

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

١-١ . المقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً تقنياً متسارعاً 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 اهتماماً بالغاً 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 قادراً 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. المرجع

تم الاستناد على عدة مصادر رسمية موثوقة في إعداد هذا الجزء، ومنها:

- منصة رؤية السعودية 2030:

<https://www.vision2030.gov.sa>

- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا):

<https://sdaia.gov.sa>

- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية:

<https://mcit.gov.sa>