

في ظل التسارع الكبير في وتيرة التحول الرقمي على مستوى العالم، أصبح التحول الرقمي خيارًا استراتيجيًا لا يمكن الاستغناء عنه، خاصة في تطوير أداء الجهات الحكومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. وقد اعتمدت المملكة العربية السعودية هذا التوجه ضمن مستهدفات رؤية 2030، من خلال توظيف التقنيات الرقمية بهدف رفع كفاءة الأداء، وتسريع الإجراءات، وتعزيز الشفافية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية (الكفاوين، 2024)

عرّف الكفاوين (2024) التحول الرقمي بأنه "توظيف الأدوات والتقنيات الرقمية من أجل تطوير وتحسين جودة الخدمات الحكومية، Gremler & Bitner & Zeithaml (2020) وتسهيل تقديمها للمستخدمين بكفاءة أكبر". أما رضا العملاء فقد تم تعريفه في دراسة بأنه "الشعور الإيجابي الذي يتولد لدى المستخدم تجاه الخدمة الرقمية المقدمة له، استنادًا إلى توقعاته ومدى سهولة استخدامها

ورغم ما تحقق من تطور وتوسع ملحوظ في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، لا تزال بعض الجهات تواجه تحديات تتعلق برضا إلى أن الدعم الفني (Trepper (2020) المستخدمين، خصوصًا في ما يخص تجربة المستخدم، جودة الخدمة، والدعم الفني. وقد أشار يُقصد به "مجموعة الخدمات التي تُقدم لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات التقنية أثناء استخدام المنصات الرقمية، وتشمل: الاستجابة للاستفسارات، حل الأعطال، وتوفير الإرشاد الفني عند الحاجة

وفي هذا السياق، تؤكد دراسة شرفي ومعمري (2025) أن التحول الرقمي لم يعد خيارًا يمكن تأجيله، بل أصبح ضرورة ملحة لتعزيز العلاقة بين الجهات الحكومية والمستخدمين، وذلك من خلال اعتماد حلول تقنية مبتكرة وتبسيط الإجراءات لضمان الاستخدام الفعال للخدمة. ومع ذلك، لا يزال مستوى رضا العملاء محدودًا، مما يعكس وجود فجوة بين التوقعات والواقع الفعلي، ويثير تساؤلات حول كفاءة وفعالية الخدمات الرقمية المقدمة

وانطلاقًا من ذلك، هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى رضا العملاء عن التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، عبر تحليل العوامل المؤثرة في تجربتهم، واستكشاف أبرز التحديات التي يواجهونها، إلى جانب مقارنة كفاءة الخدمات قبل وبعد التحول الرقمي. وتوسّع الدراسة في نهاية المطاف إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين جودة الخدمات الرقمية، وتعزيز رضا المستخدمين، بما يخدم توجه المملكة نحو بناء حكومة رقمية شاملة تحقق مستهدفات رؤية 2030