

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة
العربية السعودية (دراسة تحليلية لتجارب المواطنين)

أسم الطالبة

سكينة عبد رب الرسول آل سعيد

221002483

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

السنة الثالثة – الفصل الثالث – 2025م

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٠	٢,١. المقدمة:
١٠	٢,٢. المتغير المستقل
١٠	٢,٣. المتغير التابع
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١١	٢,٥. الخاتمة
١٢	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولا رقميا واسع النطاق يشمل مختلف القطاعات، بما في ذلك الخدمات الحكومية. ويعد التحول الرقمي في الخدمات الحكومية أحد التحديات الرئيسية التي تواجه الحكومات في العصر الحديث، ويعد التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لرؤية المملكة 2030، حيث يسعى الى تحسين جودة الخدمات الحكومية وزيادة الكفاءة. ومع ذلك، فإن تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية السعودية يواجه بعض التحديات، مثل نقص في البنية التحتية التكنولوجية وعدم كفاية الموارد البشرية المدربة. الدراسات السابقة تناولت موضوع التحول الرقمي في الخدمات الحكومية من زوايا مختلفة، ولكنها لم تتناول بشكل كاف تجربة السعودية في تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية. هناك حاجة ملحة لدراسة تجربة السعودية في هذا المجال، لتحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية، وتحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيقها، مما يساهم في تعزيز جودة الخدمات الحكومية وزيادة كفاءتها.

١,٢. مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة لتنفيذ التحول الرقمي في الخدمات الحكومية إلا أن تواجه الخدمات الحكومية في السعودية تحديات في تطبيق التحول الرقمي، مما يؤثر على تجربة المواطن وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين الخدمات الحكومية، إلا أن هناك حاجة ملحة لدراسة تأثير التحول الرقمي على هذه الخدمات وتحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيقها.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

- نقص في الدراسات النظرية التي تتناول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية.
- عدم وجود إطار نظري واضح يحدد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

- تحديات في تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية السعودية، مثل نقص في البنية التحتية التكنولوجية وعدم كفاية الموارد البشرية المدربة.
- عدم وجود آليات وواضحة لقياس تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في السعودية

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المواطنين؟

١,٣. أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها تسلط الضوء على تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية، وأيضاً تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية، حيث يعد هذا الموضوع من أهم الموضوعات التي تهتم الحكومة والمواطنين في الوقت الحالي. من خلال هذه الدراسة، نتمكن من فهم أحسن للطرق التي يمكن أن تساهم بها التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات الحكومية وزيادة كفاءتها، مما سيمكننا من تقديم توصيات بناءة لصانعي القرار في الحكومة السعودية

١,٣,١. على المستوى النظري:

- تساهم الدراسة في توسيع المعرفة النظرية حول تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية.
- توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية حول التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.
- تساهم الدراسة في تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، مما أن يساعد في تطوير نظريات حول الإدارة

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في تحسين جودة الخدمات الحكومية في السعودية من خلال تحديد أفضل الممارسات لتطبيق التحول الرقمي.
- توفر الدراسة معلومات قيمة لصانعي القرار في الحكومة السعودية حول كيفية تطبيق التحول الرقمي بشكل فعال في الخدمات الحكومية.
- يمكن أن تساهم الدراسة في تحسين تجربة المواطنين في السعودية من خلال توفير خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية.

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . منهجية الدراسة

١,٩ . الدراسة الميدانية

١,١٠ . مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

كتاب "الخدمات الحكومية الإلكترونية" للدكتور محمد عبد الله

المقالات العلمية

مقال "تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية" في مجلة الإدارة العامة

مقال "التحول الرقمي في الخدمات الحكومية: دراسة حالة" في مجلة الدراسات الإدارية.

المواقع الإلكترونية

١. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية.
٢. الهيئة العامة للبيانات والذكاء الاصطناعي في السعودية.
٣. الهيئة العامة للإحصاء في السعودية.

الدراسات السابقة

دراسة "تقييم تأثير التحول الرقمي على الخدمات الحكومية في السعودية من قبل باحثين في جامعة الملك سعود.

دراسة "تحليل تجربة التحول الرقمي في الخدمات الحكومية السعودية من قبل باحثين في جامعة الملك عبد العزيز.