

تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي:
دراسة حالة على وزارة الخارجية السعودية

أفراح علي الزيايدي

٢٢٢٠٠٠٣٨٦

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٥م

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٧	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٨	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. أسئلة الدراسة
١٠	١,٥. أهداف الدراسة
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١١	١,٧. نموذج الدراسة
١٢	١,٨. منهجية الدراسة
١٣	١,٩. الدراسة الميدانية
١٤	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٥	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٦	٢,١. المقدمة:
١٦	٢,٢. المتغير المستقل
١٦	٢,٣. المتغير التابع
١٦	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٧	٢,٥. الخاتمة
١٨	قائمة المراجع

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	١١
٢	ملخص منهجية البحث	١٢
٣	مخطط الدراسة	١٤

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تطور العالم ومازال الانسان في بحث مستمر عن الطرق الصحيحة التي تسهل عليه الوصول إلى الأهداف التي يصبوا اليها وذلك لتحقيق كفاءة عالية ورفع جودة حياته وقد مرت على البشرية ثورات عدة غيرت مفاهيم الحضارة وبدلت أساليب الحياة وطرق العيش ومن هذه الثورات الثورة الزراعية والصناعية وثورة التكنولوجيا التي يعيشها الإنسان اليوم متمثلة في ثورة المعلومات والاتصالات

مع بداية العقد الأخير بدأ العالم عملية تطوير ملحوظة وسريعة وظهرت مفاهيم جديدة للعولمة ومن أهمها هو أن العالم أصبح قرية واحدة وذلك بسبب التطور التقني الكبير في نقل المعلومات مدعوما بشبكات الانترنت التي ربطت ما بين دول العالم وأصبح بإمكان الفرد أن يتصل بأي فرد على الجانب المقابل من الكرة الأرضية أو يقوم بالتواصل مع أي منظمة ومخاطبتها عن طريق الصوت أو الكتابة وارسال المستندات (الوهيبي، ٢٠٢٢)

وكل ذلك عن طريق الأنظمة الالكترونية الحديثة دون تكبد أي عناء في الوصول للمنظمة على أرض الواقع أو تكبد أي تكاليف مالية مرتفعة كما كان يحدث في السابق

لقد أدى التطور التكنولوجي في هذا العصر إلى تغيير جذري في طريقة ممارسة الأعمال الإدارية داخل مؤسسات الدولة وظهرت بعض المفاهيم الحديثة مثل المكتبات الرقمية والإدارة الرقمية والحكومات الرقمية وإدارة الموارد البشرية الرقمية ومفاهيم عدة كانت نتاج للثورة الرقمية ووفقا لذلك يمكن تسمية أي نشاط خدمي يستخدم التقنية الحديثة أو البيئات التكنولوجية لتقديم الخدمات للعميل على الشبكة العنكبوتية بأنه نشاط حكومي رقمي (عبد الغني، ٢٠١٤)

واجهت المؤسسات تحديات كبيرة، ولكنها في نفس الوقت استفادت من التكنولوجيا ورقمنة المعلومات في تحقيق زيادة في كفاءتها الإدارية وخفض في تكاليف التشغيل وزيادة في الإيرادات بالإضافة لتحسين الكفاءة والجودة في الخدمات المقدمة والتنافسية وكذلك خلق حالة من الرضا للمستفيدين تجاه خدمات المؤسسة الحكومية كما ساعد أيضا في الوصول إلى شريحة كبيرة من المستفيدين من خلال تطبيقات مختلفة

وتساعد عملية التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن وتحقيق الحوكمة وترشيد النفقات وتحاول الحكومات بذل الجهود المكثفة من الأطراف كافة داخل

منظمتها وهيكلها الإدارية بالتعاون مع الأطراف المؤثرة خارجها وذلك من أجل الوصول إلى أعلى مستويات للجودة وتكمن أهمية التحول الرقمي في دعم الهياكل الإدارية العليا وإعطاء صورة شاملة عن استراتيجياتها ولأهداف التي تشرع في تنفيذها (عاشور والشقران, ٢٠١٦)

