

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 الثالث: منهجية الدراسة

### 1.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في الدراسة العلمية، حيث يوضح المنهجية والإجراءات الذي اعتمد عليها الباحث في معالجة مشكلة البحث. ويهدف هذا الفصل إلى بيان الطريقة التي تم من خلالها تصميم الدراسة، وتحديد مجتمعها وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة. كما يوضح الأساس العلمي الذي بُنيت عليه الدراسة من أجل قياس أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع اختبار الدور الوسيط لسهولة الاستخدام. ويساعد هذا الفصل في تعزيز موثوقية النتائج ودقتها من خلال عرض خطوات البحث بشكل منهجي ومنظم.

### 1.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المتغيرات الأساسية التي يتم قياسها بشكل إجرائي واضح يساعد في تحويل المفاهيم النظرية إلى مؤشرات قابلة للقياس والتحليل. ويشمل ذلك ثلاثة متغيرات رئيسية.

جودة التجربة الرقمية: يقصد بها تقييم المستخدمين لمستوى جودة تفاعلهم مع المنصات الحكومية الإلكترونية، ويشمل ذلك سهولة التصفح، سرعة الاستجابة،



وضوح المعلومات، مستوى الأمان، وجاذبية التصميم العام للمنصة. وتعكس هذه الجودة مدى كفاءة البيئة الرقمية في تقديم الخدمة للمستخدم بطريقة فعالة وسلسة.

رضا المستفيدين: هو الشعور العام بالارتياح لدى المستخدم بعد استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، ويُقاس من خلال مدى توافق الخدمة مع توقعات المستخدم، وقدرتها على تلبية احتياجاته، إضافة إلى تقييمه العام لتجربة الاستخدام.

سهولة الاستخدام (المتغير الوسيط): تشير إلى درجة سهولة تعامل المستخدم مع المنصات الحكومية الإلكترونية دون مواجهة صعوبات تقنية أو إجرائية، وتشمل وضوح واجهة الاستخدام، بساطة خطوات تنفيذ الخدمة، وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المطلوبة.

### 1.3. تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُستخدم في دراسة الظواهر كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ويُعد هذا المنهج مناسباً لطبيعة الدراسة الحالية التي تهدف إلى قياس العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين، بالإضافة إلى دراسة الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

كما اعتمدت الدراسة على الأسلوب الكمي في جمع البيانات، وذلك من خلال تصميم استبانة إلكترونية موجهة إلى مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. ويساعد هذا التصميم في الحصول على بيانات دقيقة يمكن تحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج علمية قابلة للتعميم.



## 1.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، سواء عبر المنصات الرسمية الحكومية أو التطبيقات الرقمية المختلفة التي تقدم خدمات إلكترونية للمواطنين والمقيمين.

أما عينة الدراسة فقد تم تحديدها لتكون **240 مفردة** من مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. وقد تم اختيار هذه العينة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة أو العينة الميسرة وفقاً لإمكانية الوصول إلى المشاركين، وذلك لضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة.

ويهدف اختيار هذا العدد إلى تحقيق قدر كافٍ من الدقة الإحصائية، بما يسمح باختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة بشكل موثوق، مع مراعاة تنوع خصائص المشاركين من حيث العمر والجنس والمستوى التعليمي والخبرة التقنية، بما يعزز من صدق النتائج وقابليتها للتعميم.

## 1.5. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة الإلكترونية باعتبارها الأداة الرئيسية في هذه الدراسة، نظراً لملاءمتها لطبيعة الموضوع المرتبط بالخدمات الرقمية. وقد تم تصميم الاستبانة بطريقة علمية تضمنت مجموعة من العبارات التي تقيس



متغيرات الدراسة الثلاثة.

تم توزيع الاستبانة عبر الوسائل الرقمية المختلفة مثل البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستجيبين. كما تمت مراعاة وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة.

## 1.6. أنواع البيانات

تنقسم البيانات المستخدمة في هذه الدراسة إلى نوعين رئيسيين، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

- البيانات الأولية هي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة باستخدام الاستبانة، وتشمل آراء المستفيدين وتقييماتهم حول جودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام ورضاهم عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- أما البيانات الثانوية فتشمل المصادر العلمية السابقة مثل الكتب و الدراسات الأكاديمية والأبحاث المحكمة والتقارير الرسمية التي تناولت موضوع الخدمات الحكومية الإلكترونية والتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، وقد تم الاعتماد عليها في دعم الإطار النظري للدراسة

## 1.7. إجراءات التحليل الإحصائي

- تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، حيث تم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة. شملت هذه الأساليب الإحصاء الوصفي مثل المتوسطات



الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف وصف خصائص البيانات.

- كما تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين. كما تم استخدام أساليب تحليل أكثر تقدماً مثل تحليل المسار أو النمذجة الهيكلية عند الحاجة، بهدف اختبار الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في العلاقة بين المتغيرات.

## 1.8. الخاتمة

يقدم هذا الفصل إطاراً منهجياً متكاملًا للدراسة، حيث تم توضيح المنهج المستخدم، ومجتمع الدراسة، والعينة، وأدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل لإحصائي. ويشكل هذا الإطار الأساس العلمي الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل الرابع لتحليل النتائج ومناقشتها بشكل دقيق. كما يسهم هذا التنظيم المنهجي في تعزيز موثوقية الدراسة وضمان الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تعكس واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

