

" أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية

في المملكة العربية السعودية "

في مركز خدمة المواطن الالكتروني

"The Impact of Digital Transformation on the Quality of
Government Services in the Kingdom of Saudi Arabia"

At the electronic citizen service center

إعداد وتقديم الطالبة: خلود يحيى محمد الشهري

هوية الطالبة : 1064605494

مشروع تخرج تم إعداده للحصول على درجة البكالوريوس

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

بإشراف : د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم :

الفصل الدراسي الثاني للعام ٢٠٢٥ م

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.....
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٦	١,٣. أهمية الدراسة.....
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
	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.....
٨	قائمة المراجع.....

١. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة :

أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية ، وفرضت التغيرات السريعة على كل ما حولنا، وإحداث ثورة في عالم الأعمال وتغيير آليات وقواعد العمل والانتقال من الاقتصادات القائمة على الصناعة إلى المجتمعات القائمة على المعرفة ، ويعد الاقتصاد الرقمي من أهم الموارد التي تساهم في خلق قيمة مضافة ، والمساهمة بشكل جذري في تغيير المفاهيم الاقتصادية التقليدية حول تعريف الموارد وكيفية استخدامها ، وبعبارة أخرى الموارد التقليدية التي تنسم بالندرة فهو يعتمد على المعرفة الإنسانية والتي تعتبر الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحالية (الحمادي ، ٢٠٢٠ ، ص ١-٢٧).

هذا الأمر لا ينطبق على قطاع الأعمال فحسب وإنما ينحسب على القطاع الحكومي فالتحول الرقمي يصف الانتقال من جهود الرقمنة إلى مراجعة شاملة للسياسيات والعمليات والخدمات من أجل خلق تجارب استخدام أبسط للمواطنين والعاملين في الخطوط الأمامية ، في حين ركزت موجات الرقمنة السابقة على الانتقال من الخدمات الرقمية التناظرية إلى الخدمات الرقمية (الموازية) لزيادة كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية ، بينما يهدف التحول الرقمي إلى إعادة تصميم الخدمات الحكومية وإعادة هندستها من الألف إلى الياء لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة.

كما أن للتحول الرقمي تأثير إيجابي كبير على ثقة وإيمان المواطنين بالحكومة ورضا المواطنين عن الخدمات المقدمة ، من خلال الآثار المترتبة على (توفير الوقت ، التخفيض من الروتين والبيروقراطية، الحد من الفساد والعامل الصحي).

وفي ضوء ذلك يتضح أهمية كل من التحول الرقمي ، جودة الخدمة ، حيث تتبع أهمية هذا البحث في اختياره بتناول متغيرات حديثة نسبياً مثل : التحول الرقمي ، جودة الخدمات الحكومية ، وتناولت هذه المفاهيم بالدراسة والتحليل في نموذج واحد ويأتي هذا البحث في محاولة للمساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين كل من التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية ، وذلك بالتركيز على العاملين بمديريات الخدمات الحكومية بالسعودية (السعيد ، ٢٠٢٣ ، ص ٤).

وتهدف دراسة (علي ، ٢٠٢١) ، بالتعرف على مدى دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة في تحسين أبعاد مستوى جودة الخدمات المقدمة ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة ، وتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة ، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية.

١,٢. مشكلة الدراسة :

يعزز التحول الرقمي قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة ، هذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم ، كما يحقق تأثيرات إيجابية على مستوى الأفراد والحكومات ، مثل : تخفيض الروتين والبيروقراطية ، توفير الوقت ، الحد من الفساد ، حيث تعتبر هذه من القضايا من أبرز القضايا ذات السمعة السيئة فيما يتعلق بالخدمات الحكومية ، بالإضافة إلى تحقيق إجراءات التباعد الاجتماعي التي فرضتها أزمة كورونا في السنوات القليلة المنصرمة ، بالتالي عند تحقق هذه الآثار سينعكس هذا الأمر بتحسين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة.

تم تقسيم المشكلة إلى فجوات نظرية وعملية وهي كالآتي :

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

تشير إلى جوانب معرفية ناقصة أو لم تُدرس بعمق في الأبحاث السابقة. يمكن تحديدها من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة.

