

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

1447هـ

الفصل الدراسي الثالث

التسليم الأول

First delivery

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 إلكترونيًا، 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.

التسليم الثاني

Second delivery

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؟

١-٥ . 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 ممكنة تساعد في تحسين الخدمات الرقمية.
- مقارنة الخدمات قبل وبعد التحول الرقمي من ناحية الجودة.

١-٦ . 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.

١-٧. نموذج البحث

النموذج المعتمد في هذا البحث هو:

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

- رضا المستفيد
- كفاءة الخدمة
- سهولة استخدام المنصة

تصوّر العلاقة:

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

١-٨. نبذة عن الجهة أو المجال الذي سيتم التطبيق فيه (مقترح)

في هذا البحث، ممكن أطبق الدراسة على بعض الجهات الحكومية التي تقدم خدماتها رقمياً، مثل:

- منصة "أبشر": تابعة لوزارة الداخلية وتقدم خدمات للهوية والجوازات والمرور.
- منصة "توكلنا": من تطوير "سدايا" وتستخدم في الصحة والخدمات الحكومية.
- منصة "صحتي": تابعة لوزارة الصحة، تقدم خدمات طبية ومواعيد وفحوصات.

هذه المنصات لها استخدام واسع بين المواطنين والمقيمين، وتعكس تجربة حقيقية للتحول الرقمي في السعودية.

٩-١ . منهجية البحث

- المنهج: وصفي تحليلي
- أدوات جمع البيانات:
 - استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين.
 - مقابلات نصف مهيكلية مع مسؤولي الجهات الحكومية.
- طريقة التحليل:
 - التحليل الإحصائي (باستخدام SPSS أو Excel).
 - التحليل النوعي للمقابلات.
- عينة الدراسة: عينة تمثيلية متنوعة من مختلف مناطق المملكة

تم تصميم استبيان موجه لموظفي الجهات الحكومية أو المستفيدين من الخدمات الرقمية بهدف جمع بيانات كمية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية .

تضمن الاستبيان عدة محاور تغطي مختلف جوانب جودة الخدمة مثل السرعة الكفاءة ورضا المستخدم تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الموافقة على العبارات المطروحة حيث يتدرج المقياس من (1=لا أوافق بشدة) إلى (5=أوافق بشدة)

وقد تم إرفاق نسخه من الاستبيان في ملحق (المراجع) بنهاية هذا البحث .

١٠-١. هيكل المشروع المقترح

1. المقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أسئلة البحث
5. أهداف البحث
6. فرضيات البحث
7. نموذج البحث
8. الإطار النظري
9. الدراسات السابقة
10. المنهجية
11. تحليل البيانات والنتائج
12. التوصيات
13. المراجع
14. الملاحق (إن وجدت)

١١-١. جدول المحتويات

رقم الفصل	العنوان	الصفحة
	١-المقدمة	
	٢-مشكلة الدراسة	
	٣-أهمية الدراسة	
	٤-أسئلة البحث	
	٥- أهداف البحث	
	٦-فرضيات البحث	
	٧-نموذج البحث	
	٨-الإطار النظري	
	٩-الدراسات السابقة	
	١٠-المنهجية	
	١١- تحليل البيانات والنتائج	
	١٢-التوصيات	
	١٣-المراجع	
	١٤- الملاحق (إن وجدت)	

التسليم الثالث

Third delivery

١٣- ١. مراجعه الأدبيات

١-١. التحول الرقمي في القطاع الحكومي

يشير التحول الرقمي إلى عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب عمل المؤسسات الحكومية والخاصة، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، تسهيل الإجراءات، وتقديم خدمات ذات جودة أعلى للمستفيدين. في العقدين الأخيرين، أصبح التحول الرقمي أحد أبرز محركات التطوير في القطاع الحكومي عالميًا، حيث تعتمد الدول المتقدمة بشكل متزايد على المنصات الرقمية لتقديم الخدمات العامة، وتقليل الإجراءات الورقية والبيروقراطية.

في المملكة العربية السعودية، أولت الحكومة اهتمامًا بالغًا بالتحول الرقمي كجزء أساسي من رؤية 2030، وذلك من خلال إنشاء الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) وإطلاق العديد من المنصات الرقمية الرائدة مثل:

- أبشر: لتسهيل المعاملات المتعلقة بالهوية والجوازات والمروور.
- توكلنا: لتقديم الخدمات الصحية والحكومية الرقمية.
- صحتي: لتقديم الخدمات الطبية والمواعيد والفحوصات.

التحول الرقمي لا يقتصر على الجانب التقني فقط، بل يشمل أيضًا تغييرات تنظيمية وثقافية، حيث يتطلب من الموظفين تطوير مهاراتهم الرقمية وتبني طرق عمل أكثر مرونة وكفاءة.

٢-١. جودة الخدمات الحكومية

تعرف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة الخدمة على تلبية توقعات المستخدمين وتحقيق رضاهم بشكل مستمر. في السياق الحكومي، تتضمن جودة الخدمات الرقمية عدة أبعاد أساسية:

- الكفاءة: سرعة ودقة إنجاز المعاملات.
- الشفافية: وضوح الإجراءات والمعلومات للمستخدم.
- سهولة الاستخدام: تصميم المنصة بشكل يسمح لأي مستفيد باستخدامها بسهولة.
- رضا المستخدم: شعور المستخدم بالارتياح بعد استخدام الخدمة الرقمية.

تحسين جودة الخدمات الرقمية يتطلب دمج التكنولوجيا مع ممارسات إدارة الجودة، بحيث تكون كل خدمة رقمية مصممة لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل متكامل مع متابعة مستمرة للأداء.

١٣- ١. الدراسات السابقة

الدراسات المحلية

تركز الدراسات المحلية على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة، مع تقييم تجربة المستخدمين عبر المنصات الرقمية

١٤- ١. جدول الدراسات السابقة

رقم	عنوان الدراسة	الباحثين الجهة	السنة	الهدف من الدراسة	المنهجية	النتائج الرئيسية	الفجوة البحثية
١	أثر التحول الرقمي على رضا المستخدمين 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 توكنا	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 المستفيدين عن الخدمات الرقمية الحكومية	تحليل بيانات الإستخدام للمنصات الحكومية	رضا المستفيدين متوسط إلى مرتفع مع ملاحظات لتحسين التجربة	لم يتك التركيز على مقارنة أداء المنصات المختلفة
---	--	---	------	--	---	--	--

١٥-١. استخدام الذكاء الصناعي في البحث العلمي

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

١٦-١. أخلاقيات البحث العلمي

الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أساس لأي 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

١٧-١. ملاحظات على الدراسات السابقة

- أغلب الدراسات ركزت على منصات محددة مثل أبشر أو توكلنا أو صحتي دون تقديم مقارنة شاملة بين جميع المنصات.
- معظم الأبحاث درست جانب رضا المستخدمين ولم تربط بشكل كافٍ بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الحكومي.
- توجد فجوة واضحة في التحليل الإحصائي المتقدم لبيانات المستخدمين، حيث اكتفت بعض الدراسات بالمقابلات أو الوصف العام.
- لم يتم إشراك المستخدمين بشكل فعال في تطوير المنصات، واقتصر دورهم على الاستبيانات.
- تبين أن جودة الخدمات الرقمية تختلف بين الجهات الحكومية، ما يعكس الحاجة إلى إطار قياس موحد

١٨-١. مراجعة شاملة لمشروع التخرج (١)

من خلال استعراض الفصول السابقة في مشروع التخرج (١)، يتضح أن الدراسة تناولت موضوع أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية من عدة أبعاد نظرية وتطبيقية، مما يعكس تكامل الهيكل البحثي ويؤسس لمرحلة تالية أكثر عمقاً في مشروع التخرج (٢).

أولاً: على المستوى النظري

- تم تقديم مقدمة منهجية أوضحت السياق العام للتحول الرقمي عالمياً ومحلياً، وربطته برؤية المملكة 2030.
- عُرِضَت مشكلة البحث بوضوح، مع الإشارة إلى الفجوات النظرية (قلة الدراسات المحلية – غياب نماذج قياس موحدة).
- تمت مناقشة الأهمية النظرية من حيث الإسهام في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية في البيئة الرقمية السعودية.
- تم تحديد فرضيات البحث وأسئلته بما يتوافق مع الأدبيات السابقة، ويدعم الاتجاه العلمي لتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية.

