



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

مجلة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل للعلوم الإنسانية والتربوية

Journal of Imam Abdulrahman Bin Faisal University
for Humanities and Educational Sciences

Peer-reviewed Journal دورية علمية محكمة

 IAUHES

المجلد 4 | العدد 1 | يناير - إبريل | 2026
Volume 4 | Issue 1 | Jan. - April 2026

ISSN 1658-970X
EISSN 1658-9785

فهرس المحتويات

- 1 العربية في أدبيات دراسات الترجمة: دراسة بيبيومترية للفترة من 2000-2024
محمد علي محسن، جامعة قطر
- 14 مدى تضمين الأنشطة التعليمية لأنماط الذكاءات المتعددة في كتب العلوم للصف
الرابع الابتدائي في المملكة العربية السعودية
رنا بنت غازي العتيبي، جبر بن محمد الجبر، جامعة الملك سعود
- 29 مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة وصفية تحليلية
علياء إبراهيم أحمد، حنان خالد العنزي، دانه عادل بو بشيت، رغد علي السعيد، جوان جمال
العديلي، غادة عثمان الغامدي، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
- 47 تنمية الوعي بالقضايا المرتبطة بأنماط الخدمات اللوجستية لدى طلبة البكالوريوس
بجامعة البريمي في سلطنة عُمان: دراسة حالة نوعية
منى بنت راشد النعيمي، وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان، فهد بن علي العميري، جامعة
أم القرى
- 62 الشخصية التراثية في المسرح السعودي " المرجعية والأبعاد " قراءة في نماذج من
المسرحيات السعودية
مشاعل بنت علي العكلي، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
- 75 معدلات انتشار اضطراب الشخصية التجنبية لدى طلبة الجامعات السعودية في ضوء
بعض المتغيرات: دراسة وصفية مقارنة
علي بن عبد الله آل فرحان، جامعة الإمام محمد بن سعود
- 89 **The Concept of Reasonable Expectation in Personal Data Protection
Law: A Comparative Analytical Study**
Ahmed M. Bamashmoos, Saudi Electronic University
- 105 **Spatial Intelligence: Using Tangrams to Assess and Identify Gifted
Students in the Spatial Analytical Intelligence Domain**
Omar M. Muammar, Imam Abdulrahman Bin Faisal University



مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة وصفية تحليلية Saudi Society's Awareness of E-government Applications: A Descriptive and Analytical Study Study

النشر: 2026.1.1

القبول: 2025.10.30

الاستلام: 2025.5.20

Aliaa Ibrahim Ahmed

Assistant Professor of Library and Information Science, Department
of Information Science, College of Arts,
Imam Abdulrahman bin Faisal University
<https://orcid.org/0000-0001-7875-5364>

علياء إبراهيم أحمد

أستاذ مساعد قسم علم المعلومات، كلية الآداب،
جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

Hanan khaled Alanazi

Bachelor of Information Science , College of Arts,
Imam Abdulrahman bin Faisal University
<https://orcid.org/0009-0004-8683-2541>

حنان خالد العنزي

بكالوريوس علم المعلومات، كلية الآداب،
جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

Danh Adel Bubshait

Bachelor of Information Science , College of Arts,
Imam Abdulrahman bin Faisal University
<https://orcid.org/0009-0007-8416-1301>

دانه عادل بو بشيت

بكالوريوس علم المعلومات، كلية الآداب،
جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

Raghad Ali Al saeed

Bachelor of Information Science , College of Arts,
Imam Abdulrahman bin Faisal University
<https://orcid.org/0009-0009-3846-1500>

رغد علي السعيد

بكالوريوس علم المعلومات، كلية الآداب،
جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

Jawan Jmal Aledaili

Bachelor of Information Science , College of Arts,
Imam Abdulrahman bin Faisal University
<https://orcid.org/0009-0001-4045-7529>

جوان جمال العديلي

بكالوريوس علم المعلومات، كلية الآداب،
جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

Ghada Othman Al-ghamdi

Bachelor of Information Science, College of Arts,
Imam Abdulrahman bin Faisal University
<https://orcid.org/0009-0005-8635-0689>

غادة عثمان الغامدي

بكالوريوس علم المعلومات، كلية الآداب،
جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

الاستشهاد: أحمد، علياء، العنزي، حنان، بو بشيت، دانه، السعيد، رغد، العديلي، جوان، الغامدي، غاده. (2026). مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة وصفية تحليلية. مجلة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للعلوم الإنسانية والتربوية، 4(1)، 29-46.

DOI:10.65081/2653-004-001-003

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وقياس مستوى استخدامها، ومدى رضاهم عنها، بالإضافة إلى استكشاف أبرز التحديات التي قد تعيق استخدامها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، باستخدام استبيان وُزِعَ على عينة من المجتمع السعودي، بواقع (318) استجابة. أظهرت النتائج أن أفراد العينة يتمتعون بوعي عالٍ بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ومعرفة جيدة بمحتواها واستخدامها. ويتجلى ذلك في أن 57.5% من المشاركين أجابوا بـ "موافق بشدة" على معرفتهم الجيدة بتطبيقات مثل أبشر ونفاذ. كما أظهرت النتائج ثقة واضحة في مستوى حماية البيانات وخصوصية المعاملات التي توفرها المنصات الحكومية. وعند سؤالهم عن مخاوفهم بشأن الخصوصية، أجاب 37.4% بـ "غير موافق"، و17.6% بـ "غير موافق بشدة". وكشفت الإجابات عن تحديات مستمرة، أبرزها صعوبة الاستخدام لدى بعض الفئات، وتفاوت جودة الخدمات بين المناطق، والحاجة إلى تحسين بعض الخدمات. يعتقد 74.2% (35.8% "موافقون بشدة" و38.4% "موافقون") أن بعض الخدمات بحاجة إلى تحسين. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات، أبرزها: أهمية توسيع نطاق برامج التوعية والتدريب التقني، وتطوير الخدمات الرقمية، وضمان تكافؤ الفرص بين المناطق، وتعزيز قنوات الدعم التقني، وإجراء تقييمات دورية لقياس رضا المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التوعية المجتمعية، التحول الرقمي، التطبيقات الإلكترونية



للنسخة الإلكترونية

مجلة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل للعلوم الإنسانية والتربوية. المجلد 4 العدد 1. 2026 ©

ABSTRACT

The study aimed to identify the Saudi community's awareness of e-government applications, measure their level of use of these services, and their satisfaction with them, in addition to exploring the most prominent challenges that may hinder their use. The study relied on a descriptive approach, using a questionnaire distributed to a sample of Saudi society, with (318) responses. The results showed that the sample members possessed a high awareness of e-government applications and possessed good knowledge of their content and usage. This is evident from the fact that 57.5% of participants responded "strongly agree" regarding their good knowledge of applications such as Absher and Nafath. The results also demonstrate a clear confidence in the level of data protection and transaction privacy provided by government platforms. When asked about their concerns regarding privacy, 37.4% responded "disagree" and 17.6% responded "strongly disagree." The responses revealed ongoing challenges, most notably difficulty of use for some groups, disparities in service quality across regions, and the need to improve some services. 74.2% (35.8% "strongly agree" and 38.4% "agree") believe that some services need improvement. The study concluded with several recommendations, most notably: the importance of expanding awareness and technical training programs, developing digital services, ensuring equitable access across regions, strengthening technical support channels, and conducting periodic assessments to measure beneficiary satisfaction, findings indicate that the notion of "reasonable expectation" requires balancing the individual's subjective belief, prevailing societal norms, and the technological environment. The study recommends developing a framework that integrates Shariah principles with international standards of transparency and fairness, while also enhancing regulatory guidelines to better protect individual rights and keep pace with technological advancements.

Keywords: E-government, community awareness, digital transformation, electronic applications



1. مقدّمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحوُّلاً رقمياً شاملاً في مختلف القطاعات، نتيجة التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، وهو ما أدى إلى إعادة تشكيل طبيعة الخدمات الحكومية وأساليب الإدارة العامة. فقد أصبحت الحكومة الإلكترونية (E-Government) من أبرز مظاهر هذا التحول، إذ تمثل نقلة نوعية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية التي تعتمد على التكنولوجيا كوسيلة لتحسين الأداء المؤسسي، وتقديم الخدمات العامة بكفاءة وشفافية (Al-Shafi & Weerakkody, 2018).

وتُعد الحكومة الإلكترونية إطاراً متكاملًا لتوظيف أدوات التكنولوجيا الحديثة في إدارة الشؤون الحكومية، من خلال تقليل التعاملات الورقية، وتبسيط الإجراءات، وتوسيع قنوات التواصل مع المواطنين، بما يضمن تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية (OECD, 2020). كما تسهم في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد الإداري من خلال إتاحة البيانات العامة وتمكين الأفراد من مراقبة الأداء الحكومي (Carter et al., 2016).

وقد أصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية ضرورة إستراتيجية في ظل التحديات العالمية المرتبطة بالعدولمة والتحول الرقمي، حيث تشير تقارير الأمم المتحدة إلى أن أكثر من 190 دولة تبنت استراتيجيات وطنية للتحوّل الرقمي خلال العقد الأخير، لما له من أثر إيجابي على التنمية المستدامة، والكفاءة الحكومية، وتمكين المواطنين (United Nations, 2022).

وفي هذا الإطار، برزت المملكة العربية السعودية كإحدى الدول الرائدة في مجال الحكومة الرقمية على مستوى المنطقة والعالم، بفضل التوجه الإستراتيجي الذي تبنته من خلال رؤية السعودية 2030، التي أكدت على التحوّل الرقمي كأحد المحاور الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة. وقد حددت الرؤية هدفًا يتمثل في بناء حكومة رقمية مرنة وفعّالة، تسهم في تحسين جودة الحياة وتحقيق اقتصاد رقمي متكامل (Saudi Vision 2030, 2023).

قامت الحكومة السعودية عبر هيئة الحكومة الرقمية ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإطلاق العديد من المبادرات والمنصات الإلكترونية، مثل أبشر، توكلنا، نفاذ، إحسان، ومنصة اعتماد، التي أسهمت في تسهيل إنجاز المعاملات الحكومية إلكترونياً وتبسيط الإجراءات، بما يعزز رضا المواطنين والمقيمين (Digital Government Authority [DGA], 2022; Ministry of Communications and Information Technology). وقد أظهرت الإحصاءات الرسمية أن نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية في المملكة تجاوزت 80% من إجمالي المعاملات الحكومية في عام 2023 (World Bank, 2023).

(2023).

كما حققت المملكة قفزات نوعية في المؤشرات الدولية؛ إذ احتلت المرتبة (31) عالمياً في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لعام 2022، والمرتبة (3) عالمياً في مؤشر النضج الحكومي الرقمي الصادر عن البنك الدولي (United Nations, 2022; World Bank, 2023).

ورغم هذا التقدم الملحوظ، إلا أن وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية يمثل ركيزة أساسية لضمان استدامة هذا النجاح. فنجاح أي مبادرة رقمية لا يتوقف فقط على تطوير البنية التحتية أو جودة الخدمات، بل يعتمد بدرجة كبيرة على مدى وعي المستخدمين وفهمهم للتقنيات الرقمية وثقتهم بها (Alotaibi & Zhang, 2021).

إذ تشير الدراسات إلى أن مستوى الوعي والاستخدام يتأثر بعوامل متعددة مثل: العمر، المستوى التعليمي، الخبرة التقنية، الثقة في أمان المعلومات، وتجارب المستخدمين السابقة (Alhujran et al., 2018; Almarabeh, and AbuAli, 2010). وعليه، تأتي أهمية هذه الدراسة في سعيها إلى تحليل مستوى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، واستكشاف العوامل التي تؤثر على هذا الوعي، والتحديات التي قد تعيق الاستخدام الفعّال لتلك التطبيقات. إذ يتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في اقتراح حلول عملية لتعزيز الثقافة الرقمية لدى المواطنين، ودعم التحوّل الشامل نحو الحكومة الذكية التي تمثل المرحلة المتقدمة من الحكومة الإلكترونية.

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها

تُعد الحكومة الإلكترونية أحد المحاور الرئيسية للتحوّل الرقمي الذي يشهده العالم اليوم، إذ باتت تمثل مقياساً لتطور الأداء الإداري وفاعلية المؤسسات الحكومية في مواكبة متطلبات التنمية المستدامة (OECD, 2020). ومع دخول العالم في عصر "الاقتصاد الرقمي"، أصبح التحوّل إلى الخدمات الإلكترونية خياراً إستراتيجياً لا يمكن تجاهله، خصوصاً في ظل سعي الحكومات إلى تحقيق الشفافية، وخفض التكاليف، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة (Carter et al., 2016).

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل التحوّل نحو الحكومة الإلكترونية أحد الركائز الأساسية لتحقيق مستهدفات رؤية 2030، إذ تسعى الحكومة إلى بناء مجتمع رقمي واقتصاد قائم على المعرفة. وقد أطلقت الدولة إستراتيجيات وطنية طموحة لتحقيق هذا الهدف، مثل الإستراتيجية الوطنية للتحوّل الرقمي ومبادرة الحكومة الذكية (MCIT, 2022).

وعلى النجاحات الملحوظة في تطوير البنية التحتية الرقمية، وارتفاع معدلات التحوّل الإلكتروني في المؤسسات الحكومية، إلا أن مدى الوعي والاستخدام الفعلي لتلك التطبيقات من قبل المواطنين ما زال يواجه بعض التحديات.

4. أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية ومقوماتها وخدماتها. قياس مستوى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية ومدى استخدامها في إنجاز المعاملات الحكومية.
- تحليل العوامل المؤثرة على استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية، مثل الفئات العمرية، والمستوى التعليمي، والخبرة التقنية.
- دراسة مدى ثقة الأفراد في استخدام التطبيقات الحكومية الإلكترونية، وبخاصة فيما يتعلق بالأمان والخصوصية.
- تقييم أثر برامج التوعية والتدريب في تعزيز استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- التعرف إلى الإستراتيجيات التي يمكن اتخاذها لرفع مستوى الوعي وتحسين تجربة المستخدمين.
- التعرف إلى أبرز التحديات التي قد تواجه المستخدمين عند التعامل مع هذه التطبيقات.
- تقديم توصيات ومقترحات تساهم في تحسين مستوى الوعي والاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية بشكل أكثر كفاءة.

5. منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعنى بوصف الواقع الحالي وتحليله من خلال جمع البيانات حول مستوى الوعي والاستخدام، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في ذلك. كما يساعد في استخلاص العلاقات بين المتغيرات، بما يساهم في تقديم تحليل دقيق للنتائج وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية.

6. أداة الدراسة (الاستبانة)

اعتمدت الدراسة على أداة قياس ممتثلة في استبانة إلكترونية أعدت لغرض البحث. وقد اشتملت الاستبانة على البيانات الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة المستجيب، وأربعة محاور رئيسية على النحو الآتي:

- **البيانات الديموغرافية** (أربعة بنود) شملت الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المنطقة.
- **المحور الأول:** (وعي المجتمع السعودي بالحكومة الإلكترونية) ويقاس مدى وعي أفراد العينة المدروسة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويتكوّن من (خمسة بنود).
- **المحور الثاني:** (استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية) ويقاس مدى الاستفادة المتحققة من استخدام أفراد العينة المدروسة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويتكون من (خمسة بنود).
- **المحور الثالث:** (محور الرضا عن استخدام الخدمات

فقد كشفت دراسات سابقة أن شريحة من المواطنين لا تزال تعتمد على الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات، بسبب ضعف المعرفة التقنية أو القلق من مخاطر الخصوصية، إضافة إلى محدودية الوعي بفوائد الحكومة الإلكترونية (Alhujran et al., 2018; Alshehri & Drew, 2012). كما أشار بعض الباحثين إلى أن مستوى الثقة والأمان يعدان عاملين حاسمين في تقبل المواطنين للخدمات الإلكترونية (Carter et al., 2016).

من هنا، تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، والعوامل التي تؤثر في استخدام هذه الخدمات، والتحديات التي تحد من انتشارها. وتنبثق عن هذه المشكلة الأسئلة الرئيسة عدة أسئلة وقد سعت هذه الدراسة للإجابة عليها، وهي:

1. ما مفهوم الحكومة الإلكترونية ومقوماتها وخدماتها؟
2. ما مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية؟
3. ما العوامل التي تؤثر على استخدام الأفراد لهذه التطبيقات (مثل العمر، المستوى التعليمي، الثقافة التقنية)؟
4. إلى أي مدى يثق الأفراد في التعامل مع هذه التطبيقات من حيث الأمان والخصوصية؟
5. ما مدى تأثير برامج التوعية والتدريب على تعزيز استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية؟
6. ما التوصيات التي يمكن اتخاذها لرفع مستوى الوعي وتحسين تجربة المستخدمين؟
7. ما التحديات التي قد تواجه الأفراد عند استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية؟
8. ما التوصيات والمقترحات التي يمكن تقديمها لتحسين مستوى الوعي والاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية؟

3. أهمية ومبررات الدراسة

3.1. الأهمية العلمية: تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، من خلال تحليل العوامل المؤثرة على استخدامها. كما تساعد في سدّ الفجوة البحثية المتعلقة بقياس إدراك الأفراد لمزايا هذه التطبيقات والتحديات التي تواجههم، ممّا يوفر أساساً علمياً للدراسات المستقبلية حول التحول الرقمي في المملكة.

3.2. الأهمية العملية: تمكّن نتائج الدراسة الجهات المعنية من تطوير استراتيجيات فعّالة لتعزيز وعي المجتمع بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتحسين مستوى استخدامها. كما تتيح لصنّاع القرار تحديد الفئات الأقل استخداماً لهذه الخدمات، والعمل على تصميم برامج توعوية أو تدريبية تلبي احتياجاتهم، ممّا يساهم في تحقيق أهداف التحول الرقمي وتعزيز كفاءة الخدمات الحكومية.

فروق ديموغرافية، وإنما في توصيف الظاهرة محل الدراسة، الأمر الذي يقلل من أثر التفاوت حول مصداقية النتائج النهائية.

8. حدود الدراسة

8.1. الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على مدى وعي المجتمع السعودي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، والعوامل المؤثرة على استخدامها، والتحديات التي قد تعيق الاستفادة منها.

8.2. الحدود الجغرافية: جرت الدراسة في المملكة العربية السعودية.

8.3. الحدود الزمنية: العام الدراسي 2024-2025

9. مصطلحات الدراسة

الحكومة الإلكترونية تعرّف بأنها استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الإنترنت، لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، والشركات، والموظفين الحكوميين، والمؤسسات المختلفة. (الصاعدي، 2012).

وعي المجتمع يعرّف بأنه مدى إدراك الأفراد لمفهوم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وفهمهم لكيفية استخدامها، والفوائد التي تحققها في تسهيل الخدمات الحكومية. ويتأثر هذا الوعي بعدة عوامل، مثل مستوى التعليم، والثقافة التقنية، والتجارب السابقة مع الخدمات الرقمية. وأكدت بعض الدراسات أنّ نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية يعتمد بشكل كبير على مستوى الوعي المجتمعي والتقبل الثقافي للتحويل الرقمي (العواجي، 2022).

تطبيقات الحكومة الإلكترونية: وهي البرمجيات والمنصات الرقمية التي تتيح للمواطنين والمؤسسات الوصول إلى الخدمات الحكومية وإتمام المعاملات إلكترونياً دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في المؤسسات الحكومية (جوغي وعطية، 2020).

