

دور الحوكمة الرقمية في تعزيز جودة الخدمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية



إعداد

مشاعل الدباس

المقدمة:

تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً غير مسبوق في إطار رؤية ٢٠٣٠، التي وضعت التحول الرقمي والحوكمة الرقمية في صميم استراتيجياتها لتطوير القطاع الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. وتُعدّ الحوكمة الرقمية من أبرز الركائز التي تقوم عليها الحكومة الرقمية السعودية، إذ تُسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة والكفاءة في تقديم الخدمات العامة، فضلاً عن دورها في ترشيد الموارد وتحقيق الاستدامة المؤسسية. وقد حققت المملكة إنجازات متقدمة في هذا المجال، حيث تصدرت دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، كما حصلت على مراتب عالمية متقدمة في مؤشرات الأمم المتحدة للحكومة الرقمية.

المقدمة:

وفي سياق الجهود الأكاديمية والبحثية لمواكبة هذا التحول، تناولت عدة دراسات سابقة موضوع الحوكمة الرقمية والتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية من زوايا متعددة. فقد أجرت الحازمي (٢٠٢٣) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع حوكمة التحول الرقمي ومعوقات تطبيقها في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، وتوصلت إلى أن درجة تطبيق حوكمة التحول الرقمي من حيث السياسات والإجراءات والفاعلية التنظيمية والجوانب التقنية جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٤ من ٥,٠٠)، وأوصت بضرورة منح صلاحيات أوسع للقيادات لتفعيل الحوكمة والتحول الرقمي، وتطوير أنظمة الحوكمة لمواكبة التحديث المستمر.

مقدمة

كما درست المفيز والعتبي (٢٠٢٣) حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية بالمملكة العربية السعودية في ضوء الممارسات العالمية، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم حوكمة التحول الرقمي وشرح الممارسات العالمية في هذا المجال وبيان أوجه الاستفادة منها في تطوير الإدارات التعليمية السعودية، وأكدت النتائج أن حوكمة التحول الرقمي تُعدّ عملية متكاملة وشاملة يتم فيها انتقال الإدارات التعليمية إلى اتباع استراتيجية رقمية واضحة تتسق مع التوجهات الوطنية.

وفي إطار استكشاف أثر السياسات الرقمية على الاستدامة المؤسسية، أجرى الشمري والعطاس (٢٠٢٤) دراسة حول سياسات الحكومة الرقمية وأثرها في تحقيق الاستدامة الرقمية في أمانة محافظة جدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(p \leq 0.05)$ بين سياسات الحكومة الرقمية ومختلف جوانب الاستدامة الرقمية، وأوصت بالاستمرار في الاستثمار في تدريب الموظفين لتعزيز المهارات الرقمية والقدرات التقنية.

مقدمة

كذلك تناول الخرماني والشهري (Alkharmany & Alshehri, 2025) دور التحول الرقمي في تفعيل مبادئ الحوكمة الرقمية في المنظمات الحكومية السعودية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق التحول الرقمي في المنظمات الحكومية السعودية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤,٠٥)، كما أن مستوى تطبيق الحوكمة الرقمية جاء مرتفعاً أيضاً بالمتوسط ذاته، ووُجدت علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي بأبعاده المختلفة وتفعيل مبادئ الحوكمة الرقمية.

أما على الصعيد الدولي، فقد ناقش Erkut (2020) في دراسته حول الانتقال من الحكومة الرقمية إلى الحوكمة الرقمية مشكلة المعرفة في الاقتصاد الرقمي، وأوضح أن التحول المستدام من الحكومة الرقمية كبنية تقنية إلى الحوكمة الرقمية كعملية متعددة المستويات تشمل الديمقراطية والأعمال والهيكل الحكومية لا يزال يواجه تحديات جوهرية، وأن التقنيات الحديثة رغم إمكاناتها الهائلة لا تحلّ بالضرورة مشكلة المعرفة الاقتصادية التي أشار إليها هايك، لكنها توفر فرصاً لتحسين الشفافية وتقليل الفساد وتعزيز حقوق الإنسان.

مقدمة

وفي السياق السعودي تحديداً، درس **Alajmi, Mohammadian, and Talukder (2023)** محددات تبني أنظمة الحكومة الذكية في منظمات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية، حيث جمعوا بيانات من أربع وزارات رئيسية (الصحة، الخارجية، العدل، التعليم)، وتوصلوا إلى أن خمسة عوامل تؤثر بشكل جوهري في تبني أنظمة الحكومة الذكية، وهي: المخاوف الأمنية، واستراتيجية تقنية المعلومات، والدعم الإداري، والحوافز، والثقة، في حين لم يكن للقيم الثقافية والدينية أثر دال إحصائياً على تبني هذه الأنظمة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اهتماماً بحثياً متنامياً بموضوع الحوكمة الرقمية في المملكة العربية السعودية، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على قطاعات محددة كالتعليم أو البلديات، مما يستدعي إجراء مزيد من الدراسات الشاملة التي تتناول دور الحوكمة الرقمية في تعزيز جودة الخدمات الحكومية بشكل أوسع وأعمق، وهو ما تسعى إليه هذه الدراسة المقترحة.

مراجع

الحازمي، عهود طلال. (٢٠٢٣). واقع حوكمة التحول الرقمي ومعوقات تطبيقها في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر القيادات الأكاديمية بكلتي التربية والإدارة والأعمال. المجلة التربوية والنفسية، ٧(٤١)، ٢٥-١.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.U180823>

المفيز، خولة بنت عبد الله بن محمد، والعتيبي، سامية بنت تراحيب بن بين. (٢٠٢٣). حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية بالمملكة العربية السعودية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ١٩(٣)، ٦١٩-٦٤٦. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-1615478>

الشمري، وائل بن شافي بن منزل، والعطاس، أبو بكر عبد الله محمد. (٢٠٢٤). سياسات الحكومة الرقمية وأثرها في تحقيق الاستدامة الرقمية في أمانة محافظة جدة: دراسة استطلاعية. المجلة العربية للإدارة. <https://ajajournal.org/aja/article/view/840>

الخرماني، عبد الله عطية، والشهري، شروق عبد الله. (٢٠٢٥). دور التحول الرقمي في تفعيل مبادئ الحوكمة الرقمية في المنظمات الحكومية السعودية. مجلة تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي، ٦(١٨)، ٣٢٢-٣٥٣. <https://search.mandumah.com/Record/1592646>



Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet?

Sustainability, 12(3), 860, 1-13. <https://doi.org/10.3390/su12030860>

Alajmi, M., Mohammadian, M., & Talukder, M. (2023). The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia. Heliyon, 9(10), e20394. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20394>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