ثانياً: على المستوى التطبيقي

- ركّز البحث على منصات محورية مثل أبشر، توكلنا، وصحتي، باعتبارها نماذج تطبيقية بارزة للتحول الرقمي في المملكة.
- تم إعداد استبيان إلكتروني لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية، وهو ما يعكس الجانب التطبيقي الذي يدعم نتائج البحث المستقبلية.
- ناقش المشروع التحديات العملية مثل: التفاوت في جودة الخدمات بين الجهات الحكومية، وضعف إشراك المستفيدين في التطوير.

ثالثاً: مراجعة الدراسات السابقة

- شملت مراجعة الأدبيات عدداً من الدراسات المحلية التي ركزت على رضا المستفيدين، كفاءة الخدمات، وتجربة الاستخدام في منصات محددة.
- أبرزت هذه الدراسات أن التحول الرقمي أدى إلى تحسينات واضحة في سرعة المعاملات وكفاءتها، مع وجود تحديات تتعلق بسهولة الاستخدام وتفاوت الجودة.
- كشف الجدول التحليلي عن فجوات بحثية رئيسية، أهمها غياب المقارنات الشاملة بين المنصات المختلفة وعدم وجود دراسات تقيس الأثر المباشر للتحول الرقمي على جودة الخدمة بمفهومها الكلي.

رابعاً: الجانب المنهجي

- تبنى البحث منهجاً وصفيّاً تحليليّاً، يجمع بين جمع البيانات الكمية (الاستبيانات) والنوعية (المقابلات).
- أوضح الباحث نموذجاً نظرياً يربط بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) مع وجود متغيرات وسيطة (رضا المستفيد، كفاءة الخدمة)

خامساً: الإطار الأخلاقي والعلمي

- التزم المشروع بمبادئ أخلاقيات البحث العلمي من حيث حماية خصوصية المشاركين، والاعتماد على مصادر رسمية وموثوقة.
- تمت الاستعانة بأدوات الذكاء الاصطناعي بشكل منظم لتحليل البيانات وتفسير النتائج، مما يعكس حداثة المنهجية المستخدمة.

سادساً: المخرجات المتوقعة

من خلال هذا العمل التمهيدي في مشروع التخرج (١)، أصبح لدى الباحث:

1. إطار نظري شامل يدعم المرحلة التطبيقية في المشروع القادم.
2. أدوات جمع بيانات جاهزة (استبيان ومقابلات) يمكن استخدامها في المرحلة التالية.
3. تحديد واضح للفجوات البحثية التي تبرر الحاجة إلى الدراسة.
4. قائمة مراجع عربية وأجنبية تدعم مصداقية المشروع وتغطي الجوانب النظرية والتطبيقية

سابعاً: التقييم العام

يمكن القول إن مشروع التخرج (١) نجح في:

- وضع أسس متينة لفهم التحول الرقمي في السياق السعودي.
- بناء تصور بحثي واضح يجمع بين النظرية والتطبيق.
- إظهار أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

وفي المقابل، لا يزال المشروع بحاجة إلى:

- المرحلة الميدانية التي تشمل تحليل بيانات موسعة من المستفيدين.
- اختبار الفرضيات إحصائياً بشكل معمق.
- صياغة التوصيات العملية المدعومة بالأدلة.

تُمثل هذه المراجعة الشاملة لمشروع التخرج (١) محطة أساسية قبل الانتقال إلى مشروع التخرج (٢)، حيث وفرت قاعدة نظرية ومنهجية صلبة، وحددت الفجوات البحثية، وصاغت أدوات البحث الميداني. بذلك، يكون الباحث قد أنهى المرحلة الأولى من مشروعه بنجاح، وأصبح مهياً للانتقال إلى المرحلة التالية التي ستركز على التطبيق العملي واختبار الفرضيات على أرض الواقع

٢٠-١. 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 صحي، 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).