

عنوان المشروع

"أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة: دراسة ميدانية باستخدام الاستبيان الإلكتروني"

أسم الطالب

سمير حسين عمر السنان

الرقم الجامعي: ٢٣٣٠٠٠١٦٦

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني

٢٠٢٦

Table of Contents

٣	 الفصل الأول
٣	 المقدمة
٥	 مشكلة الدراسة
٦	 فجوات على المستوى النظري
٦	 فجوات على المستوى التطبيقي
٧	 أهمية الدراسة
٧	 ١. الأهمية العلمية
٧	 2. الأهمية العملية
٨	 المراجع
٨	 أولاً: المراجع العربية
٨	 ثانياً: المراجع الأجنبية

الفصل الأول

المقدمة

وينطوي العصر الحالي في العالم على ظاهرة الانتقال الكلي نحو تقديم الخدمات العامة رقمياً، بحيث أصبح تقديم الخدمات الإلكترونية عنصراً رئيسياً في تحديث الأداء العام للمرافق وتطوير التفاعل الفعال بينهما وبين المستفيدين من خدماتها. وفي ضوء التوجه المتزايد نحو الحوكمة الرقمية، أصبح تحسين جودة الخدمات الإلكترونية حاجة استراتيجية تفرض نفسها على أي مؤسسة حكومية أو غير حكومية (Zeithaml et al., 2002).

إن التطورات السريعة التي طرأت على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أدت إلى حدوث تغييرات جذرية في آليات تقديم الخدمات العامة، بحيث انتقلت بعض المؤسسات إلى استخدام نماذج رقمية جديدة تقوم على منصات وأدوات ذكية، عوضاً عن نماذج العمل التقليدية التي تعتمد على الورق والتواصل البشري. وأصبح النجاح في تقديم الخدمات ليس مقتصرًا على تقديمها فقط بشكل إلكتروني، وإنما مرتبطاً كذلك بجودة هذه الخدمات وقدرتها على الاستجابة إلى احتياجات المستفيدين بفعالية وكفاءة.

تتمثل جودة الخدمات الإلكترونية في الركيزة الأساسية التي تقاس على أساسها فعالية التجربة التي يتعرض لها المستفيد، وبالتالي رضا عن الخدمة الرقمية المقدمة. وتعتبر هذه الجودة عن مدى قدرة المؤسسة على تحقيق توقعات المستفيدين من حيث سهولة استخدام الخدمة والأمان والسرعة والدقة في تقديم المعلومات (Parasuraman)

وقد كشفت العديد من الدراسات عن ارتباط وثيق بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، مما ينعكس إيجاباً على ثقتهم في المؤسسات العامة وولاءهم لها. (Al-Hawari & Ward, 2006) كما أن ارتفاع مستوى الرضا يسهم في تعزيز صورة المؤسسة وتحسين سمعتها المؤسسية، فضلاً عن دعم جهود التحول الرقمي التي تتبناها الحكومات لتحقيق التنمية المستدامة ورفع كفاءة الأداء الحكومي.

وتعتبر المرافق العامة من الجهات الهامة جداً التي يتم فيها تقديم الخدمات للمواطنين بشكل عام، حيث أنها المسؤولة عن تقديم الخدمات مثل المياه والكهرباء والمواصلات والاتصالات وغيرها. وفي ظل التطور الكبير الذي تشهده عملية التحول الرقمي، باتت هذه المرافق تفكر بشكل جاد في كيفية تنظيم عملية رقمنة الخدمات وتحقيق تحسين في تجربة المستفيد الرقمية، وذلك في نطاق نظام الحكومة الإلكترونية الشامل (Gronroos, 2007). مما أدى إلى ولادة العديد من البرامج الخاصة للحكومة التي تتمثل بتسهيل القدرة على الوصول إلى الخدمات وتقليل زمن وكفاءة إجراء المعاملات وتحسين نوعية التفاعل بين المؤسسة والمستفيد.

وبسبب التسابق الكبير بين مختلف المؤسسات الخدمية لتقديم خدمات متميزة، أصبحت التجربة الخاصة بالمستفيد مؤشراً أساسياً يعتمد عليه في تقدير مدى جودة الخدمات الإلكترونية. وهذا بالإضافة إلى زيادة توقعات المستفيدين مع التطور الكبير الذي شهده العالم في مجال تقنيات الرقمنة، الأمر الذي أدى بالمؤسسات إلى تبني استراتيجيات

أكثر فعالية لتلبية هذه التوقعات والحرص على تحسين قدرتها على تزويد المستخدمين بالمعلومات المتميزة والموثوق فيها باستمرار.

تبرز في هذا السياق ضرورة دراسة أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة، ومدى انعكاسها على مستوى رضا المستخدمين. ويُعدّ هذا الموضوع من المواضيع الحيوية التي تستحق البحث والتقصي العلمي، لا سيما في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات العامة في تحقيق التوازن بين التطوير التقني والكفاءة التشغيلية (Santos, 2003). ومن بين هذه التحديات محدودية الموارد المالية والتقنية، والحاجة إلى تأهيل الكوادر البشرية، وضمان أمن المعلومات وحماية خصوصية المستخدمين.

كما تزداد أهمية هذا الموضوع مع اتساع نطاق استخدام الخدمات الرقمية من قبل مختلف فئات المجتمع، الأمر الذي يجعل من الضروري فهم العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تشكيل تصوراتهم تجاه جودة الخدمات الإلكترونية. ويُسهم ذلك في توفير معلومات علمية دقيقة تساعد الجهات المعنية على تطوير خدماتها بما يتوافق مع احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم.

وينطلق هذا البحث من الإطار النظري لجودة الخدمات الإلكترونية عبر أربعة أبعاد رئيسية هي: سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات؛ وذلك بهدف قياس أثرها على مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة. وتستند الدراسة إلى منهجية كمية تعتمد الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً (Parasuraman et al., 2005) ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم فهم أعمق للعلاقة بين هذه الأبعاد ومستوى رضا المستخدمين، بما يدعم جهود تحسين الخدمات الإلكترونية في القطاع العام.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور الملحوظ في البنية التحتية للخدمات الإلكترونية لدى المرافق العامة، يلاحظ وجود فجوة واضحة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة ومستوى رضا المستفيدين عنها. ويتجلى ذلك في تراجع ثقة المستفيدين بالمنصات الإلكترونية الحكومية، وتكرار الشكاوى المتعلقة بضعف الاستجابة وتعقيد الإجراءات وعدم دقة المعلومات. (Ribbink et al., 2004)

رغم العناية البالغة من قبل الحكومة باستثمار القوة والأموال اللازمة في بناء بوابات وخدمات رقمية، فإن العديد من المستفيدين لا يزالون أمام مشكلات كثيرة أثناء التعامل مع هذه الخدمة، والتي تتضمن عدم قدرة المستفيد على الحصول على المعلومات المراد حصوله عليها، والتأخير في استلام الرد على الاستفسارات التي تم طرحها، والمخاوف التي تصاحب عملية التعامل بالبيانات الشخصية. إن جميع هذه المشاكل يمكن أن تؤثر سلباً على درجة رضا المستفيد واستعداده للمداومة على استخدام هذه الخدمات.

ومن الأمور البارزة والمعلومات التي وردت عبر الدراسات الميدانية والإدارية، وجود الاختلافات بين الجودة التي يقدمها النظام في كل مرافقه، وهو الأمر الذي يتطلب إجراء دراسات معرفية حول العوامل التي ترفع من الرضا أو تزيد

وتتمحور مشكلة هذا البحث حول التساؤل الجوهري التالي:

هل تسهم أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، سرعة الاستجابة، جودة المعلومات) في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، من أبرزها:

- ما مستوى إدراك المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة؟
- ما مستوى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات؟
- ما أثر سهولة الاستخدام على رضا المستفيدين؟
- ما أثر الأمان والخصوصية على رضا المستفيدين؟
- ما أثر سرعة الاستجابة على رضا المستفيدين؟
- ما أثر جودة المعلومات على رضا المستفيدين؟
- أي الأبعاد السابقة يُعد الأكثر تأثيراً في مستوى رضا المستفيدين؟

فجوات على المستوى النظري

تتجلى الفجوة النظرية في ندرة الدراسات التي تتناول جودة الخدمات الإلكترونية في سياق المرافق العامة تحديداً، إذ تركز معظم الأبحاث المتاحة على قطاعي التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية الرقمية. كما يُلاحظ غياب إطار نظري متكامل يجمع بين الأبعاد الأربعة لجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين في بيئة المرافق العامة. (Zeithaml et al., 2002)

إضافة إلى ذلك، فإن كثيراً من الدراسات السابقة تناولت أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية بصورة منفصلة أو في سياقات مختلفة عن القطاع العام، مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على المرافق العامة. ومن ثم تبرز الحاجة إلى بناء نموذج بحثي يجمع بين الأبعاد الرئيسة لجودة الخدمات الإلكترونية ويختبر تأثيرها بصورة متكاملة في رضا المستفيدين.

فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد التطبيقي، تبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تقيس الواقع الفعلي لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة من وجهة نظر المستفيدين أنفسهم. ويستلزم ذلك تحليل التحديات التي تعرقل تحقيق مستوى جودة مرضٍ، وتقديم توصيات عملية تُمكن صانعي القرار من تطوير استراتيجيات فعّالة لرفع مستوى رضا المستفيدين. (Santos, 2003)

كما أن محدودية الدراسات التطبيقية الحديثة التي تعتمد على بيانات ميدانية مباشرة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية في المرافق العامة تجعل من الضروري إجراء دراسات أكثر عمقاً لتقييم واقع هذه الخدمات وتحديد نقاط القوة والضعف فيها. وتساعد هذه الدراسات في توفير أدلة علمية يمكن الاستناد إليها عند تطوير السياسات والبرامج المرتبطة بالتحول الرقمي.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة نظراً لتناولها موضوعاً ذا صلة مباشرة باحتياجات المجتمع والاقتصاد الرقمي المتنامي. فتحسين جودة الخدمات الإلكترونية في المرافق العامة يُمثل ركيزة أساسية في مسيرة التحول الرقمي والتنمية المستدامة.

كما تبرز أهمية الدراسة من خلال الدور المتزايد الذي تؤديه الخدمات الإلكترونية في تسهيل حياة المواطنين والمقيمين، وتقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات العامة، وتحسين كفاءة تقديم الخدمات. ويؤدي تحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمات الإلكترونية إلى تعزيز ثقة المستفيدين بالمؤسسات الحكومية وزيادة معدلات استخدام القنوات الرقمية.

١. الأهمية العلمية

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية في القطاع العام، وتقديم إطار مفاهيمي يوضح العلاقة بين أبعادها الأربعة ورضا المستفيدين. كما تسعى إلى سدّ الفجوة المعرفية القائمة في هذا المجال من خلال توظيف النماذج النظرية الحديثة كنموذج E-S-QUAL في سياق المرافق العامة (Parasuraman et al., 2005).

وتتمثل أهميتها النظرية أيضاً في توفير أساس علمي يمكن للباحثين الاستناد إليه في الدراسات المستقبلية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي، فضلاً عن اختبار مدى ملائمة النماذج والنظريات المستخدمة في بيئات مختلفة داخل القطاع العام.

٢. الأهمية العملية

تُقدّم الدراسة رؤية عملية تُعين المديرين وصانعي القرار في المرافق العامة على فهم أولويات تحسين جودة الخدمات الإلكترونية. كما يمكن أن تُستثمر نتائجها في تطوير سياسات وبرامج موجهة لرفع مستوى رضا المستفيدين، وتعزيز ثقتهم في الخدمات الرقمية الحكومية. (Ribbink et al., 2004)

ومن المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة الجهات المعنية في تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، الأمر الذي يتيح توجيه الموارد والجهود نحو الجوانب ذات الأولوية. كما يمكن الاستفادة من النتائج في تصميم برامج تطوير وتحسين مستمرة للخدمات الإلكترونية بما يحقق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة والرضا، ويدعم أهداف التحول الرقمي الشامل في المرافق العامة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طواهرير، عبد الجليل، والهوارى، جمال). 2014. (قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا البوابة العربية للمكتبات، Cybrarians Journal، الزبون: دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر والمعلومات، القاهرة، ص 1-16
- طواهرير، عبد الجليل، والهوارى، جمال). 2012. (محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر. مجلة أداء. NetQual: الإلكترونية باستعمال مقياس المؤسسات الجزائرية، 2(1)، 112-121
- غياد، كريمة). 2021. (أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة. مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، 2(8) 109-134.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422-436.
- Al-Hawari, M., & Ward, T. (2006). The effect of automated service quality on Australian banks' financial performance and the mediating role of customer satisfaction. Marketing Intelligence & Planning, 24(2), 127-147.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
- Gronroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition (3rd ed.). Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill.