

أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأداء الإداري في القطاع الحكومي السعودي

أسئلة البحث

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تحولات جوهرية في بنيتها الإدارية والتقنية، حيث تبنت هيئة الحكومة الرقمية (2024) استراتيجيات طموحة تهدف إلى تعزيز الكفاءة الإدارية عبر التحول الرقمي الشامل لجميع الجهات الحكومية.

وانطلاقاً من هذا التوجه، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مدى تطبيق مبادرات التحول الرقمي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، باعتبارها من أبرز الوزارات الداعمة لرؤية المملكة 2030؟
- كيف يسهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة الأداء الإداري داخل الوزارة؟
- ما دور البنية التحتية التقنية في دعم عمليات التحول الإداري؟
- إلى أي مدى تسهم كفاءة الموارد البشرية، من حيث التدريب والقدرات التقنية، في تعزيز التحول الرقمي المؤسسي؟
- ما هو أثر الدعم القيادي والحوكمة الرقمية على العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري؟

أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى بناء فهم معمق للعلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة الإدارية داخل المؤسسات الحكومية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- تحليل مستوى تطبيق التحول الرقمي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري.
- توضيح دور البنية التحتية التقنية كعامل تمكيني في نجاح التحول الرقمي.
- تقييم مدى جاهزية الموارد البشرية ومدى استجابتها لمتطلبات العمل الرقمي الجديد.
- تسليط الضوء على أهمية القيادة والحوكمة الرقمية كعنصر استراتيجي يدعم التغيير الإداري المستدام.

فرضيات البحث

بناءً على الأدبيات الحديثة حول التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي، صيغت الفرضيات التالية لاختبار العلاقة بين المتغيرات:

(H1) الفرضية الرئيسية

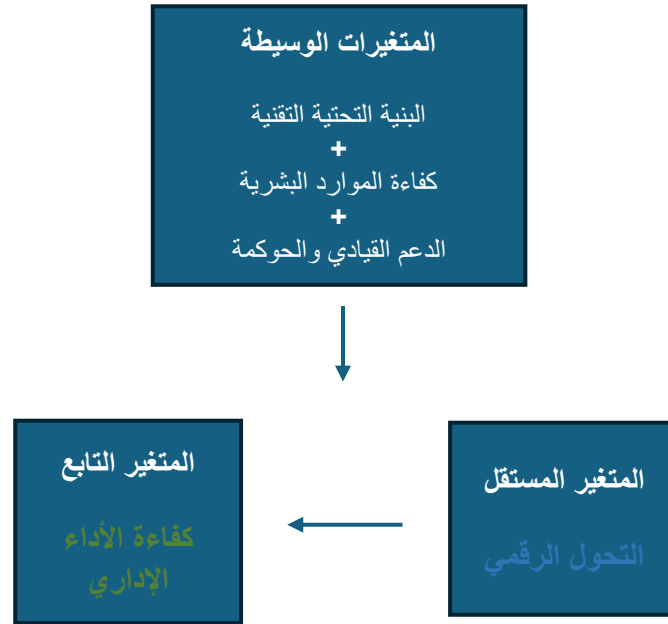
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الفرضيات الفرعية

- الفرضية الفرعية الأولى (H1a): تسهم البنية التحتية التقنية في تحسين الكفاءة الإدارية عبر تسهيل الوصول إلى البيانات وتعزيز سرعة اتخاذ القرار.
- الفرضية الفرعية الثانية (H1b): تؤثر كفاءة الموارد البشرية إيجابياً على نجاح التحول لرقمي من خلال تبني الموظفين للتقنيات الرقمية الجديدة.
- الفرضية الفرعية الثالثة (H1c): يعزز الدعم القيادي والحكومة الرقمية علاقه بين التحول الرقمي وكفاءة أداء الإداري عبر توفير البيئة التنظيمية الملائمة.

