

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

اسم الطالب
خلود خالد محجب

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عبدالرحيم نادر- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثالث

٢٠٢٦

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	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	1
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	19
2.5. الخاتمة	20

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 للمستخدمين 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 مُحَرِّجَات 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 دبيان الحربي ريم علي الراغي. (2025). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية.

لقد شهدت السنوات الماضية انتشارًا واسعًا لشبكة الإنترنت وأصبح من الممكن التفاعل المباشر من أي مكان وفي أي وقت بتكلفة منخفضة، وتحول السوق العالمي نحو سوق ملموسة وكان الانفجار المعرفي سببًا 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 أجل رفد الباحثين والعاملين في هذا المجال بمعلومات للسبيل 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 والمرور والأحوال المدنية وغيرها، وصولاً إلى استحداث خدمات جديدة مؤتمنة 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 تطوراً ملحوظاً، 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 تبعاً 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 تتفرع 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 تأثيراً 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 تأثيراً في رضاهم، مثل سهولة الاستخدام أو سرعة تقديم الخدمة أو الأمان الإلكتروني، اوتعديل المستوى العلمي ، تحتاج إلى دراسة ميدانية تساعد الجهات المعنية على تحسين الخدمات المقدمة بما يتوافق مع احتياجاتهم .

السؤال الرئيسي : ماهو اثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على 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

سؤال البحث الرئيسي :

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية على في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية ؟

أسئلة البحث الفرعية :

ما مستوى رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية عن خدمات منصة أبشر ؟

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

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

ما أكثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية تأثيراً في رضا الطلاب؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام للدراسة :

تحديد اثر جودة الخدمات في منصة ابشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية.

اهداف الدراسة الفرعية:

التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر من وجهة نظر طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية.

تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر ورضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية.

تحديد اثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والخصوصية) في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية Ha

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الأولى :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية.

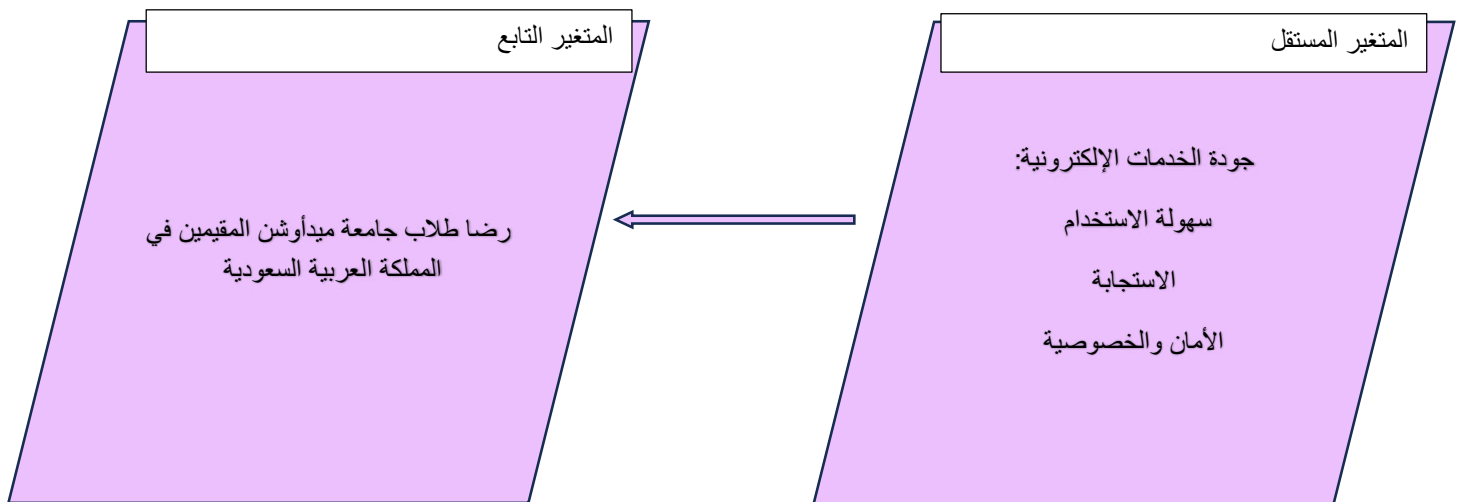
الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والخصوصية على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية.

