

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

1.1 المقدمة

يشهد العالم تحولاً رقمياً غير مسبوق، وقد تبنت المملكة العربية السعودية هذا التحول كركيزة أساسية لتحقيق رؤية 2030، 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.

يعرف 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.

تعد 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 460 خدمة إلكترونية، وتخدم أكثر من 28 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.

1.2 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:

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

1.3 أهمية البحث.

تنبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب: 1.

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.

2. 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 2030: يدعم البحث بشكل مباشر مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة برفع كفاءة القطاع الحكومي وتحسين تجربة المواطن.

1.4 أهداف البحث .

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر" من وجهة نظر المستفيدين. 2. تحليل أثر أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر".
3. اقتراح نموذج مقترح لتعزيز جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. 4. تحديد الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لخصائصهم الديموغرافية.

1.5 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:

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

1.6 فرضيات البحث .

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

الفرضية الرئيسية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي (التمثل 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).

1.7 نموذج البحث .

سيتبنى 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)

1.8 نطاق الدراسة .

1. 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).
2. النطاق المكاني: تُطبق الدراسة على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية عبر منصة "أبشر" في المملكة العربية السعودية.
3. 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.

الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1.1 مفهوم التحول الرقمي ((Digital Transformation

يعد 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 [1].

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 [2].

2.1.2 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 [3]. 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:

1. الموثوقية (Reliability): دقة وصحة المعلومات والخدمات المقدمة، والوفاء بالوعود. 2. الاستجابة

(Responsiveness): سرعة الاستجابة لطلبات المستخدمين وإنجاز المعاملات. 3. سهولة الاستخدام (Ease of Use):

مدى بساطة استخدام المنصة ووضوح واجهتها.

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

2.1.3 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 460 خدمة إلكترونية للمواطنين والمقيمين والزوار، مما يغني عن الحاجة لزيارة مقرات القطاعات الحكومية [4].

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.

2.2 الدراسات السابقة .

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

رقم	المؤلف (السنة)	عنوان الدراسة	الهدف الرئيسي	المنهج والعينة	أهم النتائج ذات الصلة
1	الثويبي، سليمان بن عبدالله (2023) [5]	نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر)	تقديم نموذج لقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء في تطبيق "أبشر".	وصفي تحليلي، استبانة، عينة ملائمة (640) استبانة صالحة).	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.
2	العنبي، سابر والخوالدي، كمال (تاريخ غير محدد) [6]	أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية.	التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي.	وصفي تحليلي، استبانة، عينة عشوائية من موظفي وزارة الداخلية (164) موظف).	وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعناصر ومتطلبات التحول الرقمي (الرؤية، الموارد البشرية، البنية التحتية، أمن المعلومات) على أبعاد جودة الخدمة (الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، الضمان).
3	العنبي، خالد عبدالله خلف (2019) [7]	أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية.	قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المتعاملين.	وصفي تحليلي، استبانة.	وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المتعاملين. وتؤكد على أهمية الموثوقية والأمان في الخدمات الحكومية الإلكترونية.
4	بليلة، عبدالرزاق والهدلول، فهد (2025) [8]	التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الرعاية، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية.	قياس أثر التحول الرقمي على ثلاثة محاور رئيسية (تجربة المشجعين، جذب الرعاية، العوائد المالية).	دراسة حالة، منهج وصفي تحليلي.	على الرغم من اختلاف القطاع، إلا أن الدراسة تؤكد على أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين التجربة للمستخدمين، وهو ما يتفق مع هدف بحثنا.

2.2.1 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:

1. التركيز على أبشر: الدراسة رقم (1) هي الأكثر قرباً من حيث التطبيق، حيث ركزت بشكل مباشر على منصة "أبشر"، مما يجعلها مرجعاً أساسياً في تحديد متغيرات جودة الخدمة الإلكترونية.

2. تحديد أبعاد التحول الرقمي: الدراسة رقم (2) ساعدت في تحديد أبعاد التحول الرقمي كمتغيرات مستقلة (مثل البنية التحتية والموارد البشرية) والتي سيتم ربطها بمتغير جودة الخدمة في نموذج البحث الحالي.

3. أهمية رضا المستفيد: أكدت الدراسات (1) و (3) 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.

