

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالب

عبد العزيز سرحان الأسمرى

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

قائمة المحتويات

4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
4	1. المقدمة:.....
5	2. مشكلة الدراسة.....
5	2.1 فجوات على المستوى النظري.....
5	2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....
5	3. أهمية الدراسة.....
5	3.1 على المستوى النظري:.....
5	3.2 على المستوى التطبيقي:.....
6	4. تساؤلات الدراسة.....
6	التساؤل الرئيس:.....
6	التساؤلات الفرعية:.....
6	5. أهداف الدراسة.....
6	الهدف الرئيس:.....
7	الأهداف الفرعية:.....
7	6. فرضيات الدراسة.....
7	الفرضية الرئيسة:.....
7	الفرضيات الفرعية:.....
8	7. نموذج الدراسة المقترح.....
8	8. مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية.....
8	9. منهجية البحث المتوقعة.....
9	10. المخطط المقترح للمشروع.....
11	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
11	2.1 المقدمة.....
11	2.1.1 المتغير المستقل (جودة التجربة الرقمية).....
12	2.1.2 المتغير التابع (رضا المستفيدين).....
14	2.1.3 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
15	2.1.4 التعليق على الدراسات السابقة.....

16	2.1.5 أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
16	2.1.6 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.....
16	2.1.7 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.....
16	2.1.8 الفجوة البحثية.....
17	2.1.9 الخاتمة.....
18	قائمة المراجع.....

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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.

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).

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 المستفيدين يحتاج إلى توضيح أكبر في سياق الخدمات الحكومية الإلكترونية.

2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

تظهر الفجوة التطبيقية في حاجة الجهات الحكومية إلى تحسين عناصر التجربة الرقمية التي تؤثر في رضا المستفيدين، مثل سهولة الوصول، ووضوح 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 المستفيدين (هيئة الحكومة الرقمية، 2025).

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

3. أهمية الدراسة

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 تسهم في توضيح العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستفيدين، 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.

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، ووضوح التعليمات، سهولة الوصول، وتحسين التعامل مع الشكاوى،

كما تتوافق الدراسة مع توجهات هيئة الحكومة الرقمية التي تجعل رضا المستفيد وتجربة المستخدم من المحاور الرئيسية في قياس نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية (هيئة الحكومة الرقمية، 2024).

4. تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس:

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

التساؤلات الفرعية:

1. ما أثر سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستفيدين في ظل الدور

الوسيط لسهولة الاستخدام؟

2. ما أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستفيدين في ظل

الدور الوسيط لسهولة الاستخدام؟

3. ما أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستفيدين في ظل الدور

الوسيط لسهولة الاستخدام؟

5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيس:

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

الأهداف الفرعية:

