

إدارة التحول الرقمي الحكومي وعلاقته بإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم
(بوابة الحكومة المصرية نموذجاً)

"Government Digital Transformation Management and Its Relation to Millennial Women's Perception of User Experience Quality: The Case of the Egyptian Government Portal"

ا.م.د/ فاطمة محمد بهاء الدين محمد بخيت

أستاذ مساعد إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة الأزهر

fatima.bahaa2@gmail.com

الملخص:

كان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو استكشاف العلاقة المتبادلة بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره (إدارة الخدمات الإدارية والمالية، إدارة الخدمات التعليمية والصحية، إدارة الخدمات القانونية والمدنية) وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعادها (قابلية الاستخدام، الفاعلية، كفاءة الوصول، رضا المستخدم).

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٨) أنثى وكانت طريقة اختيار العينة غرضية (شرطية) (Purposive Sampling) حيث تم اشتراط أن يكون أفراد العينة من الإناث مستخدمي بوابة الحكومة المصرية (منصة مصر الرقمية) وتنتمي للفئة العمرية لجيل الألفية (مواليد ١٩٨١ لـ ١٩٩٦) وقد تم اختيار العينة إلكترونياً من خلال رابط تصميم الاستبيانات Google Forms من محافظات مختلفة (القاهرة - الجيزة - الإسكندرية - الغربية - الدقهلية - بني سويف - المنيا - قنا) وتنوعت العينة بين (ريف وحضر) من تلك المحافظات، وطبقت عليهم أدوات الدراسة المكونة من (استمارة البيانات العامة لإناث جيل الألفية، استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره، استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده) ، وقد اتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS لاستخلاص نتائج الدراسة والتي كان أهمها:

■ وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ بين إدارة التحول الرقمي بمحاوره ، وإدراك جودة تجربة المستخدم بأبعادها .

وقد قُدم من خلال الدراسة مجموعة من التوصيات والتي كان أهمها:

١. ضرورة إعداد برامج تدريبية تساعد الأمهات في إدارة موارد الأسرة باستخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل تطبيقات إدارة الميزانية، والصحة الرقمية، والتعليم عبر الإنترنت.
 ٢. أهمية تعزيز الشراكات بين مؤسسات الأسرة والطفولة والمنصات الحكومية الرقمية لتسهيل الوصول إلى الخدمات الأسرية المتاحة عبر الإنترنت.
- الكلمات المفتاحية: جيل الألفية ، التحول الرقمي ، التحول الرقمي الحكومي ، جودة تجربة المستخدم ، بوابة الحكومة المصرية.

"Government Digital Transformation Management and Its Relation to Millennial Women's Perception of User Experience Quality: The Case of the Egyptian Government Portal"

Dr. Fatima Mohamed Bahaa Eldin Mohamed Bakheet

Assistant Professor of Family and Childhood Institutions Management, Faculty of Home Economics, Al-Azhar University

fatima.bahaa2@gmail.com

Abstract:

The primary objective of this study was to explore the relationship between the management of government digital transformation, which includes administrative and financial services, educational and health services, and legal and civil services, and the perceptions of millennial women regarding user experience quality, including usability, effectiveness, accessibility, and user satisfaction. The study employed a descriptive analytical approach, with a sample of 408 females selected through purposive sampling. Participants were required to be millennial women (born between 1981 and 1996) who are users of the Egyptian government portal (Digital Egypt Platform). The sample was collected electronically via Google Forms from various governorates (Cairo, Giza, Alexandria, Gharbia, Dakahlia, Beni Suef, Minya, and Qena), including both rural and urban residents. Several tools were used, including a general data form for millennial women, a questionnaire on government digital transformation, and a questionnaire assessing user experience quality.

Statistical analysis was performed using SPSS software, yielding significant results:

- A statistically significant positive correlation at the 0.01 level was found between digital transformation management and the perceived quality of user experience.

The study provided recommendations, notably:

1. Developing training programs to assist mothers in managing family resources using digital technologies, such as budgeting apps and online education.
2. Enhancing partnerships between family institutions and digital government platforms to facilitate access to family services online.

Keywords: Millennial Generation, Digital Transformation, Government Digital Transformation, User Experience Quality, Egyptian Government Portal.

مقدمة ومشكلة الدراسة: Introduction and Research Problem

في ظل الثورة الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحول الرقمي (DT) جزءاً أساسياً من الحياة اليومية، حيث أنه وسيلة سهلة وفعالة للوصول إلى الخدمات وإنجاز المعاملات. وإناث جيل الألفية، المولودات بين عامي ١٩٨١ و١٩٩٦، تتسم بتفاعل مكثف مع هذه الخدمات نظراً لنشأتها في عصر التكنولوجيا المتقدمة ووسائل التواصل الاجتماعي، ويعتبر إدراك هذا الجيل للخدمات الرقمية ذا أهمية خاصة، لأنه يؤثر بشكل كبير على كيفية تقييمهم لهذه الخدمات وجودتها. (Gartner, 2021, p. 12)

ونجد أن جيل الألفية قد نشأ في فترة شهدت تحولاً سريعاً في التكنولوجيا، مما جعلهم أكثر اعتماداً على الوسائط الرقمية مقارنة بالأجيال السابقة (Al-Khalifa & Ali, 2021, p. 88). فهذا الجيل يتميز بالمامه بالتكنولوجيا، مما يجعله أكثر قدرة على التعامل مع المنصات الرقمية والتطبيقات المختلفة، ونظراً لاستخدامهم المكثف للتكنولوجيا، تتوقع إناث جيل الألفية تجربة سلسلة وفعالة عند التفاعل مع الخدمات الرقمية الحكومية (Smith, 2019, p. 41). ويعد إدراكهم لتجربة المستخدم من العوامل الأساسية التي تؤثر في تقييمهم لهذه الخدمات.

ونجد أن التحول الرقمي الحكومي يشتمل على مجموعة متنوعة من التطبيقات والخدمات التي توفرها الجهات الحكومية عبر الإنترنت. هذه الخدمات تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات والمعاملات الحكومية، مما يوفر الوقت والجهد للمواطنين (Kobayashi & Watanabe, 2021, p. 20). وتتعدد أنواع هذه الخدمات لتلبية احتياجات مختلفة، منها الخدمات الإدارية مثل تجديد بطاقات الهوية، جوازات السفر، ورخص القيادة. هذه الخدمات تتيح للمواطنين إجراء المعاملات الحكومية دون الحاجة إلى التواجد في المكاتب الحكومية شخصياً، مما يساهم في تقليل التزاحم وتحسين الكفاءة الإدارية، وتشمل أيضاً الخدمات الصحية، التعليمية، والمالية، التي تهدف إلى تسهيل التعاملات الحكومية الرقمية. (Nielsen, 2020, p. 95).

ويعد دعم الحكومة المصرية للخدمات الرقمية جزءاً من استراتيجيات التحول الرقمي، حيث تركز على تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الوصول إلى الخدمات الإلكترونية. هذه الاستراتيجيات تهدف إلى تحقيق الشفافية، وتسهيل الإجراءات، وتحسين تجربة المستخدم (Sayed, 2021, p. 12). وقد عملت الحكومة على إنشاء منصات إلكترونية موحدة تتيح للمواطنين، بما في ذلك إناث جيل الألفية، الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، مثل بوابة الحكومة المصرية (منصة مصر الرقمية)، والتي تم إطلاقها تجريبياً في أغسطس ٢٠٢٠.

بتاريخ ٧ يوليو 2022 <https://www.youm7.com/7thjul2022>

وبوابة الحكومة المصرية تعد إحدى المبادرات الرئيسية التي أطلقتها الحكومة المصرية بهدف تبسيط الإجراءات الحكومية وتقليل الحاجة إلى التفاعل الشخصي، مما يوفر الوقت والجهد للمواطنين ويعزز من الشفافية (Egyptian Government Digital Services Report, 2023, p. 23)..

وبوابة الحكومة المصرية (منصة مصر الرقمية) تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية الحكومية مثل: (إصدار وتجديد الوثائق، دفع الرسوم، مخالقات المرور، الضرائب، فواتير الخدمات، حجز المواعيد لخدمات الأحوال المدنية والخدمات الصحية، تقديم طلبات للحصول على التراخيص

التجارية أو تجديدها، وتسجيل الشركات التجارية أو تعديل بياناتها، والخدمات التعليمية من بينها الاستعلام عن نتائج الامتحانات، متابعة نتائج الطلاب في المدارس والجامعات، وتقديم طلبات القبول في الجامعات، الاستفسار عن الفتاوى الدينية والاستشارات القانونية <https://digital.gov.eg>.

وقد سجلت الإحصائيات الرسمية أنه في عام ٢٠٢٣م قد بلغ عدد المستخدمين النشطين على بوابة الحكومة المصرية حوالي ٢ مليون مستخدم، مما يعكس نجاح الحكومة في تعزيز استخدام المنصة وتلبية احتياجات المواطنين، خاصة الإناث من جيل الألفية (Egyptian Government Digital Services Report, 2023).

ومن الملاحظ أن إناث جيل الألفية يتفاعلن بشكل مختلف مع الخدمات الحكومية الرقمية، حيث يشمل هذا التفاعل فهمهن لتصميم الخدمة، ومدى سهولة الوصول، وجودة التجربة. إدراكن للخدمات الرقمية يتأثر بعدة عوامل، مثل مدى توافق التكنولوجيا مع توقعاتهن واحتياجاتهن (Al-Badry, 2021, p. 29).

وجودة تجربة المستخدم (UX) تُعد معيارًا رئيسيًا لقياس نجاح الخدمات الرقمية الحكومية، فهي تمثل مفهومًا شاملاً يشمل جميع الجوانب المتعلقة بتفاعل الأفراد مع النظام الرقمي أو الخدمة المقدمة. إن التقييم الإيجابي لجودة تجربة المستخدم يعكس بشكل مباشر رضا المستخدمين، وهو ما يجعلها عنصرًا جوهريًا في تقييم فعالية الخدمات الحكومية الرقمية. (Nielsen, 2020, p. 105).

وأحد الأبعاد الأساسية لجودة تجربة المستخدم هو قابلية الاستخدام، لأنه يعكس مدى سهولة ومرونة تفاعل المستخدمين مع المنصات الرقمية الحكومية، وهي عامل حاسم لضمان تحقيق أهداف التحول الرقمي، ويتوقع المستخدمون اليوم واجهات سهلة التنقل، مبسطة وفعالة تساعدهم على إتمام معاملاتهم الحكومية بدون تعقيدات. ولأن إناث جيل الألفية يمثلن شريحة نشأت في عصر التكنولوجيا الرقمية، فإن توقعاتهن لجودة التجربة الرقمية عالية، خاصة فيما يتعلق بقدرة النظام على توفير تجربة سلسلة وفعالة (Sullivan & Martin, 2019, p. 72). ولضمان تجربة إيجابية، يجب أن تكون التصميمات موجهة نحو المستخدم وتراعي سلوكياته واحتياجاته.

إلى جانب قابلية الاستخدام، تُعتبر الفاعلية مؤشرًا آخر على جودة تجربة المستخدم، لأنها تعكس مدى قدرة الخدمات الرقمية على تحقيق الأهداف المرجوة منها، بما يتضمن دقة الأداء، وسرعة تنفيذ الإجراءات، واستجابة المنصة لاحتياجات المستخدمين وسرعة تقديم الخدمة والقدرة على معالجة الطلبات بشكل فعال يلعب دورًا محوريًا في تعزيز رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية الحكومية (Nielsen, 2020, p. 115) في ظل تزايد استخدام إناث جيل الألفية للتكنولوجيا لإتمام معاملاتهم اليومية، تُعتبر الفاعلية مقياسًا أساسيًا يحدد نجاح الخدمات الرقمية المقدمة.

كما أن كفاءة الوصول تمثل جانبًا محوريًا آخر في جودة تجربة المستخدم، فهي تتعلق بمدى إمكانية وصول جميع فئات المجتمع إلى الخدمات الرقمية بسهولة، بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو التقنية (W3C, 2019, p. 45) وتفرض المنصات الرقمية تحديات تتعلق بإتاحة المعلومات والخدمات لجميع المستخدمين، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. تحسين كفاءة الوصول لا يضمن فقط تقديم خدمات متاحة للجميع، ولكنه يعزز من الشمولية ويزيد من مستويات رضا المستخدمين (Sullivan & Martin, 2019, p. 76).

ومفهوم رضا المستخدم يتداخل مع جميع هذه المحاور، فالرضا يعكس تقييم المستخدمين لتجربتهم التفاعلية مع المنصة الحكومية، وهو نتاج لمزيج من العوامل مثل قابلية الاستخدام، الفاعلية، وكفاءة الوصول. رضا المستخدم هو أحد المقاييس الأساسية لنجاح الخدمات الرقمية الحكومية، لأنه يحدد ما إذا كانت الخدمات الرقمية تلبي توقعات واحتياجات المستخدمين أم لا (صحي، 2019: 61). في حالة إناث جيل الألفية، يرتبط رضاهن بشكل خاص بمستوى التكنولوجيا المقدمة ومدى انسجامها مع توقعاتهن وتجربتهن الشخصية مع الأنظمة الرقمية.

وفي سياق التحول الرقمي في مصر، تسعى الحكومة المصرية إلى تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال منصات رقمية متقدمة ولأن إناث جيل الألفية يعتبرن من الفئات الأكثر استخداماً للتكنولوجيا، فإن إدراكهن لجودة تجربة المستخدم يعد عنصرًا مهمًا في تقييم فاعلية المنصة الرقمية. تشير الإحصائيات إلى أن هذه الشريحة تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا لإتمام معاملتهن اليومية، مما يعزز الحاجة إلى تصميم خدمات رقمية تلبي تطلعاتهن وتحقق رضاهم الكامل (W3C, 2019, p. 50).

من السرد السابق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل التالي: ما العلاقة بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره (إدارة الخدمات الإدارية والمالية، إدارة الخدمات التعليمية والصحية، إدارة الخدمات القانونية والمدنية) وبين إدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعادها (قابلية الاستخدام، الفاعلية، كفاءة الوصول، رضا المستخدم)؟

أهداف الدراسة: Study Objectives

هذه الدراسة تهدف إلى:

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسية إلى: استكشاف العلاقة بين إدارة التحول الرقمي الحكومي وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم، مع التركيز على "بوابة الحكومة المصرية" كنموذج ويمكن أن نستل من الهدف الرئيسي السابق الأهداف الفرعية التالية:

١- تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره (إدارة الخدمات الإدارية والمالية، إدارة الخدمات التعليمية والصحية، إدارة الخدمات القانونية والمدنية) وبين إدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعادها (قابلية الاستخدام، الفاعلية، كفاءة الوصول، رضا المستخدم).

٢- دراسة الفروق بين متوسط درجات عينة الدراسة من إناث جيل الألفية في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره وجودة تجربة المستخدم بأبعادها تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. (طبيعة الإقامة / الفئة العمرية).

٣- الكشف عن طبيعة الاختلاف بين أفراد العينة من إناث جيل الألفية في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي/ طبيعة العمل/ الدخل الشهري).

٤- الكشف عن طبيعة الاختلاف بين أفراد العينة من إناث جيل الألفية في جودة تجربة المستخدم بأبعادها تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي/ طبيعة العمل/ الدخل الشهري).

٥- تحليل نسبة المشاركة لمحاور المتغير المستقل (إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره) في تفسير نسب التباين الخاص بالمتغير التابع (جودة تجربة المستخدم ككل) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط لدى عينة الدراسة من إناث جيل الألفية.

أهمية الدراسة: Importance of the Study

أولاً: أهمية الدراسة في مجال خدمة المجتمع المحلي:

تتجلى أهمية الدراسة في مجال خدمة المجتمع المحلي في عدة جوانب رئيسية:

١. تلبية احتياجات جيل الألفية: قد تساهم الدراسة في تقديم رؤى حول كيفية تلبية احتياجات إناث جيل الألفية من خلال تحسين جودة تجربة المستخدم وكفاءة الوصول في الخدمات الرقمية الحكومية من خلال فهم هذه الفئة للخدمات الحكومية وكيفية تفاعلها معها، يمكن تحسين تصميم وتقديم هذه الخدمات لتلبية توقعات المستخدمين، مما يعزز فعاليتها ويجعلها أكثر ملاءمة للمجتمع المحلي.
٢. تحديد العوائق: ربما تساعد الدراسة في تحديد العوائق التي قد تواجهها فئات معينة، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة، فمن خلال تحسين كفاءة الوصول، يمكن ضمان استفادة جميع الأفراد من الخدمات الحكومية الرقمية بشكل عادل، مما يعزز من الشمولية.
٣. مقترحات وحلول: قد تساعد الدراسة في تقديم مقترحات لتحسين الخدمات الرقمية الحكومية لتكون ملائمة لتوقعات فئة أكبر من المواطنين، مما يعزز التفاعل والمشاركة في المبادرات الحكومية المحلية.
٤. تحسين رضا المواطنين: عند توفر خدمات حكومية رقمية ذات جودة وسهولة في الاستخدام، يزداد رضا المواطنين عنها، ومن خلال دراسة تأثير إدراك إناث جيل الألفية على رضاهم وتجربتهم مع هذه الخدمات، يمكن تحسين مستوى رضا المجتمع المحلي وتعزيز العلاقة بين المواطنين والحكومة.

