

تأثير استخدام الحوسبة السحابية على كفاءة تقديم الخدمات في الجهات
الحكومية بالمملكة العربية السعودية

اسم الطالبه /
هلا عطيه عبدالله

الرقم الجامعي / 222000848

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
5	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
9	المراجع:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهدت العقود الأخيرة تطوراً غير مسبوق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور أنماط جديدة من الحوسبة وطرق تقديم الخدمات، كان من أبرزها ظهور مفهوم الحوسبة السحابية. تمثل هذه التقنية نقلة نوعية في مجال إدارة الموارد التقنية، حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى خدمات الحوسبة - كالتخزين، والمعالجة، والبرمجيات - عبر الإنترنت وبدون الحاجة إلى امتلاك البنية التحتية التقليدية المكلفة. وتتميز الحوسبة السحابية بمرونتها العالية، وقابليتها للتوسع، وانخفاض تكاليفها مقارنة بالأنظمة التقليدية، إضافة إلى دورها الكبير في تسريع دورة حياة تقديم الخدمات. من هذا المنطلق، أصبحت هذه التقنية خياراً استراتيجياً للعديد من الحكومات حول العالم، بما في ذلك المملكة العربية السعودية، التي تبنت سياسات وطنية طموحة للتحول الرقمي في ظل رؤيتها التنموية 2030 (Xu, 2021).

إن التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية يُعد ركيزة أساسية في تحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي، وتسعى الجهات الحكومية جاهدة لتوظيف أحدث التقنيات الرقمية بهدف تحسين كفاءة العمل المؤسسي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين وقطاعات الأعمال. وقد مثلت الحوسبة السحابية أحد الأعمدة الرئيسية في هذا التحول، إذ إنها توفر بيئة تقنية مرنة وأمنة تسهم في دعم الابتكار الإداري وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية. وفي هذا الإطار، أطلقت المملكة العديد من المبادرات في مجال البنية التحتية السحابية، مثل تأسيس مراكز بيانات وطنية، وإطلاق سياسات أمنية وتشغيلية للحوسبة السحابية، وتوقيع شراكات مع شركات عالمية في هذا المجال.

ومع تزايد تبني الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية للحوسبة السحابية، يبرز تساؤل جوهري حول مدى تأثير هذا التبني على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية. فالكفاءة في العمل الحكومي لا تقتصر فقط على استخدام الموارد بشكل فعال، بل تشمل أيضاً جودة الخدمة، ورضا المستفيد، وتقليص الوقت المستغرق في الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات من أي مكان وفي أي وقت. وبالتالي، فإن الدراسة المعمقة لتأثير الحوسبة السحابية تمثل أداة تحليلية

مهمة لفهم التحولات الجارية في أداء المؤسسات الحكومية، ومدى قدرتها على تلبية توقعات المواطنين في العصر الرقمي (Alajmi، 2023).

إن تقييم كفاءة تقديم الخدمات في بيئة تعتمد على الحوسبة السحابية يتطلب النظر في مجموعة من الجوانب، من أبرزها: قدرة الأنظمة السحابية على التكيف مع متطلبات كل جهة حكومية، ومدى توافقها مع البنية التشريعية والأمنية، إضافة إلى تحديات الخصوصية وحوكمة البيانات. كما أن هناك عوامل بشرية وتنظيمية تؤثر بشكل كبير في نجاح استخدام هذه التقنية، مثل مهارات الموظفين، ووضوح السياسات المؤسسية، وتوفر الدعم الفني، ومدى استعداد الجهات الحكومية لتغيير نماذج أعمالها التقليدية نحو بيئة عمل رقمية متكاملة. كل هذه العناصر تشكل خلفية ضرورية لتحليل العلاقة بين الحوسبة السحابية وكفاءة الخدمة العامة (Hashim، 2024).