يعتبر التحول الرقمي أحد أركان المؤسسات اليوم ويساهم في تطوير خدماتها وأحد العوامل المهمة لتحقيق النجاح ولا بد من التركيز على إدارة التغيير والعمل عليه في الإدارات الحكومية حيث تمس إدارة التغيير التعاملات الحكومية بين الإدارات وبينها وبين المواطن ويؤدي هذا إلى تسهيل خدمة المواطن وإتاحة الكثير من الخدمات أمامه في أي مكان ويسهل على المسؤولين الوصول للمعلومات لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب (عامر, ٢٠٠٧)

شهد العالم تطورات في مجال الخدمات العامة لتشكيلها أهمية في أعمال الدول وذلك بعد أن كان الاهتمام منصبا على السلع ولهذا أصبحت جودة الخدمات أمرا ملحا لمختلف المنظمات في الدولة فلم يعد كافيا أن تقدم الخدمة للمواطنين بجودة عالية، ولكن بات يجب أن يتم بذل جهود للارتقاء بمستوى الخدمة للوصول إلى درجة التميز التي يرغب بها المواطن وذلك لما لقطاع الخدمات من طبيعة تختلف عن قطاع المنتجات السلعية ولما له من أهمية في اقتصاديات الدول ولذلك فتصميم الخدمات يتضمن عمليات تعمل على تحقيق توقعات المستفيدين وتحسين الربحية وتعزيز التنافسية وهذا يعتبر تحديا لتحقيق التميز في قطاع الخدمات الحكومية (عبد الرحمن, ٢٠٠٦)

ولهذا قامت حكومة المملكة العربية السعودية في مواكبة العصر ومواكبة هذه التحولات التقنية وتحويل الحكومة من تقليدية إلى حكومة الكترونية تعتمد على نظم معلومات متقدمة لتصبح أكثر رشاقة وسرعة حيث إن التحول الالكتروني في المملكة ساعد على التخلص من المركزية والتعقيدات الإدارية المرتبطة بالحكومة التقليدية

وهذا رفع من مستوى الكفاءة والفعالية في السعودية وكفل لها تحقيق تنمية مستدامة ولا نغفل أيضا أن التحول الالكتروني أصبح حاجة ومطلب دولي لتحقيق المعايير المطلوبة دوليا لمنظمات الأعمال وذلك بهدف مواكبة دول العالم المتقدم

وبينما تعد التقنيات الحديثة من ضروريات الحياة اليوم ولعبها دورا في تمكين الابتكار في عمليات تقديم الخدمات إلا أنه لا يزال من المهم فهم كيفية تأثيرها على جودة الخدمات والتفاعلات بين مقدم الخدمة والأطراف الأخرى من العملاء

١,٢. مشكلة الدراسة

شهد القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تحولا رقميا واسع النطاق في إطار رؤية ٢٠٣٠ والتي تهدف إلى رفع كفاءة الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ويعد التحول الرقمي أحد أهم استراتيجيات تطوير الأداء الحكومي إذ يشمل تطبيق تقنيات حديثة مثل الخدمات الإلكترونية والمنصات الرقمية والأنظمة الذكية لإدارة المعاملات والذكاء الاصطناعي بهدف تسريع الإجراءات وتسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين رضا المستفيدين

ومع ذلك لا تزال هناك تحديات مرتبطة بفاعلية هذه التحولات الرقمية في تحسين جودة الخدمات خاصة في المؤسسات الحكومية التي تتطلب مستوى عال من الدقة والشفافية مثل وزارة الخارجية السعودية

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية لتقييم فعالية هذه الاستراتيجيات الرقمية وتحديد عوامل النجاح والمعوقات وعلى الرغم من التقدم الكبير في تطبيق التحول الرقمي في الحكومة السعودية إلا أن هناك مؤشرات تشير إلى تفاوت مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين مما يثير تساؤل حول مدى فعالية التحول الرقمي في تحقيق تحسن ملموس في الخدمات

