

## عنوان المشروع

اثر التحول الرقمي على جودة الخدمة في القطاع الحكومي السعودي

اسم الطالب

محمد عبدالرحيم أحمد الحميري

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

| الصفحة | العنوان                                                        | الفصل        |
|--------|----------------------------------------------------------------|--------------|
|        | الإطار العام للبحث                                             | الفصل الأول  |
| 1      | المقدمة                                                        | 1.1          |
| 2      | مشكلة البحث                                                    | 1.2          |
| 2      | أهمية البحث                                                    | 1.3          |
| 3      | أهداف البحث                                                    | 1.4          |
| 3      | أسئلة البحث                                                    | 1.5          |
| 4      | فرضيات البحث                                                   | 1.6          |
| 4      | نموذج البحث                                                    | 1.7          |
| 5      | مكان دراسة البحث الميدانية                                     | 1.8          |
| 5      | منهجية البحث المتوقعة                                          | 1.9          |
| 6      | مخطط المقترح للمشروع                                           | 1.10         |
|        | الإطار النظري والدراسات السابقة                                | الفصل الثاني |
|        | التحول الرقمي: المفهوم والأبعاد                                | 2.1          |
|        | جودة الخدمات الإلكترونية: المفهوم والمعايير (نموذج E-SERVQUAL) | 2.2          |
|        | منصة "أبشر" كنموذج للتحول الرقمي الحكومي                       | 2.3          |
|        | الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات         | 2.4          |
|        | منهجية وإجراءات البحث                                          | الفصل الثالث |
|        | نوع ومنهج البحث                                                | 3.1          |
|        | مجتمع وعينة الدراسة                                            | 3.2          |

|                  |                                |  |
|------------------|--------------------------------|--|
| 3.3              | أداة جمع البيانات (الاستبيان)  |  |
| 3.4              | الأساليب الإحصائية المستخدمة   |  |
| الفصل الرابع     | تحليل البيانات ومناقشة النتائج |  |
| 4.1              | وصف خصائص عينة الدراسة         |  |
| 4.2              | تحليل البيانات الوصفي          |  |
| 4.3              | اختبار فرضيات البحث            |  |
| 4.4              | مناقشة النتائج وتفسيرها        |  |
| الفصل الخامس     | الخلاصة والتوصيات              |  |
| 5.1              | خلاصة نتائج البحث              |  |
| 5.2              | التوصيات والمقترحات            |  |
| 5.3              | المقترحات لبحوث مستقبلية       |  |
| المراجع والملاحق |                                |  |
|                  | قائمة المراجع                  |  |
|                  | الملاحق (نسخة من الاستبيان)    |  |

## 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.

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 مثلاً 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.

تتبع 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

يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

تحديد مستوى إدراك المستفيدين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر".  
تحليل وقياس أثر أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر".  
الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم).  
تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لصناع القرار في وزارة الداخلية والجهات الحكومية الأخرى لتحسين وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.

#### 1.5 أسئلة البحث

بناءً على مشكلة البحث المطروحة، يمكن صياغة أسئلة البحث الرئيسية والفرعية على النحو التالي:

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

الأسئلة الفرعية:

ما مستوى إدراك المستفيدين لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر"؟  
ما أثر أبعاد التحول الرقمي (مثل: البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"؟  
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل: العمر، الجنس، مستوى التعليم)؟

#### 1.6 فرضيات البحث

بناءً على أسئلة وأهداف البحث، يمكن صياغة الفرضيات الرئيسية والفرعية التالية:

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

الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) وجودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر".  
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية عبر "أبشر" تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم).

## 1.7 رسم نموذج البحث

يعكس النموذج المقترح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية)، مع الأخذ في الاعتبار المتغيرات الوسيطة/المعدلة (المتغيرات الديموغرافية).

المتغيرات المستقلة (Independent Variables):

البنية التحتية للتحول الرقمي

الموارد البشرية المؤهلة

التكنولوجيا المستخدمة

المتغير التابع (Dependent Variable):

جودة الخدمات الإلكترونية (وفقاً لأبعاد نموذج E-SERVQUAL أو ما شابه)

المتغيرات المعدلة/الوسيط (Moderating/Mediating Variables):

المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم)

وصف النموذج: يوضح النموذج أن أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، التكنولوجيا) تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر". كما يوضح النموذج أن العلاقة بين هذه المتغيرات قد تتأثر بالمتغيرات الديموغرافية للمستخدمين.

## 1.8 مكان دراسة البحث الميدانية

تُعد منصة "أبشر" منصة وطنية تخدم جميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية. وبناءً على ذلك، فإن مكان دراسة البحث الميدانية هو المملكة العربية السعودية، حيث تستهدف الدراسة المستخدمين من خدمات منصة "أبشر" الإلكترونية.

نظراً للطبيعة الإلكترونية للخدمات التي يتم تقييمها، سيتم الاعتماد على المنهج الميداني لجمع البيانات من خلال توزيع استبيان إلكتروني على عينة من المستخدمين في مختلف مناطق المملكة، مما يضمن تمثيلاً واسعاً لآراء وتجارب المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي.

