

أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة
العربية السعودية

اسم الطالب
عبد الله سعد بن طوالة

الرقم الجامعي
233000786

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

المستخلص	3
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	4
5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	5
5.2. توصيات الدراسة:	8
5.3. الخاتمة:	9

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال التعرف على مستوى تطبيق الحكومة الرقمية، وتحليل مدى مساهمة الأنظمة والمنصات الرقمية في تحسين سرعة إنجاز الخدمات، وتقليل الوقت والتكلفة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات، وتحسين دقتها وموثوقيتها، ورفع مستوى رضا المستفيدين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم جمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها إحصائياً بهدف قياس مستوى التحول نحو الحكومة الرقمية وتحديد أثره في كفاءة وجودة الخدمات العامة. وقد بلغت عينة الدراسة 256 مفردة من القيادات والمديرين والمشرفين والموظفين والعاملين في الجهات الحكومية السعودية المرتبطة بتقديم الخدمات العامة والتحول الرقمي وتقنية المعلومات وإدارة العمليات وخدمة المستفيدين. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول نحو الحكومة الرقمية في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة، حيث ساهمت الأنظمة والمنصات الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الإجراءات الورقية وتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات ورفع كفاءة العمليات الحكومية. كما أظهرت النتائج أن تكامل الأنظمة والبيانات بين الجهات الحكومية يسهم في تقليل الازدواجية وتسهيل تقديم الخدمات، وأن إعادة هندسة الإجراءات وتبسيطها قبل رقمتها يعزز من فعالية التحول الرقمي. وأكدت النتائج كذلك أهمية المهارات الرقمية للعاملين، ودعم الإدارة العليا، وجودة البنية التحتية التقنية، وأمن المعلومات في تحقيق نتائج أفضل للتحول نحو الحكومة الرقمية. كما تبين أن استخدام تحليل البيانات والتقنيات الذكية يمكن أن يدعم تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستفيد. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التحول نحو الحكومة الرقمية وتطوير المنصات والخدمات الإلكترونية، وتكامل الأنظمة الحكومية وتبسيط الإجراءات وإعادة هندسة العمليات قبل رقمتها، إلى جانب تطوير مهارات العاملين ورفع مستوى أمن المعلومات وحماية البيانات. كما أوصت بالتوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين الخدمات ودعم اتخاذ القرار، وتطوير مؤشرات دقيقة لقياس كفاءة وجودة الخدمات الرقمية، وتعزيز قنوات التغذية الراجعة من المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الرقمية، التحول الرقمي، الخدمات العامة، كفاءة الخدمات، جودة الخدمات، رضا المستفيدين، رؤية السعودية 2030.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

حدود الدراسة

- أولاً: الحدود البشرية

تتمثل الحدود البشرية للدراسة في القيادات الإدارية، والمديرين، والمشرفين، والموظفين والعاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وبصفة خاصة العاملين في الإدارات المرتبطة بالتحول الرقمي، وتقديم الخدمات العامة، وتقنية المعلومات، وخدمة المستفيدين، وإدارة العمليات.

وقد تم التركيز على هذه الفئات باعتبارها الأكثر احتكاكاً بعمليات التحول نحو الحكومة الرقمية، والأكثر قدرة على تقييم مستوى استخدام الأنظمة والمنصات الرقمية في تقديم الخدمات العامة. كما تستهدف الدراسة التعرف على آرائهم حول مدى تأثير التحول الرقمي في سرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الإجراءات، وتحسين دقة الخدمات، وتسهيل الوصول إليها، ورفع مستوى الاستجابة لاحتياجات المستفيدين. وتتناول الدراسة كذلك مدى مساهمة الحكومة الرقمية في تحسين كفاءة استخدام الموارد الحكومية، وتقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات، وتحسين التنسيق بين الجهات، إلى جانب أثرها في جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

- ثانيًا: الحدود الزمانية

تتمثل الحدود الزمانية للدراسة في الفترة المعاصرة التي تشهد توسعاً متسارعاً في برامج التحول الرقمي والحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية، في إطار مستهدفات رؤية السعودية 2030. وقد تم اختيار هذه الفترة نظراً إلى التطور المستمر في المنصات والخدمات الإلكترونية، وزيادة الاعتماد على التقنيات الرقمية والبيانات في تقديم الخدمات العامة وإدارة العمليات الحكومية، الأمر الذي يجعل تقييم أثر التحول نحو الحكومة الرقمية في كفاءة وجودة الخدمات العامة أمراً ذا أهمية تطبيقية.