وتتمثل مشكلة الدراسة الأساسية في البحث عن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية وذلك لتحديد مدى تأثير الاستراتيجيات الرقمية المعتمدة على جودة الخدمات الحكومية ومعالجة الثغرات القائمة في الأداء

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

رغم زيادة الدراسات الدولية التي تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع العام إلا أن معظمها ركز على:

- قطاعات غير حكومية أو عامة متنوعة خارج المملكة مثل التعليم أو الصحة مع قلة التركيز على وزارة الخارجية أو مؤسسات دبلوماسية

- دراسة التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية أو رضا الموظفين فقط دون الربط المباشر بجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين
 - ندرة الدراسات التي تبين العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في السياق السعودية خاصة فيما يتعلق بالخدمات القنصلية والدبلوماسية
- وهذا يبرز فجوة نظرية تحتاج إلى معالجة من خلال دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي تظهر فجوة في:

- عدم وجود تقييم ميداني شامل لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية
- ضعف المعلومات العملية حول مدى استجابة المستخدمين لبرامج وخدمات التحول الرقمي في الوزارة
- الحاجة إلى تحديد فعالية الإجراءات الرقمية في تحسين سرعة الخدمة، الدقة، ورضا العملاء

ومن هنا ينبثق السؤال الرئيسي للدراسة:

ما تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية؟

١,٣. أهمية الدراسة

يشهد القطاع الحكومي في المملكة تحولات كبيرة نتيجة استراتيجيات التحول الرقمي في إطار رؤية ٢٠٣٠ التي هدفت إلى رفع كفاءة الخدمات العامة وتحسين جودة حياة المواطنين السعوديين والمقيمين ورغم هذا التطور التقني والبرامجي في مؤسسات الدولة السعودية إلا أن تقييم أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية ما يزال محدودا وما زالت دراسة جوانب النقص قائمة

خصوصا في الوزارات الحيوية مثل وزارة الخارجية التي تقدم خدمات دبلوماسية وقنصلية حساسة للمواطنين والمقيمين

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية بهدف تقديم نتائج علمية عملية يمكن الاستفادة منها نظريا وتطبيقيا

١,٣,١. على المستوى النظري:

- اثراء الأدبيات العلمية حول التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية في السياق السعودي خاصة في الوزارات الحيوية مثل وزارة الخارجية
- توضيح العلاقة النظرية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات مما يساهم في تطوير النماذج المفاهيمية في إدارة الخدمات الحكومية
- سد الفجوة النظرية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في الوزارات الحكومية السعودية مع التركيز على الخدمات الدبلوماسية والقنصلية
- توفير أساس علمي للبحوث المستقبلية حول تقييم التحول الرقمي في القطاع الحكومي وتمكين الباحثين من مقارنة النتائج بين الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- تزويد صناع القرار في وزارة الخارجية السعودية بنتائج عملية حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات مما يساعد في تحسين الأداء المؤسسي
- تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق التحول الرقمي مما يسهل اتخاذ قرارات استراتيجية لتطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين تجربة المستفيدين
- المساهمة في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال اقتراح آليات واستراتيجيات لتعزيز أثر التحول الرقمي
- توفير بيانات قابلة للاستخدام في تدريب الموظفين وصقل مهاراتهم الرقمية بما ينعكس إيجابا على سرعة ودقة تقديم الخدمات

- مساعدة الجهات الحكومية الأخرى على استخلاص الدروس المستفادة وتطبيق أفضل الممارسات في التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات بشكل عام