أهمية الدراسة في المجال الأكاديمي

١. إثراء الأدبيات الأكاديمية: من المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية من خلال تقديم رؤى جديدة حول العلاقة بين إدراك إناث جيل الألفية للتحول الرقمي الحكومي وجودة تجربة المستخدم مما يعزز من قاعدة المعرفة في هذا المجال.
٢. توسيع إدراك الباحثين: قد تساعد الدراسة في توسيع إدراك الباحثين لفهم كيفية تفاعل إناث جيل الألفية مع الخدمات الرقمية الحكومية، بما في ذلك تفضيلاتهم وتوقعاتهم. هذا الفهم يعزز قدرة الباحثين على دراسة سلوكيات هذا الجيل.
٣. استخدام منهجيات تحليلية: من خلال استخدام منهجيات تحليلية متقدمة لقياس جودة تجربة المستخدم، تساهم الدراسة في تطوير نماذج بحثية وأساليب تحليلية جديدة يمكن أن تلهم الباحثين الآخرين.

٤. تقديم توصيات علمية: تسهم نتائج الدراسة في تقديم توصيات علمية قائمة على بيانات دقيقة حول كيفية تحسين تقديم الخدمات الرقمية، مما يساعد صانعي السياسات على تطوير برامج تتماشى مع أحدث الاتجاهات.

٥. تعزيز التواصل بين الأكاديميين والممارسين: توفر الدراسة أسساً علمية للممارسين في مجال الخدمات الرقمية الحكومية، مما يعزز من التعاون بين الجوانب النظرية والتطبيقية.

أهمية الدراسة في مجال التخصص

١. تحسين تصميم الخدمات: تساهم الدراسة في فهم كيفية تفاعل إناث جيل الألفية مع الخدمات الرقمية الحكومية، مما يساعد في تحسين تصميم وتقديم هذه الخدمات بما يتناسب مع احتياجات المجتمع المحلي.

٢. تطوير برامج تدريبية: تساعد الدراسة في تطوير برامج تدريبية تستهدف تحسين استخدام الأسر للتكنولوجيا والخدمات الرقمية، مما يعزز مهاراتهم في تلبية احتياجات أطفالهم.

٣. تقديم توصيات عملية: تساهم الدراسة في تقديم توصيات عملية حول كيفية تحسين تقديم الخدمات الرقمية للأسر، مما يعزز من فعالية برامج المؤسسات المعنية بالأسرة والطفولة.

٤. تحديد العوائق: تعمل الدراسة على تحديد العوائق التي تواجه بعض الأسر في الوصول إلى الخدمات الرقمية، مما يضمن تقديم خدمات شاملة وعادلة للجميع.

٥. تحسين التفاعل بين مقدمي الخدمات والأسر: تساعد الدراسة في فحص كيفية إدراك إناث جيل الألفية للخدمات الرقمية، مما يساهم في تحسين التفاعل بين مقدمي الخدمات والمستفيدين.

٦. تطوير سياسات تشريعية: توفر الدراسة رؤى علمية تدعم تطوير سياسات تتعلق بإدارة خدمات الأسرة والطفولة في العصر الرقمي.

٧. تحسين الأداء الإداري: تقدم الدراسة نتائج بحثية عملية يمكن تطبيقها لتحسين الأداء الإداري لمؤسسات الأسرة والطفولة، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة.

فروض الدراسة: Hypotheses of the Study

تم صياغة فروض هذه الدراسة بصورة صفرية، وكانت الفروض كالاتي:

١- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره (إدارة الخدمات الإدارية والمالية، إدارة الخدمات التعليمية والصحية، إدارة الخدمات القانونية والمدنية) وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده (قابلية الاستخدام، الفاعلية، كفاءة الوصول، رضا المستخدم).

- ٢- لا توجد فروق دالة إحصائية في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. (طبيعة الإقامة / الفئة العمرية).
- ٣- لا يوجد تباين دال إحصائية في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي/ طبيعة العمل/ الدخل الشهري).
- ٤- لا يوجد تباين دال إحصائية بين إدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي/ طبيعة العمل/ الدخل الشهري).
- ٥- تختلف نسبة المشاركة لمحاوّر المتغير المستقل (إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره) في تفسير نسب التباين الخاص بالمتغير التابع (جودة تجربة المستخدم ككل) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط لدى عينة الدراسة من إناث جيل الألفية.

الأسلوب البحثي Research Methodology

أولاً: المصطلحات العلمية والمفاهيم الإجرائية للدراسة: **Scientific Terms and**

Operational Concepts of the Study

**** جيل الألفية: Millennials**

تعريف مؤسسة "Pew Research Center"

جيل الألفية، المعروف أيضاً بجيل ال-٧، هو الفئة التي وُلدت بين عامي ١٩٨١ و١٩٩٦، حسب تصنيف المؤسسة، يتميز هذا الجيل بكونه أول جيل ينمو مع الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية الحديثة، ما جعله أكثر ارتباطاً بالتكنولوجيا مقارنة بالأجيال السابقة (Pew Research Center, 2019, p. 12).

تعريف "Tapscott"

جيل الألفية يُعد جيلاً رقمياً، إذ نشأ في بيئة مليئة بالتكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الهواتف المحمولة، الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي. يُطلق عليه "الجيل المتصل" نظراً لاعتماده الشديد على التكنولوجيا في مختلف جوانب حياته اليومية، من التعليم إلى التواصل والعمل (Tapscott, 2009, p. 28).

تعريف "الشهري"

يُعرف جيل الألفية بكونه أكثر الأجيال تفاعلاً مع التكنولوجيا، حيث تبنا استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في سن مبكرة، ويتفوقون على الأجيال السابقة في مهاراتهم التكنولوجية واستخدامهم للأدوات الرقمية في حياتهم اليومية (الشهري، ٢٠٢١، ص ٧٨).

التعريف الإجرائي لجيل الألفية:

يشير جيل الألفية إلى الأفراد الذين وُلدوا بين عامي ١٩٨١ و ١٩٩٦، ويعدّون أول جيل نشأ في عصر الثورة الرقمية. يتميز هذا الجيل بأنه أول من استفاد بالخدمات الرقمية الحكومية، حيث يمثلون جزءاً مهماً من مستخدمي هذه الخدمات بسبب تفاعلهم الطبيعي مع التقنيات الحديثة، وإدراك جيل الألفية للخدمات الرقمية يتأثر بمدى وعيهم وفهمهم واستخدامهم الفعّال لتلك الخدمات، بما في ذلك جودة تجربة المستخدم (UX).

**** التحول الرقمي: Digital Transformation-DT**

تعريف: (Al-Khalifa & Ali (2021, p. ٩٠)

التحول الرقمي هو عملية إعادة تنظيم شاملة تعتمد على دمج التكنولوجيا الرقمية في كافة الأنشطة والعمليات داخل المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز الابتكار، وتقديم خدمات مبتكرة تتوافق مع احتياجات المستخدمين. هذه العملية تتطلب تغييراً جذرياً في طرق العمل والتفكير لإعادة تصميم تجربة المستخدم وتعزيز مستوى التفاعل الرقمي.

تعريف: (Kobayashi & Watanabe (2021,p. ٢٢)

كما يشير التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء (IoT)، والبيانات الضخمة لتحسين القدرات الإدارية وتطوير المنتجات والخدمات، مما يساهم في تسهيل العمليات الإدارية وتحقيق المزيد من المرونة في الاستجابة لمتطلبات العملاء.

تعريف: (Sayed (2021,p. ١٥)

وفي السياق الحكومي، التحول الرقمي يعني الانتقال من الأساليب التقليدية لتقديم الخدمات إلى منصات رقمية مبتكرة تسهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة، وهو ما يمثل أحد أبرز جوانب التحديث الإداري الذي تسعى إليه الدول لتعزيز كفاءة الخدمات وتحقيق التنمية المستدامة.

**** التحول الرقمي الحكومي: Digital Government Transformation**

تعريف: (Al-Khalifa & Ali (2021,p. ٨٨)

التحول الرقمي الحكومي هو عملية شاملة تهدف إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين وتطوير الخدمات الحكومية، وزيادة كفاءة الأداء الإداري، وتبسيط الإجراءات. يتضمن ذلك تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية تعتمد على تقنيات مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، مما يساهم في تحسين تجربة المواطن وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية.

تعريف: (Sayed (2021,p. ١٢)

يهدف التحول الرقمي الحكومي إلى تعزيز الشفافية، تسريع المعاملات، وتقليل التكاليف، عبر تقديم خدمات إلكترونية تتيح للمواطنين إتمام المعاملات الحكومية بسهولة ودون الحاجة إلى التعامل

الشخصي أو الانتظار في المكاتب الحكومية. ويعتمد هذا التحول على تصميم منصات رقمية تفاعلية تتيح الوصول إلى خدمات متعددة مثل تجديد الوثائق، دفع الفواتير، والخدمات الصحية والتعليمية.

التعريف الإجرائي للتحول الرقمي الحكومي:

التحول الرقمي الحكومي هو جزء من رؤية شاملة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، مثل منصة "بوابة الحكومة المصرية" التي توفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية، مثل الخدمات المالية، والإدارية، والتعليمية، والصحية، والقانونية، والمدنية.

**** إدارة التحول الرقمي الحكومي: Digital Government Transformation**

Management

تعريف (Gartner, 2021, p. ٤٥)

هي عملية تنظيمية تعتمد على دمج التكنولوجيا الرقمية في الأنشطة والخدمات الحكومية بهدف تحسين الأداء، تعزيز الكفاءة، وزيادة الشفافية. يتم ذلك عبر استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية لتقديم خدمات حكومية متطورة تسهم في تسهيل الإجراءات للمواطنين وتقليل التكاليف التشغيلية

تعريف (Smith, 2019, p. ٤٢)

التحول الرقمي الحكومي هو عملية تحويل الهياكل الحكومية التقليدية إلى بيئات رقمية متكاملة، مما يمكن المواطنين من الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأسهل. كما أن استخدام التكنولوجيا يمكن أن يؤدي إلى تحسين إدارة الموارد وزيادة كفاءة العمليات الحكومية، مما يسهم في تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

تعريف (Kobayashi & Watanabe, 2021, p. ٢٢)

التحول الرقمي الحكومي هي عملية إعادة تصميم البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الحكومية لضمان تقديم خدمات رقمية سلسة وفعالة. يشمل ذلك تطوير أنظمة إلكترونية تتيح للمواطنين إجراء المعاملات الحكومية عبر الإنترنت، مثل تجديد الوثائق الرسمية ودفع الفواتير.

التعريف الإجرائي لإدارة التحول الرقمي الحكومي:

إدارة التحول الرقمي الحكومي هي عملية تنظيمية تهدف إلى تبني وتطبيق التكنولوجيا الرقمية في مختلف العمليات والإجراءات الحكومية، بهدف تحسين الكفاءة، تبسيط الإجراءات، وزيادة شفافية الخدمات الحكومية، يشمل ذلك تحويل الأنظمة التقليدية إلى منصات رقمية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، بالإضافة إلى تعزيز قدرات الموظفين الحكوميين على استخدام التكنولوجيا، وهي تهدف إلى تحسين تجربة المواطنين مع الخدمات الحكومية من خلال تسريع المعاملات، تقليل البيروقراطية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، تعمل على تعزيز

التفاعل بين الحكومة والمواطنين وتحقيق مستويات أعلى من الرضا من خلال تقديم خدمات رقمية متكاملة وفعّالة.

**** جودة تجربة المستخدم: UX – User Experience Quality ****

تعريف الباز (٢٠١٩، ص ٦٣).

تشير إلى مدى رضا المستخدمين عن تجربتهم أثناء استخدام خدمة رقمية أو منتج رقمي. تشمل هذه الجودة عوامل مثل سهولة التفاعل مع النظام، وضوح التصميم، والقدرة على تحقيق الأهداف بسرعة وبدون إزعاج.

التعريف الإجرائي لجودة تجربة المستخدم:

يشير إلى الطريقة التي يتفاعل بها المستخدم من جيل الألفية مع النظام أو الخدمة الرقمية، ومدى رضاه عن هذا التفاعل. تشمل جودة تجربة المستخدم عدة عوامل مثل سهولة الاستخدام، التفاعل الفعال، سرعة الاستجابة، تصميم الواجهة، والقدرة على تحقيق الأهداف المرجوة من استخدام النظام بشكل مريح وسلس مع التركيز على مدى تأثير جودة تجربة المستخدم على إدراك جيل الألفية للخدمات الحكومية الرقمية، حيث تعتبر تجربة المستخدم الجيدة عنصراً أساسياً في تعزيز تفاعلهم مع هذه الخدمات وزيادة ولائهم لاستخدامها. وهي تشمل على أربع أبعاد:

١- قابلية الاستخدام: (Usability)

يشير مصطلح "قابلية الاستخدام" إلى مدى سهولة وفاعلية استخدام النظام أو المنتج الرقمي لتحقيق أهداف محددة. يعتمد ذلك على عدة عوامل مثل سهولة التنقل داخل النظام، وضوح واجهة المستخدم، وتقليل الخطوات المطلوبة لإتمام المهام بهدف تقديم تجربة مستخدم مريحة وبدون تعقيدات، مما يساهم في تحسين رضا المستخدمين وتعزيز استخدام النظام بشكل متكرر.

٢- الفاعلية (Effectiveness)

الفاعلية تعني مدى قدرة النظام أو الخدمة الرقمية على تحقيق النتائج المطلوبة بكفاءة وسرعة، ويرتبط هذا المفهوم بمدى دقة وأداء النظام في تنفيذ المهام المتوقعة منه، ومدى تحقيق الأهداف المرجوة بجهد قليل، فالفاعلية تعتمد على قدرة النظام في تلبية احتياجات المستخدمين بدون عقبات أو أخطاء كبيرة.

٣- كفاءة الوصول: (Accessibility)

كفاءة الوصول تشير إلى مدى سهولة وصول جميع المستخدمين، بمن فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة، إلى النظام أو الخدمة الرقمية بغض النظر عن قدراتهم التقنية أو البدنية. يشمل ذلك توفير ميزات مثل النصوص البديلة للصور، إمكانية التحكم بالحجم والألوان، وتقديم الدعم للأدوات المساعدة لضمان شمولية الخدمة وتلبية احتياجات كافة فئات المجتمع.

٤- رضا المستخدم: (User Satisfaction)

رضا المستخدم هو مقياس يعبر عن مدى شعور المستخدمين بالرضا عن تجربتهم مع النظام أو الخدمة الرقمية، ويعتمد هذا الشعور على جودة التفاعل مع الخدمة، سلاسة الاستخدام، وفاعلية الخدمة في تلبية توقعات واحتياجات المستخدمين، فتحسين مستوى رضا المستخدم يؤدي إلى تعزيز الثقة في الخدمة الرقمية وزيادة استخدامها بشكل مستمر.

ثانياً: منهج الدراسة: Methodology of the Study

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهو نوع من المنهجيات الدراسية يستخدم لجمع البيانات ووصفها وتحليلها بشكل منهجي. الهدف من هذا المنهج هو فهم الظواهر الاجتماعية أو النفسية أو الثقافية من خلال وصفها وتحليلها بشكل دقيق لتحديد الأنماط والاتجاهات والعلاقات بين المتغيرات. يتميز المنهج الوصفي التحليلي بتقديم وصف شامل للموضوع المدروس وتفسير البيانات للوصول إلى نتائج محددة. (الكيلاني: ٢٠٢٢، ٢٨).

ثالثاً: حدود الدراسة: Limits of the Study

▪ الحدود البشرية للدراسة:

- اشتملت عينة الدراسة على (٤٠٨) أنثى من جيل الألفية (من مواليد ١٩٨١ حتى ١٩٩٦) وتم اختيار العينة الكترونياً بطريقة غرضية (شرطية) (Purposive Sampling)، وهذه الطريقة تستخدم من خلال تصميم استبيانات أو استمارات رقمية تستهدف مجموعة معينة بناءً على خصائص أو معايير محددة Creswell (٢٠١٤) وقد تم اشتراط أن يكن من مستخدمي بوابة الحكومة المصرية، ومن مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة

▪ الحدود المكانية للدراسة:

تم تطبيق أدوات الدراسة في محافظات مختلفة وتنوعت أماكن أفراد العينة بين الريف والحضر حيث بلغ عدد الحضريين ٢٠٩ بنسبة ٥١.٢% وعدد الريفيين ١٩٩ بنسبة ٤٨.٨% من محافظات (القاهرة - الجيزة - الإسكندرية - الغربية - الدقهلية - بني سويف - المنيا - قنا).

الحدود الزمنية للدراسة:

استغرق تطبيق أدوات الدراسة حوالي خمس أشهر في الفترة من يناير ٢٠٢٣ حتى يونيو ٢٠٢٣، وقد تم تطبيق أدوات الدراسة الكترونياً من خلال رابط تصميم الاستبيانات في Google Form.

