

أثرنضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030

اسم الطالب
طارق خضر الغامدي

الرقم الجامعي
251003200

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولاً جذرياً في أنماط إدارة العمل الحكومي، حيث أصبح التحول الرقمي أحد أهم المرتكزات الاستراتيجية التي تعتمد عليها الدول في تطوير الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات العامة. وفي هذا السياق، لم يعد التحول الرقمي مجرد عملية إدخال للتقنيات الحديثة في الإجراءات الحكومية، بل أصبح منظومة شاملة تعيد هندسة العمليات الإدارية، وتعيد تشكيل العلاقة بين الحكومة والمستفيدين، بما يحقق السرعة في الأداء، والشفافية في الإجراءات، والجودة في تقديم الخدمات. ومن هنا برز مفهوم نضج التحول الرقمي بوصفه مستوى متقدماً يعكس قدرة الجهات الحكومية على توظيف التقنيات الرقمية بشكل متكامل وفعال ومستدام.

وفي المملكة العربية السعودية، اكتسب التحول الرقمي أهمية استثنائية في ظل مستهدفات رؤية السعودية 2030، التي وضعت التحول الرقمي في صميم برامجها التنموية والإصلاحية، بهدف بناء حكومة رقمية متقدمة تعتمد على البيانات والتقنيات الذكية في تقديم خدماتها. وقد أسهمت هذه الرؤية في تسريع وتيرة تبني الحلول الرقمية في مختلف القطاعات الحكومية، بما في ذلك تطوير البنية التحتية الرقمية، وأتمتة الإجراءات، وتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية، الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على تحسين كفاءة الأداء الحكومي ورفع مستوى رضا المستفيدين.

ويُعد نضج التحول الرقمي أحد المفاهيم الحديثة التي تعكس مدى قدرة المؤسسات الحكومية على الانتقال من مرحلة الاستخدام الجزئي للتقنيات الرقمية إلى مرحلة التكامل الرقمي الكامل، حيث تصبح العمليات الإدارية مؤتمتة، والقرارات مبنية على البيانات، والخدمات مقدمة عبر منصات ذكية متكاملة. وكلما ارتفع مستوى هذا النضج، زادت قدرة المؤسسات على تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتقليل الهدر في الموارد، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز جودة الخدمات العامة.

ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي، خاصة في ظل التوسع الكبير في تطبيقات الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية، وما يصاحب ذلك من تحديات تتعلق بتفاوت مستويات النضج الرقمي بين الجهات الحكومية، واحتياجات تطوير القدرات البشرية، وضمان التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة. كما أن قياس هذا الأثر يُعد خطوة أساسية لفهم مدى نجاح التحول الرقمي في تحقيق أهدافه التنموية والإدارية. وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين نضج التحول الرقمي وفعالية الأداء الحكومي في ضوء مستهدفات رؤية السعودية 2030، من خلال استكشاف مدى إسهام التحول الرقمي في تحسين الكفاءة، ورفع جودة

الخدمات، وتعزيز الشفافية، وتسريع اتخاذ القرار داخل الجهات الحكومية. كما تهدف إلى تقديم رؤية علمية تساعد في دعم صناع القرار في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الأداء المؤسسي المستدام.