١,٤ . أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة: ما تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- ما مدى تطبيق التحول الرقمي في وزارة الخارجية السعودية من حيث الأنظمة الرقمية والخدمات الإلكترونية؟
- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية من وجهة نظر المستفيدين والموظفين؟
- ما العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين اعتمادية الخدمات في الوزارة؟
- ما العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي ومستوى سرعة الاستجابة وفاعلية الخدمة؟
- ما تأثير التحول الرقمي على تعزيز الأمان والثقة والمهنية في تقديم الخدمات الحكومية؟
- ما تأثير التحول الرقمي على تحسين التعاطف والاهتمام بالمستفيدين في الخدمات المقدمة؟
- ما تأثير التحول الرقمي على الملموسية ووضوح البنية التحتية الرقمية والخدمات التقنية المقدمة؟
- هل توجد فروق في تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية للمستفيدين أو الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة:

تحديد تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية

الأهداف الفرعية للدراسة:

- قياس مدى تطبيق التحول الرقمي في وزارة الخارجية السعودية من حيث الأنظمة الرقمية والخدمات الإلكترونية
- تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة في وزارة الخارجية السعودية من وجهة نظر المستفيدين والموظفين
- تحليل تأثير تطبيق التحول الرقمي على اعتمادية الخدمات في الوزارة
- دراسة تأثير التحول الرقمي على سرعة الاستجابة وفاعلية الخدمة المقدمة
- تحديد تأثير التحول الرقمي على تعزيز الأمان والثقة المهنية في تقديم الخدمات الحكومية
- تقييم تأثير التحول الرقمي على التعاطف والاهتمام بالمستفيدين في الخدمات المقدمة
- دراسة تأثير التحول الرقمي على الملموسية ووضوح البنية التحتية الرقمية والخدمات التقنية
- الكشف عن وجود فروق ديموغرافية في تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات تعزى لعوامل مثل العمر والجنس

١,٦ . فرضيات الدراسة

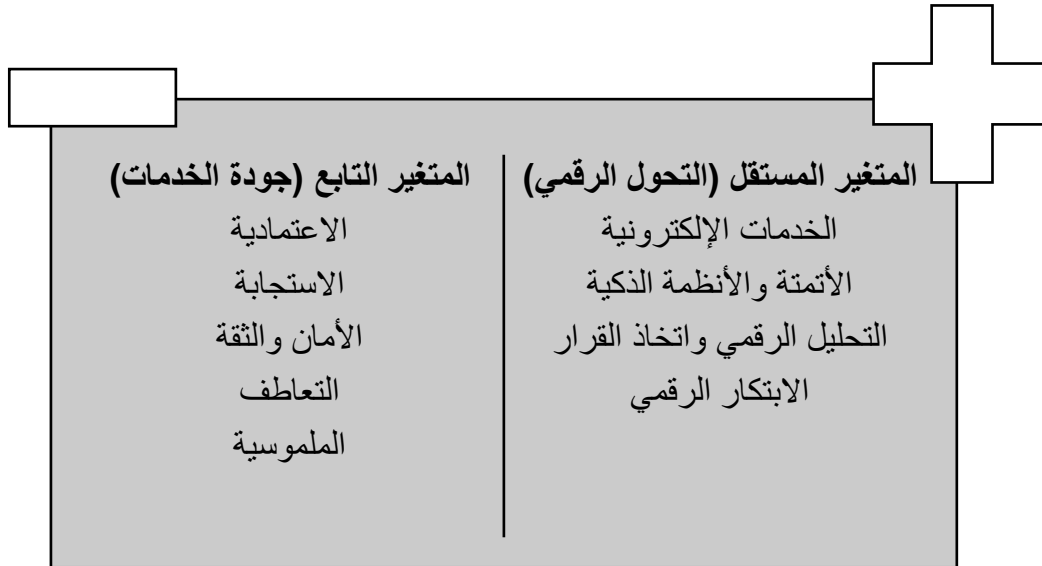
الفرضية الرئيسية للدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في وزارة الخارجية السعودية

الفرضيات الفرعية للدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي واعتمادية الخدمات في وزارة الخارجية السعودية
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وسرعة الاستجابة وفاعلية الخدمات المقدمة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي والأمان والثقة المهنية في تقديم الخدمات الحكومية
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي والتعاطف والاهتمام بالمستفيدين في الخدمات المقدمة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي والملموسية ووضوح البنية التحتية الرقمية والخدمات التقنية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية للمستفيدين أو الموظفين

