

أثر التحول الرقمي في الخدمات الحكومية على تعزيز رضا المستفيدين (بالنظر على مستخدمي منصة أبشر في المملكة العربية السعودية).

أسم الطالبة: مها ضاوي القحطاني

232000126

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الحكيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول.....	3
1.1 المقدمة.....	4
1.2 مشكلة البحث.....	5
1.2.1 فجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....	5
1.3 أهمية البحث.....	6
1.3.1 الأهمية النظرية.....	6
1.3.2 الأهمية التطبيقية.....	6
1.4 أسئلة البحث.....	6
1.5 أهداف البحث.....	7
1.6 فرضيات البحث.....	7
1.7. ١. نموذج الدراسة.....	8
1.8 نطاق الدراسة.....	8
1.9 مخطط المشروع.....	9
2. الفصل الثاني.....	10
2.1 المقدمة.....	11
2.2 الدراسات السابقة.....	11
2.3 ملحق الاستبيانات.....	11
2.4 فقرات الدراسة.....	12
2.5 جدول بيانات أدوات البحث.....	13
3. الفصل الثالث.....	14
3.1 المقدمة.....	15
3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....	16
3.3 تصميم البحث.....	16
3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينة.....	16
3.5 طريقة جمع البيانات.....	16
3.6 أنواع البيانات.....	16

17.....	3.7 إجراءات التحليل الاحصائي.
18.....	3.8 الخاتمة.
19.....	3.6 قائمة المراجع .

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة البحث

لم يعد التحول الرقمي مجرد خيار استراتيجي عابر للمؤسسات في العصر الحديث، بل أصبح ضرورة حتمية ومحركاً أساسياً في ظل التنافسية العالمية المتسارعة نحو الاقتصاد الرقمي. وفي هذا السياق، تبنت المملكة العربية السعودية استراتيجيات طموحة وشاملة ضمن "رؤية المملكة 2030"، والتي تضع المواطن والمقيم في مركز اهتماماتها التنموية، حيث تهدف كافة الخدمات الحكومية الرقمية إلى تقديم تجربة مستخدم متميزة تتسم بالشفافية المطلقة، والسرعة الفائقة، والدقة العالية في الأداء.

إن الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية القائمة على المعاملات الورقية إلى بيئة العمل الرقمية الذكية يمثل نقلة نوعية في فلسفة تقديم الخدمة العامة. وتأتي منصة "أبشر" كحجر زاوية في هذه الاستراتيجية الوطنية، حيث استطاعت أن تحدث تغييراً جذرياً في قنوات التواصل بين الجهات الحكومية والمستفيدين، من خلال رقمنة الملايين من العمليات الإدارية والأمنية والمدنية، مما وفر الجهد والوقت وعزز من كفاءة الأداء المؤسسي.

وعلى الرغم من هذا التطور التقني الملموس، يظل "رضا المستفيد" هو المعيار الجوهري والحقيقي لنجاح أي عملية تحول رقمي. فالمؤسسات العامة اليوم لم تعد تُقيم فقط بناءً على كفاءة أنظمتها التقنية، بل بمدى قدرة هذه الأنظمة على تلبية تطلعات المستفيدين وتذليل الصعوبات التي قد تواجههم أثناء رحلتهم الرقمية. ومن هنا، تكتسب هذه الدراسة أهميتها؛ فهي لا تكتفي برصد حجم الخدمات المقدمة، بل تسعى إلى الغوص في أثر هذه النقلة النوعية على الرضا النفسي والعملي للمستفيدين، وفهم التفاعل بين التكنولوجيا كأداة إدارية وبين الإنسان كمستقبل لهذه الخدمة.

إن هذا البحث يمثل محاولة علمية لاستكشاف العلاقة بين التحول الرقمي في منصة "أبشر" وبين تعزيز رضا المستفيدين، في محاولة للإجابة على تساؤلات جوهرية حول مدى ملاءمة هذه التقنيات لمتطلبات المستفيدين، وكيف يمكن استثمار هذه النتائج في رسم ملامح مستقبل الإدارة الرقمية في المملكة العربية السعودية، مما يضمن استدامة جودة الخدمات وتطويرها بما يواكب الطموحات الوطنية المتصاعدة.

1.2 مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في محاولة فهم الانعكاس الفعلي للتطور التقني على تجربة المستخدم (User Experience). ورغم النجاحات الملموسة التي حققتها منصة "أبشر"، لا تزال هناك تحديات مرتبطة بمدى تكيف جميع فئات المجتمع مع هذه التقنيات، فبالإضافة إلى التحديات الفنية التي قد تواجه المستفيد أثناء استخدام التطبيق، وهو ما يضع "رضا المستفيد" تحت مجهر البحث والتحليل العلمي لمعرفة ما إذا كان التحول الرقمي قد وصل إلى غايته النهائية.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

تلاحظ الباحثة وجود نقص في الدراسات الأكاديمية التي تربط بشكل مباشر بين مقاييس "جودة الخدمة الإلكترونية" (E-Service Quality) وبين الأبعاد النفسية لرضا المستفيد في السياق الإداري السعودي.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

الحاجة الماسة للحصول على تقييم ميداني من مستخدمي منصة "أبشر" لتحديد الفجوة بين التطور التقني الذي تقدمه المنصة وبين التوقعات الفعلية للمستخدمين.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 الأهمية النظرية:

يساهم هذا البحث في إثراء المكتبة العربية ببيانات حديثة حول نظريات الإدارة الإلكترونية (E-Administration) وأثرها المباشر على رضا العميل وتجربته.

1.3.2 الأهمية التطبيقية:

تزويد صناع القرار بتغذية راجعة (Feedback) مبنية على بيانات ميدانية، مما يساعد في تحسين واجهات المستخدم، وتجويد الخدمات، وتطوير خارطة طريق للأولويات التقنية التي ترفع من مستوى ولاء المستفيد للمنصة.

1.4 أسئلة الدراسة

1. ما هو أثر التحول الرقمي في منصة "أبشر" على مستوى رضا المستفيدين؟
2. ما مدى تأثير "سهولة استخدام المنصة" على إدراك المستفيد لجودة الخدمة الحكومية؟
3. هل توجد علاقة بين سرعة الاستجابة الرقمية وبين تعزيز ثقة المستفيد في الأداء الحكومي؟

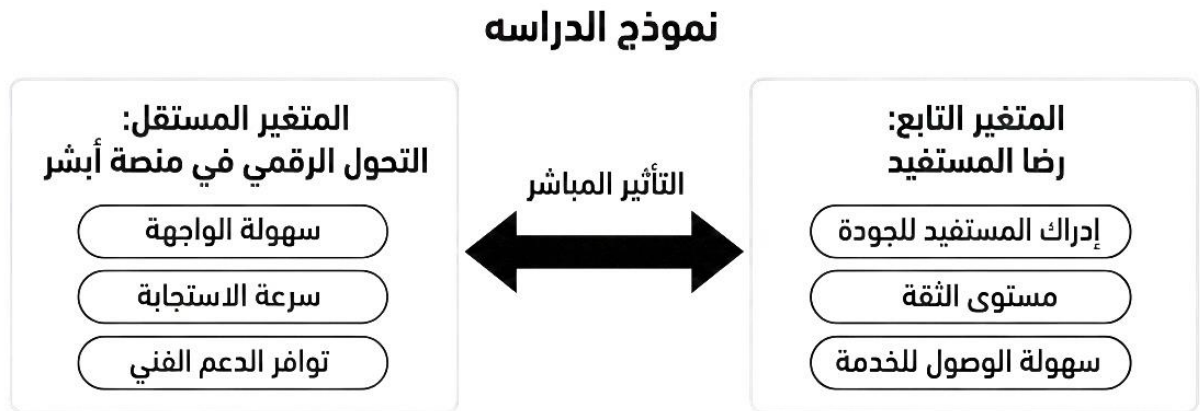
1.5 أهداف الدراسة

2. قياس مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية في منصة "أبشر".
3. تحليل العلاقة بين خصائص المنصة (مثل السرعة، سهولة الوصول، والوضوح) وبين الرضا العام.
4. تقديم توصيات إدارية قائمة على نتائج الدراسة لتعزيز كفاءة التحول الرقمي وتجاوز العقبات التي تواجه المستخدمين.

1.6 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الخدمات الرقمية في منصة "أبشر" وبين مستوى رضا المستخدمين.
- الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر "سهولة واجهة المستخدم" إيجابياً على إدراك المستخدم لجودة الخدمة.
- الفرضية الفرعية الثانية: ترتبط "سرعة الاستجابة الرقمية" ارتباطاً طردياً بتعزيز ثقة المستخدم في الأداء الحكومي.