1. قياس أثر سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

2. قياس أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

3. قياس أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

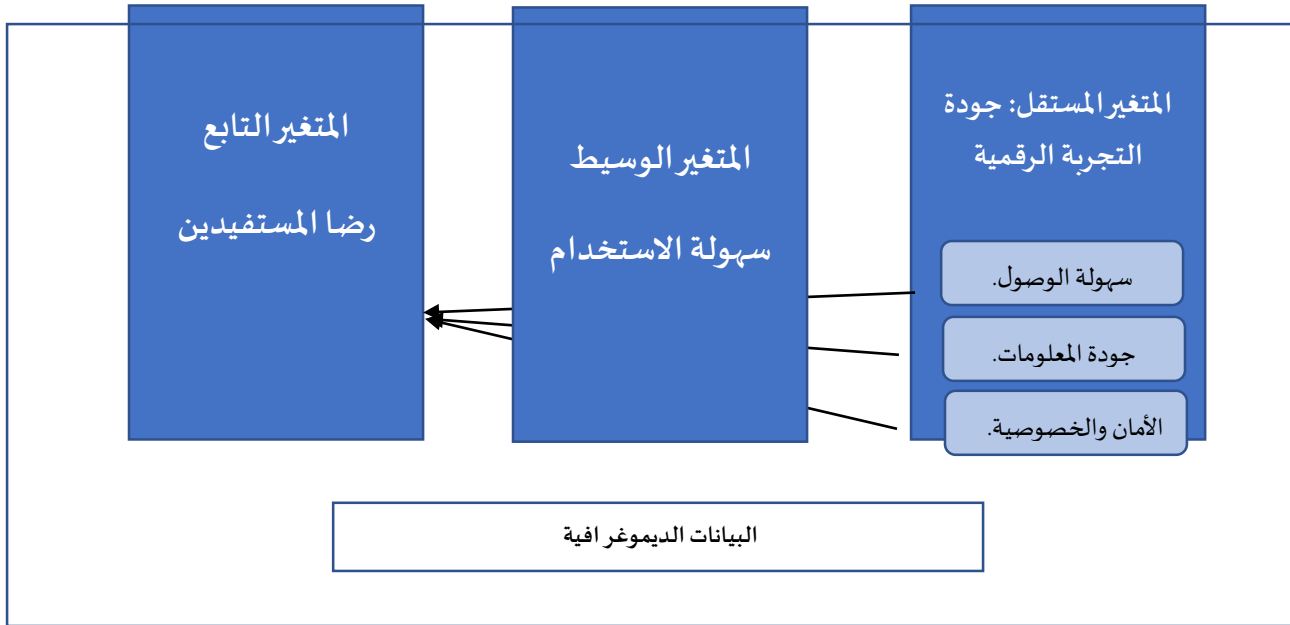
الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

7. نموذج الدراسة المقترح



8. مكان التطبيق المقترح للدراسة الميدانية

ستُطبق الدراسة ميدانيًا على المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ممن يستخدمون المنصات والتطبيقات الحكومية الرقمية مثل منصات الخدمات الحكومية الإلكترونية المختلفة. وسيتم جمع البيانات من المواطنين والمقيمين المستخدمين لهذه الخدمات عبر استبانة إلكترونية توزع من خلال الوسائل الرقمية المختلفة.

9. منهجية البحث المتوقعة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة العلاقات بين متغيرات البحث وتحليلها. كما تستخدم الدراسة المدخل الكمي من خلال تصميم استبانة إلكترونية لجمع البيانات من عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. وسيتم تحليل البيانات

باستخدام برنامج SPSS واختبار الفرضيات من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الإحصاء الوصفي، وتحليل الارتباط والانحدار، وتحليل الوساطة.

10. المخطط المقترح للمشروع

مستخلص الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
 - فجوات على المستوى النظري.
 - فجوات على المستوى التطبيقي.
- أهمية الدراسة.
 - الأهمية على المستوى النظري.
 - الأهمية على المستوى التطبيقي.
- أسئلة الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- نموذج الدراسة.
- الدراسة الميدانية.
- مخطط المشروع.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- المقدمة.
- المتغير المستقل (جودة التجربة الرقمية).
- المتغير التابع (رضا المستفيدين).
- العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- الخاتمة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

- المقدمة.
- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.
- تصميم البحث.
- مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.
- طريقة جمع البيانات.
- أنواع البيانات.
- إجراءات التحليل الإحصائي.
- الخاتمة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

- المقدمة.
- توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).
- اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.
- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).
- اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.
- الخاتمة.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

- حدود الدراسة والدراسات المستقبلية.
- توصيات الدراسة.
- الخاتمة.

قائمة المراجع

الملاحق

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1.1 المقدمة.

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في البحث العلمي، إذ تسهم في بناء الإطار النظري، وتوضيح المفاهيم والمتغيرات، والاستفادة من المناهج والأدوات المستخدمة في البحوث ذات الصلة، فضلاً عن تحديد الفجوات البحثية التي تستدعي المزيد من الدراسة. وفي ضوء ذلك، يستعرض هذا الفصل مجموعة من الدراسات المرتبطة بمتغيرات الدراسة الحالية، وذلك من خلال عرض الدراسات المتعلقة بجودة التجربة الرقمية، ورضا المستفيدين، والعلاقة بينهما، تمهيداً للتعليق عليها واستخلاص أوجه الاستفادة منها وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

2.1.1 المتغير المستقل (جودة التجربة الرقمية).

دراسة (طويري، 2025) بعنوان "تأثيرات تقنيات الميتافيرس في التجربة الإعلامية الرقمية: دراسة تحليلية لانعكاساتها على الإدراك الحسي والتفاعل الاجتماعي" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تقنيات الميتافيرس في إعادة تشكيل التجربة الإعلامية الرقمية، واستكشاف دورها في تعزيز الإدراك الحسي والتفاعل الاجتماعي لدى المستخدمين داخل البيئات الافتراضية. وقد اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، وارتكزت على بناء استبيان مكون من أربعة أبعاد رئيسية تشمل: استخدام الميتافيرس في التجربة الإعلامية، ومستويات الإدراك الحسي، والتفاعل الاجتماعي، والفروق المرتبطة بالسن. وتم تطبيق الأداة على عينة من المستخدمين النشطين في التعامل مع بيئات الميتافيرس الإعلامية، في إطار دراسة تطبيقية هدفت إلى قياس اتجاهاتهم الفعلية ورصد تصوراتهم حول جودة هذه التجربة الرقمية وأظهرت النتائج التطبيقية أن استخدام الميتافيرس يسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الوصول إلى المحتوى الإعلامي، ويرفع من مستوى الغمر الحسي من خلال المؤثرات البصرية والسمعية، مما يعزز فهم المحتوى ويزيد من التفاعل معه. كما كشفت النتائج عن تميز التفاعل الاجتماعي في الميتافيرس بقدر أكبر من الواقعية مقارنة بوسائل التواصل التقليدية، إضافة إلى وجود فروق عمرية في درجة التكيف مع هذه البيئات، حيث أبدت الفئات الأصغر عمراً مستويات أعلى من القبول والاندماج. وأكد معامل الثبات كرونباخ ألفا ارتفاع اتساق الاستبيان، بما يعزز موثوقية النتائج. وتخلص الدراسة إلى أن الميتافيرس يمثل امتداداً مهماً لمستقبل الإعلام الرقمي، لما يوفره من تجارب غامرة وتفاعلية تتجاوز حدود الوسائط التقليدية. كما توصي بضرورة توسيع الاستثمار في تطوير منصات إعلامية افتراضية، وإجراء دراسات تطبيقية إضافية تستكشف الأبعاد الإدراكية والسلوكية للمستخدمين داخل البيئات الافتراضية المعززة.

دراسة (بن حملاوي، 2025) "أثر التجربة الرقمية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على مستخدمي مواقع التسوق الإلكتروني" تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التجربة الرقمية ورضا العملاء،

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات من عينة لـ 139 فرد عبر استبيان إلكتروني، وتحليلها باستخدام برنامج SPSS v 26. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن هناك تأثيراً إيجابياً ومعنوياً للتجربة الرقمية بجميع أبعادها على رضا العملاء، كما بينت النتائج أن تحسين جودة مواقع التسوق الإلكترونية وتوفير تجربة سلسلة يعزز من رضا العملاء.

دراسة (رودان، 2024) بعنوان "واقع اعتماد التجارب الرقمية للعملاء كالية لتطوير التجارة الإلكترونية: تجارب عملاء موقع أمازون انموذجاً" تطرق هذه الدراسة إلى التجارب الرقمية باعتبارها آلية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية، من خلال دراسة تقييمية لواقع اعتماد التجارب الرقمية في شركة أمازون من خلال موقعها الرقمي، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن تطور التجارة الإلكترونية يعتمد بدرجة كبيرة على دراسة وتحليل التجارب الرقمية للعملاء من أجل الفهم الدقيق لحاجات ورغبات العملاء من جهة وتطوير التجارة الإلكترونية من جهة أخرى، حيث تعتبر شركة أمازون من الشركات الرائدة والفاعلة في دراسة وتحليل التجارب الرقمية لعملائها، وهو ما انعكس على نجاحها وتوسعها ومساهمتها بدرجة كبيرة في التجارة الإلكترونية.

2.1.2 المتغير التابع (رضا المستفيدين).