رابعاً: أدوات الدراسة: Tools of the Study

اشتملت أدوات الدراسة الحالية على الأدوات التالية (من إعداد الباحثة)

- ١- استمارة البيانات العامة
- ٢- استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي "بوابة الحكومة المصرية نموذجاً"
- ٣- استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم "UX"

استمارة البيانات العامة:

تم اعداد استمارة البيانات العامة الخاصة بأفراد العينة بهدف الحصول على معلومات تفيد في تحديد خصائص المبحوثين، وقد تمت صياغة عبارات الاستبيان بصيغة المخاطب، واشتملت على العبارات التالية:

- الفئة العمرية: (الفئة الأولى" من مواليد ١٩٨١ حتى "١٩٨٧ / الفئة الثانية" من مواليد ١٩٨٨ حتى "١٩٩٦)
- طبيعة الإقامة: (ريف / حضر)
- المستوى التعليمي: (أقل من الثانوية / ثانوية أو ما يعادلها/ فوق المتوسط / جامعي / أعلى من الجامعي)
- طبيعة العمل: (حكومي / خاص / عمل حر / متقاعد/ بدون عمل)
- الدخل الشهري: (أقل من ٦٠٠٠ ج / من ٦٠٠٠ لـ ١٠ آلاف ج – أكثر من ١٠ آلاف)

استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي (بوابة الحكومية المصرية نموذجاً):

تم إعداد هذا الاستبيان طبقاً للمفاهيم والمصطلحات البحثية وفي إطار المفهوم الإجرائي للتحول الرقمي الحكومي، ومن خلال القراءات السابقة العربية والأجنبية، حيث قامت الباحثة بإعداد استبيان مكون من (٣٥) عبارة اشتملت على ثلاثة محاور وهي (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية) وذلك كالتالي:

- محور إدارة الخدمات المالية والإدارية اشتمل على (١١) عبارة.
 - محور إدارة الخدمات التعليمية والصحية اشتمل على (١١) عبارة.
 - محور إدارة الخدمات المالية والقانونية واشتمل على (١٢) عبارة.
- ** تقنين الأدوات: عن طريق حساب صدق وثبات الاستبيان.

أولاً: حساب صدق الاستبيان: The Validity

(أ) صدق المحتوى: قامت الباحثة بعرض الصورة الأولية للاستبيان على عدد (٦) من الأساتذة المحكمين أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة الأزهر، وذلك بهدف معرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محاور الاستبيان وفقراته ومدى وضوحها، وترابطها ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة، وقد قامت الباحثة بإجراء التعديلات المشار إليها على صياغة بعض العبارات، وبذلك يكون قد خضع لصدق المحتوى.

(ب) صدق الاتساق الداخلي: لحساب صدق استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الذي تنتمي إليه، والجدول رقم (١) يبين ذلك:

جدول (١) قيم معامل ارتباط بيرسون لعبارات كل محور من محاور استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي والدرجة الكلية للمحور

إدارة التحول الرقمي الحكومي					
إدارة الخدمات القانونية والمدنية		إدارة الخدمات التعليمية والصحية		الخدمات الإدارية والمالية	
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
** .4550	23	** .3660	12	** .3510	1
** .3690	24	** .1690	13	** .5140	2
** .4690	25	** .4980	14	** .3870	3
** .4220	26	** .4460	15	** .5700	4
** .4320	27	** .5270	16	0.072	5
** .5390	28	** .4400	17	** .5550	6
** .3320	29	0.084	18	** .6590	7
** .3340	30	** .5800	19	** .5990	8
** .4070	31	** .5290	20	** .2630	9
** .5840	32	** .4420	21	** .4640	10
** .4150	33	** .4110	22	** .5630	11
** .4310	34	(**) دالة عند ١ ...		(*) دالة عند ٥ ...	

يتضح من جدول (١) أن معظم فقرات استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه عند مستوى معنوية (٠.٠١) باستثناء العبارتين (٥ ، ١٨) مما يشير إلى أن الاستبيان يتسم بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي وأنه يصلح لتقدير إدارة التحول الرقمي الحكومي لدى أفراد العينة.

ج) الصدق البنائي: بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان وجدول (٢) يوضح القيم.

جدول (٢) قيم معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان

المحور	الارتباط	الدلالة
إدارة الخدمات المالية والإدارية	** .8160	0.001
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	** .7330	0.001
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	** .7400	0.001

تشير النتائج الموضحة بجدول (٢) على وجود ارتباط دال إحصائياً بين درجة كل محور من محاور استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي، وقد تراوحت قيم الارتباط بين (٠.٧٣٣ ، ٠.٨١٦) وهي قيم دالة عند مستوى (٠.٠٠١)، مما يدل على أن الاستبيان يتسم بدرجة جيدة من صدق الاتساق الداخلي، كما يشير إلى أن جميع عبارات ومحاور الاستبيان تشترك في قياس خصائص الخدمات الرقمية الحكومية لدى أفراد العينة.

ثانياً: حساب ثبات المقياس Reliability :

تم حساب الثبات بطريقتين:

الطريقة الأولى: باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha-Cronbach لتحديد قيمة الاتساق الداخلي للاستبيان، وقد تم حساب معامل ألفا لكل محور على حده، وللاستبيان ككل بمحاوره الثلاثة.

الطريقة الثانية: باستخدام اختبار التجزئة النصفية (Split-Half) وللتصحيح من أثر التجزئة النصفية تم استخدام معادلة التصحيح لسبيرمان - براون (Spearman-Brown)، ومعادلة جتمان (Guttman).

جدول (٣) معاملات ثبات استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي باستخدام اختباري ألفا والتجزئة النصفية

التجزئة التصفية		معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
معامل ارتباط جتمان	معامل ارتباط سبيرمان - براون			
0.827	0.722	0.802	10	إدارة الخدمات المالية والإدارية
0.784	0.721	0.725	10	إدارة الخدمات التعليمية والصحية
0.846	0.744	0.825	12	إدارة الخدمات القانونية والمدنية
0.860	0.742	0.869	32	كلي الخدمات الالكترونية الحكومية

يوضح جدول (٣) أن معامل ألفا لاستبيان الخدمات الرقمية الحكومية ككل هو (٠.٨٦٩)، وهي قيمة عالية وتؤكد الاتساق الداخلي للاستبيان، كما يتبين أن قيم معاملات ارتباط التجزئة النصفية لمجموع عبارات الاستبيان ككل هو ٠.٧٤٢ لسبيرمان - براون، و ٠.٨٦٠ لجتمان، مما يدل على اتساق وثبات عبارات الاستبيان بمحاوره الثلاثة، وبذلك يكون الاستبيان صالح للتطبيق.

من خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية مكوناً من (٣٢) عبارة متضمنة ثلاثة محاور (إدارة الخدمات المالية والإدارية (١٠ عبارات) / إدارة الخدمات التعليمية والصحية (١٠ عبارات) / إدارة الخدمات القانونية والمدنية (١٢ عبارة))، وحددت الاستجابات على هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (نعم - أحياناً - لا) وعلى مقياس متصل (٣ - ٢ - ١) إذا كان اتجاه العبارة موجب، وعلى مقياس (١ - ٢ - ٣) إذا كان اتجاه العبارة سالب.

وبذلك أمكن تقسيم درجات استبيان الخدمات الرقمية الحكومية إلى ثلاث مستويات، وجدول (٤) يوضح ذلك:

جدول (٤) القيم (الأعلى والأقل) والمدى وطول الفئة لمستويات إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره

المحاور	أقل قيمة	أعلى قيمة	المدى	طول الفئة	المستويات		
					منخفض	متوسط	مرتفع
إدارة الخدمات المالية والإدارية	12	30	18	6	12-18	13-24	25-30
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	15	30	15	5	15-20	21-25	26-30
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	13	36	23	8	13-21	22-29	30-36
كلي الخدمات الالكترونية الحكومية	76	156	80	27	76-103	104-130	131-157

يتضح من جدول (٤) أن أعلى درجة حصل عليها أفراد العينة في استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي ككل كانت ١٥٦ درجة، وأقل درجة كانت ٧٦ درجة، والمدى ٨٠، وطول الفئة ٢٧، وبذلك أمكن تقسيم درجات الاستبيان إلى ثلاثة مستويات (منخفض - متوسط - مرتفع).

وملحق (١) يوضح استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي في صورته النهائية.

استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم:

تم إعداد هذا الاستبيان طبقاً للمفاهيم والمصطلحات البحثية وفي إطار المفهوم الإجرائي لجودة تجربة المستخدم، ومن خلال القراءات السابقة العربية والأجنبية، حيث قامت الباحثة بإعداد استبيان مكون من (٥٠) عبارة اشتملت على أربعة محاور وهي (قابلية الاستخدام / الفاعلية / كفاءة الوصول / رضا المستخدم) وذلك كالتالي:

- بُعد قابلية الاستخدام اشتمل على (١٢) عبارة.
- بُعد الفاعلية اشتمل على (١٢) عبارة.
- بُعد كفاءة الوصول اشتمل على (١٣) عبارة.
- بعد رضا المستخدم اشتمل على (١٣) عبارة.

** تقنين الأدوات: عن طريق حساب صدق وثبات الاستبيان.

أولاً: حساب صدق الاستبيان: The Validity

١) صدق المحتوى: قامت الباحثة بعرض الصورة الأولية للاستبيان على عدد (٦) من الأساتذة المحكمين أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة الأزهر، وذلك بهدف معرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محاور الاستبيان وفقراته ومدى وضوحها، وترابطها ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة، وقد قامت الباحثة بإجراء التعديلات المشار إليها على صياغة بعض العبارات، وبذلك يكون قد خضع لصدق المحتوى.

ب) صدق الاتساق الداخلي: لحساب صدق استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الذي تنتمي إليه، والجدول رقم (٥) يبين ذلك:

جدول (٥) قيم معامل ارتباط بيرسون لعبارات كل محور من محاور استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم والدرجة الكلية للمحور

إدراك جودة تجربة المستخدم							
رضا المستخدم		كفاءة الوصول		الفاعلية		قابلية الاستخدام	
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
** .2520	38	** .4100	5	** .4440	13	** .6180	1
** .2280	39	** .2830	6	** .4840	14	** .3800	2
** .2770	40	** .1910	7	** .5390	15	** .3140	3
** .2480	41	** .4520	8	** .4440	16	** .6060	4
0.0330	42	** .5020	9	** .4810	17	** .3870	5
** .2470	43	** .4010	0	** .5430	18	** .5070	6
** .2800	44	** .4930	1	** .5690	19	** .3610	7
** .2470	45	** .5450	2	** .3900	20	** .3620	8
** .2800	46	** .5690	3	** .4870	21	** .2100	9
** .4850	47	** .1550	4	** .4500	22	** .3360	10
** .1760	48	** .5020	5	** .2710	23	** .3900	11
** .5560	49	** .4000	6	0.043	24	* .1150	12
** .2830	50	** .4550	7	(**) دالة عند ٠.٠١		(*) دالة عند ٠.٠٥	

يتضح من جدول (٥) أن معظم فقرات استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه عند مستوى معنوية (٠.٠١) باستثناء العبارتين (٢٤، ٢٢) مما يشير إلى أن الاستبيان يتسم بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي وأنه يصلح لتقدير جودة تجربة المستخدم لدي أفراد العينة من جيل الألفية.

ج) الصدق البنائي: بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان وجدول (٦) يوضح القيم.

جدول (٦) قيم معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان

المحور	الارتباط	الدالة
قابلية الاستخدام	** .7940	0.001
الفاعلية	** .8510	0.001
كفاءة الوصول	** .8070	0.001
رضا المستخدم	** 0.696	0.001

تشير النتائج الموضحة بجدول (٦) على وجود ارتباط دال إحصائياً بين درجة كل محور من محاور استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم، وقد تراوحت قيم الارتباط بين (٠.٦٩٦، ٠.٨٥١)

وهي قيم دالة عند مستوى (0.001)، مما يدل على أن الاستبيان يتسم بدرجة جيدة من صدق الاتساق الداخلي، كما يشير إلى أن جميع عبارات ومحاوير الاستبيان تشترك في قياس خصائص جودة تجربة المستخدم لدى أفراد العينة.

ثانياً: حساب ثبات المقياس Reliability :

تم حساب الثبات بطريقتين:

الطريقة الأولى: باستخدام معادلة ألفا كرونباخ **Alpha-Cronbach** لتحديد قيمة الاتساق الداخلي للاستبيان، وقد تم حساب معامل ألفا لكل محور على حده، وللإستبيان ككل بمحاويره الأربعة.

الطريقة الثانية: باستخدام اختبار التجزئة النصفية (**Split-Half**) وللتصحيح من أثر التجزئة النصفية تم استخدام معادلة التصحيح لسبيرمان - براون (**Spearman-Brown**)، ومعادلة جتمان (**Guttman**).

جدول (٧) معاملات ثبات استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم باستخدام اختياري ألفا والتجزئة النصفية

التجزئة التصفية		معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
معامل ارتباط جتمان	معامل ارتباط سبيرمان - براون			
0.732	0.6370	0.693	12	قابلية الاستخدام
0.788	0.644	0.761	10	الفاعلية
0.755	0.739	0.754	13	كفاءة الوصول
0.727	0.660	0.724	12	رضا المستخدم
0.872	0.729	0.879	48	كلي إدراك جودة تجربة المستخدم

يوضح جدول (٧) أن معامل ألفا لاستبيان إدراك جودة تجربة المستخدم ككل هو (0.879)، وهي قيمة عالية وتؤكد الاتساق الداخلي للاستبيان، كما يتبين أن قيم معاملات ارتباط التجزئة النصفية لمجموع عبارات الاستبيان ككل هو 0.729 لسبيرمان - براون ، و 0.872 لجتمان، مما يدل على اتساق وثبات عبارات الاستبيان بمحاويره الأربعة، وبذلك يكون الاستبيان صالح للتطبيق.

من خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية مكونا من (٤٨) عبارة متضمنا أربعة أبعاد (قابلية الاستخدام (١٢ عبارة) ، الفاعلية (١١ عبارة) ، كفاءة الوصول (١٣ عبارة)، رضا المستخدم (١٢ عبارة)) وحددت الاستجابات على هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (نعم - أحيانا - لا) وعلى مقياس متصل (٣ - ٢ - ١) إذا كان اتجاه العبارة موجب، وعلى مقياس (١ - ٢ - ٣) إذا كان اتجاه العبارة سالب.

وبذلك أمكن تقسيم درجات استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم إلى ثلاث مستويات، و جدول (٨) يوضح ذلك:

جدول (٨) القيم (الأعلى والأقل) والمدى وطول الفئة لمستويات إدراك جودة تجربة المستخدم بمحاوره الأربعة

المحاور	أقل قيمة	أعلى قيمة	المدى	طول الفئة	المستويات		
					منخفض	متوسط	مرتفع
قابلية الاستخدام	13	33	20	6	13-19	20-26	27-33
الفاعلية	12	33	21	7	12-19	20-26	27-33
كفاءة الوصول	17	39	22	7	17-24	25-31	32-39
رضا المستخدم	16	36	20	6	16-22	23-29	30-36
كلي إدراك جودة تجربة المستخدم	112	238	126	42	112-154	155-196	197-238

يتضح من جدول (٨) أن أعلى درجة حصل عليها أفراد العينة في استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم ككل كانت ٢٣٨ درجة، وأقل درجة كانت ١١٢ درجة، والمدى ١٢٦، وطول الفئة ٤٢، وبذلك أمكن تقسيم درجات الاستبيان إلى ثلاثة مستويات (منخفض - متوسط - مرتفع).

وملحق (٢) يوضح استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم في صورته النهائية.

خامسا: إجراءات تطبيق أدوات الدراسة على العينة: Application of

Research Tools

تم دمج كل من استمارة البيانات العامة، واستبيان الخدمات الرقمية الحكومية، واستبيان إدراك جودة تجربة المستخدم في استمارة واحدة حتى يسهل إرسالها وتطبيقها ومن ثم تطبيق أدوات الدراسة على العينة وذلك بملى البيانات من أفراد جيل الألفية وقد تم تطبيق أدوات الدراسة إلكترونيا من خلال رابط تصميم الاستبيانات في **Google Form**،

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVoquhwvAS44ZE0LZq_wQIfAdRgDO41zq22b2H0xVc9JpBeQ/viewform

واستغرق التطبيق حوالي خمس أشهر في الفترة من يناير ٢٠٢٣ حتى يونيو ٢٠٢٣.

سادسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة: Statistical Methods

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية **SPSS** لتفريغ البيانات وتصنيفها وتصحيحها ومعالجتها كما يلي:

(١) الأساليب الإحصائية المستخدمة للتحقق من صدق وثبات الأدوات:

- معامل ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

- معامل ألفا كرونباخ: لحساب الثبات.

- معامل سبيرمان، ومعادلة جتمان: لتعديل طول الاستبيان في ثبات التجزئة النصفية.

- ب- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحقق من أهداف وفروض الدراسة:
- حساب التكرارات والنسب المئوية لكل متغيرات الدراسة.
 - معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرات.
 - اختبار (ت) **T-test** للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة من جيل الألفية في استبيان الخدمات الرقمية الحكومية بمحاوره الأربعة، واستبيان إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده الثلاثة تبعاً لـ (الجنس – طبيعة الإقامة – الفئة العمرية).
 - تحليل التباين الأحادي **One way Anova** للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة من جيل الألفية في استبيان الخدمات الرقمية الحكومية بمحاوره الأربعة، واستبيان إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده الثلاثة تبعاً لـ (المستوى التعليمي – طبيعة العمل – الدخل الشهري).
 - اختبار **Tukey** للتعرف على اتجاهات الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة من جيل الألفية في استبيان الخدمات الرقمية الحكومية بمحاوره الأربعة، واستبيان إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده الثلاثة تبعاً لـ (المستوى التعليمي – طبيعة العمل – الدخل الشهري).
 - معامل الانحدار الخطي لمعرفة المتغيرات المستقلة (التحول الرقمي الحكومي) والمتغير التابع (إدراك جودة تجربة المستخدم) الأكثر تأثيراً لدى عينة الدراسة من جيل الألفية.

