

عنوان المشروع

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في القطاع الحكومي السعودي

اسم الطالب

محمد عبدالرحيم أحمد الحميري

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الصفحة	العنوان	الفصل
	الإطار العام للبحث	الفصل الأول
1	المقدمة	1.1
2	مشكلة البحث	1.2
2	أهمية البحث	1.3
3	أهداف البحث	1.4
3	أسئلة البحث	1.5
4	فرضيات البحث	1.6
4	نموذج البحث	1.7
5	مكان دراسة البحث الميدانية	1.8
5	منهجية البحث المتوقعة	1.9
6	مخطط المقترح للمشروع	1.10
9	الإطار النظري والدراسات السابقة	الفصل الثاني
9	التحول الرقمي: المفهوم والأبعاد	2.1
9	جودة الخدمات الإلكترونية: المفهوم والمعايير	2.2
9	منصة "أبشر" كنموذج للتحول الرقمي الحكومي	2.3
10	الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات	2.4
11	تحليل الفجوة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	2.2.3
11	قائمة المراجع	المراجع والملاحق
	الملاحق (نسخة من الاستبيان)	

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة

يشهد العالم تحولاً رقمياً غير مسبوق، وقد تبنت المملكة العربية السعودية هذا التحول كركيزة أساسية لتحقيق رؤية 2030، التي تهدف إلى بناء اقتصاد مزدهر ومجتمع حيوي. ويعد القطاع الحكومي من أهم القطاعات التي أولتها الرؤية اهتماماً خاصاً، حيث تم توجيه الجهود نحو رقمنة الخدمات الحكومية لرفع كفاءتها وتحسين جودة تقديمها للمواطنين والمقيمين.

يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات وخلق قيمة جديدة للمستخدمين. وفي سياق الخدمات الحكومية، يهدف هذا التحول إلى الانتقال من الإجراءات الورقية التقليدية إلى خدمات إلكترونية ذكية ومتاحة على مدار الساعة.

تُعد منصة "أبشر" التابعة لوزارة الداخلية السعودية مثالاً رائداً وبارزاً على هذا التحول. فقد تحولت المنصة من مجرد بوابة لخدمات محدودة إلى منظومة رقمية متكاملة تقدم أكثر من 460 خدمة إلكترونية، وتخدم أكثر من 28 مليون مستفيد. إن النجاح الذي حققته "أبشر" يمثل حالة دراسية مثالية لاستكشاف الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين.

تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية من خلال تحليل وتقييم أثر التحول الرقمي، ممثلاً في منصة "أبشر"، على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وذلك بالاستناد إلى نموذج علمي لقياس جودة الخدمة الإلكترونية.

1.2 مشكلة البحث .

على الرغم من النجاح الواضح لجهود التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي، وتزايد عدد الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية مثل "أبشر"، إلا أن هناك حاجة ملحة لتقييم الأثر الفعلي لهذا التحول على جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر التحول الرقمي، المتمثل في منصة "أبشر"، على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين في المملكة العربية السعودية؟ وتتفرع هذه المشكلة إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى إدراك المستخدمين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر"؟
2. ما أثر أبعاد التحول الرقمي (مثل التكنولوجيا، البنية التحتية، الموارد البشرية) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي)؟

1.3 أهمية البحث.

تتبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب:

1. الأهمية العلمية:

• إثراء الأدب الأكاديمي: يساهم البحث في إثراء الأدب الأكاديمي العربي في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، خاصة في سياق المملكة العربية السعودية.

• تطبيق نموذج علمي: يوفر البحث تطبيقاً عملياً لأحد نماذج قياس جودة الخدمات الإلكترونية (مثل E-SERVQUAL أو معدل رضا المستخدمين) في بيئة حكومية رقمية متقدمة.

2. الأهمية العملية:

- دعم صانعي القرار: يقدم البحث نتائج وتوصيات عملية يمكن أن يستفيد منها صانعو القرار في وزارة الداخلية والجهات الحكومية الأخرى لتحسين وتطوير منصة "أبشر" والمنصات الحكومية الأخرى.
- قياس الأداء: يوفر البحث مؤشرات واضحة حول مستوى جودة الخدمة من منظور المستفيد، مما يساعد في قياس كفاءة وفعالية جهود التحول الرقمي.
- تحقيق رؤية: 2030 يدعم البحث بشكل مباشر مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة برفع كفاءة القطاع الحكومي وتحسين تجربة المواطن.