دراسة (شيخ، 2026) بعنوان "دور ممارسات نمط القيادة الخادمة في رضا المستفيدين من الخدمات الطبية بالمدينة المنورة: دراسة تطبيقية بإدارة الحج والعمرة بتجمع المدينة المنورة الصحي بالمملكة العربية السعودية" تهدف هذه الدراسة بوجه عام إلى تحليل أثر ممارسات نمط القيادة الخادمة في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الطبية في مستشفيات المدينة المنورة، من خلال التعرف على مستوى تطبيق أبعاد القيادة الخادمة في بيئة العمل الصحي، وقياس انعكاسها على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة، وصولاً إلى تقديم مقترحات عملية تعزز دور القيادة الخادمة كمدخل استراتيجي لتحسين الأداء الخدمي والإنساني في المؤسسات الصحية، وخلصت الدراسة على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الخادمة بأبعادها (التمكين، الإيثار والنزاهة، الرؤية والإقناع، تنمية الأفراد، بناء المجتمع التنظيمي) وبين رضا المستفيدين من الخدمات الطبية بأبعادها (جودة التواصل والمعلومات، سرعة الاستجابة والفعالية الإجرائية، التعاطف والمعاملة الإنسانية، الجودة الفنية المدركة) بإدارة الحج والعمرة بتجمع المدينة المنورة الصحي بالمملكة العربية السعودية، واوصت بتعزيز ممارسات التمكين الإداري: في ضوء حصول بُعد التمكين على نسبة اتفاق (75.7%)، توصي الدراسة بزيادة تفويض الصلاحيات للعاملين، وإشراكهم في اتخاذ القرار، بما يساهم في رفع كفاءتهم الوظيفية وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات المستفيدين.

دراسة(عبدالصادق، 2025) بعنوان "تحليل رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية" هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية، وتحليل العوامل المؤثرة على رضاهم، وتحديد أبرز التحديات والمشاكل التي تواجههم. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أداة الدراسة في استبيان إلكتروني وزع على عينة من المستخدمين. وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية من المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية الحكومية. وتضمنت أدوات التحليل الإحصاءات الوصفية (مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية)، بالإضافة إلى التحليل الاستدلالي (مثل اختبار "ت" وتحليل الانحدار). وأوصت الدراسة بأهمية تبني سياسات واستراتيجيات حكومية مبنية على احتياجات وتطلعات المستخدمين، وتسخير أدوات التكنولوجيا الحديثة لتوفير تجربة رقمية متميزة. كما دعت إلى تعزيز التفاعل الفعال بين الحكومة والمواطنين، كأساس لتحقيق تحول رقمي ناجح وشامل.

دراسة(يوسف، 2023) بعنوان "رضا المستخدمين عن جودة خدمات مستشفى تربة العام وفق بعض المتغيرات الديموغرافية. /التجارة والتمويل" هدف البحث الى تحديد مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات المقدمة من مستشفى تربة العام بالمملكة العربية السعودية وفق بعض المتغيرات الديموغرافية. أداة البحث: لتحقيق اهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظواهر الموجودة في الواقع وتهتم بوصفها بأوصاف دقيقة والتعبير عنها نوعياً وكمياً، وقد بلغ حجم العينة (231) استجابة من مجتمع البحث. النتائج: وتوصل البحث الى عدد من النتائج اهمها أن هناك درجة متوسطة من رضا المستخدمين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام وذلك بمتوسط قدره (2.69). كما إن أكثر الخدمات التي حازت على رضا المستخدمين تتمثل في " الضمان " حيث احتل المرتبة الأولى. إن المستخدمين راضين بدرجة متوسطة عن أربعة محاور فيما يخص جودة الخدمات بمستشفى تربة العام وهي (الجوانب الملموسة، الاستجابة، الضمان التعاطف) بينما كانت درجة رضاهم منخفضة في محور الاعتمادية. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) أو أقل بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام تعزي لمتغير الجنس. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) أو أقل بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام تعزي لمتغير العمر، وكانت الفروق لصالح أفراد البحث الذين أعمارهم (من 41 الى 50 سنة، من 51 سنة وأكثر). كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) أو أقل بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات بمستشفى تربة العام تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية، وكانت الفروق لصالح افراد البحث (المتزوجين).