1.7. نموذج الدراسة



الشكل ١ نموذج البحث (اعداد الباحثة) ٢٠٢٦

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

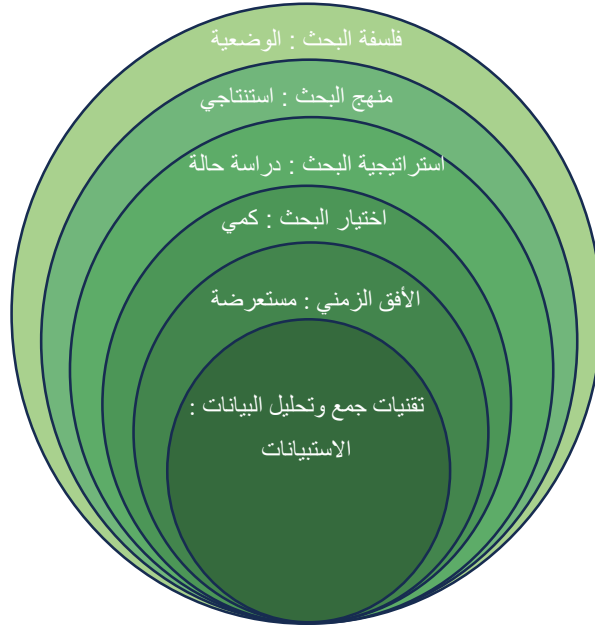
استراتيجية البحث: دراسة حالة

اختيار البحث: كمي

الأفق الزمني : مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات : الاستبيانات

الشكل ٢ : تصميم البحث



1.9. الدراسة الميدانية

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة تحليل بيانات تم جمعها من طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضاهم.

الحدود الزمانية: يتم اجراء هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢٦م.

الحدود البشرية : يتم اجراء الدراسة على عينة من طلاب الجامعة المقيمين في المملكة العربية السعودية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة

جدول ١ محتويات البحث (اعداد الطالبة)

عنوان البحث	ص١
المقدمة	ص٤
مشكلة البحث	ص٥
أهمية البحث	ص٦
أسئلة البحث	ص٨
أهداف البحث	ص٨
فرضيات البحث	ص٨
نموذج البحث	ص٩
منهجية البحث	ص٩
الدراسة الميدانية	ص١٠
مخطط المشروع المقترح	ص١٠

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

مع تقدم التكنولوجيا وتطور الاقتصاد، تعيش الشركات في عصر يتسم بالتغيرات السريعة والفرص المتجددة. حيث تسعى كل مؤسسة إلى الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة والابتكارات لتلبية احتياجات ورغبات عملائها، وبناء سمعتها بين الشركات الأخرى في السوق.

ويعد رضا العملاء هو العنصر الأساسي في نجاح أي مؤسسة وتحديها الرئيسي يكمن في كيفية جذب والإحتفاظ بالعملاء، خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين الشركات في نفس الصناعة ومؤسسات خدمية مختلفة، حيث يتنافس كل منها بتقديم خدمات وعروض متنوعة لجذب أكبر عدد من العملاء والحفاظ عليهم لذلك، تعتبر التطبيقات الإلكترونية أداة حيوية لتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل فعال. يجب تصميم هذه الخدمات وفقاً لأعلى معايير جودة الخدمة الإلكترونية المعتمدة عالمياً ، مثل سهولة الاستخدام، وجودة المعلومات والاعتمادية والسرية جودة التصميم مستفيدين من أحدث التكنولوجيات في مجال الاتصالات والمعلومات. تقي الدين, & عمورة. (2024). أثر جودة

الخدمات الإلكترونية على رضا العميل (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid) (boussof-MILA).

لقد فرض التطور التكنولوجي المعاصر على الحكومات والمؤسسات حول العالم إعادة النظر في طرق إدارة المعلومات وتقديم الخدمات للجمهور، بما يضمن تعزيز الشفافية وتكافؤ الفرص في الحصول على المعرفة، ومن هنا برز مفهوم حق الحصول على المعلومة كأحد الحقوق الأساسية التي تكفلها التشريعات الحديثة، إذ يعد هذا الحق أداة فعالة لترسيخ مبادئ العدالة والمساءلة والمشاركة المجتمعية.

وشهدت السعودية خلال السنوات العشر الماضية مبادرات نوعية لممارسات التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030 من خلال ركائز عدة على رأسها التحول إلى اقتصاد معرفي قائم على الابتكار والمعرفة التقنية تتبلور في تمكين المستفيدين من الخدمات للوصول إلى المعلومات البيانات بكل يسر .