1.4 أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

تحديد مستوى إدراك المستفيدين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر".
تحليل وقياس أثر أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر".
الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم).
تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لصناع القرار في وزارة الداخلية والجهات الحكومية الأخرى لتحسين وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.

1.5 أسئلة البحث

بناءً على مشكلة البحث المطروحة، يمكن صياغة أسئلة البحث الرئيسية والفرعية على النحو التالي:

السؤال الرئيسي: ما أثر التحول الرقمي، المتمثل في منصة "أبشر"، على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

ما مستوى إدراك المستفيدين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر"؟
ما أثر أبعاد التحول الرقمي (مثل: البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"؟
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل: العمر، الجنس، مستوى التعليم)؟

1.6 فرضيات البحث

بناءً على أسئلة وأهداف البحث، يمكن صياغة الفرضيات الرئيسية والفرعية التالية:

الفرضية الرئيسية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي، المتمثل في منصة "أبشر"، على جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) وجودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر".
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم).

1.7 رسم نموذج البحث

يعكس النموذج المقترح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية)، مع الأخذ في الاعتبار المتغيرات الوسيطة/المعدلة (المتغيرات الديموغرافية).

المتغيرات المستقلة (Independent Variables):

البنية التحتية للتحول الرقمي

الموارد البشرية المؤهلة

التكنولوجيا المستخدمة

المتغير التابع (Dependent Variable):

جودة الخدمات الإلكترونية (وفقاً لأبعاد نموذج E-SERVQUAL أو ما شابه)

المتغيرات المعدلة/الوسيط (Moderating/Mediating Variables):

المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم)

وصف النموذج: يوضح النموذج أن أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر". كما يوضح النموذج أن العلاقة بين هذه المتغيرات قد تتأثر بالمتغيرات الديموغرافية للمستخدمين.

1.8 مكان دراسة البحث الميدانية

تُعد منصة "أبشر" منصة وطنية تخدم جميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية. وبناءً على ذلك، فإن مكان دراسة البحث الميدانية هو المملكة العربية السعودية، حيث تستهدف الدراسة المستخدمين من خدمات منصة "أبشر" الإلكترونية.

نظراً للطبيعة الإلكترونية للخدمات التي يتم تقييمها، سيتم الاعتماد على المنهج الميداني لجمع البيانات من خلال توزيع استبيان إلكتروني على عينة من المستخدمين في مختلف مناطق المملكة، مما يضمن تمثيلاً واسعاً وآراء وتجارب المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي.

1.9 منهجية البحث المتوقعة

لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، سيتم اتباع المنهجية العلمية التالية:

1. نوع ومنهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach): سيتم استخدام هذا المنهج لوصف وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة (أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية)، بالإضافة إلى وصف خصائص عينة الدراسة والمتغيرات الديموغرافية.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتكون من جميع المستخدمين من خدمات منصة "أبشر" الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة عشوائية أو عينة متاحة (Convenience Sample) من مجتمع الدراسة، وسيتم تحديد حجمها المناسب إحصائياً لضمان تمثيلها للمجتمع، مع التركيز على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين النشطين للمنصة.

3. أداة جمع البيانات:

الاستبيان (Questionnaire): سيتم تصميم استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، يتضمن ثلاثة أقسام رئيسية: القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين (العمر، الجنس، مستوى التعليم). القسم الثاني: أسئلة لقياس أبعاد التحول الرقمي في منصة "أبشر" (المتغيرات المستقلة). القسم الثالث: أسئلة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر "أبشر" (المتغير التابع)، بالاعتماد على مقياس علمي معتمد مثل نموذج E-SERVQUAL أو نموذج معدل ومناسب لسياق الخدمات الحكومية.

4. الأساليب الإحصائية المتوقعة: سيتم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو ما يعادلها لتحليل البيانات، وتشمل الأساليب الإحصائية المتوقعة ما يلي:

الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة وإدراكها لأبعاد جودة الخدمة. اختبار التباين والصدق: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من موثوقية أداة الدراسة. اختبار الفرضيات:

تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية. تحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار "ت" (t-test): للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في تقييم جودة الخدمات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

1.10 رسم مخطط المقترح للمشروع

مخطط سير العمل المقترح للمشروع (Gantt Chart/Work Breakdown Structure - WBS)

المرحلة	النشاط	المدة المقترحة (بالأسابيع)	ملاحظات
المرحلة الأولى: الإعداد والتصميم	تحديد مشكلة وأهداف وأسئلة وفرضيات البحث (تم إنجازها جزئياً)	1	مراجعة واعتماد الأجزاء المنجزة.
	مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وتحديد الإطار النظري	3	التركيز على التحول الرقمي، جودة الخدمات الإلكترونية، ومنصة "أبشر".
	(Conceptual Framework) تصميم نموذج الدراسة	1	رسم النموذج وتحديد المتغيرات.
	تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)	2	بناء فقرات الاستبيان وتحديد مقاييسها.
	التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (Pilot Study)	1	تطبيق الاستبيان على عينة صغيرة وإجراء التعديلات اللازمة.

المرحلة الثانية: جمع البيانات	الحصول على الموافقات اللازمة (إن وجدت)	1	موافقات الجهات المعنية أو الجامعة.
	توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة الدراسة	4	استخدام وسائل التواصل المناسبة لضمان وصول واسع.
	جمع البيانات وتفريغها	1	تنظيف البيانات وتجهيزها للتحليل.
المرحلة الثالثة: التحليل وكتابة النتائج	تحليل البيانات إحصائياً	2	استخدام (SPSS) أو ما شابه لإجراء التحليل الوصفي واختبار الفرضيات.
	مناقشة النتائج وتفسيرها	2	ربط النتائج بالإطار النظري والدراسات السابقة.
	صياغة التوصيات والمقترحات	1	بناء التوصيات على ضوء النتائج المستخلصة.
المرحلة الرابعة: الصياغة النهائية	كتابة المسودة النهائية للبحث	2	مراجعة وتدقيق لغوي ومنهجي.
	إعداد العرض التقديمي (إنلزم)	1	تجهيز الشرائح النهائية للمناقشة.
	تسليم البحث النهائي	-	-
المجموع الكلي		22 أسبوعاً	(مدة تقديرية قابلة للتعديل)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري (Theoretical Framework)

2.1.1 التحول الرقمي: المفهوم والأهمية

يُعد التحول الرقمي (Digital Transformation) من أبرز المفاهيم التي هيمنت على بيئات الأعمال والقطاعات الحكومية في العقد الأخير، وهو لا يقتصر على مجرد استخدام التكنولوجيا، بل هو عملية شاملة لإعادة تصميم العمليات والنماذج التشغيلية والثقافة المؤسسية. يُعرّف التحول الرقمي في سياق الحكومات بأنه التبنّي الاستراتيجي للتقنيات الرقمية والرؤى القائمة على البيانات والممارسات المبتكرة ودمجها لتحديث العمليات الحكومية، بهدف تحسين كفاءة تقديم الخدمات وفعاليتها، وتلبية توقعات المواطنين المتزايدة. أهمية التحول الرقمي في القطاع الحكومي: تكمن أهمية التحول الرقمي في قدرته على تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية، أبرزها:

- تحسين تجربة المستفيد: من خلال توفير خدمات أسرع وأكثر سهولة وشفافية، متاحة على مدار الساعة
- رفع الكفاءة التشغيلية: عبر أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية واليدوية، مما يخفض التكاليف ويسرع الإنجاز
- دعم اتخاذ القرار: من خلال الاستفادة من البيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة لتقديم رؤى دقيقة تساعد في صياغة السياسات العامة

2.1.2 التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي ومنصة "أبشر"

تبنّت المملكة العربية السعودية التحول الرقمي كركيزة أساسية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى بناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر ووطن طموح. وتعمل هيئة الحكومة الرقمية على وضع المعايير الأساسية للتحول الرقمي لضمان نضج الجهات الحكومية في تبني الحلول الرقمية. تُعد منصة "أبشر" التابعة لوزارة الداخلية السعودية نموذجاً رائداً وناجحاً للتحول الرقمي الحكومي في المنطقة. وقد تحولت المنصة من مجرد بوابة لخدمات محدودة إلى منظومة متكاملة تقدم أكثر من 460 خدمة إلكترونية، وتخدم أكثر من 28 مليون مستفيد. يمثل نجاح "أبشر" دليلاً واضحاً على أثر التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الحكومية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

