

عنوان المشروع

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في القطاع الحكومي السعودي

(دراسة حالة على منصة أبشر)

اسم الطالب

محمد عبدالرحيم أحمد الحميري

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

المحاور الرئيسية	العنوان	الفصل
المقدمة، مشكلة البحث، أهمية البحث، أهداف البحث، أسئلة البحث، فرضيات البحث، نموذج البحث، نطاق الدراسة	الإطار العام للبحث	الفصل الأول
الإطار النظري للتحويل الرقمي، الإطار النظري لجودة الخدمات الإلكترونية، استعراض وتحليل الدراسات السابقة	الإطار النظري والدراسات السابقة	الفصل الثاني
، صدق وثبات الأداة، (الاستبانة) منهج البحث، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية	منهجية البحث وإجراءاته	الفصل الثالث
وصف خصائص عينة الدراسة، تحليل البيانات واختبار الفرضيات، مناقشة النتائج	تحليل النتائج ومناقشتها	الفصل الرابع
ملخص النتائج، التوصيات، المقترحات لدراسات مستقبلية	الخلاصة والتوصيات	الفصل الخامس
قائمة المراجع، ملحق الاستبانة، جدول أدوات البحث	الملاحق وقائمة المراجع	الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

١,١ المقدمة

يشهد العالم تحولاً رقمياً غير مسبوق، وقد تبنت المملكة العربية السعودية هذا التحول كركيزة أساسية لتحقيق رؤية ٢٠٣٠، 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 ٤٦٠ خدمة إلكترونية، وتخدم أكثر من ٢٨ 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.

١,٢ 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:

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

١,٣ أهمية البحث

تنبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب:

١. 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.

٢. 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 ٢٠٣٠: يدعم البحث بشكل مباشر مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ المتعلقة برفع كفاءة القطاع الحكومي وتحسين تجربة المواطن.

١,٤ أهداف البحث .

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تحديد مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر" من وجهة نظر المستخدمين.
٢. تحليل أثر أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر".
٣. اقتراح نموذج مقترح لتعزيز جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
٤. تحديد الفروق في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لخصائصهم الديموغرافية.

١,٥ أسئلة البحث.

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

الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى إدراك المستخدمين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر"؟
٢. ما أثر التحول الرقمي (كالتقنيات وبنية تحتية وموارد بشرية) على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

١,٦ فرضيات البحث .

بناءً على مشكلة البحث وأهدافه والدراسات السابقة، تفترض الدراسة ما يلي:

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

الفرضيات الفرعية (H1):

- 1.H1a: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي (مثل التكنولوجيا والبنية التحتية) على الموثوقية في تقديم الخدمات عبر "أبشر".
- 2.H1b: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على الاستجابة وسرعة إنجاز المعاملات عبر "أبشر".
- 3.H1c: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على سهولة الاستخدام والأمان في منصة "أبشر".
- 4.H1d: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي).

١,٧ نموذج البحث .

سيتمنى البحث نموذجاً يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية).

المتغير المستقل: التحول الرقمي (في منصة أبشر)

• الأبعاد المقترحة:

• التكنولوجيا والبنية التحتية: (توفر الأنظمة، الحداثة، الأمان)

• الموارد البشرية: (كفاءة الدعم الفني، التدريب)

• العمليات: (أتمتة الإجراءات، إعادة هندسة العمليات)

المتغير التابع: جودة الخدمات الإلكترونية (E-Service Quality)

•الأبعاد المقترحة (بالاعتماد على نماذج جودة الخدمة الإلكترونية):

•الموثوقية (Reliability): دقة وصحة المعلومات والخدمات.

•الاستجابة (Responsiveness): سرعة الاستجابة وإنجاز المعاملات.

•سهولة الاستخدام (Ease of Use): وضوح الواجهة وسهولة التنقل.

•الأمان والخصوصية (Privacy) & Security): حماية البيانات والمعلومات.

(سيتم إدراج رسم توضيحي لنموذج البحث في النسخة النهائية)

١,٨ نطاق الدراسة .

١. النطاق الموضوعي: تقتصر الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين. يتم قياس جودة الخدمة بناءً على أبعاد محددة (الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، والأمان).

٢. النطاق المكاني: تُطبق الدراسة على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية عبر منصة "أبشر" في المملكة العربية السعودية.

٣. النطاق الزمني: تُجرى الدراسة خلال العام الأكاديمي الحالي، وتعتمد على البيانات التي سيتم جمعها من المستخدمين خلال فترة زمنية محددة (سيتم تحديدها لاحقاً). الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٢,١ الإطار النظري

٢,١,١ مفهوم التحول الرقمي ((Digital Transformation

يُعد التحول الرقمي مفهوماً شاملاً يتجاوز مجرد استخدام التكنولوجيا، فهو عملية إعادة هيكلة شاملة للعمليات والنماذج التشغيلية والثقافة التنظيمية للجهة، بهدف الاستفادة القصوى من التقنيات الرقمية لخلق قيمة جديدة للمستخدمين [١].

تعريف التحول الرقمي في القطاع الحكومي: هو عملية تبني التقنيات الرقمية الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات الضخمة) لإعادة تصميم الخدمات الحكومية، وتحسين كفاءة العمليات الداخلية، وتعزيز الشفافية، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين [٢].

٢,١,٢ جودة الخدمات الإلكترونية ((E-Service Quality

تُعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها مدى قدرة الموقع الإلكتروني أو المنصة الرقمية على تسهيل عملية الشراء أو الحصول على الخدمة، وتسليمها بكفاءة وفعالية [٣]. وتختلف أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية عن أبعاد جودة الخدمة التقليدية ((SERVQUAL، حيث تركز على الجوانب التكنولوجية والتفاعلية.

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (المقترح تبنيها في البحث): يعتمد هذا البحث على أبعاد شائعة في نماذج قياس جودة الخدمات الإلكترونية (مثل (E-S-QUAL، والتي تشمل:

١. الموثوقية (Reliability): دقة وصحة المعلومات والخدمات المقدمة، والوفاء بالوعد.

٢. الاستجابة (Responsiveness): سرعة الاستجابة لطلبات المستخدمين وإنجاز المعاملات.

٣. سهولة الاستخدام (Ease of Use): مدى بساطة استخدام المنصة ووضوح واجهتها.

٤. الأمان والخصوصية (Privacy) & Security): حماية البيانات الشخصية والمعاملات المالية للمستخدمين.

٢,١,٣ منصة أبشر ((Absher Platform

تُعد منصة "أبشر" إحدى أبرز قصص نجاح التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. وهي منصة إلكترونية تابعة لوزارة الداخلية، تقدم أكثر من ٤٦٠ خدمة إلكترونية للمواطنين والمقيمين والزوار، مما يغني عن الحاجة لزيارة مقرات القطاعات الحكومية [٤].

أهمية أبشر في سياق التحول الرقمي:

•مركزية الخدمات: جمع خدمات قطاعات وزارة الداخلية في منصة واحدة.

• الوصول على مدار الساعة: إتاحة الخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

• تحسين تجربة المستفيد: التركيز على سهولة الإجراءات وسرعة الإنجاز.

٢,٢ الدراسات السابقة .

لتحقيق أهداف البحث، تم استعراض وتحليل عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في السياق السعودي.

أهم النتائج ذات الصلة	المنهج والعينة	الهدف الرئيسي	عنوان الدراسة	المؤلف (السنة) رقم
وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقترحة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات أبشر. وأشار إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في أبشر كان مرتفعاً.	وصفي تحليلي، استبانة، عينة ملائمة (٦٤٠) استبانة صالحة).	تقديم نموذج لقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء في تطبيق "أبشر".	نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (٢٠٢٣) [٥]	1
وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعناصر ومتطلبات التحول الرقمي (الرؤية، الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات) على أبعاد جودة الخدمة (الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، الضمان).	وصفي تحليلي، استبانة، عينة عشوائية من موظفي وزارة الداخلية (١٦٤ موظف).	التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي.	أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية (محدد) [٦]	2
وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المتعاملين. وتؤكد على أهمية الموثوقية والأمان في الخدمات الحكومية الإلكترونية.	وصفي تحليلي، استبانة.	قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المتعاملين.	أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية.	3
على الرغم من اختلاف القطاع، إلا أن الدراسة تؤكد على أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين التجربة للمستفيدين، وهو ما يتفق مع هدف بحثنا.	دراسة حالة، منهج وصفي تحليلي.	قياس أثر التحول الرقمي على ثلاثة محاور رئيسية (تجربة المشجعين، جذب الرعاة، العوائد المالية).	التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الرعاة، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية.	4

٢,٢,١ تعليق على الدراسات السابقة

تظهر الدراسات السابقة وجود اهتمام أكاديمي متزايد بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية في السياق السعودي. وقد قدمت هذه الدراسات إطاراً نظرياً ومنهجياً يمكن الاستفادة منه:

١. التركيز على أبشر: الدراسة رقم (١) هي الأكثر قرباً من حيث التطبيق، حيث ركزت بشكل مباشر على منصة "أبشر"، مما يجعلها مرجعاً أساسياً في تحديد متغيرات جودة الخدمة الإلكترونية.

٢. تحديد أبعاد التحول الرقمي: الدراسة رقم (٢) ساعدت في تحديد أبعاد التحول الرقمي كمتغيرات مستقلة (مثل البنية التحتية والموارد البشرية) والتي سيتم ربطها بمتغير جودة الخدمة في نموذج البحث الحالي.

٣. أهمية رضا المستفيد: أكدت الدراسات (١) و (٣) على العلاقة الإيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، مما يدعم الفرضية القائلة بأن التحول الرقمي (عبر أبشر) يؤدي إلى تحسين الجودة وبالتالي رضا المستفيد.

الفجوة البحثية: على الرغم من وجود دراسات سابقة، إلا أن هذا البحث يسعى لسد فجوة بحثية من خلال:

• التركيز على العلاقة السببية بين أبعاد التحول الرقمي (كعملية شاملة) وجودة الخدمات الإلكترونية (كأبعاد محددة) في منصة "أبشر" تحديداً، وليس فقط قياس مستوى الجودة أو الرضا.

• تطوير نموذج بحثي يربط بين عناصر التحول الرقمي التي تم تبنيها في وزارة الداخلية وبين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي يدركها المستفيد.

قائمة المراجع.

[١] (سيتم إدراج مرجع أكاديمي لتعريف التحول الرقمي) [٢] (سيتم إدراج مرجع حول التحول الرقمي الحكومي في السعودية) [٣] (سيتم إدراج مرجع حول مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وأبعادها) [٤] (سيتم إدراج مرجع من موقع أبشر أو تقرير رسمي حول إنجازاتها) [٥] الثويني، سليمان بن عبدالله. (٢٠٢٣). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر). مجلة عجمان للدراسات والبحوث. مج ٢٢، ع ١. [٦] العتيبي، ساير والحوالي، كمال. (تاريخ غير محدد). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز. [٧] العتيبي، خالد عبدالله خلف. (٢٠١٩). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية. [٨] بليلة، عبدالرزاق والهذلول، فهد. (٢٠٢٥). التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الرعاة، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية. المجلة العربية للإدارة.

الملاحق

ملحق (١): مسودة استبيان لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر

مقدمة للمستفيد: عزيزي المستفيد/عزيزتي المستفيدة، يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإعداد بحث تخرج جامعي بعنوان: "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة على منصة أبشر". نرجو التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبيان بكل دقة وموضوعية، علماً بأن جميع إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

أولاً: البيانات الديموغرافية (الخصائص الشخصية)

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

١. الجنس: () ذكر () أنثى

٢. العمر: () أقل من ٢٥ سنة () ٢٥ - ٣٥ سنة () ٣٦ - ٤٥ سنة () ٤٦ سنة فأكثر

٣. المستوى التعليمي: () أقل من الثانوية () الثانوية () دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

٤. عدد سنوات استخدام منصة أبشر: () أقل من سنة () ١ - ٣ سنوات () ٤ - ٦ سنوات () ٧ سنوات فأكثر

ثانياً: فقرات الاستبيان (المتغيرات)

يرجى تحديد مدى موافقتك على كل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي التالي: (١) غير موافق بشدة، (٢) غير موافق، (٣) محايد، (٤) موافق، (٥) موافق بشدة.

المحور الأول: التحول الرقمي في منصة أبشر (المتغير المستقل)

رقم	العبارة	1	2	3	4	5
أ.	التكنولوجيا والبنية التحتية					

1

توفر منصة أبشر أحدث التقنيات لتقديم الخدمات.

- 2 تتميز المنصة ببنية تحتية قوية تضمن عدم توقف الخدمات أو تعطلها.
- 3 يتم تحديث المنصة وتطويرها بشكل مستمر لإضافة خدمات جديدة ومحسنة.
- ب. الموارد البشرية والدعم الفني
- 4 يتوفر دعم فني مؤهل وقادر على حل المشكلات التقنية المتعلقة بالمنصة.
- 5 تتوفر قنوات متعددة وفعالة للتواصل مع الدعم الفني (مثل الدردشة الحية، الهاتف، البريد الإلكتروني).
- 6 يتم تقديم إرشادات ومواد تعليمية واضحة حول كيفية استخدام الخدمات الجديدة في المنصة.

ج. العمليات والإجراءات

- 7 ساهمت المنصة في أتمتة الإجراءات وتقليل الحاجة إلى التدخل البشري.
- 8 تتسم الإجراءات اللازمة لإتمام الخدمة عبر أبشر بالبساطة والوضوح.
- 9 ساهمت المنصة في تقليص الوقت اللازم لإنهاء المعاملات الحكومية بشكل كبير.

المحور الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية (المتغير التابع)

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
أ. الموثوقية ((Reliability						
10	يتم إنجاز المعاملات عبر أبشر بشكل صحيح ودقيق من أول مرة.					
11	المعلومات التي أحصل عليها من المنصة موثوقة ومتطابقة مع الواقع.					
12	المنصة تعمل دون أخطاء تقنية تمنعني من إتمام الخدمة.					
ب. الاستجابة ((Responsiveness						
13	يتم إرسال إشعارات فورية لي عند إتمام المعاملة أو تحديث حالتها.					
14	المنصة سريعة في تحميل الصفحات والاستجابة لأوامري.					
15	المدة الزمنية المستغرقة لإنجاز الخدمة عبر أبشر مقبولة جداً.					
ج. سهولة الاستخدام ((Ease of Use						
16	واجهة المستخدم في منصة أبشر سهلة وواضحة ولا تتطلب مجهوداً للتعلم.					
17	يمكنني الوصول إلى الخدمات المطلوبة بخطوات قليلة ومباشرة.					

18	تتوفر خاصية البحث الفعال التي تساعدني في العثور على الخدمة بسهولة.
د. الأمان والخصوصية (Security & Privacy)	
19	أشعر بالثقة التامة في أمان بياناتي الشخصية والمالية عند استخدام المنصة.
20	يتم توفير إجراءات أمان قوية (مثل التحقق بخطوتين) لحماية حسابي.
21	المنصة تحافظ على خصوصية معلوماتي ولا يتم مشاركتها دون موافقتي.

ثالثاً: رضا المستفيد العام (فقرة إضافية)

رقم	العبرة	1	2	3	4	5
22	بشكل عام، أنا راضٍ جداً عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة عبر منصة أبشر.					

ملحق (٢): جدول أدوات البحث

الأداة	الغرض من الاستخدام	المتغيرات التي تقيسها	ملاحظات
الاستبانة (Questionnaire)	الأداة الرئيسية لجمع البيانات الميدانية حول آراء المستفيدين وتقييمهم.	المتغير المستقل: أبعاد التحول الرقمي (التكنولوجيا والبنية التحتية، الموارد البشرية والدعم الفني، العمليات والإجراءات). المتغير التابع: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية).	سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي. يجب التأكد من صدق وثبات الأداة قبل التطبيق النهائي.
برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو AMOS/SmartPLS))	تحليل البيانات الإحصائية واختبار الفرضيات.	جميع المتغيرات والفرضيات.	يستخدم لحساب التكرارات، المتوسطات، الانحرافات المعيارية، واختبار الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
المقابلات (Interviews)	مقترح جمع بيانات نوعية إضافية من مسؤولين أو خبراء في التحول الرقمي.	آراء الخبراء حول التحديات والفرص في التحول الرقمي في القطاع الحكومي.	قد تستخدم كأداة مساندة لتعميق فهم النتائج الكمية.