وبرز على المشهد السعودي منصات وتطبيقات وبوابات إلكترونية لتحقيق هذه الرؤى الطموحة، كمنصة أبشر ومنصة اعتماد ومنصة بيانات السعودية ومنصة "نفاذ" و "سجل" ومنصة إنجاز ومنصة مراس ومنصة صحي، بهدف تسهيل الوصول للمعلومة والبيانات الخاصة بالمستفيدين وفق آليات منظمة وشفافة.

كما ساعدت التحولات الرقمية في المملكة على تعزيز التواصل بين المواطن والمؤسسة الحكومية وإعادة صياغة العلاقة بينهما على أسس تقوم على الثقة والانفتاح وتداول المعلومات، فالمبادرات الرقمية لم تقتصر على تطوير الأنظمة التقنية فقط، بل شملت أيضاً تحديث التشريعات والسياسات المتعلقة بالحوكمة الرقمية وإدارة البيانات

المفتوحة، بما يضمن حماية الخصوصية من جهة، وتيسير الحصول على المعلومة من جهة أخرى، كما ساهمت هذه الجهود في تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة، ودعم صانع القرار بالمعلومات الدقيقة واللحظية اللازمة لاتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية. خالد بن علي اليامي. (2026). دور مبادرات التحول الرقمي الحكومية في تعزيز حق الحصول على المعلومة للمستفيدين في السعودية. المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب، 5(7).

2.2. جودة الخدمات الإلكترونية:

مقدمة :

جودة الخدمات تعتبر عنصراً حاسماً في تحقيق النجاح لأي منظمة تقدم خدمات لعملائها، وتشكل مدخلاً رئيسياً للعديد من الأبحاث في مجالات إدارة الأعمال التسويق والعمليات سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب لمحاولة فهم جودة الخدمة وتعريفها سنتناول في المطلب الأول لماهية جودة الخدمة ثم في المطلب الثاني إلى خصائص وأبعاد جودة الخدمة ثم ثالثاً أهمية جودة الخدمات المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة. سنتطرق في هذا العنصر الأول إلى استعراض بعض التعريفات الخاصة بجودة الخدمة ولكن قبل التطرق لذلك سنتعرف على الجودة بصفة عامة.

2.2.1 أولًا : تعريف الجودة

الجودة تعني مجموعة من الخصائص والمميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة، وتهدف إلى تلبية احتياجات وتطلعات المستهلكين، وتشمل العوامل مثل السعر والأمانة والتوفر والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال. يعتبر هذا التعريف للجودة شامل وواسع، حيث يركز على جوانب متعددة تؤثر على رضا المستهلكين مثل السعر والأمانة والتوفر والموثوقية. يجسد التعريف أن الجودة ليست مقتصرة على خصائص المنتج فحسب، بل تشمل أيضاً تجربة المستهلك وقيمة المنتج بشكل عام.

مصطلح الجودة يأتي من الكلمة اللاتينية "qualitas" التي تعبر عن طبيعة الشخص أو الشيء، ودرجة صلابته في العصور القديمة، كان يرتبط بالدقة والالتقان في صناعة الأعمال الفنية والمعالم التاريخية والدينية مثل التماثيل والقلاع والقصور ، التي كانت تصنع للتفاخر أو لأغراض الحماية. مع تطور علم الإدارة والإنتاج الضخم والثورة الصناعية، تغير مفهوم الجودة بشكل جذري أصبح لها أبعاد جديدة ومتعددة. في ظل زيادة المنافسة وظهور الشركات الكبرى، حيث تشمل الآن الأداء العالي، والموثوقية، والسلامة والاستدامة، وتلبية توقعات ورضا العملاء نلاحظ ان هذا التعريف يوضح تطور مفهوم الجودة من التركيز على الدقة والإتقان

في المنتجات في التقليدية إلى مفهوم أكثر تعقيداً يتضمن العديد من الأبعاد نتيجة لتطور علم الإدارة وزيادة المنافسة العصر الحديث. يعكس هذا التغير كيف أصبحت الجودة تشمل مجموعة واسعة من المعايير التي تهدف إلى تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجات السوق المتغيرة وتعرفها الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها تُعتبر كل الخصائص والسمات المتعلقة بمنتج أو خدمة، قادرة على تحقيق متطلبات العميل سواء كانت معلنة أو مفترضة يُظهر تعريف الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة التركيز على تلبية متطلبات العميل سواء كانت معلنة أو مفترضة، ويبين أهمية فهم توقعات العملاء الضمنية والصريحة.