## 1.9 منهجية البحث المتوقعة

لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، سيتم اتباع المنهجية العلمية التالية:

1. نوع ومنهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach): سيتم استخدام هذا المنهج لوصف وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة (أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية)، بالإضافة إلى وصف خصائص عينة الدراسة والمتغيرات الديموغرافية.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتكون من جميع المستخدمين من خدمات منصة "أبشر" الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.  
عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة عشوائية أو عينة متاحة (Convenience Sample) من مجتمع الدراسة، وسيتم تحديد حجمها المناسب إحصائياً لضمان تمثيلها للمجتمع، مع التركيز على الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين النشطين للمنصة.

### 3. أداة جمع البيانات:

الاستبيان (Questionnaire): سيتم تصميم استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، يتضمن ثلاثة أقسام رئيسية: القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين (العمر، الجنس، مستوى التعليم). القسم الثاني: أسئلة لقياس أبعاد التحول الرقمي في منصة "أبشر" (المتغيرات المستقلة). القسم الثالث: أسئلة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر "أبشر" (المتغير التابع)، بالاعتماد على مقياس علمي معتمد مثل نموذج E-SERVQUAL أو نموذج معدل ومناسب لسياق الخدمات الحكومية.

4. الأساليب الإحصائية المتوقعة: سيتم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو ما يعادلها لتحليل البيانات، وتشمل الأساليب الإحصائية المتوقعة ما يلي:  
الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة وإدراكها لأبعاد جودة الخدمة.  
اختبار التباين والصدق: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من موثوقية أداة الدراسة.  
اختبار الفرضيات:  
تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية.  
تحليل التباين الأحادي (ANOVA) واختبار "ت" (t-test): للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في تقييم جودة الخدمات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

## 1.10 رسم مخطط المقترح للمشروع

مخطط سير العمل المقترح للمشروع (Gantt Chart/Work Breakdown Structure - WBS)

| المرحلة                             | النشاط                                                      | المدة المقترحة (بالأسابيع) | ملاحظات                                                            |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| المرحلة الأولى:<br>الإعداد والتصميم | تحديد مشكلة وأهداف وأسئلة وفرضيات البحث (تم إنجازها جزئياً) | 1                          | مراجعة واعتماد الأجزاء المنجزة.                                    |
|                                     | مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وتحديد الإطار النظري      | 3                          | التركيز على التحول الرقمي، جودة الخدمات الإلكترونية، ومنصة "أبشر". |
|                                     | (Conceptual Framework) تصميم نموذج الدراسة                  | 1                          | رسم النموذج وتحديد المتغيرات.                                      |
|                                     | تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)                              | 2                          | بناء فقرات الاستبيان وتحديد مقاييسها.                              |
|                                     | التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (Pilot Study)              | 1                          | تطبيق الاستبيان على عينة صغيرة وإجراء التعديلات اللازمة.           |

|                                            |                                             |            |                                                                   |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------|
| المرحلة الثانية:<br>جمع البيانات           | الحصول على الموافقات اللازمة (إن وجدت)      | 1          | موافقات الجهات المعنية أو الجامعة.                                |
|                                            | توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة الدراسة | 4          | استخدام وسائل التواصل المناسبة لضمان وصول واسع.                   |
|                                            | جمع البيانات وتфриغها                       | 1          | تنظيف البيانات وتجهيزها للتحليل.                                  |
| المرحلة الثالثة:<br>التحليل وكتابة النتائج | تحليل البيانات إحصائياً                     | 2          | استخدام (SPSS) أو ما شابه لإجراء التحليل الوصفي واختبار الفرضيات. |
|                                            | مناقشة النتائج وتفسيرها                     | 2          | ربط النتائج بالإطار النظري والدراسات السابقة.                     |
|                                            | صياغة التوصيات والمقترحات                   | 1          | بناء التوصيات على ضوء النتائج المستخلصة.                          |
| المرحلة الرابعة:<br>الصياغة النهائية       | كتابة المسودة النهائية للبحث                | 2          | مراجعة وتدقيق لغوي ومنهجي.                                        |
|                                            | إعداد العرض التقديمي (إنلزم)                | 1          | تجهيز الشرائح النهائية للمناقشة.                                  |
|                                            | تسليم البحث النهائي                         | -          | -                                                                 |
| المجموع الكلي                              |                                             | 22 أسبوعاً | (مدة تقديرية قابلة للتعديل)                                       |

## قائمة المراجع.

نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر). مجلة عجمان للدراسات والبحوث. مج22، ع.1 [6] العتيبي، ساير والحوادي، كمال.  
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.

مراجع مقترحة إضافية (لتعزيز الإطار النظري): [9] الحربي، تهاني دبيان، والرابعي، ريم علي. (2025). دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية السعودية. Journal of Information Studies and Technology.

[10] العيسى، سارة بنت عيسى. (2024). التحول الرقمي وجودة تعليم الخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على الجامعات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة العلوم العربية والإنسانية.

[11] الزمان، علي عبد الله، وحسانين. (2025). أثر التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. Zagazig Journal of Agricultural Research.

[12] وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). استراتيجية الحكومة الرقمية. المملكة العربية السعودية. (مرجع إلكتروني).

[13] هيئة الحكومة الرقمية. (2025). مؤشر قياس التحول الرقمي للجهات الحكومية. (مرجع إلكتروني).