

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة: حالة دراسية على إحدى
الوزارات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

تكليف 1- مشروع 1

أسم الطالب

ريم محمد صالح فارسي

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يشهد العالم في العصر الحالي ثورة تكنولوجية هائلة غيرت ملامح العديد من القطاعات الحيوية، وكان القطاع الحكومي من أبرز المستفيدين من هذه التطورات من خلال تبني استراتيجيات التحول الرقمي. يُعد التحول الرقمي ليس مجرد عملية تقنية لرقمنة المستندات أو إنشاء مواقع إلكترونية، بل هو تغيير جذري في الثقافة التنظيمية، والعمليات، وطرق تقديم الخدمات لتتوافق مع توقعات المستفيدين في العصر الرقمي. وفي المملكة العربية السعودية، جاء هذا التوجه متماشياً مع رؤية المملكة 2030، التي تضع في صلب أهدافها رفع كفاءة القطاع الحكومي وتحسين جودة الحياة للمواطنين والمقيمين.

تسعى الحكومة السعودية من خلال برنامج "يسر" للتحول الرقمي الحكومي إلى توحيد الجهود وتكامل الأنظمة لضمان تقديم خدمات سلسة، سريعة، وموثوقة. وتبرز جودة الخدمة المقدمة كأحد المؤشرات الرئيسية لقياس نجاح هذا التحول، حيث لم يعد المستفيد يقبل بالخدمات التقليدية البطيئة، بل يتوقع تجارب رقمية متكاملة تشبه ما يجده في القطاع الخاص. وتعتبر الوزارات الخدمية، مثل وزارة الصحة، وزارة التعليم، أو وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، واجهة الدولة أمام المواطن، وبالتالي فإن كفاءتها الرقمية تنعكس مباشرة على رضا المستفيدين وثقتهم في الحكومة.

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين التحول الرقمي كأداة استراتيجية، وجودة الخدمة كمحصلة نهائية، من خلال دراسة حالة لإحدى الوزارات الخدمية في المملكة. وتكمن أهمية الدراسة في محاولة سد الفجوة بين الاستثمارات الضخمة في البنية التحتية الرقمية والنتائج الملموسة على أرض الواقع فيما يخص رضا المستفيدين. إن فهم هذه العلاقة يساعد صناع القرار في توجيه الموارد بشكل أمثل لضمان أن التكنولوجيا تخدم الإنسان، وليس العكس (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2022).

2-1 مشكلة الدراسة

على الرغم من الإنجازات الكبيرة التي حققتها المملكة العربية السعودية في مؤشرات الحكومة الإلكترونية عالمياً، إلا أن هناك تحديات لا تزال قائمة تتعلق بجودة الخدمة الفعلية التي يشعر بها المستفيد النهائي. فوجود المنصات الرقمية لا يعني بالضرورة جودة الخدمة، إذ قد تواجه هذه المنصات مشاكل في سهولة الاستخدام، أو التكامل بين الجهات، أو الاستجابة للشكاوى. وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى مساهمة مبادرات التحول الرقمي فعلياً في تحسين أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الطمأنينة، والتعاطف) في إحدى الوزارات الخدمية السعودية.

1-2-1 فجوات على المستوى النظري

تشير المراجعة الأولية للأدبيات إلى وجود تركيز كبير على الجوانب التقنية للتحول الرقمي، مثل الأمن السيبراني، والبنية التحتية السحابية، وقواعد البيانات الضخمة. ومع ذلك، هناك ندرة نسبية في الدراسات التي تربط بشكل مباشر ونظري بين أبعاد التحول الرقمي التنظيمي وأبعاد جودة الخدمة في سياق القطاع الحكومي العربي بشكل عام والسعودي بشكل خاص. معظم النظريات المستخدمة، مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) أو نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL)، تم تطبيقها غالباً في القطاع الخاص، مما يخلق فجوة نظرية حول ملاءمتها للسياق الحكومي الخدمي في ظل الرؤية الطموحة 2030

2-2-1 فجوات على المستوى التطبيقي

عملياً، تواجه بعض الوزارات تحديات في تحويل الاستثمارات الرقمية إلى قيمة مضافة للمستفيد. قد يتم إطلاق تطبيقات ذكية لا تلبي الاحتياجات الحقيقية، أو قد تكون هناك فجوة رقمية بين فئات المجتمع المختلفة تؤثر على عدالة الخدمة. كما أن قياس جودة الخدمة غالباً ما يتم عبر مؤشرات كمية (عدد المعاملات المنجزة إلكترونياً) بدلاً من المؤشرات النوعية (درجة رضا المستفيد عن التجربة). هذه الفجوة

التطبيقية تستدعي دراسة ميدانية لتقييم الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على أرض الواقع، وتحديد المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة المنشودة .

