

**أثر خدمات الحكومه الالكترونيه على رضا المواطنين في المملكة
العربية السعودية**

**The Impact of E-Government Services on Citizen
Satisfaction in The Kingdom of Saudi Arabia**

إعداد الطالب:

عبدالله علي زراع الدالي

إشراف:

د. الفيصل عبدالحميد محمد حسن

د. فايز جراد

2026

الإهداء

إلى من كانا النور الذي أضاء دربي، والسند الذي منحني القوة لأواصل المسير، إلى والديّ العزيزين، أهدي هذا العمل المتواضع تقديرًا وعرفانًا لما قدماه لي من حبٍّ لا ينضب، وعطاءٍ لا يعرف حدودًا، وتضحياتٍ عظيمة كانت أساس كل نجاح وصلت إليه. لقد كنتم دائمًا مصدر الأمان والدعم والثقة، وغرستم في نفسي قيم الاجتهاد والمثابرة والإيمان بالقدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت التحديات.

إلى أُمي الغالية، التي كانت دعواتها ترافقني في كل خطوة، والتي منحتني من حنانها وصبرها ما لا يمكن للكلمات أن تصفه أو توفيه حقه، فكانت الحزن الدافئ والملجأ الآمن في أوقات التعب والضعف، وسندًا لا يميل مهما اشتدت الظروف.

وإلى أبي العزيز، الذي كان مثالًا للعطاء والعمل والاجتهاد، والذي لم يدخر جهدًا في توفير كل ما أحতاجه لأواصل مسيرتي العلمية، فكان دعمه وتشجيعه المستمر دافعًا لي للاستمرار وتحقيق هذا الإنجاز.

كما أهدي هذا العمل إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، الذين شاركوني لحظات التعب والأمل، وكانوا مصدرًا للتشجيع والتحفيز طوال فترة الدراسة، وإلى كل فرد من أفراد عائلتي الكريمة الذين أحاطوني بالمحبة والدعم، وأسهموا بكلماتهم الطيبة ومساندتهم الصادقة في الوصول إلى هذه المرحلة.

إن هذا الإنجاز ما كان ليتحقق بعد توفيق الله سبحانه وتعالى لولا وقوفكم إلى جانبي، ومؤازرتكم المستمرة، وإيمانكم بقدراتي. لذلك أهديكم ثمرة هذا الجهد المتواضع عربون محبة ووفاء، راجيًا من الله أن يحفظكم ويديم عليكم الصحة والعافية، وأن يجعل هذا العمل مصدر فخر وسعادة لكم كما كنتم دائمًا مصدر فخري واعتزازي

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني ومنّ عليّ بإتمام هذا العمل، فله الحمد أولاً وآخراً،
ظاهراً وباطناً.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد حسن، على ما قدمه
من دعم علمي وتوجيهات قيمة وملاحظات بناءة أسهمت في تطوير هذا البحث وإخراجه بالصورة المرجوة. فقد كان
لعلمه وخبرته وتعاونه الكريم الأثر الكبير في توجيهي خلال مختلف مراحل إعداد الدراسة، فله مني جزيل الشكر
والتقدير والاحترام.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور فايز جراد، لما أبداه من اهتمام ومتابعة ودعم أكاديمي، وما قدمه من
نصائح علمية قيمة ساعدتني على تجاوز العديد من التحديات التي واجهتني أثناء إنجاز هذا البحث.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى أعضاء الهيئة التدريسية الكرام في الجامعة، الذين أسهموا في إثراء معارفي العلمية
والأكاديمية طوال سنوات الدراسة، وكان لهم دور بارز في بناء شخصيتي العلمية وتطوير مهاراتي البحثية.
وأخص بالشكر أسرتي العزيزة، التي كانت السند الحقيقي طوال رحلتي العلمية، فقد أحاطوني بالدعم والتشجيع
والصبر والمحبة، وقدموا لي كل ما أحতاجه لأواصل مسيرتي الأكاديمية بثقة وعزيمة. إن كلمات الشكر تعجز عن
التعبير عن حجم الامتنان الذي أحمله لهم، فهم شركاء هذا الإنجاز وأصحاب الفضل بعد الله سبحانه وتعالى في
الوصول إلى هذه المرحلة.

وفي الختام، أسأل الله تعالى أن يجزي كل من ساهم في هذا العمل خير الجزاء، وأن يجعل هذا الجهد خالصاً لوجهه
الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين، وأن يكون إضافة علمية متواضعة تسهم في خدمة المعرفة والبحث العلمي.
والله ولي التوفيق.

جدول المحتويات

#	الموضوع	الصفحة
	الإهداء	ب
	شكر وتقدير	ج
	قائمة المحتويات	د
	الملخص باللغة العربية	و
	الملخص باللغة الإنجليزية	ز
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
1.1	المقدمة	1
1.2	مشكله الدراسة وتساؤلاتها	3
1.3	أهمية الدراسة	4
1.4	أهداف الدراسة	5
1.5	نموذج الدراسة	6
1.6	فرضيات الدراسة	7
1.7	مصطلحات الدراسة	8
1.8	محددات الدراسة	9
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة		
2.1	المبحث الأول: خدمات الحكومه الالكترونيه	10
2.1.1	مفهوم الخدمات الحكومه الالكترونيه	10
2.1.2	أهداف الحكومه الالكترونيه	11
2.1.3	فوائد الحكومه الالكترونيه	12
2.1.4	معوقات تطبيق الحكومه الالكترونيه	13
2.1.6	مكونات عمل الحكومه الالكترونيه	14
2.1.6	أبعاد الحكومه الالكترونيه	15
2.2	المبحث الثاني : رضا المواطنين	16
2.2.1	مفهوم رضا المواطنين	17
2.2.2	ابعاد رضا المواطنين	17
2.2.3	العوامل المؤثره على رضا المواطنين	18
2.2.4	علاقة جودة الخدمه الالكترونيه برضا العميل	19
2.5	الدراسات السابقه	21

26	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	2.6
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات		
27	منهجية الدراسة	3.1
28	مجتمع الدراسة وعينتها	3.2
28	مصادر جمع البيانات	3.4
29	أداة الدراسة	3.5
30	المعالجات الإحصائية المستخدمة	3.6
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي		
32	تحليل خصائص عينة الدراسة	4.1
33	وصف أسئلة الدراسة	4.2
38	نتائج فرضيات الدراسة	4.3
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات		
41	النتائج	5.1
42	التوصيات	5.2
44	المراجع	

الملخص باللغة العربية

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية، المتمثلة في (سهولة الاستخدام، وموثوقية ودقة الخدمات، والأمن والسرية) في تعزيز مستوى رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات وتحليلها، كما استُخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات.

تكوّن مجتمع الدراسة من المواطنين السعوديين المقيمين داخل المملكة العربية السعودية، وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. وقد جرى توزيع (400) استبانة، استُرجع منها (380) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج (SPSS V25).

وأظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لخدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في تعزيز رضا المواطنين، مما يؤكد أهمية تطوير هذه الخدمات وتحسين جودتها بما ينسجم مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الدراسة بالاستمرار في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال تحديث المنصات الرقمية بشكل مستمر وتبسيط الإجراءات الإلكترونية بما يساهم في رفع مستوى رضا المواطنين وتحسين تجربتهم عند استخدام الخدمات.

الكلمات المفتاحية: خدمات الحكومة الإلكترونية، رضا المواطنين، المملكة العربية السعودية

Abstract

This study investigated the relationship between certain dimensions of e-government services—ease of use, reliability and accuracy of services, and security and confidentiality—and the increase in citizen satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia. To accomplish the aims of the study, a descriptive-analytical study design was used. The primary data collection method was a survey.

The population for the study included Saudi citizens living in the kingdom. Convenience sampling was used to select the survey sample. Out of 400 distributed questionnaires, 380 were returned and validity was confirmed. The data were analyzed using SPSS (Version 25).

The study's results indicated that the dimensions of e-government services had a positive and statistically significant relationship with citizen satisfaction. The study's results demonstrated that in order to meet citizen's needs and expectations, the dimensions of e-government services must be continually refined and improved. The study's results indicated that in order to improve citizen satisfaction and further enhance the citizen's experience while using these services, e-government services must be continually refined and improved and the digital platforms be updated on a continual basis with the associated e-government services procedures be simplified.

Keywords: E-Government Services, Citizen Satisfaction, Kingdom of Saudi Arabia.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

سورة المجادلة آية ١١

الفصل الأول

مقدمة الدراسة

1.1 المقدمة

يُنظر إلى رضا المواطنين بوصفه أحد المؤشرات الأساسية للحكم على مدى نجاح الخدمات الحكومية وكفاءتها، إذ يعكس درجة استجابة الجهات الحكومية لاحتياجات المواطنين وتوقعاتهم المتنامية. ومع التوسع المستمر في استخدام التكنولوجيا الرقمية، أصبح غالبية المستفيدين من الخدمات العامة أكثر اعتيادًا على التقنيات الحديثة وأكثر توقعًا لتوافر خدمات إلكترونية سريعة وسهلة الاستخدام. كما أسهمت البيئة الرقمية في رفع مستوى توقعات الأفراد تجاه جودة الخدمات المقدمة، الأمر الذي يتطلب من المؤسسات الحكومية مواكبة هذه التحولات وتطوير أساليب تقديم خدماتها بما ينسجم مع متطلبات العصر الرقمي. ولا يقتصر دور المنصات الرقمية على تسهيل التواصل مع المستفيدين فحسب، بل يمتد إلى تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات وتعزيز الشفافية وتوفير المعلومات بصورة أكثر كفاءة، بما يدعم التفاعل الإيجابي بين المواطنين والمؤسسات الحكومية (Paco, 2023).