- ثالثاً: الحدود المكانية

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الجهات الحكومية التي تطبق أنظمة ومنصات رقمية في تقديم الخدمات العامة. ويتيح هذا النطاق دراسة واقع التحول نحو الحكومة الرقمية في البيئة الحكومية السعودية،

وتحليل مدى انعكاسه على كفاءة وجودة الخدمات، وسرعة إنجاز المعاملات، وإمكانية الوصول إلى الخدمة، وجودة تجربة المستخدم.

الدراسات المستقبلية

يمكن للدراسات المستقبلية التوسع في دراسة أثر أبعاد الحكومة الرقمية بصورة مستقلة، مثل جودة المنصات الإلكترونية، وتكامل الأنظمة الحكومية، والبنية التحتية الرقمية، والمهارات الرقمية، وأمن المعلومات، على جودة وكفاءة الخدمات العامة. كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين الجهات الحكومية السعودية المختلفة لتحديد الفروق في مستوى التحول الرقمي، ومعرفة أسباب اختلاف مستوى كفاءة وجودة الخدمات بين الجهات.

ويمكن كذلك دراسة أثر الحكومة الرقمية على رضا المستخدمين، من خلال تحليل العلاقة بين سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية وسرعة إنجازها وجودة تجربة المستخدم ومستوى الرضا عن الخدمات الحكومية. ومن المجالات المهمة للدراسات المستقبلية دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الحكومة الرقمية، وقياس مدى مساهمته في أتمتة الخدمات، والتنبؤ باحتياجات المستخدمين، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وسرعة.

كما يمكن دراسة دور التكامل الرقمي بين الجهات الحكومية في تحسين جودة الخدمات، خاصة أن بعض الخدمات تتطلب مشاركة البيانات والمعلومات بين أكثر من جهة حكومية.

ويمكن إجراء دراسات حول أثر الحكومة الرقمية في خفض تكاليف تقديم الخدمات العامة، من خلال مقارنة تكلفة الإجراءات الرقمية بالتكاليف المرتبطة بالإجراءات التقليدية.

كما يمكن دراسة دور الثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية في نجاح التحول نحو الحكومة الرقمية، وتحليل مدى تأثير دعم الإدارة العليا وتقبل الموظفين للتكنولوجيا في تحقيق أهداف التحول.

ويمكن تنفيذ دراسات طولية تقارن بين مستوى كفاءة وجودة الخدمات قبل التحول الرقمي وبعد تطبيق الأنظمة والمنصات الحكومية الرقمية، بهدف قياس الأثر الفعلي للتحول بصورة أكثر دقة.

كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين تجربة الحكومة الرقمية السعودية والتجارب الدولية، بهدف تحديد أفضل الممارسات والاستفادة منها في تطوير الخدمات العامة.

توصيات الدراسة:

- تعزيز التحول نحو الحكومة الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات الحكومية الإلكترونية المتكاملة .
- تطوير المنصات الحكومية الرقمية بحيث تكون سهلة الاستخدام وسريعة الاستجابة ومتوافقة مع احتياجات مختلف فئات المستخدمين .
- تكامل الأنظمة والمنصات الحكومية بما يسمح بتبادل البيانات بين الجهات وتقليل حاجة المستخدم إلى تقديم المعلومات نفسها أكثر من مرة .
- تبسيط الإجراءات الحكومية وإعادة هندسة العمليات قبل تحويلها إلى خدمات رقمية، بحيث لا يقتصر التحول على نقل الإجراءات التقليدية إلى البيئة الإلكترونية .
- رفع جودة الخدمات الرقمية من خلال قياس مستوى الأداء بصورة مستمرة وتحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها .
- تطوير مهارات الموظفين الرقمية من خلال برامج تدريبية مستمرة تتناسب مع التطورات التقنية .
- تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات الحكومية لضمان ثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية .
- التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين كفاءة الخدمات ودعم اتخاذ القرار والتنبؤ باحتياجات المستخدمين .
- تطوير مؤشرات لقياس كفاءة وجودة الخدمات الرقمية تشمل سرعة الإنجاز والتكلفة والدقة وسهولة الاستخدام ورضا المستخدم .
- تعزيز قنوات التغذية الراجعة من المستخدمين والاستفادة من الشكاوى والمقترحات في تطوير الخدمات الحكومية .
- رفع مستوى التكامل بين الجهات الحكومية لتقديم خدمات رقمية مترابطة بدلاً من الخدمات المنفصلة .
- تطوير البنية التحتية الرقمية بما يضمن استمرارية الخدمات الحكومية وقدرتها على التعامل مع الطلب المتزايد .
- تعزيز القيادة الرقمية داخل الجهات الحكومية ودعم المبادرات التي تستهدف الابتكار في تقديم الخدمات العامة .
- إجراء تقييم دوري لمستوى التحول الرقمي وقياس مدى انعكاسه الفعلي على كفاءة وجودة الخدمات وليس الاكتفاء بقياس عدد الخدمات التي تم تحويلها إلى الشكل الإلكتروني.

الخاتمة:

تناول الفصل الخامس النتائج النهائية للدراسة التي بحثت أثر التحول نحو الحكومة الرقمية على كفاءة وجودة الخدمات العامة في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، كما تضمن مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة، وانتهى إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد الجهات الحكومية على تعزيز الاستفادة من التقنيات الرقمية وتطوير تجربة تقديم الخدمات العامة.

أظهرت نتائج الدراسة بصورة عامة أن التحول نحو الحكومة الرقمية يمثل عاملاً مهماً في تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة، حيث ساهم استخدام الأنظمة والمنصات الرقمية في تسريع الإجراءات، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وتحسين الوصول إلى الخدمات، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية.

وأوضحت الدراسة أن الحكومة الرقمية لا تقتصر على تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية، وإنما تمثل تحولاً مؤسسياً شاملاً في طريقة تصميم الخدمات وإدارتها وتقديمها. ولذلك فإن تحقيق الفائدة الكاملة من التحول الرقمي يتطلب إعادة تصميم الإجراءات الحكومية بما يتناسب مع البيئة الرقمية.

كما أكدت النتائج أن سهولة الوصول إلى الخدمات تعد من أهم الجوانب التي يمكن أن يحققها التحول الرقمي، حيث تتيح المنصات الرقمية للمستفيدين الحصول على الخدمات دون الحاجة إلى زيارة الجهات الحكومية بصورة متكررة، كما توفر إمكانية الوصول إلى الخدمات في أوقات وأماكن مختلفة.

وأظهرت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في رفع سرعة إنجاز الخدمات العامة من خلال تقليل الخطوات والإجراءات اليدوية، وتوفير إمكانية معالجة الطلبات إلكترونياً، وتحسين تدفق المعلومات بين الإدارات والجهات الحكومية.

كما تبين أن الحكومة الرقمية يمكن أن تساهم في تحسين كفاءة استخدام الموارد الحكومية من خلال تقليل الأعمال الورقية، وتقليل الحاجة إلى بعض الإجراءات اليدوية، وتحسين إدارة الوقت والموارد البشرية، وتقليل تكاليف بعض العمليات الإدارية.

وأكدت الدراسة كذلك أن جودة الخدمات الحكومية لا ترتبط بالسرعة فقط، وإنما تشمل الدقة والموثوقية وسهولة الاستخدام والاستجابة ووضوح المعلومات. ولذلك فإن تطوير الخدمات الرقمية يجب أن يركز على تجربة المستفيد بصورة شاملة.

كما أظهرت النتائج أن تكامل الأنظمة الحكومية يمثل عاملاً مهماً في تحقيق القيمة الحقيقية للحكومة الرقمية. فقد يؤدي وجود منصات متعددة وغير مترابطة إلى تحميل المستفيد أعباء إضافية، بينما يسمح التكامل بتبادل البيانات بين الجهات وتقليل تكرار إدخال المعلومات.