أما المنظمة الأوروبية للرقابة على الجودة (EOQC) تعرف الجودة بأنها مجموع الخصائص المميزة لمنتج أو خدمة تحدد مدى قدرتها على استيفاء احتياجات العملاء.

2.2.2. ثانيًا : جودة الخدمات

تعرف بانها تلك الجودة التي تضم البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد رئيسية في تقديم خدمة ذات مستوى عالٍ، حيث يتضمن الجانب الإجرائي الأنظمة والإجراءات المحددة التي تساعد في تنفيذ الخدمة بكفاءة وفعالية. أما الجانب الشخصي للخدمة فيركز على تفاعل الموظفين بمواقفهم، وسلوكياتهم، والطريقة التي يتعاملون بها مع العملاء، سواء في التواصل اللفظي أو غير اللفظي. يبرز هذا التعريف أهمية التكامل بين البعد الإجرائي، الذي يشمل النظم والإجراءات، والبعد الشخصي الذي يتضمن تفاعل الموظفين وسلوكياتهم، في تقديم خدمة عالية الجودة، حيث يؤثر كلا البعدين بشكل مباشر على تجربة العملاء ورضاهم. جودة الخدمة تُعرف أيضاً بأنها توفير خدمات ذات نوعية ممتازة بشكل مستمر وبسرعة تتجاوز قدرات المنافسين الآخرين.

يعكس هذا التعريف لجودة الخدمة التركيز على الاستمرارية والتميز في الأداء ، بالإضافة إلى السرعة في تقديم الخدمات كعوامل حاسمة للتفوق على المنافسين في السوق.

هذا التعريف يسلط الضوء على أهمية تجربة المستخدم وتوقعاته في تقييم جودة الخدمة. حيث يبرز كيفية تأثير مدى تلبية أو تجاوز الخدمة لتوقعات المستفيد على استعداده للتفاعل المستقبلي مع المؤسسة، مما يعزز أهمية تحقيق التوافق مع توقعات العملاء لضمان رضاهم واستمرارية التعامل معهم . هي تعرف أيضاً بأنها كمؤشر يقيس مدى اتساق الأداء الفعلي للخدمة مع ما يتوقعه العملاء منها، أو الاختلاف بين ما يأمل العملاء تحقيقه من الخدمة وما يلاحظونه بالفعل من أدائها. من مختلف التعريفات السابقة لجودة الخدمة يمكن تعريفها بأنها مفهوم شامل يركز على مجموعة من الأبعاد الأساسية، بما في ذلك البعد الإجرائي والبعد الشخصي، التي تعمل معاً لضمان تقديم خدمة عالية الجودة. هذه الجودة لا تُقاس فقط بمدى تميز واستمرارية الخدمة المقدمة والسرعة التي تتفوق بها على المنافسين، بل تُقاس أيضاً بمدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات وإدراكات العملاء. بعبارة أخرى، جودة الخدمة تُعرف

بأنها القدرة على تلبية أو تجاوز توقعات العملاء بشكل مستمر، من خلال تقديم خدمات تجمع بين الدقة في الإجراءات والتميز في التعامل الشخصي، بما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وبناء علاقة طويلة الأمد معه. منذ تطوير مقياس جودة الخدمات (SERVQUAL) كان هناك اهتمام متزايد في جودة الخدمة فقد أثار نموذج SERVQUAL الذي تم بناءه منذ العقود الماضية تقريباً نقاشاً حول قياس جودة الخدمة بالنسبة لخدمات التقليدية مما أدى إلى ظهور عدد من الدراسات حول جودة الخدمة (الطراونة، 2011 : 30). خلال العقود الماضية، تبنت المنظمات أنشطة تقنيات ويب متطورة لترسيخ حضورها على شبكة الإنترنت ولا يقتصر دور هذا الحضور الرقمي على دعم التقليدية فحسب، بل يمتد ليشمل دعم فرص جديدة تنشأ عن استخدام الويب كقناة حديثة لإنجاز المعاملات الإلكترونية بين المنظمات والزبائن (Wigand & Swaid, 2007 : 1). لقد قدم الباحثون نماذج عدة لجودة الخدمة، وهذه النماذج تغطي نطاقاً واسعاً بدءاً من الخدمات التقليدية التي يقدمها العاملين ومروراً بالمواقع الإلكترونية والبوابات الرقمية، وقد تناولت العديد من الأدبيات البحثية صلاحية هذه النماذج، ويتم قياس جودة الخدمة مجموعة من الأبعاد التي يتضمنها نموذج جودة الخدمة، لذلك عندما تريد المنظمات أن تكون رائدة في جودة الخدمة على مستوى من القبول، يجب عليها أن تتبنى أبعاد متعددة لجودة الخدمة. أ. د. زهرة عبد محمد. (2026). تطوير نموذج جودة الخدمة الذكية في إنترنت الأشياء: نموذج مقترح. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 7(8)، 663-644.