1.2. مشكلة الدراسة

تنبع مشكلة الدراسة من التحول المتسارع الذي تشهده الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية نحو تبني تقنيات التحول الرقمي ضمن إطار مستهدفات رؤية السعودية 2030، وما يرافق ذلك من تفاوت في مستويات النضج الرقمي بين هذه الجهات. فعلى الرغم من الجهود الكبيرة المبذولة في تطوير البنية التحتية الرقمية وأتمتة الخدمات الحكومية، إلا أن هناك تبايناً واضحاً في مدى قدرة بعض الجهات على تحقيق التكامل الرقمي الكامل، الأمر الذي ينعكس على مستوى فعالية الأداء الحكومي وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. ومن هنا تتحدد المشكلة في التساؤل حول مدى تأثير نضج التحول الرقمي على فعالية الأداء الحكومي، وما إذا كانت الجهات ذات النضج الرقمي الأعلى تحقق مستويات أفضل من الكفاءة والجودة والشفافية مقارنة بالجهات الأقل نضجاً.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت مفهوم "نضج التحول الرقمي" بوصفه إطاراً متكاملًا لقياس درجة التقدم الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، حيث إن أغلب الأدبيات ركزت على التحول الرقمي كعملية أو تطبيق تقني دون التعمق في مستويات النضج المختلفة وآليات قياسها. كما أن العلاقة بين نضج التحول الرقمي وفعالية الأداء الحكومي ما زالت تحتاج إلى مزيد من التأسيس النظري، خاصة في البيئات الحكومية العربية والسعودية، حيث لا تزال النماذج النظرية التي تربط بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي في طور التطوير. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تدمج بين أبعاد النضج الرقمي (مثل البنية التحتية، والبيانات، والحوكمة الرقمية) وأبعاد الأداء الحكومي (مثل الكفاءة، والجودة، والشفافية) ضمن إطار تحليلي شامل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل الفجوة في قلة الدراسات الميدانية التي تقيس بشكل مباشر أثر نضج التحول الرقمي على الأداء الحكومي في المملكة العربية السعودية، رغم التوسع الكبير في تطبيقات الحكومة الرقمية. كما أن معظم الدراسات التطبيقية ركزت على تقييم الخدمات الرقمية أو رضا المستفيدين بشكل منفصل، دون تحليل العلاقة السببية بين مستوى النضج الرقمي وفعالية الأداء المؤسسي. إضافة إلى ذلك، هناك حاجة ملحة إلى دراسات تطبيقية تغطي قطاعات حكومية متنوعة لقياس مدى التباين في النضج الرقمي وأثره الفعلي على تحسين الأداء، خاصة في ظل اختلاف الإمكانيات التقنية والبشرية بين الجهات الحكومية.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية للدراسة من كونها تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي من خلال تقديم معالجة أكثر عمقاً لمفهوم نضج التحول الرقمي وربطه بفعالية الأداء الحكومي. كما أنها تعمل على توسيع الإطار النظري الذي يربط بين التحول الرقمي والإدارة العامة، من خلال دمج أبعاد النضج الرقمي مع مؤشرات الأداء المؤسسي في نموذج تحليلي واحد. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة إضافة معرفية في السياق العربي والسعودي تحديداً، حيث تُعد من الدراسات التي تسهم في سد النقص البحثي في هذا المجال، وتوفر أساساً نظرياً يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية تتعلق بالحكومة الرقمية وتطوير الأداء المؤسسي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها توفر لصناع القرار في الجهات الحكومية السعودية رؤى عملية حول مدى تأثير نضج التحول الرقمي على تحسين فعالية الأداء الحكومي، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيقات التحول الرقمي الحالية. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز التكامل بين الأنظمة الحكومية، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد

الدراسة في توجيه الجهود نحو الاستثمار الأمثل في التقنيات الرقمية، وتطوير الكوادر البشرية، بما يضمن تحقيق
مستهدفات رؤية السعودية 2030 بكفاءة وفاعلية أعلى.

المراجع:

مراجع باللغة العربية

1. الطائي، يوسف حليم. (2021). التحول الرقمي في الإدارة الحكومية: المفاهيم والتطبيقات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
2. العتيبي، محمد بن سعد. (2022). الحكومة الرقمية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية. مكتبة الرشد، الرياض، السعودية.
3. الزهراني، أحمد بن علي. (2020). الإدارة العامة والتحول الرقمي في ضوء رؤية السعودية 2030. دار الفكر، عمان، الأردن.

مراجع باللغة الإنجليزية

1. OECD. (2020). Digital Government Index: 2019 results. Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
2. World Bank. (2021). GovTech Maturity Index: Global trends in digital government. World Bank Group. <https://www.worldbank.org>
3. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
4. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>