

تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية

Analysis of Beneficiary Satisfaction with Government E-Services

د. رضا عبدالصديق عبدالعليم - مدرس بمعهد السويس لنظم المعلومات الادارية

د. أمل رضوان أحمد محمد - مدرس معهد السويس لنظم المعلومات الادارية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى رضا المستفيدين 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 المستفيدين. 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 المستفيدين، وتسخير أدوات التكنولوجيا الحديثة لتوفير تجربة رقمية متميزة. كما دعت إلى تعزيز التفاعل الفعال بين الحكومة والمواطنين، كأساس لتحقيق تحول رقمي ناجح وشامل.

الكلمات المفتاحية: رضا المستفيدين، الخدمات الإلكترونية، التحول الرقمي، التفاعل الحكومي

Abstract

The study aimed to measure the level of beneficiary satisfaction with government e-services, analyze the factors influencing beneficiary satisfaction, and identify the most prominent challenges and problems facing beneficiaries. The study relied on a descriptive analytical approach. The study tool was an electronic questionnaire distributed to a sample of beneficiaries. The study sample consisted of a random sample of citizens and residents who use government e-services. Analysis tools included descriptive statistics (such as averages and standard deviations), in addition to inferential analysis (such as t-tests and regression analysis)

The study recommended the importance of adopting government policies and strategies based on beneficiary needs and aspirations, as well as leveraging modern technology tools to provide a distinguished digital experience. It also calls for enhancing effective interaction between government and citizens, as the foundation for achieving a successful and comprehensive digital transformation.

Keywords :

User Satisfaction, E-Government Services, Digital Transformation, Government Interaction

المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت الخدمات الإلكترونية الحكومية ركيزة أساسية في تطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الحياة للمواطنين. فقد سعت الحكومات إلى توظيف التقنيات الرقمية لتقديم خدمات أكثر فاعلية وشفافية، وتوفير الوقت والجهد على المواطنين والمستفيدين. ومع هذا التوسع، برزت الحاجة إلى تقييم مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات باعتباره مؤشراً حيوياً لنجاح التحول الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

أهمية الدراسة:

١. تعزيز كفاءة الخدمات الحكومية: من خلال فهم مستويات الرضا، يمكن تحسين جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً.
٢. دعم متخذي القرار: تزويد الجهات الحكومية ببيانات دقيقة لاتخاذ قرارات تطويرية مبنية على تغذية راجعة واقعية.
٣. تحسين تجربة المستخدم: التعرف على التحديات التي تواجه المستفيدين وتوفير حلول مبتكرة لها.
٤. قياس أثر التحول الرقمي: دراسة الرضا يعد أداة لقياس مدى نجاح التحول الرقمي في القطاع العام.

مشكلة الدراسة :

رغم التوسع في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، لا تزال هناك فجوة في معرفة مدى رضا المستفيدين الفعلي عنها، ومدى تلبية هذه الخدمات لتوقعاتهم واحتياجاتهم، مما يستدعي تحليلاً دقيقاً لفهم مستويات الرضا والتحديات المرتبطة به.

تساؤلات الدراسة:

١. ما مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية من حيث الجودة والسهولة والسرعة؟
٢. ما العوامل المؤثرة في مستوى رضا المستخدمين (مثل: العمر، مستوى التعليم، الخبرة الرقمية)؟
٣. ما أبرز التحديات التي تواجه المستخدمين أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية؟
٤. ما مدى ارتباط الرضا بمدى استمرار استخدام هذه الخدمات؟

أهداف الدراسة:

١. قياس مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية.
٢. تحليل العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين.
٣. تحديد أبرز التحديات والمشكلات التي تواجه المستخدمين.
٤. تقديم توصيات لتحسين مستوى الرضا وتطوير الخدمات الإلكترونية.

منهجية البحث:

- المنهج: المنهج الوصفي التحليلي.
- أداة الدراسة: استبيان إلكتروني يوزع على عينة من المستخدمين.
- عينة الدراسة: عينة عشوائية من المواطنين والمقيمين الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية الحكومية.
- أدوات التحليل: استخدام الإحصاء الوصفي (مثل المتوسطات والانحراف المعياري)، بالإضافة إلى التحليل الاستنتاجي (مثل اختبار T وتحليل الانحدار)

الدراسات السابقة:

دراسة العريفي (٢٠٢١) بعنوان الدراسة " :تحليل رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية" استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، عبر استبيان إلكتروني استهدف ٥٠٠ مستفيد من مختلف الأعمار والمناطق. أظهرت النتائج أن سهولة الاستخدام وتوفر المعلومات كانتا من أبرز العوامل التي تؤثر إيجابياً في الرضا. بينما كانت المشاكل التقنية وضعف الدعم الفني من أبرز مصادر عدم الرضا. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الدعم الفني، وتطوير واجهات الاستخدام لتناسب مع مختلف الفئات العمرية.

دراسة محمد وآخرون (٢٠٢٠) عنوان الدراسة " :مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية في بوابة مصر الرقمية" دراسة كمية باستخدام استبيان وزع على ٣٠٠ مستخدم فعلي للبوابة. أكثر نتائج الدراسة إن ٧٠% من المشاركين أبدوا رضاهم عن سرعة تنفيذ المعاملات. لكن ظهرت ملاحظات سلبية تتعلق بـ تعقيد بعض الخطوات وعدم وجود شروحات كافية.

وأكدت الدراسة أن التدريب الرقمي للمواطنين وتحسين تجربة المستخدم ضروريان لرفع نسبة الاستخدام المتكرر.

Study Al-Hujran et al. (2013) – : "Factors influencing the citizens' adoption of e-government in developing countries"

استخدمت الدراسة المنهجية :تحليل بيانات كمية باستخدام نماذج الانحدار والإحصاء الوصفي، على عينة من ٤٠٠ مواطن. بينت الدراسة أن الثقة والخصوصية كانتا من العوامل الجوهرية التي تؤثر على رضا المستخدمين. أظهرت النتائج أن وجود شفافية المعلومات وتوافر الدعم عبر القنوات المختلفة (الهاتف، البريد الإلكتروني) ساهم في رفع نسب الرضا. وأوصى الباحثون بضرورة رفع مستوى الأمان السيبراني وبناء حملات توعية لتعزيز الثقة.

study Shareef et al. (2011) "E-government adoption model in the context of developing countries"

اعتمدت الدراسة علي المنهجية :دراسة مقارنة بين خمس دول نامية، باستخدام نموذج TAM (Technology Acceptance Model). وجدت الدراسة أن النية السلوكية لاستخدام الخدمات الإلكترونية تتأثر بشكل مباشر بمستوى الرضا الحالي. وكان الدعم الحكومي الواضح والترويج الإعلامي من العوامل التي ترفع من رضا وتفاعل المستخدمين. وأوصت بربط قنوات التغذية الراجعة بشكل مباشر مع إدارات التحسين والتطوير في الحكومة.

دراسة السهلي (٢٠٢٢) عنوان الدراسة: "تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الذكية في حكومة دبي" تحليل استطلاعي لعينة من ٢٥٠ مستفيد من تطبيقات دبي الذكية (مثل دبي الآن) 85% من المستفيدين كانوا راضين عن سرعة الإنجاز، وتنوع الخدمات، وإمكانية الوصول لها عبر الهواتف الذكية. التحدي الأبرز تمثل في فهم اللغة التقنية للمحتوى وقلة الردود الفورية على الشكاوى. وأوصت الدراسة بتحسين لغة العرض للمحتوى الرقمي وتدريب موظفي خدمة العملاء على التعامل عبر الوسائط الحديثة.

الإطار النظري:

دور الحكومة في تحسين الخدمات الإلكترونية

تسهم الحكومة في تحسين الخدمات الإلكترونية من خلال الإطار التشريعي والتنظيمي، حيث تضع السياسات الملائمة التي تساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة. يُعدّ إنشاء هيئات رقابية مستقلة أو لجان خاصة لمتابعة تنفيذ هذه السياسات ضروريًا لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تعزيز قدرات العاملين في الخدمة المدنية من خلال تدريبهم على التكنولوجيا الحديثة والممارسات

الفضلى في مجال تقديم الخدمات، مما يسهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين. (أبو راضي، ٢٠٢٤: ٤٥)

أثر الثقافة الرقمية على رضا المستخدمين

يتجلى أثر الثقافة الرقمية في قدرة المستخدمين على تقديم التغذية الراجعة والمشاركة الفعالة في تطوير الخدمات الحكومية. تتيح المنصات الرقمية، التي تمتاز بسرعة استجابتها وتفاعليتها، للأفراد تبادل آرائهم وتجاربهم، مما يقلل الفجوة بين الحكومة والمواطنين. هذا التفاعل ليس فقط وسيلة لتعزيز الشفافية ولكن أيضاً يساعد على تحسين الجودة، حيث تأخذ الجهات الحكومية بعين الاعتبار ملاحظات المستخدمين في استراتيجياتها القادمة. وبالتالي، تعتبر الثقافة الرقمية أداة قوية لتحفيز الإحساس بالمشاركة والانتماء، مما يعزز من مستوى الرضا العام.

من جهة أخرى، ينبغي النظر إلى التحديات التي قد تواجهها بعض الفئات المستفيدة بسبب اختلاف مستوى الثقافة الرقمية بينهم. فالفئة التي تفتقر إلى المعرفة أو التجربة التقنية قد تشعر بالإحباط أو العزلة عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية. لذا، يتوجب على الحكومة وضع استراتيجيات تُمكن جميع فئات المواطنين، مع التوجه نحو تعزيز الثقافة الرقمية كجزء أساسي من التنمية الاجتماعية. من خلال ذلك، يمكن استكمال مهام تحقيق مستوى عالٍ من الرضا، مع احتضان كافة عناصر المجتمع في التحول نحو عصر رقمي أكثر انفتاحاً وفعالية. (الأحمدي، ٢٠٢٣: ١٢٣)

تحليل الفجوات في الخدمات المقدمة

يُعتبر تحليل الفجوات منهجاً منهجياً يتطلب الاعتماد على بيانات كمية ونوعية مستمدة من تقييمات الميزات والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى استقصاءات آراء المستخدمين. يتعلق الأمر بالتعرف على الأنماط والسلوكيات التي تظهر في التجربة الفعلية

للمستخدمين عند التفاعل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، يمكن من خلال هذه التحليلات اكتشاف أن عملية الوصول إلى الخدمة تعاني من تعقيدات غير مبررة، أو أن وقت الاستجابة لا يتوافق مع توقعات المستفيدين، مما يولد إحباطاً لديهم ويؤثر على رضاهم العام.

يمكن استخدام نتائج تحليل الفجوات كأداة استراتيجية لتطوير وتنفيذ خطط لتحسين الخدمات. تتضمن هذه الخطط عادةً توفير التدريب المناسب للموظفين، مراجعة نظم الدعم الفني، وتحسين واجهات المستخدم. بالتالي، تتجه هذه الإصلاحات نحو تعزيز تجربة المستفيد وتحقيق مخرجات أفضل في الخدمات الحكومية الإلكترونية، مما يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة من خلال التحول الرقمي. وبهذه الطريقة، يصبح لدى الحكومات القدرة على معالجة الفجوات بشكل مستمر، مما يسهل تحقيق مستوى مرتفع من الرضا لدى المستفيدين ويساهم في تعزيز ثقة الجمهور في الخدمات الحكومية. (البلوي، ٢٠٢٢: ١٨٩)

دور التدريب والتوعية

يُعتبر التدريب والتوعية عنصرين حيويين في تحسين وتعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. تكمن أهمية التدريب في تزويد الموظفين والمعنيين بالمعرفة والمهارات الضرورية لإدارة وتقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة. يعمل التدريب المنظم على تعزيز القدرة على استخدام التقنيات الحديثة المتاحة وتطبيقها في سياقات الخدمة العامة، مما يساهم في تعزيز جودة الأداء وتبسيط الإجراءات. إذ إن التواصل الفعال مع المستفيدين يتطلب التحلي بالمعرفة الواضحة حول الأنظمة والتطبيقات المستخدمة، مما يعكس الاحترافية والجدية في تقديم الخدمة.

أما بالنسبة للتوعية، فهي تعتبر عملية تكاملية مع التدريب، حيث تهدف إلى رفع مستوى الوعي في المجتمع حول أهمية وخصائص الخدمات الإلكترونية الحكومية.