وفي هذا السياق، برز مفهوم الحكومة الإلكترونية كأحد أهم التوجهات الحديثة في تطوير القطاع العام، حيث أسهم في إتاحة الخدمات الحكومية بطرق أكثر سهولة وفاعلية وشفافية، الأمر الذي انعكس إيجابًا على مستوى مشاركة المواطنين وتعزيز تفاعلهم مع الجهات الحكومية

(Hooda et al., 2023). فبعد أن كانت الإجراءات الحكومية تعتمد بدرجة كبيرة على المراجعات الشخصية والتواصل المباشر مع الموظفين، أصبحت العديد من الخدمات متاحة إلكترونياً عبر المواقع الرسمية والبوابات الرقمية، مما أسهم في تمكين الأفراد من الاستفادة من الخدمات الحكومية وإتمام إجراءاتهم المختلفة بصورة إلكترونية دون التقيد بزمان أو مكان محدد، من خلال استخدام الوسائط الرقمية وشبكات الاتصال الحديثة (Hochstetter et al., 2021).

ومن جانب آخر، تحقق الحكومة الإلكترونية العديد من المزايا للجهات الحكومية نفسها، إذ تسهم في ترشيد النفقات التشغيلية المرتبطة بالمرافق والخدمات التقليدية، كما تساعد على توسيع نطاق الوصول إلى المستفيدين دون التقيد بالحدود الجغرافية. كذلك توفر التقنيات الرقمية والأجهزة الذكية فرصاً أكبر لتحسين كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (Zahid et al., 2022).

وتتبع أهمية هذه الدراسة من دورها في إثراء الأدبيات المتعلقة بخدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، إضافة إلى تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتحسين جودتها بما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا المواطنين. وانطلاقاً من ذلك، جاءت هذه الدراسة لاختبار اثر خدمات الحكومه الإلكترونية في تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية.

1.2 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يُنظر إلى مستوى رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية باعتباره أحد المعايير الرئيسة التي تعكس نجاح جهود التحول الرقمي في القطاع الحكومي، لما له من دور في بيان مدى قدرة هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستفيدين وتقديم تجربة استخدام فعّالة وميسرة. وعلى الرغم من التوسع الملحوظ في تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتطويرها في العديد من الدول (Paco, 2023)، فإن مستوى تأثير هذه الخدمات في رضا المواطنين لا يزال محل اهتمام الباحثين، خاصة في ظل تباين نتائج الدراسات السابقة واختلاف البيئات التي أجريت فيها.

ومن هذا المنطلق، برزت الحاجة إلى دراسة العلاقة بين خدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين بصورة أكثر عمقاً، بما يسهم في توضيح طبيعة هذه العلاقة والكشف عن أبعادها المختلفة. وعليه، جاءت هذه الدراسة لمعالجة هذا الجانب من خلال قياس أثر خدمات الحكومة الإلكترونية في تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، بما يثري الأدبيات العلمية ويقدم مؤشرات يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتحسين جودتها. وفي ضوء ما سبق، جرى تحديد مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من التساؤلات البحثية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها :

السؤال الرئيس الأول: ما مدى تأثير خدمات الحكومه الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، موثوقية دقة الخدمات، الأمن والسريه) على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربيه السعوديه؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأول التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير سهوله الاستخدام على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية ؟

السؤال الفرعي الثاني: ما مدى تأثير موثوقيه دقه الخدمات على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية؟

السؤال الفرعي الثالث: ما مدى تأثير الأمن والسريه على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية؟

1.3 أهمية الدراسة

برزت أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

تكتسب الدراسة أهميتها العلمية من تناولها العلاقة بين أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية و رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية وتهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري يتضمن أحدث الأدبيات في هذا المجال، و تتمثل الاضافة العلمية في اختبار نموذج يجمع بين خدمات الحكومة الإلكترونية و رضا المواطنين ضمن سياق سعودي وهو سياق مازال يحتاج إلى مزيد من البحث الميداني.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في ما يمكن أن تقدمه من مؤشرات ونتائج تساعد الجهات الحكومية على تطوير خدماتها الإلكترونية والارتقاء بمستوى جودتها بما يتوافق مع

احتياجات المواطنين وتوقعاتهم. كما قد تسهم نتائج الدراسة في دعم جهود التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية من خلال توفير فهم أعمق للعوامل المرتبطة برضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، الأمر الذي يمكن الاستفادة منه عند تصميم المبادرات الرقمية المستقبلية وتحسين كفاءة تقديم الخدمات العامة وتعزيز تجربة المستفيدين.

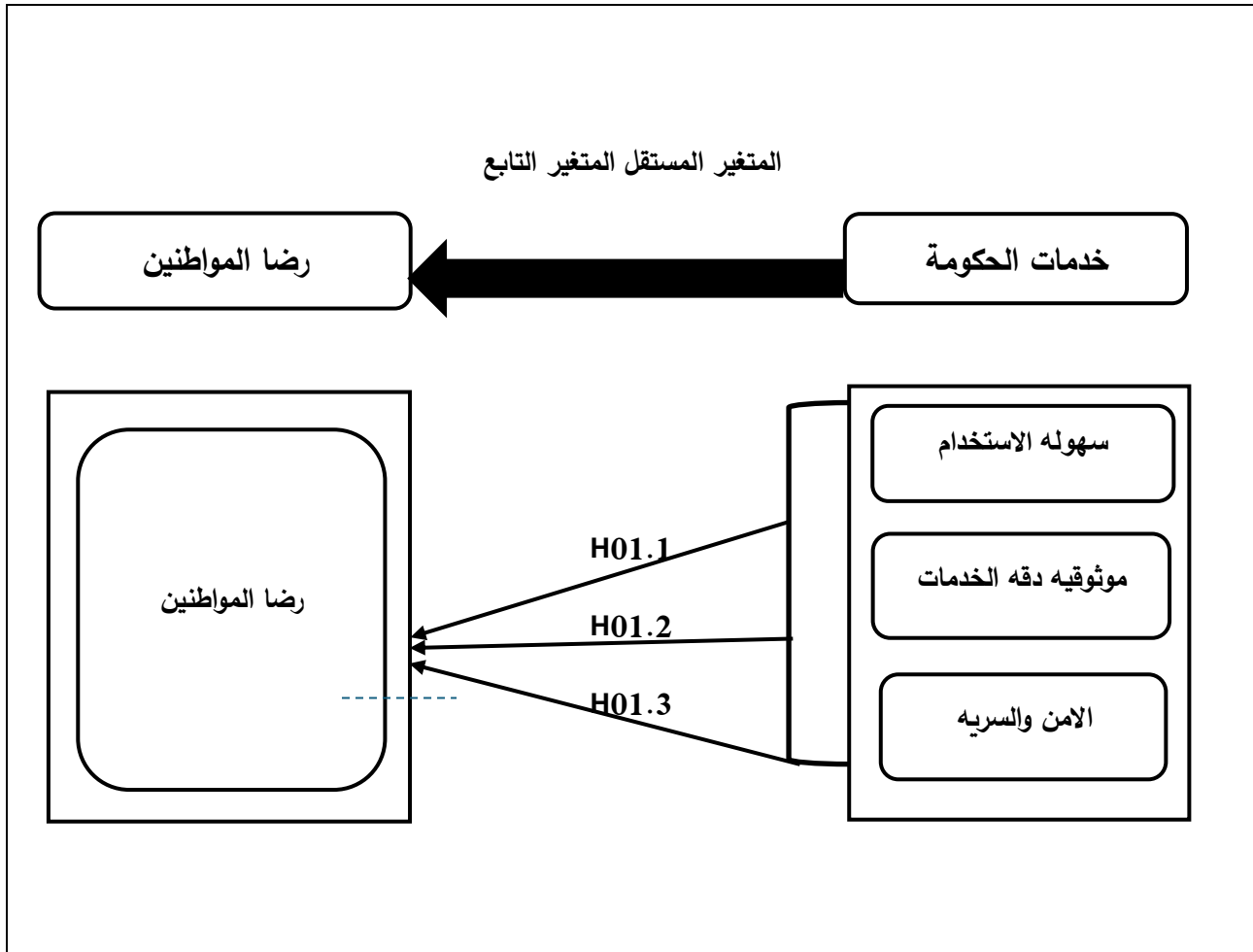
1.4 أهداف الدراسة

الهدف الرئيس الأول: اختبار أثر قياس خدمات الحكومه الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، موثوقية دقة الخدمات، الأمن والسريه) على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. اختبار أثر سهولة الاستخدام على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية
2. اختبار أثر موثوقيه دقه الخدمات على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية
3. اختبار أثر الأمن والسريه على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية

1.5 نموذج الدراسة

يوضح الشكل رقم (1_1) النموذج المعتمد في الدراسة والمتغيرات التي تم تضمينها في إطارها البحثي.



الشكل (1-1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد الى دراسة "لطيفة، " 2026؛ "شمدين أحمد، 2024" ؛ "غيايد

كريمة، " 2021

1.6 فرضيات الدراسة

بالاستناد على مشكلة الدراسة وأسئلتها صيغت الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة الأولى

H01: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الحكومه

الالكترونيه بأبعادها (سهولة الاستخدام، موثوقية دقة الخدمات، الأمن والسريه) على تعزيز رضا

المواطنين في المملكه العربيه السعوديه

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H01.1: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام

على تعزيز رضا المواطنين في المملكه العربيه السعوديه

H01.2: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقيه دقه

الخدمات على تعزيز رضا المواطنين في المملكه العربيه السعوديه

H01.3: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.05$) للامن والسريه على

تعزيز رضا المواطنين في المملكه العربيه السعوديه

1.7 مصطلحات الدراسة

تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوعها، وفيما يلي بيان المقصود بها اصطلاحاً.

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية: تشير إلى توظيف التقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في إدارة الأنشطة والخدمات الحكومية، بهدف تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، ودعم الشفافية، وتعزيز مشاركة المواطنين، فضلاً عن تبسيط الإجراءات الإدارية والارتقاء بجودة الخدمات العامة (زيادات، 2021)

- **سهولة الاستخدام:** تشير إلى درجة السهولة التي يتمكن من خلالها المواطن من استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية والوصول إلى خدماتها المختلفة، بما يتيح إنجاز المعاملات والإجراءات بوضوح وسرعة، مع الحد من العقبات التقنية أو التعقيدات التي قد تواجه المستخدم أثناء الاستفادة من الخدمة (كعدة، 2021)

- **موثوقية دقة الخدمات:** تُعرف موثوقية ودقة الخدمات بأنها قدرة الخدمات الحكومية الإلكترونية على تقديم نتائج صحيحة ومتسقة يمكن الاعتماد عليها، من خلال تنفيذ المعاملات وفقاً للمعايير المعلنة، وتوفير معلومات دقيقة ومحدثة، والالتزام بمستوى الجودة والوقت المتوقعين من قبل المستفيدين، بما يعزز الثقة في الخدمة ويضمن كفاءة أدائها (Alzahrani, 2021)

- **الأمن والسرية:** يُقصد بالأمن والسرية مجموعة الإجراءات والتدابير التقنية والتنظيمية التي تهدف إلى حماية بيانات ومعلومات المستفيدين أثناء استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، وضمان الحفاظ على خصوصيتها ومنع الوصول إليها أو استخدامها أو الإفصاح عنها من

قبل جهات غير مخولة، بما يعزز الثقة في البيئة الإلكترونية ويضمن سلامة التعاملات الرقمية (كعدة، 2021)

رضا المواطنين: يشير رضا المواطنين إلى الدرجة التي يعكس فيها المستفيدون تقبلهم واستحسانهم للخدمات الحكومية، نتيجة توافق مستوى الأداء والخدمة المقدمة مع توقعاتهم ومتطلباتهم، بما يسهم في تكوين انطباع إيجابي تجاه الجهات الحكومية (Hodzic et al., 2023)

1.8 محددات الدراسة

تخضع نتائج هذه الدراسة لعدد من المحددات التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج والاستفادة منها. فمن جهة، قد تتأثر إمكانية تعميم النتائج باختلاف أنماط استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستويات المهارات التقنية بين المواطنين، فضلاً عن التباين في مستوى توفر البنية الرقمية بين المناطق المختلفة. ومن جهة أخرى، تم استخدام الاستبانة كمصدر أساسي للبيانات، وبالتالي فإن موثوقية النتائج ترتبط بدرجة التزام أفراد العينة بتقديم إجابات دقيقة وموضوعية.

كما تعكس النتائج واقع الفترة الزمنية التي أجريت خلالها الدراسة، وهو ما قد يحد من قدرتها على تمثيل المتغيرات المستقبلية في ظل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والخدمات الرقمية. إضافة إلى ذلك، قد تتأثر بعض الإجابات بالتصورات أو التقديرات الشخصية للمشاركين عند تعبئة الاستبانة. وتقتصر الدراسة كذلك على مجموعة محددة من المتغيرات المرتبطة بخدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، دون تناول عوامل أخرى قد يكون لها دور في تفسير العلاقة بين هذه المتغيرات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الأسس النظرية للدراسة من خلال عرض مفاهيم خدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، إلى جانب استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة وبيان أبرز نتائجها بما يدعم بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

2.1 المبحث الأول: خدمات الحكومة الإلكترونية

تمهيد

تُعرف الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها مجموعة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عبر المنصات والتطبيقات الرقمية المعتمدة على تقنيات المعلومات والاتصالات، بهدف تسهيل حصول الأفراد والمؤسسات على الخدمات العامة وإنجاز معاملاتهم بفاعلية وسرعة أكبر. وتسهم هذه الخدمات في رفع كفاءة الأداء الحكومي من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، والحد من الوقت والجهد المبذولين في إنجاز المعاملات، فضلاً عن تحسين جودة الخدمات المقدمة. بما يتوافق مع توجهات التحول الرقمي ومتطلبات التنمية الإدارية الحديثة (العزيمي، 2023).

2.1.1 مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية

تتظر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) إلى الحكومة الإلكترونية بوصفها توظيفاً لتقنيات المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الحكومي، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء

الإداري، وتعزيز الشفافية، وتوسيع نطاق مشاركة المواطنين في القضايا والقرارات ذات الصلة بالشأن العام (Alsaad et al., 2024).

كما عرّفها الأمم المتحدة بأنها استخدام التقنيات الإلكترونية، ولا سيما الإنترنت وتطبيقات الويب، لتوفير الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين بصورة أكثر سهولة وفاعلية (Ponaghan, 2022).

وبصورة عامة، يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها اعتماد الجهات الحكومية على تقنيات المعلومات والاتصالات والوسائل الرقمية في إدارة العمليات وتقديم الخدمات، بهدف تحسين كفاءة الأداء، وتبسيط الإجراءات، وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، مع دعم مبادئ الشفافية وتعزيز التواصل والتفاعل مع المواطنين (زيادات ، 2021)

2.1.2 أهداف الحكومة الإلكترونية

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الغايات الاستراتيجية التي تسهم في تطوير العلاقة بين الجهات الحكومية والمستفيدين، وتعزيز كفاءة العمل الحكومي. ومن أبرز هذه الأهداف:

- تعزيز جودة حياة المواطنين وتسهيل حصولهم على الخدمات الحكومية من خلال القنوات الإلكترونية، بما يقلل الحاجة إلى المراجعات المباشرة للجهات الحكومية، كما تسهم التطبيقات الإلكترونية وأنظمة التصويت الرقمي في دعم مشاركة المواطنين في الشأن العام وتعزيز الممارسات الديمقراطية، فضلاً عن تحفيز النشاط الاقتصادي عبر تسهيل المعاملات والخدمات المقدمة للمؤسسات المختلفة (دوباخ، 2021).

- رفع كفاءة الأداء الحكومي من خلال تطوير الأنظمة الإدارية وأتمتة الإجراءات، بما يحد من التكرار والازدواجية، ويساعد على تحسين تبادل البيانات والتنسيق بين المؤسسات والجهات الحكومية المختلفة (علام، 2022).
- تحقيق مستويات أعلى من التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية ومختلف الأطراف في البيئة الخارجية، بما يضمن تقديم الخدمات بصورة أكثر فاعلية وكفاءة وبأقل تكلفة ممكنة (الشيدي، 2021).
- دعم القطاعات الاقتصادية والخدمية المختلفة، ومن بينها القطاع السياحي، من خلال إتاحة المعلومات والخدمات إلكترونياً، الأمر الذي يساهم في تحسين تجربة الزوار وتسهيل حصولهم على الخدمات ذات الصلة (شعباني، 2022).

2.1.3 فوائد الحكومة الإلكترونية

- تُسهم الحكومة الإلكترونية في دعم مبادئ الحوكمة الرشيدة من خلال توسيع قنوات التواصل والتفاعل بين الجهات الحكومية والمواطنين، عبر توفير بيانات رقمية تتيح إبداء الآراء والمشاركة في القضايا ذات الشأن العام. ويساعد ذلك في تعزيز الشفافية، وزيادة مستوى الانفتاح المؤسسي، وبناء علاقات أكثر فاعلية بين الحكومة ومتلقي الخدمات (خليل، 2021).
- تساعد الحكومة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الحكومية وتسريع إنجاز المعاملات، إلى جانب الحد من الاعتماد على الوثائق الورقية، كما تعزز تبادل المعلومات بين المؤسسات الحكومية وتيسر وصول المواطنين إلى السياسات والقرارات الحكومية والمعلومات العامة (الشمري، 2022).

- تؤدي الحكومة الإلكترونية دورًا مهمًا في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الحكومية، من خلال تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل الحصول عليها، الأمر الذي يساهم في رفع مستوى فعالية الأداء الحكومي وتعزيز رضا المستفيدين (الحنيطي، 2022).
- تساهم الحكومة الإلكترونية في تقليل التكاليف الإدارية والتشغيلية عبر أتمتة العديد من الإجراءات والخدمات الحكومية، مما يحد من النفقات المرتبطة بالأساليب التقليدية ويزيد كفاءة تنفيذ المهام وإدارة البيانات الحكومية (خليل، 2021).

2.1.4 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

وفقاً لـ (Alfiani, 2024)، تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية مجموعة من التحديات التي قد تحد من فاعلية تنفيذها وتحقيق أهدافها المرجوة. وتتمثل هذه التحديات في الجوانب الإدارية والتنظيمية المرتبطة بضعف الدعم المؤسسي للتغيير الرقمي ومحدودية إدراك بعض العاملين لأهمية الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى التحديات البشرية الناتجة عن نقص الكفاءات المتخصصة وضعف الخبرات والمهارات التقنية وعدم كفاية برامج التدريب والتأهيل. كما تواجه الحكومة الإلكترونية تحديات تقنية تتعلق بضعف البنية التحتية الرقمية وقصور شبكات الاتصالات والإنترنت في بعض المناطق، مما يؤثر في كفاءة تقديم الخدمات الإلكترونية واستمراريتها. وإلى جانب ذلك، تبرز التحديات المالية المتمثلة في ارتفاع تكاليف تطوير وتشغيل الأنظمة الإلكترونية، ومحدودية الموارد المالية المخصصة لتحديث البنية التحتية التقنية وتوفير الأجهزة والبرمجيات اللازمة، فضلاً عن توفير برامج التدريب والتطوير المستمر للعاملين.

2.1.5 مكونات عمل الحكومة الإلكترونية

تُعد الحكومة الإلكترونية امتدادًا حديثًا للعمل الحكومي التقليدي، إذ تعتمد على توظيف التقنيات الرقمية لتقديم الخدمات للمستفيدين بصورة أكثر كفاءة وسهولة، كما تسهم في تعزيز مشاركة الأفراد في الشؤون العامة وصنع القرار، الأمر الذي يدعم مبادئ الشفافية والانفتاح الحكومي. كذلك تساعد في ترشيد الإنفاق الحكومي من خلال خفض تكاليف تقديم الخدمات وتحسين استغلال الموارد مع المحافظة على جودة الأداء. ونظرًا لتنوع الجهات المستفيدة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فقد صنف (Tajeddine, 2023) أهدافها ضمن عدة مجالات رئيسية، يتمثل أولها في مجال الحكومة والمواطن (G2C) الذي يركز على تسهيل حصول المواطنين على الخدمات إلكترونياً وتعزيز مشاركتهم في العمليات الديمقراطية من خلال أدوات مثل التصويت والانتخابات الإلكترونية. أما مجال الحكومة والأعمال (G2B) فيسعى إلى دعم الأنشطة الاقتصادية عبر تبسيط الإجراءات والمعاملات بين الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص، بما يهيئ بيئة أكثر ملاءمة للاستثمار والنمو الاقتصادي. وفيما يتعلق بمجال الحكومة والحكومة (G2G)، فإنه يهدف إلى تعزيز التكامل والتنسيق بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتطوير تبادل المعلومات فيما بينها بما يرفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما يهتم مجال الحكومة والموظفين (G2E) بتوفير خدمات رقمية للعاملين في القطاع العام وتسهيل إنجاز مهامهم اليومية، إضافة إلى تحسين التواصل وتبادل المعلومات بين الوحدات الحكومية المختلفة، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية وجودة العمل الحكومي.

2.1.6 أبعاد الحكومية الإلكترونية

- **البعد الأول سهولة الاستخدام:** تشير سهولة الاستخدام إلى مدى إدراك الأفراد أن التعامل مع نظام أو تطبيق معين يتم دون تعقيد أو جهد كبير، وأن خصائصه ووظائفه تساهم في إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية (Ru-Zhue, 2025). وفي سياق الخدمات الحكومية الإلكترونية، تُعد سهولة الاستخدام من المحددات الرئيسة التي تؤثر في توجهات المواطنين نحو تبني الخدمات الرقمية والاستفادة منها، حيث يسهم التصميم الواضح للمنصات الإلكترونية وسهولة التنقل بين خدماتها في تبسيط إجراءات المعاملات الحكومية وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجازها. كما أن توفير واجهات استخدام مرنة ومفهومة لمختلف فئات المستخدمين، بغض النظر عن مستوى خبرتهم التقنية، يعزز من تقبلهم لهذه الخدمات ويرفع مستوى رضاهم عنها. إضافة إلى ذلك، فإن سهولة الاستخدام تقلل من الصعوبات الإدراكية التي قد تواجه المستفيدين أثناء التعامل مع الأنظمة الإلكترونية، مما يشجعهم على الاعتماد عليها بصورة مستمرة ويحد من تفضيلهم للأساليب التقليدية في الحصول على الخدمات الحكومية (AI-Shaikhli, 2023).

- **البعد الثاني: موثوقية دقة الخدمات:** يتعلق هذا البعد بمدى موثوقية الخدمات الإلكترونية وجودتها، من خلال ضمان دقة تنفيذ المعاملات وتقديم الخدمات دون وقوع أخطاء قد تؤثر في تجربة المستخدم أو نتائج الخدمة. كما يشمل توفير معلومات حديثة يتم تحديثها بصورة مستمرة لضمان حصول المستفيدين على بيانات دقيقة وملائمة لاحتياجاتهم. إضافة إلى ذلك، يركز هذا البعد على حماية بيانات المستخدمين والحفاظ على سريتها وخصوصيتها من خلال

تطبيق إجراءات أمنية فعالة تضمن سلامة المعلومات المتداولة عبر المنصات الإلكترونية (Kanaan, 2023).

- **البعد الثالث: الامن والسرية:** تشير إلى مدى قدرة الأنظمة الإلكترونية على حماية المعلومات الشخصية للمستخدمين ومنع الوصول إليها أو مشاركتها مع جهات غير مصرح لها، الأمر الذي يعزز ثقة المستخدمين بالخدمات المقدمة عبر الإنترنت. وتُعد السرية من العناصر الأساسية في بيئة الخدمات الإلكترونية نظرًا للمخاوف المرتبطة بإمكانية إساءة استخدام البيانات الشخصية أو تسريبها إلى أطراف مجهولة. كما تشمل توفير مستويات مناسبة من الحماية للمعاملات الإلكترونية وبيانات الدفع والمعلومات الخاصة بالمستخدمين، إلى جانب إظهار التزام المواقع الإلكترونية بمعايير الأمان والخصوصية بما يساهم في تعزيز المصداقية والثقة المتبادلة بين المستخدم والمؤسسة. ولذلك يُنظر إلى أمن المواقع الإلكترونية وحماية البيانات باعتبارهما من المؤشرات المهمة في تقييم جودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت (Mustafa et al., 2021)

2.2 المبحث الثاني: رضا المواطنين

تحرص الحكومات على تعزيز مستوى رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها من خلال الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات وتوظيفها في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية. ويهدف هذا التوجه إلى توفير المعلومات والخدمات بصورة أكثر سهولة وسرعة وملاءمة لاحتياجات المستخدمين، بما يساهم في تحسين تجربتهم عند التعامل مع الجهات الحكومية. ويُعد رضا المواطنين أحد المؤشرات المهمة لنجاح الحكومة الإلكترونية، إذ يعكس مدى تقبل المستخدمين للخدمات

الرقمية وتقييمهم الإيجابي لجودتها وكفاءتها، كما يؤثر بشكل مباشر في استمرار استخدام هذه الخدمات والاعتماد عليها في إنجاز المعاملات الحكومية المختلفة (Alshurideh, 2023).

2.2.1 مفهوم رضا المواطنين

يُشير رضا المواطنين إلى درجة الارتياح والتقييم الإيجابي الذي يكونه الأفراد تجاه الخدمات المقدمة لهم، ويظهر ذلك عندما تتجح هذه الخدمات في تلبية احتياجاتهم والاستجابة لتوقعاتهم بالشكل الذي يرغبون به. ويتشكل مستوى الرضا من خلال المقارنة بين توقعات المواطن المسبقة وبين الأداء الفعلي للخدمة بعد الحصول عليها، حيث يؤدي توافق الأداء مع التوقعات أو تجاوزها إلى زيادة مستوى الرضا، في حين يؤدي انخفاض الأداء عن المستوى المتوقع إلى تراجع هذا الشعور (Ginting et al., 2023).

كما يُنظر إلى رضا المواطنين بوصفه مؤشراً يعكس مدى انسجام جودة الخدمات المقدمة مع توقعات المستفيدين، ويعتمد في جوهره على الخبرات والتجارب التي يمر بها الأفراد أثناء تعاملهم مع المؤسسات والخدمات العامة، والتي تشكل أساس تقييمهم النهائي لمستوى الأداء وجودة الخدمة (Favero et al., 2024).

2.2.3 أبعاد رضا المواطنين

استندت الدراسة إلى الأبعاد التي قدمها (Mbaiden et al., 2021) لقياس رضا المواطنين، وذلك لملاءمتها لطبيعة الخدمات الحكومية وقدرتها على عكس مختلف الجوانب المؤثرة في تقييم المواطنين لهذه الخدمات. كما تُعد هذه الأبعاد من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات

ذات الصلة، لما توفره من إطار شامل يساعد في فهم مستوى رضا المواطنين وتحديد العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة، ويمكن عرض هذه الأبعاد على النحو الآتي:

- **البعد الأول: الرضا عن المعاملة،** ويقصد به مستوى رضا المواطنين عن تجربة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث سهولة الوصول إلى الخدمات، وبساطة الإجراءات، وسرعة إنجاز المعاملات، ومدى قدرتها على تلبية احتياجاتهم بكفاءة وفاعلية.
- **البعد الثاني: الرضا عن الشفافية،** ويعبر عن درجة رضا المواطنين تجاه وضوح المعلومات والإجراءات الحكومية المتاحة عبر المنصات الإلكترونية، ومدى دقة هذه المعلومات وحدثتها وسهولة الوصول إليها، بما يعزز الثقة في الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- **البعد الثالث: الرضا عن التفاعلية،** ويشير إلى مستوى رضا المواطنين عن إمكانيات التواصل والتفاعل التي توفرها الجهات الحكومية عبر قنواتها الإلكترونية، من حيث سرعة الاستجابة للاستفسارات والشكاوى وتوفير الدعم اللازم للمستخدمين.

2.2.4 علاقة جودة الخدمة الإلكترونية برضا العميل

أولاً : العلاقة بين بعد سهولة الاستخدام و رضا المواطنين

تؤدي سهولة الاستخدام دوراً محورياً في تشكيل مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية، حيث إن تصميم المنصات بطريقة واضحة وسهلة الفهم يساعد الأفراد على إنجاز مهامهم بكفاءة أكبر ويشجعهم على الاستمرار في استخدام الخدمة مستقبلاً. كما أن توفير واجهات استخدام بسيطة وتنظيم محتوى الموقع أو التطبيق بصورة منطقية يساهم في تحسين تجربة المستخدم ويعزز اتجاهاته الإيجابية نحو الخدمة الإلكترونية. وفي المقابل، قد يؤدي تعقيد الإجراءات أو صعوبة التعامل مع

الأنظمة الرقمية إلى تقليل مستوى الرضا وإضعاف الإقبال على استخدامها، خاصة في الخدمات الحكومية التي تستهدف شرائح متنوعة من المجتمع. لذلك فإن تصميم الخدمات الإلكترونية بما يضمن سهولة الوصول إليها والتنقل بين مكوناتها وإنجاز المعاملات دون عوائق تقنية ينعكس إيجاباً على ثقة المستخدم ورضاه عن الخدمة المقدمة (محمد الشريف، 2023).

ثانياً : العلاقة بين بعد جودة المعلومات ورضا المواطنين

تمثل جودة المعلومات أحد العناصر الأساسية لنجاح الخدمات الإلكترونية، إذ يعتمد المستخدمون على ما توفره المواقع والتطبيقات من بيانات ومعلومات عند إنجاز معاملاتهم أو اتخاذ قراراتهم. وترتبط جودة المعلومات بمدى دقتها وموثوقيتها وحدائتها، إضافة إلى طريقة عرضها وتنظيمها بما يسهل فهمها والاستفادة منها. وقد أشار جيمس أوبراين (J.A. O'Brien) إلى أن تقييم جودة المعلومات يستند إلى مجموعة من الأبعاد الرئيسة تشمل توقيت توفر المعلومات، وشكل عرضها، ومحتواها. وكلما كانت المعلومات المقدمة واضحة ومحدثة وذات صلة باحتياجات المستخدم، ارتفع مستوى ثقته بالخدمة الإلكترونية وتحسنت تجربته في استخدامها، الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية على مستوى رضاه وتقييمه العام للخدمة المقدمة (كريمة غياد، 2021).

ثالثاً : العلاقة بين بعد تصميم التطبيق ورضا المواطنين

يُشكل تصميم المواقع والتطبيقات الإلكترونية أحد العوامل الرئيسة التي تؤثر في تجربة المستخدم وتقييمه للخدمة المقدمة، حيث يساهم التصميم الواضح والمنظم في تكوين صورة إيجابية عن المؤسسة منذ اللحظات الأولى للتفاعل معها. كما أن سهولة التنقل بين الصفحات وترتيب المحتوى بطريقة منطقية وجذابة يساعدان المستخدم على الوصول إلى ما يحتاجه بكفاءة أكبر، مما يعزز

استمراره في استخدام الخدمة. وفي المقابل، فإن الواجهات المعقدة أو غير المنظمة قد تؤدي إلى صعوبات في الاستخدام وتقلل من رغبة الأفراد في العودة إلى الموقع أو التطبيق. إضافة إلى ذلك، فإن إتاحة وسائل تواصل وتفاعل تسمح للمستخدمين بتقديم آرائهم ومقترحاتهم تسهم في تطوير الخدمات وتحسين أدائها بشكل مستمر، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية (محمد الشريف، 2023).

رابعاً : العلاقة بين بعد الأمن والسرية ورضا المواطنين

يمثل الأمن والسرية عاملين جوهريين في تعزيز رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية، إذ يرتبط الأمن بقدرة الأنظمة الإلكترونية على حماية المعاملات والعمليات الرقمية من المخاطر والتهديدات المختلفة، بما يضمن للمستخدم إجراء تعاملاته بأمان واطمئنان. أما السرية فتتعلق بحماية البيانات الشخصية للمستخدمين والحفاظ على خصوصيتها ومنع الوصول إليها أو استخدامها من قبل جهات غير مخولة. وعندما توفر المواقع والتطبيقات الإلكترونية إجراءات أمنية فعالة وسياسات واضحة لحماية المعلومات، يزداد مستوى الثقة لدى المستخدمين تجاه الخدمة، ويشعرون بقدر أكبر من الأمان أثناء استخدامها. وينعكس ذلك بصورة إيجابية على تقييمهم للخدمة ورضاهم عنها، كما يسهم في تعزيز استمرارهم في استخدامها والاعتماد عليها في إنجاز معاملاتهم المختلفة (كريمة غياد، 2021).

خامساً : العلاقة بين بعد الاعتمادية ورضا المواطنين

تُعد الاعتمادية من المقومات الرئيسة التي تحدد جودة الخدمات الإلكترونية، إذ تعكس قدرة الخدمة على العمل بصورة مستقرة وموثوقة على المدى الطويل. ويرتبط هذا البعد بمدى انتظام أداء المواقع

والتطبيقات الإلكترونية واستمرارية تقديم خدماتها بكفاءة دون انقطاعات أو مشكلات متكررة، إضافة إلى قدرتها على معالجة الأعطال التقنية وتحديث أنظمتها بشكل مستمر. وكلما اتسمت الخدمة بالثبات والموثوقية، زادت ثقة المستخدمين بها وارتفعت احتمالية استمرارهم في استخدامها، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم ، وتحظى العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والتسويقية، نظراً لأن رضا العملاء يُعد مؤشراً مهماً على نجاح المؤسسات في تقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم. كما يسهم تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا في تعزيز ولاء العملاء ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات. ويعتمد تكوّن الرضا بدرجة كبيرة على إدراك العميل لجودة الخدمة التي يحصل عليها، حيث إن تقييمه الإيجابي لمستوى الجودة يشكل أساساً لتكوين مشاعر الرضا تجاه الخدمة واستمراره في التعامل معها (كريمة غياد، 2021).

المبحث الخامس : الدراسات السابقة ذات الصلة

فيما يلي عرض لأهم الدراسات بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة المرتبطة بمواضيع الدراسة الحالية:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل خدمات الحكومة الإلكترونية

هدفت دراسة لطايفة (2026) إلى تحليل أثر عدد من العوامل المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والمتمثلة في تصميم المواقع الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية، والمنفعة المتوقعة، وموثوقية النظام، وجودة الاتصال بالإنترنت، في مستوى استخدام عملاء المصارف الإسلامية الأردنية للخدمات المصرفية الإلكترونية في محافظة المفرق. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة مكونة من (351)

مستجيبًا، وتمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من جودة الخدمات الإلكترونية، والمنفعة المتوقعة، وموثوقية النظام، وجودة الاتصال بالإنترنت في تعزيز استخدام العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بأهمية تطوير أنظمة معلومات وقواعد بيانات إلكترونية متكاملة للعملاء، والعمل على تحديثها بصورة مستمرة بما يساهم في فهم احتياجاتهم المصرفية وتلبيتها بكفاءة أكبر.

وركزت دراسة شمدين أحمد (2024) إلى استقصاء أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، والتي شملت سهولة الاستخدام، وموثوقية الخدمات ودقتها، وخدمات الإشعارات ومتابعة المعاملات، إضافة إلى تكامل الخدمات المتاحة عبر تطبيق "معاملاتي"، في مستوى تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة عبر الهواتف الذكية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات باستخدام استبانة وُزعت على عينة بلغت (150) فردًا، وتم تحليل البيانات إحصائيًا باستخدام برنامج (SPSS). وأظهرت النتائج أن جميع الأبعاد المدروسة لجودة الخدمات الإلكترونية أسهمت بصورة إيجابية وذات دلالة إحصائية في تعزيز تبني المستخدمين للتطبيق. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير تجربة المستخدم من خلال تبسيط الإجراءات الإلكترونية، وتقليص عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز الخدمات، وتحسين أنظمة الإشعارات ومتابعة المعاملات، فضلًا عن تعزيز التكامل بين الخدمات المختلفة ضمن بيئة رقمية موحدة تلبي احتياجات المستفيدين بكفاءة أكبر.

أما دراسة (Benlahcene Abderrahmane et al. (2024)، فقد اهتمت على استكشاف أبرز التحديات والمعوقات التي تحد من مشاركة المواطنين إلكترونيًا، بوصفهم الفئة المستهدفة والمستفيدة من خدمات الحكومة الإلكترونية. واعتمدت الدراسة أسلوب المراجعة المنهجية للأدبيات

وفق معايير PRISMA 2020، من خلال توظيف منهجية تجمع بين إطار Kitchenham & Charters ومنهج Webster & Watson، مع تحليل الدراسات المنشورة خلال الفترة من عام 2010 إلى عام 2022. وأظهرت النتائج أن معظم الدراسات السابقة أولت اهتمامًا أكبر للجوانب التقنية والعوامل السياسية المؤثرة في المشاركة الإلكترونية، بينما حظيت الجوانب النفسية والاجتماعية باهتمام أقل. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق البحث ليشمل العوامل السلوكية والنفسية والاجتماعية، بما يسهم في فهم أعمق لتجارب المستخدمين وأنماط تفاعلهم مع منصات المشاركة الحكومية الإلكترونية.

وفي دراسة (Nawafleh & Khasawneh (2024)، هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في الولاء الإلكتروني للمواطنين تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية، مع التركيز على جودة الخدمات الإلكترونية بوصفها أحد المحددات الرئيسية، ودراسة دور الثقة الإلكترونية كمتغير وسيط، وقلق النظام كمتغير معدل في هذه العلاقة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة طبقت على عينة مكونة من (532) مشاركًا. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإلكترونية تسهم بصورة إيجابية في تعزيز الثقة الإلكترونية ورفع مستويات الرضا، الأمر الذي ينعكس بدوره على تنمية الولاء الإلكتروني لدى المستخدمين. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بمواصلة تطوير جودة الخدمات الرقمية المقدمة، والعمل على تبسيط الإجراءات الإلكترونية، والاهتمام بملاحظات المستخدمين ومقترحاتهم بما يسهم في تعزيز الرضا وتحقيق مستويات أعلى من الولاء تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وفي سياق متصل، تناولت دراسة غياد كريمة (2021) التعرف إلى أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر، والمتمثلة في سهولة الاستخدام، وجودة المعلومات، وتصميم الموقع، والأمن والخصوصية، في مستوى رضا المستخدمين عن

الخدمات الإلكترونية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة بلغت (80) مستخدمًا في بلدية سكيكدة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS). وأشارت النتائج إلى تمتع المستخدمين بدرجة مرتفعة نسبيًا من الرضا تجاه الخدمات الإلكترونية التي يوفرها الموقع. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بمواصلة تطوير الموقع الإلكتروني وتحسين خصائصه الفنية والوظيفية بصورة مستمرة، مع الاهتمام بالابتكار في تقديم الخدمات بما يعزز جودتها ويسهم في دعم المكانة التنافسية للمؤسسة.

ثانيًا: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع رضا المواطنين

سعت دراسة الكاسبي (2024) إلى التعرف على أثر تطبيقات الهاتف المحمول في مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية من خلال أبعاد: "الوقت والاستجابة"، و"السهولة والراحة"، و"الشفافية والثقة"، وذلك في محافظه جنوب الشرقي بسلطنة عمان. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، فيما جرى استخدام الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها (353) مشاركًا، وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج (SPSS). وبينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية. كما أوصت الدراسة بالتوسع في تحويل الخدمات والإجراءات الحكومية إلى تطبيقات ذكية، لما لذلك من دور في تحسين تجربته المستخدمين ورفع مستوى الرضا لديهم، إلى جانب تأهيل العاملين القائمين على إداره هذه التطبيقات وتطويرها باستمرار.

أما دراسة (Lin, Hongchuan (2023)، فقد تناولت تحليل العلاقة بين استجابه الحكومه ورضا المواطنين، مع التركيز على تأثير أنماط الاستجابه الحكوميه المختلفة والعوامل الخارجيه المرتبطه بها. واستندت الدراسة إلى المنهج الكمي التحليلي، مع الاعتماد على بيانات ضخمة تضمنت (79,360) طلبًا بيئيًا قُدمت إلى السلطات المحليه في الصين، إضافة إلى (100,905)

تقييمات بيئية من المواطنين خلال الفترة الممتدة بين عامي 2013 و2018. وتمت معالجته البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة لقياس أثر الاستجابات الإجرائية والتفسيرية والإحالية على رضا المواطنين. وأظهرت النتائج أن الاستجابات الإجرائية والتفسيرية ترتبط بارتفاع مستوى الرضا، في حين كان للاستجابات الإحالية تأثير سلبي. كما تبين أن هذه العلاقة تتأثر بالضغط الخارجي الصادر عن الحكومة المركزية والرأي العام. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستجابات المباشرة والتفسيرية وتقليل الاعتماد على الإحالة بما يسهم في تعزيز رضا المواطنين.

وفي دراسة قتلوشيرين (2022)، تم بحث واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقته برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة لعينه مكونه من (100) مشارك. كما استخدم برنامج (SPSS) في تحليل البيانات. وأشارت النتائج إلى أن مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة دعم استمرارية العمل الإلكتروني والحد من انقطاع الخدمات، والعمل على تطوير المؤسسات الحكومية للانتقال نحو نموذج الحكومة المؤتمتة ضمن مفهوم "الحكومة بلا ورق". كما أكدت أهمية توفير بنية تحتية تقنية متكاملة تشمل الشبكات والأجهزة والمعدات اللازمة، إلى جانب تبني سياسات للتحسين المستمر وتقديم برامج تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الحكومة الإلكترونية بما يعزز رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

أما دراسة (José Fernando et al., 2022)، فقد سعت إلى قياس مستوى ولاء المواطنين للمسؤولين المحليين المنتخبين في المناطق الريفية، من خلال بحث العلاقة بين جودة الخدمات العامة التي تقدمها البلديات وكل من القيمة المدركة ورضا المواطنين. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات بواسطة استبانة طبقت على عينة مكونة من (428) مشاركاً، ثم جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج (Warp-PLS 7.0). وأظهرت النتائج أن

مستوى الولاء تجاه المسؤولين المنتخبين يتأثر بدرجة الرضا عن الخدمات العامة المقدمة، كما بينت أن الجودة المدركة تمثل عنصراً مؤثراً في تعزيز العلاقة بين القيمة المدركة والرضا العام للمواطنين. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بأهمية تبني برامج تطوير مستمرة لتحسين جودة الخدمات البلدية في المناطق الريفية، بما يساهم في تعزيز رضا المواطنين وزيادة ثقتهم وولائهم تجاه القيادات المحلية المنتخبة.

ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تجمع بين متغيري جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المواطنين ضمن نموذج واحد، بما يساهم في تقديم فهم أكثر شمولاً للعلاقة بينهما. كما تتميز الدراسة بتطبيقها في بيئة المملكة العربية السعودية، التي تشهد تطوراً متسارعاً في مجال التحول الرقمي وتوسعاً في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. واستفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة، وتحديد متغيراتها وأبعادها، وصياغة فرضياتها، وتطوير أداة الدراسة، فضلاً عن تفسير النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات ذات الصلة.

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

يتناول هذا الفصل الجوانب المنهجية للدراسة، حيث يوضح مجتمع الدراسة والعينه التي تم اختيارها، إضافة إلى عرض أداة الدراسة المستخدمه في جمع البيانات ويتضمن الفصل كذلك الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة البيانات وتحليلها بما يسهم في الوصول إلى النتائج وتفسيرها بصورة علميه.

3.1 منهج الدراسة

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الكمية التي تعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف التعرف إلى أثر خدمات الحكومه الإلكترونيه في مستوى رضا المواطنين في المملكه العربيه السعوديه. وقد تم اختيار هذا المنهج لانسجامه مع طبيعه الدراسة وأهدافها، إذ يتيح وصف الظاهره محل الدراسة وتحليلها بصورة منهجيه، من خلال جمع البيانات من أفراد العينه ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبه. كما يسهم هذا المنهج في الكشف عن طبيعه العلاقه بين متغيرات الدراسة وقياس مستوى التأثير فيما بينها، بما يساعد على الوصول إلى نتائج موضوعيه يمكن الاستناد إليها في تفسير الواقع وتقديم توصيات تدعم تطوير خدمات الحكومه الإلكترونيه وتحسين كفاءتها بما يعزز رضا المواطنين عنها.

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من المواطنين السعوديين في المملكة العربية السعودية. أما عينه الدراسة فقد بلغ حجمها (384) مواطنًا، وتم اختيارها باستخدام أسلوب العينه العشوائيه البسيطه بما يضمن إتاحة الفرصه لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة.

ولغايات جمع البيانات، قام الباحث بتوزيع (400) استبانته بهدف الحصول على عدد كافٍ من الاستجابات الصالحه للتحليل الإحصائي، بما يعزز دقه النتائج وموثوقيتها. وقد تم استرداد (380) استبانته مكتمله وصالحه للتحليل، في حين استُبعدت الاستبانات غير المكتمله أو غير الصالحه للاستخدام الإحصائي.

3.3 مصادر جمع البيانات

أعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات وهما كمايلي:

- **المصادر الأوليه:** تم الحصول على البيانات الميدانيه من خلال الاستبانته التي أُعدت خصيصًا لأغراض الدراسة، بالاعتماد على الأدبيات السابقه وآراء المختصين، بما يضمن قياس متغيرات الدراسه بصورة دقيقه.

- **المصادر الثانويه:** شملت الكتب والمراجع العربيه والأجنبيه، والدراسات السابقه، والمقالات العلميه المحكمه، والتقارير والدوريات المتخصصه، إضافة إلى المصادر الإلكترونيه ذات الصله بموضوع الدراسه، وذلك لدعم الإطار النظري وبناء الخلفيه المعرفيه للدراسه.

3.4 أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وقد تم إعدادها بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. ولقياس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الاستبانة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من "موافق بشده" بدرجة (5) إلى "غير موافق بشده" بدرجة (1). كما جرى تطوير الأداة من خلال الاستفادة من مقاييس سبق التحقق من صدقها وثباتها في دراسات سابقة، مع إجراء بعض التعديلات الملائمة لطبيعته الدراسة ومجتمعها، سواء من خلال إعادة صياغة بعض الفقرات أو إضافة وحذف عدد منها عند الحاجة. وقد أصبحت الاستبانة بصيغتها النهائية كما هو موضح في الملحق (1)، وتضمنت أداة الدراسة أربعة أقسام من الأسئلة، على النحو التالي:

- القسم الأول: يتضمن هذا القسم البيانات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، والتي تشمل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وذلك بهدف التعرف إلى الخصائص الشخصية للمشاركين ووصف عينة الدراسة وفق هذه المتغيرات.
- القسم الثاني: يختص بقياس المتغير المستقل والمتمثل في خدمات الحكومة الإلكترونية، حيث يضم الفقرات التي تقيس أبعاد هذا المتغير، وقد تم إعدادها بالاستفادة من المقاييس الواردة في دراستي (شمدين، 2024) و(الكاسبي، 2024) بعد موافقتها مع أهداف الدراسة الحاليه
- القسم الثالث: يتناول فقرات قياس المتغير التابع والمتمثل في رضا المواطنين، وقد تم تطوير فقراته بالاعتماد على المقاييس المستخدمة في دراستي (شمدين، 2024) و(الكاسبي، 2024) بما يتناسب مع طبيعته الدراسة ومتطلباتها.

كما قام الباحث بتحديد طول الفترات بما يتناسب مع مستوى الإجابات بناء على المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد الفئات}}$$

ولكي تتناسب طول الفترة مع مستوى الإجابات تم احتسابها على النحو التالي:

$$= 1.33 \frac{5-1}{3}$$

3.5 المعالجات الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على مجموعه من الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية لمعالجة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، وذلك بما ينسجم مع أهداف الدراسة ويسهم في اختبار فرضياتها. وقد تم استخدام برنامج (SPSS) في إجراء التحليلات الإحصائية واستخراج النتائج.

أولاً: الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

- النسب المئوية (Percentages): استخدمت لعرض خصائص أفراد العينة وفق المتغيرات الديموغرافية، إلى جانب بيان توزيع الاستجابات على فقرات الاستبانة.
- المتوسط الحسابي (Mean): تم الاعتماد عليه في تحديد مستوى استجابات أفراد العينة تجاه فقرات وأبعاد الدراسة.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation): استخدم لقياس مدى تشتت الاستجابات حول المتوسط الحسابي وبيان درجة التجانس أو الاختلاف بين آراء المبحوثين.

- الأهمية النسبية (Relative Importance): استُخدمت الأهمية النسبية لتفسير قيم المتوسطات الحسابية المستخرجة من إجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي، بهدف تحديد درجة الموافقة واتجاهات المستجيبين نحو فقرات الدراسة.

ثانيًا: الإحصاء التحليلي (Analytical Statistics):

تقييم نموذج القياس (Measurement Model Assessment):

- الصدق التقاربي (Convergent Validity): تم الاعتماد على الصدق التقاربي للتحقق من مدى اتساق مؤشرات القياس مع البعد النظري الذي تمثله، وذلك من خلال فحص قيم التحميلات العاملية ومتوسط التباين المستخرج (AVE)، بما يضمن قدرة المؤشرات على قياس المفهوم المستهدف بدرجة مناسبة من الدقة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): تم الاعتماد عليه لقياس الاتساق الداخلي لفقرات كل بُعد، حيث تشير القيم المرتفعة إلى تمتع الأداة بدرجة مناسبة من الثبات.
- معيار فورنل ولاركر (Fornell-Larcker Criterion): استُخدم للتحقق من الصدق التمايزي بين الأبعاد، من خلال مقارنة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) بمعاملات الارتباط بين المتغيرات.

