

**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

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 أثر 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.

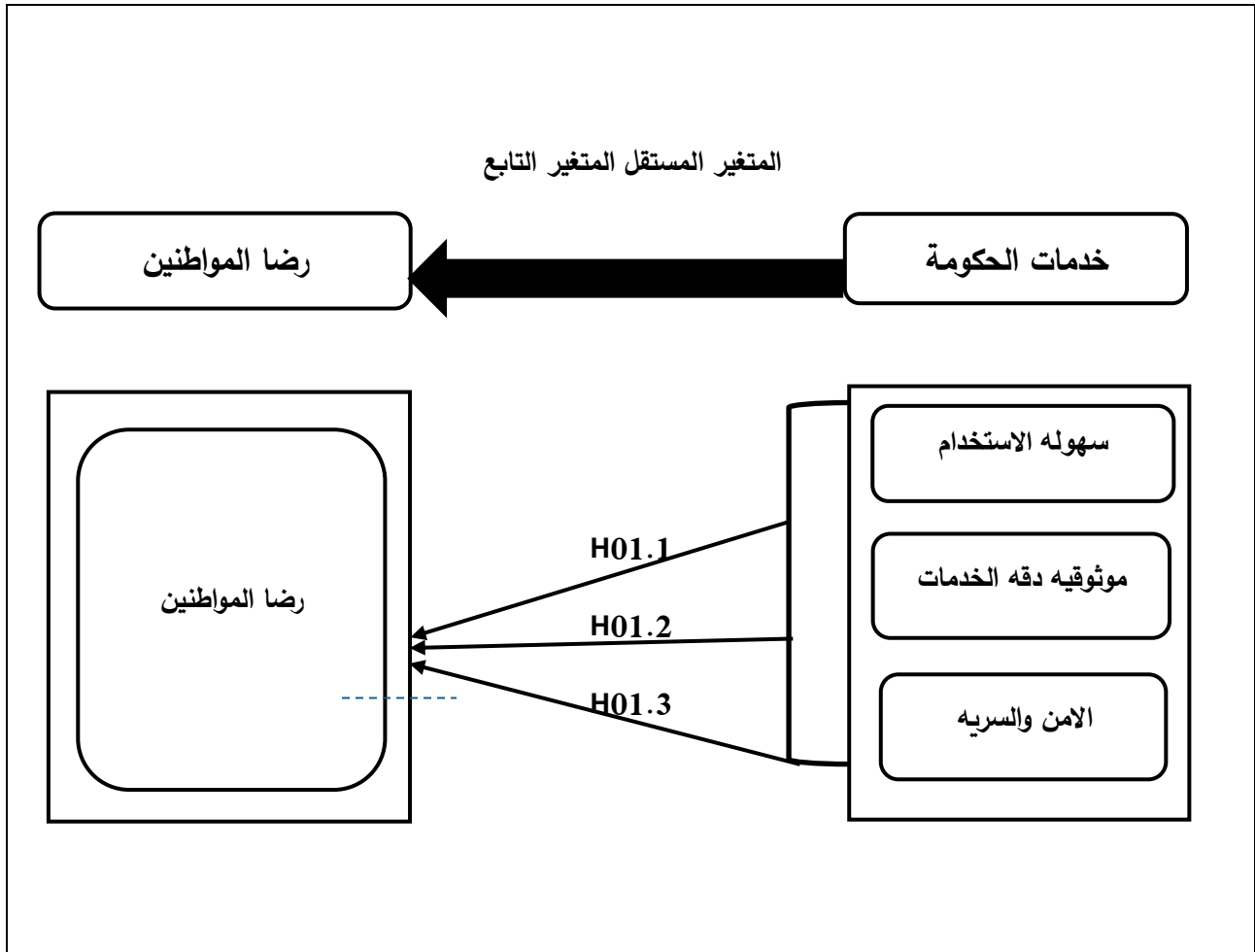
1.4 أهداف الدراسة

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 المملكة 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 المملكة 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 المملكة العربيه السعوديه

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

تعزيز رضا المواطنين في المملكة 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 (عدة، 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 يساهم 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

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) مستجيباً، 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 يسهم في فهم احتياجاتهم المصرفية وتلبيتها بكفاءة أكبر.

وركزت دراسة شمدن 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، فضلاً 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 إلكترونياً، 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 اهتماماً 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 طُبقت 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"سهولة والراحة"، و"الشفافية والثقة"، وذلك في محافظته جنوب الشرقية بسلطنة عمان. واعتمدت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي، فيما جرى استخدام الاستبانة لجمع البيانات من عينه 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 تجربه 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 المختلفه والعوامل الخارجيه المرتبطه بها. واستندت الدراسه 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 الفتره الممتده بين عامي 2013 و2018. وتمت معالجه البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمه لقياس أثر الاستجابات الإجرائيه والتفسيريه والإحاليه على رضا المواطنين. وأظهرت النتائج أن الاستجابات الإجرائيه والتفسيريه ترتبط بارتفاع مستوى الرضا، في حين كان للاستجابات الإحاليه تأثير سلبي. كما تبين أن هذه العلاقه تتأثر بالضغط الخارجيه الصادره عن الحكومه المركزيه والرأي العام. وأوصت الدراسه بضروره تعزيز الاستجابات المباشره والتفسيريه وتقليل الاعتماد على الإحاله بما يسهم في تعزيز رضا المواطنين.