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم رؤية تحليلية شاملة حول التأثير الفعلي لاستخدام الحوسبة السحابية في الجهات الحكومية السعودية، من خلال تقييم التحولات التي أحدثتها هذه التقنية في بيئة العمل، والنتائج التي ترتبت على تطبيقها في مؤشرات الأداء الحكومي. كما تهدف الدراسة إلى تحديد أبرز التحديات التي قد تحد من فعالية استخدام الحوسبة السحابية، وتقديم توصيات عملية مبنية على نتائج ميدانية وإحصائية، تساعد صناع القرار في توجيه سياسات التحول الرقمي بما يحقق أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات.

إن أهمية هذه الدراسة تنبع من طبيعة المرحلة التي تمر بها المملكة، حيث تتكثف الجهود الحكومية في تسريع الرقمنة، وتحقيق التميز المؤسسي، وتطوير تجربة المستفيدين. وفي ظل هذه الديناميكيات المتسارعة، يصبح من الضروري الوقوف على مدى نجاح الأدوات التقنية المستحدثة، مثل الحوسبة السحابية، في تحقيق الأهداف المرجوة، والتأكد من أن تطبيقها يتم بطريقة استراتيجية تضمن الاستفادة والموثوقية والابتكار (Shin، 2024).

1.2. مشكلة الدراسة

في ضوء التوجهات الحديثة نحو التحول الرقمي، أصبحت الحوسبة السحابية تمثل محوراً أساسياً في تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات لدى العديد من الجهات الحكومية حول العالم. وقد تبنت المملكة العربية السعودية، في إطار رؤيتها 2030، استراتيجيات متقدمة لتسريع رقمنة الخدمات الحكومية، وتحسين جودة الأداء المؤسسي، ورفع كفاءة تقديم الخدمات للمواطنين و المقيمين. وفي هذا السياق، لجأت الكثير من الجهات الحكومية إلى استخدام الحوسبة السحابية كبديل فعال ومستدام للبنية التحتية التقليدية، بما توفره من إمكانيات لتقليل التكاليف، وزيادة المرونة، وتحقيق التكامل بين الأنظمة. ومع ذلك، فإن استخدام هذه التقنية يثير تساؤلات جوهرية حول مدى فاعليتها الحقيقية، ومدى انعكاسها الإيجابي على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية، خاصة في ظل غياب دراسات ميدانية معمقة توضح هذا الأثر بشكل واضح وموثق.

ورغم أن بعض الجهات الحكومية أحرزت تقدماً ملحوظاً في تطبيق نماذج الحوسبة السحابية، إلا أن الفهم الدقيق لمدى تأثير هذه التطبيقات على الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية ما زال غير مكتمل. كما أن هناك تفاوتاً في مستوى الاستفادة بين جهة وأخرى، واختلافاً في الأطر التنظيمية والجاهزية التقنية، الأمر الذي يجعل من الضروري دراسة هذه الظاهرة من منظور علمي ومنهجي. وتكمن مشكلة الدراسة في أن هناك فجوة بين الطموحات الحكومية في استخدام الحوسبة السحابية، وبين التقييم الواقعي لمدى كفاءة هذا الاستخدام في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وسرعة إنجاز المعاملات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز رضا المستفيد . (2023, Stoumpos)

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

رغم تزايد الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في المؤسسات، إلا أن الجانب النظري المرتبط بتأثير الحوسبة السحابية على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية ما زال يعاني من قصور واضح، خصوصاً في السياق السعودي والعربي بشكل عام. فمعظم الأدبيات تركز إما على استعراض مزايا الحوسبة السحابية من منظور تقني، أو من زاوية اقتصادية، دون أن تقدم نماذج تحليلية متكاملة تشرح كيفية تأثير هذه التقنية على الأداء الحكومي من حيث الكفاءة والفاعلية.