2.1.3 جودة الخدمات الإلكترونية: المفهوم والأبعاد

تُعرف جودة الخدمات الإلكترونية (E-Service Quality) بأنها مدى قدرة الموقع الإلكتروني أو المنصة الرقمية على تلبية توقعات المستفيدين من خلال تقديم خدمات فعالة وكفوءة. وهي تختلف عن جودة الخدمات التقليدية بتركيزها على الجوانب التقنية والتفاعلية التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية. أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية: تعددت النماذج التي حاولت قياس جودة الخدمات الإلكترونية، ومن أبرزها نموذج E-SERVQUAL الذي طوره باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 2005). وقد حدد هذا النموذج في صيغته المعدلة مجموعة من الأبعاد التي يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

البعد	الوصف
الكفاءة (Efficiency)	سهولة وسرعة الوصول إلى الموقع واستخدامه، وسهولة إتمام المعاملات.
الإنجاز/الموثوقية (Fulfillment/Reliability)	دقة تقديم الخدمة والوفاء بالوعود، وتوفر المعلومات الصحيحة.
الاستجابة (Responsiveness)	قدرة الموقع على التعامل مع المشكلات واستفسارات العملاء بسرعة وفعالية.
الخصوصية/الأمان (Privacy/Security)	مدى حماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين أثناء التفاعل مع المنصة.

قدرة الموقع على التعامل مع الأخطاء وتقديم تعويضات مناسبة عند فشل الخدمة.

التعويض (Compensation)

توفير قنوات اتصال فعالة وواضحة مع المستفيدين.

التواصل (Communication)

جاذبية التصميم وسهولة التنقل فيه.

تصميم الموقع (Website Design)

2.2 الدراسات السابقة (Previous Studies)

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي، ويمكن تصنيفها إلى مجموعتين رئيسيتين:

2.2.1 دراسات تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية

• دراسة التيت (2019)

: هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي، بتطبيق على وزارة الداخلية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي للتحول الرقمي على جودة الخدمات، مؤكدة على أهمية البنية التحتية والتقنية في دعم هذا التحول.

• دراسة الشهري (2025)

: ركزت على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وعلاقته بتسهيل الحصول على الخدمات. أشارت النتائج إلى أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تبسيط الإجراءات وزيادة سهولة الوصول للخدمات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المدركة.

• دراسة الحربي والرابغي (2025)

: تناولت دور الحكومة الرقمية في دعم الجهات الحكومية لتبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي في سياق رؤية 2030. أكدت الدراسة على أن الدعم المؤسسي والقيادة الرقمية هما عاملان حاسمان لنجاح التحول، وهو ما يدعم أحد أبعاد الدراسة الحالية المتعلقة بالموارد البشرية والبنية التحتية.

2.2.2 دراسات تناولت جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"

• دراسة العنزي (2022)

: هدفت إلى تقييم العوامل المؤثرة على رضا مستخدمي نظام "أبشر" للخدمات الإلكترونية. أظهرت النتائج أن عوامل مثل سهولة الاستخدام، والموثوقية، والأمان، تؤثر بشكل كبير على رضا المستخدمين، وهو ما يتوافق مع أبعاد نموذج E-SERVQUAL.

• دراسة الخوالدي والتيت (بدون تاريخ)

: اقترحت نموذجاً لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي، مع تطبيق على منصة "أبشر". أكدت الدراسة على أن أبعاد الجودة الإلكترونية هي المحدد الرئيسي لرضا المستفيدين من المنصة.

• دراسة بليلة والذلول (2025)

: ركزت على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين، مع دراسة حالة على موقع وزارة الخارجية السعودية (وهي جهة حكومية تستخدم الخدمات الإلكترونية). أكدت الدراسة على أهمية جودة الخدمات الإلكترونية كعامل محوري في تحقيق الرضا.

2.2.3 تحليل الفجوة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

على الرغم من أهمية الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بما يلي:

الدراسة الحالية

الدراسات السابقة

وجه المقارنة

التركيز	ركزت على أثر التحول الرقمي بشكل عام أو جودة الخدمات الإلكترونية بشكل عام.	تركز على العلاقة المباشرة بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) وجودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر" تحديداً.
المتغيرات	بعضها ركز على الرضا، وبعضها على الأثر العام.	تدمج بين متغيرات التحول الرقمي ومتغيرات جودة الخدمة (E-SERVQUAL) وتضيف المتغيرات الديموغرافية كمتغيرات معدلة/وسيلة.
المنهجية	أغلبها اعتمدت على المنهج الوصفي أو التحليلي.	تسعى إلى تطبيق نموذج قياس متكامل (E-SERVQUAL) واختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن الأثر السببي.