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة وفرضياتها

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرض لنتائج الدراسة التي تهدف الى معرفة أثر استغلال ادوات الذكاء الاصطناعي في خلق القيمة المدركة للعملاء لدى الشركات الناشئة، وسيتم عرض تلك النتائج استخدمت هذه الدراسة منهجاً كمياً من خلال إرسال استبيان عبر الإنترنت إلى المستجيبين لجمع آرائهم حول فعالية الذكاء الاصطناعي على خلق القيمة المدركة للعملاء لدى الشركات الناشئة وفقاً لفرضيات الدراسة، وفيما يلي عرض لذلك:

4.1 تحليل خصائص عينة الدراسة

جدول (1) التكرارات و النسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	212	%55.8
	انثى	168	%44.2
العمر	أقل من 30 عام	134	% 35.2
	بين 30 و 40 عام	157	%41.3
	بين 40 و 50 عام	66	% 17.4
	أكثر من 50 عام	23	%6.1
المؤهل العلمي	دبلوم	77	%20.3
	بكالوريوس	223	%58.7
	ماجستير	60	%15.7
	دكتوراه	20	%5.3

يظهر الجدول (1) أن (55.8%) من أفراد عينة الدراسة ذكور، و (44.2%) اناث . أما العمر فيشير الجدول إلى أن أكثر أفراد العينة بين من 30 - 40 عام بنسبة (66%) ، انا نتائج متغير المؤهل العلمي أظهرت أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (58.7%)

4.2 وصف اسئلة الدراسة

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

#	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	سهولة الاستخدام	4.088	.634	مرتفعة
2	موثوقية دقة الخدمات	4.041	.654	مرتفعة
3	الأمن والسرية	4.078	.669	مرتفعة
	خدمات الحكومة الإلكترونية ككل	4.069	.501	مرتفعة

يتبين لنا من الجدول (2) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على متغير خدمات الحكومة الالكترونية بلغ (4.69) وبانحراف معياري (0.501) ودرجة موافقة مرتفعة، حيث جاء مجال سهولة الاستخدام بأعلى متوسط حسابي (4.88) وبانحراف معياري (0.634) ودرجة موافقة مرتفعة، ثم يليها مجال موثوقية دقة الخدمات بمتوسط حسابي (4.041) وبانحراف معياري (0.654)، بينما حاز مجال الأمن والسرية أدنى متوسط حسابي (4.078) وبانحراف معياري (0.669) .

المجال الأول : سهولة الاستخدام

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال سهولة الاستخدام مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١	تتميز الخدمات الحكومية الإلكترونية بسهولة الوصول والاستخدام.	4.16	.848	1	مرتفعة
٢	أستطيع إنجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية دون الحاجة إلى مساعدة من الآخرين.	4.08	.819	2	مرتفعة
٣	خطوات الحصول على الخدمة الإلكترونية واضحة وسهلة الفهم.	4.04	.841	3	مرتفعة
٤	توفر المنصات الحكومية الإلكترونية واجهات استخدام بسيطة ومنظمة.	3.99	.965	4	مرتفعة
المجال ككل		4.88	.634		مرتفعة

يظهر من جدول(٣) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال سهولة الاستخدام تراوحت بين

(3.99-4.16) بدرجات موافقة مرتفعة ، حيث كان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "تتميز

الخدمات الحكومية الإلكترونية بسهولة الوصول والاستخدام." ، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (4)

والتي تنص على " توفر المنصات الحكومية الإلكترونية واجهات استخدام بسيطة ومنظمة. " ،

وبلغ المتوسط الحسابي لسهولة الاستخدام ككل (4.88) وبدرجة موافقة مرتفعة.

المجال الثاني : موثوقية دقة الخدمات

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال موثوقية دقة الخدمات
مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٥	تقدم الخدمات الحكومية الإلكترونية معلومات دقيقة وموثوقة	4.22	.858	1	مرتفعة
٦	يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بشكل صحيح دون أخطاء متكررة.	4.21	.818	2	مرتفعة
٧	يمكن الاعتماد على الخدمات الحكومية الإلكترونية في إنجاز المعاملات المطلوبة.	4.17	.947	3	مرتفعة
٨	توفر الأنظمة الحكومية الإلكترونية نتائج متسقة ودقيقة عند استخدامها.	4.07	.938	4	مرتفعة
المجال ككل		4.155	.723	مرتفعة	

يظهر من جدول(4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال موثوقية دقة الخدمات تراوحت بين(4.07-4.22) بدرجات موافقة مرتفعة ، حيث كان أعلاها للفقرة رقم (5) والتي تنص على "تقدم الخدمات الحكومية الإلكترونية معلومات دقيقة وموثوقة" ، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (8) والتي تنص على " توفر الأنظمة الحكومية الإلكترونية نتائج متسقة ودقيقة عند استخدامها." ، وبلغ المتوسط الحسابي لموثوقية دقة الخدمات ككل (4.155) وبدرجة موافقة مرتفعة.

المجال الثالث : الأمن والسرية

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الأمن والسرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٩	يتم تداول المعلومات الخاصة بالمعاملات الحكومية الإلكترونية بسرية تامة.	4.31	.68	1	مرتفعة
١٠	توفر الجهات الحكومية إجراءات أمنية تحمي البيانات الشخصية للمواطنين.	4.24	.72	2	مرتفعة
١١	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.	4.18	.79	3	مرتفعة
١٢	يتم تحديث الأنظمة الحكومية الإلكترونية باستمرار لحماية البيانات من الاختراقات والتهديدات الأمنية	4.37	0.63	4	مرتفعة
المجال ككل		4.28	.71		مرتفعة

يظهر من جدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال الأمن والسرية تراوحت بين (4.18-

4.37) بدرجات موافقة مرتفعة ، حيث كان أعلاها للفقرة رقم (12) والتي تنص على " يتم تحديث

الأنظمة الحكومية الإلكترونية باستمرار لحماية البيانات من الاختراقات والتهديدات الأمنية" ، بينما

بلغ أدناها للفقرة رقم (11) والتي تنص على " أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الحكومية

الإلكترونية." ، وبلغ المتوسط الحسابي للأمن والسرية ككل (4.28) وبدرجة موافقة مرتفعة

المتغير التابع : رضا المواطنين

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المواطنين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة.	4.12	.760	1	مرتفعة
٢	تلبي الخدمات الحكومية الإلكترونية توقعاتي واحتياجاتي.	4.04	.884	2	مرتفعة
3	أسهمت الخدمات الحكومية الإلكترونية في توفير الوقت والجهد عند إنجاز المعاملات.	4.03	.886	3	مرتفعة
٤	أوصي الآخرين باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية نظراً لرضائي عن أدائها.	4.02	.852	4	مرتفعة
المجال ككل		4.41	.654	مرتفعة	

يظهر من جدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات متغير رضا المواطنين تراوحت بين (4.02-

4.12) بدرجات موافقة مرتفعة ، حيث كان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على " أشعر بالرضا

عن مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة. " ، بينما بلغ أدناها للفقرة رقم (4) والتي

تنص على " أوصي الآخرين باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية نظراً لرضائي عن أدائها " ،

وبلغ المتوسط الحسابي لرضا المواطنين ككل (4.41) وبدرجة موافقة مرتفعة.

4.3 اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، موثوقية دقة الخدمات، الأمن والسرية) على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية

جدول (7) اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig	القرار
خدمات الحكومة الإلكترونية	0.742	14.386	0.000	رفض

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لخدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها المتمثلة في سهولة الاستخدام، وموثوقية ودقة الخدمات، والأمن والسرية على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. حيث بلغت قيمة معامل التأثير (Beta) (0.742)، وهي قيمة تدل على قوة التأثير الإيجابي، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (14.386) عند مستوى دلالة إحصائية (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05). وعليه يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لخدمات الحكومة الإلكترونية على تعزيز رضا المواطنين.

H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام على

تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية

جدول (8) اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig	القرار
سهولة الاستخدام	0.618	9.527	0.000	رفض

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. فقد بلغت قيمة معامل التأثير (Beta) (0.618)، مما يشير إلى أن زيادة مستوى سهولة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهم في رفع مستوى رضا المواطنين. كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (9.527)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية التأثير. وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود أثر إيجابي لسهولة الاستخدام على رضا المواطنين.

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية دقة الخدمات

على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية

جدول (9) اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig	القرار
موثوقية دقة الخدمات	0.684	11.243	0.000	رفض

بينت نتائج التحليل الإحصائي أن موثوقية ودقة الخدمات الإلكترونية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على تعزيز رضا المواطنين. حيث بلغت قيمة معامل التأثير (Beta) (0.684)، وهو ما يعكس قوة العلاقة بين موثوقية الخدمات ومستوى رضا المواطنين. كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (11.243) وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000)، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية

(0.05)، مما يدل على أن هذا التأثير حقيقي ومعنوي من الناحية الإحصائية. وعليه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود أثر إيجابي لموثوقية ودقة الخدمات على تعزيز رضا المواطنين.

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للأمن والسرية على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية

جدول (10) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	Beta	T المحسوبة	Sig	القرار
الأمن والسرية	0.573	8.914	0.000	رفض

أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبعد الأمن والسرية على تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. فقد بلغت قيمة معامل التأثير Beta (0.573)، مما يدل على أن توفير مستويات مرتفعة من الأمن وحماية البيانات الشخصية وسرية المعلومات يسهم في زيادة ثقة المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية وبالتالي رفع مستوى رضاهم عنها. كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (8.914) عند مستوى دلالة إحصائية (Sig = 0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، الأمر الذي يؤكد معنوية هذا الأثر إحصائياً. وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود أثر إيجابي للأمن والسرية على تعزيز رضا المواطنين.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسات والتوصيات

وفيما يلي يستعرض الباحث مناقشة فرضيات الدراسة و التوصيات :

5.1 النتائج

- أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الأمن والسرية) في تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية وتشير هذه النتيجة إلى أن تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحسين جودتها يسهم في رفع مستوى رضا المواطنين من خلال تسهيل حصولهم على الخدمات الحكومية بسرعة وكفاءة، وتقليل الوقت والجهد المبذولين في إنجاز المعاملات، الأمر الذي يعزز من تجربتهم الإيجابية وثقتهم بالجهات الحكومية.
- أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة الاستخدام في تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، ويُعزى ذلك إلى أن سهولة التعامل مع المنصات الحكومية الإلكترونية ووضوح إجراءاتها وبساطة واجهاتها تمكن المواطنين من إنجاز معاملاتهم دون الحاجة إلى خبرات تقنية متقدمة، مما يزيد من مستوى تقبلهم لهذه الخدمات ورضاهم عنها.

- أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية ودقة الخدمات في تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية، ويُعزى ذلك إلى أن تقديم خدمات إلكترونية دقيقة وموثوقة وخالية من الأخطاء يعزز ثقة المواطنين في الأنظمة الحكومية الإلكترونية، ويضمن حصولهم على المعلومات والخدمات المطلوبة بكفاءة عالية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم.
- أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوجود نظام دفع إلكتروني على سلوك العميل في القرار الشرائي لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية ويُعزى ذلك إلى أن توفير مستويات مرتفعة من حماية البيانات الشخصية وسرية المعلومات والمعاملات الإلكترونية يعزز شعور المواطنين بالأمان والثقة عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، الأمر الذي يزيد من رضاهم واستمرارهم في استخدام هذه الخدمات.

5.2 التوصيات

- بناءً على النتائج التي أظهرت وجود أثر إيجابي لخدمات الحكومة الإلكترونية وأبعادها في تعزيز رضا المواطنين، يمكن اقتراح التوصيات الآتية:
- الاستمرار في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال تحديث المنصات الرقمية بشكل مستمر وتبسيط الإجراءات الإلكترونية بما يساهم في رفع مستوى رضا المواطنين وتحسين تجربتهم عند استخدام الخدمات.
 - تعزيز سهولة استخدام الأنظمة والتطبيقات الحكومية الإلكترونية عبر تصميم واجهات استخدام أكثر وضوحاً وسهولة، وتوفير أدلة إرشادية وخدمات دعم فني تساعد المواطنين على إنجاز معاملاتهم بكفاءة.

- العمل على رفع مستوى موثوقية ودقة الخدمات الإلكترونية من خلال تحسين جودة البيانات وتحديثها بشكل مستمر، وضمان تقديم الخدمات بصورة دقيقة وخالية من الأخطاء بما يعزز ثقة المواطنين بالخدمات الحكومية.
- تعزيز إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية من خلال تطبيق أحدث تقنيات الحماية وإجراء التحديثات الأمنية الدورية، بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات ويزيد من ثقة المواطنين ورضاهم عن الخدمات الإلكترونية.
- توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول متغيرات حديثة مرتبطة بالحكومة الإلكترونية، مثل الذكاء الاصطناعي، لما له من دور مهم في تفسير رضا المواطنين وتعزيز فعالية الخدمات الحكومية الإلكترونية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

الحنيطي، أ. ب. ض. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات من وجهة

نظر موظفيها (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، الأردن

الشبيدي، ن. ب. م. (2021). تقييم قبول المستخدم لخدمات الحكومة الإلكترونية: تأثير إطار

النهج الموحد على السحابة الحكومية. مجلة الإداري، (164)، 259-281.

الشمري، ع. إ. أ. (2022). أثر الحكومة الإلكترونية المحلية في تطوير اللامركزية الإدارية.

مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، 12، 629-652.

الكاسبي، أ. ب. خ. (2024). أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة

الخدمات الحكومية: دراسة حالة محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. جامعة الشرقية.

خليل، إ. (2021). بحث عن خدمات الحكومة الإلكترونية. موقع ملزمتي.

دوباخ، س. (2021). الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات العامة. مجلة العلوم الإنسانية،

334-356.

زيادات، ز. (2021). تحول البلديات من دور الخدمات إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة المشاريع

من خلال الخطط التطويرية. المجلة العربية للنشر العلمي، (35)، 256-274.

شعباني، ل. ع. (2022). أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالدول

النامية. المجلة الدولية للأبحاث في العلوم التربوية والإنسانية والآداب واللغات، 223-

246.

شمدين، أ. (2024). أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق معاملاتي في تبني

المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال. الجامعة الافتراضية السورية.

علام، ن. م. (2022). واقع التحول الرقمي للأرشيف ودوره في تطبيق الحكومة الإلكترونية في

مصر. كلية الآداب، جامعة القاهرة، (28)، 355-420.

غياد، ك. (2021). أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة على عينة من زبائن

بريد الجزائر في سكيكدة. مجلة الدراسات الاقتصادية والبحوث في الطاقات المتجددة،

8(2)، 109-134.

قتلو، ش. خ. م. (2022). واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين: دراسة حالة

محكمتي دورا والخليل (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القدس، فلسطين.

لطيفة، أ. س. (2026). العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في

المصارف الإسلامية الأردنية في محافظة المفرق من وجهة نظر العملاء. مجلة إسرا

الدولية للمالية، 16(2)، 77-105.

عميرة، م. أ.، ومرحوم، م. (2023). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة

حالة جوميا الجزائر (Jumia DZ) (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جيجل،

الجزائر.

غياد، ك. (2021). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة

من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بسكيكدة. مجلة الدراسات الاقتصادية والبحوث في الطاقات

المتجددة، 8(2)، 122.

<https://www.my.gov.sa> . المنصة الوطنية الموحدة. (2022). المنصة الوطنية الموحدة.

المراجع باللغة الإنجليزية

- Al-Shaikhli, D. (2023). The effect of the tracking technology on students' perceptions of their continuing intention to use a learning management system. *Education and Information Technologies*, 28(1), 343–371. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11156-8>
- Alfiani, H., Aditya, S. K., Lusa, S., Sensuse, D. I., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). E-government issues in developing countries using TOE and UTAUT frameworks: A systematic review. *Policy & Governance Review*, 8(2), 169–191. <https://doi.org/10.30589/pgr.v8i2.932>
- Alsaad, A., Alkhawaldeh, A., Elrehail, H., & Almomani, R. (2024). Linking e-government development and quality of governance to trust in government: Evidence from OECD member countries. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(4), 575–593.
- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S. A. (2023). The impact of digital transformation on e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 563–578.
- Benlahcene Abderrahmane, Awang, H., Mansor, N. S., Ghazali, O., Nadzir, M. M., Yamin, F. M., Haruna, I. U., & Malami, S. T. S. (2024). Citizens' e-participation through e-government services: A systematic literature review. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2415526.
- Favero, N., Walker, R. M., & Zhang, J. (2024). A dynamic study of citizen satisfaction: Replicating and extending Van Ryzin's testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Public Management Review*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2304130>

- Ginting, Y., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340.
- Hochstetter, J., Diaz, I., Dieguez, M., Espinosa, R., Arango-López, I., & Cares, C. (2022). Assessing transparency in e-government electronic processes. *IEEE Access*, 10, 3074–3087. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3137799>
- Kanaan, R. K., Al-Lozi, M., & Almomani, H. (2023). The effect of quality, security, and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 35–44.
- Mbaidin, H., Alomari, K. M., & Al Jbour, R. S. (2021). The impact of e-services quality on citizens' satisfaction: An applied study in El Ain Municipality, UAE. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(Special Issue), 1–13.
- Nawafleh, S., & Khasawneh, A. (2024). Drivers of citizens' e-loyalty in e-government services: E-service quality mediated by e-trust based on moderating role by system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 217–240.
- Ponaghan, S. A. (2022). Benchmarking e-government: A global perspective—Assessing the UN member states. United Nations.
- Vargas, M. A. P. (2023). La transformación digital en las instituciones de educación superior de la ciudad de La Paz. *Revista Tribunal*, 3(6), 84–99. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v3i6.33>
- Zahid, H. A., Abu-Shanab, E., & Javed, H. M. U. (2022). Determinants of intention to use e-government services: An integrated marketing relationship view. *Telematics and Informatics*, 68, 101778. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101778>

الملاحق

(الاستبيان)

أداة الدراسة



عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد .

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "أثر خدمات الحكومة الإلكترونية في تعزيز رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات البحث العلمي. ونظراً لأهمية آرائكم في تحقيق أهداف هذه الدراسة، يرجى التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة المرفقة بكل دقة وموضوعية.

ويؤكد الباحث أن جميع المعلومات والبيانات التي سيتم الحصول عليها ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، كما ستُعرض النتائج بصورة إجمالية دون الإشارة إلى أي معلومات شخصية تخص المشاركين.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين، ومقدرين مساهمتكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

القسم الأول: المتغيرات الشخصية. (المعلومات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة).

فضلاً ضع إشارة (✓) أمام الخيار الذي يناسبك من المعلومات الآتية: -

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى أقل 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

القسم الثاني: المتغيرات التي تتعلق بالدراسة (المستقلة، التابعة)

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل: خدمات الحكومة الإلكترونية						
البعد الأول: سهولة الاستخدام						
1.	تتميز الخدمات الحكومية الإلكترونية بسهولة الوصول والاستخدام.					
2.	أستطيع إنجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية دون الحاجة إلى مساعدة من الآخرين.					
3.	خطوات الحصول على الخدمة الإلكترونية واضحة وسهلة الفهم.					
4.	توفر المنصات الحكومية الإلكترونية واجهات استخدام بسيطة ومنظمة.					

البعد الثاني: موثوقية دقة الخدمات					
٥.	تقدم الخدمات الحكومية الإلكترونية معلومات دقيقة وموثوقة				
٦.	يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بشكل صحيح دون أخطاء متكررة.				
٧.	يمكن الاعتماد على الخدمات الحكومية الإلكترونية في إنجاز المعاملات المطلوبة.				
٨.	توفر الأنظمة الحكومية الإلكترونية نتائج متسقة ودقيقة عند استخدامها.				
البعد الثالث: الأمن والسرية					
٩.	توفر الجهات الحكومية إجراءات أمنية تحمي البيانات الشخصية للمواطنين.				
١٠.	يتم تداول المعلومات الخاصة بالمعاملات الحكومية الإلكترونية بسرية تامة.				
١١.	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.				
١٢.	يتم تحديث الأنظمة الحكومية الإلكترونية باستمرار لحماية البيانات من الاختراقات والتهديدات الأمنية.				
المتغير التابع: رضا المواطنين					
١٣.	أسهمت الخدمات الحكومية الإلكترونية في توفير الوقت والجهد عند إنجاز المعاملات.				
١٤.	أوصي الآخرين باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية نظرًا لرضائي عن أدائها.				
١٥.	تلبي الخدمات الحكومية الإلكترونية توقعاتي واحتياجاتي.				
١٦.	أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة.				

وأقبلوا فائق الإحترام