2.1.3 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

دراسة (التمار ، 2025) بعنوان "تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين لها من وجهة نظرهم في الكويت" تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي لمناسبتها لأهداف الدراسة. تم جمع البيانات الكمية بتوزيع استبيان اشتمل على (14) بند، على عينة عشوائية من (334) مستخدم. وتم جمع البيانات الوصفية من المقابلات الشخصية التي أجريت على عينة عشوائية من (27) صناع قرار في مؤسسات حكومية. أظهرت النتائج على حصول معظم بنود الاستبيان على تقدير متوسط. حصل البند (الحفاظ على الوقت والجهد من قبل المستخدم) على أعلى ترتيب، وبند (السرعة في الاستجابة أثناء انقطاع الخدمة) على أقل ترتيب. لم تظهر النتائج على أية فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في قياس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس والمحافظة، لكن أظهرت النتائج وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، حيث كشفت المقارنات الديموغرافية أن المستجيبين الأكبر سناً (+41) قد أعطوا الخدمات الحكومية الإلكترونية تقييماً أكثر إيجابية من المستخدمين الأصغر سناً. وفي ضوء نتائج البحث تم اقتراح عدد من التوصيات منها: ضمان أمن البيانات، سهولة الاستخدام، توفر خدمات الاستجابة السريعة، وتكامل البوابة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الكويت.

دراسة (ال نصيب، 2025) بعنوان "أثر تطبيق أبعاد التحول الرقمي على رضا المستفيدين دراسة ميدانية في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية" تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أبعاد التحول الرقمي على رضا المستفيدين من خلال التعرف على ماهية التحول الرقمي، و الآليات التي تستخدمها إدارات التحول الرقمي وكيفية مساهمة تطبيقات إدارة التحول الرقمي في تطور خدمة المستفيدين، وكذا دراسة أثر تطبيق أبعاد التحول الرقمي على رضا المستفيدين في المستشفى العام بمدينة نجران في المملكة العربية السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد التحول الرقمي ورضا المستفيدين في القطاعات الصحية حيث فسر التحول الرقمي 93% من التغيرات في رضا المستفيدين، بالإضافة إلى أن التقييم المستمر الرقمي أسهم في تحسين جودة الرعاية وتلبية توقعات المستفيدين ويعتبر التحول الرقمي من الاتجاهات الحديثة في العصر الحالي والتي حظيت بقدر كبير من الدراسة والتطبيق على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، وإهتمت المنظمات بإتباع هذا النهج واستخدام تقنياته في تطوير سياساتها ونظم العمل بها بما يساعد في تحقيق أهدافها بشكل أسرع وأفضل من الأساليب السابق استخدامها بالإضافة إلى أن التحول الرقمي والانتقال التكنولوجي يعزز قدرة المنظمات على تطوير أصولها المعلوماتية وتحسين إدارتها المعرفية للاستفادة بهما في تكوين رؤية شاملة لعملائها وتلبية توقعاتهم وإحتياجاتهم والوفاء بها بشكل يضمن رضائهم وولائهم تجاه المنظمة

2.1.4 التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بدراسة جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين والتحول الرقمي في مختلف القطاعات، خاصة مع التوسع في تطبيق الخدمات الإلكترونية والتحول نحو البيانات الرقمية. فقد ركزت مجموعة من الدراسات على جودة التجربة الرقمية بوصفها أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في سلوك المستخدمين، مثل دراسة (طويرقي، 2025) التي تناولت التجربة الإعلامية الرقمية في بيئات الميتافيرس، ودراسة (بن حملاوي، 2025) التي بحثت أثر التجربة الرقمية على رضا العملاء في مواقع التسوق الإلكتروني، ودراسة (رودان، 2024) التي أوضحت أهمية تحليل التجربة الرقمية في تطوير التجارة الإلكترونية. وقد أجمعت هذه الدراسات على أن تحسين التجربة الرقمية ينعكس إيجاباً على تفاعل المستخدمين ورضاهم، إلا أن تطبيقاتها اقتصرت على قطاعات الإعلام والتجارة الإلكترونية.

