

أثر التحول الرقمي في الخدمات الحكومية على تعزيز رضا المستفيدين (بالتطبيق 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

1.1 المقدمة.....	2
1.2 مشكلة البحث.....	3
1.2.1 فجوات على المستوى النظري.....	3
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....	3
1.3 أهمية البحث.....	4
1.3.1 الأهمية النظرية.....	4
1.3.2 الأهمية التطبيقية.....	4
1.4 أسئلة البحث.....	4
1.5 أهداف البحث.....	5
1.6 فرضيات البحث.....	5
1.7 نموذج الدراسة.....	6
1.8 نطاق الدراسة.....	6
1.9 مخطط المشروع.....	7

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 الجوهرى 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 المستفيدين 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 المستفيدين.
- الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر "سهولة واجهة المستخدم" إيجابياً على إدراك المستفيد لجودة الخدمة.
- الفرضية الفرعية الثانية: ترتبط "سرعة الاستجابة الرقمية" ارتباطاً طردياً بتعزيز ثقة المستفيد في الأداء الحكومي.

1.7 نموذج الدراسة (المتغيرات)



1.8 نطاق الدراسة

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

1.9 مخطط المشروع