2.2.3 ثالثاً : جودة الخدمات الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن أفعال وجهود وأداء يُنفَل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل. تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها التأسيس لخلق خدمة الزبون على الشبكة على أن يكون هذا التأسيس وسيلة للمنافسة والتأثير في عالم الإنترنت. سلامي، قدور، قادير، & عبد العزيز. تحديات وآفاق الخدمة الحكومية الإلكترونية في الجزائر (الوثائق البيومترية) دراسة حالة لدائرة تفرقت (Doctoral dissertation, univ-ouargla). ويعرف ada scopola الخدمات الإلكترونية بأنها هي تلك الخدمات التي يتم تقديمها توفيرها، أو استخدامها عبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الأنظمة القائمة على الإنترنت. يوضح التعريف السابق بأن الخدمات الإلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الإنترنت، لتقديم الخدمات للمستخدمين. وهذا يشير إلى التحول الرقمي في تقديم الخدمات تعرف أيضاً بأنها تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت من خلال استخدام تقنيات الاتصالات السلكية واللاسلكية المتطورة، وتقنيات المعلومات والوسائط المتعددة. من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الخدمات الإلكترونية هي تلك الخدمات التي يتم تقديمها، توفيرها، أو استهلاكها من خلال وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت، وذلك باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات المتقدمة بما في ذلك

الاتصالات السلكية واللاسلكية وتقنيات الوسائط المتعددة تشمل هذه الخدمات تفاعلات إلكترونية بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها، مما يوفر إيصال الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت بفعالية وكفاءة.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات الإلكترونية الخصائص الرئيسية للخدمات الإلكترونية التي تقوي العلاقة بين المنظمات المقدمة للخدمات وعملائها تشمل القدرة على الوصول، التنبيه، وسرعة التحديث هذه الخصائص تستفيد بشكل مباشر من التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة في مجال الهواتف الذكية. جودة الخدمات الإلكترونية وأبعاد قياسها

جودة الخدمات الإلكترونية تعتبر عاملاً حاسماً في تحديد مدى نجاح المؤسسات التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت. فهي تؤثر مباشرة على تجربة العميل وبالتالي على رضاه وولائه للعلامة التجارية. إدراكاً لهذه الأهمية، يتجه الباحثون والممارسون نحو تطوير وتطبيق معايير محددة لقياس وتحليل جودة هذه الخدمات.

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية يعتبر نسبياً جديداً ومحل نقاش بين العلماء في ميدان تسويق الخدمات. على الرغم من وجود بعض التعريفات التي قدمها عدد قليل من الباحثين، سنقوم في هذا القسم بمناقشة عدة تعريفات لجودة الخدمة الإلكترونية وما يميزها. يُعرف هذا المفهوم بأنه يشمل كل من البعد النفعي، الذي يتمثل في مستوى التسهيل، والبعد العاطفي، الذي يتضمن العواطف والمشاعر التي يختبرها الزائر عند تصفح المواقع. تُعرف جودة الخدمات الإلكترونية أيضاً على أنها الفهم أو الإدراك للخدمة من زوايا متعددة، سواء قبل تقديمها عبر الإنترنت أو بعده ، وتُمكن من تقييم كفاءة وفعالية عمليات التسويق والشراء والتسليم للمنتجات والخدمات عبر الويب. قد اقترح العديد من الباحثين أبعاد مختلفة لجودة الخدمة الإلكترونية كل حسب منظوره من بينها :

أولاً : مقياس (SITEQUAL) من طرف Yoo et Donthu 2001 لقياس الجودة المدركة لموقع التسوق عبر الإنترنت حيث اقترحا الأبعاد التالية وهي:

. سهولة الاستخدام ؛

. التصميم؛

. سرعة العملية ؛

الأمان.