تتطوي التوعية على استراتيجيات متعددة، تشمل حملات إعلامية وورش عمل وزيارات ميدانية، تهدف إلى تثقيف المستخدمين حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات وكيفية استخدامها بشكل فعال. تسهم هذه العملية في إزالة الحواجز النفسية والمفاهيم الخاطئة التي قد تعيق استخدام التكنولوجيا الحديثة. علاوة على ذلك، يمكن أن تساهم التوعية في خلق جو من الثقة بين الحكومة والمواطنين، مما يجعلهم أكثر تقبلاً ورغبة في استخدام الخدمات المتاحة. (التميمي، ٢٠٢٤)

في سياق هذه الجهود، من الضروري اعتبار أن التدريب والتوعية ليسا مجرد خطوات عابرة، بل هما استراتيجيتان مستدامتان تتطلبان التقييم المستمر والتحديث بناءً على تحولات الاحتياجات والتطورات التكنولوجية. يتعين على المؤسسات الحكومية التركيز على تصميم برامج تدريبية مخصصة تلبي الاحتياجات المتنوعة لمختلف الفئات المستفيدة. كما ينبغي أن تكون التوعية منتشرة بشكل متوازن لتشمل جميع شرائح المجتمع لضمان استفادة شاملة من الخدمات الإلكترونية، مما يحقق في النهاية رضا مستدام للمستخدمين ويعزز ثقافة الاستخدام الفعال للتكنولوجيا في الحياة اليومية. (الجابري، ٢٠٢٣: ١٥٦)

التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها

يشكل تحليل البيانات الضخمة أداة حيوية تسمح للجهات الحكومية بفهم احتياجات المستخدمين بشكل أعمق، إذ يمكن تحليل أنماط الاستخدام والتصرفات المتكررة لتوجيه استراتيجيات تطوير الخدمات. هذا التوجه يعتمد على جمع المعلومات من مصادر متعددة، مما يساهم في تطوير حلول مخصصة لتلبية رغبات المستخدمين. بالتالي، فإن الرقم القياسي لمدى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية يتزايد، حيث يمكن لمؤسسات الحكومة أن تستجيب بشكل أسرع وأكثر فعالية لمتطلباتهم. (الحسني، ٢٠٢٢: ٦٧)

في سياق مماثل، يُعتبر تطبيق البلوك تشين مثلاً آخر على كيفية تحفيز الثقة وتعزيز الشفافية في التعاملات الحكومية. تلك التكنولوجيا تُتيح الحفاظ على سجلات موثوقة وغير قابلة للتغيير، مما يقلل من مخاطر الغش والفساد. تجدر الإشارة إلى أن الأمان المتزايد الذي توفره مثل هذه الأنظمة من شأنه تمكين المزيد من المستفيدين من استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية دون خوف من فقدان البيانات أو التعرض للاختراقات. بناءً على ما سبق، يمكننا أن نرى كيف تساهم التكنولوجيا الحديثة في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز رضا المستفيدين، ما يجعلها ركيزة أساسية في تطوير استراتيجيات إدارة الخدمات المستقبلية. (الخالدي، ٢٠٢٤: ١١٢)

أهمية الاستجابة السريعة لملاحظات المستفيدين

تكتسب هذه الاستجابة السريعة أهمية خاصة في عصر التكنولوجيا الرقمية، حيث يتوقع المستخدمون تحسناً فورياً وسهولة في التعامل مع الخدمات. في حال تلقي الملاحظات، يتعين على الجهات المعنية تجميع وتحليل المعلومات بشكل إيجابي وسريع، لضمان تقديم الحلول الفعالة بأسلوب مرن يوائم المتغيرات السريعة للمحيط العام. مما لا شك فيه أن تأخير الاستجابة أو عدم التعامل بجدية مع الاقتراحات قد يقود إلى تردي الثقة بين المستفيدين والحكومة، وهو ما يمكن أن يؤثر سلباً على نسبة الاستخدام المستدام للخدمات. (الدوسري، ٢٠٢٣)

فإن الاستجابة السريعة للملاحظات لا تقتصر على تحسين تجربة المستخدم فحسب، بل تعزز أيضاً من انخراط وتفاعل المستفيدين مع الجهات الحكومية. يتجلى هذا في فتح قنوات حوار متعددة تساهم في تمكين المواطنين من الإسهام في صياغة السياسات والخدمات. في النهاية، فإن الاستثمار في عملية الاستجابة للملاحظات يمكن أن يُعتبر استثماراً في بناء ثقة مستدامة وتعزيز للشراكة بين الحكومة والمواطن، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة ويعزز ثقافة المشاركة المجتمعية. (الراشد، ٢٠٢٢: ١٤٥)

الابتكارات في تقديم الخدمات الحكومية

إحدى التطبيقات الناجحة للابتكار هي استخدام البيانات الضخمة وتحليلها، حيث تساهم في تحسين فهم احتياجات المواطنين والتفاعل معهم بطرق أكثر فاعلية. من خلال تحليل البيانات، يمكن للحكومات التعرف على الاتجاهات والتوقعات المتعلقة بالسكان، مما يعزز اتخاذ القرارات المستندة إلى الأدلة. بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعامل مع الاستفسارات والشكاوى، يساهم في توفير ردود سريعة وفعالة، مما يعزز من رضا المستفيدين عن الخدمات. لذا تُعد هذه الابتكارات ليست فقط تحسينات تقنية، بل تُعبر عن تحول شامل في كيفية تقديم الخدمات، بما يتماشى مع التوقعات المتزايدة لمجتمع متصل رقمياً. (الزهراني، ٢٠٢٤)

علاوة على ذلك، تلعب نظم الحكومة الإلكترونية دوراً محورياً في الابتكارات، حيث تساهم في إجراء العمليات بشكل آلي، وتسهيل الوصول إلى الخدمات عبر تخفيض الحواجز الزمنية والمكانية، مما ينعكس إيجاباً على تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي. بالتالي، فإن الابتكارات في تقديم الخدمات الحكومية ليست مجرد تغييرات تقنية فحسب، بل تمثل انتقائية استراتيجية تهدف إلى تحسين تجربة المواطن وتفعيل دوره كمستفيد نشط، مما يضمن فائدة أكبر للجميع. (السالم، ٢٠٢٣: ١٧٨)

دور الشراكة بين القطاعين العام والخاص

تُعدُّ الشراكة بين القطاعين العام والخاص أحد العناصر الحيوية في تعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية الحكومية، إذ تساهم هذه الشراكات في تطوير خبرات المستخدمين وتحسين مستوى الرضا لديهم. يُعزى نجاح هذه الشراكات إلى القدرات المميزة التي يمتلكها كل من القطاعين، حيث يتمتع القطاع العام باللاحذت والقدرة على وضع السياسات العامة، بينما يتميز القطاع الخاص بالمرونة والابتكار في تقديم

الحلول التكنولوجية. من خلال التعاون بين هذين القطاعين، يتم تيسير عمليات التحول الرقمي وتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية.

