

أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المواطنين في
المملكة: دراسة حالة خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

سلطان الحميدي محمد الهديب

الرقم الجامعي /251003333

إشراف/

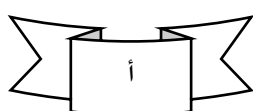
د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي/

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله



إِهْدَاء

إلى من كانت لي السند والعون،

إلى أُمي الحبيبة، ينبوع الحنان الذي لا يجف،

إلى أبي، مصدر قوتي وفخري الدائم،

إلى من غرسا فيّ الإصرار والعزيمة،

لكما كل الامتنان والتقدير.

إلى إخوتي الذين كانوا لي دعاءً ودعمًا في كل خطوة،

إلى أصدقائي الذين آمنوا بي حين ترددت،

إلى كل من منحني كلمة طيبة أو ابتسامة مشجعة،

لكم جميعًا أهدي ثمرة جهدي وسنوات صبري،

فأنتم شركاء هذا الإنجاز بكل معانيه.

شكر وتقدير



أحمد الله عز وجل الذي وفقتي في إتمام هذا البحث
العلمي.

والذي ألهمني الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور

أ.د / الفیصل عبد الحمید

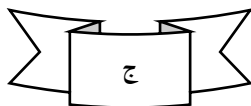
أ.د/ فايز جراد

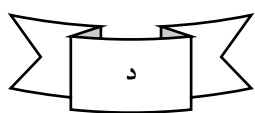
على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في
إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي إدارة جامعة ميد أو شن ممثلة
بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير
الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعني الحظ بذكر أسمائهم
راجية من المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى

.





المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها الأربعة (سهولة الاستخدام، والاستجابة الإلكترونية، والأمان والخصوصية، وجودة المعلومات) على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة إلكترونية وُزعت على عينة عشوائية ميسرة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (411) استبانة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) بالاعتماد على الإحصاءات الوصفية، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واختبار (T-Test)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.80)، وأن مستوى رضا المواطنين جاء مرتفعاً بمتوسط (3.85). كما أثبتت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها مجتمعة على رضا المواطنين بمعامل تحديد ($R^2=0.717$)، وتبين أن بُعد الاستجابة الإلكترونية هو الأكثر تأثيراً يليه جودة المعلومات ثم سهولة الاستخدام وأخيراً الأمان والخصوصية. وأوصت الدراسة بتعزيز البنية التحتية التقنية لمنصات خدمات الحج والعمرة، وتطوير آليات الاستجابة الإلكترونية، وتعزيز التنوع اللغوي للمنصات.

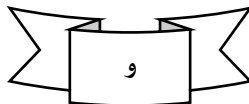
الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الإلكترونية، رضا المواطنين، الحكومة الإلكترونية، خدمات الحج

والعمرة، المملكة العربية السعودية.



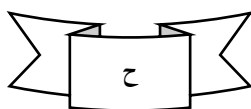
قائمة المحتويات

أ	بسم الله الرحمن الرحيم.....
ب	الإهداء.....
ب	الشكر والتقدير.....
هـ	المستخلص.....
و	قائمة المحتويات.....
ط	قائمة الجداول.....
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
1	1.1 مقدمة الدراسة.....
2	2.1 مشكلة الدراسة.....
3	3.1 أهداف الدراسة.....
4	4.1 أهمية الدراسة.....
5	5.1 أسئلة الدراسة.....
6	6.1 فروض الدراسة.....
7	7.1 الدراسات السابقة.....
13	8.1 الإطار النظري للدراسة.....
17	9.1 مصطلحات الدراسة.....
18	10.1 متغيرات الدراسة.....
19	11.1 منهج الدراسة.....
20	12.1 مجتمع وعينة الدراسة.....
20	13.1 مصادر جمع البيانات.....
21	14.1 أداة الدراسة.....
22	15.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
23	16.1 حدود الدراسة.....



24	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
24	المبحث الأول: جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية (المتغير المستقل).....
24	1.1.2 تمهيد.....
24	2.1.2 مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
26	3.1.2 أهمية جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
28	4.1.2 أهداف جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
29	5.1.2 أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
32	6.1.2 استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
33	7.1.2 المداخل النظرية لقياس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
34	8.1.2 التحول الرقمي في قطاع الحج والعمرة وعلاقته بجودة الخدمات الإلكترونية.....
36	المبحث الثاني: رضا المواطنين.....
36	1.2.2 تمهيد.....
36	2.2.2 مفهوم رضا المواطنين.....
38	3.2.2 أهمية رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
39	4.2.2 محددات رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
40	5.2.2 النماذج النظرية المُفسّرة لرضا المواطنين.....
41	6.2.2 قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية.....
42	7.2.2 العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المواطنين.....
44	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
44	1.3 تمهيد.....
44	2.3 منهج الدراسة.....
45	3.3 مجتمع وعينة الدراسة.....
46	4.3 أداة الدراسة.....
47	5.3 صدق أداة الدراسة.....
47	6.3 مصفوفة الارتباط بين محاور الدراسة.....

48	7.3 ثبات أداة الدراسة.....
49	8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
51	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.....
51	1.4 تمهيد.....
51	2.4 تحليل البيانات الديموغرافية.....
54	3.4 التحليل الوصفي لمحاو الدراسة.....
62	4.4 اختبار فرضيات الدراسة.....
68	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
68	1.5 نتائج الدراسة.....
71	2.5 توصيات الدراسة.....
73	Abstract.....
74	قائمة المراجع.....
79	الملاحق.....
80	استمارة استبيان.....



قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
1.	جدول (1): توزيع الاستبانات وفقاً لمراحل الجمع	46
2.	جدول (2): مصفوفة ارتباط بيرسون بين محاور الدراسة	47
3.	جدول (3): معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة والأداة ككل	49
4.	جدول (4): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس	51
5.	جدول (5): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر	52
6.	جدول (6): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي	52
7.	جدول (7): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنسية	53
8.	جدول (8): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة في استخدام الخدمات الإلكترونية	53
9.	جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد سهولة الاستخدام	54
10.	جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاستجابة الإلكترونية	55
11.	جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الأمان والخصوصية	57

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
58	جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد جودة المعلومات	12.
59	جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور رضا المواطنين	13.
61	جدول (14): ترتيب أبعاد المتغير المستقل وفقاً للمتوسطات الحسابية	14.
62	جدول (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين	15.
64	جدول (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر سهولة الاستخدام على رضا المواطنين	16.
65	جدول (17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاستجابة الإلكترونية على رضا المواطنين	17.
66	جدول (18): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الأمان والخصوصية على رضا المواطنين	18.
67	جدول (19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة المعلومات على رضا المواطنين	19.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

تعد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ركيزة أساسية في بناء جسور الثقة بين الحكومات والمواطنين، وعاملاً حاسماً في تحقيق رضا المستفيدين في عصر التحول الرقمي. فمع التطور المتسارع للتقنيات الحديثة، أصبحت الحكومات حول العالم تسعى جاهدة لتقديم خدماتها عبر المنصات الرقمية، بهدف تبسيط الإجراءات، وتوفير الوقت والجهد، وتعزيز الشفافية والفعالية. وفي المملكة العربية السعودية، أولت القيادة الرشيدة اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي، إيماناً منها بأهميته في تحقيق رؤية المملكة 2030، التي تركز على بناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر ووطن طموح.

وفي هذا السياق، تكتسب خدمات الحج والعمرة أهمية خاصة، نظراً لكونها تمس جانباً روحياً ودينياً عميقاً في حياة الملايين من المسلمين حول العالم. وتشهد المملكة العربية السعودية سنوياً تدفق ملايين الحجاج والمعتمرين، مما يفرض تحدياً كبيراً على الجهات الحكومية لتوفير خدمات تتسم بالجودة والكفاءة، وتلبي تطلعات الزوار وتضمن راحتهم وسلامتهم. ومع التوجه نحو رقمنة هذه الخدمات، أصبح من الضروري تقييم أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للحجاج والمعتمرين على رضاهم، وتحديد أبرز الجوانب التي يمكن تحسينها لضمان تجربة سلسة وميسرة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المواطنين والمقيمين والزوار المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. سيتم التركيز على تحليل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المختلفة، مثل سهولة الاستخدام، وموثوقية الأنظمة والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتأثير كل منها على مستوى رضا المستفيدين، ومن خلال دراسة حالة خدمات الحج والعمرة، ستسعى الدراسة إلى تقديم فهم شامل للتحديات والفرص المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في هذا القطاع الحيوي، وتحديد التوصيات اللازمة لتعزيز جودتها وتحقيق أقصى درجات الرضا لدى المستفيدين، بما يتماشى مع تطلعات رؤية المملكة 2030.

2.1 مشكلة الدراسة

تعد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية حجر الزاوية في تحقيق رضا المستفيدين وكفاءة الأداء الحكومي في عصر التحول الرقمي. وفي المملكة العربية السعودية، حيث تولي الحكومة اهتماما كبيرا برقمنة الخدمات، تبرز الحاجة الماسة لتقييم أثر هذه الخدمات على رضا المواطنين والمقيمين والزوار، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الحج والعمرة. فعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير منصات إلكترونية لخدمة ضيوف الرحمن، لا يزال هناك تساؤل حول مدى فعالية هذه الخدمات في تلبية التوقعات وتحقيق الرضا المنشود مما يشكل المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة:

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية؟

وينبثق من هذه المشكلة الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها :

1. ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لضيوف الرحمن في ضوء أبعاد الجودة المعتمدة مثل سهولة الاستخدام، وموثوقية النظام، والاستجابة والأمن والخصوصية؟
2. ما مدى رضا المستفيدين الحاج والمعتنرون عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لهم ؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة ؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه المستفيدين عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية لخدمات الحج والعمرة ؟
5. ما التوصيات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية لخدمات الحج والعمرة بما يساهم في تعزيز رضا المستفيدين؟

3.1 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها الأربعة (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) على رضا المواطنين والمُعتمِرين والحجاج عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة في قطاع الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين.
2. قياس مستوى رضا المواطنين والمُعتمِرين والحجاج عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع الحج والعمرة.
3. تحديد أثر سهولة الاستخدام في المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة (مثل تطبيق نُسُك وتوكلنا) على رضا المستخدمين.
4. بيان أثر الاستجابة الإلكترونية ومستوى التفاعل الرقمي للمنصات الحكومية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين.
5. الكشف عن أثر مستوى الأمان والخصوصية في المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين.
6. تحديد أثر جودة المعلومات المقدمة عبر المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين.
7. ترتيب أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة وفقاً لدرجة تأثيرها على رضا المستخدمين، بهدف تحديد البُعد الأكثر أهمية والأولى بالتطوير.

8. الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستفيدين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، الخبرة التقنية).
9. تقديم توصيات علمية وعملية قابلة للتنفيذ تُسهم في تطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع الحج والعمرة بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.

4.1 أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

1. إثراء الأدب النظري العربي في مجال جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وهو مجال لا يزال يحتاج إلى مزيد من الدراسات المتخصصة في السياق السعودي خاصة في قطاع حساس وفريد كقطاع الحج والعمرة.
2. تقديم نموذج بحثي متكامل يربط بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) ورضا المستفيدين، مما يُسهم في بناء إطار نظري قابل للتطبيق في دراسات مستقبلية مشابهة.
3. سد الفجوة البحثية الملحوظة في الدراسات التي تتناول التحول الرقمي في قطاع الحج والعمرة تحديداً، إذ تركز أغلب الدراسات السابقة على القطاعات الصحية أو التعليمية دون التطرق لهذا القطاع الحيوي.
4. تعزيز الإطار المعرفي المتعلق بنماذج قياس جودة الخدمة الإلكترونية مثل نموذج E-SERVQUAL وتكييفه بما يتناسب مع طبيعة خدمات الحج والعمرة ذات الطابع الديني والموسمي والدولي.
5. المساهمة في تطوير أدوات قياس علمية موثوقة ومحكمة يمكن أن يستفيد منها الباحثون في دراسات لاحقة تتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية في القطاعات الدينية والخدمية.
6. تقديم مرجعية أكاديمية تُوثق مرحلة التحول الرقمي الحالية في خدمات الحج والعمرة ضمن رؤية المملكة 2030، مما يُوفر قاعدة بيانات بحثية للمقارنة المستقبلية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

1. تزويد صانعي القرار في وزارة الحج والعمرة والجهات المعنية بنتائج ميدانية دقيقة حول مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة، مما يُعين على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات فعلية.
2. تحديد نقاط القوة والضعف في المنصات الإلكترونية الحالية مثل تطبيق نُسك ومنصة إحسان وغيرها، بما يُساعد على تحسين تجربة المستخدم ورفع مستوى جودة الخدمة.
3. دعم التوجهات الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030 التي تستهدف استقبال 30 مليون معتمر، من خلال تقديم توصيات عملية لتحسين البنية الرقمية لخدمات الحج والعمرة.
4. مساعدة الجهات الحكومية على تحديد أولويات التطوير الإلكتروني من خلال الكشف عن البُعد الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، مما يُوجّه الموارد والاستثمارات نحو الجوانب الأكثر أهمية.
5. تعزيز الثقة بين المستفيدين والجهات الحكومية من خلال الكشف عن مستوى الأمان والخصوصية المُدرَك، وتقديم مقترحات لرفع مستوى الشفافية والموثوقية في التعاملات الإلكترونية.
6. الإسهام في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين القادمين من مختلف دول العالم بمختلف خلفياتهم التقنية واللغوية، مما ينعكس إيجاباً على سمعة المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.
7. تقديم توصيات إجرائية قابلة للتنفيذ تُساعد مطوّري التطبيقات والمنصات الإلكترونية الحكومية على تصميم واجهات أكثر سهولة واستجابة وأماناً بناءً على احتياجات المستفيدين الفعلية

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

- ما أثر سهولة استخدام المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين؟
- ما أثر مستوى الاستجابة الإلكترونية للمنصات الحكومية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين؟
- ما أثر مستوى الأمان والخصوصية في المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين؟
- ما أثر جودة المعلومات المقدمة عبر المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة على رضا المستخدمين؟
- ما مستوى رضا المستخدمين بشكل عام عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع الحج والعمرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستخدمين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة التقنية)؟

6.1 فروض الدراسة

الفرض الرئيسي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها مجتمعة على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية

- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على رضا المستخدمين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية.
- H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة الإلكترونية على رضا المستخدمين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية.

- H3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأمان والخصوصية على رضا المستخدمين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية.
- H4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المعلومات على رضا المستخدمين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية.
- H5: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا المستخدمين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة التقنية).

7.1 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

- ❖ دراسة الشوا (2004)، عنوان الدراسة اتجاهات موظفي القطاع العام نحو التطبيق الحكومية الإلكترونية في الأردن دراسة ميدانية.

النتائج:

1. وجود إدراك لدى العاملين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية.
2. وجود عدد من الحواجز التي تقف أمام تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية (مثل الموارد البشرية، التشريعات، نقص المعلومات، والتكنولوجيا الحديثة).
3. يمكن تفعيل الحكومة الإلكترونية من خلال التخطيط الاستراتيجي، تدريب الموظفين، واستخدام الشبكات الإلكترونية.

- دراسة العتيبي (2005)، عنوان الدراسة: الكشف عن أهمية دراسات الجدوى الإلكترونية وتحفيز العاملين وتدريبهم على استخدام الوسائل التقنية الحديثة.

النتائج:

1. عدم تجهيز مراكز المعلومات بالحاسوب ومستلزماته وعدم ربط المؤسسة بشبكة الإنترنت يؤدي إلى ضياع الوقت في البحث عن المعلومات.

2. ضرورة تجهيز المؤسسات بالإلكترونيات والمعدات المناسبة لتطبيق النظام الإلكتروني.

➤ دراسة الكايد (2005) ، عنوان الدراسة قياس اتجاهات العملاء الأفراد نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية.

النتائج:

1. هناك اتجاه إيجابي نحو استخدام الخدمات الإلكترونية.

2. يؤثر عامل الخطورة مستوى الأمن والخصوصية بشكل كبير على اتجاهات العملاء، يليه عامل المنفعة.

➤ دراسة أبورحمة (2005) عنوان الدراسة: نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية شؤون الموظفين دراسة تطبيقية في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة.

النتائج:

1. نسبة استخدام النظم التقليدية في مجتمع الدراسة بلغت 73%، بينما استخدام النظم الإلكترونية 37%.

2. يتركز عمل نظم معلومات الموارد البشرية بنسبة 75% في مراقبة دوام الموظفين، مما يؤثر سلباً على أداء إدارة شؤون الموظفين.

➤ دراسة أبو الرب (2006) عنوان الدراسة: "إطار" نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية.

النتائج:

1. تم التوصل إلى إطار مقترح لتقويم جودة شريحة واسعة من المواقع الإلكترونية، يتسم بالشمولية والوضوح والمرونة.

2. يمكن تحويل الإطار المقترح إلى استبانة لتقويم جودة أي موقع إلكتروني.

➤ دراسة هياجنة (2008) عنوان الدراسة أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية (دراسة ميدانية).

النتائج:

1. هناك تفاوت في رضا العملاء نحو أبعاد جودة الخدمة، وكان ترتيبها تنازلياً كالتالي: الملموسة، الأمان الجدارة الاعتمادية، الاستجابة، المصدقية، ثم الاتصال.
2. هناك علاقة قوية وإيجابية بين جودة الخدمة ودرجة رضا العملاء.

➤ دراسة نجم ومبيضين (2009) عنوان الدراسة الجودة الإلكترونية نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية.

النتائج:

1. تطور الاهتمام بالجودة بدءاً من الكفاءة، ثم جودة الإنتاج داخل المصنع، ثم جودة المنتج التركيز على الزبون، ثم جودة الخدمة الانتقال من السلعة إلى الخدمة.
2. حدد الباحثان خمسة أبعاد أساسية للجودة الإلكترونية: الملموسات المعولية، الاستجابة المقدرة، والتقمص العاطفي.

➤ دراسة اللوزي (2010) عنوان الدراسة: الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن.

النتائج:

1. تعتبر الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية تليها الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الاجتماعي، وأخيراً البنية التحتية.

➤ دراسة أبو ليلى (2011) عنوان الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة (وأي) للهاتف النقال.

النتائج:

1. تصورات المبحوثين تجاه تفعيل نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة.
 2. يوجد أثر ملموس لتفعيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الأداء الوظيفي.
- دراسة الطراونة (2011) عنوان الدراسة أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني.

النتائج:

1. تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في رضا العملاء كان متفاوتاً ولكنه مرتفع بشكل عام لجميع الأبعاد.
 2. ترتيب الأبعاد حسب التأثير الخصوصية سهولة الوصول للموقع، سهولة الاستخدام الاعتمادية المجاملة، وأخيراً الاستجابة.
- دراسة ماجد عبده (2012) عنوان الدراسة الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة.

النتائج:

1. وجود علاقة طردية وقوية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني وتحقيق القيمة المضافة.
 2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات المواقع الإلكترونية بأبعادها (سرعة الوصول، سهولة الاستخدام، كفاية وشمول المعلومات، شكل وتصميم الموقع على القيمة المضافة.
 3. كان لبعد شكل وتصميم الموقع الأثر الأكبر على تحقيق القيمة المضافة.
- دراسة الرواحنة (2013) عنوان الدراسة أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) على كفاءة أداء العاملين دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورنج).

النتائج:

1. جودة أنظمة الموارد البشرية لها تأثير واضح على كفاءة أداء العاملين.
2. جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي وواضح على كفاءة أداء العاملين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

➤ دراسة Other (2006) & Stone

Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource system

النتائج:

1. تم إعداد نموذج يحتوي على عدة عوامل مؤثرة: تأثير الثقافة المجتمعية التحكم الواعي بالعاملين، ومدى تقبل النظام لدى الإدارة والعاملين.
2. بالرغم من فعالية أنظمة الموارد البشرية للمنظمة والأفراد، إلا أنها قد تعطل بعض وظائف المنظمات وتؤثر في سلوكهم.

➤ دراسة Cohen (2017)

Reputation beyond the Ranking: conceptual framework for business school research

النتائج:

1. أهم متغيرات سمعة المنظمات التعليمية تتركز في الشعور الطيب، الثقة الاحترام والإعجاب، والتقدير الجيد أو الرضا.
2. العوامل التي ترفع مستوى السمعة الأداء، الخدمة، الإدارة، الالتزام بالقوانين المواطنة، والإبداع.
3. أوصت الدراسة باتباع استراتيجية لصنع سمعة حسنة تركز على تطوير المنطقة الجغرافية التي تقع فيها المؤسسة التعليمية.

➤ دراسة Ruis (2007)

The relationship between quality and loyalty in multichannel e-services: an empirical investigation

النتائج:

1. وجود علاقة قوية بين الخدمة المصرفية الإلكترونية والولاء.
2. يمكن توظيف هذه العلاقة في تطبيقات الخدمات الإلكترونية المختلفة مثل التسويق الإلكتروني والخدمات المعلوماتية مثل بيع الكتب والمجلات الإلكترونية

➤ دراسة (Li et al. (2007

Evaluating electronic service quality: A transaction process based evaluation model

النتائج:

1. الخدمة الإلكترونية المقدمة للشركات ضرورية لجذب العملاء.
2. الخدمات الجيدة والتميزة تمكن العملاء من الحصول على الارتياح النفسي، مما يساعدهم على شراء المنتجات والتعامل مع الخدمات عبر الإنترنت وبناء الثقة والولاء.

➤ دراسة (Others (2007 & Parry

HP and technology impact and advantages

النتائج:

1. وجود أثر كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل الموارد البشرية.
2. ضرورة تطوير مهارات العاملين لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

➤ دراسة (Ramay (2008 & Bashir & Shahzad

Impact of HR Practices on Perceived Performance of University Teachers in Pakistan

النتائج:

1. وجود علاقة إيجابية واضحة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية التعويضات، تعزيز الترويج، وتقييم الأداء) على الأداء التنظيمي.

➤ دراسة Suomi (2009) & Li Liu

E-service Alignment Capability and performance in electronic serves operation

النتائج :

1. وجود علاقة إحصائية بين مقياس الخدمات الإلكترونية (E-SAC) والأداء.

➤ دراسة Suomi (2009) & Li Li

Measurement of E-Service Quality: An Empirical Study on Online Travel Service

النتائج:

1. الثقة من وجهة نظر العملاء وسهولة الاستخدام من وجهة نظر الشركة هي الأهم بناء على نوعية الخدمة المقدمة على مواقع السفر الإلكترونية.
2. توفير النظام والاستجابة لهما تأثير بالنسبة للعملاء.
3. يجب على الشركات الأخذ بعين الاعتبار توفر موثوقية للنظام

8.1 الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية الحكومية (E-Government Services)

- تعريف الخدمات الإلكترونية الحكومية النشأة التطور، وأهميتها في الإدارة الحديثة.
- أهداف التحول الرقمي الحكومي الكفاءة الشفافية، رضا المواطن، ودعم التنمية المستدامة.

- نماذج الخدمات الإلكترونية الحكومية: G2C 22 مع التركيز على نموذج الحكومة للمواطن (G2C)
- مبادرات المملكة العربية السعودية في التحول الرقمي الحكومي: رؤية 2030 وبرامجها مثل برنامج التحول الوطني، منصة أبشر ، وتطبيقات الحج والعمرة.

المحور الثاني: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية (E-Service Quality)

- تعريف جودة الخدمات الإلكترونية الخصائص والمعايير التي تحدد مدى تميز الخدمة الرقمية.
- أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية استعراض النماذج والنظريات المختلفة (مثل: SERVQUAL E-WebQual) وتحديد الأبعاد الأكثر شيوعاً وتطبيقاً في الدراسات السابقة.
- الأبعاد المعتمدة في الدراسة سهولة الاستخدام، موثوقية النظام، الاستجابة، الأمن والخصوصية.
- أهمية جودة الخدمات الإلكترونية: تأثيرها على الأداء الحكومي، والولاء، والسمعة.

المحور الثالث: رضا المستفيدين (Customer Satisfaction)

- تعريف رضا المستفيدين المفهوم، الأبعاد، وأهميته كهدف استراتيجي للمؤسسات.
- نظريات رضا المستفيدين نظرية التوقع والتأكيد (Expectancy – Disconfirmation Theory) ونظرية الأداء المتوقع (Perceived Performance Theory)
- أهمية رضا المستفيدين في الخدمات الحكومية تعزيز الثقة، المشاركة المدنية، ودعم السياسات العامة.
- قياس رضا المستفيدين المؤشرات والأساليب المستخدمة لتقييم مستوى الرضا.

المحور الرابع: العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين

- الأطر النظرية للعلاقة: كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على مستوى رضا المستفيد.
- الدراسات السابقة استعراض الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين في سياقات مختلفة.

- نماذج العلاقة التأثيرية: كيفية تأثير كل بعد من أبعاد الجودة بشكل مباشر أو غير مباشر على الرضا الكلي.

المحور الخامس : خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية

- أهمية الحج والعمرة: مكانتهما الدينية والاقتصادية والاجتماعية للمملكة وللعالَم الإسلامي.
 - تطور خدمات الحج والعمرة من الأساليب التقليدية إلى الرقمنة.
- الجهات الحكومية المعنية أدوار وزارة الحج والعمرة، وزارة الداخلية، وزارة الصحة وغيرها في تقديم الخدمات لضيوف الرحمن.
- رؤية 2030 لخدمات الحج والعمرة برنامج خدمة ضيوف الرحمن، ومستهدفات زيادة أعداد الزوار وتحسين تجربتهم.

المحور السادس: رقمنة خدمات الحج والعمرة

- المنصات والتطبيقات الإلكترونية استعراض أبرز المنصات والتطبيقات الحكومية المخصصة لخدمات الحج والعمرة (مثل: تطبيق نسك، بوابة "اعتمرنا"، المسار الإلكتروني للحج).
- أهداف رقمنة الخدمات: تسهيل الإجراءات، تقليل الازدحام، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة الحاج والمُعتمر .
- التحديات في تقديم الخدمات الإلكترونية التحديات التقنية، والبشرية، والتشريعية في سياق الحج والعمرة.

المحور السابع: تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الحجاج والمُعتمرين

- تأثير سهولة الاستخدام: كيف يؤثر تصميم الواجهة، سهولة التنقل، ووضوح الإرشادات على رضا ضيوف الرحمن.

- تأثير موثوقية النظام أهمية استقرار الأنظمة دقة المعلومات، وسرعة إنجاز المعاملات في بناء الثقة والرضا.
- تأثير الاستجابة دور سرعة الرد على الاستفسارات توفر الدعم الفني الفعال ومعالجة الشكاوى في تعزيز الرضا.
- تأثير الأمن والخصوصية مدى أهمية شعور الحجاج والمعتمرين بالأمان على بياناتهم الشخصية والمالية.

المحور الثامن التحديات والمعوقات أمام الخدمات الإلكترونية للحج والعمرة

- تحديات فنية وتقنية البنية التحتية، أعطال الأنظمة، التوافقية مع الأجهزة المختلفة.
- تحديات بشرية مدى جاهزية المستخدمين كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة)، ومحدودية الوعي الرقمي.
- تحديات إدارية وتشريعية التنسيق بين الجهات تحديث اللوائح، وإدارة التغيير .
- التحديات المتعلقة باللغة والتواصل توفير الدعم بلغات متعددة.

المحور التاسع: مؤشرات قياس الأداء (KPIs) في الخدمات الإلكترونية الحكومية

- أهمية مؤشرات الأداء دورها في تقييم فعالية الخدمات وتحديد مجالات التحسين.
- أنواع مؤشرات الأداء : مؤشرات الكفاءة الفعالية، رضا المستفيد، ومعدل الاستخدام.
- تطبيق المؤشرات في خدمات الحج والعمرة : أمثلة على كيفية قياس جودة الخدمات ورضا المستفيدين في هذا القطاع.

المحور العاشر: التوصيات والممارسات الفضلى لتعزيز جودة الخدمات الإلكترونية للحج والعمرة

- تحسين البنية التحتية والمنصات التقنية تطوير الأنظمة، وتأمينها، وضمان استقرارها.

- تعزيز تجربة المستخدم (UX) وواجهة المستخدم (UI) تصميم واجهات بسيطة وجذابة وسهلة الاستخدام.
- تطوير آليات الدعم الفني والتواصل : توفير قنوات دعم متعددة ومتوفرة على مدار الساعة بلغات مختلفة.
- الاستفادة من التقنيات الناشئة: الذكاء الاصطناعي ، البيانات الضخمة ، وإنترنت الأشياء في تحسين الخدمات
- أهمية التوعية والتدريب: توعية المستخدمين بكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وتوفير التدريب اللازم

9.1 مصطلحات الدراسة

1. الخدمات الإلكترونية الحكومية E-Government Services

الخدمات الإلكترونية الحكومية هي جميع الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية للمواطنين، والمقيمين، والقطاع الخاص، والجهات الحكومية الأخرى عبر وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة، مثل الإنترنت والتطبيقات الذكية، والرسائل النصية. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل الإجراءات، وتبسيط المعاملات، وتحسين جودة الحياة، وتوفير الوقت والجهد، وزيادة الشفافية والفعالية في الأداء الحكومي.

2. جودة الخدمات الإلكترونية E-Service Quality

جودة الخدمات الإلكترونية هي مدى قدرة الخدمات الإلكترونية الحكومية على تلبية أو تجاوز توقعات المستخدمين وتحقيق رضاهم. تشمل هذه الجودة عادة أبعادًا متعددة، ومن أبرزها في سياق هذه الدراسة:

- ✓ سهولة الاستخدام Ease of Use مدى بساطة ووضوح استخدام المنصة الإلكترونية، ويسر التنقل بين صفحاتها، وسهولة إكمال الإجراءات المطلوبة دون تعقيد.

- ✓ موثوقية النظام (System Reliability): قدرة النظام الإلكتروني على العمل بكفاءة وثبات دون أعطال متكررة، وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة، وإنجاز المعاملات بشكل صحيح.
- ✓ الاستجابة (Responsiveness) سرعة استجابة النظام للطلبات المستخدمين وسرعة معالجة المعاملات، ومدى فعالية وكفاءة الدعم الفني المتاح لحل المشكلات والاستفسارات.
- ✓ الأمن والخصوصية (Security and Privacy) مدى شعور المستخدم بالأمان عند استخدام الخدمة، وضمان حماية بياناته الشخصية والمالية من الوصول غير المصرح به أو الاختراق والالتزام بسياسات الخصوصية.

3. رضا المستفيدين Customer Satisfaction

رضا المستفيدين هو الشعور الإيجابي الذي ينتاب الفرد الحاج أو المعتمر في هذه الدراسة نتيجة لتجربته مع الخدمة الإلكترونية المقدمة، والذي ينبع من مدى تطابق أو تجاوز الأداء الفعلي للخدمة لتوقعاته المسبقة. يعكس الرضا مدى تلبية الخدمة لاحتياجات ورغبات المستفيد.

4. خدمات الحج والعمرة Hajj and Umrah Services

خدمات الحج والعمرة هي جميع الخدمات والتسهيلات التي تقدمها الجهات الحكومية السعودية للحجاج والمعتمرين القادمين من داخل المملكة وخارجها، بهدف تمكينهم من أداء نسكهم بيسر وطمأنينة. تشمل هذه الخدمات التأشيرات الإلكترونية، التسجيل خدمات النقل والإسكان الخدمات الصحية الخدمات الإرشادية، وغيرها من الخدمات اللوجستية والإدارية المرتبطة بالرحلة الروحية، والتي يتم تقديم جزء كبير منها الآن عبر المنصات الرقمية.

10.1 متغيرات الدراسة

المتغير المستقل Independent Variable

المتغير المستقل لهذه الدراسة هو: جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.

يُعرف المتغير المستقل بأنه المتغير الذي يفترض أنه يؤثر في المتغير التابع أو يحدث تغييراً فيه. في هذه الدراسة، تقاس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال عدة أبعاد رئيسية، والتي تعد بمثابة أبعاد فرعية للمتغير المستقل:

- ✓ سهولة الاستخدام مدى بساطة ووضوح استخدام المنصة الإلكترونية.
- ✓ موثوقية النظام: استقرار النظام ودقة المعلومات المقدمة.
- ✓ الاستجابة سرعة النظام في معالجة الطلبات وفعالية الدعم الفني.
- ✓ الأمن والخصوصية مدى شعور المستخدم بالأمان وحماية بياناته.

المتغير التابع Dependent Variable

المتغير التابع لهذه الدراسة هو: رضا المستخدمين.

يُعرف المتغير التابع بأنه المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل أو يتغير نتيجة له. في هذه الدراسة، يقاس رضا المستخدمين من خلال تقييمهم لتجربتهم الكلية مع الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لهم في سياق الحج والعمرة يعكس هذا الرضا مدى تلبية الخدمة التوقعات واحتياجاتهم.

11.1 منهج الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث سيتيح هذا المنهج وصف وتحليل أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها الأربعة (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. وسيُمكن هذا المنهج الباحث من جمع البيانات من الواقع الميداني وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم.

كما سيجمع هذا المنهج بين الجانب النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين، والجانب التطبيقي الميداني من خلال تصميم

استبانة وتوزيعها على عينة من المستخدمين من خدمات الحج والعمرة الإلكترونية، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

12.1 مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع المستخدمين من الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، والذين يستخدمون المنصات والتطبيقات الإلكترونية الحكومية مثل تطبيق نُسْكُ وبوابة وزارة الحج والعمرة الإلكترونية. ووفقاً للإحصائيات الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء ووزارة الحج والعمرة، فقد بلغ عدد المعتمرين ما يزيد عن 13 مليون معتمر سنوياً، فيما بلغ عدد الحجاج نحو 1.8 مليون حاج، مما يجعل مجتمع الدراسة كبيراً ومتنوعاً من حيث الجنسيات والخلفيات الثقافية والتقنية.

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الحصر الشامل، سيتم استخدام أسلوب العينة العشوائية الميسرة (Convenience Random Sampling) لاختيار عينة ممثلة من المستخدمين. وبالاستناد إلى جدول كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة المناسب، وبالنظر إلى أن مجتمع الدراسة يتجاوز المليون مفردة، فسيتم تحديد حجم العينة بـ 384 مفردة كحدٍ أدنى، وسيسعى الباحث إلى توزيع 450 استبانة لضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة.

13.1 مصادر جمع البيانات

المصادر الثانوية

سيتم الاعتماد على الكتب والمراجع العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع جودة الخدمات الإلكترونية

ورضا المستفيدين، بالإضافة إلى التقارير الرسمية الصادرة عن وزارة الحج والعمرة والهيئة العامة للإحصاء
وهيئة الحكومة الرقمية بالمملكة العربية السعودية.

المصادر الأولية

سيتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة إلكترونية مُصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة،
وسيتم توزيعها على أفراد العينة عبر الوسائل الإلكترونية المتاحة.

14.1 أداة الدراسة

سيتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وستكون من ثلاثة أقسام رئيسية
على النحو التالي:

القسم	المحتوى	عدد الفقرات
القسم الأول	البيانات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، الخبرة التقنية)	5 فقرات
القسم الثاني	المتغير المستقل: جودة الخدمات الإلكترونية	16 فقرة
البُعد الأول	سهولة الاستخدام	4 فقرات
البُعد الثاني	الاستجابة الإلكترونية	4 فقرات
البُعد الثالث	الأمان والخصوصية	4 فقرات
البُعد الرابع	جودة المعلومات	4 فقرات

المتغير التابع: رضا المستفيدين (محور أحادي)	القسم الثالث
10 فقرات	
31 فقرة	الإجمالي

وسيتم قياس استجابات أفراد العينة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)

15.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
2. الإحصاءات الوصفية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة واستجاباتهم.
3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع.
4. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين.
5. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس الأثر المشترك لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة على رضا المستفيدين.
6. اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لاختبار الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية ثنائية الفئات.
7. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية متعددة الفئات.

16.1 حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها الأربعة (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) على رضا المستخدمين، دون التطرق لأبعاد أخرى لجودة الخدمة الإلكترونية.
2. الحدود المكانية: ستُطبق الدراسة على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على مستخدمي المنصات الرسمية مثل تطبيق نُسُك وبوابة وزارة الحج والعمرة.
3. الحدود الزمانية: سيتم إجراء الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبانات خلال العام الدراسي/الميلادي 2026م.
4. الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على المواطنين والمقيمين والحجاج والمعتمرين الذين سبق لهم استخدام الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية (المتغير المستقل)

1.1.2 تمهيد

شهدت العلاقة بين الحكومات والمواطنين تحولاً جوهرياً مع تسارع وتيرة التحول الرقمي في مختلف دول العالم، إذ انتقلت الخدمات الحكومية من نمطها التقليدي القائم على التعامل المباشر والحضور الشخصي إلى بيئة رقمية تفاعلية تتيح للمستخدمين إنجاز معاملاتهم عبر منصات إلكترونية متعددة القنوات. وقد أفرز هذا التحول تساؤلات جوهرية حول مدى قدرة هذه المنصات على تقديم خدمات بمستوى جودة يُلبّي تطلعات المستخدمين ويحقق الأهداف التي أنشئت من أجلها، وهو ما جعل مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية يحتل مكانة بارزة في الأدبيات الأكاديمية المعاصرة. وفي السياق السعودي تحديداً، اكتسب هذا المفهوم زخماً إضافياً في ظل رؤية المملكة 2030 التي وضعت التحول الرقمي الحكومي ضمن أولوياتها الاستراتيجية، ولا سيما في قطاع الحج والعمرة الذي يخدم ملايين المستخدمين سنوياً من مختلف الجنسيات والخلفيات الثقافية والتقنية. ويسعى هذا المبحث إلى تقديم إطار نظري متكامل يتناول مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية من زوايا متعددة تشمل التعريف والأهمية والأهداف والأبعاد والاستراتيجيات، مع استعراض أبرز المداخل النظرية التي تناولت هذا المفهوم في الأدبيات العربية والأجنبية.

2.1.2 مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

يُعدّ مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية من المفاهيم المركبة التي تجمع بين ثلاثة حقول معرفية متداخلة: إدارة الجودة، وتكنولوجيا المعلومات، والإدارة العامة. ولعل هذا التداخل هو ما أدى إلى تعدد التعريفات وتنوع زوايا المعالجة بين الباحثين، إذ اقترب بعضهم من المفهوم من منظور تقني يركز على كفاءة البنية التحتية الرقمية، بينما تناوله آخرون من منظور إداري يركز على مدى تلبية توقعات المستخدمين، في حين سعى فريق ثالث إلى المزج بين المنظورين في إطار تكاملي شامل.

فقد عرّف بخيت ومهدي (2022) جودة الخدمات الإلكترونية بأنها مدى قدرة المنصات الإلكترونية على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء واحتياجاتهم، بحيث تشمل جوانب التصميم والاستجابة والأمان والمحتوى المعلوماتي. ويلاحظ أن هذا التعريف اتخذ منحى شمولياً يتجاوز البُعد التقني ليشمل الأبعاد الإدراكية المرتبطة بتقييم المستفيد لتجربته مع الخدمة. وفي الاتجاه ذاته، أشار طالب ونعيجات (2022) إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية تُمثل حصيلة التفاعل بين خصائص النظام الإلكتروني من جهة وتقييم المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة مقارنة بتوقعاته من جهة أخرى، وهو ما يُبرز الطابع النسبي والذاتي لمفهوم الجودة الذي يتباين من مستفيد إلى آخر وفقاً لخبراته السابقة ومستوى توقعاته.

أما على صعيد الأدبيات الأجنبية، فقد قدّم Noor (2022) تصوراً لجودة الخدمة الإلكترونية يركز على قدرة الموقع أو التطبيق الإلكتروني على تسهيل عمليات التصفح والبحث والتفاعل وإتمام المعاملات بكفاءة وفاعلية، مما يعكس تركيزاً على الجانب الوظيفي للخدمة الإلكترونية. في حين وسّع Hakim et al. (2023) نطاق المفهوم ليشمل مجمل التقييمات والأحكام التي يُصدرها المستفيدون حول مستوى التميز في تقديم الخدمات الحكومية عبر القنوات الإلكترونية، مُدخلًا بذلك عنصر الإدراك الكلي للجودة الذي لا يقتصر على تفاعل واحد بل يتشكل عبر تراكم التجارب المتعددة مع المنصة ذاتها.

وقد تبوّأ عبدالحميد وآخرون (2024) منظوراً تكاملياً أكثر شمولاً حين عرّفوا جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأنها الدرجة التي تُلبي بها المنصات الحكومية الرقمية حاجات المواطنين وتوقعاتهم عبر توفير خدمات تتسم بالسهولة والأمان والاستجابة وجودة المحتوى، بما يُعزز ثقتهم في الأداء الحكومي ككل. ويتميز هذا التعريف بربطه بين جودة الخدمة الإلكترونية ومخرجاتها على المستوى الكلي المتمثل في الثقة المؤسسية، وهو ما يتجاوز النظرة الضيقة التي تقصر الجودة على رضا المستفيد الفردي. كذلك أسهم Pramuditha et al. (2024) في تعميق الفهم النظري للمفهوم حين أشاروا إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية الحكومية تعكس مستوى الأداء المُدرّك للأنظمة الرقمية الحكومية في تقديم خدمات عامة تتسم بالكفاءة والشفافية والتركيز على المواطن، مُبرزين بذلك البُعد الحوكمي الذي يربط بين الجودة الإلكترونية ومبادئ الإدارة العامة الحديثة.

ويُلاحظ من خلال استعراض هذه التعريفات وجود محاور مشتركة تتقاطع عندها أغلب الاجتهادات، وتتمثل في: إدراك المستفيد بوصفه معياراً محورياً للجودة، وتعدد الأبعاد المُشكلة لها، وارتباطها بنواتج سلوكية وإدراكية كالرضا والثقة والولاء. ويرى الباحث أن جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية في سياق خدمات الحج والعمرة يمكن تعريفها إجرائياً بأنها: الدرجة التي تُلبّي بها المنصات الإلكترونية الرسمية لقطاع الحج والعمرة (مثل تطبيق نُسُك وبوابة الوزارة الإلكترونية) توقعات المستفيدين واحتياجاتهم من حيث سهولة الاستخدام والاستجابة الإلكترونية والأمان والخصوصية وجودة المعلومات، بما ينعكس إيجاباً على تجربتهم الرقمية ومستوى رضاهم عن الخدمة المقدمة.

3.1.2 أهمية جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

لا يمكن فصل أهمية جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية عن السياق الأوسع للتحويل الرقمي الذي تعيشه المؤسسات العامة في مختلف دول العالم، إذ لم يعد التحويل الرقمي خياراً بل أصبح ضرورة تفرضها التطورات التكنولوجية المتسارعة وتساعد توقعات المواطنين الذين باتوا يقارنون بين تجربتهم مع الخدمات الحكومية الإلكترونية وتجربتهم مع خدمات القطاع الخاص المتقدمة رقمياً. ومن هنا، فإن جودة هذه الخدمات لا تُمثل مجرد معيار تقني بل تُشكّل أداة استراتيجية لبناء الثقة بين المواطن والدولة وتعزيز الشرعية المؤسسية للحكومات في العصر الرقمي.

وفي هذا الإطار، يُشير (Taufiqurokhman et al. (2024 إلى أن أهمية جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية تتجلى في كونها تمثل الواجهة الأولى التي يتعامل من خلالها المواطن مع مؤسسات الدولة في البيئة الرقمية، وأن تدني مستوى هذه الجودة لا ينعكس سلباً على رضا المستفيد فحسب، بل يمتد أثره ليُضعف الثقة العامة في قدرة الحكومة على إدارة شؤونها بكفاءة. كما أن الجودة العالية للخدمات الإلكترونية تُسهم في تقليص الفجوة الرقمية بين الحكومة والمواطنين وتُعزز مبادئ الشفافية والمساءلة من خلال إتاحة المعلومات وتيسير الوصول إلى الخدمات دون وسطاء أو بيروقراطية معقدة. فضلاً عن ذلك، تُسهم الجودة الإلكترونية المرتفعة في رفع معدلات التبني والاستخدام المستمر للمنصات الحكومية، مما يُحقق العائد المأمول من الاستثمارات الضخمة في البنية التحتية الرقمية.

ومن جانب آخر، يرى (Alsarraf et al. (2023 أن أهمية جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية تنبع من دورها المحوري في تشكيل انطباعات المواطنين عن الجهد الحكومي المبذول في التحديث والتطوير، حيث إن المواطن حين يتعامل مع منصة إلكترونية حكومية متقنة التصميم وسريعة الاستجابة وأمنة المعاملات، فإنه يُدرك أن حكومته تبذل جهداً حقيقياً في خدمته، وهو ما يُعزز علاقة الثقة المتبادلة. كما أن جودة هذه الخدمات تُساهم في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية وتُعيد تشكيل التصورات النمطية السلبية المرتبطة بالبيروقراطية والتعقيد الإداري. وتبرز هذه الأهمية بشكل خاص في القطاعات الخدمية ذات الطابع الدولي كقطاع الحج والعمرة، حيث تنعكس جودة الخدمات الإلكترونية على سمعة الدولة أمام ملايين المستفيدين القادمين من شتى أنحاء العالم.

ويُضيف قشي وهباش (2022) بُعداً آخر لأهمية جودة الخدمات الإلكترونية يتعلق بدورها في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الحكومية ذاتها، فالخدمات الإلكترونية عالية الجودة لا تخدم المستفيد الخارجي فحسب، بل تُساهم أيضاً في تخفيف الضغط على الموظفين وتقليل الأخطاء البشرية وتسريع إنجاز المعاملات وخفض التكاليف التشغيلية، مما يُتيح للمؤسسة إعادة توجيه مواردها نحو مهام أكثر استراتيجية. ويتقاطع هذا الطرح مع ما أكدته (AlShdaifat (2024 من أن جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية تُمثل ركيزة أساسية لتحقيق التحول الرقمي الشامل وتعزيز المشاركة المجتمعية، حيث إن المواطن الراضى عن الخدمات الإلكترونية يكون أكثر استعداداً للتفاعل مع المبادرات الحكومية الرقمية والمشاركة في صنع القرار العام عبر القنوات الإلكترونية المتاحة.

وتتعاظم أهمية هذا المفهوم في السياق السعودي بالنظر إلى الاستثمارات الكبيرة التي رصدتها المملكة للتحول الرقمي ضمن رؤية 2030، ولا سيما في قطاع الحج والعمرة الذي يستهدف استقبال أعداد متزايدة من المعتمرين والحجاج سنوياً، مما يستدعي منظومة إلكترونية عالية الجودة قادرة على استيعاب هذا الحجم الهائل من المستفيدين بكفاءة وسلاسة تليق بمكانة المملكة بوصفها خادمة الحرمين الشريفين.

4.1.2 أهداف جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

تتعدد الأهداف التي تسعى المؤسسات الحكومية إلى تحقيقها من خلال الارتقاء بجودة خدماتها الإلكترونية، وتتفاوت هذه الأهداف بين ما هو استراتيجي بعيد المدى وما هو تشغيلي مباشر، إلا أنها تتكامل جميعاً في إطار منظومة شاملة تستهدف في نهاية المطاف تقديم تجربة رقمية متميزة للمستخدمين وتعزيز فاعلية الأداء الحكومي.

وقد أشار Chan et al. (2021) إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية تسعى في جوهرها إلى تحقيق ثلاثة أهداف مترابطة: أولها تحقيق التركيز على المواطن بوصفه محوراً لعملية تصميم الخدمة وتقديمها، بحيث تُصمَّم المنصات الإلكترونية انطلاقاً من احتياجات المستخدمين الفعلية لا من منظور المؤسسة الداخلي فحسب. وثانيها تبسيط الإجراءات الحكومية المعقدة وتحويلها إلى عمليات رقمية سلسلة تختزل الوقت والجهد وتُزيل الحواجز البيروقراطية التي طالما أعاقَت تجربة المستخدمين في النمط التقليدي. وثالثها توفير قنوات تواصل تفاعلية ومتعددة تُتيح للمواطن الحصول على الخدمة والدعم في الوقت المناسب ومن خلال الوسيلة التي يُفضلها.

ومن منظور مختلف، يرى Pham et al. (2023) أن أهداف جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية تتجاوز مجرد تقديم الخدمة إلى خلق قيمة مُدركة لدى المستخدمين، وهي القيمة التي تنشأ من الموازنة بين ما يحصل عليه المستخدم من منافع وما يتحمله من تكاليف مادية وغير مادية كالوقت والجهد والمخاطر المُدركة. فالهدف الأسمى لا يقتصر على إتمام المعاملة بنجاح، بل يمتد إلى بناء إدراك إيجابي لدى المستخدمين بأن القيمة التي حصل عليها تفوق التكاليف التي تحمّلها، وهو ما يُفضي إلى رضاه واستمراره في استخدام القنوات الإلكترونية مستقبلاً.

كما أوضح Achmad et al. (2021) أن أبرز أهداف جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية تحقيق الشمولية في الوصول، بحيث لا تقتصر الاستفادة من الخدمات الرقمية على فئات بعينها بل تمتد لتشمل مختلف شرائح المجتمع بصرف النظر عن موقعهم الجغرافي أو مستواهم التعليمي أو خبرتهم التقنية. ويتصل بهذا الهدف ما أشار إليه الزعي وآخرون (2023) من أن تطبيق مبادئ الحوكمة على

الخدمات الإلكترونية يهدف إلى ضمان الشفافية والمساءلة وتكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة الحكومية. إضافة إلى ذلك، أبرز Qatawneh et al. (2024) هدفاً استراتيجياً بالغ الأهمية يتمثل في بناء الثقة الإلكترونية بين المواطن والمؤسسة الحكومية، وهي ثقة لا تتحقق بمجرد إطلاق المنصة الإلكترونية بل تتطلب مستوى ثابتاً ومتسقاً من الجودة يُراكم لدى المستفيد شعوراً بالاعتمادية والأمان عبر الزمن.

وفي سياق خدمات الحج والعمرة تحديداً، تتبلور هذه الأهداف في شكل أكثر خصوصية يرتبط بطبيعة القطاع وحساسيته، إذ تهدف الجودة الإلكترونية هنا إلى تسهيل رحلة الحاج والمعتمر الرقمية بدءاً من مرحلة التسجيل والحصول على التصاريح وصولاً إلى مرحلة أداء المناسك والمغادرة، مع مراعاة التنوع اللغوي والثقافي للمستفيدين وضمان تقديم تجربة رقمية موحدة عالية الجودة تليق بقدسية المكان وعظمة الشعيرة.

5.1.2 أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

تُشكل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية الإطار الذي يُمكن من خلاله قياس مستوى الجودة وتقييمها بشكل منهجي ومنظم. وقد تباينت الأدبيات في تحديد هذه الأبعاد تبعاً للسياق المؤسسي والقطاعي وطبيعة الخدمة المقدمة والنموذج النظري المعتمد. وقد تم تحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في هذه الدراسة بناءً على ما توصل إليه كل من بخيت ومهدي (2022) في دراستهما لجودة الخدمات الإلكترونية في القطاع السياحي، وعبد الحميد وآخرون (2024) في دراستهما للخدمات الإلكترونية الحكومية في إقليم كردستان العراق، فضلاً عن الإطار الذي قدمه Pramuditha et al. (2024) في دراستهم لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية في قطاع الأحوال المدنية، وما طرحه Hakim et al. (2023) ضمن نموذج E-GovQual لقياس جودة الحكومة الإلكترونية المحلية. وبالاستناد إلى أوجه التقاطع بين هذه الدراسات ومدى ملاءمتها لطبيعة خدمات الحج والعمرة الإلكترونية، تم اعتماد أربعة أبعاد رئيسية هي: سهولة الاستخدام، والاستجابة الإلكترونية، والأمان والخصوصية، وجودة المعلومات.

البُعد الأول: سهولة الاستخدام

يُعدّ بُعد سهولة الاستخدام من أكثر الأبعاد حضوراً في أدبيات جودة الخدمات الإلكترونية، وهو يُشير إلى الدرجة التي يُدرك فيها المستخدم أن التعامل مع المنصة الإلكترونية لا يتطلب جهداً ذهنياً أو تقنياً مرهقاً، وأن بإمكانه إنجاز ما يريد بيسر وسلاسة دون الحاجة إلى خبرة متقدمة أو تدريب مسبق. ويمتد هذا البُعد ليشمل جوانب متعددة منها: وضوح واجهة المستخدم وتنظيمها المنطقي، وسهولة التنقل بين الصفحات والأقسام المختلفة، وبساطة إجراءات التسجيل وإتمام المعاملات، وتوفير إرشادات واضحة تُوجه المستخدم خلال مراحل الخدمة المختلفة. وقد أكد (Chan et al. (2021 أن سهولة الاستخدام لا تقتصر على الجانب التقني المتعلق بتصميم الواجهة، بل تتضمن أيضاً البُعد المعرفي المتمثل في قدرة المستخدم على فهم منطق الخدمة واستيعاب خطواتها دون ارتباك أو غموض. وتكتسب سهولة الاستخدام أهمية مضاعفة في سياق خدمات الحج والعمرة نظراً للتنوع الكبير في الخلفيات التقنية واللغوية والعمرية للمستخدمين، إذ يتعامل مع هذه المنصات حجاج ومعمرون من مختلف الأعمار والجنسيات ومستويات المهارة الرقمية، مما يستوجب تصميمًا يراعي هذا التنوع ويُحقق أقصى درجات السهولة والوضوح.

البُعد الثاني: الاستجابة الإلكترونية

يتناول بُعد الاستجابة الإلكترونية مدى قدرة المنصة الحكومية الإلكترونية على التفاعل مع طلبات المستخدمين واستفساراتهم بسرعة وفاعلية، ويشمل ذلك سرعة تحميل الصفحات وسرعة معالجة المعاملات وتوفير قنوات دعم فني فعّالة والاستجابة للشكاوى والملاحظات في إطار زمني مقبول. ويرتبط هذا البُعد ارتباطاً وثيقاً بتوقعات المستخدمين الذين اعتادوا على مستويات استجابة عالية في تعاملهم مع تطبيقات القطاع الخاص ومنصات التجارة الإلكترونية، وهو ما يرفع سقف توقعاتهم تجاه المنصات الحكومية أيضاً. وقد أوضح (Siwi & Nawawi (2023 أن الاستجابة الإلكترونية لا تعني فقط السرعة في إنجاز المعاملة، بل تشمل أيضاً قدرة النظام على التكيف مع الأحمال المتغيرة وضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع حتى في أوقات الذروة. وتتجلى أهمية هذا البُعد بشكل واضح في قطاع الحج والعمرة الذي يشهد موسمية حادة في الطلب على الخدمات الإلكترونية، حيث تزايد أعداد المستخدمين بشكل كبير خلال مواسم الحج والعمرة، مما يُشكل اختباراً حقيقياً لقدرة المنصات على الاستجابة بكفاءة تحت ضغط الاستخدام المكثف.

البُعد الثالث: الأمان والخصوصية

يُمثل بُعد الأمان والخصوصية أحد الأبعاد الأكثر حساسية في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، إذ يتعلق بمدى شعور المستفيد بأن بياناته الشخصية ومعاملاته المالية محمية من أي اختراق أو سوء استخدام، وأن المنصة الإلكترونية تتبنى معايير أمنية صارمة تضمن سرية المعلومات وسلامتها. ويتضمن هذا البُعد جوانب متعددة تشمل: تشفير البيانات، وتوفير بروتوكولات حماية متقدمة، ووضوح سياسات الخصوصية، وعدم مشاركة البيانات الشخصية مع أطراف ثالثة دون موافقة المستفيد. وقد أبرز Qatawneh et al. (2024) الدور الجوهرى الذي يؤديه الأمان الإلكتروني في بناء الثقة الإلكترونية، مؤكدين أن غياب الشعور بالأمان يُمثل أحد أبرز العوائق التي تحول دون تبني المواطنين للخدمات الإلكترونية الحكومية حتى وإن كانت سهلة الاستخدام وذات محتوى جيد. ويأخذ هذا البُعد طابعاً خاصاً في خدمات الحج والعمرة حيث تتضمن المعاملات بيانات جوازات السفر والمعلومات الصحية وبيانات الدفع المالي، فضلاً عن أن المستفيدين يأتون من دول ذات أطر قانونية وثقافية متباينة فيما يخص حماية البيانات، مما يستدعي مستوى أمان عالياً يُطمئن جميع المستفيدين بصرف النظر عن خلفياتهم.

البُعد الرابع: جودة المعلومات

يتناول هذا البُعد مدى دقة المعلومات المقدمة عبر المنصة الإلكترونية الحكومية وحدثاتها وشمولها وملاءمتها لاحتياجات المستفيد، فالمعلومات تُمثل الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها المستفيد في اتخاذ قراراته وإتمام معاملاته. ويشمل هذا البُعد عدة جوانب منها: دقة المحتوى المعلوماتي وخلوه من الأخطاء، والتحديث المستمر للبيانات، وسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وتنوع اللغات المتاحة، ووضوح العرض وتنظيمه بشكل يُسهّل على المستفيد استيعابه والاستفادة منه. وقد أشار Noor (2022) إلى أن جودة المعلومات تُعدّ من أقوى المؤشرات التنبؤية برضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية، حيث إن المعلومات الدقيقة والمحدّثة تُعزز ثقة المستفيد في المنصة وتُقلل من حالة عدم اليقين المرتبطة بالتعامل الإلكتروني. ويكتسب هذا البُعد أهمية بالغة في سياق خدمات الحج والعمرة، إذ يحتاج الحاج والمعتمر إلى

معلومات دقيقة ومحدّثة ومتعددة اللغات حول إجراءات التسجيل والتصاريح والمواعيد والإرشادات الصحية والتنظيمية، وأي خلل في جودة هذه المعلومات قد يؤدي إلى إرباك المستفيد وتعطيل رحلته.

6.1.2 استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

إن الارتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية لا يتحقق بمجرد إطلاق منصات رقمية وتوفير خدمات عبر الإنترنت، بل يتطلب تبني استراتيجيات مدروسة ومتكاملة تُعالج مختلف جوانب الجودة الإلكترونية بشكل منهجي ومستدام. وتتنوع هذه الاستراتيجيات بين ما يرتبط بالتصميم والتطوير التقني وما يتعلق بإدارة العلاقة مع المستفيد وما يتصل بالبنية المؤسسية والحوكمة.

وقد أشار Alblooshi et al. (2023) إلى أن استراتيجية التصميم المرتكز على المستخدم تُمثل نقطة الانطلاق الأساسية لتحسين الجودة الإلكترونية، وتقوم هذه الاستراتيجية على إشراك المستفيدين في مراحل تصميم الخدمة وتطويرها من خلال جمع ملاحظاتهم وتحليل أنماط استخدامهم واختبار قابلية الاستخدام بشكل متكرر، بحيث تُصبح تجربة المستخدم هي المعيار الحاكم لكل قرار تصميمي أو تقني. ويتكامل هذا التوجه مع ما طرحه Frinaldi et al. (2023) بشأن استراتيجية تعزيز الدافعية والتأهيل المهني لدى العاملين في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية، إذ إن جودة الخدمة لا ترتبط بالنظام التقني وحده بل تتأثر أيضاً بكفاءة الموارد البشرية القائمة على إدارة هذه الأنظمة وتشغيلها ودعمها فنياً، مما يستدعي برامج تدريب مستمرة وبيئة عمل تُحفز الابتكار والتميز في تقديم الخدمة.

ومن الاستراتيجيات المهمة أيضاً ما أشار إليه الزعبي وآخرون (2023) بشأن تطبيق الحوكمة الرقمية كمدخل لضمان جودة الخدمات الإلكترونية واستدامتها، وتتضمن هذه الاستراتيجية وضع معايير واضحة ومُلزمة لجودة الخدمة الإلكترونية، وإنشاء آليات رقابة ومتابعة دورية، وتوفير مؤشرات أداء قابلة للقياس تُتيح رصد مستوى الجودة وتحديد مواطن الخلل ومعالجتها في الوقت المناسب. وتتقاطع هذه الاستراتيجية مع ما أكدّه أبو دف وعاشور (2021) من أهمية التكامل بين الإدارة الإلكترونية وأنظمة إدارة الجودة الشاملة، بحيث لا يُنظر إلى الرقمنة بوصفها بديلاً عن الجودة بل أداة لتعزيزها وتمكينها.

فضلاً عن ذلك، تبرز استراتيجية التقييم المستمر وقياس رضا المستفيدين بوصفها أداة محورية لتحسين المتواصل، حيث أوضح الكاسبي ومحمد (2024) أن المؤسسات الحكومية التي تتبنى آليات منتظمة لقياس رضا المواطنين عن خدماتها الإلكترونية وتحليل نتائج هذا القياس واتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً عليه، تكون أقدر على تحقيق مستويات جودة مرتفعة ومستدامة مقارنة بتلك التي تكتفي بإطلاق الخدمة دون متابعة أدائها. وتتعاظم أهمية هذه الاستراتيجية في قطاع الحج والعمرة الذي يتميز بموسميته وتغير قاعدة مستفيديه سنوياً، مما يوفر فرصة فريدة لتطوير الخدمات بشكل تراكمي من موسم إلى آخر بناءً على تغذية راجعة حقيقية من المستفيدين.

7.1.2 المداخل النظرية لقياس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

تستند دراسة جودة الخدمات الإلكترونية إلى عدد من النماذج والمداخل النظرية التي تطورت عبر الزمن استجابةً للتحويلات في بيئة تقديم الخدمة من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني. ومن أبرز هذه المداخل نموذج جودة الخدمة الإلكترونية E-SERVQUAL الذي يُمثل امتداداً للنموذج التقليدي SERVQUAL مع تكيف أبعاده لتتناسب مع خصائص البيئة الرقمية. وقد أشار بولعسل وعزوز (2021) إلى أن هذا النموذج يُتيح قياس الفجوة بين توقعات المستفيد وإدراكه الفعلي لجودة الخدمة الإلكترونية، مما يوفر أساساً منهجياً لتحديد مواطن الضعف وأولويات التحسين. غير أن هذا النموذج واجه انتقادات تتعلق بصعوبة قياس التوقعات بشكل مستقل عن الإدراكات في البيئة الإلكترونية، وهو ما دفع بعض الباحثين إلى تبني مداخل بديلة أو مُعدّلة.

ومن هذه المداخل البديلة نموذج E-GovQual المُخصص لقياس جودة الحكومة الإلكترونية، والذي تبناه Hakim et al. (2023) في دراستهم، ويتميز هذا النموذج بكونه مُصمماً خصيصاً للسياق الحكومي ويأخذ في الاعتبار خصوصيات الخدمات العامة التي تختلف عن خدمات القطاع الخاص من حيث طبيعة العلاقة بين مُقدم الخدمة والمستفيد وغياب عنصر المنافسة في كثير من الأحيان. كما يُبرز هذا النموذج أبعاداً لا تحظى بالاهتمام الكافي في نماذج القطاع الخاص مثل الشفافية والمشاركة المدنية وإمكانية الوصول الشامل.

وإلى جانب هذه النماذج، استند عدد من الباحثين إلى نظريات قبول التكنولوجيا وتبنيها لفهم العوامل المؤثرة في تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية، حيث أوضح Pramuditha et al. (2024) أن إدراك المستفيد لسهولة الاستخدام والفائدة المُتحققة يُشكل المدخل الرئيسي لتقييمه للجودة الكلية للخدمة الإلكترونية، وهو ما يُبرز التداخل بين أدبيات نظم المعلومات وأدبيات جودة الخدمة في تفسير سلوك المستفيد تجاه الخدمات الحكومية الرقمية. وقد حرصت الدراسة الحالية على الاستفادة من هذا التنوع النظري في بناء إطارها المفاهيمي، مع التركيز على الأبعاد الأربعة الأكثر ملاءمة لطبيعة خدمات الحج والعمرة الإلكترونية.

8.1.2 التحول الرقمي في قطاع الحج والعمرة وعلاقته بجودة الخدمات الإلكترونية

يُمثل قطاع الحج والعمرة أحد أبرز القطاعات التي شهدت تحولاً رقمياً متسارعاً في المملكة العربية السعودية، وهو تحول تفرضه طبيعة القطاع ذاته الذي يتعامل مع ملايين المستخدمين سنوياً في فترات زمنية مكثفة وضمن حيز جغرافي محدد، مما يجعل الرقمنة ليست خياراً تحسينياً بل ضرورة تشغيلية لإدارة هذا الحجم الهائل من الخدمات بكفاءة. وقد أطلقت الجهات المختصة عدداً من المنصات والتطبيقات الإلكترونية التي تغطي مختلف مراحل رحلة الحاج والمعتمر، بدءاً من التسجيل وإصدار التصاريح مروراً بالحجز والنقل والإرشاد وصولاً إلى خدمات ما بعد أداء المناسك.

وتتجلى العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية في كون الأول يُمثل البنية التحتية والإطار المؤسسي الذي تنبثق منه الخدمات، بينما تُمثل الثانية المحك الذي يُقاس من خلاله نجاح هذا التحول من منظور المستفيد النهائي. فقد أشار AlShdaifat (2024) إلى أن التحول الرقمي الحكومي لا يُقاس بعدد المنصات المُطلقة أو حجم الإنفاق التقني، بل يُقاس في المقام الأول بمدى رضا المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة عبر هذه المنصات ومدى تحقيقها للقيمة المضافة المتوقعة. ويتقاطع هذا الطرح مع ما أكدّه خطاب وآخرون (2022) من أن التحول الرقمي في القطاع الخدمي يظل محدود الأثر ما لم يُصاحبه التزام مستمر بمعايير الجودة وتطوير دائم يستجيب لتغير احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم.

إن خصوصية قطاع الحج والعمرة تفرض تحديات فريدة على جودة الخدمات الإلكترونية لا تواجهها قطاعات أخرى بالدرجة ذاتها، ومنها: التنوع اللغوي والثقافي الكبير للمستخدمين الذي يستوجب واجهات متعددة اللغات ومراعية للاختلافات الثقافية، والموسمية الحادة التي تتطلب بنية تحتية رقمية قادرة على التوسع والانكماش وفقاً لحجم الطلب، والحساسية الدينية والروحانية للتجربة التي تجعل أي خلل في الخدمة الإلكترونية مؤثراً بشكل أعمق على رضا المستخدم مقارنة بقطاعات أخرى أقل ارتباطاً بالبُعد الوجداني والروحي. وهذا ما يجعل دراسة جودة الخدمات الإلكترونية في هذا القطاع تحديداً ذات قيمة علمية وعملية مضاعفة.

المبحث الثاني: رضا المواطنين

1.2.2 تمهيد

يحتل مفهوم رضا المواطنين مكانة محورية في أدبيات الإدارة العامة وإدارة الخدمات الحكومية، إذ يُمثل أحد أهم المؤشرات التي تعكس نجاح المؤسسات الحكومية في تحقيق رسالتها الأساسية المتمثلة في خدمة المواطن وتلبية احتياجاته. ومع تزايد الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة، أصبح قياس رضا المستفيدين عن هذه الخدمات أداة استراتيجية لا غنى عنها لتقييم فاعلية التحول الرقمي الحكومي وتوجيه جهود التطوير والتحسين. ويكتسب هذا المفهوم أهمية مضاعفة في قطاع الحج والعمرة الذي يخدم شريحة واسعة ومتنوعة من المستفيدين الذين ترتبط تجربتهم بأبعاد روحية ووجدانية عميقة تجعل مستوى توقعاتهم مرتفعاً وتقييمهم للخدمة أكثر حساسية. ويتناول هذا المبحث مفهوم رضا المواطنين من زوايا نظرية متعددة تشمل التعريف والأهمية والأبعاد والمحددات والنماذج النظرية المُفسرة، مع ربط ذلك بسياق الدراسة الحالية.

2.2.2 مفهوم رضا المواطنين

يُعدّ مفهوم الرضا من المفاهيم التي حظيت باهتمام واسع في حقول معرفية متعددة، بدءاً من علم النفس الذي تناوله كحالة انفعالية مرتبطة بإشباع الحاجات، مروراً بالتسويق الذي عالجه في إطار العلاقة بين توقعات العميل وإدراكه لأداء المنتج أو الخدمة، وصولاً إلى الإدارة العامة التي وظّفته مؤشراً لتقييم أداء المؤسسات الحكومية ومستوى استجابتها لاحتياجات المواطنين. وقد أدى هذا التعدد في الحقول المعرفية إلى ثراء تعريفي ملحوظ يعكس تنوع الزوايا التي يُنظر منها إلى المفهوم.

فقد عرّف فرغلي (2025) رضا المواطنين بأنه الحالة الإدراكية والوجدانية التي يُكوّنها المواطن نتيجة تقييمه لمستوى الخدمة الحكومية المقدمة له مقارنة بتوقعاته المسبقة، بحيث يتحقق الرضا حين يتساوى الأداء الفعلي مع التوقعات أو يتجاوزها، ويحدث عدم الرضا حين يقل الأداء عن مستوى التوقعات. ويستند هذا التعريف إلى نظرية عدم التأكد من التوقعات Expectation-Disconfirmation Theory التي

تُعدّ من أكثر الأطر النظرية شيوعاً في تفسير الرضا. ومن منظور مقارب، أشار العود (2025) إلى أن رضا المستفيدين يُمثل محصلة تقييمية شاملة تتبلور لدى المستفيد بعد تعامله مع الخدمة، وتتأثر بعوامل متعددة تتجاوز جودة الخدمة ذاتها لتشمل البيئة المحيطة بتقديمها والسياق الاجتماعي والثقافي للمستفيد وتجاربه السابقة مع خدمات مماثلة.

وعلى صعيد الأدبيات الأجنبية، قدّم Pham et al. (2023) تعريفاً لرضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية يركز على الاستجابة الانفعالية الناتجة عن تقييم المستفيد لتجربته الكلية مع المنصة الإلكترونية، وهي استجابة تتأثر بالقيمة المدركة والجودة المدركة ومدى سهولة التجربة. ويلاحظ أن هذا التعريف يُدخل عنصر القيمة المدركة بوصفه وسيطاً بين الجودة والرضا، وهو ما يُعمّق الفهم النظري للعلاقة بين المتغيرين. كما عرّف Pramuditha et al. (2024) رضا المواطنين بأنه الحكم التقييمي الذي يُصدره المواطن حول مدى نجاح الخدمة الإلكترونية الحكومية في تلبية احتياجاته وتوقعاته، مؤكداً أن هذا الحكم يتشكل من تفاعل أبعاد معرفية تتعلق بتقييم الأداء الموضوعي وأبعاد وجدانية تتعلق بالمشاعر المصاحبة لتجربة الاستخدام.

ومن الزوايا الالفتة في تعريف المفهوم ما طرحه Alblooshi et al. (2023) من تمييز بين الرضا المعاملاتي الذي يرتبط بتجربة واحدة محددة مع الخدمة والرضا التراكمي الذي يتبلور عبر مجموع التجارب المتكررة مع المنصة الإلكترونية ذاتها، مؤكداً أن الرضا التراكمي هو الأكثر دلالة على جودة الخدمة الإلكترونية والأكثر تأثيراً في تشكيل الولاء والثقة على المدى البعيد. ويتسق هذا التمييز مع طبيعة خدمات الحج والعمرة التي قد يتعامل فيها المستفيد مع المنصة في مناسبات متعددة خلال رحلته، مما يجعل رضاه الكلي محصلة لتراكم تجاربه عبر نقاط التماس المختلفة مع الخدمة الإلكترونية.

ويرى الباحث بناءً على ما تقدم أن رضا المواطنين في سياق الدراسة الحالية يمكن تعريفه إجرائياً بأنه: التقييم الكلي الذي يُصدره المستفيد (حاج أو معتمر أو مواطن) حول مدى تلبية الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة لتوقعاته واحتياجاته، وذلك في ضوء تجربته مع أبعاد الجودة المتمثلة في سهولة الاستخدام والاستجابة الإلكترونية والأمان والخصوصية وجودة المعلومات.

3.2.2 أهمية رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية

يتجاوز رضا المواطنين كونه مؤشراً لقياس جودة الخدمة ليُصبح أداة استراتيجية ذات أبعاد متعددة تمس جوهر العلاقة بين الدولة والمواطن وتنعكس على فاعلية السياسات العامة ومصادقية المؤسسات الحكومية. وتتعاظم هذه الأهمية في ظل التحول نحو الحكومة الرقمية حيث أصبح رضا المستفيد المعيار الأول لتقييم نجاح هذا التحول أو إخفاقه.

وقد أوضح عبدالحميد وآخرون (2024) أن أهمية رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية تنبع من كونه يُمثل الحلقة الوسيطة الحاسمة بين جودة الخدمة الإلكترونية والثقة في الأداء الحكومي ككل، فالمواطن الراضي عن تعاملاته الإلكترونية مع المؤسسات الحكومية يميل إلى تعميم هذا التقييم الإيجابي على الأداء الحكومي بشكل عام، مما يُعزز الشرعية المؤسسية ويُرسّخ دعم المواطنين للسياسات والبرامج الحكومية. وبالمقابل، فإن عدم الرضا عن الخدمات الإلكترونية قد يتحول إلى عدم ثقة مؤسسية ينعكس سلباً على العلاقة بين المواطن والدولة. ويتقاطع هذا الطرح مع ما أكده Taufiqurokhman et al. (2024) من أن رضا المواطنين يُشكّل أساس الثقة العامة في المؤسسات الحكومية الرقمية، وأن هذه الثقة بمجرد تأكلها يصعب إعادة بنائها، مما يجعل الاستثمار في رضا المواطنين استثماراً في رأس المال الاجتماعي والمؤسسي للدولة.

ومن منظور تشغيلي، أشار Noor (2022) إلى أن رضا المستفيدين يؤدي دوراً حاسماً في تحديد مستوى الاستخدام المستمر للخدمات الإلكترونية الحكومية، فالمستفيد الراضي يميل إلى تكرار استخدام المنصة الإلكترونية والاعتماد عليها في تعاملاته المستقبلية، بل ويُصبح سفيراً غير رسمي يُشجع الآخرين على استخدامها من خلال التوصية الشفهية الإيجابية. وهذا يعني أن رضا المواطنين يُسهم بشكل مباشر في رفع معدلات التبني الرقمي وتقليل الاعتماد على القنوات التقليدية المكلفة، وهو هدف استراتيجي تسعى إليه الحكومات في مختلف دول العالم.

كما أبرز Qatawneh et al. (2024) أهمية الرضا بوصفه سابقة ضرورية لبناء الولاء الإلكتروني لدى المواطنين تجاه المنصات الحكومية، مشيراً إلى أن الولاء الإلكتروني لا ينشأ من فراغ بل يتأسس على

تجارب إيجابية متراكمة تُؤلّد الرضا الذي يتحول بدوره إلى التزام طوعي باستخدام القناة الإلكترونية. وفي السياق السعودي، يكتسب رضا المستخدمين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية أهمية استثنائية بالنظر إلى ارتباطه بسمعة المملكة الدولية في خدمة ضيوف الرحمن، فالحاج أو المعتمر القادم من الخارج يحمل تجربته الرقمية مع خدمات المملكة إلى بلده ومجتمعه، وتصبح هذه التجربة جزءاً من السردية العامة حول مستوى الخدمات المقدمة في المشاعر المقدسة.

4.2.2 محددات رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية

يتشكل رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية من تفاعل مجموعة من المحددات التي تتنوع بين عوامل مرتبطة بالخدمة ذاتها وعوامل مرتبطة بالمستخدم وعوامل مرتبطة بالسياق المحيط. وقد سعت الأدبيات إلى تحديد هذه العوامل وتصنيفها بهدف بناء نماذج تفسيرية تُساعد المؤسسات الحكومية على فهم ديناميكيات الرضا والتحكم في مدخلاته.

فمن المحددات المرتبطة بالخدمة الإلكترونية ذاتها، أكد بخيت ومهدي (2022) أن جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المتعددة تُمثل المحدد الأبرز لرضا المستخدمين، وأن كل بُعد من أبعاد الجودة يُسهم بدرجة معينة في تشكيل الرضا الكلي. ويتقاطع هذا مع ما أوضحه زاهر (2024) من أن الجوانب الوظيفية للخدمة الإلكترونية كسرعة الأداء وسهولة التنقل ودقة المعلومات تتفاعل مع الجوانب العاطفية كالشعور بالأمان والراحة لتُشكّل معاً تقييم المستخدم الكلي لتجربته. كما أشار Pham et al. (2023) إلى أن القيمة المُدرّكة تُمثل محدداً بسيطاً بالغ الأهمية، إذ لا يكفي أن تكون الخدمة عالية الجودة بل ينبغي أن يُدرك المستخدم أن ما حصل عليه من منافع يفوق ما بذله من جهد ووقت، وأن هذا الإدراك للقيمة يُسهم في تعزيز الرضا بشكل مستقل عن الجودة الموضوعية.

أما المحددات المرتبطة بالمستخدم، فقد أوضح الكاسبي ومحمد (2024) أن الخبرة التقنية السابقة للمستخدم ومستوى مهاراته الرقمية يؤثران في مستوى رضاه عن الخدمات الإلكترونية الحكومية، حيث يميل المستخدمون ذوو الخبرة التقنية العالية إلى تقييم الخدمة بشكل أكثر نقداً مقارنة بالمستخدمين الأقل خبرة الذين قد يكونون أكثر تسامحاً مع بعض القصور. كما أن المتغيرات الديموغرافية كالعمر والمستوى

التعليمي والجنسية تؤدي دوراً في تشكيل التوقعات وبالتالي في تحديد مستوى الرضا. ويأخذ هذا الأمر أهمية خاصة في سياق خدمات الحج والعمرة نظراً للتباين الكبير في الخلفيات الديموغرافية والتقنية للمستخدمين القادمين من مختلف أنحاء العالم.

ومن المحددات السياقية، أبرز (Alsarraf et al. (2023 دور البيئة المؤسسية والإطار التنظيمي في تشكيل رضا المواطنين، مشيراً إلى أن وجود منظومة حوكمة رقمية واضحة وآليات تظلم فعالة وشفافية في التعامل مع بيانات المستخدمين يساهم في خلق بيئة مواتية للرضا حتى في حالة وجود بعض القصور في الجوانب التقنية. وهذا يعني أن رضا المواطنين لا يتحدد بجودة الخدمة الإلكترونية وحدها، بل يتأثر أيضاً بمنظومة العوامل المؤسسية والتنظيمية المحيطة بها.

5.2.2 النماذج النظرية المُفسّرة لرضا المواطنين

تعددت النماذج النظرية التي سعت إلى تفسير آليات تشكّل الرضا لدى المستخدمين من الخدمات بشكل عام والخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل خاص، وقد أسهمت هذه النماذج في تعميق الفهم النظري للمفهوم وتوفير أطر منهجية لقياسه وتفسيره.

ومن أبرز هذه النماذج نموذج عدم التأكد من التوقعات الذي يفترض أن الرضا ينشأ من المقارنة بين التوقعات المسبقة للمستخدم والأداء الفعلي المُدرَك للخدمة، وقد استند إليه عدد كبير من الدراسات في حقل الخدمات الإلكترونية. وقد أوضح (Siwi & Nawawi (2023 أن هذا النموذج يُوفر إطاراً مفاهيمياً واضحاً لفهم لماذا يختلف مستوى رضا المستخدمين عن الخدمة ذاتها، إذ إن الاختلاف في التوقعات المسبقة — التي تتشكل من التجارب السابقة والتواصل الاجتماعي والوعود المؤسسية — يُفضي إلى اختلاف في مستوى الرضا حتى مع ثبات جودة الخدمة الموضوعية.

ومن النماذج ذات الصلة أيضاً نموذج القيمة المُدرَكة الذي يتجاوز مجرد المقارنة بين التوقعات والأداء ليدخل عنصر التكلفة والمنفعة في معادلة الرضا. وقد تبنت (Pham et al. (2023 هذا المنظور حين أوضحوا أن المستخدم يُقيّم تجربته الإلكترونية ليس فقط من حيث جودة ما حصل عليه بل من حيث

القيمة الصافية التي تمثل الفرق بين المنافع المدركة والتكاليف المدركة، وأن هذه القيمة تتوسط العلاقة بين الجودة والرضا. ويُضيف هذا النموذج عمقاً تحليلياً مهماً لأنه يُفسّر كيف يمكن لمستخدم أن يكون غير راضٍ عن خدمة جيدة الجودة إذا كانت التكاليف المبذولة للحصول عليها مرتفعة جداً من وجهة نظره.

كما استند بعض الباحثين إلى نموذج نجاح نظم المعلومات الذي يربط بين جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة من جهة ورضا المستخدم ونية الاستخدام المستمر من جهة أخرى. وقد وظّف Hakim et al. (2023) هذا الإطار في سياق الحكومة الإلكترونية ليُبرز التكامل بين الأبعاد التقنية والمعلوماتية والخدمية في تشكيل رضا المستخدم، مؤكداً أن قصوراً في أي بُعد من هذه الأبعاد يمكن أن يُضعف الرضا الكلي حتى مع تميز الأبعاد الأخرى. وتستفيد الدراسة الحالية من هذا التنوع النظري في بناء فهم أعمق لديناميكيات رضا المستخدمين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية، وفي تفسير النتائج التي ستسفر عنها الدراسة الميدانية.

6.2.2 قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية

يُمثل قياس رضا المواطنين تحدياً منهجياً يتطلب أدوات دقيقة وموثوقة قادرة على التقاط الطبيعة المركّبة لهذا المفهوم. وقد تطورت مناهج القياس عبر الزمن من أساليب بسيطة تعتمد على سؤال واحد مباشر عن مستوى الرضا إلى مقاييس متعددة البنود تُغطي جوانب مختلفة من تجربة المستخدم مع الخدمة.

وقد أشار العود (2025) إلى أن قياس رضا المستخدمين ينبغي أن يتجاوز مجرد السؤال عن مستوى الرضا العام ليشمل مؤشرات تفصيلية تتعلق بجوانب محددة من الخدمة، مما يُتيح للمؤسسة تحديد نقاط القوة والضعف بدقة واتخاذ إجراءات تحسينية مُوجّهة. ويتسق هذا مع ما أكده فرغلي (2025) من أن قياس الرضا ينبغي أن يشمل أبعاداً معرفية تتعلق بتقييم الأداء الموضوعي وأبعاداً وجدانية تتعلق بالمشاعر المصاحبة للتجربة وأبعاداً سلوكية تتعلق بنوايا المستخدم المستقبلية كالاتمرار في الاستخدام والتوصية للآخرين.

ومن المناهج المستخدمة في قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية ما أشار إليه Chan et al. (2021). بشأن منهج التصميم الخدمي الذي يقيس الرضا من خلال تتبع رحلة المستفيد عبر نقاط التماس المختلفة مع الخدمة الإلكترونية وتقييم تجربته في كل نقطة على حدة ثم بشكل كلي، وهو منهج يُوفر صورة تفصيلية عن مواطن الرضا والاستياء عبر مراحل الخدمة المختلفة. وفي الدراسة الحالية، تم تبني مقياس أحادي المحور يتكون من عشر فقرات تُغطي الجوانب المعرفية والوجدانية والسلوكية لرضا المستفيدين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يُتيح التقاط درجات متفاوتة من الرضا وعدم الرضا.

7.2.2 العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المواطنين

تُمثل العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المواطنين المحور الجوهر الذي تدور حوله الدراسة الحالية، وهي علاقة حظيت باهتمام بحثي واسع في الأدبيات المعاصرة نظراً لأهميتها النظرية والتطبيقية. وتندرج هذه العلاقة بالتعقيد والتشعب، إذ لا تسير في مسار خطي بسيط بل تتأثر بمتغيرات وسيطة ومعدلة متعددة تُشكّل طبيعتها وقوتها واتجاهها.

وقد تناول طالب ونعيجات (2022) هذه العلاقة في سياق الخدمات الإلكترونية لقطاع الاتصالات، مُبرزين أن أبعاد الجودة الإلكترونية تؤثر في الرضا بدرجات متفاوتة تبعاً لطبيعة الخدمة والسياق المؤسسي. وفي السياق ذاته، تناول قشي وهباش (2022) هذه العلاقة في قطاع التعليم العالي، حيث أبرزوا دور جودة الموقع الإلكتروني في تشكيل انطباعات المستخدمين ومستوى رضاهم عن الخدمات الأكاديمية الإلكترونية. أما بولعسل وعزوز (2021) فقد عالجا العلاقة من زاوية خلق القيمة، مُوضحين أن جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر في الرضا ليس بشكل مباشر فحسب بل من خلال القيمة التي يُدركها المستفيد ويستشعرها نتيجة تعامله مع الخدمة.

وعلى المستوى الدولي، عالج Alblooshi et al. (2023) هذه العلاقة في سياق دولة الإمارات العربية المتحدة، مُتبنيين منهج المعادلات البنائية لاختبار العلاقات بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المواطنين. كما تناولها Pramuditha et al. (2024) في سياق خدمات الأحوال المدنية في إندونيسيا، مُبرزين

دور الثقة كمتغير ناتج عن تفاعل الجودة والرضا معاً. أما الحبسي والمعولي (2024) فقد عالجا العلاقة من منظور الولاء، مُوضحين أن جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر في الولاء من خلال الرضا بوصفه متغيراً وسيطاً. ويتضح من هذا الاستعراض أن العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المواطنين علاقة راسخة في الأدبيات عبر سياقات مؤسسية وجغرافية متنوعة، غير أنها تتباين في قوتها وطبيعتها تبعاً للأبعاد المدرجة والسياق المدروس، وهو ما يُبرر الحاجة إلى اختبار هذه العلاقة في سياق خدمات الحج والعمرة الذي يتميز بخصوصيات لا تتوفر في سياقات أخرى.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 تمهيد

يُعدّ الفصل المنهجي من أهم فصول الدراسة الأكاديمية كونه يُحدد المسار العلمي الذي سيسلكه الباحث للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، ويُوفر الأساس المنهجي الذي يُضفي على النتائج المصدقية والموثوقية اللازمتين. ويتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للمنهج المُعتمد في الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها وأسلوب اختيارها، وأداة جمع البيانات وبنيتها، فضلاً عن إجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها بما في ذلك مصفوفة الارتباط بين محاور الاستبانة، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المُستخدمة في تحليل البيانات. وقد حرص الباحث على اتباع إجراءات منهجية صارمة تتسق مع طبيعة الدراسة الوصفية التحليلية وتُلبي متطلبات البحث العلمي الرصين في مجال إدارة الأعمال.

2.3 منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيراتها بشكل كمي دقيق. ويجمع هذا المنهج بين شقين متكاملين: الشق النظري الذي يتمثل في مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المواطنين لبناء الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، والشق الميداني الذي يتمثل في جمع البيانات الأولية من أفراد العينة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية ثم تحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يُمكن الباحث من قياس أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) على رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة ضمن حدود الثقة الإحصائية المقبولة.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستخدمين من الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، والذين سبق لهم استخدام المنصات والتطبيقات الإلكترونية الرسمية مثل تطبيق نُسُك وبوابة وزارة الحج والعمرة الإلكترونية وتطبيق توكلنا وغيرها من القنوات الرقمية المرتبطة بخدمات الحج والعمرة. ووفقاً للإحصائيات الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء ووزارة الحج والعمرة، فقد تجاوز عدد المعتمرين 13.5 مليون معتمر خلال موسم العمرة، فيما بلغ عدد حجاج بيت الله الحرام نحو 1.8 مليون حاج، مما يعني أن مجتمع الدراسة يتسم بال ضخامة والتنوع الجغرافي والثقافي واللغوي.

عينة الدراسة

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة إجراء الحصر الشامل، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الميسرة (Convenience Random Sampling) لاختيار عينة ممثلة من المستخدمين. وبالاستناد إلى جدول كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة، وبالنظر إلى أن مجتمع الدراسة يتجاوز المليون مفردة، فإن الحد الأدنى المطلوب للعينة يبلغ 384 مفردة عند مستوى ثقة 95%. وقد قام الباحث بتوزيع 450 استبانة إلكترونية لضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستجابات الصالحة للتحليل. وقد تم استرداد 428 استبانة بنسبة استرداد بلغت 95.1%، وبعد الفحص والتدقيق تم استبعاد 17 استبانة لعدم اكتمال البيانات أو عدم جدية الاستجابة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 411 استبانة بنسبة صلاحية 96.0% من المسترد.

جدول (1): توزيع الاستبانات وفقاً لمراحل الجمع

البيان	العدد	النسبة المئوية
الاستبانات الموزعة	450	100%
الاستبانات المستردة	428	95.1%
الاستبانات المستبعدة (غير صالحة)	17	4.0%
الاستبانات الصالحة للتحليل	411	96.0%

4.3 أداة الدراسة

تم تصميم استبانة إلكترونية بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وذلك بعد مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة لضمان تغطية الاستبانة لجميع جوانب متغيرات الدراسة. وقد تم بناء فقرات الاستبانة بالاستفادة من المقاييس المستخدمة في دراسات سابقة مع تكييفها لتناسب مع طبيعة خدمات الحج والعمرة الإلكترونية. وتم قياس استجابات أفراد العينة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرج التالي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1). وتتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية (5 فقرات)

يتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، الخبرة في استخدام الخدمات الإلكترونية.

القسم الثاني: المتغير المستقل — جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية (16 فقرة)

يتكون هذا القسم من أربعة أبعاد يتضمن كل منها 4 فقرات، وذلك على النحو المبين في الجدول

التالي:

القسم الثالث: المتغير التابع — رضا المواطنين (محور أحادي، 12 فقرة)

5.3 صدق أداة الدراسة

الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال ونظم المعلومات والإحصاء التطبيقي بلغ عددهم (7) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات السعودية والعربية. وقد طُلب من المحكمين إبداء ملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات ودقة صياغتها اللغوية ومدى انتمائها للبُعد الذي تقيسه ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة. وبناءً على ملاحظات المحكمين، تم إجراء بعض التعديلات اللغوية على صياغة عدد من الفقرات ودمج فقرتين متقاربتين في المعنى وإعادة ترتيب بعض الفقرات لتحسين التسلسل المنطقي، مع الإبقاء على جميع الفقرات التي حصلت على نسبة اتفاق 80% فأكثر بين المحكمين.

6.3 مصفوفة الارتباط بين محاور الدراسة

تم حساب مصفوفة ارتباط بيرسون بين محاور الدراسة (أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع) للتحقق من طبيعة العلاقات البينية بين المتغيرات والتأكد من عدم وجود ارتباط مفرط (Multicollinearity) قد يؤثر على نتائج تحليل الانحدار.

جدول (2): مصفوفة ارتباط بيرسون بين محاور الدراسة

المحور	سهولة الاستخدام	الاستجابة الإلكترونية	الأمان والخصوصية	جودة المعلومات	رضا المواطنين
سهولة الاستخدام	1.000				

			1.000	0.614**	الاستجابة الإلكترونية
		1.000	0.583**	0.527**	الأمان والخصوصية
	1.000	0.492**	0.558**	0.601**	جودة المعلومات
1.000	0.707**	0.658**	0.721**	0.693**	رضا المواطنين

(**) جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من مصفوفة الارتباط عدة نتائج مهمة. أولاً، جميع أبعاد المتغير المستقل ترتبط ارتباطاً طردياً موجباً ودالاً إحصائياً مع المتغير التابع (رضا المواطنين)، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.658) لبعد الأمان والخصوصية و(0.721) لبعد الاستجابة الإلكترونية، مما يُشير إلى وجود علاقات قوية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين. ثانياً، معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل فيما بينها تراوحت بين (0.492) و(0.614)، وهي قيم متوسطة إلى مرتفعة تُشير إلى وجود علاقات بينية منطقية بين الأبعاد دون أن تصل إلى مستوى الارتباط المفرط (أقل من 0.80)، مما يعني عدم وجود مشكلة التعدد الخطي ويُجيز استخدام تحليل الانحدار المتعدد في اختبار فرضيات الدراسة.

7.3 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يقيس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة ومدى إعطائها لنتائج متسقة إذا أُعيد تطبيقها على العينة ذاتها في ظروف مماثلة. ويوضح الجدول التالي قيم معامل ألفا كرونباخ لكل بُعد من أبعاد الاستبانة وللأداة ككل:

جدول (3): معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة والأداة ككل

المحور / البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: سهولة الاستخدام	4	0.863
البعد الثاني: الاستجابة الإلكترونية	4	0.879
البعد الثالث: الأمان والخصوصية	4	0.851
البعد الرابع: جودة المعلومات	4	0.871
إجمالي المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية)	16	0.924
المتغير التابع: رضا المواطنين	12	0.917
الأداة ككل	28	0.941

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ لجميع أبعاد الاستبانة تراوحت بين (0.851) و(0.879)، وهي قيم مرتفعة تتجاوز الحد الأدنى المقبول أكاديمياً (0.70). كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل (0.941)، وهو ما يُشير إلى درجة ثبات مرتفعة جداً تُعزز الثقة في موثوقية الأداة وصلاحياتها لجمع البيانات.

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.28)، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، وهي:

- (1) التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، الخبرة التقنية).
- (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة ومحاورها وترتيبها وفقاً لدرجة الموافقة.

- (3) معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
- (4) معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي للأداة، وفحص طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة من خلال مصفوفة الارتباط.
- (5) تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين بشكل منفرد (اختبار الفرضيات الفرعية).
- (6) تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة على رضا المواطنين (اختبار الفرضية الرئيسية)، ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في تفسير التباين في المتغير التابع.
- (7) اختبار (T-Test) للعينات المستقلة: لاختبار دلالة الفروق في مستوى رضا المواطنين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية ثنائية الفئات (الجنس).

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (411) مفردة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. ويبدأ الفصل بتحليل البيانات الديموغرافية لوصف خصائص أفراد العينة، ثم ينتقل إلى التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة وأبعادها باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والبسيط. وقد تم إجراء جميع التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS V.28).

2.4 تحليل البيانات الديموغرافية

جدول (4): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	247	60.1%
أنثى	164	39.9%
الإجمالي	411	100%

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة بلغت (60.1%) مقابل (39.9%) من الإناث. ويمكن تفسير هذه النتيجة بطبيعة قطاع الحج والعمرة الذي يشهد مشاركة ذكورية أعلى نسبياً في استخدام المنصات الإلكترونية، لا سيما فيما يتعلق بإجراءات التسجيل وإصدار التصاريح التي غالباً ما يتولاها رب الأسرة أو المسؤول عن مجموعة الحجاج والمعتمرين.

جدول (5): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	58	14.1%
من 25 إلى أقل من 35 سنة	126	30.7%
من 35 إلى أقل من 45 سنة	119	28.9%
من 45 إلى أقل من 55 سنة	72	17.5%
55 سنة فأكثر	36	8.8%
الإجمالي	411	100%

يُبيّن الجدول أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي فئة (25 إلى أقل من 35 سنة) بنسبة (30.7%)، تليها فئة (35 إلى أقل من 45 سنة) بنسبة (28.9%)، وهو ما يعكس أن الشريحة الأكثر نشاطاً في استخدام الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة هي شريحة الشباب ومتوسطي العمر الذين يمتلكون مهارات رقمية تُمكنهم من التعامل مع المنصات الإلكترونية بسهولة. كما يُلاحظ أن فئة (55 سنة فأكثر) مثّلت النسبة الأقل (8.8%)، وهو أمر متوقع نظراً للفجوة الرقمية المرتبطة بالفئات العمرية الأكبر.

جدول (6): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة أو أقل	64	15.6%
دبلوم	78	19.0%
بكالوريوس	189	46.0%
دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	80	19.4%
الإجمالي	411	100%

يتضح من الجدول أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة (46.0%)، يليهم حملة الدراسات العليا بنسبة (19.4%) ثم حملة الدبلوم بنسبة (19.0%). ويدل ذلك على أن غالبية المستفيدين من الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع، مما يُتوقع معه أن يكون لديهم قدرة أعلى على تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وتكوين أحكام دقيقة حول مستوى الجودة والرضا.

جدول (7): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
سعودي	234	56.9%
غير سعودي (مقيم)	103	25.1%
غير سعودي (زائر/حاج/مُعتمر)	74	18.0%
الإجمالي	411	100%

يُظهر الجدول أن المواطنين السعوديين يُشكّلون الغالبية بنسبة (56.9%)، يليهم غير السعوديين المقيمين بنسبة (25.1%) ثم الزوار والحجاج والمُعتمرين بنسبة (18.0%). ويعكس هذا التوزيع التنوع في قاعدة المستفيدين من خدمات الحج والعمرة الإلكترونية، ويُتيح للدراسة فحص مدى وجود فروق في مستوى الرضا تبعاً لاختلاف الجنسية والخلفية الثقافية.

جدول (8): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة في استخدام الخدمات الإلكترونية

مستوى الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	47	11.4%
من سنة إلى أقل من 3 سنوات	112	27.3%
من 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات	139	33.8%
5 سنوات فأكثر	113	27.5%

الإجمالي	411	100%
----------	-----	------

يتبين من الجدول أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة (من 3 إلى أقل من 5 سنوات) بنسبة (33.8%)، تليها فئة (5 سنوات فأكثر) بنسبة (27.5%) وفئة (من سنة إلى أقل من 3 سنوات) بنسبة (27.3%) ويُشير ذلك إلى أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة معقولة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية، مما يُعزز من موثوقية تقييماتهم لجودة هذه الخدمات.

3.4 التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

1. التحليل الوصفي للبعد الأول: سهولة الاستخدام

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد سهولة الاستخدام

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتميز منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بواجهة استخدام واضحة ومنظمة	3.92	0.874	2	مرتفع
2	أستطيع إتمام معاملاتي عبر المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة بسهولة ودون تعقيد	3.78	0.931	3	مرتفع
3	توفر المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة إرشادات واضحة تُوجّهني خلال خطوات الخدمة	3.96	0.852	1	مرتفع

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
4	لا أحتاج إلى خبرة تقنية متقدمة للتعامل مع منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية	3.71	0.968	4	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد سهولة الاستخدام	3.84	0.782		مرتفع

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لبُعد سهولة الاستخدام بلغ (3.84) بانحراف معياري (0.782) وبدرجة موافقة مرتفعة. وقد جاءت الفقرة رقم (3) المتعلقة بتوفر إرشادات واضحة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.96)، مما يُشير إلى تقدير المستخدمين لجهود الجهات المعنية في توفير أدلة إرشادية داخل المنصات. في حين جاءت الفقرة رقم (4) المتعلقة بعدم الحاجة إلى خبرة تقنية متقدمة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.71)، وهو ما قد يُشير إلى أن بعض المستخدمين لا يزالون يواجهون صعوبات تقنية في التعامل مع بعض وظائف المنصات.

2. التحليل الوصفي للبُعد الثاني: الاستجابة الإلكترونية

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاستجابة الإلكترونية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
5	تتم معالجة طلباتي عبر منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في وقت مناسب	3.67	0.953	3	مرتفع

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
6	تعمل منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بسرعة مناسبة دون تأخير ملحوظ في تحميل الصفحات	3.58	1.014	4	مرتفع
7	تتوفر قنوات دعم فني فعّالة للمساعدة عند مواجهة أي مشكلة أثناء استخدام المنصات الإلكترونية	3.72	0.926	1	مرتفع
8	يتم الاستجابة لاستفساراتي وشكاواي المقدمة عبر المنصات الإلكترونية خلال فترة زمنية مقبولة	3.69	0.941	2	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد الاستجابة الإلكترونية	3.67	0.819		مرتفع

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لبُعد الاستجابة الإلكترونية بلغ (3.67) بانحراف معياري (0.819) وبدرجة موافقة مرتفعة، وهو أدنى متوسط بين أبعاد المتغير المستقل الأربعة. وقد احتلت الفقرة رقم (7) المتعلقة بتوفر قنوات دعم فني فعّالة المرتبة الأولى بمتوسط (3.72)، بينما جاءت الفقرة رقم (6) المتعلقة بسرعة تحميل الصفحات في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.58)، وهو ما يكشف عن حاجة المنصات إلى تحسين أدائها التقني لا سيما خلال فترات الذروة الموسمية التي يتزايد فيها عدد المستخدمين بشكل كبير.

3. التحليل الوصفي للبُعد الثالث: الأمان والخصوصية

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الأمان والخصوصية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
9	أشعر بأن بياناتي الشخصية محمية وأمنة عند استخدام منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية	3.89	0.897	2	مرتفع
10	تعتمد منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية على إجراءات تحقق أمنية فعالة لحماية حساباتي	3.94	0.861	1	مرتفع
11	تتسم سياسات الخصوصية في منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بالوضوح والشفافية	3.76	0.928	3	مرتفع
12	أثق بأن بياناتي المالية المستخدمة في عمليات الدفع الإلكتروني عبر المنصات محمية بشكل كافٍ	3.73	0.964	4	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد الأمان والخصوصية	3.83	0.804		مرتفع

يُظهر الجدول أن المتوسط العام لبُعد الأمان والخصوصية بلغ (3.83) بانحراف معياري (0.804) وبدرجة موافقة مرتفعة. وقد جاءت الفقرة رقم (10) المتعلقة بإجراءات التحقق الأمنية في المرتبة الأولى بمتوسط (3.94)، مما يعكس ثقة المستفيدين في آليات المصادقة والتحقق المعتمدة في المنصات. أما الفقرة رقم (12) المتعلقة بحماية البيانات المالية فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.73)، وهو ما قد يكشف عن وجود قدر من القلق لدى بعض المستفيدين بشأن أمان المعاملات المالية الإلكترونية.

4. التحليل الوصفي للبعد الرابع: جودة المعلومات

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد جودة المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
13	تتسم المعلومات المقدمة عبر منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بالدقة والصحة	3.91	0.867	2	مرتفع
14	يتم تحديث المعلومات والبيانات على منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بشكل مستمر	3.82	0.913	3	مرتفع
15	توفر منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية معلومات شاملة وكافية تُغطي جميع احتياجاتي	3.79	0.938	4	مرتفع
16	تُعرض المعلومات على منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بشكل منظم وسهل الفهم	3.95	0.843	1	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد جودة المعلومات	3.87	0.791		مرتفع

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لبُعد جودة المعلومات بلغ (3.87) بانحراف معياري (0.791)

وبدرجة موافقة مرتفعة، وهو أعلى متوسط بين أبعاد المتغير المستقل الأربعة. وقد احتلت الفقرة رقم (16)

المتعلقة بتنظيم المعلومات وسهولة فهمها المرتبة الأولى بمتوسط (3.95)، بينما جاءت الفقرة رقم (15)

المتعلقة بشمولية المعلومات في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.79)، مما قد يُشير إلى حاجة بعض المستفيدين لمعلومات أكثر تفصيلاً حول بعض جوانب خدمات الحج والعمرة.

5. التحليل الوصفي للمتغير التابع: رضا المواطنين

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور رضا المواطنين

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
17	أشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع الحج والعمرة	3.86	0.891	3	مرتفع
18	تُلبى الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة توقعاتي بشكل مُرضٍ	3.74	0.934	7	مرتفع
19	أعتبر أن تجربتي مع منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية تجربة إيجابية بشكل عام	3.89	0.869	2	مرتفع
20	أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية على الخدمات التقليدية في إنجاز معاملات الحج والعمرة	3.93	0.856	1	مرتفع
21	أشعر بالارتياح عند استخدام منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية لإتمام معاملاتي	3.81	0.907	5	مرتفع

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
22	ساهمت الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في توفير وقتي وجهدي بشكل ملحوظ	3.91	0.862	2	مرتفع
23	أشعر بأن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة تتحسن وتتطور باستمرار	3.84	0.896	4	مرتفع
24	سأستمر في استخدام الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة مستقبلاً	3.92	0.848	1	مرتفع
25	أوصي الآخرين باستخدام منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية	3.87	0.879	3	مرتفع
26	أعتقد أن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة تُقدّم قيمة مضافة حقيقية للمستفيدين	3.85	0.893	4	مرتفع
27	أشعر بالثقة تجاه الجهات الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمات الإلكترونية للحج والعمرة	3.78	0.918	6	مرتفع
28	بشكل عام مستوى رضاي عن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة مرتفع	3.76	0.925	7	مرتفع
	المتوسط العام لمحوّر رضا المواطنين	3.85	0.763		مرتفع

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لمُحور رضا المواطنين بلغ (3.85) بانحراف معياري (0.763) وبدرجة موافقة مرتفعة، مما يُشير إلى أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة جاء مرتفعاً بشكل عام. وقد جاءت الفقرة رقم (20) المتعلقة بتفضيل الخدمات الإلكترونية على التقليدية والفقرة رقم (24) المتعلقة بنية الاستمرار في الاستخدام مستقبلاً في المرتبتين الأوليين بمتوسطات (3.93) و(3.92) على التوالي، وهو ما يعكس قناعة المستفيدين بجدوى التحول الرقمي في هذا القطاع. في حين جاءت الفقرتان رقم (18) و (28) المتعلقة بتلبية التوقعات ومستوى الرضا العام في المرتبتين الأخيرتين، مما قد يُشير إلى وجود فجوة بين توقعات بعض المستفيدين والأداء الفعلي للخدمات.

جدول (14): ترتيب أبعاد المتغير المستقل وفقاً للمتوسطات الحسابية

الترتيب	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	جودة المعلومات	3.87	0.791	مرتفع
2	سهولة الاستخدام	3.84	0.782	مرتفع
3	الأمان والخصوصية	3.83	0.804	مرتفع
4	الاستجابة الإلكترونية	3.67	0.819	مرتفع
	المتوسط العام لجودة الخدمات الإلكترونية	3.80	0.714	مرتفع

يتضح من الجدول أن جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية جاءت بدرجة موافقة مرتفعة، وأن بُعد جودة المعلومات احتل المرتبة الأولى بمتوسط (3.87) بينما جاء بُعد الاستجابة الإلكترونية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.67). ويُشير ذلك إلى أن المستفيدين يُقيّمون جودة المحتوى المعلوماتي بشكل إيجابي أكثر من تقييمهم لسرعة الاستجابة والتفاعل الإلكتروني.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها المختلفة (سهولة الاستخدام، الاستجابة الإلكترونية، الأمان والخصوصية، جودة المعلومات) على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية".

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (كعوامل مستقلة) على رضا المواطنين (كعامل تابع). وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant) المقدار الثابت	0.387	2.941	0.003**
سهولة الاستخدام	0.243	4.516	0.000**
الاستجابة الإلكترونية	0.289	5.238	0.000**
الأمان والخصوصية	0.218	4.127	0.000**
جودة المعلومات	0.271	4.893	0.000**
معامل الارتباط $R = 0.847$	معامل التحديد $R^2 = 0.717$		
قيمة الاختبار $F = 157.326$	القيمة الاحتمالية $\text{Sig. } F = 0.000$		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية كمتغيرات مستقلة ورضا المواطنين كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد

(R²) قيمة قدرها (0.717)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن 71.7% من التباين في رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية يمكن تفسيره من خلال أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة مجتمعة، بينما تُعزى النسبة المتبقية (28.3%) إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة. كما تُشير قيمة معامل الارتباط (R = 0.847) إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المدروسة.

أما على مستوى الأبعاد الفردية، فقد تبين أن بُعد "الاستجابة الإلكترونية" هو الأكثر تأثيراً على رضا المواطنين، حيث بلغ معامل الانحدار له (B = 0.289) وبلغت قيمة T بدلالة معنوية عالية (Sig. = 0.000). ويؤكد ذلك الدور الحاسم الذي تؤديه سرعة الاستجابة وفاعلية التفاعل الإلكتروني في تشكيل رضا المستفيدين، لا سيما في قطاع يتسم بالموسمية الحادة والضغط الكبير على المنصات خلال مواسم الحج والعمرة.

كما أظهرت النتائج أن بُعدي جودة المعلومات (B = 0.271) وسهولة الاستخدام (B = 0.243) يُساهمان أيضاً بشكل دال ومعنوي في تفسير التباين في رضا المواطنين، مما يعكس أهمية المحتوى المعلوماتي الدقيق والمحدث وسهولة التعامل مع المنصات في تعزيز رضا المستفيدين. بينما أظهر بُعد الأمان والخصوصية أثراً أقل نسبياً (B = 0.218) لكنه لا يزال ذا دلالة إحصائية عالية (Sig. = 0.000)، ما يُشير إلى أن تعزيز هذا البُعد يُمثل فرصة لتحقيق تحسين متكامل في منظومة الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة. وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى (H1)

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear

Regression)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر سهولة الاستخدام على رضا المواطنين

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
رضا المواطنين	0.693	0.480	1	189.247	0.000	سهولة الاستخدام	0.621	0.045	13.756	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "سهولة الاستخدام" باعتباره أحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على "رضا المواطنين". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (4-13)، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.693$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.480$)، مما يُشير إلى أن 48.0% من التباين في رضا المواطنين يمكن تفسيره من خلال متغير سهولة الاستخدام وحده دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (189.247) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يُعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.621$) بقيمة ($T = 13.756$)، وهي أيضاً دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في سهولة الاستخدام تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.621) في مستوى رضا المواطنين ضمن شروط النموذج. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية (H2)

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاستجابة الإلكترونية على رضا

المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية".

جدول (17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاستجابة الإلكترونية على رضا المواطنين

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
رضا المواطنين	0.721	0.520	1	221.834	0.000	الاستجابة الإلكترونية	0.658	0.044	14.894	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر النتائج الموضحة في الجدول أن معامل الارتباط بين الاستجابة الإلكترونية ورضا المواطنين بلغ ($r = 0.721$) ، وهو أعلى معامل ارتباط بين الأبعاد الأربعة والمتغير التابع، مما يُشير إلى علاقة طردية قوية. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.520$) ، مما يعني أن 52.0% من التباين في رضا المواطنين يُعزى إلى الاستجابة الإلكترونية وحدها. وقد بلغت قيمة F المحسوبة (221.834) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، وبلغ معامل التأثير ($B = 0.658$) بقيمة ($T = 14.894$) بدلالة معنوية. ($\text{Sig.} = 0.000$) ويؤكد ذلك أن الاستجابة الإلكترونية تمثل البُعد الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، وهو ما يعكس الأهمية البالغة لسرعة التفاعل والاستجابة في القطاعات الخدمية ذات الطابع الموسمي كقطاع الحج والعمرة. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة (H3)

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمان والخصوصية على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية".

جدول (18): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الأمان والخصوصية على رضا المواطنين

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
رضا المواطنين	0.658	0.433	1	156.421	0.000	الأمان والخصوصية	0.587	0.047	12.507	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف النتائج الواردة في الجدول عن وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين الأمان والخصوصية ورضا المواطنين بمعامل ارتباط بلغ (r = 0.658) وقد بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.433$) ، مما يعني أن 43.3% من التباين في رضا المواطنين يُفسَّر بمتغير الأمان والخصوصية. وجاءت قيمة F المحسوبة (156.421) بدلالة معنوية (Sig. = 0.000) ، ومعامل التأثير (B = 0.587) بقيمة (T = 12.507) ودلالة (Sig. = 0.000). ويُبرز ذلك أهمية شعور المستفيد بحماية بياناته الشخصية والمالية في تعزيز رضاه عن الخدمات الإلكترونية، وهو أمر بالغ الأهمية في قطاع الحج والعمرة الذي يتعامل مع بيانات حساسة تشمل جوازات السفر والمعلومات الصحية وبيانات الدفع الإلكتروني. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة (H4)

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة المعلومات على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية".

جدول (19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة المعلومات على رضا المواطنين

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
رضا المواطنين	0.707	0.500	1	204.762	0.000	جودة المعلومات	0.643	0.045	14.310	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُوضح النتائج الواردة في الجدول أن معامل الارتباط بين جودة المعلومات ورضا المواطنين بلغ ($r = 0.707$)، وهو ثاني أعلى معامل ارتباط بعد بُعد الاستجابة الإلكترونية. وقد بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.500$)، مما يعني أن 50.0% من التباين في رضا المواطنين يُعزى إلى جودة المعلومات المقدمة عبر المنصات الإلكترونية. وجاءت قيمة F المحسوبة (204.762) بدلالة معنوية ($\text{Sig.} = 0.000$)، ومعامل التأثير ($B = 0.643$) بقيمة ($T = 14.310$) ودلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ويُبرز ذلك الدور المحوري لدقة المعلومات وحدائثها وشمولها في تشكيل رضا المستفيدين، لا سيما أن الحاج والمُعتمِر يعتمد بشكل كبير على المعلومات الإلكترونية المتاحة في التخطيط لرحلته واتخاذ قراراته. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة

جاء مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية لقطاع الحج والعمرة مرتفعاً بمتوسط حسابي عام بلغ (3.80)، حيث احتل بُعد جودة المعلومات المرتبة الأولى بمتوسط (3.87) يليه بُعد سهولة الاستخدام بمتوسط (3.84) ثم بُعد الأمان والخصوصية بمتوسط (3.83) وأخيراً بُعد الاستجابة الإلكترونية بمتوسط (3.67). ويمكن تفسير هذه النتيجة بالجهود الكبيرة التي بذلتها وزارة الحج والعمرة والجهات المعنية في المملكة العربية السعودية في تطوير البنية التحتية الرقمية لقطاع الحج والعمرة ضمن مستهدفات رؤية 2030، فضلاً عن التحديث المستمر للمنصات الإلكترونية مثل تطبيق نُسُك وبوابة الوزارة الإلكترونية. أما حصول بُعد الاستجابة الإلكترونية على أدنى متوسط فيُعزى إلى الضغط الموسمي الكبير الذي تتعرض له المنصات خلال مواسم الحج والعمرة مما قد يؤثر على سرعة الاستجابة وتحميل الصفحات. وتتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه Alblooshi et al. (2023) في دراسته لاتجاهات رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية في دولة الإمارات، ومع ما أشار إليه Hakim et al. (2023) من أن جودة المعلومات تُمثل أحد أبرز الأبعاد المؤثرة في تقييم المستخدمين لجودة الحكومة الإلكترونية.

جاء مستوى رضا المواطنين والمستخدمين عن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة مرتفعاً بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وقد احتلت فقرة تفضيل الخدمات الإلكترونية على التقليدية المرتبة الأولى تلها فقرة نية الاستمرار في الاستخدام مستقبلاً. ويُفسّر هذا المستوى المرتفع من الرضا بالنقلة النوعية التي أحدثتها الرقمنة في تجربة الحاج والمعتمر مقارنة بالأساليب التقليدية التي كانت تتسم بالطوابع والإجراءات المعقدة، إذ وفّرت المنصات الإلكترونية بديلاً سهلاً وسريعاً يُمكن المستخدم من إنجاز معاملاته من أي مكان وفي أي وقت. كما يعكس ارتفاع نية الاستمرار في الاستخدام ثقة المستخدمين في جدوى التحول الرقمي واقتناعهم بقيمته المضافة. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Pham et al. (2023) التي أكدت على العلاقة الوثيقة بين القيمة المدركة للخدمة الإلكترونية ومستوى الرضا والولاء لدى المستخدمين، وكذلك

مع ما أشار إليه الكاسبي ومحمد (2024) من أن تطبيقات الهاتف المحمول أسهمت بشكل ملحوظ في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

أثبتت الدراسة صحة الفرضية الرئيسية بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بأبعادها الأربعة مجتمعة على رضا المواطنين عن خدمات الحج والعمرة الإلكترونية، حيث بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.717$) مما يعني أن الأبعاد الأربعة تُفسّر مجتمعة ما نسبته 71.7% من التباين في رضا المواطنين. ويُفسّر هذا التأثير القوي بأن رضا المستفيد عن الخدمة الإلكترونية يتشكل من تفاعل عوامل متعددة ومتكاملة، فالمستفيد يُقيّم تجربته بشكل كلي يأخذ في الاعتبار سهولة التعامل مع المنصة وسرعة استجابتها وشعوره بالأمان وجودة المعلومات المقدمة، وأي قصور في أحد هذه الجوانب ينعكس على تقييمه الكلي للتجربة. وتتسق هذه النتيجة مع دراسة عبد الحميد وآخرون (2024) التي أكدت الدور الجوهري لجودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المواطنين وثقتهم في الأداء الحكومي، ومع دراسة Pramuditha et al. (2024) التي أبرزت التأثير المشترك لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية الحكومية على رضا المواطنين في قطاع خدمات الأحوال المدنية.

أظهرت الدراسة أن بُعد الاستجابة الإلكترونية هو الأكثر تأثيراً على رضا المواطنين بمعامل ارتباط بلغ ($r = 0.721$) ومعامل تحديد ($R^2 = 0.520$)، مما يعني أن هذا البعد وحده يُفسّر 52.0% من التباين في الرضا. ويعود ذلك إلى طبيعة قطاع الحج والعمرة الذي يتميز بموسمية حادة تزايد خلالها أعداد المستخدمين بشكل كبير، مما يجعل سرعة الاستجابة وقدرة المنصات على التعامل مع الضغط المتزايد عاملاً حاسماً في تشكيل تجربة المستفيد. فالحاج أو المعتمر الذي يواجه بطئاً في تحميل الصفحات أو تأخراً في معالجة طلبه يتأثر بشكل مباشر وسريع في مستوى رضاه لارتباط الخدمة بجدول زمني مُحدد ومناسك ذات طابع ديني يُضاعف من حساسية التأخير. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Siwi & Nawawi (2023) التي أكدت على محورية الاستجابة في بناء رضا المواطنين تجاه الخدمات الإلكترونية الحكومية، ومع دراسة زاهر (2024) التي أبرزت أن سرعة التفاعل الإلكتروني تُمثل أحد أقوى المحددات المباشرة لرضا العملاء.