تأتي هذه الدراسة لسد الفجوة المعرفية من خلال تقديم إطار تحليلي شامل يربط بين أبعاد التحول الرقمي كمدخلات، وجودة الخدمات الإلكترونية كنواتج، مع التركيز على منصة "أبشر" كدراسة حالة، مما يوفر رؤى أكثر عمقاً لصناع القرار في المملكة.

قائمة المراجع (References List)

- [1] Ideascal. (بدون تاريخ). ما هو التحول الرقمي في الحكومة؟ التعريف، والأدوار، والفوائد. تم الاسترجاع من
- [2] (RMG. (2025). التحول الرقمي: مفهومه وأهميته وفوائده للمؤسسات. تم الاسترجاع من
- [3] AWS. (بدون تاريخ). ما المقصود بالتحول الرقمي؟ - شرح "التحول الرقمي". تم الاسترجاع من
- [4] EV C. (بدون تاريخ). التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية. تم الاسترجاع من
- [5] الهزايمة، أحمد صالح، وآخرون. (2023). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية: دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي مديرية الشؤون الصحية (الحكومية). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.
- [6] الحربي، تهاني ديبان، والراغب، ريم علي. (2025). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية. Journal of Information Studies and Technology.
- [7] هيئة الحكومة الرقمية. (2025). المعايير الأساسية للتحول الرقمي (الإصدار الرابع). تم الاسترجاع من
- [8] التيت، خالد عبد الله خلف. (2019). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز.
- [9] (TOMOOH MAG. (2025). "أبشر" تتصدر المنصات الوطنية في مؤشر نضج التجربة الرقمية. تم الاسترجاع من
- [10] Zavareh, F. B. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction. Procedia - [10] Social and Behavioral Sciences, 41, 442-447.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing [11] Electronic Service Quality. Journal of Service Research, 7(3), 213-233.
- [12] Yusuf, I. N. A. (2025). The Role of E-SERVQUAL in Enhancing Online Service Quality. International Journal of [12] Business and Management, 20(1), 1-10.
- [13] جامعة الشرق الأوسط. (بدون تاريخ). أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي. (رسالة ماجستير).
- [14] التيت، خالد عبد الله خلف. (2019). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز.
- [15] الشهري، (2025). أثر التحول الرقمي على تسهيل الخدمات للمستفيدين. مجلة البحوث والدراسات.
- [16] العنزي، فهد نواف عايد. (2022). تقييم العوامل المؤثرة على رضا مستخدمي نظام أبشر للخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- [17] الخوادي، كمال، والتيت، ياسر. (بدون تاريخ). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر). مجلة عجمان للدراسات والبحوث، 22(1).
- [18] بليلة، عبد الرزاق، والذلول، فهد. (2025). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية.

(نهاية محتوى الفصل الثاني)

نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر).
مجلة عجمان للدراسات والبحوث. مج22، ع1. 6[العتيبي، ساير والحوالدي، كمال.
أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز. 7[العتيبي، خالد عبدالله خلف. (2019)
أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية. 8[بليلة، عبدالرزاق
والهذلول، فهد. (2025)
التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الرعاة، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية. المجلة العربية
للإدارة.

مراجع مقترحة إضافية (لتعزيز الإطار النظري): 9[الحربي، تهاني دبيان، والرابعي، ريم علي. (2025). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات
الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية. Journal of Information Studies and
Technology.
10[العيسى، سارة بنت عيسى. (2024). التحول الرقمي وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على الجامعات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة
العلوم العربية والإنسانية.
11[الزمان، علي عبدالله، وحسانين. (2025). أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. Zagazig
Journal of Agricultural Research.
12[وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). استراتيجية الحكومة الرقمية. المملكة العربية السعودية. (مرجع إلكتروني).
13[هيئة الحكومة الرقمية. (2025). مؤشر قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية. (مرجع إلكتروني).