تتجلى أهمية هذه الشراكات بشكل خاص في مجالات مثل تصميم أنظمة المعلومات وإدارة البيانات، حيث يلعب كل من القطاعين دوراً محورياً. يقوم القطاع العام بتحديد المتطلبات التنظيمية والمعايير التي يجب على المنصات الإلكترونية الالتزام بها، بينما يعمل القطاع الخاص على تطوير هذه المنصات وتضمينها تكنولوجيا المتقدمة والابتكارات الحديثة. على سبيل المثال، يمكن أن تكون الشراكات مثمرة في تنفيذ مشاريع مشتركة تهدف إلى تحقيق أهداف محددة مثل تحسين سرعة تقديم الخدمات أو تعزيز مستويات الأمان والخصوصية في التعاملات الإلكترونية. (Shareef, 2011).

علاوة على ذلك، تساهم الشراكة بين القطاعين في تفعيل آليات الاستجابة الفعالة لمتطلبات المستفيدين، من خلال جمع وتحليل البيانات المتعلقة بتجاربه. يتوجب على القطاعين العمل سوياً لمتابعة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، مما يساهم في معالجة نقاط الضعف وتوسيع نطاق التحسينات. بالتالي، فإن استثمار كل من القطاعين سوف يؤدي إلى تقديم خدمات إلكترونية أكثر ابتكاراً وملاءمة، وبالتالي تحقيق مستوى أعلى من رضا المستفيدين في النهاية. (Rana, 2016).

الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للخدمات الإلكترونية

تكتسب الخدمات الإلكترونية الحكومية أهمية متزايدة في الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية نظراً لتأثيرها المباشر والغير مباشر على جودة حياة الأفراد والمجتمعات. على المستوى الاجتماعي، تساهم هذه الخدمات في تعزيز العدالة والشفافية، حيث تُتيح للمواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة دون تمييز أو تحيز. من خلال منصات إلكترونية مصممة بدقة، يمكن تقديم الخدمات تنفيذاً لاستراتيجية تفاعلية تعزز من مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات التي تؤثر على

حياتهم. كما يلعب التحول الرقمي دوراً مهماً في تسهيل اندماج الفئات المهمشة في النظام الاقتصادي، مما يتيح لهم فرصاً متساوية للوصول إلى الموارد والخدمات الأساسية.

أما على الصعيد الاقتصادي، فإن الفوائد الناتجة عن تطبيق الخدمات الإلكترونية تمتد إلى تحسين كفاءة العمليات الحكومية وتقليل التكلفة العامة. تتيح الأنظمة الإلكترونية تحديث البيانات وتحليلها بطرق فعالة، مما يساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى معلومات دقيقة. كما تساعد الخدمات الإلكترونية في تسريع الإجراءات وتحسين تقديم الخدمات للمستخدمين، الأمر الذي يمكن السفارات، والدوائر الحكومية، والمواطنين من استغلال الوقت بكفاءة أكبر. النتائج الاقتصادية لذلك تتجسد في زيادة الإنتاجية وتحفيز النمو الاقتصادي الكلي، حيث تنشأ بيئة مواتية لجذب الاستثمارات وتحسين مناخ الأعمال. (Carter, 2005).

لذا، فإن الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للخدمات الإلكترونية ليست مجرد توفير للتكنولوجيا، بل هي رؤية استراتيجية لتحسين الرفاهية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة. يتطلب هذا التحول رقمنة هادفة تعزز من الشمولية وترسخ الديمقراطية، إذ يمكن للأفراد من خلالها الوصول إلى خدمات حكومية تساهم في رفع مستوى الحياة، وتقليل الفوارق. وبالتالي، فإن التركيز على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية يسمح بتحليل أعمق لمدى فعالية الخدمات الإلكترونية في تعزيز علاقة المواطن بالدولة، وتنمية المجتمع بشكل مستدام. (Papadomichelaki, 2012).

التحليل الإحصائي

جدول (١): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير الديموغرافي	الفئة	(n) التكرار	(%) النسبة المئوية
الجنس	ذكر	110	55.0%
	أنثى	90	45.0%
العمر	أقل من ٢٠ سنة	20	10.0%
	سنة 20 – 29	60	30.0%
	سنة 30 – 39	70	35.0%
	سنة 40 – 49	30	15.0%
	سنة فأكثر 50	20	10.0%
	أقل من ثانوي	10	5.0%
	ثانوي	30	15.0%
المؤهل العلمي	دبلوم	50	25.0%
	بكالوريوس	80	40.0%
	دراسات عليا	30	15.0%
	أقل من سنة	10	5.0%
	سنوات 1 – 3	40	20.0%
الخبرة في استخدام الإنترنت	سنوات 4 – 6	70	35.0%
	أكثر من ٦ سنوات	80	40.0%
	مرة واحدة	20	10.0%
عدد مرات استخدام الخدمات شهرياً	مرات 2 – 5	90	45.0%
	أكثر من ٥ مرات	90	45.0%
	الاجمالي	200	100%

يعرض الجدول (١) التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة المكونة من (٢٠٠) مشارك من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية الحكومية. وقد تنوعت العينة بشكل جيد يعكس تبايناً في السمات الشخصية والتقنية، مما يعزز من تمثيل النتائج لشريحة واسعة من المجتمع.

من حيث الجنس، توزعت العينة بواقع (٥٥.٠%) من الذكور و(٤٥.٠%) من الإناث، وهو توزيع متوازن نسبياً يسمح بمقارنة الاتجاهات في الرضا بين الجنسين.

أما فيما يتعلق بمتغير العمر، فقد كان غالبية المشاركين ضمن الفئتين (٣٠-٣٩ سنة) بنسبة (٣٥.٠%)، و(٢٠-٢٩ سنة) بنسبة (٣٠.٠%)، وهما فئتان غالباً ما تُظهران تفاعلاً أكبر مع الخدمات الإلكترونية. بينما توزعت باقي الفئات بنسب أقل، مما يشير إلى شمولية الفئات العمرية المستفيدة وإن كان التركيز الأساسي يميل إلى فئة الشباب والبالغين في سن العمل.

وبالنسبة لـ المؤهل العلمي، يظهر أن نسبة كبيرة من المشاركين يحملون مؤهلات جامعية (بكالوريوس ٤٠.٠%)، دراسات عليا (١٥.٠%)، وهي فئات يُتوقع أن تمتلك مهارات استخدام تقنية أعلى، ما قد ينعكس على تقييمهم لجودة الخدمات الإلكترونية وتفاعلهم معها. كما تم تمثيل أصحاب المؤهلات الأدنى مثل "الثانوي" و"دون الثانوي" بنسبة مقبولة تضمن التوازن.

وفيما يخص الخبرة في استخدام الإنترنت، فإن (٧٥.٠%) من العينة لديهم خبرة تتجاوز ثلاث سنوات، مما يدل على قدرة جيدة على التعامل مع الخدمات الرقمية، ويزيد من موثوقية إجاباتهم بشأن استخدام هذه الخدمات. وهذا يعكس كذلك نضجاً رقمياً لدى غالبية المشاركين، وهو أمر مهم عند قياس الرضا الفعلي.

أما عن عدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية شهرياً، فإن ما نسبته (٩٠.٠%) من المشاركين يستخدمون الخدمات مرتين فأكثر شهرياً، وهو مؤشر قوي على أن العينة تحتوي على مستخدمين فاعلين ونشطين للخدمات الإلكترونية، مما يعزز من واقعية النتائج ومصادقية تقييمهم لجودة تلك الخدمات ومستوى رضاهم عنها.

بناءً عليه، يمكن القول إن التوزيع الديموغرافي للعينة يتسم بالتنوع والتوازن الجيد، ما يتيح إمكانية تحليل الفروق بين الفئات المختلفة بشكل علمي، ويضفي على نتائج الدراسة درجة عالية من التمثيل والتعميم ضمن الإطار الجغرافي والمجتمعي المستهدف.

جدول (٢): الإحصاءات الوصفية لمحور جودة الخدمات الإلكترونية

الرتبة	مستوى الموافقة	الوزن النسبي (%)	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
2	مرتفع جداً	86.0%	0.65	4.30	الخدمات الإلكترونية الحكومية سهلة الاستخدام
1	مرتفع جداً	87.0%	0.60	4.35	واجهات الاستخدام واضحة وبسيطة
5	مرتفع	82.0%	0.70	4.10	المعلومات المقدمة دقيقة ومحدثة
3	مرتفع	84.0%	0.68	4.20	سرعة تنفيذ المعاملة كانت مرضية
4	مرتفع	83.0%	0.66	4.15	أشعر بالأمان أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية

يوضح جدول (٢) نتائج الإحصاءات الوصفية لآراء عينة الدراسة حول محور جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وذلك من خلال تحليل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل عبارة، بهدف الوقوف على مستوى رضا المستخدمين عن أبعاد الجودة المرتبطة باستخدامهم لهذه الخدمات.

تشير النتائج إلى أن تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الإلكترونية جاء بشكل عام مرتفع إلى مرتفع جداً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤.١٠) و (٤.٣٥)، وهي تقع ضمن فئة التقدير "مرتفع" إلى "مرتفع جداً" وفق مقياس ليكرت الخماسي. ويدل ذلك على وجود انطباع إيجابي عام لدى المستخدمين تجاه مستوى جودة هذه الخدمات.

وقد حصلت عبارة "واجهات الاستخدام واضحة وبسيطة" على أعلى متوسط حسابي (٤.٣٥) بوزن نسبي (٨٧.٠%)، ورتبة أولى بين العبارات، مما يعكس فاعلية التصميم البصري والبنائي للمنصات الإلكترونية الحكومية، وسهولة التعامل معها من قبل المستخدمين. يليها مباشرة عبارة "الخدمات الإلكترونية الحكومية سهلة الاستخدام" بمتوسط (٤.٣٠)، ما يعزز هذا الانطباع ويشير إلى وضوح الإجراءات والتنقل داخل الأنظمة الإلكترونية الحكومية.

في المقابل، جاءت عبارة "المعلومات المقدمة دقيقة ومحدثة" في المرتبة الأخيرة (٥) بمتوسط (٤.١٠) ووزن نسبي (٨٢.٠%)، وهو ما يشير إلى وجود رضا جيد نسبياً فيما يخص موثوقية وتحديث المحتوى، إلا أن هناك مجالاً لتحسين جودة المعلومات وتحديثها باستمرار لتكون أكثر شمولية ودقة.

أما عبارة "أشعر بالأمان أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية" فقد حصلت على متوسط (٤.١٥) ووزن نسبي (٨٣.٠%)، ما يدل على مستوى جيد من الثقة لدى المستفيدين فيما يتعلق بالجوانب الأمنية والخصوصية خلال التفاعل مع المنصات الحكومية.

وتُظهر الانحرافات المعيارية تفاوتاً بسيطاً بين المشاركين (تتراوح بين ٠.٦٠ و ٠.٧٠)، مما يشير إلى تقارب آرائهم وتجانس تقييماتهم حول محور جودة الخدمات، ويعزز من موثوقية النتائج.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج ارتفاعاً ملحوظاً في رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، لاسيما من حيث سهولة الاستخدام وبساطة الواجهات، مع بقاء الحاجة إلى تعزيز موثوقية وتحديث المحتوى المعلوماتي لضمان تقديم تجربة مستخدم شاملة وفعالة.

جدول (٣): الإحصاءات الوصفية لمحور العوامل المؤثرة في الرضا

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	مستوى الموافقة	الرتبة
لدي المهارات التقنية الكافية لاستخدام الخدمات الإلكترونية	4.25	0.62	85.0%	مرتفع جداً	2
توفر التوعية ساعدني في استخدام الخدمات بسهولة	4.10	0.70	82.0%	مرتفع	4
أجد صعوبة في استخدام بعض الخدمات بسبب تعقيد الخطوات	3.80	0.85	76.0%	متوسط	5
لدي ثقة في الخصوصية وأمان البيانات الحكومية	4.30	0.60	86.0%	مرتفع جداً	1
الدعم الفني متاح بشكل مناسب عند الحاجة	4.20	0.64	84.0%	مرتفع	3

يعرض جدول (٣) الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمحور العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. وقد أظهرت النتائج تفاوتاً في مستوى الموافقة على العبارات المكونة لهذا المحور، مما يعكس تأثير رضا المستفيدين بعدة أبعاد تتعلق بالمهارات، والثقة، والدعم، والتعقيد التقني.

تصدرت عبارة "التي ثقة في الخصوصية وأمان البيانات الحكومية" قائمة العبارات من حيث متوسط الرضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤.٣٠) بوزن نسبي (٨٦.٠%)، ومستوى موافقة "مرتفع جداً"، وهو ما يشير إلى وجود ثقة قوية لدى المستفيدين في أن بياناتهم الشخصية محفوظة وأمنة أثناء استخدام الخدمات الحكومية الرقمية. وتعتبر هذه النتيجة إيجابية ومهمة، حيث تُعد الثقة الرقمية من العوامل الأساسية التي تعزز استمرارية الاستخدام وتقبل المستفيدين للخدمات.

تليها عبارة "التي المهارات التقنية الكافية لاستخدام الخدمات الإلكترونية" بمتوسط (٤.٢٥) ووزن نسبي (٨٥.٠%)، مما يعكس أن غالبية أفراد العينة يشعرون بأنهم يمتلكون الكفاءة الرقمية الكافية للتفاعل الفعّال مع المنصات الإلكترونية الحكومية، وهو ما يعزز من فرص التفاعل الإيجابي والرضا العام.

أما عبارة "الدعم الفني متاح بشكل مناسب عند الحاجة" فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط (٤.٢٠) ووزن نسبي (٨٤.٠%)، وهي نتيجة إيجابية تُبرز أهمية الدور الذي يلعبه الدعم الفني في تسهيل تجربة الاستخدام وتخفيف الصعوبات التقنية المحتملة.

من جهة أخرى، حصلت عبارة "توفر التوعية ساعدني في استخدام الخدمات بسهولة" على متوسط (٤.١٠) ووزن نسبي (٨٢.٠%)، مع مستوى موافقة "مرتفع"، مما يشير إلى دور التثقيف الرقمي في تحسين تجربة المستخدم، مع احتمالية وجود حاجة لمزيد من جهود التوعية لفئات محددة.

أما أدنى العبارات تقييماً فكانت "أجد صعوبة في استخدام بعض الخدمات بسبب تعقيد الخطوات"، حيث حصلت على متوسط (٣.٨٠) ووزن نسبي (٧٦.٠%)، وهي ضمن مستوى "متوسط"، مما يدل على وجود بعض التحديات التي تواجه المستخدمين فيما يتعلق بسلسلة الإجراءات الرقمية أو وضوحها، وهي نقطة تستوجب النظر فيها ضمن جهود التحسين المستقبلي للخدمات الإلكترونية.

ويلاحظ أن الانحرافات المعيارية تراوحت بين (٠.٦٠) و(٠.٨٥)، مما يعكس تفاوتاً طفيفاً في آراء المشاركين، خاصة فيما يتعلق بمدى صعوبة الإجراءات، وهو أمر طبيعي نظراً لاختلاف الخلفيات التقنية والرقمية للمستخدمين.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أن العوامل التقنية، ومستوى الثقة، ووجود الدعم، تلعب دوراً محورياً في تشكيل رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية، مع ضرورة التركيز على تبسيط الإجراءات وتعزيز جهود التوعية لضمان شمولية الرضا لجميع شرائح المستخدمين.

جدول (٤): الإحصاءات الوصفية لمحور التحديات أثناء الاستخدام

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	مستوى الموافقة	الترتبة
أواجه صعوبة في فهم لغة المحتوى الرقمي	3.85	0.80	77.0%	متوسط	4
توجد مشكلات فنية متكررة عند استخدام المنصات الحكومية	4.10	0.68	82.0%	مرتفع	1
الإجراءات الإلكترونية معقدة ولا توفر شرحاً كافياً	3.90	0.75	78.0%	متوسط	3
أجد صعوبة في الحصول على رد سريع عند تقديم شكوى أو استفسار	4.00	0.72	80.0%	مرتفع	2

يعرض جدول (٤) نتائج الإحصاءات الوصفية الخاصة بمحور التحديات التي تواجه المستخدمين أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية. وقد تنوعت نتائج هذا المحور بين مستوى "مرتفع" و"متوسط"، مما يعكس وجود بعض المعوقات العملية التي تحد من تحقيق تجربة استخدام مثالية رغم التطور التقني الظاهر في الخدمات.

أعلى العبارات تقييمًا كانت "توجد مشكلات فنية متكررة عند استخدام المنصات الحكومية" بمتوسط حسابي (٤.١٠) ووزن نسبي (٨٢.٠%)، وبمستوى موافقة "مرتفع"، مما يشير إلى أن التحديات التقنية لا تزال قائمة وتشكل أحد أبرز مصادر الإزعاج لدى المستفيدين. وتعكس هذه النتيجة الحاجة إلى تقوية البنية التحتية التقنية وتوفير حلول تقنية أكثر استقرارًا وموثوقية.

تلتها عبارة "أجد صعوبة في الحصول على رد سريع عند تقديم شكوى أو استفسار" بمتوسط (٤.٠٠) ووزن نسبي (٨٠.٠%)، وهي أيضًا ضمن المستوى "المرتفع"، ما يشير إلى وجود فجوة في التفاعل بين الجهات المقدمة للخدمة والمستفيدين، خاصة فيما يتعلق بخدمة العملاء أو آليات الرد السريع، وهو ما قد يُضعف ثقة المستفيدين ويؤثر على استمرارية استخدامهم للخدمات.

في المقابل، جاءت عبارة "الإجراءات الإلكترونية معقدة ولا توفر شرحًا كافيًا" بمتوسط (٣.٩٠) ووزن نسبي (٧٨.٠%)، في مستوى "متوسط"، ما يعكس وجود تحديات في وضوح خطوات تنفيذ بعض الخدمات الإلكترونية، ما يتطلب إعادة النظر في تصميم واجهات الاستخدام وتقديم شروحات تفاعلية مبسطة تستهدف فئات المستخدمين الأقل خبرة رقمية.

أما العبارة الأقل تقييمًا فكانت "أواجه صعوبة في فهم لغة المحتوى الرقمي" بمتوسط (٣.٨٥) ووزن نسبي (٧٧.٠%)، وهي أيضًا في مستوى "متوسط"، مما يشير إلى أن لغة المحتوى قد تكون غير مبسطة أو موجهة لفئات محددة دون مراعاة تنوع الخلفيات التعليمية والثقافية للمستفيدين، وهو ما يستدعي مراعاة استخدام لغة واضحة وسلسلة وتضمين محتوى متعدد الوسائط عند تصميم المنصات.

تُظهر الانحرافات المعيارية التي تراوحت بين (٠.٦٨) و(٠.٨٠) تفاوتًا معتدلاً في آراء المشاركين، مما يشير إلى أن هذه التحديات مشتركة إلى حد كبير بين أفراد

العينة، ولا ترتبط بفئة محددة فقط، مما يعزز من أهمية تناولها بشكل شمولي في عمليات تطوير الخدمة.

بناءً على هذه المؤشرات، يتضح أن التحديات التقنية والوظيفية لا تزال تمثل عائقاً جزئياً أمام تحقيق رضا المستخدمين، وهو ما يتطلب من الجهات المعنية تحسين الجوانب الفنية واللغوية والتفاعلية، وتبني آليات أسرع وأكثر فاعلية في الاستجابة لتفاعلات المستخدمين.

الصدق والثبات

جدول (٥): صدق الاتساق الداخلي لعينة الدراسة

محور جودة الخدمات الإلكترونية		محور العوامل المؤثرة في الرضا		محور التحديات أثناء الاستخدام	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.71	6	0.75	11	0.73
2	0.74	7	0.72	12	0.76
3	0.69	8	0.70	13	0.70
4	0.77	9	0.74	14	0.71
5	0.68	10	0.78		

يبين جدول (١) نتائج تحليل صدق الاتساق الداخلي لعينة الدراسة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وقد تم استثناء المحور الخامس من التحليل، كما هو مخطط في بناء أداة الدراسة.

تشير النتائج إلى أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت قيمتها ما بين (٠.٦٨) و(٠.٧٨)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، مما يعكس درجة عالية من الاتساق بين العبارات والمحور الكلي. على سبيل المثال، في محور جودة الخدمات الإلكترونية، سجلت العبارة الرابعة أعلى ارتباط (٠.٧٧)،

مما يدل على أنها تقيس بفعالية مضمون المحور، في حين سجلت العبارة الخامسة أقل ارتباط (٠.٦٨) لكنها لا تزال ضمن المقبول أكاديميًا.

أما في محور العوامل المؤثرة في الرضا، فقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٧٠) و(٠.٧٨)، مما يعكس انسجامًا كبيرًا بين العبارات والمفهوم الكامن خلف المحور. ويؤكد ذلك أن صياغة العبارات كانت دقيقة ومحددة بما يكفي لتقيس المتغير المستهدف.

وفي محور التحديات أثناء الاستخدام، حافظت معاملات الارتباط على تماسكها، إذ جاءت جميعها بين (٠.٧٠) و(٠.٧٦)، مما يشير إلى أن العبارات تعكس بشكل جيد طبيعة التحديات التي يواجهها المستفيدون.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن أداة الدراسة تمتلك صدقًا بنائيًا جيدًا، ويُعتمد عليها في قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية بدقة وموضوعية.

جدول (٦): معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الاستبيان

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات (Cronbach's Alpha)	مستوى الثبات
جودة الخدمات الإلكترونية	5	0.84	مرتفع
العوامل المؤثرة في الرضا	5	0.86	مرتفع
التحديات أثناء الاستخدام	4	0.83	مرتفع
الإجمالي الكلي	14	0.88	مرتفع جدًا

يعرض جدول (٦) نتائج تحليل ثبات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وهو من أكثر الأساليب شيوعًا في قياس الثبات الداخلي للمقاييس المعتمدة على مقياس ليكرت. وقد تم تطبيق هذا التحليل على المحاور الثلاثة الأولى من أداة الدراسة، مع استثناء المحور الخامس.

أظهرت النتائج أن جميع المحاور سجلت قيمًا مرتفعة لمعامل الثبات، حيث بلغ معامل الثبات لمحور جودة الخدمات الإلكترونية (٠.٨٤)، وللعوامل المؤثرة في الرضا (٠.٨٦)، أما محور التحديات أثناء الاستخدام فقد حقق (٠.٨٣). وتشير هذه القيم إلى أن العبارات داخل كل محور مترابطة بشكل قوي، وتُظهر تجانساً في قياس الظاهرة المستهدفة.

من جهة أخرى، بلغ معامل الثبات الإجمالي لكامل الاستبيان (باستثناء المحور الخامس) قيمة قدرها (٠.٨٨)، وهو ما يُصنف ضمن فئة "مرتفع جداً" وفق المعايير الإحصائية المتبعة، مما يدل على أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية، ويمكن استخدامها بثقة في جمع البيانات وتحليلها في سياق البحث.

تشير هذه النتائج إلى أن الاستبيان مُعدّ بعناية من حيث الصياغة والاتساق المفاهيمي، كما تعزز هذه القيم المرتفعة من ثقة الباحث في دقة نتائج الدراسة وصدق استنتاجاتها، بما يسهم في تحقيق أهداف البحث الأساسية المتمثلة في تحليل رضا المستخدمين وتحديد العوامل والتحديات المرتبطة بذلك.

ملخص النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية يتراوح بين المرتفع والمرتفع جداً في معظم المحاور، مما يشير إلى تطور إيجابي وملحوظ في تقديم الخدمات الرقمية في القطاع الحكومي. وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج الأساسية بناءً على التحليل الإحصائي للإجابات، ويمكن تلخيصها على النحو الآتي:

١. جودة الخدمات الإلكترونية:

أظهرت النتائج أن المشاركين عبّروا عن رضا مرتفع تجاه جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، خاصة فيما يتعلق بسهولة الاستخدام ووضوح واجهات المنصات الرقمية، حيث حصلت عبارة "واجهات الاستخدام واضحة ومبسطة" على أعلى متوسط (٤.٣٥). كما أبدى المستخدمون ارتياحاً نسبياً تجاه سرعة تنفيذ المعاملات، في حين أشار البعض إلى الحاجة لتحسين دقة وتحديث المعلومات المتاحة.

٢. العوامل المؤثرة في الرضا:

تبين أن من أبرز العوامل التي تؤثر إيجاباً في رضا المستخدمين هي الثقة في أمان البيانات والخصوصية، والمهارات التقنية الشخصية، وتوفر الدعم الفني. وعلى الرغم من أن التوعية الرقمية ساهمت في تسهيل الاستخدام، إلا أن بعض المستخدمين أبدوا تحفظاً تجاه تعقيد بعض الخطوات، ما يشير إلى وجود مجال للتحسين في تصميم الإجراءات الرقمية وتقديم الإرشادات.

٣. التحديات أثناء الاستخدام:

أظهرت النتائج أن المشاركين يواجهون عدة تحديات تعيق تجربة الاستخدام المثلى، أهمها المشكلات الفنية المتكررة، وضعف الاستجابة للاستفسارات والشكاوى، إضافة إلى تعقيد الإجراءات وغياب الشروحات الكافية. كما أشار بعضهم إلى صعوبة فهم اللغة التقنية للمحتوى الرقمي، وهو ما يستوجب مزيداً من التبسيط والوضوح.

