

اثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية.

أسم الطالب
خلود خالد محجب

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عبدالرحيم نادر- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
	1
	0
2.1. المقدمة:	10
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يوصف العصر الحالي بأنه العصر الرقمي، وقد أدى ذلك إلى التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية القائمة على التقنيات الرقمية، ولقد حظيت الحكومة الرقمية مؤخراً باهتمام كبير ولديها القدرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أسهل في المعالجة وتوفير المعلومات بشكل أفضل، وتتخذها الجهات الحكومية لربط خدماتهم بخدمة كاملة للمستفيدين بطريقة شفافة وبمرونة عالية ولزيادة مستوى كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة مما يساهم في القدرة على زيادة الطلب إلى أقصى حد.

وتسعى الحكومة الرقمية إلى سد الفجوة الرقمية بين الجهات الحكومية والمواطنين والمجتمع من حيث الاتساق والمرونة. ولكي تتفوق الحكومة الرقمية يجب أن تتبنى ثقافة الابتكار، وأن تضع سياسات وإستراتيجيات واضحة لتنظيم الشؤون الابتكارية وإشراك المواطنين وتطوير قدراتهم كقيمة مضافة يمثلها عصر الثورة الصناعية الرابعة وتساعد على النهوض بالاستدامة وتطوير وتعزيز الميزة التنافسية؛ حيث إن ما يسمى بالشمول الرقمي يفرضه العالم الرقمي بحيث لا يمكن لأي مجتمع أن يكتفي بما لديه ويعيش في عزلة، والمملكة العربية السعودية من الدول المعنية التي تترجم إلى بناء الأسس الفعلية للحكومة الرقمية وإنشاء كيان للتعامل معها وأنشأت جهة تُعنى بها أطلق عليها مسمى هيئة الحكومة الرقمية الرابعي (2022) إن التقنيات الناشئة تُعد من مُخرجات الثورة الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية والبيانات الضخمة وسلسلة الكتل وتبرز المملكة العربية السعودية كرائد عالمي في الاقتصاد الرقمي من خلال النشر الكامل للتقنيات الناشئة؛ لذا فهي تركز عن قصد على الاستفادة منها لصياغة خطتها التنموية المستقبلية ورؤية 2030، والتي تقوم على التحول الرقمي للحكومة والرقمنة، وتدعم منتجات الثورة الرقمية وكل التمويل المتعلق بتكليفها للتقنيات الناشئة لتوفير اقتصاد مزدهر واستخدام التقنيات الناشئة في خططها الحالية والمستقبلية بهدف الاستفادة من مزايا توفير حياة مزدهرة، لشعبها، وبفضل الدعم الحكومي الشامل للتحول الرقمي للمملكة كجزء من رؤية 2030 تمتلك المملكة بنية تحتية رقمية قوية وسرعة في عملية التحول الرقمي، وحصلت على لقب الدولة الأكثر تقدماً للتنافسية الرقمية من بين 20 دولة.

وتحرص هيئة الحكومة الرقمية على دعم الجهات الحكومية من خلال تبني التقنيات الناشئة وتعزيزها لتفعيل التحول الرقمي وتحسين وزيادة كفاءة الخدمات والقدرات الحكومية من خلال الاستفادة من التقنيات الناشئة وتحقيق الأهداف بطريقة ابتكارية وحديثة، لتمكين الجهات الحكومية من تنظيم جهودها لضمان تحقيق النتائج المرجوة مع الحد من العواقب غير المقصودة المحتملة من المخاطر التي لا يمكن التنبؤ بها بشكل استباقي، وأنشأت الهيئة برنامج التقنيات الناشئة (Govtech) لتوجيه المملكة لتحقيق رؤيتها الراسخة لتحقيق مستوى عال من النضج، ولمساعدة الجهات الحكومية في تحديد التقنيات الناشئة والتخطيط لها وتحديد حالات الاستخدام المصممة لتمكين الموارد الحكومية من تسريع اعتماد هذه التقنيات واعتماد الحلول المبتكرة المستقبلية في الحكومة الرقمية، فإن التقنيات الحديثة المعتمدة على التكنولوجيا الناشئة المحرك الرئيسي لإستراتيجية التحول الحكومي الذكي؛ بما يتيح تحقيق أهداف وتطلعات رؤية المملكة 2030 وإستراتيجية الحكومة الذكية. تهاني بديان الحربي ريم علي الرابعي. (2025). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية.

لقد شهدت السنوات الماضية انتشاراً واسعاً لشبكة الإنترنت وأصبح من الممكن التفاعل المباشر من أي مكان وفي أي وقت بتكلفة منخفضة، وتحول السوق العالمي نحو سوق ملموسة وكان الانفجار المعرفي سبباً للعديد من مواقع الويب والخدمات عبر الإنترنت، فقد أصبح من الضروري الاهتمام بجودة الخدمة الإلكترونية في ضوء التنافسية العالمية، لذا ابق للأفضل، وجودة الخدمة الإلكترونية تجعل الشراء والبيع عبر المواقع أسهل، وتقديم الخدمات والمنتجات بكفاءة عالية، وكذلك كفاءة الملاحه، وزيادة حجم البيانات والمعلومات المقدمة للمستخدم. م. م. بان قاسم جواد. (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة.