نموذج البحث المفاهيمي

يوضح النموذج التالي العلاقة بين المتغيرات المستقلة والوسيطية والتابعة في هذه الدراسة:



الشكل: (1) نموذج الدراسة المفاهيمي

يشير هذا النموذج إلى أن التحول الرقمي (المتغير المستقل) يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء الإداري (المتغير التابع) وأن هذا التأثير يتعزز من خلال ثلاثة متغيرات وسيطة: البنية التحتية التقنية، كفاءة الموارد البشرية، والدعم القيادي والحوكمة الرقمية.

مخطط المشروع المقترح

يوضح المخطط التالي الفصول الرئيسية لهذا البحث:

الفصل الأول: المقدمة والإطار العام
الفصل الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: الإطار النظري
الفصل الخامس: التحليل والمناقشة
الفصل السادس: النتائج والتوصيات والخاتمة

الشكل: (2) مخطط فصول البحث

مكونات التحول الرقمي

يتكون التحول الرقمي من أربعة مكونات رئيسية متكاملة:

2. الأنظمة والتطبيقات المنصات الرقمية، ERP، CRM	1. البنية التحتية التقنية الشبكات، الخوادم، السحابة الإلكترونية
4. الثقافة التنظيمية ثقافة الابتكار والتغيير	3. الموارد البشرية التدريب والتأهيل الرقمي

الشكل: (3) مكونات التحول الرقمي الأربعة

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 منهج البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف وتحليل ظاهرة التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي وأثرها على كفاءة الأداء الإداري. يتميز هذا المنهج بقدرته على تقديم صورة شاملة عن الواقع الحالي من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بشكل منهجي.

3.2 مصادر البيانات

المستقاة من (Secondary Data) تم الاعتماد على البيانات الثانوية:

- التقارير الرسمية: تقارير هيئة الحكومة الرقمية السعودية (2023-2024) ، والتي تتضمن مؤشرات النضج الرقمي للجهات الحكومية.
- الدراسات الأكاديمية: الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة خلال الفترة (2022-2025) والمتعلقة بالتحول الرقمي والكفاءة الإدارية.
- الوثائق الرسمية: وثائق رؤية المملكة 2030 والاستراتيجيات الوطنية للتحول الرقمي .

3.3 نطاق الدراسة

- النطاق الموضوعي: التحول الرقمي وأثره على كفاءة الأداء الإداري.
- النطاق المكاني: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.
- النطاق الزمني: الفترة الزمنية من عام 2022 إلى 2025.

3.4 أدوات جمع البيانات

تم استخدام التحليل المكتبي (Desk Research) من خلال:

- مراجعة الأدبيات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- تحليل التقارير والبيانات الصادرة عن الجهات الحكومية.
- دراسة النماذج والإطارات النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي.

3.5 أساليب تحليل البيانات

تم تحليل البيانات من خلال:

- التحليل الوصفي: لوصف خصائص التحول الرقمي في القطاع الحكومي.
- التحليل المقارن: لمقارنة مستويات الأداء قبل وبعد تطبيق التحول الرقمي.
- التحليل الاستنتاجي: لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

الفصل الرابع: الإطار النظري والدراسات السابقة

4.1 مفهوم التحول الرقمي

التحول الرقمي هو عملية تحويل شاملة تتضمن إدخال التقنيات الرقمية في جميع جوانب العمل المؤسسي بهدف تحسين الأداء والكفاءة والخدمات. لا يقتصر التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا فقط، بل يشمل إعادة تصميم الإجراءات والهيكل التنظيمي وطرق اتخاذ القرار.

4.2 كفاءة الأداء الإداري

تعني الكفاءة الإدارية قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة وأعلى جودة ممكنة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، سواء كانت بشرية أو مادية أو زمنية.

مؤشرات قياس الكفاءة الإدارية

- سرعة إنجاز المعاملات والخدمات.
- تقليل الأخطاء والهدر في الموارد.
- رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- تحسين جودة القرارات الإدارية.
- زيادة الشفافية والمساءلة.