10. الدراسات السابقة

10.1. الدراسات العربية

هدفت دراسة أبو خريص و الكشر (2023) المعنونة بـ "متطلبات تطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية" (نماذج وتجارب عالمية وعربية). إلى التعرف إلى كيفية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، كما خرجت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها: أن مشروع التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية أصبح ضرورة ملحة إن أجلا أو عاجلا.

بينما هدفت دراسة ذيب (2022) المعنونة بـ "واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر". إلى تحليل واقع الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، مع التركيز على مصلحة جوازات السفر في ولاية سطيف، واستكشاف التحديات التي تعيق التحول الرقمي في هذا

الإلكترونية الحكومية) و يقيس مدى رضا عينة الدراسة عن الخدمات التي تقدّمها تطبيقات الحكومة الإلكترونية ويتكوّن من (خمسة بنود).

• **المحور الرابع:** (التحديات التي تواجه استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية) و يقيس التحديّات التي تواجه أفراد عينة الدراسة عند التعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية. ويتكون من (خمسة بنود).

6.1. الصدق والثبات

صُمّمت مفردات المقياس استنادًا إلى مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات ذات الصلة، وتمّ عرضها على لجنة من المحكّمين المتخصصين مكونه من (3) أعضاء للتأكد من صدق المحتوى، حيث جرى تقييم البنود من حيث وضوحها ودقتها وملاءمتها لأهداف الدراسة ومحاورها. وقد أخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار، وقد عدّلت بعض العبارات وصياغة البنود بما يعزّز صدق المحتوى والصدق الظاهري للأداة.

6.2. طريقة الاستجابة

اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي (Likert 5-point scale)، حيث تراوحت الاستجابات بين: (1 = أعارض بشدة، 5 = أوافق بشدة). واستخدم الأسلوب الإحصائي البسيط (بحساب النسب والتكرارات)

6.3. الثبات

لم يتم إجراء اختبار تجريبي مستقل لحساب معاملات الثبات الإحصائية (مثل كرونباخ ألفا)، نظرًا لطبيعة الدراسة الوصفية الاستكشافية التي تركز على توصيف الظاهرة أكثر من اختبار الفرضيات. وبذلك تمّ الاعتماد على مراجعة المحكّمين بوصفها إجراءً كافيًا لضمان صلاحية الأداة لاستخدامها في جمع البيانات.

6.4. الاعتبارات الأخلاقية وسرية البيانات

لحفاظ على سرية البيانات تمّ إرفاق رسالة موافقة مستنيرة في بداية الاستبانة توضّح لعينة الدراسة أهداف البحث وتساؤلاته. صُمّنت سرية البيانات من خلال:

جمع البيانات دون طلب معلومات تعريفية مباشرة (مثل الاسم أو رقم الهوية).

حفظ البيانات في ملف مشفر، وعدم مشاركتها إلا للأغراض البحث

استخدام النتائج بصورة جماعية فقط دون الكشف عن هوية المشاركين.

7. مجتمع وعينة الدراسة

تمثّل مجتمع الدراسة في أفراد المجتمع السعودي، وقد جرى توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) إلكترونياً على نطاق واسع بما يتيح لجميع أفراد المجتمع المستهدف فرضاً متساوية للمشاركة دون أي قيود أو انتقاء مسبق.

وتجدر الإشارة إلى أنّه لم يتم إجراء أي اختبار انتقائي للمبحوثين، وأنّ أهداف الدراسة لا تتمثّل في المقارنة بين الجنسين أو اختبار

المُدركة، والثقة المُدركة، والفوائد الوظيفية المُدركة، والاستجابة المُدركة للخدمة.

فيما كان الهدف من دراسة Esakkirani and Chitra (2021) المعنونة بـ "الوعي العام واستخدامات الخدمات الإلكترونية الحكومية". اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام تحليل النسب المئوية، واختبار كروسكال واليس (H test) واختبار كاي تربيع (Chi-Square) توصلت الدراسة إلى أنّ معظم المستجيبين يتفوقون على أنّ الخدمات الحكومية الإلكترونية تقدّم فوائد كبيرة.

أمّا دراسة Santa, MacDonald, and Ferrer (2019) المعنونة بـ "دور الثقة في الخدمات الإلكترونية في تحسين رضا المستخدم وفعالية الأنظمة الإلكترونية الحكومية". فكان هدفها استكشاف التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للثقة في الخدمات الإلكترونية على رضا مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية، وكذلك علاقتها بفعالية النظام وفعالية العمليات التشغيلية داخل المنظمات، وأظهرت النتائج أن الثقة في الخدمات الإلكترونية تؤثر إيجابياً على جودة النظام والمعلومات. وأخيراً هدفت دراسة Sipior et al. (2013) المعنونة بـ "الوعي بالحكومة الإلكترونية وزيارة المواقع الإلكترونية بين المحرومين رقمياً". إلى تحليل العوامل المرتبطة بزيارة المواقع الإلكترونية للحكومة الإلكترونية، وقد تبين أنّ الوعي بمواقع الحكومة الإلكترونية يرتبط بشكل كبير بزيارة المواقع الإلكترونية للحكومة الإلكترونية.

10.3. مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية من حيث:

10.3.1. أهداف الدراسات: ركزت الدراسات السابقة على:

- تحليل متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية مثل دراسة أبو خريص والكشر (2023).

- استكشاف التحديات التنظيمية والبنية التحتية مثل ذيب (2022) و مراد (2016).

- تأثير الأزمات مثل جائحة كوفيد 19- على تسريع التحول الرقمي كدراسة ملاعب (2020).

- اهتمت بعض الدراسات بقياس فعالية الأنظمة الإلكترونية وأثرها على الأداء والرضا مثل

دراسة الحمودي (2019) و Santa et al. (2019).

بينما ركزت الدراسة الحالية بشكل مباشر على مدى وعي المجتمع السعودي بالخدمات الإلكترونية، ودرجة استخدامهم لها، ومستوى رضاهم عنها، مع التركيز على التحديات التي قد تواجه المستفيدين أنفسهم.

10.3.2. المناهج البحثية: غلب على الدراسات السابقة اعتمادها على:

المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانات وتحليل إحصائي مثل دراسات ذيب (2022) والحمودي (2019)

القطاع. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يزال يواجه تحديات متعددة، من بينها ضعف البنية التحتية الرقمية.

كذلك هدفت دراسة ملاعب (2020) المعنونة بـ "الحكومة الإلكترونية وجائحة كوفيد-19". إلى الوقوف على تأثير جائحة كوفيد-19- على تسريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاستثمار المستمر في البنية التحتية الرقمية لضمان جاهزية الحكومات لمواجهة الأزمات المستقبلية. فيما كان هدف دراسة لحمودي والعايد (2019) المعنونة بـ "تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية". مع التركيز على تجربة منطقة الرياض، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستخدمين للخدمات الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب موظفي الخدمات الحكومية على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية لضمان تقديم خدمات بجودة عالية.

بينما كان هدف دراسة مراد (2016) المعنونة بـ "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية على محافظة القاهرة". استكشاف دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات، وكشفت نتائج الدراسة أن البنية التكنولوجية في بعض الأحياء لا تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كامل، وقد أوصت الدراسة بإنشاء مواقع إلكترونية لكل جهة حكومية لتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات.

أمّا دراسة موسى وأحمد (2015) المعنونة بـ "أثر الحوسبة في تحقيق غايات الحكومة الإلكترونية: تطبيق عملي على الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم بولاية القضايف". وأظهرت النتائج أنّ النظام الذي تمّ تصميمه ساهم بشكل كبير في تحسين عملية البحث عن المدارس، وتصنيفها حسب الموقع الجغرافي والنوع.

واستهدفت دراسة الحسيني والخيال (2013) المعنونة بـ "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة". قياس تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفات في جامعة الملك عبدالعزيز، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية أسهم بشكل واضح في تطوير العمل الإداري وتحسين أداء الموظفات.

10.2. الدراسات الأجنبية

كان الهدف من دراسة Alomar J (2025) المعنونة بـ "تقييم فعالية الحكومة الرقمية في دعم أداء ريادة الأعمال النسائية في المملكة العربية السعودية"، واستنادًا إلى نتائج هذه الدراسة، حددت العوامل الرئيسية التي يمكن أن تُساعد في جعل الحكومات الرقمية أكثر شمولاً. أهم هذه العناصر هي التوافق المُدرك، والوعي المُدرك، وتوافر الموارد، وجودة المعلومات

القطاعات، الأمر الذي أدى إلى تعزيز استخدام التكنولوجيا في الحياة اليومية، وتبني الحكومة الإلكترونية بوصفها إحدى الأدوات الفعالة في تقديم الخدمات العامة للمواطنين والمقيمين. هذا وتعدّ رؤية المملكة 2030 خارطة طريق طموحة هدفت إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز التنمية المستدامة. ويقوم التحوّل الرقمي بدور محوري في هذه الرؤية، إذ سعت المملكة إلى تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الابتكار في مختلف القطاعات. يهدف برنامج التحول الوطني، كأحد برامج الرؤية، إلى تطوير البنية التحتية اللازمة، وتهيئة البيئة الممكنة للقطاعين العام والخاص؛ لتحقيق التحوّل الرقمي بكفاءة وفعالية (رؤية السعودية 2030، د.ت)

وعليه أطلقت الحكومة السعودية عدة مبادرات لتعزيز التحوّل الرقمي، من أبرزها إستراتيجية الحكومة الرقمية للفترة من 2023 إلى 2030. هدفت هذه الإستراتيجية إلى تحويل الحكومة رقمياً، وإلى بناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالمي، مع التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. كما تبنت إستراتيجية متكاملة لتمكين وتسريع التحوّل الحكومي بكفاءة وفعالية، تماشياً مع أهداف رؤية 2030 (هيئة الحكومة الرقمية، 2021)

11.2. الحكومة الإلكترونية (مفهومها - مقوماتها -خدماتها)
يعدّ مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة، الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية بطريقة رقمية، هدفت إلى تحسين الكفاءة والشفافية، وتسهيل التفاعل بين الحكومة والمواطنين والمؤسسات (الرزقي، 2012).

وتسهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز أداء الأجهزة الحكومية من خلال إتاحة المعلومات والخدمات الحكومية للمستفيدين على مدار الساعة، وهذا يؤدي إلى تقليل البيروقراطية وتحسين جودة الخدمات المقدمة (هندي، 2017). كما تمثّل الحكومة الإلكترونية تحوّلاً جوهرياً في أسلوب الإدارة الحكومية، إذ تعمل على تغيير النموذج التقليدي للتعاملات الحكومية إلى نموذج رقمي يسهل الوصول إليه ويعزز الشفافية والمساءلة (الرفاعي، 2009). هذا وتتعدد المقومات وخدمات الحكومة الإلكترونية في النقاط الآتية:

المقومات التكنولوجية

تعدّ المقومات التكنولوجية الركيزة الأساسية لإنشاء الحكومة الإلكترونية، التي تعتمد جميع عمليات التحوّل الرقمي على توفر بيئة تكنولوجية متكاملة تدعم تقديم الخدمات الحكومية بشكل فعّال وآمن. وتشمل هذه المقومات توافر أجهزة الحاسوب المتطورة، وبرامج التطبيقات الحديثة، وقواعد البيانات الضخمة، وشبكات الإنترنت عالية السرعة، إضافة إلى أنظمة التشغيل

والحسيني والخيال (2013).
بينما اعتمدت بعض الدراسات الأجنبية على النمذجة بالمعادلات الهيكلية أو النموذج التجريبي مثل دراسات Alomar (2025) و Santa et al. (2019).

في حين اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي بالاستبانة، لكنّها انفردت بتركيزها على رصد وعي ورضا المجتمع السعودي كمستفيد مباشر من التطبيقات، وليس على الجوانب الإدارية أو البنية التحتية فقط.

10.3.3. المخرجات والنتائج: توصلت الدراسات السابقة إلى نتائج متنوعة:

أشارت دراسة كلّ من ذيب (2022) ومراد (2016) إلى وجود عوائق بنيوية وتقنية مثل ضعف البنية التحتية، وأن الثقة وجودة المعلومات عناصر محورية لنجاح الحكومة الإلكترونية، و جاءت أيضاً في دراسة Santa et al (2019).

أظهرت نتائج دراسة ملاعب (2022) دور الأزمات في تسريع الرقمنة.

ركزت دراسة الحسيني والخيال (2013) على أداء المؤسسات والموظفين أكثر من المستفيدين.

بينما أوضحت الدراسة الحالية أنّ وعي المواطنين السعوديين مرتفع (57.5%) موافق بشدة على معرفتهم بالتطبيقات كما أكدت على وجود ثقة قوية في حماية البيانات وانخفاض القلق بشأن الخصوصية، وأبرزت أيضاً تحديات تخص سهولة الاستخدام، وتفاوت جودة الخدمات، وعدالة الوصول بين المناطق.

10.3.4. التوصيات: أوصت الدراسات السابقة بعدة نقاط أبرزها: ضرورة التركيز على تدريب الموظفين كما في دراسة الحمودي (2019) والحسيني والخيال (2013).

ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية كما في دراسة ذيب (2022) ومراد (2016).

توسيع التجارب الناجحة كما في دراسة موسى وأحمد (2015).
بينما أوصت الدراسة الحالية بضرورة:

التوسع في التوعية التقنية والتدريب للمستفيدين.
تطوير جودة الخدمات الرقمية، وضمان عدالة الوصول.
تفعيل التقييمات الدورية لرضا المواطنين، أي إثبات ركزت على جانب المستخدم النهائي أكثر من الجانب الإداري.

11. الإطار النظري

11.1. المجتمع السعودي والتحوّل الرقمي ورؤية 2030

يعدّ المجتمع السعودي من المجتمعات التي شهدت تحولات جذرية في العقود الأخيرة، الذي تميز بنمو سكاني متسارع، وتحولات اقتصادية واجتماعية عميقة، مدفوعة ببرامج التنمية الشاملة التي تبنتها الحكومة السعودية. وتماشياً مع رؤية المملكة 2030، تسارعت خطوات التحوّل الرقمي في مختلف

2. الخدمات الحكومية للأعمال (G2B - Government to Business): هدفت هذه الفئة إلى تسهيل العلاقة بين الحكومة والقطاع الخاص من خلال تقديم خدمات رقمية للشركات والمؤسسات التجارية. تشمل هذه الخدمات تسجيل الشركات، والتراخيص التجارية، والإقرارات الضريبية، وتقديم العطاءات للمناقصات الحكومية، وتسوية المستحقات المالية للشركات مع الجهات الحكومية. تسهم هذه الخدمات في تسريع العمليات التجارية وتقليل الإجراءات الورقية، مما يعزز بيئة الأعمال الرقمية (هندي، 2017).

3 الخدمات الحكومية للجهات الحكومية (G2G - Government to Government): تهدف هذه الفئة إلى تحسين التنسيق والتكامل بين مختلف الجهات الحكومية عبر تبادل البيانات والمعلومات بطرق آمنة وسريعة. ومن أمثلة هذه الخدمات الأنظمة المركزية التي تسمح بمشاركة قواعد البيانات بين الوزارات المختلفة، مما يزيد من سرعة اتخاذ القرارات، ويحسن أداء المؤسسات الحكومية في تقديم الخدمات (دهليز ولبد، 2017).

4. الخدمات الحكومية للموظفين الحكوميين (- G2E Government to Employee): توفر الحكومة الإلكترونية منصات مخصصة للموظفين الحكوميين لإدارة الموارد البشرية، مثل تقديم طلبات الإجازة، والرواتب والمكافآت، وتقييم الأداء، وبرامج التدريب الإلكتروني. تساهم هذه الخدمات في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الحكومية، وتعزز من كفاءة الموظفين الحكوميين عبر تسهيل الإجراءات الإدارية (دهليز ولبد، 2017).

5. خدمات الدفع الإلكتروني: تتيح الحكومة الإلكترونية للمستخدمين إمكانية تسديد المستحقات المالية عبر الإنترنت، مثل دفع الضرائب، وتجديد التأمينات الاجتماعية، ودفع مخالفات المرور، وسداد الفواتير الحكومية. يهدف هذا النوع من الخدمات إلى تقليل المعاملات النقدية، وتعزيز الشفافية، وتحسين كفاءة تحصيل الإيرادات الحكومية (الرفاعي، 2009).

12. الجانب التطبيقي

12.1. تحليل نتائج الدراسة الميدانية

قبل البدء في تطبيق أداة الدراسة ميدانياً، تم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين، وذلك بهدف التأكد من صدق المحتوى ومدى ملاءمة الفقرات لأهداف الدراسة ومحاورها. وبناءً على ملاحظات المحكمين، تم إجراء تعديلات طفيفة على بعض العبارات، وإعادة ترتيب بعض البنود لتعزيز وضوحها وتحقيق أكبر قدر من الدقة والموضوعية في القياس.

12.2. الأساليب الإحصائية

حُلِّت بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية البسيطة التي شملت التكرارات والنسب المئوية.

المتقدمة التي تتيح التكامل بين الجهات الحكومية المختلفة (العواجي، 2022).

ولتحقيق النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، لا بدّ من الاستثمار في تطوير شبكات الاتصالات والإنترنت، إضافة إلى تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات الحكومية من الاختراقات والتهديدات الرقمية (الرفاعي، 2009).

المقومات القانونية

تتطلب الحكومة الإلكترونية إطاراً قانونياً متكاملًا ينظم عملها، ويضمن حماية حقوق المواطنين في استخدام الخدمات الإلكترونية، ويضع القواعد والضوابط اللازمة لتنظيم التعاملات الرقمية. ويشمل ذلك القوانين التي تحكم التوقيع الإلكتروني، وحماية البيانات الشخصية، والخصوصية، والأمن السيبراني (العواجي، 2022).

المقومات التنظيمية والإدارية

تعتمد الحكومة الإلكترونية على بنية تنظيمية وإدارية واضحة تضمن التكامل بين مختلف الجهات الحكومية، وتحقق الانسجام في تنفيذ سياسات التحول الرقمي. ومن أهم المقومات التنظيمية اللازمة لإنجاح الحكومة الإلكترونية، وضع سياسات وإجراءات واضحة تحدد أدوار ومسؤوليات كل جهة حكومية في تقديم الخدمات الرقمية (العواجي، 2022).

المقومات السياسية والمالية

تعد الإرادة السياسية والتمويل الحكومي عاملين رئيسيين في إنجاح الحكومة الإلكترونية، حيث يتطلب التحول الرقمي دعمًا سياسيًا قويًا يضمن تنفيذ المبادرات الرقمية وفق رؤية واضحة ومستدامة. وتتمثل أهمية الدعم السياسي في تخصيص الموارد المالية اللازمة لتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الاستثمارات في مجال التكنولوجيا الحديثة لضمان استمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية بجودة عالية (العواجي، 2022). وعند تحقيق تلك المقومات ستتمكن المجتمعات من تقديم خدمات متنوعة لشعبها وقطاعها الخاص.

