

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

الملخص

يشهد العالم في القرن الحادي والعشرين ثورة رقمية غير مسبوقة غيّرت ملامح الإدارة والعمل الحكومي. وتُعدّ المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة عربيًا في تبني التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين جودة الخدمات العامة. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين كفاءة الأداء الإداري في القطاع الحكومي السعودي، من خلال تحليل العوامل التقنية والتنظيمية والبشرية المؤثرة في نجاح هذا التحول، واستعراض أبرز مبادرات الحكومة السعودية في هذا المجال ضمن رؤية المملكة 2030. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، مع مراجعة الأدبيات الأكاديمية والدراسات السابقة المحلية والعالمية ذات الصلة. وخلصت النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم بفاعلية في رفع كفاءة الأداء الإداري من خلال تسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز الشفافية، وتطوير اتخاذ القرار القائم على البيانات. ومع ذلك، تظل هناك تحديات تتعلق بتأهيل الكوادر البشرية، وتكامل الأنظمة، وإدارة التغيير المؤسسي. ويوصي البحث بضرورة استمرار الاستثمار في رأس المال البشري التقني، وتطوير السياسات الرقمية، وتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية لتحقيق الاستدامة في التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الأداء الإداري، الكفاءة المؤسسية، الحكومة الرقمية، رؤية 2030.

المقدمة

يشكل التحول الرقمي في العصر الحديث محورًا أساسيًا في تطور الدول وتحسين قدرتها التنافسية. فالتقنيات الحديثة، من الذكاء الاصطناعي إلى الحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة، باتت ركيزة في بناء حكومات مرنة وفعالة تستجيب بسرعة وشفافية لاحتياجات المواطنين. ويُعدّ القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية من أكثر القطاعات التي شهدت قفزات نوعية في مجال التحول الرقمي، حيث تبنت الحكومة العديد من المبادرات الرقمية ضمن رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى بناء حكومة رقمية متكاملة وفعّالة.

إن التحول الرقمي لا يقتصر على إدخال التكنولوجيا في العمل الإداري فحسب، بل يشمل إعادة هندسة العمليات وتغيير الثقافة التنظيمية وإعادة تصميم الخدمات الحكومية لتصبح أكثر كفاءة وشفافية. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث في تحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الإداري في القطاع الحكومي السعودي، واستعراض الممارسات الناجحة والتحديات القائمة.

مشكلة البحث

على الرغم من النجاحات الكبيرة التي حققتها المملكة في مجال التحول الرقمي، إلا أن هناك تفاوتًا في مستوى النضج الرقمي

بين الجهات الحكومية المختلفة، كما تواجه بعض الإدارات تحديات تتعلق بضعف البنية التحتية التقنية، وقصور في تدريب الكوادر البشرية، ومقاومة ثقافة التغيير التنظيمي. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

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

ويتفرع عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى جاهزية البنية التحتية التقنية في الإدارات الحكومية السعودية لدعم التحول الرقمي؟
2. إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات الحكومية؟
3. ما أبرز التحديات الإدارية والبشرية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. تحليل مفهوم التحول الرقمي في السياق الإداري الحكومي.
2. تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الإداري.
3. استعراض المبادرات السعودية في مجال التحول الرقمي الحكومي.
4. رصد التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.
5. تقديم توصيات عملية لتعزيز كفاءة الأداء الإداري من خلال التحول الرقمي.

فرضيات البحث

1. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وارتفاع كفاءة الأداء الإداري في القطاع الحكومي السعودي.
2. يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة ودقة إنجاز المعاملات الحكومية.
3. تمثل العوامل البشرية (التدريب، الثقافة التنظيمية) أحد أهم محددات نجاح التحول الرقمي الحكومي.
4. تواجه الجهات الحكومية السعودية تحديات في تكامل الأنظمة الرقمية وإدارة التغيير التنظيمي.

أهمية البحث

الأهمية النظرية

يسهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة العامة والحكومة الرقمية من خلال تسليط الضوء على تجربة المملكة العربية السعودية في التحول الرقمي كأداة لتحسين الكفاءة المؤسسية.

الأهمية التطبيقية

يقدم البحث توصيات عملية تساعد صُنّاع القرار في تطوير خطط التحول الرقمي بما يضمن تحقيق كفاءة أعلى في الأداء الإداري، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمستخدمين.

الإطار النظري والمفاهيمي

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.

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.

3. العلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة الإدارية

التحول الرقمي يساهم 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

أظهرت العديد من الدراسات أن التحول الرقمي يُعدّ عاملاً جوهرياً في تحسين الأداء الحكومي:

- الحازمي (2025): أكدت أن تطبيق معايير التحول الرقمي في وزارة العدل ساهم في تقليص مدة إنجاز المعاملات بنسبة 40%.
- الزهراني (2024): أشارت إلى أن التحول الرقمي رفع مستوى رضا الموظفين عن الأداء الإداري في وزارة التعليم من خلال أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية.

- **الغامدي (2023):** وجدت أن جامعة جازان حققت تحسناً في جودة الإدارة الأكاديمية بفضل التحول الرقمي في نظام المتابعة والتقويم.
- **Al-Omari & Al-Mutairi (2023):** توصلت دراستهم على وزارة الصحة إلى أن التحول الرقمي عزز جودة الخدمات الطبية من خلال التكامل بين الأنظمة الإلكترونية.
- **Ahmed & Al-Qahtani (2023):** بينا أن التحول الرقمي في المملكة يُعدّ من أبرز ركائز رؤية 2030، حيث ارتفع مؤشر النضج الرقمي الحكومي إلى مستويات تنافسية عالمياً.

تتفق هذه الدراسات على أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الكفاءة الإدارية، لكن التحديات البشرية والتنظيمية تبقى العائق الأكبر أمام تحقيق أقصى أثر ممكن.

المنهجية والإجراءات

اعتمد البحث على **المنهج الوصفي التحليلي** القائم على تحليل المفاهيم والنماذج السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي والكفاءة الإدارية في القطاع الحكومي السعودي. وقد تم جمع المعلومات من:

- التقارير الرسمية لهيئة الحكومة الرقمية.
- الدراسات الأكاديمية المنشورة بين عامي 2022-2025.
- مقالات علمية محكمة تناولت تطبيقات الحكومة الرقمية في السعودية.

تم تحليل البيانات تحليلاً كميّاً لاستخلاص الأنماط العامة والتوجهات المشتركة حول أثر التحول الرقمي على الكفاءة الإدارية.

التحليل والمناقشة

1. التحول الرقمي كرافعة للكفاءة الإدارية

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

2. تأثير التحول الرقمي على سرعة الإنجاز

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

3. تحسين جودة القرار الإداري

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.

4. التحديات البشرية والتنظيمية

ما زالت بعض الجهات تواجه ضعفًا في المهارات الرقمية للموظفين، ومقاومة ثقافة التغيير. كما أن تعدد الأنظمة التقنية غير المتكاملة يشكل تحديًا أمام تحقيق التكامل الحكومي الكامل.

5. إدارة التغيير والتحول المؤسسي

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

النتائج

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

التوصيات

1. استمرار الاستثمار في التدريب وبناء القدرات الرقمية للموظفين الحكوميين.
2. تعزيز التكامل بين المنصات الحكومية لتحقيق تجربة موحدة للمستخدمين.
3. تطوير إستراتيجيات إدارة التغيير المؤسسي لضمان قبول العاملين للتحول الرقمي.
4. تبني مؤشرات أداء رقمية موحدة لقياس الكفاءة الإدارية والتحول الرقمي.
5. دعم الابتكار في الخدمات الحكومية الرقمية عبر الشراكات مع القطاع الخاص.
6. تحديث الأطر التشريعية والتنظيمية بما يتناسب مع البيئة الرقمية المتطورة.
7. تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات وضمان الثقة في الأنظمة الحكومية.
8. 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 الرقمية 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، ويُتوقع أن تشهد المملكة العربية السعودية خلال الأعوام القادمة مرحلة أكثر نضجًا من التحول الرقمي، تقودها البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتحول إلى الخدمات الاستباقية. بذلك، يصبح التحول الرقمي أداة جوهرية لتحقيق رؤية 2030 في بناء إدارة حكومية فعالة، شفافة، وسريعة الاستجابة.

قائمة المراجع

هيئة الحكومة الرقمية. (2024). نتائج القياس الثاني عشر للتحول الرقمي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.

<https://dga.gov.sa/en/the-results-of-the-12th-measurement-for-2024>

هيئة الحكومة الرقمية. (2023). تقرير الإنفاق الحكومي على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.

<https://dga.gov.sa/sites/default/files/2024-05/Government%20ICT%20Spending%20Report%20in%20Saudi%20Arabia%202023%20AD.pdf>

الحازمي، منى. (2025). مدى تطبيق معايير التحول الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل – فرع المدينة المنورة من وجهة نظر العاملين. المجلة العربية للعلوم والتقنية، 9(2)، 44-67.

<https://www.journals.ajsrp.com/index.php/jeals/en/article/view/8767>

الزهراني، هند. (2024). تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التربوية، 38(1)، 110-135.

https://journals.ekb.eg/article_391426.html

الغامدي، فاطمة. (2023). الأداء الإداري في جامعة جازان وفق نموذج التحول الرقمي الحكومي. مجلة جامعة جازان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 12(4)، 89-105.

https://jyse.journals.ekb.eg/article_263353.html

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.

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/en/article/view/7530>

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
<https://www.sciencepubco.com/index.php/IJAES/article/view/35447>

Khalifa, A. (2022). *The Impact of Digital Transformation on Office Management Efficiency*. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 28(4), 4721–4738
<https://jeasiq.uobaghdad.edu.iq/index.php/JEASIQ/article/view/3445>