- [1] (سيتم إدراج مرجع أكاديمي لتعريف التحول الرقمي) [2] (سيتم إدراج مرجع حول التحول الرقمي الحكومي في السعودية) [3] (سيتم إدراج مرجع حول مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وأبعادها) [4] (سيتم إدراج مرجع من موقع أبشر أو تقرير رسمي حول إنجازاتها) [5] الثويبي، سليمان بن عبدالله. (2023). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر). مجلة عجمان للدراسات والبحوث. مج22، ع1. [6] العتيبي، سائر والحوالدي، 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. [7] العتيبي، خالد عبدالله خلف. (2019). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية. [8] بليلة، عبدالرزاق والهذلول، فهد. (2025). التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الرعاة، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية. المجلة العربية للإدارة.

الملاحق

ملحق (1): 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: 1. الجنس:

() ذكر () أنثى

2. العمر: () أقل من 25 سنة () 25 – 35 سنة () 36 – 45 سنة () 46 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي: () أقل من الثانوية () الثانوية () دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه) 4. عدد سنوات استخدام منصة

أبشر: () أقل من سنة () 1 – 3 سنوات () 4 – 6 سنوات () 7 سنوات فأكثر

ثانياً: فقرات الاستبيان (المتغيرات)

يرجى تحديد مدى موافقتك على كل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي التالي: (1) غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

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

رقم	العبارة	1	2	3	4	5
أ. التكنولوجيا والبنية التحتية	توفر منصة أبشر أحدث التقنيات لتقديم الخدمات.	1				

- 2 تتميز المنصة ببنية تحتية قوية تضمن عدم توقف الخدمات أو تعطيلها.
- 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	العبارة	1	2	3	4	5
Reliability))الموثوقية. أ						
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 تمنعي من إتمام الخدمة.					
Responsiveness))الاستجابة. ب						
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.					
Ease of Use))سهولة الاستخدام. ج						
16	واجهة المستخدم في منصة أبشر سهلة وواضحة ولا تتطلب مجهوداً للتعلم.					
17	يمكنني الوصول إلى الخدمات المطلوبة بخطوات قليلة ومباشرة.					

تتوفر خاصية البحث الفعال التي تساعد في العثور على الخدمة بسهولة.

18

د. الأمان والخصوصية (Security &

Privacy)

أشعر بالثقة التامة في أمان بياناتي الشخصية والمالية عند استخدام المنصة.

19

يتم توفير إجراءات أمان قوية (مثل التحقق بخطوتين) لحماية حسابي.

20

المنصة تحافظ على خصوصية معلوماتي ولا يتم مشاركتها دون موافقي.

21

ثالثاً: رضا المستفيد العام (فقرة إضافية)

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

ملحق (2): جدول أدوات البحث

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

الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

3.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهجية العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته. سيتم في هذا الفصل وصف تصميم البحث، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وتوضيح كيفية بناء أداة الدراسة (الاستبانة) والتحقق من صدقها وثباتها. كما سيتم عرض الإجراءات التي تم اتباعها لجمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها لاستخلاص النتائج.

3.2 منهجية البحث

لتحقيق أهداف الدراسة، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. يُعد هذا المنهج مناسباً لطبيعة البحث الحالي، حيث يهدف إلى وصف ظاهرة "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في منصة أبشر" وصفاً دقيقاً، وتحليل البيانات التي سيتم جمعها لاختبار الفرضيات واستنتاج العلاقة بين متغيرات الدراسة.

3.3 تصميم البحث (نموذج بصلة البحث)

لتوضيح الإطار المنهجي للدراسة بشكل منظم، تم الاسترشاد بنموذج "بصلة البحث (Research Onion)" الذي طوره سوندرز وآخرون (Saunders et al., 2007) يساعد هذا النموذج على تبرير القرارات المنهجية المتخذة في كل مرحلة من مراحل البحث، بدءاً من الفلسفة البحثية وصولاً إلى طرق جمع البيانات وتحليلها.

1. الفلسفة البحثية: (Research Philosophy) تتبنى هذه الدراسة الفلسفة الوضعية. (Positivism) تفترض هذه الفلسفة وجود حقيقة موضوعية يمكن قياسها، وهو ما يتناسب مع طبيعة البحث الذي يسعى لقياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة بشكل كمي واختبار فرضيات محددة.
2. المدخل البحثي: (Research Approach) سيتم استخدام المدخل الاستنباطي (Deductive Approach)، حيث يبدأ البحث بنظرية موجودة (نماذج جودة الخدمة الإلكترونية) ومن ثم صياغة فرضيات يتم اختبارها من خلال البيانات المجمعة.
3. الاستراتيجية البحثية: (Research Strategy) تتمثل استراتيجية البحث في الدراسة المسحية (Survey Research) باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة كبيرة من مستخدمي منصة "أبشر".
4. الخيار المنهجي: (Methodological Choice) سيتم الاعتماد على المنهج الكمي (Quantitative Method)، الذي يركز على جمع وتحليل البيانات الرقمية لاختبار الفرضيات وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.
5. الأفق الزمني: (Time Horizon) الدراسة الحالية هي دراسة مقطعية (Cross-sectional)، حيث سيتم جمع البيانات في فترة زمنية واحدة ومحددة.
6. طرق جمع وتحليل البيانات: (Techniques and Procedures) سيتم استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة لجمع البيانات، وسيتم تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS.