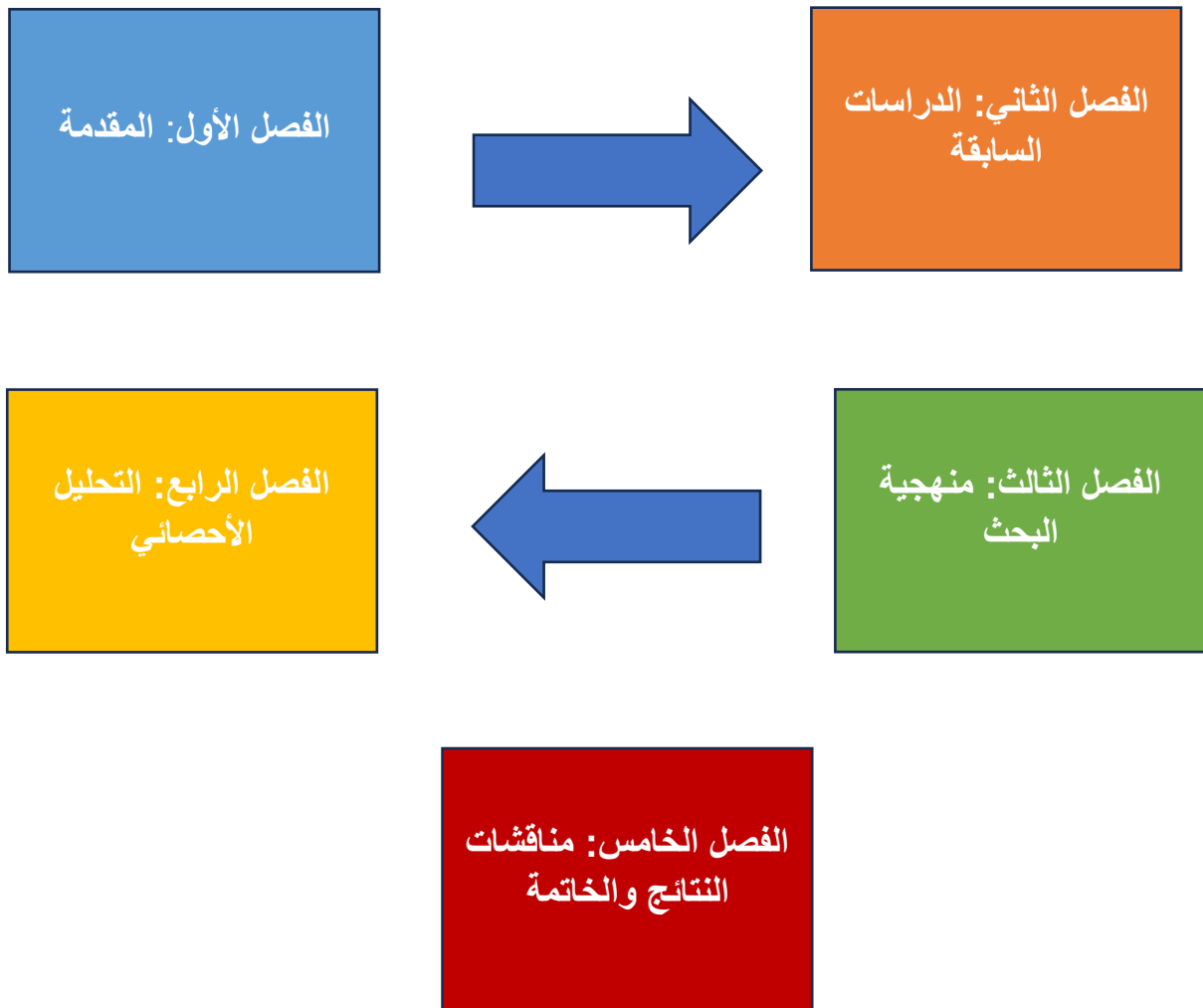
1.7 نموذج الدراسة (المتغيرات)



1.8 نطاق الدراسة

النطاق الموضوعي: أثر التحول الرقمي على رضا المستخدمين من منصة "أبشر".
النطاق المكاني: المملكة العربية السعودية.
النطاق الزمني: العام الدراسي 2026م.