١,٧. نموذج الدراسة



الشكل ١: نموذج الدراسة (اعداد الطالبة)

١,٨ . منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الفلسفة الوضعية

منهج البحث: المنهج الكمي

استراتيجية الدراسة: الوصفية التحليلية

اختيار الدراسة: الأحادي الكمي

الأفق الزمنية: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبانة



الشكل ٢: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

١,٩. الدراسة الميدانية

الحدود الموضوعية: تتركز الدراسة على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في وزارة الخارجية أي التحول الرقمي وأبعاده متمثلاً في الخدمات الإلكترونية والتحليل الرقمي وفي جودة الخدمات وأبعادهما متمثلة في الأمان والثقة والاستجابة ولم تشمل الدراسة على الجوانب المالية أو الهياكل التنظيمية العامة للوزارة أو القطاعات الحكومية الأخرى

الحدود الزمانية: تقتصر الدراسة على الفترة الأخيرة من العام ٢٠٢٥

الحدود البشرية: يشمل نطاق الدراسة المستفيدين والموظفين في وزارة الخارجية السعودية نظراً لتفاعلهم المباشر مع الخدمات الرقمية وقدرتهم على تقييم جودة الخدمات وقد تم اختيار عينة عشوائية تمثل الفئات المختلفة لضمان شمولية النتائج

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على وزارة الخارجية السعودية بالرياض بوصفها الجهة الرسمية التي تقدم الخدمات القنصلية والدبلوماسية للمواطنين والمقيمين مما يجعلها البيئة الأنسب لدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات

نبذة عن وزارة الخارجية

بعد أن فرغ جلالة الملك عبد العزيز طيب الله ثراه من توحيد المملكة العربية السعودية شرع في دعم مكانة المملكة على صعيد العلاقات الدولية، فأرسل المبعوثين، واستقبل الوفود من الدول الأخرى، و أبرم الاتفاقيات، وساهم في تأسيس العديد من المنظمات الدولية كالأمم المتحدة وجامعة الدول العربية. وبما ان الدبلوماسية من أهم أدوات السياسة الخارجية للدولة، فقد أنشأ الملك عبد العزيز في عام ١٣٤٤هـ/ ١٩٢٦م المديرية العامة للشؤون الخارجية بمكة المكرمة، وفي عام ١٣٤٩هـ صدر الأمر الملكي الكريم بإنشاء وزارة الخارجية (أول وزارة بالمملكة) ونص الأمر على تعيين الأمير فيصل بن عبد العزيز نائب الملك في الحجاز وزيرا لها^١

^١ مصدر الكتروني، موقع وزارة الخارجية السعودية <https://www.mofa.gov.sa/ar/ministry/Pages/default.aspx>

١,١٠. مخطط المشروع المقترح



الشكل ٣: مخطط الدراسة (اعداد الطالبة)

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

قائمة المراجع

الوهيبي، زامطه بنت علي بن سالم. (٢٠٢٢). أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة العمل العمانية، كلية إدارة الأعمال، ماجستير إدارة الأعمال.

عاشور، محمد والشقراوات، وائل. (٢٠١٦). الفضاءات الرقمية العمومية ودورها في تقليص الفجوة الرقمية، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات بجامعة قسطنطينية بالجزائر.

عامر، طارق عبد الرؤوف. (٢٠٠٧). دور ومفهوم الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، مركز دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.

عبد الرحمن، ثابت. (٢٠٠٦). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية – مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية. (الإسكندرية: مصر).

عبد الغني، عبد الرحمن. (٢٠١٤). دور الثقافة الرقمية في تطوير إدارة المنتج المصري، رسالة دكتوراة غير منشورة، قسم الدراسات، جامعة الفيوم.

مصدر الإلكتروني، موقع وزارة الخارجية السعودية

<https://www.mofa.gov.sa/ar/ministry/Pages/default.aspx>