقص الكفاءات المتخصصة في ITSM و ITIL
برامج التدريب والتأهيل المهني	مقاومة التغيير والثقافة التنظيمية التقليدية
مواعمة ITSM مع رؤية 2030	الأنظمة القديمة والبنية التقنية المتقادمة
أدوات المراقبة وإدارة الحوادث	محدودية الميزانيات المخصصة للتطوير والتدريب
التعاون بين الجهات وتبادل الخبرات	ضعف التواصل بين الإدارات

تؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي الحكومي لا يمثل تحولاً تقنياً فقط، بل هو تحول تنظيمي وثقافي وتشغيلي يحتاج إلى قيادة واضحة، قدرات بشرية، حوكمة، وأدوات تشغيلية قادرة على ضمان استمرارية الخدمة.

سابعاً: التوصيات التي قدمتها الدراسة

1. تعزيز الحوكمة الرقمية داخل الجهات الحكومية من خلال ربط أهداف ITSM بمؤشرات أداء واضحة مرتبطة برؤية 2030.
2. الاستثمار في بناء القدرات البشرية، خصوصاً من خلال برامج التدريب والاعتماد المهني في ITIL و ITSM.
3. تحديث الأنظمة القديمة وتطوير منصات المراقبة وإدارة الأصول وقواعد بيانات التهيئة CMDB.
4. تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل الجهات الحكومية وعدم التعامل مع ITSM بوصفه مشروعاً مؤقتاً.
5. دعم التعاون بين الجهات الحكومية وتبادل الخبرات الناجحة، خصوصاً من الجهات ذات النضج العالي.

ثامناً: التقييم النقدي للدراسة

تتميز الدراسة بعدة نقاط قوة؛ فهي تعالج موضوعاً حديثاً ومرتبباً مباشرة برؤية السعودية 2030، كما تستخدم منهجاً مختلفاً يجمع بين القياس الكمي والفهم النوعي. كما أن الاعتماد على مؤشرات عملية مثل استمرارية الخدمة ورضا المستفيدين يجعل نتائج الدراسة قابلة للاستخدام من قبل القيادات التقنية وصناع القرار.

ومع ذلك، توجد بعض الملاحظات النقدية. أولاً، حجم العينة الكمية محدود نسبياً، إذ اقتصر على 80 مشاركاً، وقد لا يمثل جميع الجهات الحكومية السعودية. ثانياً، اعتمدت بعض البيانات على التقييم الذاتي من المشاركين، مما قد يسبب تحيزاً في الإجابات. ثالثاً، التصميم المستخدم مقطعي، أي أنه يقيس العلاقة في فترة زمنية واحدة، ولذلك لا يثبت السببية بشكل قطعي. رابعاً، كان من الممكن تعزيز الدراسة بمقارنة أوسع بين جهات ذات نضج عالٍ وجهات ذات نضج منخفض لتوضيح الفروق التشغيلية بصورة أعمق.

المراجع

Abudaqqa, F. (ni notiamrofsnarT tnemnrevoG latigiD etarelecca ot tnemeganaM ecivreS TI gniyolpmE .(2025
2030 noisiV A :aibarA iduaSPerspective. European Scientific Journal, ESJ, .16 ,(28)21
21v.2025.jse/10.19044/gro.iod//:sptthn28p16



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