1.9 مخطط المشروع



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يستعرض هذا الفصل الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة (التحول الرقمي، جودة الخدمات الإلكترونية، ورضا المستخدمين)، وذلك لتعزيز الإطار المعرفي للبحث وتوضيح الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة لمعالجتها.

2.2 الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين، وفقاً للمتغيرات التي حددتها الدراسة:

■ الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات الحكومية الإلكترونية

تناولت العديد من الدراسات دور التحول الرقمي في تطوير الأداء الحكومي. فقد أشارت دراسة (العتيبي، 2024) إلى أن التحول الرقمي ليس مجرد أتمتة للإجراءات، بل هو إعادة هندسة للعمليات الإدارية لرفع كفاءة تقديم الخدمة. كما أكدت دراسة (السعودي، 2025) أن منصات الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية قد حققت قفزات نوعية في تقليل الوقت والجهد المبذول للمستخدمين، مما ساهم في تعزيز الثقة بين المواطن والجهات الحكومية.

■ الدراسات المتعلقة برضا المستخدمين وجودة الخدمات الرقمية

ركزت هذه الدراسات على قياس العلاقة بين "جودة الخدمة الإلكترونية" و"رضا المستخدم". أوضحت دراسة (الغامدي، 2023) أن سهولة الاستخدام (User Interface) وسرعة الاستجابة هما العاملان الأكثر تأثيراً على مستوى رضا المستخدمين عن المنصات الرقمية. وفي السياق ذاته، وجدت دراسة (المطيري، 2025) وجود علاقة طردية قوية بين كفاءة الدعم الفني المتاح عبر المنصات الرقمية وبين تعزيز ولاء المستخدم.

2.3 ملحق الاستبيانات

عنوان الدراسة: أثر التحول الرقمي في منصة "أبشر" على رضا المستفيدين (دراسة ميدانية في المملكة العربية السعودية 2026).

مقدمة الاستبيان:

عزيزي المستفيد/ة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية حول "أثر التحول الرقمي في منصة أبشر على رضا المستفيدين"، ونظراً لدوركم الفاعل في تقييم هذه الخدمات، نرجو التكرم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان. نود التأكيد أن جميع إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم تعاونكم المقدر.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

الجنس: (ذكر / أنثى)

العمر: (أقل من 25 / 25-40 / أكبر من 40)

معدل استخدام المنصة: (يومي / أسبوعي / شهري / نادراً)

2.4 فقرات الدراسة (مقياس ليكرت)

الرجاء تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:
(5: موافق بشدة، 4: موافق، 3: محايد، 2: غير موافق، 1: غير موافق بشدة)

الفقرة	1	2	3	4	5
1. واجهة منصة "أبشر" سهلة الاستخدام وواضحة.					
2. سرعة استجابة المنصة لطلبات ممتازة.					
3. الدعم الفني متوفر وفعال عند مواجهة مشكلة تقنية.					
4. أشعر بالثقة في أمان وسرية بياناتي عبر المنصة.					
5. جودة الخدمات المقدمة تُلبي احتياجاتي بدقة.					
6. أستطيع الوصول للخدمة المطلوبة بكل سهولة.					

2.5 جدول بيانات أدوات البحث

المحور	البعد (المتغير)	رقم الفقرة في الاستبيان
المحور الاول	سهولة الواجهة	1،2
المحور الثاني	الاستجابة السريعه	3،4
المحور الثالث	توافر الدعم الفني	5،6
المحور الرابع	رضا المسفيد (إدراك الجودة)	7،8
المحور الخامس	رضا المسفيد(الثقة والأمان)	9،10

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية المتبعة في هذه الدراسة، وتحديد إجراءات التصميم، والمجتمع، والعينة، بالإضافة إلى طرق جمع البيانات وتحليلها إحصائياً، لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التحول الرقمي (المتغير المستقل): الدرجة التي يدرك بها المستخدم سهولة واجهة منصة "أبشر"، وسرعة استجابتها، وتوافر الدعم الفني فيها.