11.3. أنواع خدمات الحكومة الإلكترونية

تصنف خدمات الحكومة الإلكترونية إلى عدة أنواع رئيسية، أبرزها:

1، الخدمات الحكومية للأفراد (G2C - Government to Citizen): تتضمن هذه الفئة الخدمات التي تقدمها الحكومة مباشرة للمواطنين، مثل استخراج الوثائق الرسمية كالهويات الشخصية وجوازات السفر وتجديدها، وتسجيل العقارات والأراضي، والحصول على تصاريح البناء، وتجديد رخص القيادة، وتقديم الإقرارات الضريبية، ودفع الرسوم الحكومية المختلفة. وتتميز هذه الخدمات بأنها تساهم في تقليل البيروقراطية وتقليص فترات الانتظار الطويلة، مما يساهم في تحسين تجربة المواطنين مع الجهات الحكومية (دهليز و لبد، 2017).

12.2.1. الخصائص العامة لأفراد العينة

جدول 1

الخصائص الشخصية لأفراد العينة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	177
	أنثى	141
	المجموع	318
العمر	من 20 إلى 30 سنة	140
	من 31 إلى 40 سنة	70
	من 41 إلى 50 سنة	33
	51 سنة أو أكبر	75
المجموع	318	100%
المؤهل العلمي	ثانوي	48
	دبلوم عالي	33
	بكالوريوس	198
	دراسات عليا	28
	أخرى	11
المجموع	318	100%
المهنة	طالب	107
	موظف	115
	صاحب عمل خاص	21
	عاطل	26
أخرى	49	15.4%
المجموع	318	100%

يتبين من الجدول (1) أعلاه أن نسبة 44.3% من أفراد العينة من الإناث، بينما 55.7% هم من الذكور. وترجع البحوث السبب في ارتفاع نسبة الذكور إلى اعتماد كثير من الأسر والعائلات على الذكور لإتمام المعاملات الإلكترونية.

أما بالنسبة للعمر فقد كان أغلبية أفراد العينة من الفئة العمرية (20 - 30) سنة، ونسبة 44%. كونها فئة تمثل الشريحة الأكثر استخدامًا للتقنية وارتباطًا بالخدمات الإلكترونية. وجاءت باقي الفئات كالآتي:

- الفئة العمرية (31 - 40) سنة، بنسبة 22%.

- الفئة العمرية (41 - 50) سنة، بنسبة 10.4%.

- الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) بنسبة 23.6%.

وهذا يشير إلى وجود تمثيل متوازن نسبيًا من الفئات العمرية المختلفة، مع تفوق واضح للفئات الشابة.

وبالنسبة للمؤهل التعليمي، أظهرت النتائج أن أغلبية أفراد العينة بمؤهل (بكالوريوس) وذلك بنسبة 62.3%، وهي نتيجة تعزز من جودة البيانات نظرًا لارتباط هذه الفئة بمستوى عالٍ من الوعي الرقمي والتعليم الأكاديمي. يليه (الثانوي) بنسبة 15.1%، يليه (الدبلوم) بنسبة 10.4%، ثم (الدراسات العليا) بنسبة 8.8%، والمؤهلات الأخرى بنسبة 3.5%.

تظهر هذه النتائج تنوعًا في الخلفيات التعليمية لأفراد العينة وهو ما يسهم في قياس مدى انتشار الوعي بالخدمات الإلكترونية بين مختلف المستويات التعليمية.

أما بالنسبة للمهنة فجاء الموظفون أولاً بنسبة 36.2% يليه الطلاب بنسبة 33.6%، ثم المهن الأخرى بنسبة 15.4%، وعاطل بنسبة 8.2%، وصاحب عمل خاص بنسبة 6.6% من أفراد العينة. مما يدل على أن العينة تميل بشكل كبير إلى الفئات النشطة مهنيًا أو أكاديميًا، وهي الفئات الأكثر تفاعلًا مع الأنظمة الحكومية الرقمية.

جدول 2

يوضح قياس الوعي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية*

تم احتساب النسبة من إجمالي العينة المستجيبة = 318

م	الفقرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		النسبة المئوية	التكرار								
1	لدي معرفة جيدة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها).	57.5	183	32.7	104	18	5.7	9	2.8	4	1.3
2	أعلم أن الحكومة السعودية تقدم معظم خدماتها عبر بوابات إلكترونية مثل (أبشر، توكلنا، نفاذ).	69.8	222	26.7	85	4	1.3	4	1.3	3	0.9
3	أعلم كيفية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية بسهولة.	58.2	185	32.7	104	18	5.7	7	2.2	4	1.3

1.3	4	1.6	5	2.5	8	18.9	60	75.8	241	أعلم أن الخدمات الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها) توفر الوقت والجهد مقارنة بالخدمات التقليدية.	4
1.6	5	3.5	11	4.7	15	32.1	102	58.2	185	لدي معرفة كافية باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الأجهزة الذكية مثل (أبشر، توكلنا، نفاذ، وغيرها).	5

الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية بسهولة. فقد أجاب على ذلك 58.2% بـ (موافق بشدة)، ونسبة 32.7% (موافق)، بينما أجاب 5.7% بـ (محايد)، و2.2% (غير موافق)، و1.3% (غير موافق بشدة). و يرجع ذلك إلى وضوح واجهات التطبيقات وسهولة استخدامها عبر مختلف المنصات، وهو ما تدعمه نتائج دراسة مراد (2016). التي أبرزت أهمية وضوح واجهات المواقع الإلكترونية، وكذلك دراسة موسى وأحمد (2015). التي أكدت أن تصميم الأنظمة بطريقة سهلة الاستخدام يسهل الوصول إلى الخدمات، ويعزز الاستفادة منها.

4. أعلم أن الخدمات الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها) توفر الوقت والجهد مقارنة بالخدمات التقليدية.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة لديهم وعي بأن الخدمات الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها) توفر الوقت والجهد مقارنة بالخدمات التقليدية. حيث أجاب 75.8% منهم بـ (موافق بشدة)، وكذلك نسبة 18.9% أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 2.5% من أفراد العينة بـ (محايد)، و1.6% (غير موافق)، و 1.3% (غير موافق بشدة). ويمكن تفسير ذلك بـ المقارنة الفعلية بين المعاملات الورقية والرقمية، حيث التجربة العملية تؤكد الفارق الزمني الكبير، كما اتفقت مع دراسة Santa et al. (2019) التي أكدت أن فعالية الأنظمة الرقمية تزيد رضا المستخدمين وتقلل الوقت والجهد المبذول.

5. لدي معرفة كافية باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الأجهزة الذكية مثل (أبشر، توكلنا، نفاذ، وغيرها).

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة لديهم معرفة كافية باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الأجهزة الذكية مثل (أبشر، توكلنا، نفاذ، وغيرها). حيث أجاب 58.2% منهم بـ (موافق بشدة)، و32.1% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 4.7% من أفراد العينة بـ (محايد)، و3.5% (غير موافق)، و1.6% (غير موافق بشدة). ويُعزى ذلك إلى الانتشار الكبير للهواتف الذكية في المجتمع، وتوفر هذه التطبيقات عليها بشكل دائم، إذ أشارت نتائج دراسة Esakkirani and Chitra (2021) التي أبرزت دور الوعي باستخدام الأجهزة الذكية في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية.

12.2.2. أبعاد استمارة قياس تطبيقات الحكومة الإلكتروني

• البعد الأول: الوعي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية:

1. لدي معرفة جيدة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها).

أظهرت النتائج أنّ 57.5% من أفراد العينة موافقين بشدة على أن لديهم معرفة جيدة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها)، وكذلك نسبة 32.7% أيضاً أجاب بـ (موافق) على ذلك، بينما 5.7% منهم (محايد)، و2.8% (غير موافق)، و 1.3% (غير موافق بشدة).

ويمكن أن تُعزى هذه النتيجة إلى الانتشار الواسع لتطبيقات مثل (أبشر، نفاذ) وكثرة استخدامها في الحياة اليومية، بما عزز وعي الأفراد بها، وهذا ما يتوافق مع نتائج Esakkirani and Chitra (2021) التي أشارت إلى ارتباط الوعي بالخدمات الإلكترونية باستخدامها الفعّال. كما تدعم الدراسة السعودية لـ الحمودي والعايد (2019). فكرة أنّ المعرفة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية مرتفعة بين المستفيدين، وهو ما يتسق مع أهمية الوعي التي أبرزتها دراسة أبو خريص والكشر (2023). للتحويل الرقمي.

2. أعلم أن الحكومة السعودية تقدم معظم خدماتها عبر بوابات إلكترونية مثل (أبشر، توكلنا، نفاذ).

أظهرت النتائج أنّ 69.8% من أفراد العينة أجاب بـ (موافق بشدة) بأنه يعلم أن الحكومة السعودية تقدم معظم خدماتها عبر بوابات إلكترونية مثل (أبشر، توكلنا، نفاذ)، ونسبة 26.7% (موافق)، بينما 1.3% أجاب بـ (محايد)، و1.3% (غير موافق)، و 0.9% (غير موافق بشدة). ويُعزى ذلك إلى تركيز الجهات الحكومية على التحول الرقمي وترويجها المستمر للبوابات الرسمية، بما يتماشى مع توصيات الحمودي والعايد (2019). حول ترويج الحكومة للبوابات الرسمية، كما تتفق مع نتائج Alomar (2025) التي أبرزت دور الوعي في تعزيز شمولية الخدمات الرقمية.

3. أعلم كيفية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية بسهولة.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة أجابوا بأنهم يعلمون كيفية

• البعد الثاني: استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية

جدول 3

يوضح عدد التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد الثاني: استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية

م	الفقرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		النسبة المئوية	التكرار								
6	أستخدم الخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل متكرر لإنجاز معاملاتي اليومية.	52.5	167	35.8	114	6.9	22	2.8	9	1.9	6
7	أستفيد من الخدمات الإلكترونية الحكومية مثل إصدار الوثائق الرسمية (الهوية الوطنية، الجواز، وغيرها).	68.6	218	24.2	77	3.8	12	1.6	5	1.9	6
8	توفر لي الخدمات الإلكترونية الحكومية الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية.	69.8	222	24.8	79	2.2	7	1.6	5	1.6	5
9	أستخدم تطبيقات الهواتف الذكية للوصول إلى معظم الخدمات الحكومية بسهولة.	68.6	218	25.2	80	2.2	7	2.2	7	1.9	6
10	ساعدتني الخدمات الإلكترونية الحكومية على تقليل الاعتماد على زيارة الجهات الحكومية شخصياً.	71.1	226	24.2	77	1.6	5	1.6	5	1.6	5

6. أستخدم الخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل متكرر لإنجاز معاملاتي اليومية.

أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يستخدمون الخدمات الإلكترونية الحكومية بشكل متكرر لإنجاز معاملاتهم اليومية. حيث أجاب 52.5% منهم بـ (موافق بشدة)، و35.8% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 6.9% بـ (محايد)، و2.8% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). وتفسير ذلك يعود لاعتماد الأفراد اليومي عليها في معاملات مثل الجوازات والتصاريح، ما يجعلها جزءاً من الروتين، وتتوافق هذه النتائج مع دراسة (Esakkirani and Chitra (2021) التي أظهرت أنّ المستخدمين لديهم وعي عالٍ بالخدمات الحكومية الإلكترونية، ويستفيدون منها بشكل منتظم.

7. أستفيد من الخدمات الإلكترونية الحكومية مثل إصدار الوثائق الرسمية (الهوية الوطنية، الجواز، وغيرها).

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يستفيدون من الخدمات الإلكترونية الحكومية مثل إصدار الوثائق الرسمية (الهوية الوطنية، الجواز، وغيرها). حيث أجاب 68.6% منهم بـ (موافق بشدة)، و24.2% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 3.8% بـ (محايد)، و1.6% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). وتدلل هذه النتائج على فعالية الخدمات الحكومية الإلكترونية وسرعتها في إصدار الوثائق دون زيارة شخصية. وجاءت نتائج دراسة ذيب (2022) التي أظهرت أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين أداء الإدارة المحلية وتسهيل المعاملات الرسمية.

8. توفر لي الخدمات الإلكترونية الحكومية الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية.

أظهرت النتائج موافقة غالبية أفراد العينة حول أن الخدمات الإلكترونية الحكومية توفر لهم الوقت والجهد مقارنة بالطرق التقليدية. حيث أجاب 69.8% منهم بـ (موافق بشدة)، و24.8% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 2.2% بـ (محايد)، و1.6% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.6% (غير موافق بشدة). وتُعزى هذه النتيجة إلى التجربة المباشرة للمستخدمين الذين يلاحظون فرق الأداء مقارنة بالطرق التقليدية. وهذا ما ينسجم مع نتائج دراسة (Santa et al. (2019) التي أظهرت أن فعالية الخدمات الإلكترونية وتحسين جودة النظام يعزّز رضا المستخدمين، ويقلل الوقت والجهد المبذول.

9. أستخدم تطبيقات الهواتف الذكية للوصول إلى معظم الخدمات الحكومية بسهولة.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يستخدمون تطبيقات الهواتف الذكية للوصول إلى معظم الخدمات الحكومية بسهولة. إذ أجاب 68.6% منهم بـ (موافق بشدة)، و25.2% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 2.2% بـ (محايد)، و2.2% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). ويُفسر ذلك بسهولة الوصول إلى هذه التطبيقات، وملاءمتها للهواتف المحمولة التي أصبحت أداة أساسية، وتدعمها نتائج دراسة (Sipior et al. (2013. حول ارتباط الوعي الرقمي باستخدام المواقع والخدمات الإلكترونية بالحصول على الخدمات بسهولة.

10. ساعدتني الخدمات الإلكترونية الحكومية على تقليل الاعتماد على زيارة الجهات الحكومية شخصياً.

موافق بشدة). ويُعزى ذلك إلى فاعلية البدائل الرقمية التي تغني عن الزيارة الميدانية، وتكامل الإجراءات إلكترونياً. وأبرزت دراسة (موسى وأحمد 2015). التي أشارت إلى أنّ الأنظمة الإلكترونية التفاعلية تقلل من الاعتماد على الإجراءات التقليدية وتزيد من كفاءة إدارة الموارد.

أظهرت النتائج موافقة غالبية أفراد العينة على أن الخدمات الإلكترونية الحكومية ساعدتهم في تقليل الاعتماد على زيارة الجهات الحكومية شخصياً. حيث أجاب 71.1% منهم بـ (موافق بشدة)، و24.2% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 1.6% بـ (محايد)، و1.6% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.6% (غير

• البعد الثالث: الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية

جدول 4

يوضح عدد التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد الثالث، الرضا عن استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية

م	الفقرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق بشدة	
		النسبة المئوية	التكرار						
11	أشعر بالرضا عن سهولة استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها).	65.4	208	26.4	84	4.7	15	1.6	5
12	أتمكن من إنجاز معاملاتي الحكومية إلكترونياً بسرعة وكفاءة.	61.9	197	29.2	93	6	19	1.6	5
13	أشعر بالأمان والثقة عند استخدامي للخدمات الحكومية الإلكترونية.	67.9	216	25.2	80	2.8	9	2.2	7
14	الخدمات الإلكترونية الحكومية متوفرة باستمرار دون انقطاع أو مشاكل تقنية.	51.9	165	27.7	88	16	51	2.8	9
15	توفر الجهات الحكومية دعماً فنياً فعالاً لحل المشكلات التي قد تواجهني أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.	52.5	167	27.7	88	15.1	48	3.1	10

الإلكترونية وسرعتها في المعالجة دون الحاجة لتدخل بشري مباشر. ويتمشى هذا مع دراسة مراد (2016). التي أظهرت أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تحسن جودة الخدمات العامة وتزيد من كفاءتها التشغيلية.

13. أشعر بالأمان والثقة عند استخدامي للخدمات الحكومية الإلكترونية.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يشعرون بالأمان والثقة عند استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية. فقد أجاب 67.9% منهم بـ (موافق بشدة)، و25.2% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 2.8% بـ (محايد)، و2.2% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة Santa et al. (2019) التي بينت أنّ الثقة في الخدمات الإلكترونية تؤثر إيجابياً على رضا المستخدمين وعلى فعالية النظام، وهو ما يدعم الاستفادة المثلى من الخدمات الحكومية الرقمية. وتفسير الباحثات لذلك يعود لوجود سياسات حماية بيانات فعالة يشعر بها المستخدم خلال التعامل مع المنصات الحكومية.

14. الخدمات الإلكترونية الحكومية متوفرة باستمرار دون انقطاع أو مشاكل تقنية.

11. أشعر بالرضا عن سهولة استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها).

أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا عن سهولة استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل (أبشر، نفاذ، وغيرها). حيث أجاب 65.4% منهم بـ (موافق بشدة)، و26.4% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 4.7% بـ (محايد)، و1.6% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). وترجع الباحثات السبب إلى تصميم التطبيقات بواجهات بسيطة تراعي المستخدم العادي. وهذا يتوافق مع نتائج دراسة الحمودي والعايد (2019). التي أوصت بتحسين التفاعل الرقمي بين الحكومة والمستفيدين.

12. أتمكن من إنجاز معاملاتي الحكومية إلكترونياً بسرعة وكفاءة.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يتمكنون من إنجاز معاملاتهم الحكومية إلكترونياً بسرعة وكفاءة. حيث أجاب 61.9% منهم بـ (موافق بشدة)، و29.2% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 6% بـ (محايد)، و1.6% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.3% (غير موافق بشدة). ويُعزى ذلك إلى جاهزية الأنظمة

15. توفر الجهات الحكومية دعمًا فنيًا فعالًا لحل المشكلات التي قد تواجهني في أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يرون أن الجهات الحكومية توفر دعمًا فنيًا فعالًا لحلّ المشكلات التي قد تواجههم في أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية. إذ أجاب 52.5% منهم بـ (موافق بشدة)، و27.7% أيضًا أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 15.1% بـ (محايد)، و3.1% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.6% (غير موافق بشدة). وهذا يتوافق مع دراسة الحسيني والخيال (2013). التي أكدت ضرورة توفير برامج تدريبية ودعم تقني فعال للموظفين لضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة الإلكترونية.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يرون أن الخدمات الإلكترونية الحكومية متوفرة باستمرار دون انقطاع أو مشاكل تقنية. حيث أجاب 51.9% منهم بـ (موافق بشدة)، و27.7% أيضًا أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 16% بـ (محايد)، و2.8% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.6% (غير موافق بشدة). ويُعزى ذلك إلى استقرار البنية التحتية الرقمية، وتوفر الخدمة بشكل دائم دون توقفات مؤثرة. وتدعم هذه النتيجة دراسة ملاعب (2020). التي أشارت إلى أهمية الاستثمار المستمر في البنية التحتية الرقمية لضمان استمرارية تقديم الخدمات في أثناء الأزمات مثل جائحة كوفيد-19.

• البعد الرابع: التحديات التي تواجه استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية

جدول 5

يوضح عدد التكرارات والنسب المئوية لفقرات البعد الرابع: التحديات التي تواجه استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية

م	الفقرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق			
		النسبة المئوية	التكرار								
16	أجد أن بعض الخدمات الإلكترونية لا تزال تحتاج إلى تطوير وتحسين.	35.8	114	38.4	122	59	18.6	17	5.3	6	1.9
17	يواجه بعض أفراد المجتمع صعوبة في استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب ضعف المعرفة التقنية.	37.4	119	42.5	135	41	12.9	17	5.3	6	1.9
18	أشعر بالقلق على خصوصية بياناتي عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية.	16	51	16.4	52	40	12.6	119	37.4	56	17.6
19	هناك تفاوت في جودة تقديم الخدمات الإلكترونية بين المدن والمناطق الريفية.	24.2	77	23	73	101	31.8	51	16	16	5
20	أعتقد أن ضعف التوعية والتدريب على استخدام الخدمات الإلكترونية يمثل تحديًا لبعض المستخدمين.	37.7	120	39	124	53	16.7	15	4.7	6	1.9

17. يواجه بعض أفراد المجتمع صعوبة في استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب ضعف المعرفة التقنية.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يرون أنه يواجه بعض أفراد المجتمع صعوبة في استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب ضعف المعرفة التقنية. حيث أجاب 37.4% منهم بـ (موافق بشدة) على ذلك، وكذلك 42.5% أيضًا أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 12.9% بـ (محايد)، و5.3% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). ويُعزى ذلك إلى أنّ بعض المستخدمين يواجهون صعوبات بسبب محدودية المهارات الرقمية، وبخاصة كبار السن أو الأقل تعليمًا. وهذا يتوافق مع توصيات دراسة (Esakkirani and Chitra, 2021) التي أوصت بزيادة برامج التوعية العامة حول استخدام الخدمات الإلكترونية وتحسين البنية التحتية الرقمية لدعم فئات المجتمع الأقل خبرة.

16. يجد أن بعض الخدمات الإلكترونية لا تزال تحتاج إلى تطوير وتحسين

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يجدون أن بعض الخدمات الإلكترونية الحكومية لا تزال تحتاج إلى تطوير وتحسين. فقد أجاب 35.8% منهم بـ (موافق بشدة) على ذلك، وكذلك 38.4% أيضًا أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 18.6% بـ (محايد)، و5.3% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). وتُعزى هذه النتيجة إلى قصور بعض التطبيقات أو تعقيد الإجراءات، وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة ذيب (2022)، التي أشارت إلى وجود تحديات متعددة أمام التحول الرقمي، منها ضعف البنية التحتية الرقمية والحاجة إلى تطوير البرامج التدريبية للموظفين، وكذلك دراسة مراد (2016)، التي أكدت على أنّ بعض الجهات الحكومية تعاني من نقص المواقع الإلكترونية الرسمية وضعف أدوات التواصل، وهو ما يتطلب تحسين وتطوير الخدمات لتحقيق كفاءة أعلى.

18. أشعر بالقلق على خصوصية بياناتي عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة لا يشعرون بالقلق على خصوصية بياناتهم عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية، فقد أجاب 37.4% منهم بـ (غير موافق) على ذلك، وأجاب كذلك 17.6% بـ (غير موافق بشدة)، بالإضافة إلى 12.6% أجابوا بـ (محايد)، بينما أجاب فقط 16% بـ (موافق بشدة)، و16.4% (موافق). ويرجع ذلك إلى الثقة العالية في إجراءات حماية البيانات والتدابير الأمنية المطبقة، بما يتوافق مع نتائج دراسة Santa et al. (2019) التي أظهرت أن الثقة في الخدمات الإلكترونية تؤثر إيجابياً على رضا المستخدمين وفعالية النظام، بما يعزز استخدام الخدمات بشكل آمن وفعال.

19. هناك تفاوت في جودة تقديم الخدمات الإلكترونية بين المدن والمناطق الريفية.

أظهرت النتائج تباين آراء عينة الدراسة حول التفاوت في جودة الخدمات الإلكترونية بين المدن والمناطق الريفية، فقد أجاب أقل من نصف أفراد العينة بـ موافق (موافق بشدة) 24.2% و (موافق) 23%. وجاء النصف الآخر بين (محايد) بنسبة 31.8%، و(غير موافق) بنسبة 16% و (غير موافق بشدة) بنسبة 5%. ويرجع ذلك إلى اختلاف جودة الاتصال والبنية التحتية الرقمية بين المناطق، وهو ما يتفق مع توصيات دراسة Sipior et al. (2013)، ودراسة Esakkirani and Chitra (2021) التي أكدت أهمية تحسين البنية التحتية الرقمية وتوفير شبكات اتصال موثوقة في المناطق الريفية لضمان استفادة جميع فئات المجتمع من الخدمات الإلكترونية.

20. أعتقد أن ضعف التوعية والتدريب على استخدام الخدمات الإلكترونية يمثل تحدياً لبعض المستخدمين.

أظهرت النتائج أنّ غالبية أفراد العينة يرون أن ضعف التوعية والتدريب على استخدام الخدمات الإلكترونية يمثل تحدياً لبعض المستخدمين. فقد أجاب 37.7% منهم بـ (موافق بشدة)، و39% أيضاً أجابوا بـ (موافق)، بينما أجاب 16.7% بـ (محايد)، و4.7% فقط أجابوا بـ (غير موافق)، و1.9% (غير موافق بشدة). وهو ما يتماشى مع نتائج دراسة (موسى وأحمد 2015) ودراسة (الحمودي و العايد 2019). التي أكدت على ضرورة إطلاق برامج تدريبية وتوعوية مكثفة للمواطنين والموظفين لتعزيز الفعالية والاستفادة القصوى من الأنظمة والخدمات الإلكترونية.

13. النتائج

- أظهرت الدراسة الحالية أن غالبية الأفراد يتمتعون بوعي مرتفع بتطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل أبشر ونفاذ، إذ بلغت نسبة الذين أكدوا معرفتهم الجيدة بهذه التطبيقات 90.2%.
- أشارت النتائج إلى أنّ الاعتماد على الخدمات الإلكترونية

في إنجاز المعاملات أصبح ممارسة يومية منتظمة، إذ أوضح 88.3% من المشاركين أنّهم يستخدمون هذه الخدمات بشكل متكرر.

- بينت الدراسة أنّ مستويات الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية مرتفعة جداً، إذ أعرب 91.8% من المشاركين عن رضاهم عن سهولة الاستخدام، وأكد 61.9% رضاهم عن سرعة الإنجاز.
- فيما يتعلّق بثقة المشاركين بمستوى حماية البيانات والخصوصية، فقد أظهرت النتائج أنّ 55% لا يشعرون بالقلق تجاه خصوصية بياناتهم، ممّا يعكس درجة عالية من الثقة الرقمية.
- أما التحديات التي رصدتها الدراسة، فقد أشار 74.2% إلى الحاجة إلى تطوير بعض الخدمات، في حين أكد 79.9% وجود صعوبة في الاستخدام لدى فئات معينة بسبب ضعف المهارات التقنية.

14. التوصيات

- تكثيف برامج التوعية والتدريب التقني لفئات المجتمع المختلفة، وبخاصة كبار السن وذوي المهارات التقنية المحدودة، لضمان شمولية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية. وذلك في ضوء ما أشار إليه 79.9% من المشاركين بأنّ ضعف المعرفة التقنية يمثل عائقاً فعلياً، كما أقرّ 76.7% بأنّ غياب التوعية والتدريب الكافي يُعدّ تحدياً أمام الاستخدام الفعّال للخدمات الحكومية الإلكترونية.
- مواصلة تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية من حيث التصميم وتجربة المستخدم، لتكون أكثر سهولة ومرونة ووضوحاً. خصوصاً مع تأكيد 74.2% من أفراد العينة أنّ هناك خدمات لا تزال بحاجة إلى تحسين لتلائم توقعاتهم وتلبي احتياجاتهم.
- تقليص الفجوة الرقمية عبر دعم المناطق الريفية والنائية بالبنية التحتية الرقمية والتقنية الكافية، لضمان عدالة الوصول إلى الخدمات. وذلك في ظل تباين الآراء حول جودة الخدمات بين المناطق، إذ يرى 47.2% من المشاركين أن هناك تفاوتاً بين المدن والأرياف في مستوى الخدمة، وهو ما يشير إلى ضرورة تقليص الفجوة الرقمية عبر تحسين البنية التحتية التقنية في مختلف أنحاء المملكة.
- تعزيز قنوات الدعم الفني والاستجابة السريعة للمشكلات التي يواجهها المستخدمون، عبر منصات واضحة وميسّرة. لا سيما أنّ 80.2% من المشاركين أعربوا عن رضاهم عن كفاءة الدعم، في حين شكّلت نسبة المحايدين وغير الراضين ممّا ما يقارب 20%، وهو ما يدعو إلى تحسين الاستجابة وتوسيع قنوات المساعدة الفنية بما يغطي كافة شرائح المستخدمين.
- إجراء دراسات دورية واستطلاعات لقياس رضا المستفيدين، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وفقاً لاحتياجات المستخدمين الفعلية.

نبذة تعريفية عن الباحثات

د. علياء إبراهيم أحمد

أستاذ مساعد، قسم علم المعلومات، كلية الآداب، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، تتركز اهتماماتي البحثية في الذكاء الاصطناعي، الابداع الإداري في إدارة المعرفة، التقنيات الرقمية في مؤسسات المعلومات. نشرت ما يقرب من 20 بحثاً من البحوث في مجلات مصنفة Q1، Q2، ومحكمة دولياً وشاركت في ترجمة كتاب حول مناهج البحث النوعي .

البريد الإلكتروني: aiaibrahim@iau.edu.sa

حنان خالد العنزي،

حاصلة على درجة البكالوريوس في علم المعلومات من جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل (2025)، نشر لها ورقة بحثية حول إدارة الاستشهادات المرجعية .

البريد الإلكتروني: 2220000637@iau.edu.sa

دانه عادل بوبشيت،

خريجة بكالوريوس علم المعلومات من جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل (2025). شاركت في مشروع بحثي حول إدارة الاستشهادات المرجعية.

البريد الإلكتروني: 2210005224@iau.edu.sa

رغد علي السعيد،

خريجة بكالوريوس علم المعلومات من جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل (2025). أهتم بمجال إدارة وتنظيم واسترجاع المعلومات وتطبيقاتها الرقمية.

