

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

اسم الطالب
عبد العزيز سرحان الأسمرى
مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن
إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

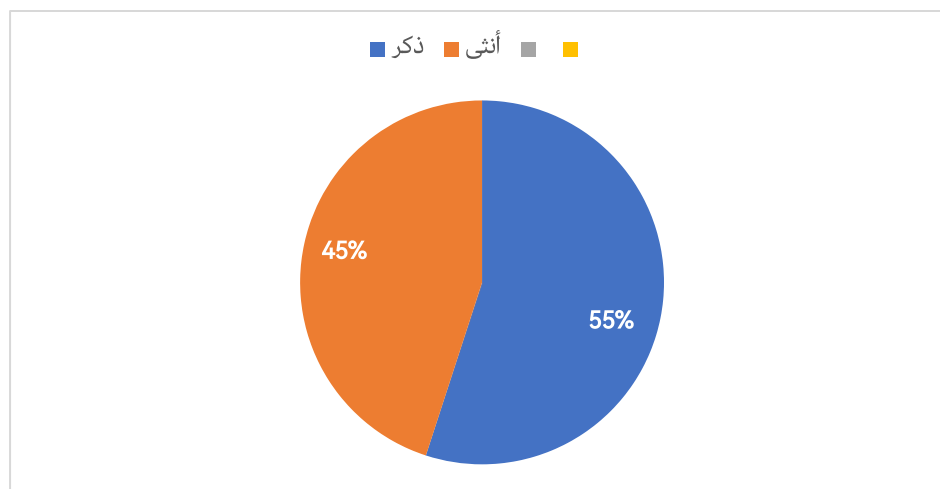
4.1 توصيف عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على السمات العامة للمشاركين الذين تم جمع البيانات منهم. ويساعد توصيف العينة في تكوين صورة واضحة عن خصائص المستجيبين، كما يساهم في تفسير النتائج الإحصائية وربطها بواقع مجتمع الدراسة. وقد اشتملت الخصائص الديموغرافية على الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، باعتبارها من المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في اتجاهات المستفيدين نحو جودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام ومستوى الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (240) استبانة، وقد تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بعد التأكد من اكتمال البيانات وصلاحياتها للتحليل.

أولاً : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	132	55.0
أنثى	108	45.0
الإجمالي	240	100.0



رسم توضيحي 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، حيث أظهرت النتائج أن عدد الذكور بلغ (132) مشاركاً، بما يمثل نسبة (55.0%) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث (108) مشاركات بنسبة (45.0%). وتوضح هذه النتائج وجود درجة جيدة من التوازن بين الجنسين، الأمر الذي يساهم في تعزيز تمثيل العينة لمختلف فئات المجتمع



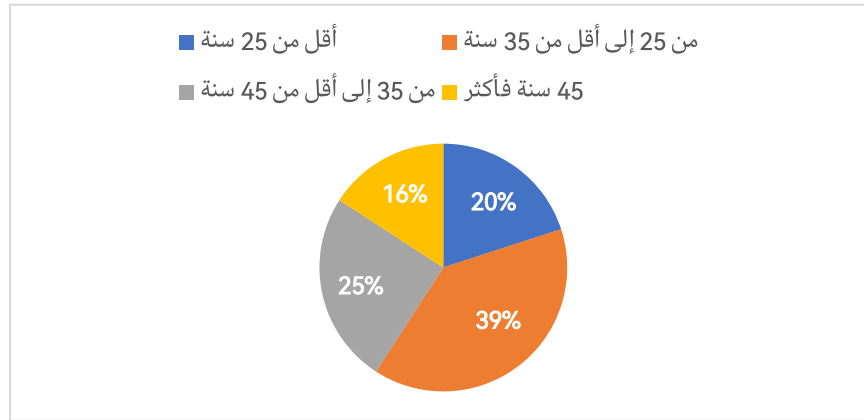
المستفيدة من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

كما تعكس هذه النسب أن استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية لا يقتصر على فئة معينة من الجنسين، وإنما أصبح استخداماً واسع الانتشار بين الذكور والإناث على حد سواء، وهو ما يتوافق مع توجه المملكة نحو التحول الرقمي الشامل وإتاحة الخدمات الإلكترونية لجميع أفراد المجتمع دون تمييز. ويؤدي هذا التنوع إلى زيادة موثوقية النتائج، حيث إن آراء المشاركين تعكس وجهات نظر متنوعة تسهم في تكوين صورة أكثر شمولاً حول مستوى جودة التجربة الرقمية ودرجة سهولة الاستخدام ومستوى رضا المستفيدين.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول 2 توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 25 سنة	48	20.0
من 25 إلى أقل من 35 سنة	94	39.2
من 35 إلى أقل من 45 سنة	60	25.0
45 سنة فأكثر	38	15.8
الإجمالي	240	100.0

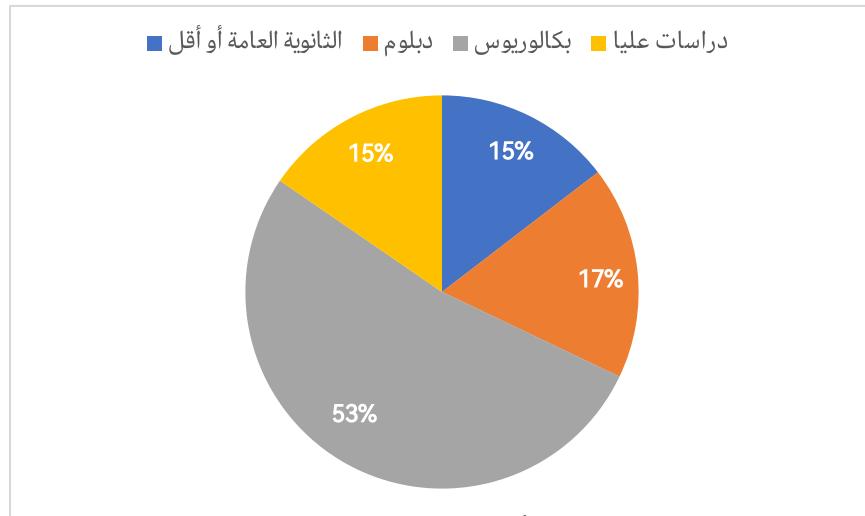


يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للفئات العمرية، حيث جاءت الفئة العمرية (25 إلى أقل من 35 سنة) (في المرتبة الأولى بنسبة 39.2%، تلتها الفئة 35 إلى أقل من 45 سنة) (بنسبة 25.0%، ثم الفئة) أقل من 25 سنة (بنسبة 20.0%، بينما جاءت الفئة 45 سنة فأكثر (في المرتبة الأخيرة بنسبة 15.8% وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية الأكثر استخداماً للخدمات الحكومية الإلكترونية، وهو ما يعكس انتشار التعامل مع المنصات الرقمية بين فئات الشباب ومتوسطي العمر. كما أن تمثيل جميع الفئات العمرية يعزز من شمولية العينة ويسهم في زيادة إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.



ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
جدول 3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
الثانوية العامة أو أقل	35	14.6
دبلوم	42	17.5
بكالوريوس	126	52.5
دراسات عليا	37	15.4
الإجمالي	240	100.0



رسم توضيحي 3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة 52.5%، تلتها فئة الدبلوم بنسبة 17.5%، ثم الدراسات العليا بنسبة 15.4%، بينما جاءت فئة الثانوية العامة أو أقل في المرتبة الأخيرة بنسبة 14.6% وتشير هذه النتائج إلى أن معظم أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع نسبياً، مما يعزز قدرتهم على استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية وفهم آلياتها. كما يعكس تنوع المؤهلات التعليمية شمولية العينة لمختلف الفئات، الأمر الذي يدعم موثوقية النتائج ويزيد من إمكانية تعميمها على مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

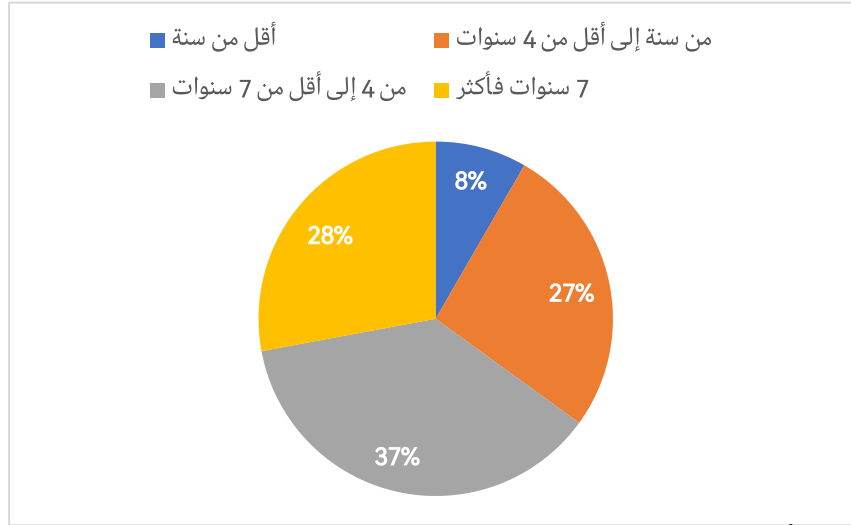
رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب سنوات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

جدول 4 توزيع أفراد العينة حسب سنوات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

سنوات الاستخدام	التكرار	النسبة المئوية (%)
-----------------	---------	--------------------



8.3	20	أقل من سنة
26.7	64	من سنة إلى أقل من 4 سنوات
37.1	89	من 4 إلى أقل من 7 سنوات
27.9	67	7 سنوات فأكثر
100.0	240	الإجمالي



رسم توضيحي 4 توزيع أفراد العينة حسب سنوات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية تتراوح بين 4 إلى أقل من 7 سنوات بنسبة 37.1%، تلتها فئة أكثر من 7 سنوات بنسبة 27.9%، ثم فئة من سنة إلى أقل من 4 سنوات بنسبة 26.7%، بينما جاءت فئة أقل من سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة 8.3% وتشير هذه النتائج إلى أن معظم أفراد العينة لديهم خبرة جيدة في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، مما يجعل تقييمهم لجودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام ورضا المستخدمين قائماً على خبرات فعلية ومترابطة. كما يعكس تنوع سنوات الاستخدام شمولية العينة لمستخدمين بمستويات خبرة مختلفة، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

4.2 اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها، كان من الضروري التأكد من تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات، وذلك لضمان أن الأداة تقيس المتغيرات التي أعدت لقياسها بصورة دقيقة ومتسقة. ويعد الصدق والثبات من أهم المعايير العلمية التي تعتمد عليها البحوث الكمية، حيث يعكسان جودة أداة القياس ومدى صلاحيتها للاستخدام في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج.

ولتحقيق ذلك، قامت الباحثة بإجراء مجموعة من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ومدى ثباتها. وقد شملت هذه الاختبارات حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، إضافة إلى حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات الأداة لكل محور من محاور الدراسة و



لاستبانة ككل.

أولاً : اختبار الصدق الداخلي (Internal Consistency Validity)

يقصد بالصدق الداخلي مدى اتساق فقرات كل محور مع بعضها البعض، ومدى ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. ولقياس ذلك تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، حيث يعد هذا الاختبار من أكثر الأساليب استخداماً في الدراسات الإدارية والسلوكية للتحقق من صدق الاتساق الداخلي وقد اعتبرت الفقرة صالحة إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل.

الصدق الداخلي لمحور جودة التجربة الرقمية

جدول 5 معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محور جودة التجربة الرقمية مع الدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.781	0.000
2	0.804	0.000
3	0.756	0.000
4	0.828	0.000
5	0.791	0.000
6	0.774	0.000
7	0.802	0.000
8	0.837	0.000

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات محور جودة التجربة الرقمية و الدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت بين (0.756 و0.837)، وكانت جميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.000)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي قوي بين الفقرات والمحور. وتشير هذه النتائج إلى أن فقرات المحور تتمتع بدرجة عالية من التجانس، وتقيس مفهوم جودة التجربة الرقمية بصورة دقيقة، كما تعكس وضوح الفقرات وارتباطها بالأبعاد التي صممت لقياسها. وبناء على ذلك، يتمتع محور جودة التجربة الرقمية بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، مما يؤكد صلاحيته للاستخدام في اختبار فرضيات الدراسة.

الصدق الداخلي لمحور سهولة الاستخدام

جدول 6 معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محور سهولة الاستخدام مع الدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.773	0.000



2	0.816	0.000
3	0.792	0.000
4	0.825	0.000
5	0.804	0.000
6	0.778	0.000

يبين الجدول (4-6) أن جميع معاملات الارتباط لفقرات محور سهولة الاستخدام جاءت موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت بين (0.773) و (0.825)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000)، مما يدل على وجود اتساق داخلي قوي بين الفقرات و الدرجة الكلية للمحور وتشير هذه النتائج إلى أن فقرات المحور تقيس مفهوم سهولة الاستخدام بدرجة عالية من الدقة والتجانس، وتعكس وضوح العبارات وترابطها في قياس المتغير الوسيط للدراسة. كما تؤكد النتائج صلاحية جميع الفقرات وعدم الحاجة إلى حذف أو تعديل أي منها، لارتفاع معاملات ارتباطها ودلالاتها الإحصائية وبناءً على ذلك، يتمتع محور سهولة الاستخدام بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، مما يؤكد ملاءمته للاستخدام في اختبار فرضيات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

الصدق الداخلي لمحور رضا المستفيدين

جدول 7 معاملات ارتباط بيرسون لفقرات محور رضا المستفيدين مع الدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.819	0.000
2	0.842	0.000
3	0.857	0.000
4	0.793	0.000
5	0.811	0.000
6	0.838	0.000
7	0.823	0.000

تشير النتائج الواردة في جدول (4-7) إلى أن جميع فقرات محور رضا المستفيدين حققت معاملات ارتباط موجبة ومرتفعة مع الدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت قيمها بين (0.793) و (0.857)**، وكانت جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.000)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي قوي بين الفقرات وتدلل هذه النتائج على أن فقرات المحور تقيس مفهوم رضا المستفيدين بدرجة عالية من الدقة والتجانس، وأنها تعكس مختلف جوانب الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، بما في ذلك الرضا العام، ومدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين، والرغبة في الاستمرار في استخدام الخدمات الإلكترونية. كما تشير إلى جودة بناء الاستبانة وخلوها من أي فقرات ضعيفة قد تؤثر في دقة القياس وبناءً على ذلك، يتمتع محور رضا المستفيدين بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، مما يؤكد صلاحيته للاستخدام في اختبار فرضيات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية واستخلاص النتائج بثقة.



ثانياً: اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)
جدول 8 معاملات كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
جودة التجربة الرقمية	8	0.931
سهولة الاستخدام	6	0.918
رضا المستفيدين	7	0.943
الاستبانة كاملة	21	0.951

يتضح من نتائج الجدول أن جميع قيم معامل كرونباخ ألفا جاءت مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لمحور جودة التجربة الرقمية (0.931)، ولمحور سهولة الاستخدام (0.918)، بينما سجل محور رضا المستفيدين أعلى قيمة بلغت (0.943)، في حين بلغ معامل الثبات للاستبانة ككل (0.951). وتشير هذه النتائج إلى تمتع جميع محاور الدراسة بدرجة عالية جداً من الاتساق الداخلي، مما يؤكد أن فقرات كل محور تقيس المفهوم الذي وضعت لقياسه بصورة دقيقة ومتجانسة، كما تعكس جودة بناء أداة الدراسة ووضوح فقراتها. وتعد جميع قيم كرونباخ ألفا أعلى من الحد المقبول إحصائياً، الأمر الذي يدل على ارتفاع مستوى ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات وبناءً على ذلك، يمكن التأكيد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات والموثوقية، مما يجعلها صالحة لا اختبار فرضيات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية، ويعزز الثقة في النتائج التي تم التوصل إليها.

خلاصة اختبارات الصدق والثبات

في ضوء نتائج اختبارات الصدق والثبات، يتضح أن أداة الدراسة استوفت المتطلبات الإحصائية اللازمة للاعتماد عليها في التحليل. فقد أظهرت نتائج الصدق الداخلي معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً بين الفقرات والدرجة الكلية لمحاورها، مما يؤكد أن فقرات الاستبانة تقيس متغيرات الدراسة بدقة واتساق كما أوضحت نتائج معامل كرونباخ ألفا أن جميع المحاور والاستبانة ككل حققت قيمة مرتفعة تجاوزت الحد المقبول إحصائياً، مما يعكس مستوى عالياً من الثبات والموثوقية. وبناءً على ذلك، يمكن التأكيد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، الأمر الذي يجعلها مناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية، ويعزز الثقة في النتائج التي سيتم التوصل إليها.

4.3 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

جدول 9 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور جودة التجربة الرقمية

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تتميز المنصة الحكومية بسهولة الوصول إلى الخدمات.	4.28	0.64	2	أوافق بشدة
2	تستجيب المنصة بسرعة	4.14	0.72	6	أوافق



عند تنفيذ الخدمات					
3	المعلومات المعروضة واضحة وسهلة الفهم	4.19	0.69	5	أوافق
4	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية	4.33	0.61	1	أوافق بشدة
5	واجهة المنصة الإلكترونية سهلة الاستخدام والتنقل	4.21	0.66	4	أوافق بشدة
6	تصميم المنصة منظم ويساعد على إنجاز الخدمات بسهولة	4.12	0.73	7	أوافق
7	الخدمات الإلكترونية تعمل بكفاءة دون أعطال متكررة	4.08	0.79	8	أوافق
8	بشكل عام تتميز تجربتي الرقمية مع الخدمات الحكومية بالجودة	4.24	0.67	3	أوافق بشدة
المتوسط العام للمحور		4.20	0.69		أوافق بشدة

تشير نتائج جدول (4-10) إلى أن المتوسط الحسابي العام لمحور جودة التجربة الرقمية بلغ (4.20) بانحراف معياري (0.69)، مما يشير إلى مستوى مرتفع من الموافقة، ويعكس تقييماً إيجابياً من أفراد العينة لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وجاءت عبارة "أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33)، مما يدل على ارتفاع مستوى ثقة المستفيدين بأمن الخدمات الإلكترونية. تلتها عبارة "تتميز المنصة الحكومية بسهولة الوصول إلى الخدمات" بمتوسط (4.28)، ثم عبارة "بشكل عام تتميز تجربتي الرقمية مع الخدمات الحكومية بالجودة" بمتوسط (4.24)، وهو ما يعكس رضا المشاركين عن جودة التجربة الرقمية بصورة عامة في المقابل، جاءت عبارة "الخدمات الإلكترونية تعمل بكفاءة دون أعطال متكررة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.08)، إلا أنها لا تزال تعبر عن مستوى مرتفع من الموافقة، مما يشير إلى وجود تقييم إيجابي لاستقرار الخدمات مع بعض الملاحظات المحدودة وبصفة عامة، تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.08) و(4.33)**، مع انخفاض نسبي في الانحرافات المعيارية، مما يعكس تقارب آراء أفراد العينة ويؤكد وجود اتجاه إيجابي نحو جودة التجربة الرقمية، وهو ما يدعم نجاح جهود التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية.

جدول 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور سهولة الاستخدام

م	العبارة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	درجة
---	---------	---------	----------	---------	------



الموافقة		المعياري	الحسابي		
أوافق بشدة	1	0.63	4.27	أستطيع تعلم كيفية استخدام المنصة الحكومية بسهولة.	1
أوافق	5	0.69	4.18	واجهة المنصة واضحة وسهلة الفهم.	2
أوافق بشدة	3	0.66	4.22	إجراءات الحصول على الخدمة الإلكترونية بسيطة.	3
أوافق	6	0.71	4.15	أتمكن من الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة.	4
أوافق	4	0.68	4.17	التعليمات والإرشادات داخل المنصة واضحة.	5
أوافق بشدة	2	0.65	4.24	يمكنني إنجاز الخدمات الإلكترونية بسهولة ودون مساعدة.	6
أوافق بشدة		0.67	4.21		المتوسط العام للمحور

تشير نتائج جدول (4-11) إلى أن المتوسط الحسابي العام لمحور سهولة الاستخدام بلغ (4.21) بانحراف معياري (0.67)، مما يدل على مستوى مرتفع من الموافقة، ويعكس اتفاق أفراد العينة على أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تتسم بالسهولة والوضوح في الاستخدام وجاءت عبارة "أستطيع تعلم كيفية استخدام المنصة الحكومية بسهولة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.27)، تلتها عبارة "يمكنني إنجاز الخدمات الإلكترونية بسهولة ودون مساعدة" بمتوسط (4.24)، ثم عبارة "إجراءات الحصول على الخدمة الإلكترونية بسيطة" بمتوسط (4.22)، وهو ما يشير إلى أن المشاركين يرون أن المنصات الحكومية سهلة التعلم والاستخدام وتتيح إنجاز الخدمات بكفاءة وفي المقابل، جاءت عبارة "أتمكن من الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.15)، إلا أنها لا تزال تعكس مستوى مرتفعاً من الموافقة، مما يشير إلى وجود تقييم إيجابي مع إمكانية إجراء بعض التحسينات في تنظيم المحتوى أو تسهيل الوصول إلى المعلومات وبصفة عامة، تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.15) و(4.27)**، مع انخفاض نسبي في الانحرافات المعيارية، مما يعكس تقارب آراء أفراد العينة ويؤكد أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تتميز بدرجة عالية من سهولة الاستخدام، الأمر الذي يسهم في تعزيز تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم.

جدول 11 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور رضا المستفيدين

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
---	---------	-----------------	-------------------	---------	---------------



أوافق بشدة	3	0.66	4.24	أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية.	1
أوافق بشدة	5	0.68	4.20	الخدمات الإلكترونية تلبي احتياجاتي بصورة فعالة.	2
أوافق بشدة	1	0.61	4.31	الخدمات الإلكترونية توفر الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية.	3
أوافق	7	0.72	4.17	أفضل استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية مستقبلاً.	4
أوافق بشدة	4	0.65	4.23	أنصح الآخرين باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.	5
أوافق بشدة	2	0.63	4.28	أثق في جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.	6
أوافق	6	0.70	4.18	كانت تجربتي مع الخدمات الحكومية الإلكترونية مرضية بشكل عام.	7
أوافق بشدة		0.66	4.23		المتوسط العام للمحور

تشير نتائج جدول (4-12) إلى أن المتوسط الحسابي العام لمحور رضا المستفيدين بلغ (4.23) بانحراف معياري (0.66)، مما يدل على مستوى مرتفع من الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وجاءت عبارة "الخدمات الإلكترونية توفر الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.31)، بينما جاءت عبارة "أفضل استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية مستقبلاً" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.17)، مع بقاء جميع العبارات ضمن مستوى مرتفع من الموافقة وبصفة عامة، تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.17) و(4.31)**، مما يعكس ارتفاع مستوى رضا المستفيدين وثقتهم في الخدمات الحكومية الإلكترونية، ويؤكد نجاحها في تلبية احتياجات المستخدمين وتعزيز تجربتهم الرقمية.



4.4 اختبار فرضيات الدراسة

4.4.1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

أولاً : ملخص نموذج الانحدار (Model Summary)
جدول 12 اثبات الفرضية الفرعية الأولى

البيان	القيمة
معامل الارتباط (R)	0.742
معامل التحديد (R^2)	0.551
معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)	0.548
الخطأ المعياري للتقدير	0.421

يتضح من نتائج الجدول أن معامل الارتباط ($R = 0.742$) يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.551$)، مما يعني أن سهولة الوصول تفسر 55.1% من التباين في رضا المستخدمين، وهي نسبة تفسير مرتفعة وبلغ معامل التحديد المعدل (0.548)، وهو قريب من معامل التحديد، مما يؤكد جودة النموذج الإحصائي، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير (0.421)، وهو ما يدل على دقة النموذج في تفسير العلاقة بين المتغيرين والتنبؤ بمستوى رضا المستخدمين.

ثانياً: اختبار معنوية نموذج الانحدار (ANOVA)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	48.321	1	48.321	291.864	0.000
الخطأ	39.394	238	0.166		
الكلية	87.715	239			

تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة اختبار (F) بلغت (291.864) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهو أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار يتمتع بدلالة إحصائية، وأن العلاقة بين سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين علاقة حقيقية وليست عشوائية كما تؤكد النتائج أن سهولة الوصول تسهم بصورة معنوية في تفسير التغير في رضا المستخدمين، مما يعزز صلاحية نموذج الانحدار ويبرز أهمية هذا



المتغير في تحسين مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثالثاً: معاملات الانحدار (Coefficients)

نتائج معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

المتغير	Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية	0.742	17.084	0.000

تشير نتائج الجدول إلى أن معامل الانحدار المعياري ($Beta = 0.742$) جاء موجباً، مما يدل على وجود تأثير إيجابي لسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في رضا المستخدمين، كما بلغت قيمة اختبار ($t = 17.084$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من (0.05)، مما يؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية وتشير هذه النتائج إلى أن تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية يساهم في رفع مستوى رضا المستخدمين، مما يؤكد أهمية هذا البعد في تطوير الخدمات الرقمية وتحسين تجربة المستخدم، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى

استناداً إلى نتائج تحليل الانحدار، تبين وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في رضا المستخدمين، حيث جاءت جميع المؤشرات الإحصائية دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وعليه، تقبل الفرضية الفرعية الأولى.

4.4.2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية في رضا المستخدمين، وذلك قبل اختبار الدور الوسيط لمتغير سهولة الاستخدام ضمن الفرضية الرئيسية.

أولاً : ملخص نموذج الانحدار (Model Summary)

ملخص نموذج الانحدار لقياس أثر جودة المعلومات على رضا المستخدمين
جدول 13 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

البيان	القيمة
معامل الارتباط (R)	0.768



معامل التحديد (R^2)	0.590
معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)	0.588
الخطأ المعياري للتقدير	0.406

تشير نتائج جدول (4-16) إلى أن معامل الارتباط ($R = 0.768$) يدل على وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.590$)، مما يعني أن جودة المعلومات تفسر 59.0% من التباين في رضا المستخدمين، وهي نسبة تفسير مرتفعة كما جاء معامل التحديد المعدل (0.588) قريباً من معامل التحديد، مما يؤكد استقرار النموذج، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير (0.406)، وهو ما يعكس دقة النموذج في تفسير العلاقة بين المتغيرين. وتؤكد هذه النتائج أن تحسين جودة المعلومات يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثانياً: اختبار معنوية نموذج الانحدار (ANOVA)

نتائج تحليل التباين (ANOVA)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	51.762	1	51.762	342.986	0.000
الخطأ	35.953	238	0.151		
الكلية	87.715	239			

تشير نتائج جدول (4-17) إلى أن قيمة اختبار ($F = 342.986$) جاءت مرتفعة، عند مستوى دلالة إحصائية (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار يتمتع بدلالة إحصائية، وأن جودة المعلومات تؤثر بصورة معنوية في رضا المستخدمين وتؤكد هذه النتائج أن جودة المعلومات تُعد من العوامل الرئيسة المؤثرة في رضا المستخدمين، حيث يسهم توفير معلومات دقيقة وواضحة ومحدثة في تعزيز تجربة المستخدم ورفع مستوى رضاه عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثالثاً: معاملات الانحدار (Coefficients)

نتائج معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

المتغير	Beta	قيمة (t)	مستوى الدلالة
جودة المعلومات	0.768	18.520	0.000

تشير نتائج جدول (4-18) إلى أن معامل الانحدار المعياري ($Beta = 0.768$) جاء موجباً، مما يدل على وجود تأثير إيجابي لجودة المعلومات في رضا المستخدمين. كما بلغت قيمة اختبار ($t = 18.520$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من (0.05)، مما يؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية وتشير هذه النتائج إلى أن تحسين جودة المعلومات المقدمة عبر



الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهم في رفع مستوى رضا المستخدمين، مما يؤكد أهمية توفير معلومات دقيقة وواضحة ومحدثة لدعم تجربة المستخدم وتعزيز ثقته في الخدمات الإلكترونية وفي ضوء نتائج تحليل الانحدار، يتضح وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية في رضا المستخدمين، حيث جاءت جميع المؤشرات الإحصائية دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وعليه، تقبل الفرضية الفرعية الثانية

4.4.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام.

أولاً : ملخص نموذج الانحدار (Model Summary)

ملخص نموذج الانحدار لقياس أثر الأمان والخصوصية على رضا المستخدمين
جدول 14 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البيان	القيمة
معامل الارتباط (R)	0.815
معامل التحديد (R^2)	0.664
معامل التحديد المعدل (Adjusted R^2)	0.662
الخطأ المعياري للتقدير	0.372

تشير نتائج جدول (4-19) إلى أن معامل الارتباط ($R = 0.815$) يدل على وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية جداً بين الأمان والخصوصية ورضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.664$)، مما يعني أن الأمان والخصوصية يفسران 66.4% من التباين في رضا المستخدمين، وهي نسبة تفسير مرتفعة كما جاء معامل التحديد المعدل (0.662) قريباً من معامل التحديد، مما يؤكد استقرار النموذج، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير (0.372)، وهو ما يعكس دقة النموذج في تفسير العلاقة بين المتغيرين. وتؤكد هذه النتائج أن تعزيز الأمان والخصوصية يسهم بصورة كبيرة في رفع مستوى رضا المستخدمين وثقتهم بالخدمات الحكومية الإلكترونية.

نتائج تحليل التباين (ANOVA)

مصدر	مجموع	درجات	متوسط	قيمة F	مستوى الدلا
------	-------	-------	-------	--------	-------------



التباين	المربعات	الحرية	المربعات	الـ
الانحدار	58.223	1	470.318	0.000
الخطأ	29.492	238	0.124	
الكلية	87.715	239		

تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة اختبار ($F = 470.318$) جاءت مرتفعة، عند مستوى دلالة إحصائية (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار يتمتع بدلالة إحصائية، وأن الأمان والخصوصية يؤثران بصورة معنوية في رضا المستخدمين وتؤكد هذه النتائج أن تعزيز إجراءات الأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتعزيز ثقتهم بالمنصات الرقمية، مما يبرز أهمية هذا البعد في تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثالثاً: معاملات الانحدار (Coefficients)

نتائج معاملات الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير	Beta	قيمة (t)	مستوى الدلالة
الأمان والخصوصية	0.815	21.687	0.000

تشير نتائج الجدول إلى أن معامل الانحدار المعياري ($Beta = 0.815$) جاء موجباً، مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي للأمان والخصوصية في رضا المستخدمين. كما بلغت قيمة اختبار ($t = 21.687$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من (0.05)، مما يؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية وتشير هذه النتائج إلى أن تعزيز الأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهم بصورة كبيرة في رفع مستوى رضا المستخدمين وزيادة ثقتهم في استخدام المنصات الرقمية، مما يؤكد أهمية هذا البعد في تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وبناءً على نتائج تحليل الانحدار، يتضح وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للأمان والخصوصية في الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا المستخدمين، حيث جاءت جميع المؤشرات الإحصائية دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وعليه، تقبل الفرضية الفرعية الثالثة

4.4.4 اختبار الفرضية الرئيسة

نص الفرضية الرئيسة

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.

ملخص نموذج الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسة



جدول 15 اختبار الفرضية الرئيسية

البيان	القيمة
معامل الارتباط (R)	0.902
معامل التحديد (R^2)	0.814
معامل التحديد المعدل ($\text{Adjusted } R^2$)	0.811
الخطأ المعياري للتقدير	0.291

تشير نتائج الجدول إلى أن معامل الارتباط المتعدد ($R = 0.902$) يدل على وجود علاقة قوية جداً بين أبعاد جودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام وبين رضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.814$)، مما يعني أن النموذج يفسر 81.4% من التباين في رضا المستخدمين، وهي نسبة مرتفعة تعكس قوة النموذج التفسيرية كما جاء معامل التحديد المعدل (0.811) قريباً من معامل التحديد، مما يؤكد استقرار النموذج، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير (0.291)، وهو ما يشير إلى ارتفاع دقة النموذج في تفسير العلاقة بين المتغيرات. وتؤكد هذه النتائج أن إدراج سهولة الاستخدام أسهم في تعزيز القدرة التفسيرية للنموذج، مما يدعم وجود دور وسيط لهذا المتغير في العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين.

نتائج تحليل التباين (ANOVA) للفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	71.395	4	17.849	211.364	0.000
الخطأ	16.320	235	0.069		
الكل	87.715	239			

تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة اختبار ($F = 211.364$) جاءت مرتفعة، عند مستوى دلالة إحصائية (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار المتعدد يتمتع بدلالة إحصائية، وأن أبعاد جودة التجربة الرقمية وسهولة الاستخدام تؤثر بصورة معنوية في رضا المستخدمين.

وتؤكد هذه النتائج أن دمج أبعاد جودة التجربة الرقمية مع سهولة الاستخدام في نموذج واحد عزز القدرة التفسيرية للنموذج، مما يبرز أهمية التكامل بين هذه المتغيرات في تحسين رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

معاملات الانحدار للفرضية الرئيسية

المتغير	Beta	قيمة (t)	مستوى الدلالة
سهولة الوصول إلى الخدمات	0.226	4.861	0.000
جودة المعلومات	0.241	5.114	0.000
الأمان والخصوصية	0.318	6.573	0.000



0.000	7.281	0.347	سهولة الاستخدام (المتغير الوسيط)
-------	-------	-------	----------------------------------

تشير نتائج الجدول إلى أن جميع المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى سهولة الاستخدام كمتغير وسيط، كان لها تأثير موجب ودال إحصائياً في رضا المستخدمين، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج الإحصائي وأظهرت النتائج أن سهولة الاستخدام سجلت أعلى معامل انحدار معياري ($Beta = 0.347$)، تلتها الأمان و الخصوصية ($Beta = 0.318$)، ثم جودة المعلومات ($Beta = 0.241$)، وأخيراً سهولة الوصول إلى الخدمات ($Beta = 0.226$)، مما يدل على أن جميع هذه المتغيرات تسهم إيجابياً في تعزيز رضا المستخدمين، مع تصدر سهولة الاستخدام من حيث قوة التأثير وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية بأبعادها المختلفة على رضا المستخدمين في ظل الدور الوسيط لسهولة الاستخدام، وعليه تقبل الفرضية الرئيسة للدراسة.

رابعاً: اختبار الدور الوسيط لسهولة الاستخدام

من خلال مقارنة نتائج نماذج الانحدار للفرضيات الفرعية مع نتائج نموذج الانحدار المتعدد ، يتضح أن إدراج سهولة الاستخدام كمتغير وسيط أدى إلى زيادة معامل التحديد من (55.1%) - (66.4%) في النماذج المنفردة إلى (81.4%) في النموذج الكلي، مما يعكس تحسن القدرة التفسيرية للنموذج.

كما استمرت أبعاد جودة التجربة الرقمية في الاحتفاظ بتأثيرها الإيجابي والدال إحصائياً بعد إدراج المتغير الوسيط، مع انخفاض نسبي في قوة التأثير المباشر، وهو ما يشير إلى أن جزءاً من تأثير هذه الأبعاد ينتقل عبر سهولة الاستخدام وبناءً على ذلك، تؤكد النتائج أن سهولة الاستخدام تؤدي دوراً وسيطاً جزئياً (Partial Mediation) في العلاقة بين جودة التجربة الرقمية ورضا المستخدمين، حيث تؤثر جودة التجربة الرقمية بصورة مباشرة في رضا المستخدمين، كما تؤثر بصورة غير مباشرة من خلال تحسين سهولة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، مما يسهم في تعزيز مستوى رضا المستخدمين.

وفي ضوء نتائج تحليل الانحدار المتعدد واختبار الدور الوسيط، تبين وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية بأبعادها الثلاثة) سهولة الوصول إلى الخدمات، وجودة المعلومات، والأمان والخصوصية (في رضا المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما تبين أن سهولة الاستخدام تؤدي دوراً وسيطاً جزئياً في هذه العلاقة وعليه، تقبل الفرضية الرئيسة للدراسة

4.5 ربط النتائج بالدراسات السابقة

بعد الانتهاء من اختبار فرضيات الدراسة، تم مقارنة النتائج بالدراسات السابقة للتعرف على أوجه الاتفاق والاختلاف وإبراز الإضافة العلمية للدراسة. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة التجربة الرقمية في رضا المستخدمين، مع وجود دور وسيط لسهولة الاستخدام، وهو ما يتفق مع معظم الدراسات السابقة. أظهرت نتائج الفرضية الفرعية الأولى وجود أثر إيجابي لسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في رضا المستخدمين، وهو ما يتفق مع دراسة النصيب



(2025) ودراسة التمار (2025) ، اللتين أكدتا أن سهولة الوصول وتبسيط الإجراءات الرقمية يسهمان في تحسين تجربة المستفيد ورفع مستوى رضاه. كما تتوافق هذه النتيجة مع مؤشرات هيئة الحكومة الرقمية (2023) ، 2024 ، 2025 (التي اعتبرت سهولة الوصول أحد أهم معايير نضج التجربة الرقمية).

كما بينت نتائج الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر إيجابي لجودة المعلومات في رضا المستفيدين، وهو ما يتوافق مع دراسة عبدالصادق وآخرون (2025) ، ودراسة التمار (2025)، ودراسة بن حملاوي (2025) ، والتي أكدت جميعها أن وضوح المعلومات ودقتها وتحديثها المستمر من العوامل الأساسية التي تعزز جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين.

وأظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة أن الأمان والخصوصية يؤثران إيجابياً في رضا المستفيدين، وهو ما يتفق مع نتائج عبدالصادق وآخرون (2025) ووردان وآخرين (2024) وبن حملاوي (2025) ، التي أكدت أن حماية البيانات وتعزيز الثقة في المنصات الرقمية يعدان من أهم العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين، كما تتوافق مع ما ورد في تقارير هيئة الحكومة الرقمية بشأن أهمية الأمن السيبراني في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية.

أما فيما يتعلق بالفرضية الرئيسية، فقد أكدت النتائج وجود أثر إيجابي لجودة التجربة الرقمية بأبعادها المختلفة في رضا المستفيدين، مع وجود دور وسيط لسهولة الاستخدام، وهو ما يتفق مع دراسات النصيب (2025) والتمار (2025) وبن حملاوي (2025) التي أوضحت أن تحسين التجربة الرقمية يسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين. وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بإدراج سهولة الاستخدام كمتغير وسيط، مما وفر تفسيراً أكثر شمولاً لكيفية تأثير جودة التجربة الرقمية في رضا المستفيدين، وأسهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بأثر جودة التجربة الرقمية على رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع اختبار الدور الوسيط لسهولة الاستخدام. وقد أظهرت النتائج أن جميع متغيرات الدراسة جاءت بمستويات مرتفعة، حيث سجلت جودة التجربة الرقمية، وسهولة الاستخدام، ورضا المستفيدين اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة.

كما أكدت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة التجربة الرقمية المتمثلة في سهولة الوصول إلى الخدمات، وجودة المعلومات، والأمان والخصوصية على رضا المستفيدين. وأوضحت النتائج كذلك أن سهولة الاستخدام تؤدي دوراً وسيطاً جزئياً في تعزيز هذه العلاقة، حيث تسهم في زيادة قدرة النموذج على تفسير رضا المستفيدين وتحسين أثر التجربة الرقمية على تقييم المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أهمية تطوير جودة الخدمات الرقمية في تعزيز رضا المستخدمين، كما تدعم توجهات



المملكة العربية السعودية نحو بناء حكومة رقمية تركز على تحسين تجربة المستفيد وتقديم خدمات أكثر كفاءة وسهولة وأماناً.

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 الإدارية و المالية*, 3(3).
- التمار, شهد. (2025). تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومدى رضا المستفيدين منها في دولة الكويت. *المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة*, 55(3), 13-42.
- بن حملاوي, نونة. (2025). أثر التجربة الرقمية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على مستخدمي مواقع التسوق الإلكتروني. *دراسات اقتصادية*, 12(1), 75-101.
- دعاء طويرقي. (2025). تأثيرات تقنيات الميتافيرس في التجربة الإعلامية الرقمية: دراسة تحليلية لانعكاساتها على الإدراك الحسي والتفاعل الاجتماعي. *مجلة منار الشرق للتربية و تكنولوجيا التعليم*, 4(4), 37-59.
- رودان, عبد الهادي, قراع, & امال. (2024). واقع اعتماد التجارب الرقمية للعملاء كالية لتطوير التجارة الالكترونية: تجارب عملاء موقع أمازون انموذجاً. *دراسات إقتصادية*, 23(2), 23-38.
- 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 الإدارية 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 و التمويل*, 43(4), 175-211.

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

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

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