ثانياً : مقياس (WEBQUAL) من طرف (BAENES et VIDGEN 2003) أبعاد الجودة

الإلكترونية

جودة المعلومة؛

جودة التفاعل:

استخدام الموقع

ثالثاً (etailQ) من طرف Wolfinbarger et illy 2003 أبعاد جودة الخدمة الالكترونية

. التصميم ؛

. خدمة المستهلكين؛

. الموثوقية؛

. الأمان والخصوصية.

رابعاً : مقياس (Qual RecS-Qual -- من ط: Parasuramanthamlet) حددوا الأبعاد التالية

. الكفاءة

. الامتثال للالتزامات؛

. توفر النظام؛

. احترام الخصوصية؛

. الاستجابة، التعويض، الاتصال.

- مقياس جودة الخدمة الالكترونية الفرنسي (NETQUAL (2006) هو المقياس الاحدث صممه الباحث بروسل

إذ أن هذا السلم يتضمن خمس أبعاد هي:

. سهولة الاستخدام

. التزامات او الاعتمادية

. تصميم الموقع

. الأمن والسرية الثقة

. وجودة المعلومة.

تقي الدين, & عمورة. (2024). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العميل

(Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA)

الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للخدمات الإلكترونية:

تكتسب الخدمات الإلكترونية الحكومية أهمية متزايدة في الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية نظراً لتأثيرها المباشر والغير مباشر على جودة حياة الأفراد والمجتمعات على المستوى الاجتماعي، تساهم هذه الخدمات في تعزيز العدالة والشفافية، حيث تُتيح للمواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة دون تمييز أو تحيز من خلال منصات الكترونية مصممة بدقة، يمكن تقديم الخدمات تنفيذاً لاستراتيجية تفاعلية تعزز من مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم. كما يلعب التحول الرقمي دوراً مهماً في تسهيل اندماج الفئات المهمشة في النظام الاقتصادي، مما يتيح لهم فرصاً متساوية للوصول إلى الموارد والخدمات الأساسية. أما على الصعيد الاقتصادي، فإن الفوائد الناتجة عن تطبيق الخدمات الإلكترونية تمتد إلى تحسين كفاءة العمليات الحكومية وتقليل التكلفة العامة تتيح الأنظمة الإلكترونية تحديث البيانات وتحليلها بطرق فعالة، مما يساهم في اتخاذ

قرارات مستنيرة تستند إلى معلومات دقيقة. كما تساعد الخدمات الإلكترونية في تسريع الإجراءات وتحسين تقديم الخدمات للمستفيدين، الأمر الذي يمكن السفارات والدوائر الحكومية، والمواطنين من استغلال الوقت بكفاءة أكبر. النتائج الاقتصادية لذلك تتجسد في زيادة الإنتاجية وتحفيز النمو الاقتصادي الكلي، حيث تنشأ بيئة مواتية لجذب الاستثمارات وتحسين مناخ الأعمال. (Carter,2005).

لذا، فإن الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للخدمات الإلكترونية ليست مجرد توظيف للتكنولوجيا، بل هي رؤية استراتيجية لتحسين الرفاهية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة. يتطلب هذا التحول رقمنة هادفة تعزز من الشمولية وترسخ الديمقراطية، إذ يمكن للأفراد من خلالها الوصول إلى خدمات حكومية تسهم في رفع مستوى الحياة، وتقليل الفوارق وبالتالي، فإن التركيز على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية يسمح بتحليل أعمق لمدى فعالية الخدمات الإلكترونية في تعزيز علاقة المواطن بالدولة وتنمية المجتمع بشكل مستدام. عبدالصادق عبدالعليم، رضوان أحمد محمد، & أمل. (2025). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية . المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 16(3)، 276-303.

2.3. العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر ورضا طلاب جامعة

ميدأوشن المقيمين بالمملكة العربية السعودية

2.3.1 الأنماط :

تُظهر الدراسات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية أن مستوى رضا المستخدمين يتأثر بدرجة كبيرة بجودة الخدمات المقدمة عبر المنصات الرقمية. فكلما كانت الخدمات أكثر سهولة في الاستخدام وأكثر موثوقية وأماناً، زادت احتمالية شعور المستخدم بالرضا تجاه تلك الخدمات. وفي سياق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يسعى المستخدمون إلى الحصول على خدمات سريعة ودقيقة تمكنهم من إنجاز معاملاتهم بكفاءة ودون تعقيدات، مما يجعل جودة الخدمة عاملاً مهماً في تشكيل مستوى رضاهم.

وتبرز هذه العلاقة من خلال تجربة المستخدم عند التعامل مع منصة أبشر، حيث يسهم وضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى الخدمات وسرعة تنفيذها في تحسين تجربة الاستخدام. كما أن توفير بيئة إلكترونية آمنة والمحافظة على سرية المعلومات الشخصية يعززان ثقة المستخدمين بالمنصة ويؤثران إيجاباً في مستوى رضاهم. ومن ثم، يُتوقع أن يؤدي ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر إلى زيادة رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية عن الخدمات المقدمة عبر المنصة، الأمر الذي يدعم أهمية الاستثمار المستمر في تطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.

2.3.2 الصراعات :

يواجه بعض طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في المملكة العربية السعودية تحديات عند الاستفادة من بعض الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة أبشر، ومن أبرزها خدمة تعديل المؤهل الدراسي بعد التخرج. ففي بعض الحالات قد لا يتم قبول طلب التعديل بسبب عدم استيفاء متطلبات الاعتماد أو الاعتراف بالمؤهل من الجهات المختصة، إلا أن بعض المستفيدين قد يفسرون رفض الطلب على أنه قصور في الخدمة الإلكترونية أو مشكلة في المنصة ذاتها. وقد يؤثر هذا التصور على مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، رغم أن سبب الرفض قد يكون مرتبطاً بالشروط والإجراءات التنظيمية وليس بجودة أداء المنصة. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا الطلاب، ومدى إدراكهم لطبيعة العوامل المؤثرة في نتائج الخدمات المقدمة. وفي ضوء ذلك، وعلى الرغم من التطور المستمر في الخدمات الإلكترونية الحكومية، لا يزال من غير الواضح مدى تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، مثل سهولة الاستخدام والاعتمادية والاستجابة والأمان والخصوصية، في مستوى رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية، الأمر الذي يستدعي إجراء هذه الدراسة.

2.3.3 الفجوات :

تتمثل الفجوة البحثية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر ورضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية، بالإضافة إلى عدم وضوح الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضاهم، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة تسهم في تفسير هذه العلاقة وقياسها.

2.4. الخاتمة

لقد ورد في الأدبيات العديد من التعاريف للجودة، منها أن الجودة تعني توفير الصفات والخصائص التي تلبي احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاته في المنتج أو الخدمة، وعرفها الأحمد: الجودة هي عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء. كما تركز الجودة على الجهود الإيجابية التي يبذلها شخص ما، كما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى تحسن الأداء عرفت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي: الجودة في معيارها رقم ٨٤٠ بأنها تمثل تكامل الملامح والخصائص المرتبط بمنتج أو خدمة ما بصورة تؤدي إلى تلبية احتياجات ومتطلبات محددة ومعرفة بدقة. وعلى هذا الأساس يرتبط تعريف مصطلح الجودة بالتوافق الكامل مع المتطلبات محددة ومعرفة بدقة وعلى هذا الأساس يرتبط تعريف مصطلح الجودة بالتوافق الكامل مع المتطلبات والحاجات لكل من المدخلات والمخرجات المرتبطة بأي عملية تتضمن في إنتاج الخدمة أو المنتج المستهدف. 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)، 101-120.

2.4.1. آثار البحث المستقبلية :

تفتح هذه الدراسة المجال أمام العديد من البحوث المستقبلية التي يمكن أن تتناول جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين في سياقات مختلفة من الخدمات الحكومية الرقمية. كما يمكن توسيع نطاق الدراسة ليشمل فئات أخرى من مستخدمي منصة أبشر، مثل الموظفين أو المتقاعدين أو المقيمين بهدف المقارنة بين مستويات الرضا لديهم. ويمكن للبحوث المستقبلية أيضاً دراسة تأثير أبعاد أخرى لجودة الخدمات الإلكترونية، مثل جودة المعلومات أو سهولة الوصول إلى الخدمة على رضا المستفيدين.

بالإضافة إلى ذلك، قد تسهم الدراسات اللاحقة في استكشاف دور بعض المتغيرات الوسيطة أو المعدلة، مثل مستوى الوعي الرقمي أو الخبرة التقنية للمستخدم لفهم العلاقة بصورة أعمق بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين. ومن شأن هذه الدراسات أن تدعم جهود تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتعزيز تجربة المستفيدين منها.

2.5. قائمة المراجع

1. ابشر. عن ابشر. <https://www.absher.sa>
2. أ. د. زهرة عبد محمد. (2026). تطوير نموذج جودة الخدمة الذكية في إنترنت الأشياء: نموذج مقترح. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 7(8)، 644-663.
3. 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.
4. بان قاسم جواد. (2016). م. م. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة.
5. تقي الدين، & عمورة. (2024). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العميل (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).
6. 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.