أمثلة على الفجوات النظرية :

١. قلة الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية بشكل مباشر في بيئات محلية أو إقليمية.

٢. غياب نماذج تحليلية شاملة توضح العلاقة السببية بين عناصر التحول الرقمي (كالبنية التحتية، الموارد البشرية، نظم المعلومات) وجودة الخدمة.

٣. نقص في الدراسات التي تدمج الأثر الاجتماعي للتحول الرقمي، مثل دوره في تقليل الفساد وتعزيز التفاعل بين المواطن والحكومة.

٤. محدودية البحث حول تأثير التحول الرقمي في ظروف استثنائية مثل أزمة كورونا، وكيف أثرت تلك الظروف على تسريع التحول الرقمي وجودة الخدمات.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تشير إلى التحديات أو المشكلات الواقعية التي تواجهها الجهات الحكومية أو المواطنون في تطبيق التحول الرقمي.

أمثلة على الفجوات التطبيقية:

١. ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المؤسسات الحكومية، ما يعوق تحسين جودة الخدمات.
 ٢. نقص الكوادر المؤهلة رقمياً لتنفيذ وصيانة الأنظمة الرقمية الحديثة.
 ٣. عدم وعي المواطنين أو ضعف ثقتهم في الخدمات الرقمية الحكومية.
 ٤. بطء التغيير التنظيمي أو مقاومة الموظفين للتحول الرقمي.
 ٥. عدم تكامل الأنظمة الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة، مما يعيق تقديم خدمات مترابطة وشاملة.
 ٦. القصور في الإجراءات الأمنية والخصوصية، مما يقلل من فاعلية التحول الرقمي وثقة المستخدمين.
- بناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل بالتساؤل في : " ما أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المواطنين عنها ؟ "

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري :

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع التحول الرقمي وتأثيره في جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين ، إذ تتناول الدراسة مجموعة من المفاهيم الحديثة نسبياً ، مثل : التحول الرقمي ، جودة الخدمات الحكومية ، رضا المستفيدين وهي مفاهيم بدأت تكتسب أهمية متزايدة في ظل التغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العالم.

كما تقدم لدراسة نموذجاً نظرياً متكاملًا يربط بين هذه المتغيرات في سياق واحد ، وتبحث في طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بينها ، مما يساهم في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية.

٢,٣,١. على المستوى التطبيقي :

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تركيزها على قطاع حيوي ، وهو مديريات الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية ، حيث يكتسب التحول الرقمي في هذا القطاع أبعاداً استراتيجية تسعى إلى تحسين كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز رضا المواطنين.

وتأتي أهمية هذه الدراسة التطبيقية من قدرتها على :

١. تقديم مؤشرات واضحة لصناعة القرار حول مدى تأثير تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات العامة.
٢. المساعدة في توجيه السياسات الحكومية نحو نماذج رقمية أكثر كفاءة واستجابة لاحتياجات المواطنين.
٣. تسليط الضوء على التحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي من وجهة نظر العاملين في الميدان ، وبالتالي تقديم توصيات عملية لتحسين أداء الخدمات .
٤. دعم جهود مكافحة الروتين والفساد من خلال استعراض كيفية تسخير التكنولوجيا لتحسين الشفافية والكفاءة.
٥. المساهمة في تحقيق رؤية السعودية 2030 التي تضع التحول الرقمي أحد ركائزها الأساسية في تطوير القطاع الحكومي وتعزيز الاقتصاد المعرفي.

قائمة المراجع

- ١- الحمادي، نصر الله ، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية ، رسالة ماجستير ، غزة ، ٢٠٢٠.
- ٢- السعيد ، أحمد ، تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي الدور الوسيط لجودة الخدمات الحكومية ، معهد رايه العالي للإدارة والتجارة الخارجية ، الدقهلية ، المجلد الثالث ، ص ٤ ، ٢٠٢٣م.
- ٣- علي ، إبراهيم ، دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة إفريقيا العالمية ، ٢٠٢١.