وفي دراسة قتلوشيرين (2022)، تم بحث واقع الحكومه الإلكترونيه وعلاقته برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل. واعتمدت الدراسه 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 الحكومه الإلكترونيه جاء بدرجة متوسطه من وجهه نظر

العاملين. وأوصت الدراسة بضروره دعم استمراريه العمل الإلكتروني والحد من انقطاع الخدمات، والعمل على تطوير المؤسسات الحكوميه للانتقال نحو نموذج الحكومه المؤتمته ضمن مفهوم "الحكومه بلا ورق". كما أكدت أهمية توفير بنيه تحتية تقنيه متكامله تشمل الشبكات والأجهزة والمعدات اللازمه، إلى جانب تبني سياسات للتحسين المستمر وتقديم برامج تدريبيه متخصصه للعاملين في مجال الحكومه الإلكترونيه بما يعزز رضا المواطنين عن الخدمات المقدمه.

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) مشاركًا، 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 عنصرًا مؤثرًا 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 يسهم في تعزيز رضا المواطنين وزيادة ثقتهم وولائهم تجاه القيادات المحلية المنتخبة.

ثالثًا: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحاليه عن الدراسات السابقه بأنها تجمع بين متغيري جودة الخدمات الحكوميه الإلكترونيه ورضا المواطنين ضمن نموذج واحد، بما يسهم في تقديم فهم أكثر شمولًا للعلاقة بينهما. كما تتميز الدراسة بتطبيقها في بيئه المملكه العربيه السعوديه، التي تشهد تطورًا متسارعًا في مجال التحول الرقمي وتوسعًا في تقديم الخدمات الحكوميه الإلكترونيه. واستفاد الباحث من الدراسات

السابقه في بناء الإطار النظري للدراسه، وتحديد متغيراتها وأبعادها، وصياغه فرضياتها، وتطوير
أداة الدراسه، فضلاً عن تفسير النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات ذات الصله.

• •

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

3.1 منهج الدراسة

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الكمية التي تعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف التعرف إلى أثر خدمات الحكومة الإلكترونية في مستوى رضا المواطنين في المملكة العربية السعودية. وقد تم اختيار هذا المنهج لانسجامه مع طبيعه الدراسة وأهدافها، إذ يتيح وصف الظاهره محل الدراسة وتحليلها بصورة منهجية، من خلال جمع البيانات من أفراد العينة ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما يسهم هذا المنهج في الكشف عن طبيعه العلاقة 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 الحكومة الإلكترونية وتحسين كفاءتها بما يعزز رضا المواطنين عنها.

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من المواطنين السعوديين في المملكة العربية السعودية. ونظرًا لعدم معرفة الحجم الفعلي لمجتمع الدراسة، فقد تم تحديد حجم العينة بالاستناد إلى ما أورده كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970)، حيث أشارا إلى أن حجم العينة المناسب للمجتمعات الكبيرة يتراوح حول (384) مفردة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). وبناءً على ذلك، بلغ حجم عينة الدراسة (384) مواطنًا، وتم اختيارها باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة بما يضمن إتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة.

3.3 مصادر جمع البيانات

أعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات وهما كمايلي:

- **المصادر الأولية:** تم الحصول على البيانات الميدانية من خلال الاستبانة التي أعدت خصيصًا لأغراض الدراسة، بالاعتماد على الأدبيات السابقة وآراء المختصين، بما يضمن قياس متغيرات الدراسة بصورة دقيقة.

- **المصادر الثانوية:** شملت الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية المحكمة، والتقارير والدوريات المتخصصة، إضافة إلى المصادر الإلكترونية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك لدعم الإطار النظري وبناء الخلفية المعرفية للدراسة

3.4 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): استُخدم 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 التحويلات 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.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

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.

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.

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

المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال. الجامعة الافتراضية السورية.

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

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

لطايفة، 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.

غيايد، 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.

المراجع باللغة الإنجليزية

Alzahrani, L., & Seth, K. P. K. (2021). Factors influencing e-service quality and user satisfaction: A systematic review. *Information Systems Frontiers*.

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.

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>

Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., & Dwivedi, Y. (2023). Clarifying the role of e-government trust in government success models: A meta-analytic structural equation modeling approach. *Australasian Journal of Information Systems*, 27, 1-22. <https://doi.org/10.3127/ajis.v27i10.4079>

Hodzic, K., Ravselj, R., & Alibegovic, D. (2021). Building Trust In E-Government Services Through Data Security and Transparency. *European Journal of Digital Governance*, 29(3), 122-139

- José Fernando Romero-Subia, Juan Antonio Jimber-del Rio, María Salomé Ochoa-Rico, Arnaldo Vergara-Romero (2022) Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies* 10 (9), 225, 2022
- Lin Nie, Hongchuan Wang (2023) Government responsiveness and citizen satisfaction: Evidence from environmental governance. *Governance* 36 (4), 1125-1146, 2023
- 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.
- Paco Vargas, M. A. (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>