في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفي بيئة سريعة التغيير لم يعد امامنا الا ان نواكب العصر بما يخدم مجتمعاتنا ونبحث كل ما هو جديد وصالح للتطبيق ونلاحظ الآن الأعمال الإلكترونية من حيث الجوهر هي أعمال خدمات إلكترونية لهذا فأن التطور في جودة الخدمات يقدم في الأعمال التقليدية تساعد على فهم جودة الخدمات الإلكترونية أو ما نسميه اختصارا الجودة الإلكترونية أن هذا البحث تركز على جودة الخدمات الإلكترونية وتقدم محاولة علمية منهجية من أجل فهم هذه الجودة ومتطلباتها في ضوء التطور الكبير الذي حصل في مجال الجودة في المجالين المادي والإلكتروني . لهذا فإن الهدف من هذا البحث هو تقديم رؤية واضحة لجودة الخدمات الإلكترونية وعناصرها ومن اجل رفق الباحثين والعاملين في هذا المجال بمعلومات للسير قدما للوصول الى معايير ممكن الاستفادة منها في جميع المواقع الخدمية لنيل رضى متلقي الخدمة. لذا سنحاول في هذا البحث التعرف على اهمية استخدام نظام معلومات ضبط الجودة في تحقيق التفوق للمنظمات في ضوء اربعة مباحث :
ركز المبحث الاول على منهجية البحث في حين ركز المبحث الثاني على الجانب النظري ، وجاء المبحث الثالث لعرض النتائج، فضلاً عن اختبار الفرضية الرئيسة التي انطلق منها البحث.
منصة أبشر هي منصة الكترونية لوزارة الداخلية، وتهدف إلى تقديم خدمات وزارة الداخلية السعودية رقمياً وبشكل متكامل للمواطنين والمقيمين والزوار، وذلك من خلال الاستفادة من الممكّنات التقنية، وتسخير التقنيات الحديثة؛ بما يوفر تجربة مستخدم متميزة عبر خدمات مؤتمتة ذات موثوقية وأمان وكفاءة عالية.
وحققت المنصة قفزات كبيرة منذ تدشينها عام 2010م عبر خدماتها المقدمة، وأصبحت تنافس منصات الحكومات الرقمية على مستوى العالم، ومن أوائل المنصات على مستوى الشرق الأوسط، حيث توسعت خدمات المنصة من قطاعات وزارة الداخلية مثل الجوازات والمروور والأحوال المدنية وغيرها، وصولاً إلى استحداث خدمات جديدة مؤتمتة تخدم العديد من الجهات الحكومية والقطاع الخاص. منصة أبشر. عن أبشر. <https://www.absher.sa>

1.2. مشكلة الدراسة

شهدت الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تطورًا ملحوظًا، وتُعد منصة أبشر من أبرز المنصات الحكومية التي تقدم العديد من الخدمات للمواطنين والمقيمين. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، إلا أن مستوى رضا المستخدمين قد يختلف تبعًا لإدراكهم لجودة هذه الخدمات من حيث سهولة الاستخدام، وسرعة الإنجاز، والأمان، والاعتمادية. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في التعرف على مدى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية.

سؤال المشكلة : ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية؟ ومنه تنفرع بعض الأسئلة الفرعية مثل:

ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر من وجهة نظر طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية؟

ما مستوى رضا طلاب جامعة ميدأوشن عن خدمات منصة أبشر؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب؟

ما أكثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية تأثيرًا في رضا الطلاب؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية وعلاقتها برضا المستخدمين في قطاعات مختلفة، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي ركزت على قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب الجامعات، وبشكل خاص طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية. لذلك توجد حاجة لإثراء الأدبيات العلمية بدراسة توضح طبيعة هذه العلاقة لديهم.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تُعد منصة أبشر من أهم المنصات الحكومية الإلكترونية التي يعتمد عليها المواطنون والمقيمون والزوار في إنجاز العديد من الخدمات، إلا أن مستوى رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية عن جودة هذه الخدمات غير واضح بشكل كافٍ. كما أن الجوانب الأكثر تأثيرًا في رضاهم، مثل سهولة الاستخدام أو سرعة تقديم الخدمة أو الأمان الإلكتروني، أوتعديل المستوى العلمي، تحتاج إلى دراسة ميدانية تساعد الجهات المعنية على تحسين الخدمات المقدمة بما يتوافق مع احتياجاتهم. السؤال الرئيسي : ما هو أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين بالسعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

يُعد موضوع أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية من الموضوعات المهمة في ظل التوسع المتزايد في التحول الرقمي وتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً. وتُعد منصة أبشر من أبرز

المنصات الحكومية التي تسهم في تسهيل إنجاز المعاملات للمواطنين والمقيمين. ويهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة أبشر ومستوى رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية، مما يسهم في فهم العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين وتعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين في بيئة الخدمات الحكومية الرقمية. كما يسعى البحث إلى تقديم إطار معرفي يوضح طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين، مما يسهم في سد بعض الفجوات المعرفية في هذا المجال. كذلك قد تساعد نتائج الدراسة الباحثين مستقبلاً في تطوير نماذج ودراسات أخرى تتناول الخدمات الحكومية الإلكترونية وعوامل نجاحها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في توفير معلومات ونتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة أبشر بما يتوافق مع احتياجات وتوقعات المستخدمين. كما تساعد نتائج الدراسة الجهات المعنية في التعرف على الجوانب التي تؤثر في رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية، والعمل على تطوير الخدمات الإلكترونية ورفع مستوى كفاءتها وسهولة استخدامها، مما يسهم في تعزيز رضا المستفيدين وتحقيق أهداف التحول الرقمي.

1.4. أسئلة الدراسة

2.5. الخاتمة

2.6. قائمة المراجع

- 1 . ابشر.عن ابشر. <https://www.absher.sa>
- 2 الجهمي, عبد الرحمن تركي شتوي, شهاب الدين محمد. (2023). الخدمات الإلكترونية وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية-دراسة ميدانية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات, 4(13)، 110-120.
- 3 بان قاسم جواد. (2016). م. م. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة.
- 4 تهاني دبيان الحربي ريم علي الرابعي. (2025). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية.