

3-4 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقيمين في منطقة المدينة المنورة ممن استخدموا منصة حكومية رقمية واحدة على الأقل خلال الأشهر الستة السابقة لتطبيق الدراسة. ونظراً لكبر حجم المجتمع وتعذر حصره حصراً شاملاً، اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وحدد الحد الأدنى لحجم العينة باستخدام معادلة كوكران (Cochran, 1977) عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، على النحو الآتي:

$$n_0 = z^2 \cdot p(1 - p) / e^2 = (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 / (0.05)^2 = 384.16$$

وبتصحيح الحجم وفق حجم المجتمع التقديري (N = 150,000) تصبح المعادلة:

$$n = n_0 / [1 + (n_0 - 1) / N] = 384.16 / [1 + (384.16 - 1) / 150,000] \approx 384$$

وبذلك يكون الحد الأدنى لحجم العينة (384) مفردة. وتحسباً لنسبة الاستجابات غير المكتملة أو غير الصالحة، وزعت الاستبانة إلكترونياً على (520) مستفيداً، استرد منها (431) استبانة، واستبعد منها (47) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل وفق الإجراءات الموضحة في الجدول (3-3)، لتستقر العينة النهائية عند (384) مفردة، بنسبة استرداد صالح بلغت (73.8%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

جدول (3-3): إجراءات فحص الاستجابات وأعداد الاستبانات المستبعدة

م	الإجراء	معياري الاستبعاد	العدد المستبعد
1	فحص القيم المفقودة	فقد أكثر من (10%) من إجابات عبارات المحاور	29
2	فحص نمط الاستجابة	اختيار البديل نفسه لجميع العبارات (Straight-lining)	11
3	فحص القيم المتطرفة المتعددة	مسافة مالهالانويس عند مستوى دلالة (0.001)	7
47	إجمالي الاستبانات المستبعدة		

3-5 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة أداة جمع البيانات، لملاءمتها لطبيعة الدراسة الوصفية التحليلية وحجم العينة المستهدف. وقد بُنيت الأداة بعد مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، والاستفادة من المقاييس المستخدمة في نموذج نجاح نظم المعلومات (DeLone & McLean, 2003) ونموذج تأكيد التوقعات (Bhattacharjee, 2001)، مع تكيف صياغة العبارات لتلائم سياق الخدمات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية. وتكونت الأداة في صورتها النهائية من جزأين:

الجزء الأول: البيانات الأولية لأفراد العينة، وتشمل: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، ومعدل استخدام المنصة.

الجزء الثاني: محاور الدراسة، ويتضمن (23) عبارة موزعة على خمسة محاور، كما يوضحها الجدول الآتي. واستُخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على العبارات، وأُعطيَت البدائل الأوزان الآتية: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1).

جدول (3-4): توزيع عبارات أداة الدراسة على محاورها قبل التحكيم وبعده

المحور	عدد العبارات قبل التحكيم	عدد العبارات بعد التحكيم	أرقام العبارات
جودة النظام	6	5	1 – 5
جودة المعلومات	6	5	6 – 10
جودة الخدمة	5	5	11 – 15
رضا المستفيدين	5	4	16 – 19
نية الاستمرار في الاستخدام	4	4	20 – 23
المجموع	26	23	

3-5-1 الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

للتحقق من الصدق الظاهري للأداة، عُرِضَتْ في صورتها الأولية المكونة من (26) عبارة على (7) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في نظم المعلومات والإدارة العامة والقياس والتقويم، وطلب منهم إبداء آرائهم حول مدى انتماء كل عبارة إلى محورها، ووضوح صياغتها، وملاءمتها لقياس ما وُضعت لقياسه. وحُسب مؤشر صدق المحتوى لكل عبارة (I-CVI) بقسمة عدد المحكمين الذين قَيِّمُوا العبارة بأنها ملائمة على العدد الكلي للمحكمين، واعتمدت القيمة (0.78) حداً أدنى لقبول العبارة (Lynn, 1986).

وفي ضوء ذلك حُذِفَتْ ثلاث عبارات لم تحقق الحد الأدنى المطلوب، هي: عبارة من محور جودة النظام، وعبارة من محور جودة المعلومات، وعبارة من محور الرضا، كما عُدِّلَتْ صياغة خمس عبارات بناءً على ملاحظات المحكمين، وبلغ مؤشر صدق المحتوى للأداة ككل ($S-CVI/Ave = 0.91$)، وهي قيمة تدل على صدق محتوى مرتفع، لتصبح الأداة في صورتها النهائية مكونة من (23) عبارة.

3-5-2 صدق الاتساق الداخلي

طُبقت الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مستفيداً من خارج عينة الدراسة الأساسية، وحُسب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (3-5): معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمحورها (أبعاد الجودة) (ن = 30)

جودة النظام		جودة المعلومات		جودة الخدمة	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
1	0.777**	6	0.729**	11	0.803**
2	0.852**	7	0.807**	12	0.840**
3	0.855**	8	0.818**	13	0.736**
4	0.779**	9	0.721**	14	0.803**
5	0.822**	10	0.864**	15	0.825**

** دالة عند مستوى (0.01).

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

جدول (3-6): معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمحورها (الرضا ونية الاستمرار) (ن = 30)

رضا المستفيدين		نية الاستمرار في الاستخدام	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
16	0.802**	20	0.790**
17	0.730**	21	0.889**
18	0.886**	22	0.889**
19	0.919**	23	0.840**

** دالة عند مستوى (0.01).

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدولين (3-5) و(3-6) أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية لمحورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وقد تراوحت بين (0.721) و(0.919)، مما يدل على اتساق داخلي مرتفع بين عبارات كل محور، وصلاحيته لقياس ما وُضعت لقياسه. كما حُسبت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للأداة، وجاءت النتائج كما يأتي:

جدول (3-7): معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للأداة (ن = 30)

المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة النظام	0.578**	0.001
جودة المعلومات	0.680**	0.000
جودة الخدمة	0.794**	0.000
رضا المستفيدين	0.744**	0.000
نية الاستمرار في الاستخدام	0.780**	0.000

** دالة عند مستوى (0.01).

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول (3-7) أن معاملات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للأداة تراوحت بين (0.578) و(0.794)، وجميعها دالة عند مستوى (0.01)، مما يؤكد الاتساق البنائي للأداة.

3-5-3 ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات الأداة استخدم معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية، كما حُسبت قيمة معامل ألفا للمحور عند حذف كل عبارة، للتأكد من أن جميع العبارات تسهم في رفع ثبات محورها.

جدول (3-8): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة (ن = 30)

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مدى قيم ألفا عند حذف العبارة
جودة النظام	5	0.871	0.827 – 0.863
جودة المعلومات	5	0.843	0.781 – 0.831
جودة الخدمة	5	0.856	0.808 – 0.841
رضا المستفيدين	4	0.857	0.763 – 0.871
نية الاستمرار في الاستخدام	4	0.870	0.805 – 0.864
الأداة ككل	23	0.910	—

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (3-8) أن معاملات الثبات لمحاور الأداة تراوحت بين (0.843) و(0.871)، وبلغ معامل الثبات للأداة ككل (0.910)، وهي قيم مرتفعة تزيد على الحد المقبول (0.70) (Nunnally &).

(Bernstein, 1994). كما يلاحظ أن حذف أي عبارة لا يؤدي إلى ارتفاع معامل الثبات لمحوها، مما يدل على أهمية جميع العبارات في قياس المحور، ويؤكد صلاحية الأداة للتطبيق على العينة الأساسية.

3-6 إجراءات تطبيق الدراسة

بعد التحقق من صدق الأداة وثباتها، أعدّ الباحث الاستبانة إلكترونياً، وتضمنت صفحتها الأولى خطاباً تعريفياً بأهداف الدراسة، وتأكيداً على سرية البيانات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، وأن المشاركة اختيارية. وأضيف إلى الاستبانة سؤال للتحقق من انتباه المستجيب، كما فُعل خيار إلزامية الإجابة على عبارات المحاور لتقليل القيم المفقودة. ونُشر رابط الاستبانة خلال الفترة من 3 إلى 18 فبراير 2026، مع إرسال رسالتي تذكير في اليومين السادس والثاني عشر، ثم نُقلت البيانات إلى برنامج (SPSS) وجرى ترميزها وفحصها قبل التحليل.

3-7 أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، استُخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد درجة الموافقة على العبارات والمحاور.
3. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي، ولتحديد العلاقات بين المحاور.
4. معامل ألفا كرونباخ والثبات المركب لحساب ثبات الأداة.
5. اختبار كولموجوروف-سميرنوف ومعاملات الالتواء والتفلطح للتحقق من اعتدالية التوزيع.
6. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الأثر.
7. الماكرو (PROCESS) – النموذج (4) بطريقة Bootstrap لاختبار الأثر الوسيط.
8. اختبار (t) للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

ملحق (1) أداة الدراسة في صورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم
أخي المستفيد / أختي المستفيدة، حفظكم الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: «جودة المنصات الحكومية الرقمية وأثرها في رضا المستفيدين ونية الاستمرار في الاستخدام: دراسة ميدانية على المستفيدين بمنطقة المدينة المنورة»، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة.

ونظراً لما لرأيكم من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة، نأمل التكرم بقراءة عبارات الاستبانة بعناية، ووضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن رأيكم. علماً بأن البيانات ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولا يلزم ذكر الاسم.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحث

الجزء الأول: البيانات الأولية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر: ☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة ☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة ☐ 45 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي فأقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
4. معدل استخدام المنصة: ☐ أقل من مرة شهرياً ☐ من مرة إلى ثلاث مرات شهرياً ☐ مرة أسبوعياً تقريباً ☐ أكثر من مرة أسبوعياً

الجزء الثاني: محاور الدراسة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: جودة النظام						
1	تتيح المنصة إنجاز الخدمة دون الحاجة إلى مراجعة الجهة حضورياً.					
2	تعمل المنصة بسرعة استجابة مناسبة في أوقات الذروة.					
3	واجهة المنصة واضحة وسهلة الاستخدام.					
4	نادراً ما تتوقف المنصة أو تظهر فيها أعطال تقنية.					
5	تتوافق المنصة مع الأجهزة الذكية والمتصفحات المختلفة.					
المحور الثاني: جودة المعلومات						
6	تقدم المنصة معلومات دقيقة عن الخدمات وإجراءاتها.					
7	المعلومات المعروضة في المنصة محدّثة باستمرار.					
8	تعرض المنصة المعلومات بصورة واضحة ومفهومة.					
9	توفر المنصة المعلومات الكافية لإتمام الخدمة دون الرجوع إلى مصادر أخرى.					
10	تتوافر المعلومات التي أحتاجها في الوقت المناسب.					
المحور الثالث: جودة الخدمة						
11	يستجيب فريق الدعم الفني لاستفساراتي في وقت مناسب.					
12	توفر المنصة قنوات متعددة للتواصل (المحادثة الفورية، الهاتف، البريد الإلكتروني).					
13	أشعر بالثقة في أمان بياناتي الشخصية عند استخدام المنصة.					
14	تُعالج الشكاوى المقدمة عبر المنصة بصورة فعالة.					
15	تراعي المنصة الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.					
*	للتأكد من دقة الإجابة، يُرجى اختيار (موافق) في هذه العبارة.					

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الرابع: رضا المستفيدين						
16	أنا راضٍ عن تجربتي العامة في استخدام المنصة.					
17	تلي المنصة توقعاتي من الخدمة الحكومية.					
18	كان قرار استخدام المنصة بدلاً من المراجعة الحضورية قراراً صائباً.					
19	أشعر بالارتياح عند إنجاز معاملاتي عبر المنصة.					
المحور الخامس: نية الاستمرار في الاستخدام						
20	أنوي الاستمرار في استخدام المنصة مستقبلاً.					
21	سأفضل المنصة على القنوات الأخرى عند حاجتي إلى الخدمة.					
22	أوصي الآخرين باستخدام المنصة.					
23	سأستمر في استخدام المنصة حتى لو توفرت بدائل أخرى.					

انتهت الاستبانة، شاكرين لكم وقتكم وتعاونكم