3.4 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

لأغراض هذه الدراسة، تم تعريف المتغيرات على النحو التالي:

- المتغير المستقل: (Independent Variable) التحول الرقمي في منصة أبشر، ويُقاس من خلال الأبعاد التالية التي تم تبنيها في الاستبانة: (أ) التكنولوجيا والبنية التحتية، (ب) الموارد البشرية والدعم الفني، (ج) العمليات والإجراءات.
- المتغير التابع: (Dependent Variable) جودة الخدمات الإلكترونية، ويُقاس من خلال الأبعاد التالية المستمدة من نماذج جودة الخدمة الإلكترونية: (e-SERVQUAL) (أ) الموثوقية، (ب) الاستجابة، (ج) سهولة الاستخدام، (د) الأمان والخصوصية.

3.5 مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي منصة "أبشر" في المملكة العربية السعودية، والذين يتجاوز عددهم 28 مليون مستخدم وفقاً لأحدث الإحصائيات المتاحة.
2. عينة الدراسة: نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، سيتم اللجوء إلى أسلوب العينة. سيتم استخدام العينة العشوائية البسيطة لضمان أن يكون لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية للاختيار. لتحديد حجم العينة المناسب، سيتم استخدام معادلة حساب حجم العينة للمجتمعات الكبيرة، مع الأخذ في الاعتبار مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%. بناءً على هذه المعايير، فإن حجم العينة المستهدف سيكون 385 مشاركاً كحد أدنى لضمان تمثيل العينة للمجتمع وإمكانية تعميم النتائج.

3.6 أداة جمع البيانات

تم تصميم استبانة إلكترونية (مرفقة في الملحق رقم 1) كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم بناء فقرات الاستبانة بناءً على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، وخاصة الدراسة رقم (1) و (2) في ملفك. تتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات استخدام المنصة).
- القسم الثاني: فقرات لقياس متغيرات التحول الرقمي (المتغير المستقل).
- القسم الثالث: فقرات لقياس متغيرات جودة الخدمات الإلكترونية (المتغير التابع).

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Five-point Likert scale) لقياس استجابات المشاركين، والذي يتدرج من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة".

3.7 صدق وثبات الأداة

للتأكد من صلاحية الاستبانة، سيتم إجراء ما يلي:

- الصدق الظاهري (Face Validity) عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والخبراء في مجال إدارة المشاريع والتحول الرقمي للحصول على ملاحظاتهم حول وضوح الفقرات ومدى ملاءمتها لأهداف البحث.
- صدق المحتوى (Content Validity) التأكد من أن فقرات الاستبانة تغطي جميع أبعاد المتغيرات التي تهدف الدراسة إلى قياسها.
- الثبات (Reliability) سيتم قياس الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة بعد جمع البيانات من عينة استطلاعية (Pilot Study) باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) يعتبر معامل الثبات مقبولاً إذا كانت قيمته 0.70 فأكثر.

3.8 إجراءات جمع البيانات

1. الحصول على الموافقات اللازمة.
2. تصميم الاستبانة بشكل إلكتروني باستخدام إحدى المنصات المخصصة لذلك (مثل Google Forms).
3. نشر رابط الاستبانة على نطاق واسع عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من مستخدمي منصة "أبشر".
4. متابعة جمع البيانات حتى الوصول إلى حجم العينة المطلوب.

3.9 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، سيتم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) لحساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات المشاركين على فقرات الاستبانة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي (كمتغيرات مستقلة) على جودة الخدمات الإلكترونية (كمتغير تابع)، وبالتالي الإجابة على أسئلة البحث الرئيسية واختبار الفرضيات.
- اختبارات الفروق مثل T-Test و ANOVA لتحليل ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس والعمر).

3.10 ملخص الفصل الثالث

لخص هذا الفصل المنهجية المتبعة في الدراسة، حيث تم تحديد المنهج الوصفي التحليلي، وتوضيح تصميم البحث عبر نموذج بصلة البحث. كما تم وصف مجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.