ومن الجوانب المهمة التي أكدت عليها الدراسة أن إعادة هندسة الإجراءات يجب أن تسبق عملية الرقمنة في كثير من الحالات. فتحويل إجراء معقد وبطيء إلى نظام إلكتروني دون تبسيطه قد يؤدي إلى استمرار المشكلة نفسها في البيئة الرقمية.

كما أكدت الدراسة أهمية الموارد البشرية في نجاح التحول نحو الحكومة الرقمية، إذ يحتاج الموظفون إلى مهارات رقمية تمكنهم من تشغيل الأنظمة والتعامل مع المستخدمين وإدارة المشكلات التقنية والاستفادة من البيانات المتاحة.

وأوضحت النتائج كذلك أن دعم الإدارة العليا يمثل عاملاً أساسياً في نجاح التحول الرقمي، حيث تحتاج المشروعات الرقمية إلى موارد مالية وتقنية وبشرية، بالإضافة إلى قيادة قادرة على إدارة التغيير والتعامل مع مقاومة الموظفين للتحول.

كما أن أمن المعلومات وحماية البيانات يمثلان جانباً رئيسياً في جودة الحكومة الرقمية، لأن توسع الجهات الحكومية في جمع البيانات ومعالجتها إلكترونياً يزيد من الحاجة إلى توفير مستويات مرتفعة من الحماية والأمان.

وأكدت الدراسة أهمية الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في المرحلة القادمة من التحول الحكومي، إذ يمكن استخدام هذه التقنيات في تحسين تخصيص الموارد، والتنبؤ بالطلب على الخدمات، واكتشاف المشكلات، وتقديم خدمات أكثر سرعة وتخصيصاً.

كما أن قياس نجاح الحكومة الرقمية يجب ألا يعتمد فقط على عدد الخدمات الإلكترونية التي تم إطلاقها، وإنما يجب أن يعتمد على النتائج التي تحققت للمستفيد والمؤسسة، مثل تقليل الوقت والتكلفة، وتحسين الدقة، ورفع الرضا، وزيادة سهولة الوصول إلى الخدمات.

وفي البيئة السعودية، يكتسب التحول نحو الحكومة الرقمية أهمية خاصة في ظل التوسع في تطوير الخدمات الحكومية والاعتماد المتزايد على المنصات الرقمية. ويتيح ذلك فرصاً كبيرة لتحسين كفاءة القطاع العام وجودة الخدمات وتحقيق مستويات أعلى من رضا المستفيدين. كما أن الحكومة الرقمية يمكن أن تسهم في تعزيز الشفافية وسهولة متابعة الخدمات والإجراءات، من خلال توفير معلومات واضحة عن حالة الطلبات والخدمات وإمكانية تتبع المعاملات إلكترونياً.

خلص الفصل الخامس إلى أن التحول نحو الحكومة الرقمية يمثل أحد المداخل الأساسية لتطوير الخدمات العامة، إلا أن نجاحه يتطلب التكامل بين التكنولوجيا والعمليات والموارد البشرية والقيادة وأمن المعلومات.

كما أكدت الدراسة أن التحول الرقمي عملية مستمرة وليست مشروعاً ينتهي بمجرد إطلاق منصة إلكترونية، إذ تحتاج الخدمات إلى تحديث مستمر وفقاً للتطورات التقنية واحتياجات المستفيدين وتغير توقعاتهم.

وفي ضوء النتائج والتوصيات، يمكن القول إن تحقيق حكومة رقمية فعالة يتطلب الانتقال من مفهوم رقمنة الإجراءات إلى إعادة تصميم الخدمات حول احتياجات المستفيد، والاستفادة من البيانات والتقنيات الذكية لتقديم خدمات أكثر سرعة وكفاءة وجودة. ومن ثم فإن استمرار تطوير الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية يمكن أن يسهم في بناء قطاع عام أكثر كفاءة ومرونة واستجابة، ويدعم مستهدفات رؤية السعودية 2030 في تطوير الخدمات الحكومية وتحسين جودة الحياة وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.