7. خالد بن علي اليامي. (2026). دور مبادرات التحول الرقمي الحكومية في تعزيز حق الحصول على المعلومة للمستفيدين في السعودية. المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب, 5(7).

<https://doi.org/10.59992/IJESA.2026.v5n7p4>

8. سلامي, قدور, قادي, & عبد العزيز. تحديات وآفاق الخدمة الحكومية الإلكترونية في الجزائر (الوثائق بيومترية) دراسة حالة لدائرة تقريت (Doctoral dissertation, univ-ouargla).

9. عبدالصادق عبدالعليم, رضوان أحمد محمد, & أمل. (2025). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, 16(3), 276-303.

2.6. الملاحق

2.6.1 . الاستبيان

أجري هذه الدراسة بعنوان "أثر جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر على رضا طلاب جامعة ميدأوشن المقيمين في السعودية". أرجو التكرم بالإجابة عن العبارات التالية بكل موضوعية، علماً بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستُعامل بسرية تامة. شاكرين لكم تعاونكم.

1. الجنس

حدد دائرة واحدة فقط

☐ انثى

☐ ذكر

2. المؤهل الدراسي

حدد دائرة واحدة فقط

☐ ثانوية عامة

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

المحور الاول :جودة الخدمات الإلكترونية في منصة ابشر

١- سهولة الاستخدام

3. أجد ان منصة أبشر سهلة الاستخدام

حدد دائرة واحدة فقط

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

4. يمكنني الوصول للخدمات التي احتاجها بسهولة عبر منصة أبشر

حدد دائرة واحدة فقط

☐ موافق

☐ محايد

☐ غير موافق

5. أجد ان التعليمات والإرشادات داخل منصة ابشر واضحة وتساعدني على فهم خطوات انجاز الخدمات

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

٢- الاستجابة

6. يتم تنفيذ الخدمات المطلوبة عبر منصة ابشر في وقت مناسب وسريع

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

7. * توفر منصة ابشر استجابة سريعة لطلبات المستخدم

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

8. من السهل الحصول على الدعم والمساعدة عند الحاجة

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

٣- الأمان والخصوصية

9. أشعر ان بياناتي الشخصية في امان عند استخدام منصة ابشر

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

10. اثق في اجراءات تسجيل الدخول والتحقق في منصة ابشر ويعزز ذلك من شعوري بالامان تجاه معلوماتي الشخصية

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

11. توفر منصة ابشر مستوى عالي من الأمان الإلكتروني

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

المحور الثاني : رضا الطلاب المقيمين في السعودية عن منصة ابشر

12. انا راضٍ بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها المنصة

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

المحور الثاني : رضا الطلاب المقيمين في السعودية عن منصة ابشر

12. انا راضٍ بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها المنصة

حدد د/ثرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

13. أفضل استخدام منصة ابشر بدلاً من مراجعة الجهات الحكومية حضورياً

حدد د/ثرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

المحور الثالث: اجراءات تعديل المؤهل عبر منصة ابشر
وهي مشكلة يغضب منها بعض الطلاب بعد تخرجهم ومحاولتهم لتغيير المؤهل في المنصة

14. أعتقد ان نجاح تعديل المؤهل في منصة ابشر يعتمد على استيفاء متطلبات الاعتماد والاعتراف بالمؤهل

حدد د/ثرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

15. أمتلك معرفة كافية بالشروط المتعلقة بتعديل المؤهل الدراسي

حدد د/ثرة واحدة فقط

- ☐ موافق
- ☐ محايد

ر

16. قد يكون رفض بعض الطلبات مرتبطاً بعدم استيفاء الشروط المطلوبة وليس بوجود مشكلة في المنصة نفسها.

حدد د/ثرة واحدة فقط.

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

17. اوضح لي استخدام منصة ابشر اسباب رفض الطلبات بشكل كافٍ

حدد د/ثرة واحدة فقط.

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

18. ارى ان منصة ابشر تحتاج الى تقديم معلومات اكثر وضوحا حول متطلبات تعديل المؤهل الدراسي

حدد د/ثرة واحدة فقط.

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق

19. اشعر بالرضا عن وضوح التعليمات المتعلقة بالخدمات التعليمية في المنصة

حدد د/ثرة واحدة فقط.

- ☐ موافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق