

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: الدور الوسيط لسهولة الاستخدام

أسم الطالب

عبدالعزیز سرحان الأسمری

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16	3.1. المقدمة.....
16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
17	3.3. تصميم البحث.....
17	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
18	3.5. طريقة جمع البيانات.....
18	3.6. أنواع البيانات.....

18.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19.....	3.8. الخاتمة
20.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
21.....	4.1. المقدمة
21.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
21.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
22.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
22.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
22.....	4.6. الخاتمة
23.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
24.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
24.....	5.2. توصيات الدراسة:
24.....	5.3. الخاتمة:
25.....	قائمة المراجع
26.....	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

أصبحت الخدمات الحكومية الإلكترونية جزءاً أساسياً من تطور الإدارة العامة الحديثة؛ فلم يعد نجاح الخدمة يقاس بمجرد توفرها رقمياً، بل بجودة التجربة التي يعيشها المستفيد أثناء استخدامها، فالمستفيد اليوم لا يتعامل مع الخدمة الحكومية بوصفها إجراءً فقط، بل بوصفها رحلة رقمية تبدأ بالوصول إلى المنصة، ثم البحث عن الخدمة، وفهم خطواتها، وتنفيذها، وتنتهي بالحصول على النتيجة أو تقديم الملاحظات.

وفي المملكة العربية السعودية، توسعت المنصات الحكومية الرقمية بشكل واضح ضمن توجهات التحول الرقمي، وأصبحت تجربة المستفيد عنصراً رئيسياً في تقييم جودة الخدمات الحكومية، وتعرّف هيئة الحكومة الرقمية تجربة المستفيد بأنها تفاعل المستفيد مع الجهة الحكومية خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، مع مراعاة سهولة الوصول والاستخدام واستمرارية العلاقة بين المستفيد والجهة الحكومية (هيئة الحكومة الرقمية، 2023).

وتشير هيئة الحكومة الرقمية إلى أن مؤشر نضج التجربة الرقمية يقيس جودة المنصات والخدمات الحكومية الرقمية من خلال عدد من المناظير، من أبرزها: رضا المستفيد، تجربة المستخدم، التعامل مع الشكاوى، والتقنيات والأدوات، وقد بلغ مؤشر نضج التجربة الرقمية 85.04% في عام 2024 بعد تقييم 39 منصة رقمية ومشاركة أكثر من 175 ألف مستفيد، ثم ارتفع إلى 86.71% في عام 2025 بعد تقييم 50 منصة رقمية، وهو ما يعكس توجهًا واضحًا نحو تحسين جودة التجربة الرقمية لا مجرد زيادة عدد الخدمات الإلكترونية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

ومع هذا التطور، تبرز الحاجة إلى تحليل العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين؛ لأن توفر الخدمة إلكترونياً لا يعني دائماً أن المستفيد راضٍ عنها. فقد تكون الخدمة متاحة، لكنها تحتاج إلى خطوات طويلة، أو تعليمات غير واضحة، أو مستوى أعلى من سهولة الاستخدام، لذلك تعد سهولة الاستخدام عاملاً مهماً في فهم أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستفيدين، خاصة أن مؤشر التجربة الرقمية يربط بين تجربة المستخدم ورضا المستفيد والتعامل مع ملاحظاته وشكاواه (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

ومن هنا تتناول هذه الدراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الدور الوسيط لسهولة الاستخدام، وتعتمد الدراسة على المنهج النظري التحليلي من خلال تحليل الدراسات السابقة والتقارير الرسمية والإحصاءات الحديثة المتعلقة بالحكومة الرقمية وجودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين.