النتائج ومناقشتها Results and Discussion

أولاً: نتائج الدراسة الوصفية:

أ) وصف عينة الدراسة: فيما يلي وصف لعينة الدراسة التي بلغت (٤٠٨) أنثى من جيل الألفية وقد تم اختيارهم بطريقة شريطية بحيث يكونوا من مستخدمي بوابة الحكومة المصرية، وجدول (٩) يوضح ذلك:

جدول (٩) التوزيع العددي والنسبي لعينة الدراسة وفقاً لاستمارة البيانات الأولية

النسبة	العدد	الفئة	البيان
48.8%	199	ريف	طبيعة الإقامة
51.2%	209	حضر	
46.8%	191	1981-1987	الفئة العمرية
53.2%	217	1988-1996	
69.4%	283	مرتفع (جامعي / أعلى من جامعي)	المستوى التعليمي
23.8%	97	متوسط (ثانوية أو ما يعادلها/ فوق المتوسط)	
6.8%	28	منخفض (أقل من الثانوية)	
71.1%	290	حكومي/ قطاع خاص	العمل
24.5%	100	عمل حر	
4.4%	18	متقاعد / بدون عمل	
1.2%	5	منخفض (أقل من ٦٠٠٠ ج)	الدخل الشهري
59.3%	242	متوسط (٦٠٠٠-١٠ آلاف ج)	
39.5%	161	مرتفع (أعلى من ١٠ آلاف ج)	

يتضح من جدول (٩) تقارب نسب قاطني الريف مع الحضر حيث بلغت نسبة الريف ٤٨.٨% بينما بلغت نسبة الحضر ٥١.٢% كما كان هناك تقارب في نسب الفئات العمرية للعينة حيث كانت نسبة الفئة الأولى (مواليد ١٩٨١-١٩٨٧) ٤٦.٨%، والفئة الثانية (مواليد ١٩٨٨-١٩٩٦) كانت ٥٣.٢%، كما عكست نتائج الجدول أن النسبة الأعلى كانت لأصحاب المستويات المرتفعة من التعليم (جامعي/ أعلى من جامعي) حيث بلغت النسبة ٦٩.٤%، كذلك أعلى نسبة من أفراد العينة كانت في فئة العمل الحكومي والخاص حيث بلغت النسبة ٧١.١% وفئة الدخل المتوسط حيث بلغت ٥٩.٣%. وتفسر الباحثة النسبة المرتفعة من أصحاب المستويات التعليمية المرتفعة (٦٩.٤%) تشير إلى أن التعليم العالي يعزز فرص العمل، مما قد يفسر ارتفاع نسبة الأفراد في فئة العمل الحكومي والخاص (٧١.١%). كما أن الأفراد المتعلمين أكثر قابلية للتوظيف في الوظائف الحكومية والخاصة، مما يؤثر على توزيعهم الجغرافي بين الريف والحضر.

(ب) نتائج وصف العينة في ضوء الاستجابات على أدوات الدراسة:

يشتمل هذا الجزء على التوزيع العددي والنسبي والوزن النسبي لاستجابات عينة الدراسة من جيل الألفية على استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره الأربعة. يشتمل هذا الجزء على التوزيع التكراري والنسبي والوزن النسبي والترتيب لاستجابات عينة الدراسة من المقبلين على الزواج.

ولحساب الوزن النسبي تم اتباع الخطوات التالية:

الوزن النسبي = التقدير الرقمي ÷ إجمالي عدد العينة

التقدير الرقمي (1 X) = عدد تكرارات الإجابة للمستوى المنخفض) + (2 X عدد تكرارات الإجابة للمستوى المتوسط) + (3 X عدد تكرارات الإجابة للمستوى المرتفع)

المستوى = (ن-١) ÷ (ن) حيث (ن) هي عدد الاستجابات

$$= (3-1) \div (3) = 0.67$$

∴ قيمة ١.٦٧ هي الحد الأدنى للموافقة المتوسطة، وهي مشتقة من التقدير الرقمي للأوزان النسبية لكل مستوى.

∴ تصبح الموافقة ضعيفة إذا قل الوزن النسبي عن (١.٦٧)، ومتوسطة إذا كان بين (١.٦٨-٢.٣٣) ومرتفعة إذا كان أكبر من (٢.٣٤).

١- استبيان إدارة التحول الرقمي الحكومي:

جدول (١٠) توزيع عينة الدراسة من إناث جيل الألفية وفقا لمستوى إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره والوزن النسبي لكل محور (ن=٤٠٨)

الترتيب	الوزن النسبي	%	العدد	مستوى إدارة التحول الرقمي الحكومي	المحور
الثاني	2.43	12.8	52	منخفض (١٢-١٨)	إدارة الخدمات المالية والإدارية
		31.1	127	متوسط (١٩-٢٤)	
		56.1	229	مرتفع (٢٥-٣٠)	
		100	408	المجموع	
الأول	2.47	12.3	50	منخفض (١٥-٢٠)	إدارة الخدمات التعليمية والصحية
		28.4	116	متوسط (٢١-٢٥)	
		59.3	242	مرتفع (٢٦-٣٠)	
		100	408	المجموع	
الثالث	2.03	19.1	78	منخفض (١٣-٢١)	إدارة الخدمات القانونية والمدنية
		56.4	230	متوسط (٢٢-٢٩)	
		24.5	100	مرتفع (٣٠-٣٦)	
		100	408	المجموع	
	2.26	10	41	منخفض (٧٦-١٠٣)	إجمالي إدارة الخدمات الرقمية الحكومية
		53.7	219	متوسط (١٠٤-١٣٠)	
		36.3	148	مرتفع (١٣١-١٥٧)	
		100	408	المجموع	

أوضحت بيانات جدول (١٠):

- فئة المستوى المنخفض: تضمنت أفراد جيل الألفية ممن تتراوح استجاباتهم بين (٧٦-١٠٣) وكان عددهم ٤١ بنسبة ١٠%.
- فئة المستوى المتوسط: تضمنت أفراد جيل الألفية ممن تتراوح استجاباتهم بين (١٠٤-١٣٠)، وكان عددهم ٢١٩ بنسبة ٥٣.٧%.
- فئة المستوى المرتفع: تضمنت أفراد جيل الألفية ممن تتراوح استجاباتهم بين (١٣١-١٥٧)، وكان عددهم ١٤٨ بنسبة ٣٦.٣%.
- ويتضح كذلك أن درجة الموافقة لاستجابات جيل الألفية عينة الدراسة على إجمالي الاستبيان كانت متوسطة بوزن نسبي (٢.٢٦)

كما يتضح اختلاف نسب إجمالي مستوى إدارة التحول الرقمي الحكومي حيث كانت الأولوية لدى جيل الألفية لإجمالي التحول الرقمي الحكومي كانت للمستوى المتوسط بنسبة ٥٣.٣% يليها المستوى المرتفع بنسبة ٣٦.٣%، وكانت أقل نسبة للمستوى المنخفض حيث وصلت لـ ١٠%.

وقد احتل محور إدارة الخدمات التعليمية الصحية المرتبة الأولى بين باقي محاور إدارة التحول الرقمي الحكومي، تليه محور الخدمات المالية والإدارية، كما احتل محور إدارة الخدمات القانونية والمدنية المرتبة الأخيرة طبقا للأوزان النسبية ٢.٤٧، ٢.٤٣، ٢.٠٣ على الترتيب.

وثرى الباحثة: أن جيل الألفية، الذي يتضمن الفئات العمرية بين ١٩٨١ و ١٩٩٦، يعكس تفضيلاً واضحاً للتحول الرقمي بسبب الفوائد العديدة التي يحققها، مثل زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والمجهود المبذولين في المعاملات المباشرة

وهذا يتفق مع دراسة (Omar & Sweeney (2020, p ١١٢) التي كان من نتائجها إن التحول الرقمي يُسهل على الأسر الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأبسط، مما يُعتبر مكسباً كبيراً في حياتهم اليومية.

كما يضيف أن الاستفادة من الخدمات الرقمية يقلل من الجهد المبذول في الإجراءات التقليدية. هذا الاتجاه يتماشى مع الأبحاث التي أظهرت أن التحول الرقمي يمكن أن يحسن من فعالية الخدمات ويُعزز من جودة تجربة المستخدم

وأوضح (Al-Hakim (2019, p ٢١٠). أن تفضيل الاستفادة من الخدمات المالية والإدارية رقمياً يشير إلى رغبة جيل الألفية في الحصول على خدمات سريعة وفعالة، مما يساعدهم في إدارة مواردهم بشكل أفضل. التوجه نحو تبسيط الأعمال والخدمات من خلال التقنيات الحديثة يُعزز من استجابة هذا الجيل للخيارات الرقمية، وبالرغم من أن محور إدارة الخدمات القانونية والمدنية احتل المرتبة الأخيرة، فإن ذلك قد يُعزى إلى قلة الوعي أو الاستخدام مقارنة بالخدمات التعليمية والصحية. تحتاج هذه الفئة إلى مزيد من الجهود لتبسيط الإجراءات القانونية وزيادة الوعي بأهمية هذه الخدمات الرقمية.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة أجراها (Abu-Ghazaleh et al. (2019,p. 432-448، أظهرت نتائجها أن الخدمات الحكومية الرقمية في مصر تواجه تبايناً في التقييمات بين مختلف الفئات العمرية، مع إشارة خاصة إلى أن جيل الألفية يرى في الخدمات الرقمية، مثل الصحة والتعليم، أدوات أكثر أهمية وضرورة مقارنة بالخدمات المالية أو القانونية. كما أشاروا إلى أن الخدمات القانونية تتطلب أحياناً تفاعلات أكثر تعقيداً ونقل مرونتها رقمياً، كما تتفق مع دراسة أجرتها في دراستها العنبيي (٢٠٢٠، ص. ٤٥-٦٠)، أظهرت نتائجها أن هناك تزايداً في استخدام جيل الألفية في الشرق الأوسط، بما في ذلك مصر، للمنصات التعليمية الرقمية بسبب مرونتها وإمكانية الوصول إليها بسهولة عبر الإنترنت. الدراسة أشارت إلى أن التعليم الرقمي يحظى بقبول واسع بسبب التطور التكنولوجي المتسارع وتأثيره على بيئة العمل، حيث يركز هذا الجيل على تحسين مهاراتهم لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة.

2- استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم: يشتمل هذا الجزء على التوزيع العددي والنسبي لاستجابات عينة الدراسة من جيل الألفية على استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده الأربعة، وجدول (١١) يوضح ذلك:

جدول (١١) توزيع عينة الدراسة من إناث جيل الألفية وفقا لمستوى إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده والوزن النسبي لكل بعد (ن=٤٠٨)

الترتيب	الوزن النسبي	%	العدد	إدراك جودة تجربة المستخدم	البعد
الرابع	2.11	18.4	75	منخفض (١٣-١٩)	قابلية الاستخدام
		52.2	213	متوسط (٢٠-٢٦)	
		29.4	120	مرتفع (٢٧-٣٣)	
		100	408	المجموع	
الثالث	2.51	7.4	30	منخفض (١٢-١٩)	الفاعلية
		34.3	140	متوسط (٢٠-٢٦)	
		58.3	238	مرتفع (٢٧-٣٣)	
		100	408	المجموع	
الثاني	2.60	3.9	16	منخفض (١٧-٢٤)	كفاءة الوصول
		32.1	131	متوسط (٢٥-٣١)	
		64	261	مرتفع (٣٢-٣٩)	
		100	408	المجموع	
الأول	2.61	2.9	12	منخفض (١٦-٢٢)	رضا المستخدم
		42.7	174	متوسط (٢٣-٢٩)	
		54.4	222	مرتفع (٣٠-٣٦)	
		100	408	المجموع	
2.47	2.47	6.4	26	منخفض (١١٢-١٥٤)	كلي إدراك جودة تجربة المستخدم
		40.2	164	متوسط (١٥٥-١٩٦)	
		53.4	218	مرتفع (١٩٧-٢٣٨)	
		100	408	المجموع	

أوضحت بيانات جدول (١١)

- فئة المستوى المنخفض: تضمنت أفراد جيل الألفية ممن تتراوح استجاباتهم بين (١١٢-١٥٤) وكان عددهم ٢٦ بنسبة ٦.٤%.
- فئة المستوى المتوسط: تضمنت أفراد جيل الألفية ممن تتراوح استجاباتهم بين (١٥٥-١٩٦)، وكان عددهم ١٦٤ بنسبة ٤٠.٢%.
- فئة المستوى المرتفع: تضمنت أفراد جيل الألفية ممن تتراوح استجاباتهم بين (١٩٧-٢٣٨)، وكان عددهم ٢١٨ بنسبة ٥٣.٤%.

ويتضح كذلك أن درجة الموافقة لاستجابات جيل الألفية عينة الدراسة على إجمالي الاستبيان كانت مرتفعة بوزن نسبي (٢.٤٧)

كما يتضح اختلاف نسب إجمالي مستوى إدراك جودة تجربة المستخدم حيث كانت الأولوية لدى جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم للمستوى المرتفع بنسبة ٥٣.٤% يليها المستوى المتوسط بنسبة ٤٠.٢% ، وكانت أقل نسبة للمستوى المنخفض حيث وصلت لـ ٦.٤% .

وقد احتل رضا المستخدم المرتبة الأولى بين باقي أبعاد جودة تجربة المستخدم تليها كفاءة الوصول في المرتبة الثانية، ثم الفاعلية في المرتبة الثالثة، وقد احتلت قابلية الاستخدام المرتبة الأخيرة طبقاً للأوزان النسبية ٢.٦١ ، ٢.٦٠ ، ٢.٥١ ، ٢.١١ على الترتيب.

وترجع الباحثة سبب مجئ بعد (قابلية الاستخدام) في المرتبة الأخيرة على الرغم من أهميته لأنه قد يعتبر أمراً بديهياً لدى جيل الألفية، الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من المهارات التكنولوجية. لذا، قد لا يمثل هذا البعد تحدياً كبيراً بالنسبة لهم مثل الأجيال الأخرى، فهم قد يكونون قادرين على التكيف مع التعقيدات إذا كانت بقية الأبعاد (مثل الرضا وكفاءة الوصول) جيدة.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة أجراها (Shin & Lee (2020,p. 78-92)، أشار الباحثان إلى أن جيل الألفية يولي اهتماماً كبيراً بإمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية على مدار الساعة، وبطرق متعددة مثل الهواتف الذكية وأجهزة الحاسوب، هذه الدراسة أوضحت أن الأجيال الشابة أكثر تطلّباً في الحصول على خدمات سريعة ومتاحة دائماً، مما يضع كفاءة الوصول في مرتبة متقدمة ضمن جودة التجربة الرقمية، وأضاف (Rahman et al. (2022,p.150 أن جيل الألفية يهتم بتجربة رقمية تكون فعّالة من حيث إتمام المهام، حيث تعتبر هذه الفئة أن الخدمات التي تُنجز بسرعة ودقة تسهم في تحسين جودة الحياة الرقمية. ومع ذلك، إذا كانت الفاعلية ضعيفة، فإنهم يميلون إلى إعطاء الأولوية للرضا أو سهولة الوصول كمعايير حاسمة للحكم على جودة الخدمة، كما أكدت دراسة (Nguyen & Bui (2021,p.137 أن جيل الألفية، نظراً لخبرته التقنية، قادر على التغلب على التحديات المتعلقة بقابلية الاستخدام مقارنة بالأجيال الأكبر، ومع ذلك، قد يتأثر تقييمهم لقابلية الاستخدام إذا كانت الخدمة معقدة جداً أو تستغرق وقتاً طويلاً للمعالجة، وهو ما يجعلهم يميلون إلى ترتيبها في مرتبة أقل مقارنة بأبعاد أخرى مثل الرضا وكفاءة الوصول.

ثانياً: النتائج في ضوء فروض الدراسة:

٢- النتائج في ضوء الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على أنه: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاورة (إدارة الخدمات الإدارية والمالية، إدارة الخدمات التعليمية والصحية، إدارة الخدمات القانونية والمدنية) وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده (قابلية الاستخدام، الفاعلية، كفاءة الوصول، رضا المستخدم).

وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين محاور جودة الحياة العمرانية ومحاور إدارة الموارد الأسرية، وجدول (١٢) يوضح ذلك.

جدول (١٢) معاملات ارتباط بيرسون بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده للعينة من إناتجيل الألفية (ن= ٤٠٨)

المحور	قابلية الاستخدام	الفاعلية	كفاءة الوصول	رضا المستخدم	كلي تجربة جودة المستخدم
إدارة الخدمات المالية والإدارية	0.319**	0.331**	0.256**	0.562**	0.427**
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	0.523*	0.239**	0.385**	0.454**	0.320**
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	0.516**	0.416**	0.414**	0.498**	0.579**
كلي إدارة التحول الرقمي الحكومي	0.365**	0.419**	0.439**	0.663**	0.794**
(**) دالة عند ٠.٠١		(*) دالة عند ٠.٠٥			

يتضح من جدول (١٢) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا عند مستوى ٠.٠١ بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية)، وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده (قابلية الاستخدام / الفاعلية/ كفاءة الوصول / رضا المستخدم)، وهذا يعني أنه كلما ارتفع إدراك إناث جيل الألفية للخدمات الرقمية الحكومية كلما ازدادت جودة تجربة المستخدم لديهم، أي أن إدراك جيل الألفية للتحول الرقمي الحكومي له تأثير إيجابي تجاه جودة تجربة المستخدم.

وتفسر الباحثة ذلك بأن جيل الألفية يظهر استخدامًا متزايدًا للتكنولوجيا، مما يجعلهم أكثر قدرة على تقييم الخدمات الرقمية. هذا التفاعل يعزز من إدراكهم ويجعلهم يتوقعون جودة أعلى في التجربة، إلى جانب أن جيل الألفية غالبًا ما يتوقعون مستوى عالٍ من الخدمة، خاصة في المجالات التي تتعلق بالتكنولوجيا. لذا، إذا كانت الخدمات الرقمية الحكومية تلبى تلك التوقعات، فإن إدراكهم للخدمات سيكون إيجابيًا.

وقد أشارت دراسة (Beloff, 2021, p.٨٩): إلى وجود علاقة قوية بين استخدام الحكومة الرقمية وتحسين تجربة المستخدمين في المملكة المتحدة، حيث كانت قابلية الاستخدام عاملاً أساسياً في زيادة رضا المستخدمين وكفاءة الوصول. وأوضحت الدراسة أن خدمات التعليم والصحة الرقمية كانت من بين الأكثر تأثيراً على جودة التجربة، كما وجدت دراسة (Kamal, 2019, p.١١٠): أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين إدراك المستخدمين للخدمات الرقمية الحكومية في الهند وزيادة جودة تجربة المستخدم، وخصوصاً في خدمات الرعاية الصحية والتعليمية التي كانت الأكثر تأثيراً على رضا المستخدمين.

مما سبق يتضح:

وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين مجموع محاور استبيان إدراك جيل الألفية للخدمات الرقمية الحكومية ومجموع أبعاد استبيان إدراك جودة تجربة المستخدم، وبالتالي يتم رفض الفرض الإحصائي الأول كليا.

٣- النتائج في ضوء الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على أنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده تبعاً للمتغيرات الديموجرافية. (طبيعة الإقامة / الفئة العمرية).

وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم إيجاد قيمة (ت) للوقوف على درجات الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في كل من إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره وتجربة جودة المستخدم بأبعاده تبعاً للجنس والفئة العمرية وطبيعة الإقامة. وجدولي (١٣) ، (١٤) يوضحان ذلك:

جدول (١٣) دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة من إناث جيل الألفية

في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاور (ن=٤٠٨)

المحاور	البيان	حضر ن=٢٠٩		ريف ن=١٩٩		قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الدلالة لصالح
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
طبيعة الإقامة	إدارة الخدمات المالية والإدارية	24.177	4.261	24.231	4.087	-0.131	0.896	
	إدارة الخدمات التعليمية والصحية	25.091	3.272	25.166	3.157	-0.235	0.814	
	إدارة الخدمات القانونية والمدينة	25.593	5.009	25.307	4.929	0.583	0.561	
	كلي إدارة التحول الرقمي الحكومي	124.129	15.768	124.101	14.609	0.019	0.985	
الفئة العمرية			الفئة الأولى مواليد (١٩٨١-١٩٨٧) ن=١٩١	الفئة الثانية مواليد (١٩٨٨-١٩٩٦) ن=٢١٧				
	إدارة الخدمات المالية والإدارية	23.75 4	4.303	24.599	4.022	-2.049	0.041	لصالح الريفيات
	إدارة الخدمات التعليمية والصحية	25.236	3.042	25.032	3.360	0.637	0.524	
	إدارة الخدمات القانونية والمدينة	25.528	4.664	25.387	5.228	0.287	0.774	
	كلي إدارة التحول الرقمي الحكومي	123.5	14.142	124.649	16.079	-0.757	0.449	

يتبين من جدول (١٣):

أولاً: طبيعة الإقامة:

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات سكان الريف والحضر عينة الدراسة في كل من (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية/ إدارة الخدمات القانونية والمدنية / كلي إدارة التحول الرقمي الحكومي)، حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (-٠.١٣١ ، -٠.٢٣٥ ، ٠.٥٣٨ ، ٠.١٩) ، وهي قيم غير دالة إحصائياً، مما يعني أن اختلاف مكان السكن بين أفراد العينة لم يحدث فرق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لتلك المحاور.

وقد يرجع ذلك إلى أنه ومع انتشار الإنترنت والخدمات الرقمية الحكومية في مصر، أصبح من الممكن لسكان الريف الوصول إلى نفس الخدمات الرقمية التي تتاح لسكان الحضر. هذا أدى إلى تقليص الفجوة بين الفئتين من حيث إتاحة واستخدام هذه الخدمات، إلى جانب أن إدارة الخدمات التعليمية والصحية والمالية والمدنية تُعتبر أساسية ومهمة في كلا البيئتين، وبالتالي، فإن إدراك الأفراد لأهميتها واستخدامهم لها قد يكون متساوياً بغض النظر عن مكان إقامتهم.

وقد أشارت نتائج دراسة (Al-Qirim (2007,p.469 إلى أن الاختلافات الجغرافية في استخدام التكنولوجيا الحكومية يمكن تقليصها بفضل استراتيجيات التحول الرقمي الشامل، والتي تهدف إلى جعل الوصول إلى الخدمات الرقمية متساوياً بغض النظر عن موقع المستخدم، وأضافت دراسة OECD (٢٠١٨:٣٢) أن الفجوة بين الريف والحضر في استخدام الخدمات الرقمية تقل مع تزايد التحسينات في البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات.

ثانياً: الفئة العمرية:

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات فئات العمر لعينة الدراسة في كل من (إدارة الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية / كلي إدارة التحول الرقمي الحكومي)، حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (٠.٦٣٧ / ٠.٢٨٧ / -٠.٧٥٧) ، وهي قيم غير دالة إحصائياً، مما يعني أن الفئة العمرية لم تشكل فارقاً في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً للمحاور السابقة.

وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى أن الأفراد من مختلف أعمار جيل الألفية قد تعرضوا بشكل متقارب إلى التكنولوجيا والخدمات الرقمية، حيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتهم اليومية. هذا التشابه في استخدام التكنولوجيا يمكن أن يقلل من الفروقات بين الأعمار في كيفية إدراكهم لهذه الخدمات، إلى جانب أن توسع الوصول إلى الإنترنت في جميع أنحاء المجتمع، أصبحت الخدمات الرقمية متاحة وسهلة الاستخدام للجميع بغض النظر عن العمر.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Meyer (2020,p.١٢٠ التي أشار فيها أن تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في الحياة اليومية قلل من الفروقات العمرية في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية، كما تتفق مع دراسة OECD (2018,p.85) التي أوضحت أن التحول الرقمي في الخدمات الحكومية أصبح شاملاً بحيث يخدم كل الفئات العمرية بشكل مشابه، مما يؤدي إلى تساوي الاستجابات المتعلقة بجودة الخدمات.

وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات فئات العمر لعينة الدراسة في محور (إدارة الخدمات المالية والإدارية) حيث بلغت قيمة (ت) (-٢٠٤٩)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥، مما يعني أن اختلاف الفئة العمرية بين أفراد العينة يحدث فرق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لمحور إدارة الخدمات المالية والإدارية، وقد كانت الدلالة لصالح الريفيات حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢٤.٥٩٩ للريفيات مقابل ٢٣.٧٥٤ للحضر.

وترجع الباحثة ذلك إلى أن الفئة الأكبر سناً من جيل الألفية تكون النساء في الريف أكثر انخراطاً في إدارة الشؤون المالية لأسرهن بسبب الظروف الاجتماعية والاقتصادية المحيطة، مما يمنحهن خبرة أكبر في هذا المجال.

وهذا يتفق مع دراسة محمد (٢٠٢٠، ص ١١٥) التي أشارت نتائجها إلى أن الأفراد الأكبر سناً من جيل الألفية يميلون إلى تفضيل الخدمات المالية التقليدية التي تعتمد على الأمان والاستقرار، في حين أن الفئات الأصغر سناً تظهر استعداداً أكبر لتبني الخدمات الرقمية والإلكترونية السريعة، كذلك تتفق مع دراسة، كما تتفق مع دراسة الباز (٢٠١٩، ص ٦٢) حيث وجدت هذه الدراسة أن الفئات العمرية الأصغر (مواليد ١٩٩٦-١٩٨٨) من جيل الألفية تميل إلى تفضيل الخدمات الإدارية السريعة والرقمية، بينما الفئات الأكبر سناً (مواليد ١٩٨١-١٩٨٧) تركز على أهمية التفاعلات الشخصية في التعاملات الإدارية، كما كان من نتائج دراسة أشرف (٢٠٢١، ص ١٥٥) وجود فروقاً دالة إحصائياً بين الفئات العمرية في تفضيل الخدمات الحكومية، حيث أن الفئات الأصغر سناً تفضل استخدام القنوات الرقمية في إدارة الخدمات المالية والإدارية، بينما تميل الفئات الأكبر إلى تفضيل التعاملات التقليدية.

جدول (١٤) دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة من إناث جيل الألفية في إدراك جودة تجربة المستخدم بأبعاده (ن=٤٠٨)

البيان	المحاور		ريف ن=١٩٩		حضر ن=٢٠٩		البيان
	قابلية الاستخدام	الفاعلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
قابلية الاستخدام	٢٣.٨٧٦	٤.٣١٤	٢٣.٤٥٢	٤.٥٢٦	٢٣.٨٧٦	٠.٣٣٠	طبيعة الإقامة
الفاعلية	٢٦.٩٧١	٣.٨٤١	٢٥.٨٠٤	٤.٤٥٠	٢٦.٩٧١	٠.٠٠٤	
كفاءة الوصول	٣٢.٨٩٠	٣.٨٤٩	٣١.٦١٨	٤.٤٨٩	٣٢.٨٩٠	٠.٠٠٢	
رضا المستخدم	٢٩.٦٤٦	٣.٩٨٥	٢٩.٤٩٧	٣.٧٦٢	٢٩.٦٤٦	٠.٦٩٩	
كلي إدراك جودة تجربة المستخدم	١٩٧.١١٩	٢١.٨٨٠	١٩١.٢٤٦	٢٤.٣٠٤	١٩٧.١١٩	٠.٠١	
			الفئة الثانية مواليد ١٩٩٦-١٩٨٨ ن=٢١٧		الفئة الأولى مواليد ١٩٨٧-١٩٨١ ن=١٩١		الفئة العمرية
قابلية الاستخدام	٢٣.٤٦١	٤.٥٣	٢٣.٨٥٣	٤.٣١٩	٢٣.٤٦١	٠.٣٧	
الفاعلية	٢٦.٢٣	٤.٢٧٨	٢٦.٥٥٣	٤.١٠٦	٢٦.٢٣	٠.٤٤	
كفاءة الوصول	٣٢.٠٠	٤.٣٠٨	٣٢.٥٠٧	٤.١٣١	٣٢.٠٠	٠.٢٢	
رضا المستخدم	٢٩.١٧٨	٣.٦٠٤	٢٩.٩٢٢	٤.٠٧٣	٢٩.١٧٨	٠.٠٤	

البيان	حضر ن=٢٠٩		ريف ن=١٩٩		قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الدلالة لصالح
	١٩٢.٥٦	٢٣.٢٥٨	١٩٥.٧٤٦	٢٣.١٩٨			
كلي إدراك جودة تجربة المستخدم					١.٣٨٣-	٠.٠١	لصالح الفئة الثانية

يتبين من جدول (١٤):

أولاً: طبيعة الإقامة:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات سكان الريف والحضر من عينة الدراسة في كل من (قابلية الاستخدام / رضا المستخدم) حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (٠.٣٨٦ / ٠.٩٦٧). وهي قيم غير دالة إحصائية، مما يعني أن سكان الريف والحضر من أفراد العينة لا يوجد بينهم فروق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً للأبعاد السابقة.

وتري الباحثة أن سبب ذلك هو تزايد اعتماد الحكومات على تقديم الخدمات الرقمية، فأصبح التعليم والتدريب على استخدام هذه الخدمات متاحاً بشكل أوسع، مما أدى إلى تقارب مستويات الفهم والقدرة على استخدام هذه الخدمات بين سكان الريف والحضر. هذا الوعي الرقمي المتزايد يمكن أن يفسر لماذا لا توجد فروق ملحوظة في استجاباتهم تجاه جودة تجربة المستخدم.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات كل من صبحي (٢٠١٩، ص ٤٤) أبو زيد (٢٠٢٠، ص ١٠٩) حيث تشير نتائج الدراسات إلى أن الزيادة في وعي الاستخدام الرقمي والتوسع في تقديم الخدمات الرقمية جعل الفروق بين سكان الريف والحضر أقل وضوحاً.

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات سكان الريف والحضر من عينة الدراسة في كل من (الفاعلية / كفاءة الوصول/ كلي إدراك جودة تجربة المستخدم) حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (٣.٠٧٧ / ٢.٨٤٠) وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٠١، كما كان هناك فروق دالة إحصائية في (كلي إدراك جودة تجربة المستخدم)، حيث بلغت قيمة ت (٢.٥٦٨) وهي قيمة دالة عند مستوى ٠.٠٠٥، وقد كانت الدلالة لصالح الحضر حيث بلغت المتوسطات (٢٦.٩٧١، ٣٢.٨٩٠، ١٩٧.١١٩) على التوالي وهي قيم دالة.

وقد يرجع ذلك إلى أن سكان المناطق الحضرية قد يكونون أكثر استفادة من توفر البنية التحتية الرقمية المتقدمة، مثل الإنترنت عالي السرعة والخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة، مقارنة بسكان الريف الذين قد يعانون من نقص في هذه الموارد، إلى جانب التباين في الخبرة التقنية: سكان الحضر قد يمتلكون خبرة تقنية أكبر واستخداماً متكرراً للخدمات الرقمية، مما يجعلهم أكثر كفاءة في التعامل مع المنصات الرقمية مقارنة بسكان الريف.

ولكن نتيجة الدراسة الحالية تختلف مع نتيجة دراسة (William, 2021, p. ٦١) والتي أشارت إلى أن التحسن المستمر في البنية التحتية الرقمية في المناطق الريفية ساهم في تقليص الفجوة بين الريف والحضر، وقلل من الفروق في تجربة المستخدم بالنسبة للخدمات الرقمية الحكومية.

ثانياً: الفئة العمرية:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات فئات العمر لعينة الدراسة في كل من (قابلية الاستخدام/ الفاعلية/ كفاءة الوصول)، حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (-0.894 / -0.777 / -1.212)، وهي قيم غير دالة إحصائية، مما يعني أن الفئتين من جيل الألفية من أفراد العينة لا يوجد بينهم فروق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً للأبعاد السابقة.

وقد يرجع ذلك إلى أن التطورات التكنولوجية الحديثة أدت إلى جعل واجهات المستخدم أكثر سهولة وبساطة، مما يقلل من الفجوات في تجربة الاستخدام بين مختلف الفئات العمرية، كما أن التحول الرقمي السريع، ومع تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية، أصبح الأفراد من مختلف الأعمار يتفاعلون مع هذه الخدمات بشكل متكرر، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الفهم والإدراك لدى الجميع.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشهري (2021، ص 82) حيث كان من نتائجها أن تأثير التكنولوجيا على جيل الألفية عدم وجود فروق في تجربة المستخدم بين الفئات العمرية المختلفة، مما يعزز نتائج الدراسة الحالية.

ولكن تختلف مع دراسة (Wang, 2019, p.90) والتي أظهرت نتائجها أن اختلاف الفئات العمرية يمكن أن يؤثر على تجربة المستخدم، حيث تم العثور على فروق دالة في الاستجابات، مما يتناقض مع نتائج البحث الحالي.

وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات فئات العمر لعينة الدراسة في أبعاد (رضا المستخدم / كلي إدراك جودة تجربة المستخدم) حيث بلغت قيمة (ت) (-1.212)، لبعده رضا المستخدم وهي قيمة دالة عند مستوى 0.05. كما بلغت قيمة (ت) (-1.383) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى 0.01، مما يعني أن اختلاف الفئة العمرية بين أفراد العينة يحدث فرقاً في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لبعده رضا المستخدم وكلي إدراك جودة تجربة المستخدم، وقد كانت الدلالة لصالح الفئة العمرية الثانية من جيل الألفية (مواليد 1988-1996) أي الفئة الأصغر عمراً حيث كانت المتوسطات (29.178، 192.06).

وترجع الباحثة أن سبب وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات فئات العمر في أبعاد مثل رضا المستخدم وجودة تجربة المستخدم الكلية يشير إلى أن هناك اختلافات ملموسة في كيفية إدراك الفئات العمرية لجودة هذه الخدمات، فالفئة العمرية قد تلعب دوراً مهماً في تشكيل توقعات الأفراد تجاه الخدمات الرقمية بناءً على التجارب السابقة والمعرفة التقنية.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Wang, 2019, p.77) التي أشارت إلى أن التوقعات تتغير بتغير الفئة العمرية في تقييم جودة الخدمات الرقمية.

من الطرح السابق يتم قبول الفرض الإحصائي الثاني جزئياً.

٤- النتائج في ضوء الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على أنه: لا يوجد تباين دال إحصائي في إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاورة تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي/ طبيعة العمل/ الدخل الشهري).

وللتحقق من صحة الفرض إحصائيا تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA للوقوف على دلالة الفروق بين متوسطات درجات العينة في متغير إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره تبعا للمستوى التعليمي، وطبيعة العمل، الدخل الشهري، وتم تطبيق اختبار Tukey لمعرفة اتجاه المتوسطات، وجدولي (١٥)، (١٦) يوضحان ذلك:

جدول (١٥) تحليل التباين في اتجاه واحد لإناث جيل الألفية (عينة الدراسة) في محاور إدارة التحول الرقمي الحكومي تبعا للمستوى التعليمي، وطبيعة العمل، والدخل الشهري

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المستوى التعليمي						
إدارة الخدمات المالية والإدارية	بين المجموعات	25.073	2	12.537	.7190	.4880 غير دالة
	داخل المجموعات	7059.042	406	17.430		
	الكلي	7084.115	407			
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	بين المجموعات	35.147	2	17.573	1.708	.1820 غير دالة
	داخل المجموعات	4166.226	406	10.287		
	الكلي	4201.373	407			
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	بين المجموعات	24.641	2	12.321	.4980	.6080 غير دالة
	داخل المجموعات	10014.474	406	24.727		
	الكلي	10039.115	407			
كلي التحول الرقمي الحكومي	بين المجموعات	482.680	2	241.340	1.045	.3520 غير دالة
	داخل المجموعات	93492.905	406	230.847		
	الكلي	93975.586	407			
طبيعة العمل						
إدارة الخدمات المالية والإدارية	بين المجموعات	332.906	2	166.453	9.985	0.001 دالة
	داخل المجموعات	6751.209	406	16.670		
	الكلي	7084.115	407			
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	بين المجموعات	54.185	2	27.092	2.646	.0020 دالة
	داخل المجموعات	4147.188	406	10.240		
	الكلي	4201.373	407			
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	بين المجموعات	99.974	2	49.987	2.037	.1320 غير دالة
	داخل المجموعات	9939.141	406	24.541		
	الكلي	10039.115	407			
كلي	بين المجموعات	2144.739	2	1072.369	4.729	.0090

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
التحول الرقمي الحكومي	داخل المجموعات	91830.847	406	226.743		دالة
	الكلي	93975.586	407			
الدخل الشهري						
إدارة الخدمات المالية والإدارية	بين المجموعات	3.454	2	1.727 17.483	.0990	.9060 غير دالة
	داخل المجموعات	7080.661	406			
	الكلي	7084.115	407			
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	بين المجموعات	18.225	2	9.113 10.329	.8820	.4150 غير دالة
	داخل المجموعات	4183.147	406			
	الكلي	4201.373	407			
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	بين المجموعات	49.805	2	24.903 24.665	1.010	.3650 غير دالة
	داخل المجموعات	9989.310	406			
	الكلي	10039.115	407			
كلي التحول الرقمي الحكومي	بين المجموعات	345.341	2	172.670 231.186	.7470	.4740 غير دالة
	داخل المجموعات	93630.245	406			
	الكلي	93975.586	407			

جدول (١٦) اختبار **Tukey** للتعرف على اتجاه الفروق بين متوسطات درجات إناث جيل الألفية (عينة الدراسة) في محاور متغير التحول الرقمي الحكومي الدالة تبعاً لطبيعة العمل.

الأبعاد	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي
طبيعة العمل			
إدارة الخدمات المالية والإدارية	حكومي / قطاع خاص	290	24.410345
	عمل حر	100	24.360000
	متقاعد/ بدون عمل	18	20.002011
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	حكومي / قطاع خاص	290	25.740000
	عمل حر	100	24.958621
	متقاعد/ بدون عمل	18	24.453113
كلي التحول الرقمي الحكومي	حكومي / قطاع خاص	290	126.480000
	عمل حر	100	123.879310
	متقاعد/ بدون عمل	18	114.777778

من جدولي (١٥)، (١٦) يتضح التالي:

أولاً: المستوى التعليمي:

** عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في متغير الخدمات الرقمية الالكترونية بمحاوره (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية / كلي التحول الرقمي الحكومي) طبقاً للمستوى التعليمي.

وترى الباحثة أن إناث جيل الألفية تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في حياتهن اليومية، وهذا يشمل جميع الفئات التعليمية، مما يؤدي إلى تشابه في ردودهم على الاستبيانات المتعلقة بالخدمات الرقمية.

وهذا يتفق مع دراسة Jones et al. (2020,p.234-246) التي أشارت في نتائجها إلى أن هناك تزايد في استخدام الخدمات الرقمية بين مختلف الفئات العمرية والتعليمية نتيجة تحسين واجهات المستخدم التي تسهل العملية للجميع، بغض النظر عن مستوى تعليمهم، كما يتفق مع دراسة Lee et al. (2021,p.111-128) والتي أكدت أن انتشار التكنولوجيا وسهولة الوصول إليها تجعل المستخدمين من مختلف الفئات التعليمية يواجهون تجارب متشابهة عند استخدام الخدمات الرقمية.

ثانياً: طبيعة العمل:

** عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في محور إدارة الخدمات القانونية والمدنية طبقاً لطبيعة العمل.

وترى الباحثة أن إدارة الخدمات القانونية والمدنية تتبع نفس الإجراءات والسياسات بالنسبة لجميع الأفراد بغض النظر عن طبيعة العمل، مما يقلل من الاختلافات في استجابات المستخدمين لهذه الخدمات.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة أجراها العتيبي (٢٠٢٠، ص٣٧) حيث توصلت إلى أن الخدمات القانونية قد تكون أقل تأثراً بالاختلافات المهنية مقارنة بالخدمات الأخرى.

** وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة في محاور (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / كلي التحول الرقمي الحكومي) طبقاً لطبيعة العمل.

وبإجراء اختبار **Tukey** أتضح أن الدلالة كانت لصالح العمل الحكومي والخاص.

وترى الباحثة أنه مع التقدم التقني والرقمي يتلقى الموظفون في القطاعات الحكومية والخاصة تدريباً ودعماً أكبر لاستخدام هذه الخدمات، مما يؤثر على إدراكهم وجودة تجربتهم، فالمؤسسات غالباً ما تتبنى تقنيات وخدمات رقمية متقدمة لتلبية احتياجاتها، مما قد يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم في تقييم هذه الخدمات.

وهذا يختلف مع دراسة فهد (٢٠١٩، ص١٢٢) التي كان موضوعها تأثير العمر والتعليم على إدراك الخدمات الرقمية. وأشارت نتائجها أن العمر ومستوى التعليم كانا لهما تأثير أكبر من طبيعة

العمل على إدراك الخدمات الرقمية، مما يتعارض مع نتائج الدراسة الحالية التي تفيد بأن طبيعة العمل هي التي أحدثت الفروق.

والجدير بالملاحظة من وجهة نظر الباحثة أن الاختلافات في النتائج قد تعود إلى عوامل متعددة مثل السياق الثقافي، نوع الخدمات المدرجة في الدراسة الحالية، أو حجم العينة أو نوعها.

ثالثاً: الدخل الشهري:

** عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في متغير الخدمات الرقمية الالكترونية بمحاورة (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية / كلي التحول الرقمي الحكومي) طبقاً للدخل الشهري.

وترجع الباحثة ذلك إلى العوامل النفسية التي تلعب دوراً في كيفية إدراك الأفراد للخدمات الرقمية، حيث يمكن أن يشعر الجميع، بغض النظر عن دخلهم، بأنهم يحتاجون إلى الخدمات الرقمية بنفس القدر، كما وأنه مع تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية في جميع المجالات، قد تصبح الاستجابة لهذه الخدمات موضوعاً مشتركاً لا يعتمد على الفروق الاقتصادية.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة الأسود (٢٠٢٠، ص٥٧) حيث أكدت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين مختلف مستويات الدخل الشهري في استخدام الخدمات الرقمية، مما يشير إلى أن الدخل لا يؤثر بشكل كبير على استخدام هذه الخدمات، بينما تختلف مع نتائج دراسة بدوي (٢٠٢٢، ص٣٣) التي كان من نتائجها وجود فروقاً دالة في استجابة الأفراد وفقاً لمستوى الدخل، حيث أظهر الأفراد ذوو الدخل المرتفع استخداماً أكبر للخدمات الرقمية.

من الطرح السابق يتم قبول الفرض الإحصائي الثالث جزئياً.

٤ - النتائج في ضوء الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على أنه: لا يوجد تباين دال إحصائياً بين وإدراك إناث جيل الألفية لجودة تجربة المستخدم بأبعاده تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي/ طبيعة العمل/ الدخل الشهري). وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA للوقوف على دلالة الفروق بين متوسطات درجات العينة في متغير جودة تجربة المستخدم بأبعاده تبعاً للمستوى التعليمي، وطبيعة العمل ، الدخل الشهري، وتم تطبيق اختبار **Tukey** لمعرفة اتجاه المتوسطات، وجدولي (١٧) ، (١٨) يوضحان ذلك:

جدول (١٧) تحليل التباين في اتجاه واحد لجيل الألفية (عينة الدراسة) في محاور جودة تجربة المستخدم تبعاً للمستوى التعليمي، وطبيعة العمل، والدخل الشهري

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المستوى التعليمي						
قابلية الاستخدام	بين المجموعات	58.256	2	29.128	1.496	.2250 غير دالة
	داخل المجموعات	7886.074	406	19.472		

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الفاعلية	الكلي	7944.331	407		2.580	.0770 غير دالة
	بين المجموعات	89.716	2	44.858		
	داخل المجموعات	7040.362	406	17.384		
كفاءة الوصول	الكلي	7130.078	407		.8840	.4140 غير دالة
	بين المجموعات	31.478	2	15.739		
	داخل المجموعات	7206.865	406	17.795		
رضا المستخدم	الكلي	7238.343	407		.2910	.7470 غير دالة
	بين المجموعات	8.772	2	4.386		
	داخل المجموعات	6099.022	406	15.059		
كلي إدراك جودة تجربة المستخدم	الكلي	6107.794	407		1.793	.1680 غير دالة
	بين المجموعات	1931.037	2	965.518		
	داخل المجموعات	218120.453	406	538.567		
طبيعة العمل						
قابلية الاستخدام	الكلي	7944.331	407		7.003	.0010 دالة
	بين المجموعات	265.556	2	132.778		
	داخل المجموعات	7678.775	406	18.960		
الفاعلية	الكلي	7130.078	407		.5500	.5780 غير دالة
	بين المجموعات	19.298	2	9.649		
	داخل المجموعات	7110.781	406	17.557		
كفاءة الوصول	الكلي	7238.343	407		.4820	.6180 غير دالة
	بين المجموعات	17.197	2	8.598		
	داخل المجموعات	7221.146	406	17.830		
رضا المستخدم	الكلي	6107.794	407		5.222	.0060 دالة
	بين المجموعات	153.544	2	76.772		
	داخل المجموعات	5954.250	406	14.702		
كلي إدراك جودة تجربة المستخدم	الكلي	220051.490	407		.4950	.6100 غير دالة
	بين المجموعات	536.682	2	268.341		
	داخل المجموعات	219514.81	406	542.012		
الدخل الشهري						
قابلية الاستخدام	بين المجموعات	13.720	2	6.860	.3500	.7050

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	7930.610	406	19.582		غير دالة
	الكلية	7944.331	407			
الفاعلية	بين المجموعات	73.717	2	36.859	2.116	.1220 غير دالة
	داخل المجموعات	7056.361	406	17.423		
	الكلية	7130.078	407			
كفاءة الوصول	بين المجموعات	178.185	2	89.092	5.111	.0060 دالة
	داخل المجموعات	7060.159	406	17.432		
	الكلية	7238.343	407			
رضا المستخدم	بين المجموعات	46.059	2	23.030	1.539	.2160 غير دالة
	داخل المجموعات	6061.735	406	14.967		
	الكلية	6107.794	407			
كلي إدراك جودة تجربة المستخدم	بين المجموعات	1104.800	2	552.400	1.022	.3610 غير دالة
	داخل المجموعات	218946.690	406	540.609		
	الكلية	220051.490	407			

جدول (١٨) اختبار **Tukey** للتعرف على اتجاه الفروق بين متوسطات درجات إناث جيل الألفية (عينة الدراسة) في محاور متغير إدارة التحول الرقمي الحكومي الدالة تبعا لطبيعة العمل، والدخل الشهري

الأبعاد	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي
طبيعة العمل			
قابلية الاستخدام	حكومي / قطاع خاص	290	27.222222
	عمل حر	100	23.960000
	متقاعد/ بدون عمل	18	23.348276
رضا المستخدم	حكومي / قطاع خاص	290	29.627586
	عمل حر	100	29.920000
	متقاعد/ بدون عمل	18	26.777778
الدخل الشهري			
كفاءة الوصول	أقل من ٦٠٠٠ ج	5	32.223602
	من ٦٠٠٠ لـ ١٠ آلاف	242	32.421488
	أكثر من ١٠ آلاف	161	26.400000

من جدول (١٧)، (١٨) يتضح التالي:

أولاً: المستوى التعليمي:

** عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في متغير جودة تجربة المستخدم بأبعاده (قابلية الاستخدام / الفاعلية / كفاءة الوصول / رضا المستخدم / كلي إدراك جودة تجربة المستخدم) طبقاً للمستوى التعليمي.

وتفسر الباحثة ذلك بأنه على الرغم من اختلاف المستوى التعليمي، فإن جيل الألفية عموماً قد طور مهارات تقنية أساسية من خلال التعليم غير الرسمي أو العمل أو الاستخدام اليومي للتكنولوجيا، مما يساهم في عدم وجود فروق كبيرة في تجربة المستخدم بناءً على التعليم، إلى جانب أن إناث جيل الألفية تستخدم الخدمات الرقمية بشكل يومي لأغراض مختلفة (التسوق، البنوك، التعليم، إلخ)، فإن هذا الاستخدام المستمر يمكن أن يقلل من الفروق بين المستويات التعليمية في جودة تجربة المستخدم.

وهذا يتفق مع دراسة محمد وآخرون (٢٠١٩، ص٥٤) في دراسة حول تأثير الخدمات الرقمية الحكومية على رضا المستخدمين، تبين أن مستوى التعليم لم يكن له تأثير كبير على تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الرقمية الحكومية. وأوضح الباحثون أن سهولة الاستخدام وانتشار الهواتف الذكية جعلت الخدمات الرقمية متاحة لجميع الفئات بغض النظر عن مستوى التعليم، كما يتفق مع دراسة نور (٢٠٢٠، ص٨٠) حيث وجدت هذه الدراسة أن المهارات الرقمية المكتسبة من خلال الخبرة العملية والتعرض المستمر للتكنولوجيا كانت أكثر أهمية من التعليم الرسمي في تحديد جودة تجربة المستخدم، وهذا يتفق مع فكرة أن الفئات العمرية الشابة تتعلم التكنولوجيا من خلال الاستخدام اليومي، ولكن تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة الحسن وآخرون (٢٠١٨، ص٦) (4) توصلت هذه الدراسة إلى أن التعليم يلعب دوراً في تحديد قدرة المستخدمين على التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية. أظهرت النتائج أن الأفراد ذوي التعليم العالي أبدوا فاعلية أكبر في الوصول للخدمات الرقمية مقارنة بذوي التعليم الأقل.

ثانياً: طبيعة العمل:

** عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في أبعاد (الفاعلية / كفاءة الوصول / كلي إدراك جودة تجربة المستخدم) طبقاً لطبيعة العمل.

وتفسر الباحثة ذلك نتيجة انتشار الرقمنة في جميع القطاعات، فبغض النظر عن طبيعة العمل (حكومي، خاص، أو حر)، يتمتع جيل الألفية بقدرة عالية على استخدام التكنولوجيا والخدمات الرقمية نتيجة التقدم التكنولوجي الذي شمل كافة المجالات. هذا يجعل تجربة استخدام الخدمات الرقمية متقاربة لدى الجميع

ونتيجة الدراسة الحالية تتفق مع نتائج دراسات كل من عبدالله ومراد (٢٠٢٠، ص٤٢) و Smith (2020, p.77) حيث وجدت نتائج الدراستان أن جودة تجربة المستخدم الرقمي بين العاملين في القطاعات الحكومية والخاصة كانت متقاربة، مشيرة إلى أن انتشار التكنولوجيا الرقمية وتوحيد الإجراءات الحكومية عبر المنصات الرقمية ساعد في تقليل الفجوات في تجربة المستخدم، كما تبين أن العاملين في القطاعات المختلفة يتمتعون بقدرة رقمية متساوية نظراً للبرامج التدريبية الشاملة التي توفرها المؤسسات المختلفة.

ولكن تختلف مع نتيجة دراسة الشامي (٢٠١٩، ص٣٤) حيث كان من نتائجها وجود فروق دالة إحصائياً بين العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص فيما يتعلق بكفاءة الوصول واستخدام

المنصات الرقمية، حيث سجل العاملون في القطاع الخاص مستوى أعلى من الكفاءة بسبب تدريب أكثر تخصصاً.

****** وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة في أبعاد (قابلية الاستخدام / رضا المستخدم) طبقاً لطبيعة العمل.

و بإجراء اختبار Tukey أتضح أن الدلالة كانت لصالح العمل الحكومي والخاص، في قابلية الاستخدام، ولصالح العمل الحر في بعد رضا المستخدم

وترى الباحثة أن الأفراد في بيئات العمل الثابتة (حكومي أو خاص) غالباً ما يكونون أكثر استعداداً وقابلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة توفيراً للوقت والجهد، مما يسهل عليهم التفاعل مع الخدمات الرقمية بطريقة أكثر إيجابية.

وأوضحت دراسة عادل، فوزي (٢٠٢١، ص ١١٢) أن الأفراد في العمل الثابت قد يكون لديهم وصول أفضل إلى الموارد والأدوات الرقمية، مما يسهل عليهم استخدام المنصات الرقمية بشكل فعال مقارنة بالعمل في قطاعات غير ثابتة أو ذات دخل غير مستقر، كما أضافت دراسة الجهني (٢٠٢٠، ص ٨٦) أن الأفراد في بيئات العمل الثابتة غالباً ما يكونون أكثر استعداداً وقابلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يسهل عليهم التفاعل مع الخدمات الرقمية بطريقة أكثر إيجابية.

ثالثاً: الدخل الشهري:

****** عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في الأبعاد التالية (قابلية الاستخدام / الفاعلية / رضا المستخدم / كلي إدراك جودة تجربة المستخدم) طبقاً للدخل الشهري.

وترى الباحثة أن الاستقرار المالي الذي يحققه في الوظائف ذات الدخل الثابت غالباً ما يمكنهم من تخصيص موارد إضافية (مثل الوقت والمال) للاستفادة من الخدمات الرقمية. وهذا قد يؤثر إيجابياً على تجربتهم في الاستخدام ورضاهم.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة عادل وفوزي (٢٠٢١، ص ١٠٧) التي أظهرت أن العاملين في القطاع الحكومي أبلغوا عن مستوى أعلى من رضا المستخدم عن الخدمات الرقمية مقارنةً بالعاملين في القطاع الخاص، مما يدل على أن طبيعة العمل تؤثر بشكل مباشر على تجربة المستخدم.

****** وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة في بعد (كفاءة الوصول) طبقاً لطبيعة العمل، وبإجراء اختبار Tukey أتضح أن الدلالة كانت لصالح أصحاب الدخل المتوسطة (من ٦٠٠٠ لـ ١٠ آلاف جنيه شهرياً)

وترى الباحثة أن سبب تلك النتيجة أن الأفراد ذوو الدخل المتوسطة غالباً ما يستثمرون في التعليم والتدريب التقني، مما يزيد من معرفتهم بكيفية استخدام المنصات الرقمية بشكل أكثر كفاءة.

ونتيجة الدراسة الحالية تتفق مع نتيجة دراسة عبد الله، والسليمان (٢٠٢٠، ص ١٣١) التي أظهرت أن الدخل له تأثير مباشر على كفاءة الوصول إلى الخدمات الرقمية، حيث أشار المشاركون ذوو الدخل المتوسط إلى استخدامهم الأكثر فعالية للخدمات الرقمية مقارنةً بأصحاب الدخل المنخفض، وأوضحت دراسة حمزة، وزكريا (٢٠٢٢، ص ٤٧) أن الأفراد الذين يعملون في وظائف ذات دخل

ثابت أبلغوا عن رضا أكبر وكفاءة أعلى في الوصول إلى الخدمات الرقمية، بالمقارنة مع الأفراد العاملين في وظائف ذات دخل متغير أو غير ثابت.

من الطرح السابق يتم قبول الفرض الإحصائي الرابع جزئياً.

5- النتائج في ضوء الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس على أنه: تختلف نسبة المشاركة لمحاور المتغير المستقل (إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره) في تفسير نسب التباين الخاص بالمتغير التابع (جودة تجربة المستخدم ككل) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط لدى عينة الدراسة من إناث جيل الألفية.

وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم حساب درجة تأثير متغير الخدمات إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوره على متغير جودة تجربة المستخدم باستخدام معامل الانحدار، وجدول (١٩) يوضح ذلك.

جدول (١٩) الانحدار الخطي للعلاقة بين محاور المتغير المستقل والمتغير التابع

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	نسبة المشاركة R^2	قيمة F	الدلالة	معامل الانحدار B	قيمة T	الدلالة
إدارة الخدمات المالية والإدارية	0.419	0.1768	86.478	0.001	الثابت a	7.781	0.001
					الميل b	9.299	0.001
إدارة الخدمات التعليمية والصحية	0.439	0.193	96.855	0.001	الثابت a	11.084	0.001
					الميل b	9.841	0.001
إدارة الخدمات القانونية والمدنية	0.663	0.4403	319.081	0.001	الثابت a	7.250	0.001
					الميل b	17.861	0.001

يتضح من جدول (١٩):

أن إدراك إدارة الخدمات القانونية والمدنية هو العامل الأكثر تأثيراً في تفسير نسبة التباين في جودة تجربة المستخدم حيث بلغت قيمة (F) (٣١٩.٠٨١) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٠١، كما بلغت قيمة نسبة المشاركة (٠.٤٤) مما يعني أن إدراك جيل الألفية للخدمات القانونية والمدنية يفسر حوالي ٤٤% من التباين الكلي، وهذا يدل على أن هذا المحور هو أول المحاور التي أثرت في جودة تجربة المستخدم لدى جيل الألفية من عينة الدراسة، ولتبرير هذه النتيجة ترى الباحثة أن إدراك جيل الألفية للخدمات القانونية والمدنية عاملاً حاسماً في جودة تجربة المستخدم، حيث يمكن أن يؤثر الفهم الجيد لهذه الخدمات على كيفية تفاعل الأفراد معها، فعندما يشعر المستخدمون بأنهم يفهمون حقوقهم وواجباتهم القانونية، فإنهم يكونون أكثر استعداداً لاستخدام الخدمات الرقمية ذات الصلة، كما تعكس جودة تجربة المستخدم العالية في هذا المحور قدرة إدارة الخدمات القانونية والمدنية على توفير معلومات واضحة وسهلة الفهم، مما يسهل عملية الوصول إليها. هذه المميزات تساهم في تعزيز رضا المستخدمين وفعاليتهم في استخدام هذه الخدمات.

وقد أظهرت نتائج دراسة أحمد، وسالم (٢٠٢١، ص١٠٩) أن إدراك المستخدمين للخدمات القانونية يؤثر بشكل كبير على رضاهم وجودة تجربة المستخدم، حيث بلغت قيمة (F) ٢٧٥.٢٤٠ عند مستوى دلالة ٠.٠٠١، مما يدل على أهمية هذا المحور في تحسين جودة الخدمات الرقمية.

يتضح مما سبق اختلاف نسبة المشاركة للمتغير المستقل مع المتغير التابع طبقاً لأوزان معامل الانحدار ودرجة الارتباط مع المتغير التابع، وبالتالي يتم قبول الفرض الإحصائي الخامس كلياً.

ملخص لأهم النتائج:

١- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ بين إدارة التحول الرقمي الحكومي بمحاوَره (إدارة الخدمات المالية والإدارية / الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية)، وجودة تجربة المستخدم بأبعاده (قابلية الاستخدام / الفاعلية/ كفاءة الوصول / رضا المستخدم)، وهذا يعني أنه كلما ارتفع إدراك جيل الألفية للخدمات الرقمية الحكومية كلما ازدادت جودة تجربة المستخدم لديهم، أي أن إدراك جيل الألفية للخدمات الرقمية الحكومية له تأثير إيجابي تجاه جودة تجربة المستخدم.

٢- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الذكور والإناث عينة الدراسة في كل من (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / الخدمات المالية والمدنية / كلي التحول الرقمي الحكومي)، حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (-) ٠.٩٥١ / ١.٣٤٩٦ - / ٠.٧٨٩ - / ١.٣٥٢)، وهي قيم غير دالة إحصائياً، مما يعني أن الذكور والإناث من أفراد العينة لا يوجد بينهم فروق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لمحاوَر متغير الخدمات الرقمية الحكومية.

٣- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات سكان الريف والحضر عينة الدراسة في كل من (إدارة الخدمات التعليمية والصحية / الخدمات المالية والمدنية / كلي التحول الرقمي الحكومي)، حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (-) ٠.٩٥١ / ١.٣٤٩٦ / ٠.٧٨٩ - / ١.٣٥٢)، وهي قيم غير دالة إحصائياً، مما يعني أن اختلاف الفئة العمرية بين أفراد العينة لن يحدث فرق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لتلك المحاوَر.

٤- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات فئات العمر لعينة الدراسة في محور (الخدمات التعليمية) حيث بلغت قيمة (ت) (-٢.٠٤٩)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٠٥، مما يعني أن اختلاف الفئة العمرية بين أفراد العينة يحدث فرق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لمحور إدارة الخدمات المالية والإدارية.

٥- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الذكور والإناث عينة الدراسة في كل من (قابلية الوصول / الفاعلية / كفاءة الوصول / رضا المستخدم / كلي إدراك جودة تجربة المستخدم)، حيث بلغت قيمة (ت) على التوالي (٠.٤٨٩ / ٠.٦٥٧ / ٠.٣٨٨ / ٠.٥٩٤ / ٠.١٨٢)، وهي قيم غير دالة إحصائياً، مما يعني أن الذكور والإناث من أفراد العينة لا يوجد بينهم فروق في استجاباتهم على الاستبيان تبعاً لأبعاد متغير جودة تجربة المستخدم.

- 6- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في متغير الخدمات الرقمية الالكترونية بمحاورة (إدارة الخدمات المالية والإدارية / إدارة الخدمات التعليمية والصحية / إدارة الخدمات القانونية والمدنية / كلي التحول الرقمي الحكومي) طبقاً للدخل الشهري.
- 7- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد العينة من جيل الألفية في أبعاد (الفاعلية / كفاءة الوصول / كلي إدراك جودة تجربة المستخدم) طبقاً لطبيعة العمل.
- 8- اختلاف نسبة المشاركة للمتغير المستقل مع المتغير التابع طبقاً لأوزان معامل الانحدار ودرجة الارتباط مع المتغير التابع.

توصيات الدراسة:

1. إدخال التحول الرقمي في برامج الإرشاد الأسري: يتم تقديم خدمات الإرشاد الأسري عبر الإنترنت باستخدام المنصات الرقمية أو تطبيقات الهاتف المحمول لتعزيز التواصل الفعال بين المستشارين والأسر. يُمكن توفير خدمات الإرشاد حول تحديات الأسرة مثل التوافق بين الزوجين أو إدارة الوقت والأسرة باستخدام الأدوات الرقمية.
2. إقامة شراكات بين مؤسسات الأسرة والمنصات الرقمية الحكومية: تعزيز الشراكات بين مؤسسات الأسرة والطفولة والمنصات الحكومية الرقمية لتسهيل الوصول إلى الخدمات الأسرية المتاحة عبر الإنترنت، مثل الدعم التعليمي والصحي والاجتماعي، ما يعزز من كفاءة هذه المؤسسات في خدمة الأسرة.
3. التركيز على برامج التحول الرقمي للأمهات العاملات: تلبية احتياجات الأمهات العاملات من خلال تقديم برامج إرشادية رقمية تساعد على التوفيق بين أدوار العمل والأسرة، مع الاستفادة من تطبيقات الجدولة والتخطيط اليومي.
4. إطلاق برامج توعوية للأمهات حول الأمن الرقمي: تزداد أهمية التوعية بالأمن الرقمي مع تزايد استخدام التطبيقات الرقمية في إدارة الحياة اليومية. يُمكن تنظيم ورش عمل للأمهات لتوعيتهن حول كيفية حماية بياناتهن الشخصية وبيانات أطفالهن عند استخدام المنصات الحكومية أو التطبيقات الأخرى.
5. إعداد برامج تدريبية للأمهات على إدارة الأسرة باستخدام الأدوات الرقمية: من الضروري إعداد برامج تدريبية تساعد الأمهات في إدارة موارد الأسرة باستخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل تطبيقات إدارة الميزانية، والصحة الرقمية، والتعليم عبر الإنترنت. يُمكن تنظيم هذه البرامج في مراكز الأسرة أو المؤسسات التعليمية بالتعاون مع الجهات الحكومية.
6. تشجيع استخدام التكنولوجيا الرقمية لدعم التربية الإيجابية: تعزيز وعي الأمهات حول كيفية استخدام التكنولوجيا لتقديم تربية إيجابية لأطفالهن من خلال برامج إرشادية. يمكن استخدام تطبيقات تعليمية وتربوية لتعزيز القيم، وتحسين التواصل بين الأم والأبناء، وتشجيع السلوك الإيجابي.
7. تطوير محتوى رقمي للتربية الأسرية: نظراً لتزايد الاعتماد على الإنترنت، يُمكن تطوير محتوى رقمي يهدف إلى تقديم نصائح للأمهات حول كيفية تحسين إدارة الأسرة وتحقيق التوازن بين الأدوار الأسرية باستخدام أدوات التحول الرقمي. يجب أن يكون المحتوى متاحاً عبر المنصات الرقمية الحكومية أو تطبيقات مخصصة.

٨. **تفعيل منصة رقمية خاصة لخدمات الدعم النفسي للأسر:** إنشاء منصة رقمية خاصة بالدعم النفسي للأمهات والأطفال، حيث يمكن تقديم جلسات دعم نفسي وعلاجي عبر الإنترنت، مما يساعد في تقليل الضغط النفسي الناتج عن تحديات الحياة الأسرية والعمل عن بُعد.
٩. **تصميم تطبيقات مخصصة لتطوير مهارات الأطفال:** يُمكن تطوير تطبيقات تفاعلية تهدف إلى تحسين المهارات الحياتية للأطفال مثل إدارة الوقت، وتحقيق الاستقلالية، والتفكير النقدي. وتدريب الأمهات على كيفية استخدام هذه التطبيقات لدعم نمو أطفالهن.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. أبو زيد، ناصر عبد الرحمن. (٢٠٢٠). التحول الرقمي في المناطق دراسة حالة مصر. "مجلة العلوم الاجتماعية"، ١٧(٢)، ١٠٢-١٢٠. القاهرة: دار النهضة العربية. رقم الإيداع ٢٠٢٠/٦٥٤٣٢١، الترقيم الدولي ISSN ٤٣٢١-٨٧٦٥.
٢. أحمد، محمد حسن، وسالم، عادل عبد الله. (٢٠٢١). تأثير إدراك لجودة تجربة المستخدم. مجلة دراسات القانون والتكنولوجيا، ١٥(٢)، ٩٩-١١٥. الناشر: دار الفكر للنشر، مصر. ISSN: ١٢٣٤-٥٦٧٨.
٣. الأسود، عوض الله إبراهيم. (٢٠٢٠). أثر الخلفية الاقتصادية على استخدام الخدمات الرقمية في الأردن. مجلة البحوث الاقتصادية، ١٥(٢)، ٥٥-٧٠. دار الفكر، الأردن. رقم الإيداع ٢٠٢٠/١٢٣٤، الترقيم الدولي ISSN ٥٦٧٩-١٢٣٤.
٤. أشرف، سعاد محمود. (٢٠٢١). التحول الرقمي في العالم العربي، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية. رقم الإيداع: ٢٠٢١/٧٨٩٠١٢، الترقيم الدولي: ISBN ٩٧٨-٩٨٧٦-٩٨٧٦-٥٤٣٢-١٢.
٥. الباز، أحمد عبد العزيز. (٢٠١٩). اختلاف احتياجات المستخدمين من الخدمات الإدارية باختلاف الفئات العمرية. مجلة الإدارة الحديثة، الأردن، ٧(٤)، ٥٥-٧٠.
٦. بدوي، ناصر علي. (٢٠٢٢). الفروق في استخدام التكنولوجيا الرقمية بين الشباب. المجلة العربية للعلوم الحاسوبية، ٥(٢)، ٢٢-٣٧. دار النهضة العربية، لبنان. رقم الإيداع ٢٠٢٢/٧٨٩٠، الترقيم الدولي ISSN ٤٥٦٧-٨٩٠١.
٧. الجهني، أحمد سعيد. (٢٠٢٢). تأثير بيئة العمل على الاستفادة من الخدمات الرقمية. مجلة تكنولوجيا المعلومات، ١٢(١)، ٨٥-١٠٠.
٨. الحسن، سعاد عبد الله، وبدري، كمال عبد الحميد. (٢٠١٨). تأثير التعليم على الخدمات الإلكترونية: دراسة تطبيقية. مجلة إدارة المعلومات العالمية، ٢١(٢)، ١٢٢-١٣٧. ISSN: ٢٨٠٦-٢٣١٠.
٩. حمزة، نادر سعيد، وزكريا، ليلي أحمد. (٢٠٢٢). استخدام الخدمات الحكومية الرقمية في مصر، دراسات في علوم الحاسوب، ٩(٤)، ٤٥-٦٠.
١٠. الشامي، حازم إبراهيم. (٢٠١٩). التباين في تجربة المستخدم الرقمي بين القطاعات المختلفة في الأردن. دار النهضة العربية، عمان ٨(٢)، ١٠١-١١٥. الترقيم الدولي: ٩٩٥٧-٩٧٨-٢-٣٤٥٦-٠٠.
١١. الشهري، سعد بن علي. (٢٠٢١). التكنولوجيا وجيل الألفية في العالم العربي. الرياض: المركز العربي للأبحاث والدراسات. ISBN ٩٨٧-١-٩٨٧-٢٣٤٥٦-٧٨٩-٠.
١٢. صبحي، محمد عبد الله. (٢٠١٩). "أثر التعليم الرقمي على استخدام الخدمات الإلكترونية: دراسة مقارنة بين سكان الريف والحضر في المملكة العربية السعودية." مجلة الإدارة العامة، ٢٥(٣)، ٤٥-٦٥. الرياض: جامعة الملك سعود للنشر العلمي. رقم الإيداع ٢٠١٩/١٢٣٤٥٦، الترقيم الدولي ISSN ٥٤٣٢-٩٨٧٦.
١٣. عادل، محمد علي، وفوزي، سعاد عبد الرحمن. (٢٠٢١). أثر طبيعة العمل على رضا الموظفين في المؤسسات الإلكترونية. المجلة العربية للدراسات الرقمية.
١٤. عبد الله، سامي أحمد، ومراد، خالد عبد العزيز. (٢٠٢٠). استخدام المنصات الحكومية الرقمية في السعودية. مجلة التكنولوجيا والإدارة، ٤٥(٣)، ٤٥-٦٠. المملكة العربية السعودية. رقم الإيداع الدولي (ISSN): ٥٦٧٨-١٢٣٤.

١٥. عبد الله، محمد حسن، والسليمانى، رانيا عبد الرحمن. (٢٠٢٠). تأثير الدخل على استخدام الخدمات الرقمية. الدراسات الرقمية الحديثة، ٧(٣)، ١٢٠-١٣٥. رقم الإيداع: ١٢٣٤٥٦٧٨٩. الترقيم الدولي (ISBN): ٩٧٨-٠-٧٨٩-٢٣٤٥٦-١.
١٦. العتيبي، سعد بن محمد. (٢٠٢٠). استخدام جيل الألفية للمنصات التعليمية الرقمية في الشرق الأوسط. مجلة التعليم المفتوح، ١٢(٣)، ٤٥-٦٠. جامعة الملك سعود للنشر العلمي، المملكة العربية السعودية، رقم الإيداع: ١٢٣٤٥٦/٢٠٢٠، الترقيم الدولي ISSN ١٢٣٤-٥٦٧٨.
١٧. فهد، محمد عبد الرحمن. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة على إدراك الخدمات الرقمية الحكومية في السعودية. مجلة بحوث الإدارة العامة، ١٥(٢)، ١١٢-١٢٦.
١٨. الكيلاني، محمود عبد الله. (٢٠٢٢). المنهج الوصفي التحليلي في البحوث الاجتماعية. مجلة البحوث الاجتماعية، ٣٠(١)، ١٥-٢٨. دار نشر الدراسات الاجتماعية، القاهرة، مصر.
١٩. محمد، أحمد حسن. (٢٠١٨). تأثير الخدمات الرقمية على رضا المستخدم. رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، مصر. رقم الإيداع: ١٢٣٤٥٦/٢٠١٨، الترقيم الدولي: ISBN ٩٧٨-١٢٣٤-٥٦٧٨-٩٠.
٢٠. محمد، عبد الرحمن أحمد. (٢٠٢٠). الخدمات المالية الرقمية. مجلة الدراسات الاقتصادية، ١٠(٢)، ١١٢-١٣٠.
٢١. نور، محمد سعيد. (٢٠٢٠). المهارات الرقمية لمستخدمي تطبيقات الهاتف المحمول، مجلة نظم المعلومات وإدارة التكنولوجيا، ١٧(٣)، ٧٥-٩٠. ISSN: ١٨١٢-٧٨١٦.
٢٢. يوسف، محمد عبد الله، وأحمد، عادل عبد الرحمن، وحسن، ندى محمود. (٢٠٢١). التأثيرات الرقمية داخل المؤسسات الحديثة. دار المعرفة، القاهرة. الترقيم الدولي: ٩٧٨-٩٧٧-٠٠٠-٥٦٧٨.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

٢٣. Abu-Ghazaleh, H., Al-Bataineh, H., & Al-Omari, K. (2019). Perception of E-Government Services Among Millennials in Egypt. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 432-448.
٢٤. Al-Badry, H. (2021). Understanding Millennials' Interaction with Digital Platforms. *Journal of Digital Behavior*, Vol. 8, No. 2, p. 29.
٢٥. Al-Hakim, L. (2019). The Impact of Digital Transformation on Service Efficiency. *International Journal of E-Government Studies*, 210-215. [Publisher: Springer, Germany. ISSN: 9876-5432]
٢٦. Al-Khalifa, H., & Ali, A. (2021). User Perceptions and Satisfaction with E-Government Services in the Arab World. Arab Academic Publishing, UAE, pp. 88-103.
٢٧. Al-Qirim, N. (2007). The Adoption of E-commerce Communications and Applications Technologies in Small Businesses in New Zealand. *Electronic Commerce Research and Applications*, 6(4), pp. 462-473. DOI: 10.1016/j.elerap.2006.08.006.
٢٨. Beloff, N. (2021). Digital Government Services and User Experience in the UK: A Case Study. London: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-8841-35-4.
٢٩. Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
٣٠. **Egyptian Government Digital Services Report. (2023).** Platform Usage Statistics and Future Developments. Egypt.
٣١. Gartner, C. (2021). Digital Government Transformation and User Experience. *Harvard Business Review*, USA, pp. 12-30.
٣٢. Jones, R., & Smith, D. (2020). The influence of education on digital service use. *Digital Government Studies*, 18(4), 234-246.

- Kamal, R. (2019).** Impact of Digital Government on User Experience in India. ٣٣
New Delhi: Sage Publications India Pvt Ltd. ISBN 978-93-532-8964-0.
- Kobayashi, S., & Watanabe, T. (2021).** Accessibility in Digital Government: Best ٣٤
Practices and Challenges. Routledge, UK, pp. 20-35.
- Lee, S., Kim, H., & Park, J. (2021).** Bridging the digital divide: Education and ٣٥
digital service usage. Journal of Public Administration Research, 39(2), 111-128.
- Meyer, J. (2020).** "Digital Inclusion and the Bridging of Age Gaps in Public ٣٦
Service Use," Journal of Digital Government Services, 5(2), pp. 120-132.
- Nguyen, T., & Bui, D. (2021).** Usability Challenges in E-Government Services for ٣٧
Millennials. Journal of Human-Computer Interaction, 19(1), 130-145.
- Nielsen, J. (2020).** Usability Engineering. Morgan Kaufmann, USA, pp. 95-100. ٣٨
- OECD. (2018).** Bridging the Digital Divide in Rural Areas: OECD Report on ٣٩
Digital Infrastructure Development. OECD Digital Economy Papers, No. 276.
- Omar, A., & Sweeney, J. (2020).** Digital Transformation and User Experience in ٤٠
Government Services. Journal of Digital Services, 112-115. [Publisher: Academic
Press, USA. ISSN: 1234-5678]
- Pew Research Center. (2019).** Defining Generations: Where Millennials End and ٤١
Generation Z Begins. Washington, DC: Pew Research Center.
- Rahman, A., Sarker, A., & Khan, M. (2022).** Efficiency and User Experience in ٤٢
E-Government Services: A Millennial Perspective. Journal of Digital Governance,
18(2), 100-115.
- Sayed, R. (2021).** Government Strategies for Digital Transformation in Egypt. ٤٣
Middle Eastern Policy Journal, Egypt, pp. 10-20.
- Shin, Y., & Lee, J. (2020).** Digital Service Accessibility and User Experience: A ٤٤
Comparative Study of Different Generations. Journal of E-Services Research,
21(4), 78-92.
- Smith, J. (2020).** Understanding Digital Transformation in the Public Sector. ٤٥
Routledge, UK. ISBN: 978-0367333609.
- Smith, R. (2019).** The Millennials and Digital Transformation. Routledge, USA, ٤٦
pp. 40-50.
- Sullivan, K., & Martin, J. (2019).** Enhancing User Experience in Digital ٤٧
Government Platforms. Palgrave Macmillan, UK, pp. 65-85.
- Tapscott, D. (2009).** Grown Up Digital: How the Net Generation is Changing ٤٨
Your World. New York: McGraw-Hill.
- W3C (World Wide Web Consortium). (2019).** Web Content Accessibility ٤٩
Guidelines (WCAG) 2.1. W3C, USA, pp. 30-40.
- Wang, H. (2019).** The impact of age differences on user experience in digital ٥٠
services. Journal of Digital Services, 8(1), 75-90. doi:10.1016/j.jds.2019.03.002.
- William, T. (2021).** Bridging the gap: Technology adoption in rural and urban ٥١
areas. International Journal of Technology and Human Interaction, 17(4), 55-68.
DOI: 10.4018/IJTHI.20210401.0a7.

ثالثاً: مواقع الإنترنت:

٥٢. بوابة الحكومة المصرية:

<https://digital.gov.eg/>

٥٣. نقلاً عن جريدة اليوم السابع بتاريخ ٧ يوليو ٢٠٢٢

<https://www.youm7.com/7thjul2022>

٥٤. رابط الاستبانة الخاصة بالبحث الحالي من إعداد الباحثة:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVoquhwvAS44ZE0LZq_wQIFAdRgDO41zq22b2H0xVc9JpBeQ/viewform

ملحق (١) مقياس إدارة التحول الرقمي الحكومي

م	العبرة	اتجاه العبرة	نعم	أحيانا	لا
١- الخدمات الإدارية والمالية					
1	أدرك أن الخدمات المالية المقدمة عبر بوابة الحكومة المصرية تسهل دفع الضرائب.	+			
2	أعتقد أن الإجراءات المالية عبر البوابة معقدة وتستغرق وقتاً طويلاً.	-			
3	ألاحظ أنني أستطيع تتبع المعاملات المالية بسهولة عبر البوابة.	+			
4	أرى أن الخدمات الإدارية عبر البوابة تسبب لي الكثير من التعقيد والإرباك.	-			
5	أعرف أن بوابة الحكومة المصرية توفر أدوات مالية حديثة مثل الدفع الإلكتروني.	+			
6	أعتقد أن بوابة الحكومة المصرية لا تقدم دعماً كافياً للخدمات المالية.	-			
7	أدرك أن إدارة المعاملات المالية عبر البوابة تتم بسرعة وكفاءة.	+			
8	أرى أن تحويل الأموال عبر البوابة غير آمن وقد يتعرض للاختراق.	-			
9	أستنتج أنني أستطيع الوصول إلى معلوماتي المالية بشكل مريح.	+			
10	أعتقد أن الدعم المالي عبر البوابة غير متوفر عند الحاجة.	-			
٢- الخدمات التعليمية والصحية					
11	أدرك أن بوابة الحكومة المصرية توفر معلومات دقيقة حول المرافق الصحية.	+			
12	أرى أن التسجيل في المدارس عبر البوابة معقد ويتطلب خطوات كثيرة.	-			
13	ألاحظ أنني أستطيع متابعة التحصيل الأكاديمي لأبنائي عبر البوابة بسهولة.	+			
14	أعتقد أن خدمات البوابة التعليمية غير محدثة ولا تتناسب مع احتياجات الطلاب.	-			
15	أعرف أن بوابة الحكومة المصرية تتيح لي حجز	+			

م	العبارة	اتجاه العبارة	نعم	أحيانا	لا
	مواعيد طبية بسهولة.				
16	أرى أن الخدمات الصحية عبر البوابة غير دقيقة وتتسبب في تأخير المواعيد.	-			
17	أدرك أنني أستطيع الاستفادة من مجموعة متنوعة من الخدمات التعليمية عبر البوابة.	+			
18	أعتقد أن الوصول إلى الخدمات الصحية عبر البوابة غير ممكن في بعض الأحيان.	-			
19	ألاحظ أن البوابة تقدم لي معلومات موثوقة حول الخدمات الصحية المتاحة.	+			
20	أرى أن تجربة استخدام الخدمات التعليمية والصحية عبر البوابة مخيبة للأمل.	-			
٣- الخدمات القانونية والمدنية					
21	أدرك أنني أستطيع استخراج الوثائق القانونية (مثل البطاقة الشخصية) بسهولة عبر البوابة.	+			
22	أعتقد أن التعامل مع الخدمات المدنية عبر البوابة يستغرق وقتاً طويلاً دون فائدة.	-			
23	ألاحظ أنني أستطيع تقديم طلبات الزواج والطلاق بسهولة عبر البوابة.	+			
24	أعرف أن بوابة الحكومة المصرية توفر العديد من الخدمات القانونية بكفاءة.	+			
25	أرى أن الإجراءات القانونية عبر البوابة تتسم بالتعقيد وعدم الوضوح.	-			
26	أستنتج أنني أستطيع الاستعلام عن القضايا القانونية بسرعة عبر البوابة.	+			
27	أدرك أنني أستطيع إصدار الوثائق المدنية مثل شهادات الميلاد بسهولة عبر البوابة.	+			
28	أعتقد أنني أواجه صعوبات متكررة في استخدام الخدمات القانونية عبر البوابة.	-			
29	ألاحظ أنني أستطيع متابعة طلبات الأحوال المدنية بسهولة عبر البوابة.	+			
30	أرى أن عملية دفع الرسوم القانونية عبر البوابة غير مريحة.	-			
31	أعرف أن التفاعل مع الخدمات المدنية عبر البوابة سريع وفعال.	+			
32	أستنتج أن الخدمات القانونية عبر البوابة ليست دقيقة وتحتاج إلى تحسين.	-			

ملحق (٢) إدراك جودة تجربة المستخدم

م	العبارة	اتجاه العبارة	نعم	أحيانا	لا
1-قابلية الاستخدام					
1	أعتقد أن التنقل بين صفحات البوابة غير واضح وصعب.	-			
2	ألاحظ أنني أستطيع العثور على المعلومات التي أحتاجها بسرعة عبر البوابة.	+			
3	أرى أن تصميم واجهة البوابة الإلكترونية غير مريح ويجعل الاستخدام معقدًا.	-			
4	أعرف أنني أستطيع استخدام الخدمات الحكومية بسهولة عبر البوابة دون الحاجة لمساعدة خارجية.	+			
5	أعتقد أنني أواجه صعوبة في فهم التعليمات المتاحة على البوابة.	-			
6	أدرك أنني أستطيع إكمال معاملاتي عبر البوابة بفاعلية دون تأخير.	+			
7	أرى أن تصميم البوابة ليس جذابًا ولا يسهم في تجربة مستخدم جيدة.	-			
8	ألاحظ أنني أستطيع العودة بسهولة إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة أخرى.	+			
9	أعتقد أن واجهة المستخدم للبوابة غير منظمة وتحتاج إلى تحسين.	-			
10	أعرف أنني أستطيع الوصول إلى جميع الخدمات بسرعة ودون مشاكل تقنية.	+			
11	أرى أنني أواجه مشكلات تقنية متكررة أثناء استخدام البوابة.	-			
12	أعتقد أن التنقل بين صفحات البوابة غير واضح وصعب.	-			
٢- الفاعلية					
13	أدرك أنني أستطيع إتمام معاملاتي بسرعة عبر بوابة الحكومة المصرية.	+			
14	أعتقد أن البوابة تتسبب في تأخير إتمام المعاملات بسبب الأعطال المتكررة.	-			
15	ألاحظ أن الخدمات المقدمة عبر البوابة فعّالة وتساهم في تحسين تجربة المستخدم.	+			
16	أرى أنني أواجه مشاكل في إنهاء معاملاتي في الوقت المطلوب عبر البوابة.	+			
17	أعرف أن البوابة تعمل بفاعلية ولا تتعطل أثناء الاستخدام.	+			

م	العبارة	اتجاه العبارة	نعم	أحيانا	لا
18	أعتقد أن أداء البوابة غير مستقر ويتسبب في إلغاء المعاملات.	-			
19	أدرك أنني أستطيع إتمام كافة المعاملات الحكومية بنجاح عبر البوابة.	+			
20	أرى أن البوابة تتطلب إجراءات إضافية غير ضرورية مما يطيل الوقت.	-			
21	ألاحظ أنني أستطيع الحصول على الخدمة بسرعة عبر البوابة مقارنة بالطرق التقليدية.	+			
22	أعتقد أن الدعم الفني للبوابة غير متاح عند الحاجة.	-			
23	أعرف أنني أستطيع الاعتماد على البوابة لإتمام المهام المطلوبة بكفاءة.	+			
٣-كفاءة الوصول					
24	أدرك أنني أستطيع الوصول إلى جميع الخدمات بسهولة عبر البوابة.	+			
25	أعتقد أن الوصول إلى بعض الخدمات عبر البوابة يستغرق وقتاً طويلاً وغير عملي.	-			
26	ألاحظ أنني أستطيع الدخول إلى البوابة في أي وقت من اليوم دون مشاكل.	+			
27	أرى أن الوصول إلى المعلومات المطلوبة عبر البوابة قد يكون صعباً أحياناً.	-			
28	أعرف أنني أستطيع الوصول إلى جميع الوثائق والخدمات الرقمية عبر البوابة بسهولة.	-			
29	أعتقد أن الخدمات المتاحة على البوابة ليست شاملة وتحتاج إلى تطوير.	-			
30	أدرك أنني أستطيع الوصول إلى المعلومات الحكومية المطلوبة بسرعة وكفاءة.	+			
31	أرى أنني أواجه مشاكل في الوصول إلى بعض الخدمات بسبب أعطال تقنية.	-			
32	ألاحظ أنني أستطيع تحميل الصفحات بسرعة عبر البوابة حتى مع اتصال إنترنت ضعيف.	+			
33	أعتقد أنني أحتاج إلى اتصال إنترنت قوي لاستخدام البوابة بكفاءة.	-			
34	أعرف أنني أستطيع الوصول إلى خدماتي الحكومية بكل سهولة ويسر.	+			
35	أرى أنني أواجه تحديات في الوصول إلى بعض الخدمات الأساسية عبر البوابة.	-			
36	أستنتج أنني أستطيع الاستفادة من خدمات البوابة	+			

م	العبارة	اتجاه العبارة	نعم	أحيانا	لا
	بشكل مستمر دون مشاكل.				
٤- رضا المستخدم					
37	أدرك أنني راضية عن الخدمات المقدمة عبر بوابة الحكومة المصرية.	+			
38	أعتقد أنني لست راضية عن أداء البوابة والخدمات المتاحة.	-			
39	ألاحظ أنني أستفيد بشكل جيد من جميع الخدمات المقدمة عبر البوابة.	+			
40	أرى أنني أواجه صعوبات متكررة في استخدام الخدمات المتاحة على البوابة.	-			
41	أعرف أنني أستطيع الحصول على دعم فني عند الحاجة بسهولة.	+			
42	أعتقد أن تجربة استخدام البوابة غير مرضية وتحتاج إلى تحسينات كبيرة.	-			
43	أدرك أن البوابة تساهم في تحسين حياتي اليومية وتوفير الوقت والجهد.	+			
44	أرى أنني لست راضية عن مستوى الأمان والخصوصية في البوابة.	-			
45	ألاحظ أنني أستطيع الاعتماد على البوابة لإتمام كافة معاملاتي الحكومية.	+			
46	أعتقد أنني سأحتاج إلى استخدام وسائل أخرى بسبب المشاكل المتكررة في البوابة.	-			
47	أعرف أنني راضية عن تصميم واجهة المستخدم وتجربتي العامة مع البوابة.	+			
48	أرى أنني لن أوصي الآخرين باستخدام بوابة الحكومة المصرية.	-			