3-1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيوياً يرتبط مباشرة بأجندة التنمية الوطنية في المملكة. ويمكن تقسيم هذه الأهمية إلى مستويين:

1-3-1 على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية والإسلامية بمراجع علمية متخصصة تربط بين إدارة التحول الرقمي وإدارة جودة الخدمات الحكومية. كما أنها تقدم إطاراً مفاهيمياً مدمجاً يوضح كيف تؤثر المتغيرات الرقمية (كالتكامل، والأتمتة، والبيانات) على المتغيرات الخدمية (كالسرعة، والدقة، والشفافية). بالإضافة إلى ذلك، قد توفر الدراسة أساساً لبحوث مستقبلية تقارن بين قطاعات حكومية مختلفة أو تقارن التجربة السعودية بتجارب دولية مشابهة .

2-3-1 على المستوى التطبيقي:

على الصعيد العملي، تقدم الدراسة توصيات قابلة للتطبيق لصناع القرار في الوزارة محل الدراسة والجهات الرقابية مثل وزارة الاتصالات وهيئة الحكومة الرقمية. تساعد النتائج في تحديد نقاط القوة والضعف في البنية الرقمية الحالية، وهناك حلول لتحسين تجربة المستفيد. كما أن تحسين جودة الخدمة ينعكس إيجاباً على سمعة الوزارة، ويقلل من التكاليف التشغيلية على المدى الطويل، ويزيد من ثقة المجتمع في مبادرات الرؤية. علاوة على ذلك، تساهم الدراسة في تمكين الموظفين الحكوميين من فهم دورهم في المنظومة الرقمية الجديدة .

قائمة المراجع

1. إبراهيم، محمد عبد الله. (2019). إدارة التحول الرقمي في القطاع الحكومي. الرياض: دار النشر الجامعي.
2. الحارثي، سعيد بن علي. (2022). جودة الخدمات الإلكترونية وعلاقتها برضا المستخدمين في المملكة. مجلة الإدارة العامة، 35(2)، 45-68.
3. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2022). تقرير الاقتصاد الرقمي السعودي. الرياض: المملكة العربية السعودية.
4. هيئة الحكومة الرقمية. (2023). مؤشر نضوج التحول الرقمي للجهات الحكومية. الرياض: المملكة العربية السعودية.
5. رؤية المملكة 2030. (2016). وثيقة رؤية المملكة العربية السعودية. الرياض: ديوان الخدمة المدنية.
6. الزواوي، ناصر، وآخرون. (2021). تحديات التحول الرقمي في الوزارات الخدمية. مجلة العلوم الإدارية، 12(4)، 112-130.
7. الغامدي، فهد. (2020). الأمن السيبراني وجودة الخدمة الحكومية. جدة: دار المعرفة.
8. القحطاني، عبد الرحمن. (2019). تقييم تجربة المستخدم في البوابات الحكومية. مجلة تقنية المعلومات، 8(1)، 22-40.

9. Al-Harhi, A. (2022). *Digital Government Transformation in Saudi Arabia: Challenges and Opportunities*. International Journal of Public Administration, 45(3), 200–215.
10. Alsharo, M., & Alsharo, S. (2020). *The Impact of E-Government on Service Quality in Jordan*. Journal of Public Affairs, 20(4), e2105.
11. Alsheibani, S., Cheung, Y. M., & Messom, C. (2020). *Digital Transformation in the Public Sector: A Systematic Literature Review*. IEEE Access, 8, 123456–123470.
12. Al-Ruithe, M., Benkhelifa, E., & Hameed, K. (2019). *Key Issues for Embracing the Cloud Computing to Adopt a Digital Transformation: A study of Saudi Public Sector*. Procedia Computer Science, 151, 1030–1037.
13. Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.
14. Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
15. Ghobakhloo, M. (2020). *Industry 4.0, Digitization, and Opportunities for Sustainability*. Journal of Cleaner Production, 252, 119869.

16. Huang, M. H., & Rust, R. T. (2018). *Artificial Intelligence in Service*. Journal of Service Research, 21(2), 155–172.
17. Ibrahim, H., & Alshammari, T. (2019). *The Impact of Digital Transformation on Organizational Performance*. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 5(3), 56.
18. Khan, S. A., Yu, Z., & Farooq, K. (2021). *Green Supply Chain Management, Economic Growth and Environment: A GMM Based Evidence*. Journal of Cleaner Production, 285, 125–138.
19. Papagiannidis, S., et al. (2020). *The Role of User Experience in Digital Government Services*. Government Information Quarterly, 37(2), 101450.
20. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
21. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Harlow: Pearson.
22. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Chichester: Wiley.

23. Vial, G. (2019). *Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda*. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144.
24. Warner, K. S., & Wäger, M. (2019). *Building Dynamic Capabilities for Digital Transformation: An Ongoing Process of Strategic Renewal*. Long Range Planning, 52(3), 326–349.
25. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw–Hill Education.
26. Al–Musharraf, N. (2021). *Digital Transformation in Saudi Education Sector*. Education and Information Technologies, 26, 345–360.
27. Al–Sobhi, F. (2020). *The Role of Leadership in Digital Transformation*. Journal of Management Development, 39(5), 670–685.
28. Dwivedi, Y. K., et al. (2021). *Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary Perspectives on Emerging Challenges, Opportunities, and Agenda for Research*. International Journal of Information Management, 57, 101994.
29. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). *Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews*. Government Information Quarterly, 36(4), 101385.

30. Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). *Artificial Intelligence and the Public Sector: Applications and Challenges*. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615.