

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص

أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات في القطاع الحكومي

أسم الطالب

ماجد سعود الحربي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

السنة الثالثة- الفصل الثالث 2025

جدول المحتويات

1.	<u>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</u> 3
1.1.	<u>المقدمة:</u> 4
1.2.	<u>مشكلة الدراسة</u> 5
1.2.1.	<u>فجوات على المستوى النظري</u> 5
1.2.2.	<u>فجوات على المستوى التطبيقي</u> 5
1.3.	<u>أهمية الدراسة</u> 5
1.3.1.	<u>على المستوى النظري:</u> 5
1.3.2.	<u>على المستوى التطبيقي:</u> 5
1.4.	<u>أسئلة الدراسة</u> 6
1.5.	<u>أهداف الدراسة</u> 6
1.6.	<u>فرضيات الدراسة</u> 6
1.7.	<u>نموذج الدراسة</u> 6
1.8.	<u>منهجية الدراسة</u> 7
1.9.	<u>الدراسة الميدانية</u> 7
1.10.	<u>مخطط المشروع المقترح</u> 7
2.	<u>الفصل الثاني: الدراسات السابقة</u>
8.	
2.1.	<u>المقدمة:</u> 9
2.2.	<u>المتغير المستقل</u> 9
2.3.	<u>المتغير التابع</u> 9
2.4.	<u>العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع</u> 9
2.5.	<u>الخاتمة</u> 10
10.	<u>قائمة المراجع</u>

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً كبيراً نحو الرقمنة في مختلف القطاعات، ويُعد التحول الرقمي من أبرز الأدوات التي تسهم في تحسين كفاءة المؤسسات، وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ومع هذا التوجه العالمي، بادرت الحكومات - ومنها المملكة العربية السعودية - إلى اعتماد خطط استراتيجية للتحول الرقمي في الجهات الحكومية، بما يعزز الكفاءة ويختصر الوقت والجهد.

أصبح التحول الرقمي أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، حيث تهدف الجهات الحكومية إلى تحسين تجربة المستفيد، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية. ومع ذلك، فإن تطبيق التحول الرقمي لا يزال يواجه تحديات في بعض الجهات، سواء من حيث البنية التحتية أو الموارد البشرية أو الثقافة التنظيمية.

من هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية، من خلال تقييم مستوى الرقمنة، وتحليل الفجوات بين ما هو مخطط وما يتم تطبيقه فعلياً. كما تسعى الدراسة إلى فهم العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، ورصد أبرز العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي داخل القطاع الحكومي.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم التقدم في تبني الأنظمة الرقمية في المؤسسات الحكومية، إلا أن هناك تفاوتاً في مستوى كفاءة الخدمات المقدمة. ويكمن جوهر المشكلة في تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- ضعف الدراسات التي تتناول العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات ضمن بيئة العمل الحكومية العربي
- تركيز أغلب الأبحاث على الجوانب التقنية دون الربط الواضح بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

رغم تبني عدد من الجهات الحكومية لمبادرات التحول الرقمي، إلا أن مستوى التنفيذ يختلف بشكل كبير من جهة لأخرى، مما يؤدي إلى تفاوت واضح في كفاءة الخدمات. وتواجه بعض المؤسسات تحديات متعددة، من بينها ضعف البنية التحتية التقنية، ونقص الكفاءات المؤهلة، وضعف التنسيق بين الإدارات.

كما أن غياب المتابعة والتقييم المستمر، وعدم وجود مؤشرات أداء دقيقة تقيس أثر التحول الرقمي، يمثل عائقاً أمام تحقيق نتائج ملموسة في تحسين جودة الخدمات.

ما تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات في القطاع الحكومي؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تُسهم هذه الدراسة في توسيع الإطار النظري المتعلق بالتحول الرقمي من منظور إداري، وربط مفاهيم التقنية بالإدارة العامة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد نتائج الدراسة الجهات الحكومية في تحسين آليات تنفيذ التحول الرقمي بما يعزز من كفاءة تقديم الخدمات.

1.4. أسئلة الدراسة

ما هو واقع التحول الرقمي في القطاع الحكومي؟ 1.

- ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة وجودة الخدمات الحكومية؟2.
3. ما التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية؟

1.5. أهداف الدراسة

1. تحليل مستوى تطبيق التحول الرقمي في الجهات الحكومية.
2. قياس تأثير التحول الرقمي على كفاءة الخدمات
3. اقتراح توصيات لتطوير استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

1.6. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات الحكومية.
- تؤثر البنية التحتية الرقمية بشكل مباشر على جودة الخدمات.
- تؤدي جاهزية الموارد البشرية إلى تحسين نتائج التحول الرقمي.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على متغير مستقل هو (التحول الرقمي)، ومتغير تابع هو (كفاءة الخدمات الحكومية)، بالإضافة إلى متغيرات وسيطة مثل الموارد البشرية، والبنية التحتية التقنية.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من خدماتها.

1.9. الدراسة الميدانية

ستُجرى الدراسة على عينة من موظفي ومراجعين إحدى الجهات الحكومية في مدينة الرياض، لاختبار فرضيات الدراسة وجمع البيانات اللازمة للتحليل.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الأسبوع 1: مراجعة الأدبيات وصياغة الإطار النظري.
- الأسبوع 2: تصميم أداة الدراسة (الاستبانة).
- الأسبوع 3: توزيع الاستبانة وجمع البيانات.
- الأسبوع 4: تحليل البيانات.
- الأسبوع 5: كتابة النتائج والتوصيات.
- الأسبوع 6: المراجعة النهائية وتقديم المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا من الباحثين بدراسة أثر التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، وتركزت أغلب الدراسات على العلاقة بين استخدام التقنية وتحسين الأداء المؤسسي، كما تناولت بعض الدراسات التحديات التي تعيق تنفيذ التحول الرقمي بشكل فعال.

2.2. المتغير المستقل (التحول الرقمي)

ناولت دراسات عديدة مفهوم التحول الرقمي كوسيلة لتحسين كفاءة المؤسسات، مثل دراسة (Alghamdi et al., 2020) التي أكدت أهمية البنية التحتية التقنية في نجاح الرقمنة.

2.3. المتغير التابع (كفاءة الخدمات):

تشير العديد من الدراسات إلى أن كفاءة الخدمات تقاس من خلال عدة معايير مثل سرعة الإنجاز، رضا المستفيد، تقليل الأخطاء، وخفض التكاليف، وقد أظهرت دراسات مختلفة وجود علاقة قوية بين تطبيق التقنية ورفع مستوى هذه المعايير.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت الأدبيات أن العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات هي علاقة طردية، حيث أن التوسع في استخدام الأدوات الرقمية ينعكس بشكل إيجابي على جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، خاصة عند توفر بيئة تنظيمية مناسبة وتدريب كافٍ للموظفين.

2.5. الخاتمة

أجمعت الدراسات السابقة على أن التحول الرقمي يمثل أداة فعالة لتحسين الأداء المؤسسي، ولكن نجاحه يعتمد على توفر بنية تحتية قوية، ودعم إداري، وتدريب مستمر للموظفين.

قائمة المراجع

1. Alghamdi, A., & Beloff, N. (2020). Digital Transformation in Saudi Government.
2. OECD (2019). Digital Government Index: 2019 results.
3. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية (2021). تقرير التحول الرقمي الحكومي.
4. Bass, B. M. (1985). Leadership and Performance Beyond Expectations.
5. Yukl, G. (2013). Leadership in Organizations.

