

عنوان البحث

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

إعداد الطالب/

عبدالعزیز سرحان الأسمری

إشراف/

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام الدراسي:

2026



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، وتعرف 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 توجهاً واضحاً 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 للمستخدم، كما أن دور سهولة الاستخدام كمتغير وسيط بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين 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 المستخدمين، مثل سهولة الوصول، وضوح الخطوات، التعامل مع الشكاوى، والشمولية الرقمية، فارتفاع مؤشرات نضج التجربة الرقمية لا يلغي الحاجة إلى تطوير مستمر يجعل الخدمات الحكومية أكثر سهولة وملاءمة لجميع فئات المستخدمين (هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

وبناءً على ما سبق، تتلخص المشكلة بالسؤال الرئيس الآتي: ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وما الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في هذه العلاقة؟

1.3. أهمية البحث

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع أهمية الدراسة نظرياً من أنها تتناول موضوعاً حديثاً في الإدارة العامة الرقمية، وهو جودة التجربة الرقمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما تساهم في توضيح العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين، مع التركيز على سهولة الاستخدام بوصفها متغيراً وسيطاً يفسر هذه العلاقة، وتفيد الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالحكومة الرقمية من خلال تقديم تصور نظري يربط بين جودة الخدمة الرقمية، تجربة المستخدم، ورضا



المستفيد.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في أنها تساعد الجهات الحكومية على التركيز على الجوانب التي تؤثر في رضا المستفيدين 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. قائمة المراجع

هيئة الحكومة الرقمية. (2023). مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2023. <https://dga.gov.sa/ar/digital-experience-maturity-index-2023>

هيئة الحكومة الرقمية. (2024). مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2024. <https://dga.gov.sa/ar/digital-experience-maturity-index-2024>

هيئة الحكومة الرقمية. (2025). مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2025. <https://dga.gov.sa/ar/CX-indicators/digital-experience-maturity-index-2025>

