

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس:

ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما أثر سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام؟

2. ما أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام؟

3. ما أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

الأهداف الفرعية:

1. قياس أثر سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.
2. قياس أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.
3. قياس أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

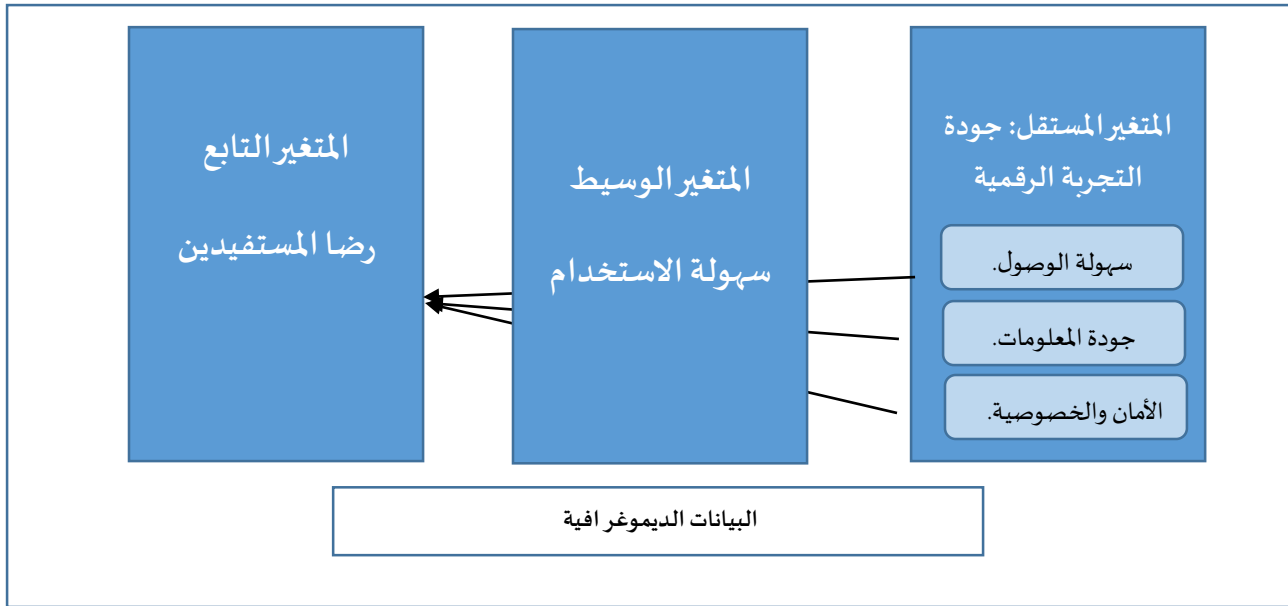
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

نموذج الدراسة المقترح



مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية

سُتطبق الدراسة ميدانيًا على المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ممن يستخدمون المنصات والتطبيقات الحكومية الرقمية مثل منصات الخدمات الحكومية الإلكترونية المختلفة. وسيتم جمع البيانات من المواطنين والمقيمين المستخدمين لهذه الخدمات عبر استبانة إلكترونية توزع من خلال الوسائل الرقمية المختلفة.

منهجية البحث المتوقعة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة العلاقات بين متغيرات البحث وتحليلها. كما تستخدم الدراسة المدخل الكمي من خلال تصميم استبانة إلكترونية لجمع البيانات من عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. وسيتم تحليل البيانات

باستخدام برنامج SPSS واختبار الفرضيات من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الإحصاء الوصفي، وتحليل الارتباط والانحدار، وتحليل الوساطة.

المخطط المقترح للمشروع

مستخلص الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
 - فجوات على المستوى النظري.
 - فجوات على المستوى التطبيقي.
- أهمية الدراسة.
 - الأهمية على المستوى النظري.
 - الأهمية على المستوى التطبيقي.
- أسئلة الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- نموذج الدراسة.
- الدراسة الميدانية.
- مخطط المشروع.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- المقدمة.
- المتغير المستقل (جودة التجربة الرقمية).
- المتغير التابع (رضا المستفيدين).
- العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- الخاتمة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

- المقدمة.
- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.
- تصميم البحث.
- مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.
- طريقة جمع البيانات.
- أنواع البيانات.
- إجراءات التحليل الإحصائي.
- الخاتمة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

- المقدمة.
- توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).
- اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.
- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).
- اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.
- الخاتمة.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

- حدود الدراسة والدراسات المستقبلية.
- توصيات الدراسة.
- الخاتمة.

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة المراجع

- هيئة الحكومة الرقمية (2023) مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2023.

<https://dga.gov.sa/ar/digital-experience-maturity-index-2023>

- هيئة الحكومة الرقمية (2024) مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2024.

<https://dga.gov.sa/ar/digital-experience-maturity-index-2024>

- هيئة الحكومة الرقمية (2025) مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2025.

<https://dga.gov.sa/ar/CX-indicators/digital-experience-maturity-index-2025>

قائمة المحتويات

1	تساؤلات الدراسة
1	التساؤل الرئيس:
1	التساؤلات الفرعية:
1	أهداف الدراسة
1	الهدف الرئيس:
2	الأهداف الفرعية:
2	فرضيات الدراسة
2	الفرضية الرئيسة:
2	الفرضيات الفرعية:
3	نموذج الدراسة المقترح
3	مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية
3	منهجية البحث المتوقعة
4	المخطط المقترح للمشروع
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
6	قائمة المراجع
7	قائمة المحتويات