4.3 العلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة الإدارية

يسهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة من خلال: أتمتة العمليات، تقليل الأخطاء، تحسين تدفق المعلومات، وتعزيز الشفافية والمساءلة. كما يتيح اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب.

الدراسات السابقة 4.4

الدراسات العربية

دراسة الحازمي (2025)

هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق معايير التحول الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل السعودية. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق التحول الرقمي ساهم في تقليص مدة إنجاز المعاملات بنسبة 40%. أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية التقنية وتدريب الموظفين.

دراسة الزهراني (2024)

بحثت الدراسة في تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم السعودية. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي رفع مستوى رضا الموظفين عن الأداء الإداري من خلال أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، مما أدى إلى تحسين إنتاجية العمل وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات الإدارية.

دراسة الغامدي (2023)

أجريت الدراسة على جامعة جازان لقياس أثر التحول الرقمي على الأداء الإداري في نظام المتابعة والتقييم. وجدت الدراسة أن جامعة جازان حققت تحسناً ملحوظاً في جودة الإدارة الأكاديمية بفضل التحول الرقمي، حيث ساعدت الأنظمة الرقمية في تسريع عمليات التقييم وتقليل البيروقراطية.

الدراسات الأجنبية

دراسة Al-Omari & Al-Mutairi (2023)

استهدفت الدراسة وزارة الصحة السعودية لتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الطبية. توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي عزز جودة الخدمات الصحية من خلال التكامل بين الأنظمة الإلكترونية، مما أدى إلى تقليل أوقات الانتظار وتحسين تجربة المرضى.

دراسة Ahmed & Al-Qahtani (2023)

ركزت الدراسة على تطور الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030. بينت الدراسة أن التحول الرقمي يُعد من أبرز ركائز رؤية 2030، حيث ارتفع مؤشر النضج الرقمي الحكومي إلى مستويات تنافسية عالمياً، مما يعكس التزام الحكومة بتحقيق التنمية المستدامة.

التعليق على الدراسات السابقة

تتفق هذه الدراسات على أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الكفاءة الإدارية، لكن التحديات البشرية والتنظيمية تبقى العائق الأكبر أمام تحقيق أقصى أثر ممكن. تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية كنموذج تطبيقي متكامل، مع تحليل شامل للعوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي.

الفصل الخامس :التحليل والمناقشة

التحول الرقمي كرافعة للكفاءة الإدارية 5.1

أثبتت التجربة السعودية أن التحول الرقمي أداة جوهرية لرفع الكفاءة الإدارية، إذ أسهمت منصات مثل أبشر واعتماد وتوكلنا في تقليل الوقت والجهد اللازم لإنجاز المعاملات، كما ساعدت على تقليص البيروقراطية وتعزيز الشفافية.

تأثير التحول الرقمي على سرعة الإنجاز 5.2

أظهرت التقارير أن متوسط إنجاز بعض الخدمات الحكومية تقلص بنسبة تجاوزت 60 % بعد التحول الرقمي، نتيجة لأتمتة العمليات واعتماد الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية.

تحسين جودة القرار الإداري 5.3

بفضل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، باتت الجهات الحكومية قادرة على اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية. مثال ذلك مبادرة مؤشر النضج الرقمي الذي يستخدم تحليلات متقدمة لتقييم أداء الجهات الحكومية بشكل مستمر.

التحديات البشرية والتنظيمية 5.4

ما زال بعض الجهات تواجه ضعفاً في المهارات الرقمية للموظفين، ومقاومة ثقافة التغيير التنظيمي. كما أن تعدد الأنظمة التقنية غير المتكاملة يشكل تحدياً أمام تحقيق التكامل الحكومي الكامل.

إدارة التغيير والتحول المؤسسي 5.5

نجاح التحول الرقمي يتطلب إدارة تغيير فعالة تتضمن إشراك الموظفين في مراحل التطوير، وتعزيز ثقافة العمل الرقمي. لذلك، باتت برامج تدريب وتأهيل الكفاءات الرقمية من أبرز أولويات الحكومة السعودية.