كما تناولت مجموعة أخرى من الدراسات رضا المستخدمين في قطاعات مختلفة، مثل دراسة (عبدالصادق، 2025) التي هدفت إلى تحليل رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية، ودراسة (شيخ، 2026) التي تناولت أثر القيادة الخادمة في رضا المستخدمين من الخدمات الطبية، ودراسة (يوسف، 2023) التي بحثت مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات الصحية، بالإضافة إلى دراسة (النصيب، 2025) التي تناولت أثر التحول الرقمي في رضا المستخدمين في القطاع الصحي. وقد بينت هذه الدراسات أن رضا المستخدمين يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والتقنية والإدارية، مع اختلاف البيئات التي أجريت فيها تلك الدراسات.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين، جاءت دراسة (التمار، 2025) لتؤكد وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومستوى رضا المستخدمين، كما أبرزت أهمية عناصر مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، وأمن المعلومات في تحسين تجربة المستخدم. ورغم أهمية هذه الدراسة، فإنها ركزت على تقييم جودة الخدمات الحكومية الرقمية بصورة مباشرة دون اختبار الآلية التي تنتقل من خلالها آثار جودة التجربة الرقمية إلى رضا المستخدمين.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، كما تتفق معها في اهتمامها بقياس رضا المستخدمين في البيئة الرقمية. إلا أنها تختلف عنها في تقديم نموذج بحثي أكثر شمولاً، إذ تناول أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من خلال اختبار الدور الوسيط لسهولة الاستخدام، وهو متغير لم يحظ بالاهتمام الكافي في أغلب الدراسات السابقة، مما يمنح الدراسة الحالية قيمة علمية وإضافة بحثية واضحة.

2.1.5 أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تشترك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهتمامها بقياس أثر التحول الرقمي وجودة الخدمات أو جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين أو المستفيدين، كما تتفق معها في اعتبار رضا المستفيدين مؤشراً مهماً لنجاح الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي. كذلك اعتمدت غالبية الدراسات السابقة، شأنها شأن الدراسة الحالية، على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مع الاستعانة بالأساليب الإحصائية لتحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات. كما تتشابه الدراسة الحالية مع عدد كبير من الدراسات السابقة في تطبيقها داخل بيئات عربية، ولا سيما المملكة العربية السعودية ودول الخليج العربي، الأمر الذي يجعل نتائجها أكثر ارتباطاً بالسياق الإقليمي.

2.1.6 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

على الرغم من وجود أوجه تشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، فإنها تختلف عنها في عدة جوانب. فقد ركزت بعض الدراسات السابقة على قطاعات الإعلام الرقمي أو التجارة الإلكترونية أو القطاع الصحي، في حين تركز الدراسة الحالية على الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. كما تناولت بعض الدراسات التحول الرقمي أو جودة الخدمات الإلكترونية دون التركيز على جودة التجربة الرقمية باعتبارها المتغير الرئيس، بينما جعلت الدراسة الحالية جودة التجربة الرقمية محوراً أساسياً للدراسة. كذلك تتميز الدراسة الحالية بإدخال سهولة الاستخدام كمتغير وسيط بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين، وهو ما لم تتناوله معظم الدراسات السابقة بصورة مباشرة، الأمر الذي يجعل النموذج البحثي الحالي أكثر تكاملاً في تفسير العلاقة بين المتغيرات.

2.1.7 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري من خلال التعرف على المفاهيم الحديثة المرتبطة بجودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام ورضا المستخدمين، كما أسهمت في تحديد الأبعاد المناسبة لكل متغير وصياغة الفرضيات بما يتوافق مع الأدبيات العلمية. كذلك استفادت الدراسة من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة عند إعداد الاستبانة، ومن المناهج والأساليب الإحصائية التي أثبتت ملاءمتها في تحليل العلاقات بين المتغيرات. بالإضافة إلى ذلك، وفرت الدراسات السابقة أساساً علمياً يمكن من خلاله تفسير نتائج الدراسة الحالية ومقارنتها بنتائج البحوث السابقة، مما يعزز من قوة المناقشة العلمية ويدعم تفسير النتائج.