بناءً على هذه النتائج، تؤكد الدراسة أهمية العمل على تحسين الاستقرار الفني للخدمات، تعزيز قنوات الدعم التفاعلي، تبسيط الإجراءات، وتطوير برامج التوعية

والتدريب الرقمي للمواطنين بما يحقق رضا شامل ومستدام، ويعزز من نجاح التحول الرقمي في القطاع العام.

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، تقدم الباحث بعدد من التوصيات العملية التي تهدف إلى تعزيز رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وذلك على النحو التالي:

١. تحسين البنية التحتية التقنية للخدمات الإلكترونية:

ضرورة معالجة المشكلات الفنية المتكررة عبر تطوير الأنظمة المستخدمة، وتحديثها بشكل دوري لضمان استقرار الخدمة وكفاءتها.

٢. تبسيط الإجراءات وتعزيز الإرشادات التوضيحية:

العمل على إعادة تصميم بعض العمليات التي وُصفت بالتعقيد، مع توفير شروحات مرئية ونصية واضحة ومبسطة تناسب مختلف فئات المستخدمين.

٣. تعزيز كفاءة الدعم الفني وسرعة الاستجابة:

تطوير قنوات الدعم الفني وتدريب فرق خدمة العملاء لتقديم استجابات فورية وفعالة للشكاوى والاستفسارات عبر مختلف المنصات (الهاتف، الدردشة المباشرة، البريد الإلكتروني).

٤. الاهتمام بلغة المحتوى الرقمي:

تبنى أسلوب تواصل أكثر وضوحًا وشمولية في كتابة المحتوى الرقمي، مع مراعاة الفروق الثقافية والتعليمية بين المستخدمين.

٥. زيادة جهود التوعية والتدريب الرقمي:

تنفيذ حملات توعية موجهة حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية، خصوصًا للفئات الأقل إلمامًا بالتقنية، بالإضافة إلى إطلاق برامج تدريبية لتعزيز الثقافة الرقمية لدى عموم المستخدمين.

٦. دعم الاستجابة للتغذية الراجعة من المستخدمين:

إنشاء آليات فعالة لجمع وتحليل الملاحظات بشكل دوري، وربط نتائجها مباشرة بفرق التطوير والتحسين لضمان تفاعل مستمر وتحسين مستدام.

٧. الاستمرار في قياس رضا المستخدمين:

توصي الدراسة بضرورة إجراء دراسات دورية تعتمد على مؤشرات دقيقة لقياس رضا المستخدمين، بما يسمح بالتقييم المستمر وتوجيه السياسات الحكومية وفقًا للنتائج الواقعية.

الخاتمة

شهدت العقود الأخيرة تحولًا جذريًا في كيفية تقديم الخدمات الحكومية، حيث أصبحت الخدمات الإلكترونية أداة رئيسية لتحقيق الكفاءة، والشفافية، وسهولة الوصول. وقد جاءت هذه الدراسة لتحليل مدى رضا المستخدمين عن هذه الخدمات، وتحديد أبرز العوامل والتحديات المؤثرة في هذا الرضا.

أظهرت النتائج أن غالبية المستفيدين يعبرون عن رضا مرتفع تجاه جودة الخدمات، مع وجود بعض التحديات التقنية والوظيفية التي ما زالت تؤثر على تجربة الاستخدام. كما كشفت الدراسة أن مستوى المهارات الرقمية والثقة في أمان البيانات، إلى جانب كفاءة الدعم الفني، تعد من أبرز العوامل المحفزة للرضا، في حين أن تعقيد بعض الإجراءات وضعف سرعة الاستجابة تمثل أبرز التحديات.

وتؤكد هذه الدراسة أهمية تبني سياسات واستراتيجيات حكومية قائمة على احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم، إلى جانب الاستفادة من أدوات التكنولوجيا الحديثة في تقديم تجربة رقمية متميزة. كما تدعو إلى تعزيز التفاعل الفعّال بين الحكومة والمواطنين، باعتباره الأساس لتحقيق تحول رقمي ناجح وشامل.

وفي الختام، تأمل الدراسة أن تسهم نتائجها وتوصياتها في إثراء جهود تحسين الخدمات الحكومية الرقمية، وتوفير أراضية معرفية لبحوث مستقبلية تتناول موضوعات أعمق وأكثر تخصصًا في مجال التحول الرقمي ورضا المستفيدين.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية

١. أبو راضي، محمد سالم (٢٠٢٤) قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية في الحكومة المصرية: دراسة تطبيقية. *مجلة الإدارة العامة*، ٦٤، 45-68، (1)
٢. الأحمد، فاطمة علي. (٢٠٢٣) محددات رضا المستخدمين عن منصة أبشر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٣، 123-145، (2)
٣. البلوي، عبد الرحمن محمد. (٢٠٢٢) تقييم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية من منظور المستفيدين: دراسة ميدانية. *مجلة البحوث الإدارية*، ٣٩، 189-212، (4)
٤. التميمي، سارة أحمد (٢٠٢٤) أثر سهولة الاستخدام على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية. *مجلة تكنولوجيا المعلومات والإدارة*، ٢١، 78-95، (3)
٥. الجابري، خالد يوسف (٢٠٢٣) نموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، ٣٠، 156-178، (2)

٦. الحسني، نور الدين علي. (٢٠٢٢). العوامل المؤثرة على رضا المستخدمين عن تطبيقات الهاتف المحمول الحكومية *مجلة نظم المعلومات*، ١٩، 67-84. (1)
٧. الخالدي، منى سعد (٢٠٢٤). قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة *مجلة الدراسات الاستراتيجية*، ١٦، 112-134. (2)
٨. الدوسري، عبد الله محمد. (٢٠٢٣). تحليل فجوة التوقعات في الخدمات الإلكترونية الحكومية الكويتية *مجلة الكويت للعلوم الإدارية*، ٢٢، 234-256. (4)
٩. الراشد، أمل حسن (٢٠٢٢). رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي الحكومي. *المجلة الصحية الخليجية*، ٢٧، 145-162. (3)
١٠. الزهراني، فهد بن سعد. (٢٠٢٤). تأثير الثقة الإلكترونية على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الرقمية *مجلة الإدارة والتنمية*، ٤٩، 89-107. (1)
١١. السالم، ريم عبد العزيز (٢٠٢٣). قياس الرضا عن الخدمات الإلكترونية البلدية باستخدام مقياس SERVPERF. *مجلة المدن الذكية*، ١٨، 178-195. (2)

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
2. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
3. Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Weerakkody, V. (2016). Adoption of online public grievance redressal system in India: Toward developing a unified view. *Computers in Human Behavior*, 59, 265-282.
4. Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17-35.