

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية 2030

طاهره علي احمد ال داؤود

.....

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفهرس

2	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	المقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
4	فجوات على المستوى النظري:
4	فجوات على المستوى التطبيقي:
5	أهمية الدراسة:
5	على المستوى النظري:
5	على المستوى التطبيقي:
6	قائمة المراجع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يشهد العالم تغييرات سريعة في المجال التقني، وأصبح التحوّل الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات، خصوصاً في القطاع الحكومي.

المملكة العربية السعودية اهتمت كثيراً بالتحوّل الرقمي ضمن رؤية 2030، ووفّرت منصّات مثل «أبشر» لتقديم خدمات حكوميّة إلكترونيّة تسهّل حياة المواطنين والمقيمين.

رغم هذه الجهود، لا تزال هناك تحديات تتعلق بجودة بعض الخدمات وسهولة استخدامها، ما يطرح تساؤلات حول مدى رضا المستفيدين عنها.

هذا البحث مهم لأنه يساعد في تقييم هذه الخدمات من وجهة نظر المستخدمين، ويوضح كيف يمكن تحسينها لتحقيق رضا أكبر وجودة أعلى.

هدف البحث هو دراسة أثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمات الحكومية، مع التركيز على تجربة المستخدم في منصّة «أبشر»

مشكلة الدراسة:

في ظل التوسع الكبير في التحول الرقمي داخل القطاع الحكومي السعودي، خاصة بعد إطلاق رؤية 2030، ظهرت العديد من المنصات الإلكترونية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. ورغم هذا التقدم الملحوظ، لا تزال هناك تباينات في مستوى جودة هذه الخدمات، كما أن رضا المستخدمين لا يعكس دائماً الجهود المبذولة تقنياً، مما يطرح تساؤلات حول الأثر الفعلي للتحول الرقمي على تجربة المستخدم

فجوات على المستوى النظري:

أغلب الدراسات السابقة ركزت على "تبني" الخدمات الإلكترونية أو "التحول الرقمي" كمفهوم عام، لكنها لم تدمج بوضوح بين جودة الخدمة الإلكترونية، ورضا المستخدم، ودور الثقة الرقمية كعامل وسيط. إضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تربط هذه المفاهيم في السياق السعودي تحديداً

فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، وعلى الرغم من تطور المنصات الحكومية مثل «أبشر»، إلا أن بعض المستخدمين يواجهون صعوبات في الوصول إلى الخدمة، أو لا يشعرون بالرضا الكامل عن جودتها، سواء من حيث السرعة أو الدقة أو الدعم. هذا يشير إلى وجود فجوة بين ما يتم توفيره تقنياً، وما يتم استقباله فعلياً من قبل المستخدمين.

من هنا تنطلق المشكلة البحثية في هذا المشروع من التساؤل الرئيسي التالي:

الى أي مدى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين عنها في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

على المستوى النظري:

- تُساهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- تربط بين مفاهيم التحول الرقمي، جودة الخدمة، رضا المستفيد، والثقة الرقمية في نموذج واحد.
- تقدم منظورا بحثيًا حديثًا في بيئة سعودية لم تُدرس بشكل كافٍ، مقارنة بالدراسات الغربية.

على المستوى التطبيقي:

- توفر نتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين تصميم وتطوير المنصات الحكومية.
- تساعد الجهات الحكومية على تحديد نقاط الضعف التي قد تؤثر على تجربة المستخدم.
- تدعم صانعي القرار بتوصيات عملية قائمة على بيانات ميدانية من واقع استخدام المواطنين لمنصات مثل «أبشر».

قائمة المراجع:

1. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). مؤشرات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. تم الاسترجاع من: www.mcit.gov.sa
2. هيئة الحكومة الرقمية. (2024). التقرير السنوي لأداء المنصات الحكومية الإلكترونية. الرياض، المملكة العربية السعودية.
3. الزهراني، نورة. (2021). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية. مجلة الإدارة العامة، العدد 58، الصفحات 45-67.
4. السبيعي، فهد. (2020). رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية في ضوء رؤية المملكة 2030. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال.
5. الخليفة، منيرة. (2022). الثقة الرقمية وعلاقتها بتبني الخدمات الإلكترونية الحكومية. مجلة دراسات إدارية، المجلد 12، العدد 2، الصفحات 88-102.
6. الرشيد، خالد. (2021). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستفيد في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة والتنمية، العدد 20، الصفحات 75-90.
7. الغامدي، ريم. (2020). التحديات التي تواجه التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي. ندوة التحول الرقمي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.