البريد الإلكتروني: 2220002073@iau.edu.sa

جوان جمال العديلي،

خريجة علم المعلومات من جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل (2025). تهتم بمواضيع بالتحول الرقمي وتصميم المحتوى وتجربة المستخدم في بيئات المعلومات الحديثة.

البريد الإلكتروني: 2210005224@iau.edu.sa

غاده عثمان الغامدي،

حاصلة على درجة البكالوريوس في علم المعلومات من جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل (2025). تهتم بمجالات التحول الرقمي في المكتبات ومراكز المعلومات، التحقت ببرنامج تدريبي في بيت الثقافة وحصلت على تكريم نظير جهودتي ومساهماتي.

البريد الإلكتروني: 2220001068@iau.edu.sa

المراجع

المراجع العربية

أبو خريص، عمران ، و الكشر، مصطفى.(2023). متطلبات تطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية (نماذج وتجارب عالمية وعربية). مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. 4(11). <https://www.hnjournal.net/ar/4-11-14> تاريخ الاطلاع 11 /9 /2025.

الحسيني، عائشة ، والخيال، شذا.(2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة البحوث الإدارية، 7(1).

<https://doi.org/10.21608/jsfc.2013.26155>

الصاعدي، محمد.(2012). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الأحوال المدنية بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية لموقع الأحوال المدنية. مجلة العلوم الإدارية، 10(2).

الحمودي، عبد الرحمن، و العايد، سري إبراهيم.(2019). تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة العامة، 12(3).

https://aja.journals.ekb.eg/article_66855_63dc281ef56872bb8ec115e0610226ef.pdf

جوغلي، خديجة، وعطية، العربي.(2020). أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 7(1).

<https://asjp.cerist.dz/en/article/117675>

العواجي، محمد بن حسن.(2022). الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز جودة الخدمات العامة: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة الإلكترونية، 15(4).

دهليز، خالد ،وليد، خالد.(2017). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين: دراسة استكشافية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، 31(31).

<http://dx.doi.org/10.35552/0247-031-007-003>

ذيب، فهيمة.(2022). واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 7(2).

<https://asjp.cerist.dz/en/article/184786>

الرزقي، دبالا جميل.(2012). الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية،

- Insāniyah wa-al-Ijtīmā iyah. 4 (11). <https://www.hnjournal.net/ar/414-11-/Tārīkh-al-i-ilā-11/9/2025> (in Arabic). (2)20
- الرفاعي، سحر. (2009). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، 5(7).
- <https://asjp.cerist.dz/en/article/48257>
- ملعب، عمر. (2020). الحكومة الإلكترونية وجائحة كوفيد-19. جسر التنمية، 1(151)، 1-11. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1065769>.
- موسى، أحمد، وأحمد، عوض. (2015). أثر الحوسبة في تحقيق غايات الحكومة الإلكترونية: تطبيق عملي على الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم بولاية القضايف (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- <https://search.mandumah.com/Record/833074>
- مراد، سامي أحمد. (2016). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية على محافظة القاهرة. مجلة البحوث والدراسات العربية، 65(65). DOI: 10.21608/ars.2016.203051
- هندي، نادية إبراهيم. (2017). الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، جامعة الإسكندرية. DOI: 10.21608/esalexu.2017.110225
- العامة للإحصاء. (2022). تعداد السعودية 2022.. استرجع في 29 مايو 2025، من <https://www.stats.gov.sa/>
- رؤية السعودية 2030. (د.ت). رؤية السعودية 2030. استرجع 30 مايو 2025، من <https://www.vision2030.gov.sa/ar>
- هيئة الحكومة الرقمية. (2021). تقرير نتائج استبيان كن شريك المستقبل لاستطلاع آراء ومقترحات المستفيدين وأصحاب المصلحة، صحيفة عكاظ، الرياض. استرجع في 30 مايو 2025، من <https://www.okaz.com.sa/news/local/2087212>
- المراجع المرومنة**
- Abū Khuray , ‘Umrān wa alkshr, Mu afā. (2023). Muta allabāt ta biq al-ta awwul Na wa al-ukūmah al-iliktrūniyah (namādhij wa-tajārib ‘ālamīyah wa- Arabiyah). Majallat al-‘Ulūm al-

- culture on citizen adoption of eGovernment services: An empirical study. *Electronic Journal of e-Government*, 16(1), 18–30.
- https://www.researchgate.net/publication/326319395_The_Role_of_National_Culture_on_Citizen_Adoption_of_eGovernment_Services_An_Empirical_Study
- Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A general framework for e-government: Definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29–42.
- Alotaibi, R., & Zhang, Y. (2021). Exploring citizens' acceptance of e-government services in Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101–573.
- <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101573>
- Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2018). Factors affecting e-government adoption in Qatar: A citizens' perspective. *International Journal of Electronic Government Research*, 14(2), 1–11.
- <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2018040101>
- Alshehri, M., & Drew, S. (2012). E-government principles: Implementation, advantages and challenges. *International Journal of Electronic Business*, 9 (3), 255–270.
- <https://doi.org/10.1504/IJEB.2012.047632>
- Alomar, J. (2025). Evaluating the effectiveness of digital government in supporting female entrepreneurial performance in Saudi Arabia: A TISM approach. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 21(1), 1–23.
- <https://doi.org/10.4018/IJEGR.375427>
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2016). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(1), 65–90. <https://doi.org/10.1108/TG-060023-2015-IUGJEB/article/view/427>
- al-Rifā'ī, Saḥar. (2009). al-Ḥukūmah al-iliktrūniyah wa-subul taṭbīqihā : madkhal istirāṭijī. *Majallat Iqtisādīyāt Shamāl Afrīqiya*, 5 (7) (in Arabic). <https://asjp.cerist.dz/en/article/48257>
- Malā ib, Umar. (2020). al- ukūmah al-iliktrūniyah wjā hkwfyd-19. *jisral-tanmiyah*, (151), 111-. [mstrj min http://search.mandumah.com/Record/1065769](http://search.mandumah.com/Record/1065769). (in Arabic).
- Mūsá, Aḥmad, wa-Aḥmad, 'Awad. (2015). Athar alḥwsbh fī taḥqīq ghāyāt al-Ḥukūmah al-iliktrūniyah : taṭbīq 'amalī 'alá al-mawqi' al-iliktrūnī li-Wizārat al-Tarbiyah wa-al-ta'lim bi-Wilāyat al-Qadārif] *Risālat mājistīr ghayr manshūrah* [. Jāmi'at al-Nīlayn, al-Kharṭūm. (in Arabic). <https://search.mandumah.com/Record/833074>
- Murād, Sāmī Aḥmad. (2016). Dawr al-Ḥukūmah al-iliktrūniyah fī Taḥsīn Jawdah al-Khidmāt al-'Āmmah : dirāsah taṭbīqīyah 'alá Muḥāfazat al-Qāhirah. *Majallat al-Buḥūth wa-al-Dirāsāt al-'Arabīyah*, (65) (in Arabic). DOI : 10. 21608 / iars. 2016. 203051
- Hunaydī, Nādiyah Ibrāhīm. (2017). al-Idārah al-iliktrūniyah wa-ishkāliyat al-Tadākhul baynahā wa-bayna al-Ḥukūmah al-iliktrūniyah, Jāmi'at al-Iskandarīyah (in Arabic). 10. 21608 / esalexu. 2017. 110225
- al-'Āmmah lil-Iḥṣā'. (2022). Ta'dād al-Sa'ūdīyah 2022. 'alá alrābṭ (in Arabic). <https://www.stats.gov.sa/Tārīkh-al-iṭṭilā'292025/5/>
- Ru'yah al-Mamlakah 2030. <https://www.vision2030.gov.sa/ar/Tārīkh-al-āṭlā'302025/5/>
- Hay'at al-Ḥukūmah al-raqmīyah. (2021). taqrīr natā'ij astbyān Kun sharīk al-mustaqbal lāstīlā' Ārā' wa-muqtarāḥāt al-mustafīdīn wa-aṣḥāb al-maṣlahah, Ṣaḥīfat 'Ukāz, al-Riyāḍ (in Arabic). <https://www.okaz.com.sa/news/local/2087212-Tārīkh-al-āṭlā'302025/5/>
- Digital Government Authority (DGA). (2022). *Annual digital transformation report*.
- <https://dga.gov.sa>
- Ministry of Communications and Information

المراجع الأجنبية

Alhujran, O., Aloudat, A., Altarawneh, I., Alhabahbeh, A., & Al-Debei, M. (2018). The role of national

Technology (MCIT). (2022). *Digital transformation strategy 2022*.

<https://www.mcit.gov.sa>

OECD (202014-10-), "Digital Government Index: 2019 results", OECD Public Governance Policy Papers, No. 03, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.17874/de9f5bb-en>

Saudi Vision 2030. (2023). *National transformation and digital government initiatives*.

<https://www.vision2030.gov.sa>

Saudi Vision 2030. (2023). *Vision 2030 progress report*.

<https://www.vision2030.gov.sa>

Sipior, Janice, Ward, Burke and Connolly, Regina. (2013). E-government Awareness and Visitation among the Digitally Disadvantaged. *Journal of Internet Commerce*, 12(1), 26.47-15332861.2013.763692/10.1080.

Sriandal Esakkirani, R., & Chitra, V. (2021). Public awareness and usages of e-government services. *International Advanced Research Journal in Science, Engineering and Technology*, 8(6).

<https://doi.org/10.17148/IARJSET.2021.8665>.

Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1).

United Nations. (2022). *E-Government survey 2022: The future of digital government*.

<https://publicadministration.un.org/egovkb>

World Bank. (2023). *Digital government report 2023*.

<https://www.worldbank.org>

The background is a deep blue with several large, curved, overlapping shapes in lighter and darker shades of blue, creating a sense of depth and movement. The shapes are smooth and organic, resembling waves or flowing liquid.

J IAUHES