كما أن الكثير من النماذج النظرية المستخدمة في الدراسات السابقة مستمدة من بيئات دولية

متقدمة تختلف جذرياً في بنيتها المؤسسية، والتشريعية، والثقافية عن البيئة السعودية. وهذا ما يحدّ من إمكانية تطبيق نتائج تلك الدراسات بشكل مباشر على واقع الجهات الحكومية في المملكة. بالإضافة إلى ذلك، تغيب في الأدبيات النماذج التي تدمج بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والإدارية لتقديم تفسير شامل لكيفية تأثير الحوسبة السحابية على جودة الخدمات الحكومية. هذه الفجوة النظرية تفتح المجال لإجراء دراسة تركز على بناء فهم محلي أكثر دقة وواقعية، مستندة إلى معطيات ومؤشرات من داخل الجهات الحكومية السعودية (Alsafi, 2020).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، يلاحظ وجود نقص في الدراسات التطبيقية التي تعتمد على بيانات ميدانية دقيقة لقياس أثر الحوسبة السحابية على الكفاءة المؤسسية في القطاع الحكومي بـ المملكة. فرغم تبني العديد من الجهات لنماذج سحابية سواء خاصة أو هجينة، إلا أن عملية التقييم المؤسسي لهذه المشاريع غالباً ما تكون سطحية أو غير مبنية على مؤشرات أداء واضحة. كما أن معظم الجهات لا تعتمد آليات متابعة دقيقة لقياس العائد من التحول السحابي، سواء من حيث جودة الخدمة، أو رضا المستفيد، أو خفض التكاليف.

تعاني بعض الجهات الحكومية من ضعف في الجاهزية الداخلية لاعتماد الحوسبة السحابية بشكل فعال، سواء بسبب نقص الكفاءات البشرية المتخصصة، أو غياب السياسات الداخلية المنظمة، أو ضعف التكامل بين الأنظمة، مما يؤدي إلى استخدام تقنيات سحابية بشكل محدود لا يحقق الاستفادة القصوى منها. كما أن المخاوف المتعلقة بأمن البيانات، والخصوصية، و الامتثال للتشريعات المحلية، تظل حاضرة بقوة، مما يدفع بعض الجهات إلى التردد أو التباطؤ في تنفيذ الحلول السحابية على نطاق واسع. كل هذه التحديات تبرز الحاجة الملحة إلى دراسة تطبيقية تبحث في الواقع الفعلي لتبني الحوسبة السحابية في الجهات الحكومية، وتحدد مدى تأثيرها الحقيقي على الكفاءة، مع تسليط الضوء على العوائق التي يجب معالجتها للوصول إلى أفضل النتائج (Qasem, 2020).

1.3. أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعًا حيويًا يمس جوهر عملية التحول الرقمي في القطاع الحكومي، وتحديدًا في السياق السعودي الذي يشهد حراكًا واسعًا في مجال تطوير الخدمات الإلكترونية وتحقيق الكفاءة المؤسسية. فالحوسبة السحابية، بوصفها تقنية حديثة، تمثل ركيزة استراتيجية في مساعي الجهات الحكومية لتقديم خدمات أكثر مرونة، وأقل تكلفة، وأعلى جودة. إلا أن هذا التوجه لا يزال يفتقر إلى تقييم علمي شامل في البيئات الحكومية المحلية، الأمر الذي يجعل من هذه الدراسة مساهمة نوعية تسهم في سد فجوة معرفية حقيقية على المستويين النظري والتطبيقي.

1.3.1. على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تأتي أهمية هذه الدراسة من حاجتنا المتزايدة إلى إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة - وخصوصًا الحوسبة السحابية - ومفاهيم الكفاءة المؤسسية في القطاع العام. إذ إن معظم الدراسات السابقة إما ركزت على السياقات الغربية أو القطاع الخاص، مما أوجد نقصًا واضحًا في النماذج النظرية التي تعالج هذه العلاقة في السياقات الحكومية العربية، والخليجية بشكل خاص.

تسهم هذه الدراسة في توسيع الفهم النظري لكيفية تأثير البنية التحتية التقنية الحديثة، مثل الحوسبة السحابية، على الكفاءة التشغيلية والإدارية في المؤسسات الحكومية، من خلال تقديم نموذج تحليلي يجمع بين الجوانب التقنية والتنظيمية. كما تساعد في بناء تصور أكاديمي أعمق لمفاهيم مثل "كفاءة تقديم الخدمات العامة"، "الجاهزية التقنية"، و"التحول الرقمي الحكومي"، من منظور تكنولوجي وإداري متكامل. وهذا التوجه يعزز قدرة الباحثين على تطوير نماذج قياس تناسب مع خصوصية السياق الحكومي، ويثري التراكم المعرفي في مجالات الإدارة العامة وتكنولوجيا المعلومات.

كما تتيح الدراسة المجال لتطوير نظريات ومفاهيم جديدة تربط بين استخدام التقنيات الناشئة وتحقيق القيمة المضافة في العمل الحكومي، وهو أمر لا يزال محدود التداول في الأدبيات العلمية. وتفتح كذلك الباب لإجراء دراسات مقارنة مستقبلية بين الجهات الحكومية أو بين الدول ذات السياقات المتشابهة (Jayeola، 2022).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتُعد هذه الدراسة ذات أهمية استراتيجية لصناع القرار، ومديري تقنية المعلومات، والمخططين في القطاع الحكومي، إذ تقدم تحليلاً ميدانياً يستند إلى بيانات واقعية من الجهات الحكومية السعودية، وتعمل على تقييم فعلي لأثر استخدام الحوسبة السحابية على كفاءة تقديم الخدمات.

ففي الوقت الذي تتجه فيه الكثير من الجهات إلى اعتماد البنية السحابية بشكل موسّع، لا تزال هناك حاجة ماسة لتقييم النتائج المترتبة على هذا التحول من حيث: تقليل زمن إنجاز المعاملات، تحسين جودة الخدمات، خفض التكاليف، تسهيل الصيانة والدعم الفني، وزيادة رضا المستفيد. ومن هنا، تقدم الدراسة مؤشرات عملية يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات تقنية مدروسة، وتوجيه الاستثمارات التقنية بطريقة تحقق أكبر قدر من العائد والفائدة.

تعد الدراسة مرجعاً مهماً لتطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بتطبيق الحوسبة السحابية في القطاع العام، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في صياغة الأدلة الإجرائية، ووضع أطر الحوكمة، وتحديد معايير تقييم الأداء في البيئات السحابية. كما أنها تساهم في الكشف عن التحديات والمعوقات التي قد تواجه الجهات الحكومية أثناء اعتماد هذه التقنية، مثل ضعف البنية التحتية، أو نقص الكفاءات، أو غياب التكامل بين الأنظمة، مما يُمكن من تطوير خطط تصحيحية وعلاجية. تدعم الدراسة توجه المملكة نحو التحول إلى حكومة رقمية بالكامل، وتساهم في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 المتعلقة برفع كفاءة الإنفاق الحكومي، وتحسين ترتيب المملكة في المؤشرات العالمية المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية والشفافية التقنية (AI- Ruithe, 2018).

المراجع:

- Alajmi, M. (2023). The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023076028>
- Al-Ruithe, M. (2018). Key Issues for Embracing the Cloud Computing to Adopt a Digital Transformation: A study of Saudi Public Sector. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/324738719_Key_Issues_for_Embracing_the_Cloud_Computing_to_Adopt_a_Digital_Transformation_A_study_of_Saudi_Public_Sector
- Alsafi, T. (2020). Investigation of Cloud Computing Barriers: A Case Study in Saudi Arabian SMEs. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/344696061_Investigation_of_Cloud_Computing_Barriers_A_Case_Study_in_Saudi_Arabian_SMEs
- Hashim, H. (2024). E-government impact on developing smart cities initiative in Saudi Arabia: Opportunities & challenges. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1110016824003818>
- Jayeola, O. (2022). Cloud Computing Adoption in Small and Medium Enterprises (SMEs): A Systematic Literature Review and Directions for Future Research. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/359633337_Cloud_Computing_Adoption_in_Small_and_Medium_Enterprises_SMEs_A_Systematic_Literature_Review_and_Directions_for_Future_Research
- Qasem, Y. A. (2020). A Multi-Analytical Approach to Predict the Determinants of Cloud Computing Adoption in Higher Education Institutions. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2076-3417/10/14/4905>
- Shin, G.-h. (2024). An Analysis of the Importance of Success Factors for Cloud Computing System Adoption in Vessel Traffic Service Systems. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2077-1312/12/9/1504>
- Stoumpos, A. I. (2023). Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9963556/>

Xu, Y. (2021). Artificial intelligence: A powerful paradigm for scientific research.
Retrieved from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666675821001041>