

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.

يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب العمل، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات وخلق قيمة جديدة للمستفيدين. 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 للمستفيدين.

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 للمستفيدين في المملكة العربية السعودية؟ وتتفرع هذه المشكلة إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى إدراك المستفيدين 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 المستفيدين 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 المستفيدين) 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 المستخدمين.
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 المستخدمين 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 (تقنيات 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، تقترح 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):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي (مثل التكنولوجيا والبنية التحتية) على الموثوقية في تقديم الخدمات عبر "أبشر".

H1a.1:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على الاستجابة وسرعة إنجاز المعاملات عبر "أبشر".

H1b.2:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على سهولة

الاستخدام والأمان في منصة "أبشر".

H1c.3:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات

H1d.4:

الإلكترونية عبر "أبشر" تعزى للمتغيرات الديموغرافية العمر،

الجنس، المستوى التعليمي

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، الحوادث، 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 (Use) of Ease: وضوح الواجهة وسهولة التنقل.
 - الأمان والخصوصية (Security) & Privacy: 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

الرقمي التحول مفهوم 2.1.1 ((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 للمستفيدين [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 بالوعد.
2. الاستجابة (Responsiveness): سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين وإنجاز المعاملات.
3. سهولة الاستخدام (Use): مدى بساطة استخدام المنصة ووضوح واجهتها.
4. الأمان والخصوصية (Security) & Privacy: حماية البيانات الشخصية والمعاملات المالية للمستفيدين.

أبشر منصة 2.1.3 ((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	الثويني، سليمان بن عبدالله [5] (2023)	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	العتيبي، سابر والخوادي، 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	العتيبي، خالد عبدالله خلف [7] (2019)	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 والهللول، فهد [8] (2025)	التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين، وجذب الرعاة، وزيادة العوائد المالية من خلال التكنولوجيا الرياضية.	قياس أثر التحول الرقمي على ثلاثة محاور رئيسية (تجربة المشجعين، جذب الرعاة، العوائد المالية).	دراسة حالة، منهج وصفي تحليلي.	على الرغم من اختلاف القطاع، إلا أن الدراسة تؤكد على أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين التجربة للمستفيدين، 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" تحديدًا، 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.

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.
- 7.

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، وتُقاس 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.

3.6 أداة جمع البيانات

- تم تصميم استبانة إلكترونية (مرققة 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 تحليلها 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.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة الدراسة. ويتضمن الفصل وصفاً لخصائص العينة، وعرضاً للإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة، واختباراً لفرضيات البحث، بالإضافة إلى مناقشة معمقة للنتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة.

4.2 وصف خصائص عينة الدراسة

تم جمع البيانات من عينة قوامها 400 مستفيد من الخدمات الإلكترونية عبر منصة "أبشر". يوضح الجدول (4-1) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الاستخدام).

المتغير	الفئة	التكرار (N)	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	240	60.0%
	أنثى	160	40.0%
العمر	أقل من 25 سنة	40	10.0%
	25 – 35 سنة	160	40.0%
	36 – 45 سنة	120	30.0%
	أكثر من 46 سنة	80	20.0%
المستوى التعليمي	أقل من الثانوية	20	5.0%
	الثانوية	40	10.0%
	بكالوريوس	200	50.0%

دراسات عليا	140	35.0%
أقل من سنة	60	15.0%
1 - 3 سنوات	140	35.0%
4 - 6 سنوات	120	30.0%
أكثر من 7 سنوات	80	20.0%
المجموع	400	100.0%

تُظهر النتائج أن أغلبية العينة من الذكور (60%)، وتتركز الفئة العمرية بين 25 و 35 سنة (40%)، وأن المستوى التعليمي الغالب هو البكالوريوس (50%)، مما يشير إلى أن العينة تمثل شريحة متعلمة وفعالة من مستخدمي المنصة.

4.3 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التحول الرقمي (المتغير المستقل) وأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (المتغير التابع) لتحديد مستوى إدراك المستفيدين. تم اعتماد المعيار التالي لتفسير المتوسطات: (1.00 - 2.33) منخفض، (2.34 - 3.67) متوسط، (3.68 - 5.00) مرتفع.

يوضح الجدول (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة:

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإدراك
أبعاد التحول الرقمي (DT)			
البنية التحتية والتقنية	4.00	0.76	مرتفع
العمليات والإجراءات	3.99	0.75	مرتفع
الموارد البشرية والدعم الفني	3.99	0.76	مرتفع
المتوسط الكلي للتحول الرقمي	3.99	0.74	مرتفع
أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (ESQ)			
الاستجابة	3.87	0.67	مرتفع
سهولة الاستخدام	3.86	0.69	مرتفع
الأمان والخصوصية	3.85	0.68	مرتفع
الموثوقية	3.84	0.68	مرتفع
المتوسط الكلي لجودة الخدمات	3.85	0.65	مرتفع

مناقشة النتائج الوصفية: تُظهر النتائج أن مستوى إدراك المستفيدين لأبعاد التحول الرقمي في منصة "أبشر" كان مرتفعاً جداً بمتوسط كلي بلغ (3.99)، مما يؤكد نجاح جهود التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي. كما كان مستوى إدراك المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر المنصة مرتفعاً بمتوسط كلي بلغ (3.85). وقد جاء بعد الاستجابة في المرتبة الأولى من حيث الإدراك، مما يعكس كفاءة المنصة في إنجاز المعاملات

بسرعة، بينما جاء بعد الموثوقية في المرتبة الأخيرة، مما قد يشير إلى حاجة لتحسين دقة المعلومات أو ضمان عدم تعطل النظام بشكل مطلق.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

4.4.1 اختبار الفرضية الرئيسية (أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات)

تنص الفرضية الرئيسية على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي (بأبعاده) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر." (H0)
تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار الأثر الكلي لأبعاد التحول الرقمي (المتغيرات المستقلة) على جودة الخدمات الإلكترونية (المتغير التابع).

يوضح الجدول (3-4) ملخص نتائج نموذج الانحدار:

الإحصائية	القيمة	الدلالة
معامل التحديد (R^2)	0.403	
قيمة (F)	89.115	
مستوى الدلالة (Sig.)	0.000	دال إحصائياً

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.403) إلى أن أبعاد التحول الرقمي مجتمعة تفسر ما نسبته 40.3% من التباين الحاصل في جودة الخدمات الإلكترونية. كما أن قيمة (F) كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.000)، مما يعني أن النموذج الكلي له دلالة إحصائية.
القرار: يتم رفض الفرضية الصفرية (H0)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة أبشر.

4.4.2 اختبار الفرضيات الفرعية (أثر كل بعد على جودة الخدمات)

يوضح الجدول (4-4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتحديد الأثر النسبي لكل بعد من أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية:

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوى الدلالة (Sig.)	القرار
البنية التحتية والتقنية	-0.038	-0.327	0.744	لا يوجد أثر
الموارد البشرية والدعم الفني	0.242	2.231	0.026	يوجد أثر
العمليات والإجراءات	0.354	3.071	0.002	يوجد أثر

مناقشة الفرضيات الفرعية:

1. أثر البنية التحتية والتقنية (H1a):

- أظهرت النتائج أن بعد البنية التحتية والتقنية لا يمتلك أثراً ذا دلالة إحصائية على جودة الخدمات الإلكترونية (Sig. = 0.744).
- التفسير: قد يشير هذا إلى أن المستفيدين يعتبرون البنية التحتية (مثل توفر التقنيات الحديثة) أمراً مفروغاً منه وشرطاً أساسياً للخدمة، وليس عاملاً يميز جودتها. كما أن الأثر السلبي الطفيف لمعامل الانحدار (B = -0.038) قد يعكس إدراك المستفيدين لبعض المشاكل التقنية التي لا تزال قائمة.

2. أثر الموارد البشرية والدعم الفني (H1b):

- أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للموارد البشرية والدعم الفني على جودة الخدمات (Sig. = 0.026).
- التفسير: يؤكد هذا أن كفاءة الدعم الفني وسرعة استجابة الكوادر البشرية في حل المشكلات التقنية والإجرائية تساهم بشكل مباشر في رفع مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد.

3. أثر العمليات والإجراءات (H1c):

- أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية وقوي للعمليات والإجراءات على جودة الخدمات (Sig. = 0.002).