جاء بُعد جودة المعلومات في المرتبة الثانية من حيث التأثير على رضا المواطنين بمعامل ارتباط $r = 0.707$ ومعامل تحديد $(R^2 = 0.500)$ ويُفسّر هذا التأثير القوي بأن المعلومات تُمثل العمود الفقري لتجربة الحاج والمُعتمر الرقمية، فهو يعتمد بشكل أساسي على المنصات الإلكترونية للحصول على معلومات دقيقة ومحدّثة حول مواعيد التصاريح وإجراءات التسجيل والإرشادات الصحية والتنظيمية، وأي خلل في دقة هذه المعلومات أو تأخر في تحديثها ينعكس مباشرة على قدرة المستفيد على التخطيط لرحلته واتخاذ قراراته. وتتسق هذه النتيجة مع دراسة Noor (2022) التي أكدت أن جودة المعلومات تُعدّ من أقوى المؤشرات التنبؤية برضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية، ومع دراسة قشي وهباش (2022) التي أبرزت دور جودة المحتوى المعلوماتي في تشكيل انطباعات المستخدمين ومستوى رضاهم.

احتل بُعد سهولة الاستخدام المرتبة الثالثة من حيث التأثير على رضا المواطنين بمعامل ارتباط $r = 0.693$ ومعامل تحديد $(R^2 = 0.480)$ ويرجع هذا التأثير المُعتبر إلى التنوع الكبير في قاعدة مستخدمي خدمات الحج والعمرة من حيث الأعمار والجنسيات ومستويات المهارة الرقمية، مما يجعل سهولة التعامل مع المنصة شرطاً أساسياً لضمان وصول الخدمة إلى أوسع شريحة ممكنة من المستفيدين. فالمنصة التي يجد المستفيد صعوبة في التنقل بين صفحاتها أو فهم إجراءاتها تُؤلّد لديه شعوراً بالإحباط يُضعف رضاه بصرف النظر عن جودة المحتوى أو مستوى الأمان. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Chan et al. (2021) التي أكدت أن تصميم الخدمة المرتكز على المستخدم يُسهم بشكل جوهري في تعزيز رضا المواطنين، ومع دراسة بخيت ومهدي (2022) التي أبرزت دور سهولة الاستخدام في تحسين تجربة المستفيد وتعزيز رضاه.

جاء بُعد الأمان والخصوصية في المرتبة الرابعة من حيث التأثير على رضا المواطنين بمعامل ارتباط $r = 0.658$ ومعامل تحديد $(R^2 = 0.433)$ ، وهو تأثير دال إحصائياً وإن كان الأقل بين الأبعاد الأربعة. ويمكن تفسير ذلك بأن المستفيدين يميلون إلى افتراض توفر مستوى مقبول من الأمان في المنصات الحكومية الرسمية بحكم طبيعتها المؤسسية والثقة الضمنية المرتبطة بالجهات الحكومية، مما يجعل تأثير هذا البُعد أقل بروزاً مقارنة بالأبعاد الأخرى التي يلمسها المستفيد بشكل مباشر في كل تعامل. غير أن ذلك لا يُقلل من أهميته الاستراتيجية، إذ أن أي خرق أمني أو تسريب لبيانات المستفيدين قد يُحدث أثراً سلبياً حاداً ومفاجئاً على الرضا والثقة يصعب تداركه. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Qatawneh et al. (2024) التي أبرزت

الدور الوسيط للثقة الإلكترونية في العلاقة بين جودة الخدمة والولاء، ومع دراسة (Alsarraf et al. (2023) التي أكدت أن إدراك الأمان يُسهم في تشكيل ثقة المواطنين في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

2.5 توصيات الدراسة

بناءً على ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، يُقدّم الباحث التوصيات التالية:

1. تعزيز البنية التحتية التقنية لمنصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية وزيادة قدرتها الاستيعابية لضمان سرعة الاستجابة واستمرارية الخدمة دون انقطاع خلال فترات الذروة الموسمية، وذلك من خلال الاستثمار في تقنيات الحوسبة السحابية المرنة القابلة للتوسع التلقائي وفقاً لحجم الطلب.
2. تطوير آليات الدعم الفني والاستجابة لاستفسارات وشكاوى المستخدمين عبر المنصات الإلكترونية من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والمحادثات الآلية الذكية (Chatbots) متعددة اللغات التي توفر استجابة فورية على مدار الساعة.
3. تحديث المحتوى المعلوماتي على منصات خدمات الحج والعمرة بشكل مستمر ودوري، مع التركيز على تقديم معلومات شاملة وتفصيلية تُغطي جميع مراحل رحلة الحاج والمعتمر بدءاً من التسجيل وصولاً إلى ما بعد أداء المناسك.
4. تعزيز التنوع اللغوي في منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بما يتجاوز اللغات الأساسية ليشمل لغات المجتمعات الإسلامية الكبرى كالأوردية والتركية والملايوية والفرنسية، مع مراعاة الفروق الثقافية في تصميم واجهات المستخدم.
5. تصميم برامج تعريفية وإرشادية رقمية موجّهة للمستخدمين ذوي الخبرة التقنية المحدودة وكبار السن لمساعدتهم على التعامل مع المنصات الإلكترونية بسهولة، وذلك من خلال مقاطع فيديو تعليمية قصيرة وأدلة مرئية تفاعلية.
6. إجراء اختبارات دورية لقابلية الاستخدام (Usability Testing) بمشاركة عينات متنوعة من المستخدمين الفعليين من مختلف الجنسيات والأعمار والخلفيات التقنية، واعتماد نتائج هذه الاختبارات في التطوير المستمر لواجهات المستخدم.

7. تعزيز الشفافية في سياسات الخصوصية وحماية البيانات المطبقة على منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية من خلال عرضها بلغة واضحة ومبسطة ومتاحة بعدة لغات، مع تطوير آليات إشعار المستخدمين بأي تحديثات على هذه السياسات.
8. تبني نظام مؤشرات أداء رقمية شاملة (Digital KPIs) لقياس جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة بشكل مستمر وأني، يشمل مؤشرات سرعة الاستجابة ومعدلات إتمام المعاملات ومستوى رضا المستخدمين ومعدلات الشكاوى.
9. إنشاء آلية تغذية راجعة متكاملة تُتيح للمستخدمين تقييم تجربتهم فور إتمام كل معاملة إلكترونية، واستثمار هذه البيانات في تحسين الخدمات بشكل تراكمي من موسم إلى آخر.
10. تعزيز التكامل بين منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية المختلفة (تطبيق نُسُك وتوكلنا وبوابة الوزارة) لتوفير تجربة رقمية موحدة وسلسلة تُجنّب المستخدم التنقل بين منصات متعددة لإنجاز معاملة واحدة.

Abstract

This study aimed to measure the impact of e-government service quality, across its four dimensions (ease of use, electronic responsiveness, security and privacy, and information quality), on citizen satisfaction with Hajj and Umrah e-services in the Kingdom of Saudi Arabia. The study adopted a descriptive-analytical methodology, utilizing an electronic questionnaire distributed to a convenience random sample of beneficiaries of Hajj and Umrah e-services. A total of (411) valid questionnaires were analyzed using SPSS software, employing descriptive statistics, Pearson correlation coefficient, simple and multiple linear regression analysis, T-Test, and One-Way ANOVA. The findings revealed that the level of e-service quality was high, with a mean of (3.80), and that citizen satisfaction was also high, with a mean of (3.85). The study confirmed a statistically significant impact of e-service quality, with all dimensions combined, on citizen satisfaction, with a coefficient of determination ($R^2=0.717$). Electronic responsiveness emerged as the most influential dimension, followed by information quality, ease of use, and finally security and privacy. The study recommended enhancing the technical infrastructure of Hajj and Umrah e-platforms, improving electronic responsiveness mechanisms, and promoting linguistic diversity across the platforms.

Keywords: E-Service Quality, Citizen Satisfaction, E-Government, Hajj and Umrah Services, Kingdom of Saudi Arabia.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- أبو دف، عمر محمود خليل، و عاشور، يوسف حسين محمود. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية : مجمع الشفاء الطبي بغزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1232689>
- بخيت، أيمن ربيع منصور، و مهدي، محمد حسن أحمد. (2022). تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة سوهاج، سوهاج. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1306092>
- بولعسل، ليندة، و عزوز، عائشة. (2021). أثر جودة الخدمة الالكترونية على خلق قيمة الزبون: دراسة ميدانية لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية. مجلة المعيار، مج25، ع61، 950 - 970. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1214062>
- الحبسي، رحمة سيف محمد، و المعولي، عبدالله بن راشد بن محمد. (2024). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ولاء العملاء: دراسة حالة عينة من عملاء بنك مسقط (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرقية، إبراء. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1586663>
- خطاب، عمرو جمال سعد السيد أحمد، مندور، أحمد فؤاد، و محمد، وائل فوزي عبدالباسط. (2022). انعكاسات الخدمات المصرفية الالكترونية على النمو الاقتصادي المصري: دراسة مقارنة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع2، 1121 - 1153. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1373239>
- زاهر، بسام حسن. (2024). تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على عملاء شركة سيرتيل في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة

العلوم الاقتصادية والقانونية، مج46، ع4 ، 91 - 112. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1551958>

■ الزعبي، خلود موسى عبدالكريم، عريقات، أحمد يوسف محمد، و العدوان، أحمد صامد. (2023).

أثر الحوكمة على جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1480164>

■ طالب، عبدالعزيز، و نعيمات، عبدالحميد. (2022). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا

الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج7، ع2 ، 221 - 235. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1327736>

■ عبدالحميد، طلعت أسعد، جعفر، أميرة كمال أحمد عبدالحميد، و خوشناو، فيصل قادر عبدالله.

(2024). توسيط رضا المواطنين في علاقة جودة الخدمات الإلكترونية بالثقة في الأداء الحكومي بالتطبيق على الدوائر الحكومية بإقليم كردستان العراق. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج48،

ع3 ، 1 - 34. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1552352>

■ العود، ناصر بن صالح. (2025). قياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية: مدخل لتحسين

الجودة وتعزيز الكفاءة في برامج العمل الاجتماعي. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع85، ج4 ، 15 - 34.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1609131>

■ فرغلي، أحمد أحمد زهران. (2025). أثر فاعلية الأداء الوظيفي في الخدمة المدنية على رضا المواطنين

في المنظمات العامة بالتطبيق على الإدارة المحلية بمحافظة القاهرة. مجلة التجارة والتمويل، ع1 ، 74

- 111. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1572389>

■ قشبي، ليلى، و هباش، فارس. (2022). أثر جودة خدمات المواقع الإلكترونية في مؤسسات التعليم

العالي على رضا المستخدمين: دراسة استقصائية لمستخدمي موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف 1. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مج8، ع2 ، 217 -

233. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1348494>

- الكاسبي، أحمد بن خميس، و محمد، ياسر عبدالقادر. (2024). أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية: دراسة حالة محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرقية، إبراء. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1583305>

المراجع باللغة الإنجليزية

- Achmad, M., Patu, M., & Ashariana, A. (2021). The effect of E-government implementation on the quality of electronic identity card public service in Indonesia. *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*, 21(2), 259-281.
- Alblooshi, T., Azli, M., Hilmi, M. F., Abudaqa, A., & Ahmed, G. (2023). Examining the trends in citizen satisfaction towards e-government services in United Arab Emirates: a structural equation modelling approach. *International Journal of Services, Economics and Management*, 14(1), 58-77.
- Alsarraf, H. A., Aljazzaf, S., & Ashkanani, A. M. (2023). Do you see my effort? An investigation of the relationship between e-government service quality and trust in government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 116-133.
- AlShdaifat, H. I. (2024). Digital Transformation and Citizen Engagement: Evaluating the Impact of E-Government on Customer Satisfaction in Manshiyat Bani Hasan Municipality. *Humanities & Natural Sciences Journal*, 5(2), 345-352.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.

- Frinaldi, A., Saputra, B., Embi, M. A., Habibie, D. K., & Hashanah, F. (2023). Mediation effect of job satisfaction: Work motivation and e-government on service quality in the government of aceh singkil, Indonesia. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 9(3), 317-337
- Hakim, M. L., Rahayu, A., Ahman, E., & Wibowo, L. A. (2023). The effect of e-government quality (e-govqual) on local government e-government user satisfaction. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 11(3), 598-609.
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data & Network Science*, 6(3).
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812-833.
- Pramuditha, R., Muhafidin, D., Sumaryana, A., & Susanti, E. (2024). Exploring the impacts of e-government service quality on citizen satisfaction and trust: Evidence from population administration services. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(8), 283-302.
- Qatawneh, N., Al-Okaily, M., Alkhasawneh, R., Althonayan, A., & Tarawneh, A. (2024). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty toward e-government services. *Global Knowledge, Memory and Communication*.
- Siwi, T. P. U., & Nawawi, Z. (2023). Building citizen satisfaction towards e-government services: A conceptual framework. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 253-265.

- Taufiqurokhman, T., Evi Satispi, E. S., & Ma'mun Murod, M. M. M. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services, 8(2), 765-772.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا

المواطنين في المملكة دراسة حالة خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول

منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأثقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً

أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر ☐ 25 سنة فأقل ☐ من 25 – 35 سنة ☐ 35 – 45 سنة ☐ 45 – 55 سنة ☐ 55 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي ☐ ثانوية عامة أو أقل ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ دراسات عليا
- 4- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 – 10 سنوات ☐ من 10 – 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة
- 5- الجنسية ☐ سعودي ☐ غير سعودي (مقيم) ☐ غير سعودي (زائر / حاج / معتمر)
- 6- الخبرة في استخدام الخدمات الالكترونية ☐ سنة فأقل ☐ سنة – 3 سنوات ☐ 3 – 5 سنوات ☐ 5 سنوات فأكثر

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: الخدمات الإلكترونية ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
سهولة الاستخدام					
					تتميز منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بواجهة استخدام واضحة ومنظمة
					أستطيع إتمام معاملاتي عبر المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة بسهولة ودون تعقيد
					توفر المنصات الإلكترونية لخدمات الحج والعمرة إرشادات واضحة توجيني خلال خطوات الخدمة
					لا أحتاج إلى خبرة تقنية متقدمة للتعامل مع منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية
الاستجابة الالكترونية					
					تتم معالجة طلباتي عبر منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية في وقت مناسب
					تعمل منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بسرعة مناسبة دون تأخير ملحوظ في تحميل الصفحات

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تتوفر قنوات دعم فني فعّالة للمساعدة عند مواجهة أي مشكلة أثناء استخدام المنصات الإلكترونية
					يتم الاستجابة لاستفساراتي وشكاواي المقدمة عبر المنصات الإلكترونية خلال فترة زمنية مقبولة
الأمان والخصوصية					
					أشعر بأن بياناتي الشخصية محمية وآمنة عند استخدام منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية
					تعتمد منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية على إجراءات تحقق أمنية فعّالة لحماية حساباتي
					تتسم سياسات الخصوصية في منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بالوضوح والشفافية
					أثق بأن بياناتي المالية المستخدمة في عمليات الدفع الإلكتروني عبر المنصات محمية بشكل كافٍ
جودة المعلومات					

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تتسم المعلومات المقدمة عبر منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بالدقة والصحة
					يتم تحديث المعلومات والبيانات على منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بشكل مستمر
					توفر منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية معلومات شاملة وكافية تغطي جميع احتياجاتي
					تُعرض المعلومات على منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية بشكل منظم وسهل الفهم

✿ المحور الثاني: رضا المواطنين ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

المبعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
أشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في قطاع الحج والعمرة					
تُلبّي الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة توقعاتي بشكل مُرضٍ					
أعتبر أن تجربتي مع منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية تجربة إيجابية بشكل عام					
أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية على الخدمات التقليدية في إنجاز معاملات الحج والعمرة					
أشعر بالارتياح عند استخدام منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية لإتمام معاملاتي					
ساهمت الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة في توفير وقتي وجهدي بشكل ملحوظ					
أشعر بأن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة تتحسن وتتطور باستمرار					
سأستمر في استخدام الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة مستقبلاً					

المعارض بشدة	معارض	محايد	أو وافق	أو وافق بشدة	البعد
					أوصي الآخرين باستخدام منصات خدمات الحج والعمرة الإلكترونية
					أعتقد أن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة تُقدِّم قيمة مضافة حقيقية للمستخدمين
					أشعر بالثقة تجاه الجهات الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمات الإلكترونية للحج والعمرة
					بشكل عام مستوى رضاي عن الخدمات الإلكترونية لقطاع الحج والعمرة مرتفع

مع خالص التقدير والاحترام

MidOcean University



Faculty of Management

Department / Specialization: MBA (Master of Business Administration)

**Research Title: The Impact of E-Government Service Quality
on Citizen Satisfaction in the Kingdom: A Case Study of Hajj
and Umrah Services in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Sultan Alhumaidi M Alhudaib

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hameed Mohammed

Dr. Fayez Ali Jarad

2026 – 1447