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أن توفر الخدمات الحكومية إلكترونياً لا يعني بالضرورة رضا المستفيدين عنها؛ إذ يرتبط الرضا بجودة التجربة الرقمية، ووضوح خطوات الخدمة، وسهولة استخدامها، ورغم تطور مؤشر نضج التجربة الرقمية في المملكة العربية السعودية من 85.04% عام 2024 إلى 86.71% عام 2025، إلا أن الحاجة ما زالت قائمة لتحليل أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستفيدين، مع توضيح الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في هذه العلاقة (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تظهر الفجوة النظرية في أن بعض الدراسات تناولت جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بصورة عامة، بينما تحتاج الدراسة الحالية إلى التركيز على جودة التجربة الرقمية بوصفها رحلة متكاملة للمستفيد، كما أن دور سهولة الاستخدام كمتغير وسيط بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين يحتاج إلى توضيح أكبر في سياق الخدمات الحكومية الإلكترونية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تظهر الفجوة التطبيقية في حاجة الجهات الحكومية إلى تحسين عناصر التجربة الرقمية التي تؤثر في رضا المستفيدين بشكل مباشر، خاصة ما يتعلق بسهولة الوصول إلى الخدمة، ووضوح خطواتها، وسرعة إنجازها، وجودة الدعم، والتعامل مع الشكاوى، والشمولية الرقمية. ورغم ارتفاع مؤشر نضج التجربة الرقمية في المملكة العربية السعودية إلى 86.71% عام 2025، فإن ذلك لا يلغي الحاجة إلى تطوير مستمر يجعل الخدمات الحكومية الرقمية أكثر سهولة ووضوحاً وملاءمة لجميع فئات المستفيدين (هيئة الحكومة الرقمية، 2025). تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع أهمية الدراسة نظرياً من أنها تتناول موضوعاً حديثاً في مجال الإدارة العامة الرقمية، وهو جودة التجربة الرقمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث لم يعد تقييم الخدمة الحكومية يعتمد فقط على توفرها إلكترونياً، بل أصبح مرتبطاً بجودة رحلة المستفيد داخل المنصة الرقمية ومدى وضوح وسهولة الخدمة، كما تسهم الدراسة في توضيح العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين، من خلال تقديم تصور نظري

يربط بين أبعاد جودة التجربة الرقمية، مثل سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، وضوح المعلومات، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعامل مع الشكاوى، وبين رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتفيد هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالحكومة الرقمية والإدارة العامة الحديثة، من خلال التركيز على تجربة المستفيد بوصفها عنصراً رئيساً في نجاح الخدمات الحكومية الإلكترونية، وبما يتوافق مع توجهات قياس نضج التجربة الرقمية التي تعتمدها هيئة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تساعد الجهات الحكومية على التركيز على الجوانب التي تؤثر في رضا المستخدمين عند تطوير الخدمات الإلكترونية، مثل تبسيط الإجراءات، وضوح التعليمات، سهولة الوصول، وتحسين التعامل مع الشكاوى، كما تتوافق الدراسة مع توجهات هيئة الحكومة الرقمية التي تجعل رضا المستفيد وتجربة المستخدم من المحاور الرئيسة في قياس نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟
وتتفرع منه الأسئلة الآتية:

- 1- ما المقصود بجودة التجربة الرقمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
- 2- ما المقصود برضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
- 3- ما أبرز أبعاد جودة التجربة الرقمية المؤثرة في رضا المستخدمين؟
- 4- كيف تؤثر جودة التجربة الرقمية في رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: تحليل أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
الأهداف الفرعية:

- 1- توضيح مفهوم جودة التجربة الرقمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

- 2- بيان مفهوم رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- 3- تحديد أبرز أبعاد جودة التجربة الرقمية المؤثرة في رضا المستفيدين، مثل سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، وضوح المعلومات، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعامل مع الشكاوى.
- 4- تحليل العلاقة النظرية بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية.

1.6. فرضيات الدراسة

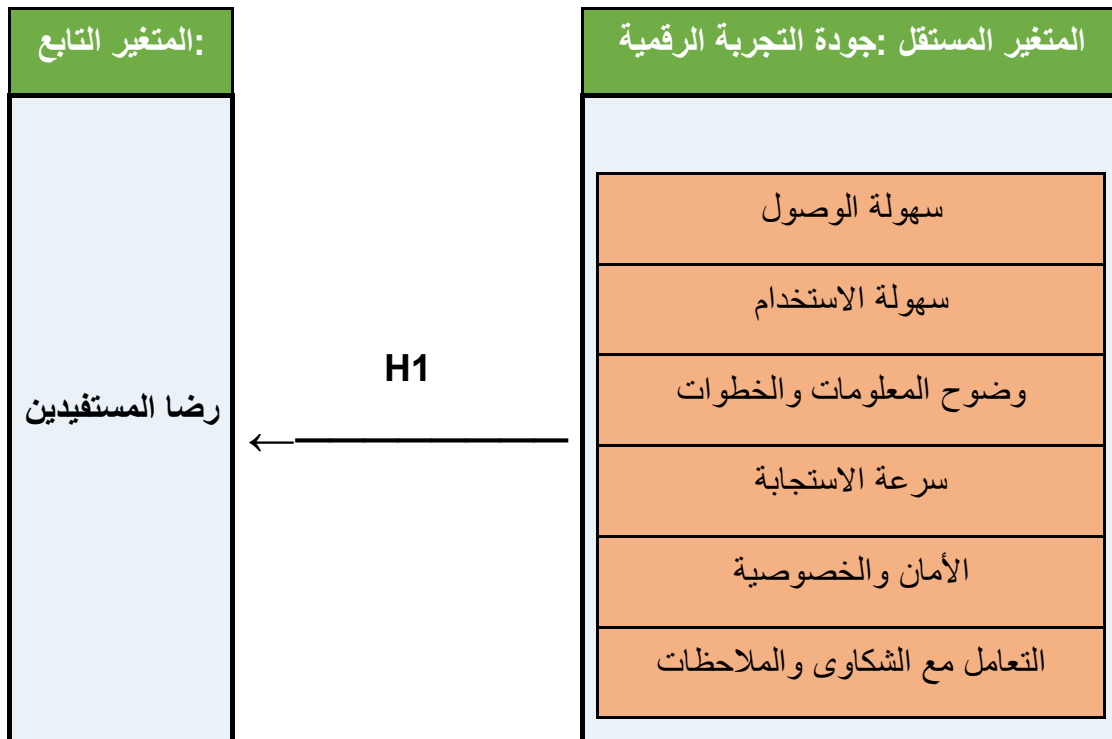
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير إيجابية بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- 1- توجد علاقة تأثير إيجابية بين سهولة الوصول إلى الخدمة الرقمية ورضا المستفيدين.
- 2- توجد علاقة تأثير إيجابية بين وضوح المعلومات وخطوات الخدمة ورضا المستفيدين.
- 3- توجد علاقة تأثير إيجابية بين سهولة استخدام الخدمة الرقمية ورضا المستفيدين.
- 4- توجد علاقة تأثير إيجابية بين سرعة الاستجابة وجودة إنجاز الخدمة ورضا المستفيدين.

1.7. نموذج الدراسة

شكل 1: نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه الأنسب للدراسات النظرية التي تهدف إلى وصف المفاهيم وتحليل العلاقة بينها، وتقوم الدراسة على مراجعة وتحليل المصادر الرسمية السعودية المرتبطة بالحكومة الرقمية، وفي مقدمتها تقارير هيئة الحكومة الرقمية حول مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، إضافة إلى الدراسات السابقة المرتبطة بجودة الخدمة الإلكترونية، تجربة المستخدم، قبول التقنية، ورضا المستخدمين.

1.9. نطاق الدراسة

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تحليل أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، من خلال أبعاد جودة التجربة الرقمية، مثل سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، وضوح المعلومات، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعامل مع الشكاوى.

الحدود المكانية: تنحصر الدراسة في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في سياق الخدمات والمنصات الحكومية الرقمية التي تستهدف المستخدمين من المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال.

الحدود الزمانية: تركز الدراسة على الفترة المعاصرة المرتبطة بتطور الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية، مع الاستفادة من التقارير والمؤشرات الرسمية الحديثة، خاصة مؤشرات نضج التجربة الرقمية لعامي 2024 و2025.

الحدود البشرية: دراسة نظرية تحليلية لا تعتمد على استبانة أو مقابلات أو عينة من المستخدمين، بل تعتمد على تحليل المصادر الرسمية والدراسات السابقة ذات العلاقة.

1.10. مخطط المشروع

جدول رقم (2): مخطط المشروع المقترح

الفصل	عنوان الفصل
الفصل الأول	الإطار العام للدراسة
الفصل الثاني	الدراسات السابقة
الفصل الثالث	منهجية الدراسة
الفصل الرابع	التحليل ومناقشة النتائج
الفصل الخامس	الخاتمة والتوصيات والاستنتاجات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وهي جودة التجربة الرقمية، ورضا المستخدمين، وسهولة الاستخدام في الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقد أصبح الاهتمام بجودة التجربة الرقمية واضحًا في الدراسات والتقارير الحديثة؛ لأن نجاح الخدمة الحكومية الإلكترونية لا يقاس فقط بتوفر الخدمة على المنصة، بل بمدى وضوحها، وسهولة استخدامها، وسرعة إنجازها، وقدرتها على تلبية حاجة المستخدم، كما تؤكد التقارير الرسمية أن تجربة المستخدم ورضا المستخدم من أهم مناهير قياس نضج التجربة الرقمية في المملكة العربية السعودية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

2.2. المتغير المستقل

يمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة جودة التجربة الرقمية، ويقصد بها جودة الرحلة التي يمر بها المستخدم عند استخدام الخدمة الحكومية الإلكترونية، بداية من الوصول إلى المنصة، ثم البحث عن الخدمة، وفهم خطواتها، وتنفيذها، وحتى الحصول على النتيجة أو تقديم ملاحظة، وتشمل جودة التجربة الرقمية عدة أبعاد، مثل وضوح المعلومات، سهولة الوصول، سرعة الاستجابة، الأمان، جودة الدعم، والتعامل مع الشكاوى.

وقد أوضحت هيئة الحكومة الرقمية أن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية يقوم على أربعة مناهير رئيسية، هي: رضا المستخدم، تجربة المستخدم، التعامل مع الشكاوى، والتقنيات والأدوات، وهذا يدل على أن جودة التجربة الرقمية لا تقتصر على الجانب التقني، بل تشمل إحساس المستخدم بسهولة الخدمة ووضوحها وملاءمتها لاحتياجه (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وتؤكد نتائج عام 2025 استمرار اهتمام المملكة بتحسين التجربة الرقمية؛ إذ ارتفع مؤشر نضج التجربة الرقمية إلى 86.71%، وشمل تقييم 50 منصة رقمية، وهذا يعكس أن جودة التجربة الرقمية أصبحت مؤشرًا عمليًا مهمًا في تطوير الخدمات الحكومية، وليست مجرد مفهوم نظري (هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

2.3. المتغير التابع

يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة رضا المستخدمين، ويقصد به شعور المستخدم بأن الخدمة الحكومية الإلكترونية قد لبت احتياجاته، ووفرت عليه الوقت والجهد، وكانت واضحة وسهلة وآمنة.

أما سهولة الاستخدام فهي المتغير الوسيط في هذه الدراسة، ويقصد بها أن يستطيع المستخدم الوصول إلى الخدمة وفهم خطواتها وإنجازها دون تعقيد، وقد أوضحت دراسة ناصر (2025) حول تطبيق نيك في

المملكة العربية السعودية أن سهولة الاستخدام من الجوانب المهمة في رضا المستخدمين عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية، خاصة عندما تكون الخدمة موجهة لفئات مختلفة من المستخدمين.

كما أظهرت دراسة التمار (2025) في دولة الكويت أن جودة الخدمات الحكومية الرقمية ترتبط برضا المستخدمين عنها، وأن تحسين جودة الخدمة الرقمية يساعد على رفع مستوى الرضا، وتدعم هذه النتيجة اتجاه الدراسة الحالية التي تربط بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين في سياق الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وفي السياق الأردني، أوضحت دراسة الهزايمة (2020) أن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية تؤثر في رضا المستخدمين، وأن من أبرز الأبعاد المؤثرة: الاستجابة، سهولة الاستخدام، الأمان، توفر المعلومات، وحداثة الخدمة، وتفيد هذه الدراسة في دعم أهمية سهولة الاستخدام كعامل مؤثر في رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية.

كما تناولت دراسة Alannsary (2025) رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وركزت على جودة الاستخدام والثقة وقابلية الاستخدام، وقد أشارت نتائجها إلى وجود مستويات إيجابية في الرضا والثقة، مع بقاء الحاجة إلى تحسين وضوح الخدمة واستجابة النظام، وهو ما يتفق مع موضوع الدراسة الحالية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

توضح الدراسات والتقارير وجود علاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين؛ فكلما كانت الخدمة الحكومية الإلكترونية واضحة، وسهلة، وسريعة، وآمنة، زادت احتمالية رضا المستخدمين عنها، وتؤكد هيئة الحكومة الرقمية هذا الاتجاه من خلال جعل رضا المستخدم وتجربة المستخدم ضمن المناظير الرئيسة لمؤشر نضج التجربة الرقمية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

وتؤدي سهولة الاستخدام دوراً مهماً في تفسير هذه العلاقة؛ لأن جودة التجربة الرقمية لا تظهر للمستخدم بشكل مباشر إلا من خلال سهولة التعامل مع الخدمة، فإذا كانت المنصة منظمة، والخطوات واضحة، والوصول إلى الخدمة سهلاً، فإن ذلك يجعل المستخدم أكثر قدرة على إنجاز معاملته، وبالتالي يزيد رضاه عن الخدمة.

وتدعم دراسة ناصر (2025) هذا التصور من خلال تركيزها على سهولة الاستخدام ورضا المستخدم في تطبيق حكومي سعودي، كما تدعم دراسة الهزايمة (2020) العلاقة نفسها من خلال تأكيدها أن سهولة

الاستخدام من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المؤثرة في رضا المستفيدين، أما دراسة التمار (2025) فتؤكد أن جودة الخدمات الحكومية الرقمية تمثل مدخلاً مهماً لرفع رضا المستفيدين في البيئة العربية.

وعلى المستوى الدولي، يوضح تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2024 أن تطوير الخدمات الرقمية أصبح مرتبطاً بقدرة الحكومات على تقديم خدمات أكثر شمولاً وسهولة في الوصول، وأكثر ارتباطاً بحاجات المستخدمين، وهذا يدعم فكرة أن رضا المستفيدين لا يتحقق بمجرد توفر الخدمة، بل من خلال جودة التجربة الرقمية التي يعيشها المستفيد أثناء استخدام الخدمة (UN DESA, 2024).

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن العلاقة بين المتغيرات في هذه الدراسة تسير في اتجاهين: الأول علاقة مباشرة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين، والثاني علاقة غير مباشرة تمر عبر سهولة الاستخدام، وهذا يعني أن تحسين جودة التجربة الرقمية قد يرفع رضا المستفيدين مباشرة، وقد يرفعه أيضاً من خلال جعل الخدمة أكثر سهولة ووضوحاً.

2.5. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى أن جودة التجربة الرقمية تعد من المفاهيم المهمة في الإدارة العامة الرقمية، لأنها تركز على تجربة المستفيد الكاملة مع الخدمة الحكومية الإلكترونية، وليس فقط على توفر الخدمة، كما تبين من الدراسات السابقة والتقارير الرسمية أن رضا المستفيدين يرتبط بجودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق

أسئلة الدراسة 1.4.

- 1- ما المقصود بجودة التجربة الرقمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
- 2- كيف تؤثر جودة التجربة الرقمية في رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
- 3- ما دور سهولة الاستخدام في تحسين رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية؟
- 4- كيف تسهم سهولة الاستخدام في تفسير العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين؟
- 5- ماذا توضح التقارير والمؤشرات الرسمية الحديثة عن واقع نضج التجربة الرقمية في المملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة 1.5.

- 1- توضيح مفهوم جودة التجربة الرقمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- 2- بيان أثر جودة التجربة الرقمية في رضا المستخدمين.
- 3- توضيح أهمية سهولة الاستخدام في تحسين تجربة المستخدم مع الخدمة الحكومية الرقمية.
- 4- تحليل دور سهولة الاستخدام كمتغير وسيط بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين.
- 5- الاستفادة من الدراسات السابقة والتقارير الرسمية الحديثة في تفسير واقع التجربة الرقمية للخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

فرضيات الدراسة 1.6.

- 1- H1: تسهم جودة التجربة الرقمية في رفع رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- 2- H2: تسهم جودة التجربة الرقمية في تحسين سهولة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- 3- H3: تسهم سهولة الاستخدام في رفع رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية

الإلكترونية.

4- H4: تتوسط سهولة الاستخدام العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية.

نموذج الدراسة 1.7.

يقوم نموذج الدراسة على ثلاثة متغيرات رئيسية:

1- المتغير المستقل: جودة التجربة الرقمية.

2- المتغير الوسيط: سهولة الاستخدام.

3- المتغير التابع: رضا المستخدمين.

الدراسة الميدانية 1.8.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج النظري التحليلي، ولا تقوم على جمع بيانات ميدانية مباشرة، بل تعتمد على تحليل الدراسات السابقة والتقارير الرسمية والإحصاءات الحديثة المرتبطة بجودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين وسهولة الاستخدام. ويعد هذا الأسلوب مناسباً لطبيعة الدراسة؛ لأنها تهدف إلى تفسير العلاقة بين المتغيرات اعتماداً على مصادر موثوقة وحديثة، مثل تقارير هيئة الحكومة الرقمية ومؤشرات نضج التجربة الرقمية في المملكة العربية السعودية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024؛ هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

مخطط المشروع 1.9.

المرحلة	المهمة
الأولى	تحديد عنوان الدراسة ومتغيراتها
الثانية	كتابة الإطار العام للدراسة
الثالثة	تحليل الدراسات السابقة والإحصاءات الحديثة
الرابعة	بناء نموذج الدراسة وتفسير العلاقة بين المتغيرات
الخامسة	استخلاص النتائج النظرية والتوصيات

الفصل الثاني: الدراسات السابقة. 2.

: المقدمة 2.1.