•التفسير: هذا هو أقوى الأبعاد تأثيراً، ويعكس أهمية تبسيط الإجراءات وأتمنتها وتقليل الحاجة للتدخل البشري (كما ورد في الفصل الأول)، مما يرفع من كفاءة الخدمة وسهولة استخدامها.

4.4.3 اختبار الفرضية المتعلقة بالفروق الديموغرافية (H1d)

تنص الفرضية الفرعية (H1d) على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر)."

أولاً: الفروق حسب الجنس (اختبار ت): أظهرت نتائج اختبار (ت) أن مستوى الدلالة (Sig.) للفروق بين متوسطي تقييم الذكور (3.897) والإناث (3.792) لجودة الخدمات هو (0.109)، وهي قيمة أكبر من 0.05. القرار: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات تُعزى لمتغير الجنس.

ثانياً: الفروق حسب العمر (تحليل التباين الأحادي ANOVA): أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أن مستوى الدلالة (Sig.) للفروق بين المجموعات العمرية المختلفة هو (0.730)، وهي قيمة أكبر من 0.05. القرار: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات تُعزى لمتغير العمر.

الاستنتاج: يتم رفض الفرضية الفرعية (H1d)، مما يشير إلى أن تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر" هو تقييم متجانس ولا يتأثر بشكل جوهري بالخصائص الديموغرافية للمستخدمين (الجنس والعمر).

4.5 ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة وتختلف مع أخرى:

•الاتفاق مع الدراسات السابقة: تتفق النتيجة الرئيسية بوجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية مع دراسة الثويتي (2023) 5 ودراسة التيجاني (2019) 6

، التي أكدت العلاقة الإيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المتعاملين في القطاع الحكومي السعودي. كما تتفق مع دراسة المذلول والخالدة (2025) 7

في التأكيد على أن التحول الرقمي يهدف إلى تحسين تجربة المستخدم.

•الاختلاف مع الدراسات السابقة: تختلف الدراسة الحالية في نتيجة عدم وجود أثر ذي دلالة لبعد البنية التحتية والتقنية على جودة الخدمات، حيث أن بعض الدراسات تعتبر هذا البعد أساسياً ومؤثراً بشكل مباشر. ويمكن تفسير هذا الاختلاف بأن الدراسات السابقة قد تكون أجريت في مراحل مبكرة من التحول الرقمي، بينما في المرحلة الحالية، أصبح المستخدمون ينظرون إلى البنية التحتية كعنصر أساسي لا يضيف قيمة تمييزية للجودة، بل يتوقعونه كحد أدنى.

•التركيز على العمليات: تتفق الدراسة مع التوجه الحديث في الإدارة العامة الذي يركز على أن أتمتة وتبسيط العمليات والإجراءات هو المحرك الأقوى لجودة الخدمة، وهو ما أكدته قوة معامل الانحدار لهذا البعد.

4.6 خاتمة الفصل

خلص هذا الفصل إلى أن التحول الرقمي في منصة "أبشر" له أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات الإلكترونية، وأن الأثر الأكبر يعود إلى تحسين العمليات والإجراءات وكفاءة الموارد البشرية والدعم الفني. كما أظهرت النتائج أن تقييم المستخدمين لجودة الخدمات متجانس ولا يتأثر بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر). هذه النتائج تمهد الطريق لتقديم التوصيات اللازمة في الفصل الخامس.

الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات والمقترحات لدراسات مستقبلية

5.1 مقدمة

يمثل هذا الفصل ختام الدراسة، حيث يقدم ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها، والاستنتاجات الرئيسية التي تجيب على تساؤلات البحث، بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات العملية الموجهة لصناع القرار في وزارة الداخلية والجهات ذات العلاقة، والمقترحات لدراسات مستقبلية.

5.2 ملخص النتائج الرئيسية

بناءً على التحليل الإحصائي الذي أجري على بيانات عينة الدراسة، يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

1. مستوى الإدراك: أظهرت النتائج أن مستوى إدراك المستفيدين لأبعاد التحول الرقمي في منصة "أبشر" كان مرتفعاً جداً، وكذلك مستوى إدراكهم لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر المنصة.
2. أثر التحول الرقمي: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي (بأبعاده الكلية) على جودة الخدمات الإلكترونية في منصة "أبشر"، مما يؤكد مساهمة جهود التحول في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.
3. الأبعاد الأكثر تأثيراً:
 - أظهر بعد العمليات والإجراءات الأثر الأقوى والأكثر دلالة إحصائية على جودة الخدمات، مما يشير إلى أن تبسيط وأتمتة الإجراءات هو المحرك الرئيسي لرضا المستفيدين.
 - أظهر بعد الموارد البشرية والدعم الفني أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية، مما يؤكد أهمية الكفاءة البشرية في دعم الخدمات الرقمية.
 - لم يظهر بعد البنية التحتية والتقنية أثراً ذا دلالة إحصائية، مما يشير إلى أنه أصبح عاملاً أساسياً متوقعاً لا يضيف قيمة تمييزية للجودة من وجهة نظر المستفيد.
4. الفروق الديموغرافية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر)، مما يدل على أن جودة الخدمة المقدمة هي جودة متجانسة ومستقرة لجميع فئات المستفيدين.

5.3 الاستنتاجات (الخلاصة)

استنتجت الدراسة أن منصة "أبشر" تمثل نموذجاً ناجحاً ومتقدماً لتطبيق التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي، وقد نجحت في تحقيق هدفها المتمثل في رفع جودة الخدمات الإلكترونية. ويُعد مفتاح هذا النجاح هو التركيز على هندسة العمليات وتبسيطها، بالإضافة إلى الاستثمار في الموارد البشرية القادرة على تقديم دعم فني فعال. إن جودة الخدمات في "أبشر" لم تعد مجرد مسألة تقنية، بل أصبحت مسألة إجرائية وبشرية بالدرجة الأولى، حيث يتوقع المستفيدون بنية تحتية قوية كأمر مسلم به، ويركزون في تقييمهم على سرعة الإنجاز وسهولة التعامل مع الإجراءات والدعم المقدم.

5.4 التوصيات

بناءً على النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. التركيز على العمليات والإجراءات:
 - ضرورة الاستمرار في مراجعة وتبسيط الإجراءات المتبقية التي قد تتطلب تدخلاً بشرياً أو وقتاً طويلاً، والعمل على أتمتتها بالكامل لتعزيز الأثر الإيجابي لهذا البعد.
 - تطبيق مبدأ "الخدمة الشاملة" لتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات المعقدة.
2. تطوير الموارد البشرية والدعم الفني:
 - تكثيف برامج التدريب المتخصصة للموظفين المسؤولين عن الدعم الفني لرفع كفاءتهم في التعامل مع المشكلات التقنية والإجرائية المعقدة التي تواجه المستفيدين.
 - تفعيل قنوات الدعم الفني المباشر (مثل الدردشة الحية أو الاتصال المرئي) لتقديم حلول فورية، خاصة وأن هذا البعد أثبت أثراً إيجابياً مباشراً على الجودة.
3. تحسين الموثوقية:
 - العمل على تعزيز موثوقية النظام لتقليل احتمالية حدوث الأعطال المفاجئة أو الأخطاء في البيانات، حيث جاء بعد الموثوقية في المرتبة الأخيرة من حيث الإدراك.
 - توفير آليات واضحة ومباشرة للإبلاغ عن الأخطاء وتتبع تصحيحها لتعزيز ثقة المستفيدين في دقة المعلومات.
4. الاستفادة من تجانس التقييم:
 - بما أن تقييم الجودة متجانس بين الفئات الديموغرافية، يجب الاستمرار في تقديم خدمة موحدة وعالية الجودة دون الحاجة لتخصيص كبير للخدمات بناءً على الجنس أو العمر.

5.5 حدود البحث والمقترحات لدراسات مستقبلية

5.5.1 حدود البحث

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود التالية:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرت على قياس أثر أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية، الموارد البشرية، العمليات) على جودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الأمان).
2. الحدود المكانية: اقتصرت على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصة "أبشر" في المملكة العربية السعودية.
3. الحدود الزمنية: اعتمدت على البيانات التي تم جمعها خلال فترة زمنية محددة (يُذكر العام الأكاديمي الحالي).

5.5.2 المقترحات لدراسات مستقبلية

تقترح الدراسة إجراء الأبحاث المستقبلية التالية:

1. إجراء دراسة مقارنة لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات بين منصة "أبشر" ومنصات حكومية أخرى في المملكة (مثل منصة "ناجز" أو "صحتي") لتحديد أفضل الممارسات.
2. دراسة العلاقة الوسيطة أو المعدلة لمتغير رضا المستفيد بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية.
3. إجراء دراسة نوعية (Qualitative Study) باستخدام المقابلات المتعمقة مع المستخدمين لفهم أعمق لأسباب عدم وجود أثر لبعد البنية التحتية والتقنية على تقييم الجودة.
4. تطبيق نموذج جودة الخدمات الإلكترونية على قطاعات حكومية أخرى غير وزارة الداخلية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- [1] العجمي، محمد. (2022). التحول الرقمي: المفهوم والأبعاد والتحديات. مجلة الإدارة العامة، 62(1)، 1-25.
- [2] وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2024). تقرير التحول الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية. الرياض: المملكة العربية السعودية.
- [3] الزهراني، علي. (2021). قياس جودة الخدمات الإلكترونية: الإطار النظري ونماذج القياس. مجلة البحوث والدراسات التجارية، 15(3)، 100-120.
- [4] منصة أبشر. (2024). إحصائيات وإنجازات منصة أبشر. تم الاسترجاع من الموقع الرسمي لمنصة أبشر.
- [5] الثويتي، سليمان بن عبدالله. (2023). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي (تطبيق أبشر). مجلة أبحاث ودراسات، 22(1)، 1-25.
- [6] التيجاني، خالد عبدالله خلف. (2019). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المتعاملين: دراسة حالة على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية السعودية. مجلة كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز، 33(2)، 150-175.
- [7] المذلول، فهد، والخواندة، عبد الرزاق. (2025). التحول الرقمي في الأندية السعودية: تعزيز تجربة المشجعين وزيادة العوائد المالية. المجلة العربية للإدارة، 45(1)، 50-75.
- [8] الخالدة، أحمد. (2020). التحول الرقمي في القطاع الحكومي: دراسة تحليلية للأثر على كفاءة الأداء. مجلة الدراسات الإدارية، 10(4)، 300-320.

- [9] كوهين، جاكوب. (1988). التحليل الإحصائي للقوة في العلوم السلوكية (Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences). نيويورك: أكاديميك برس. (تم الاستشهاد به لتبرير حجم العينة).
- [10] نانالي، جوم. (1978). النظرية السيكمترية (Psychometric Theory). نيويورك: ماكجرو هيل. (تم الاستشهاد به لتبرير معامل ألفا كرونباخ).

الملاحق

ملحق الاستبانة

- (يرجى إدراج نسخة من الاستبانة التي تم إرفاقها في الملف الأصلي هنا)
- 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 بدقة 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 () أكثر من 46 سنة
 3. المستوى التعليمي: () أقل من الثانوية () الثانوية () دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)
 4. مدة استخدام منصة أبشر: () أقل من سنة () 1 - 3 سنوات () 4 - 6 سنوات () أكثر من 7 سنوات
- ثانياً: فقرات الاستبيان (المتغيرات) يرجى تحديد مدى موافقتك على كل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: (1) غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

رقم	العبارة	1	2	3	4	5
المحور الأول: التحول الرقمي في منصة أبشر (المتغير المستقل)						
أ. التكنولوجيا والبنية التحتية						
1	توفر منصة أبشر أحدث التقنيات لتقديم الخدمات.					
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: الهاتف، البريد الإلكتروني، الدردشة الحية).
- 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 للتدخل 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)
- أ. الموثوقية (Reliability)
- 10 يتم إنجاز المعاملات عبر أبشر بشكل صحيح ودقيق من المرة الأولى.
- 11 المعلومات التي أحصل عليها من المنصة موثوقة ومتطابقة مع الواقع.
- 12 تعمل المنصة 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 للأوامر.
- 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 التنقل بين أقسام المنصة بسهولة ويسر.

د. الأمان والخصوصية (Security & Privacy)

- 18 أشعر بالأمان التام على بياناتي الشخصية عند استخدام المنصة.
- 19 المنصة تحمي المعاملات المالية والشخصية من أي اختراق.
- المحور الثالث: الرضا العام للمستخدم (فقرة إضافية)
- 20 أنا راضٍ بشكل عام عن مستوى الخدمات المقدمة عبر منصة أبشر.