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

6.1 النتائج

- التحول الرقمي أدى إلى رفع مستوى الكفاءة الإدارية في أغلب الجهات الحكومية السعودية.
- ساهم في تقليل وقت إنجاز المعاملات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- عزز الشفافية والمساءلة في الإجراءات الحكومية.
- أبرز التحديات تتمثل في ضعف الكفاءات الرقمية ومحدودية التكامل بين الأنظمة.
- التحول الرقمي ليس مشروعًا تقنيًا فقط، بل هو تحول ثقافي وإداري شامل يتطلب تضافر الجهود التنظيمية والبشرية.

6.2 التوصيات

- استمرار الاستثمار في التدريب وبناء القدرات الرقمية للموظفين الحكوميين.
- تعزيز التكامل بين المنصات الحكومية لتحقيق تجربة موحدة للمستفيدين.
- تطوير استراتيجيات إدارة التغيير المؤسسي لضمان قبول العاملين للتحول الرقمي.
- تبني مؤشرات أداء رقمية موحدة لقياس الكفاءة الإدارية والتحول الرقمي.
- دعم الابتكار في الخدمات الحكومية الرقمية عبر الشراكات مع القطاع الخاص.
- تحديث الأطر التشريعية والتنظيمية بما يتناسب مع البيئة الرقمية المتطورة.
- تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات وضمان الثقة في الأنظمة الحكومية.
- نشر ثقافة التحول الرقمي على مستوى الأفراد والمجتمع لترسيخ مفهوم الحكومة الذكية.

الخاتمة

يؤكد هذا البحث أن التحول الرقمي لم يعد خيارًا تكميليًا بل ضرورة استراتيجية لتحقيق الكفاءة الإدارية والريادة الحكومية. وقد أثبتت التجربة السعودية أن الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية هو استثمار في المستقبل الإداري للدولة. ومع ذلك، فإن نجاح التحول الرقمي يتطلب بيئة تنظيمية داعمة، وكوادر بشرية مؤهلة، وثقافة مؤسسية تؤمن بالتغيير والابتكار.

إن بناء حكومة رقمية مستدامة هو عملية مستمرة تتطلب مراجعة وتطويرًا دائمين، ويتوقع أن تشهد المملكة العربية السعودية خلال الأعوام القادمة مرحلة أكثر نضجًا من التحول الرقمي، تفوقها البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتحول إلى الخدمات الاستباقية. لذلك، يصبح التحول الرقمي أداة جوهرية لتحقيق رؤية 2030 في بناء إدارة حكومية فعالة، شفافة، وسريعة الاستجابة.

المراجع

المراجع العربية

- هيئة الحكومة الرقمية. (2024) نتائج القياس الثاني عشر للتحويل الرقمي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
- هيئة الحكومة الرقمية. (2023) تقرير الإنفاق الحكومي على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
- الحازمي، منى. (2025) مدى تطبيق معايير التحويل الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل. المجلة العربية للعلوم والتقنية، 9(2)، 44-67
- الزهراني، هناد. (2024) تأثير التحويل الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التربوية، 38(1)، 110-135
- الغامدي، فاطمة. (2023) الأداء الإداري في جامعة جازان وفق نموذج التحويل الرقمي الحكومي. مجلة جامعة جازان للعلوم الإنسانية والاجتماعية 12(4)، 89-105

المراجع الأجنبية

- Al-Omari, M., & Al-Mutairi, S. (2023). Digital Transformation in Public Organizations: An Applied Study on the Ministry of Health in the Kingdom of Saudi Arabia. Journal of Educational and Applied Studies, 11(1), 55-72.
- Ahmed, R., & Al-Qahtani, N. (2023). The Evolution of E-Government in Saudi Arabia: A Comprehensive Review within Vision 2030 Era. International Journal of Advanced Engineering and Science, 10(5), 210-225.
- Khalifa, A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Office Management Efficiency. Journal of Economics and Administrative Sciences, 28(4), 4721-4738.