2.1.8 الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة التجربة الرقمية أو التحول الرقمي أو جودة الخدمات الإلكترونية وعلاقتها برضا المستخدمين أو المستفيدين، فإن مراجعة الأدبيات تشير إلى وجود فجوة

بحثية واضحة تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت جودة التجربة الرقمية في بيئة الخدمات الحكومية الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وقلة الدراسات التي اختبرت الدور الوسيط لسهولة الاستخدام في العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات مثل التجارة الإلكترونية أو الإعلام أو الخدمات الصحية، بينما لم تحظ الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بالدراسة الكافية باستخدام نموذج يجمع بين جودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام ورضا المستخدمين في إطار واحد. ومن ثم تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم نموذج بحثي متكامل يفسر آلية تأثير جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين عبر سهولة الاستخدام، بما يساهم في دعم جهود تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

2.1.9 الخاتمة

في ضوء ما سبق، يتبين أن الدراسات السابقة قدمت إسهامات علمية مهمة في تفسير العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والتحول الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين، وأسهمت في إبراز أهمية تطوير الخدمات الرقمية بما يحقق احتياجات المستخدمين ويرفع مستوى رضاهم. إلا أن مراجعة هذه الدراسات أظهرت تبايناً في البيئات التطبيقية والمتغيرات التي تناولتها، فضلاً عن محدودية الدراسات التي دمجت بين جودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام ورضا المستخدمين في نموذج بحثي واحد داخل بيئة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. ومن هنا تنطلق الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة البحثية من خلال اختبار أثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام، بما يساهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها متخذو القرار في تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتعزيز تجربة المستخدمين.

قائمة المراجع

- ال نصيب, يحيى جابر حسين. (2025). أثر تطبيق أبعاد التحول الرقمي على رضا المستفيدين دراسة ميدانية في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية. *مجلة السادات للبحوث الادارية والمالية*, 3(3).
- التمار, شهد. (2025). تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومدى رضا المستفيدين منها في دولة الكويت. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*, 55(3), 42-13.
- بن حملاوي, نونة. (2025). أثر التجربة الرقمية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على مستخدمي مواقع التسوق الإلكتروني. *دراسات اقتصادية*, 12(1), 101-75.
- دعاء طويرقي. (2025). تأثيرات تقنيات الميتافيرس في التجربة الإعلامية الرقمية: دراسة تحليلية لانعكاساتها على الإدراك الحسي والتفاعل الاجتماعي. *مجلة منار الشرق للتربية وتكنولوجيا التعليم*, 4(4), 37-59.
- رودان, عبد الهادي, قراع, & أمال. (2024). واقع اعتماد التجارب الرقمية للعملاء كالية لتطوير التجارة الالكترونية: تجارب عملاء موقع امازون انموذجا. *دراسات إقتصادية*, 23(2), 38-23.
- شيخ. (2026). دور ممارسات نمط القيادة الخادمة في رضا المستفيدين من الخدمات الطبية بالمدينة المنورة: دراسة تطبيقية بإدارة الحج والعمرة بتجمع المدينة المنورة الصحي بالمملكة العربية السعودية. *مجلة السادات للبحوث الادارية والمالية*, 4(2).
- عبدالصادق عبدالعليم, رضوان أحمد محمد, & أمل. (2025). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*, 16(3), 276-303.
- يوسف عوض الكريم, العتيبي, حماد. (2023). رضا المستفيدين عن جودة خدمات مستشفى تربة العام وفق بعض المتغيرات الديموغرافية. *التجارة والتمويل*, 43(4), 211-175.
- هيئة الحكومة الرقمية (2023) مؤشر نضج التجربة الرقمية الخدمات 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>