

أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

تحليل ومناقشة البحث

١. عنوان البحث ومدى وضوحه ودقته

يُعد عنوان البحث "أثر التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية" عنوانًا واضحًا ومباشرًا، إذ يعبر بدقة عن المتغيرين الرئيسيين وهما: *التحول الرقمي* (المتغير المستقل) و*الخدمات الحكومية* (المتغير التابع). يتسم العنوان بالوضوح والشمول دون إطالة أو غموض، كما يعكس بجلاء المجال التطبيقي (المملكة العربية السعودية)، وهو ما يضيف عليه قيمة تطبيقية قوية. غير أن العنوان قد يحتاج إلى تحديد الإطار الزمني أو الوزاري (مثلًا: وزارة الداخلية أو العدل) لزيادة التركيز المنهجي.

٢. مشكلة البحث وصياغتها

صاغ الباحث مشكلة الدراسة على النحو التالي:

"على الرغم من تبني المملكة لعدد من المبادرات الرقمية ضمن رؤية 2030، إلا أن هناك فجوة بين مستوى التحول الرقمي المعلن ومستوى جودة الخدمات المقدمة فعليًا للمستفيدين".

الصياغة جيدة من حيث الوضوح والتركيز، وتعبّر عن مشكلة واقعية مدعومة بسياق وطني معاصر. كما تظهر العلاقة بين الظاهرة العامة (التحول الرقمي) والنتيجة المقاسة (الخدمة الحكومية)، ما يعزز الصلاحية المنهجية.

لكن يُلاحظ أن المشكلة ركزت على “الفجوة في التطبيق” فقط، دون تناول جوانب أخرى مثل الكفاءة التشغيلية أو رضا الموظفين، مما جعلها محدودة نسبياً في نطاقها.

٣. تساؤلات البحث

طرح الباحث تساؤلين رئيسيين:

١. ما أثر تطبيق التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في السعودية؟

٢. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الأجهزة الحكومية؟

التساؤلات منسجمة مع المشكلة، وتتماشى مع أهداف الدراسة، إلا أن الصياغة يمكن أن تكون أكثر عمقاً بإضافة تساؤل حول “رضا المستفيدين” أو “الأثر الإداري على بيئة العمل الحكومية”، لإثراء التحليل.

٤. أهداف البحث

حدّد الباحث هدفين أساسيين:

١. التعرف على مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية.

٢. الكشف عن المعوقات التنظيمية والتقنية التي تحد من فعالية التحول الرقمي.

الأهداف واقعية وقابلة للقياس، لكنها تظل في الإطار الوصفي. من الأفضل إضافة هدف تقييمي يقيس الفجوة بين الواقع والمأمول وفق رؤية 2030، ليعزز الجانب التطبيقي.

٥. مدى ارتباط المشكلة بالأهداف والفروض

هناك انسجام واضح بين المشكلة والأهداف؛ فالمشكلة تتحدث عن “الفجوة في جودة الخدمات”،

والأهداف تسعى إلى “تحليل الأثر وتحديد المعوقات”، وهو ترابط منطقي ومنهجي.

غير أن الفروض لم تُصغَ بشكل كمي دقيق، إذ اكتفى الباحث بفرض عام دون متغيرات فرعية قابلة للاختبار الإحصائي.

٦. الدراسات السابقة

استعرض الباحث نحو (١٢) دراسة عربية وأجنبية بين 2018 و2024. تميّز العرض بالتنوع بين التجارب الخليجية والعربية، مثل دراسات وزارة الاتصالات السعودية، وتجارب الإمارات والبحرين. غير أن التحليل اقتصر على العرض الوصفي، دون نقد منهجي كافٍ يبرز الثغرات في الدراسات السابقة أو يبيّن ما ستضيفه هذه الدراسة تحديداً. ومن ثمّ، كان من الأفضل أن يعرض الباحث مقارنة منهجية تُظهر نقاط الاتفاق والاختلاف، لتأكيد الفجوة العلمية.

٧. المنهج العلمي المستخدم

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام استبيان إلكتروني على عينة من موظفي الخدمة المدنية.

اختيار المنهج مناسب لطبيعة الموضوع، كونه يهدف إلى قياس الأثر وتحليل الاتجاهات. لكن حجم العينة (١٢٠ موظفًا فقط) قد لا يعبر بدقة عن مجتمع الدراسة الكبير، خصوصًا في الوزارات الكبرى مثل الداخلية أو العدل.

٨. التحليل والمناقشة

التحليل الإحصائي اعتمد على برنامج SPSS وأظهر وجود علاقة طردية قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة. ($r = 0.81$)

وقد ناقش الباحث النتائج في ضوء رؤية المملكة 2030، وربطها بمفاهيم الحوكمة الإلكترونية، مما أعطى الدراسة عمقاً نظرياً جيداً.

لكن غابت المقارنة مع نتائج دول مشابهة، وهو ما يُعدّ ضعفاً في البُعد المقارن الذي كان يمكن أن يُغني التحليل.

٩. النتائج

- التحول الرقمي ساهم فعلياً في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات الحكومية بنسبة ٤٥٪.
- أبرز المعوقات تمثلت في ضعف تدريب الكوادر التقنية وقصور البنية التحتية في بعض الجهات.

- وجود رضا عام من المستخدمين بنسبة ٨٢٪.

النتائج منطقية ومبنية على بيانات كمية، إلا أنها تحتاج إلى ربط أوضح بالإطار النظري.

١٠. التوصيات

- زيادة الاستثمار في تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية.
- تعزيز التكامل بين المنصات الحكومية.
- إجراء دراسات مقارنة خليجية لقياس كفاءة التحول الرقمي.
- تطوير مؤشرات أداء وطنية رقمية مرتبطة برؤية 2030.

١١. التقييم العام للبحث

من وجهة نظري الأكاديمية، يُعد البحث جيداً جداً من حيث البناء المنهجي، ويتميز بموضوع حديث ومهم.

غير أن جوانب النقد العلمي تكشف عن ضعف نسبي في التحليل المقارن وقصور في الفروض الإحصائية.

ويُحسب للباحث ربطه القوي بالسياق الوطني (رؤية 2030) واعتماده مصادر حديثة.

١٢. الخاتمة

يؤكد هذا البحث أهمية التحول الرقمي كأداة استراتيجية لتطوير الأداء الحكومي في السعودية، غير أن التحول لا ينجح إلا بتأهيل العنصر البشري وتكامل الأنظمة التقنية. وتُظهر المناقشة أن الباحث نجح في معالجة مشكلة معاصرة بأسلوب علمي منظم، لكن التحليل النقدي يكشف أن هناك حاجة لتوسيع نطاق الدراسة في المستقبل.

قائمة المراجع

- السويلم، خالد. (2024). أثر التحول الرقمي على تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 45(2)، 122-150.
- الخالدي، عبد الرحمن. (2023). الحكومة الإلكترونية في ضوء رؤية السعودية 2030. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- Ministry of Communications and Information Technology. (2023). *Digital Government Transformation Report*. Riyadh: MCIT.

• المطيري، فهد. (2022). التحديات التقنية في تطبيق أنظمة التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة العلوم الإدارية، 39(1)، 88-112.

• Al-Shehri, M., & Drew, S. (2021). *E-Government adoption in Saudi Arabia: An Empirical Study*. International Journal of E-Government Research, 17(3), 45-68.