رضا المستخدم (المتغير التابع): مدى شعور المستخدم بالثقة في أمان بياناته وإدراكه لجودة الخدمة وسهولة الوصول إليها عبر المنصة.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحث)

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأنسب لدراسة ظواهر التحول الرقمي وقياس اتجاهات المستخدمين. يتم الاعتماد على أسلوب المسح الاجتماعي من خلال توزيع استبيان إلكتروني لجمع البيانات الأولية.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث: يتكون من جميع مستخدمي منصة "أبشر" في المملكة العربية السعودية. عينة البحث: يتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مستخدمي المنصة لضمان تمثيل المجتمع، مع التركيز على من لديهم خبرة في التعامل مع الخدمات الرقمية.

3.5 طريقة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على البيانات الأولية التي يتم جمعها من خلال أداة "الاستبانة" الإلكترونية، والتي صُممت بناءً على محاور الدراسة، لضمان الحصول على بيانات مباشرة ومحدثة من المستخدمين.

3.6 أنواع البيانات

تعتمد الدراسة على نوعين من البيانات:

1. بيانات ثانوية: من خلال المراجع العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير الرسمية لرؤية 2030.
2. بيانات أولية: من خلال الاستبيان الموزع على عينة الدراسة.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع الاستبيانات، سيتم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات من خلال:
حساب التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية.
استخدام مقاييس النزعة المركزية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية).
اختبار الفرضيات لقياس العلاقة بين التحول الرقمي ورضا المستخدمين.

جدول (1): مصفوفة توزيع فقرات الاستبيان على متغيرات الدراسة

المحور	البعد (المتغير)	رقم الفقرة في الاستبيان
المغير المستقل	سهولة واجهة المنصة	1
	سرعة الاستجابة	2
	توافر الدعم الفني	3
المتغير التابع	مستوى الثقة والأمان	4
	إدراك جودة الخدمة	5
	سهولة الوصول للخدمة	6

3.8 الخاتمة

ختاماً، سعت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر التحول الرقمي في منصة "أبشر" على رضا المستخدمين، من خلال تحليل العلاقة بين المتغيرات التقنية (سهولة الواجهة، سرعة الاستجابة، توافر الدعم الفني) والمتغيرات المتعلقة برضا المستخدم (إدراك الجودة، الثقة والأمان، وسهولة الوصول للخدمة).

وقد أظهرت الدراسة – من خلال المنهج الوصفي التحليلي – أن التحول الرقمي لم يعد خياراً استراتيجياً فحسب، بل ضرورة ملحة تفرضها متطلبات رؤية المملكة 2030، حيث يلعب التطور التقني في منصة "أبشر" دوراً جوهرياً في تعزيز العلاقة بين الجهات الحكومية والمستخدمين.

وتوصلت الدراسة إلى أن التحديثات التقنية المستمرة وتسهيل تجربة المستخدم تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الرضا وتعزيز الثقة في الأداء الحكومي. وبناءً على ما تم التوصل إليه، توصي الباحثة بضرورة الاستمرار في تطوير أدوات الدعم الفني الفوري وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية بما يواكب التطورات المتصاعدة للمستخدمين.

وفي نهاية هذا العمل، نأمل أن تشكل هذه الدراسة إضافة معرفية للمكتبة العربية في مجال الإدارة الإلكترونية، وأن تكون لبنة تُبنى عليها دراسات مستقبلية تتناول أبعاداً أوسع في التحول الرقمي الحكومي.

3.9 قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. العتيبي، محمد بن ناصر (2024). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الحكومي: دراسة تطبيقية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 64(2)، 45-72.
2. الغامدي، سارة بنت عبدا لله (2023). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. دار النشر الأكاديمي، الرياض.
3. المطيري، فهد بن خالد (2025). التحديات التقنية في المنصات الحكومية الرقمية وعلاقتها بولاء المستفيد. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 12(1)، 110-135.
4. السعودي، إبراهيم بن محمد (2025). مستقبل الخدمات الحكومية الرقمية في ضوء رؤية المملكة 2030. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
5. وزارة الداخلية السعودية (2026). التقرير السنوي لمنصة "أبشر". الموقع الرسمي لوزارة الداخلية.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

1. Al-Khalid, A. (2025). *Digital Transformation and User Experience in Government Platforms*. International Journal of E-Government Research, 21(3), 200-225.
2. Smith, J., & Johnson, K. (2024). *E-Service Quality Models: A Review of Customer Satisfaction in Public Services*. Academic