

عنوان المشروع

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

أسم الطالب

سمير حسين عمر السنان

الرقم الجامعي: ٢٣٣٠٠٠١٦٦

مشروع تخرج- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

١٤٤٦ هـ - الفصل الدراسي الثاني

Table of Contents

٤.....	الفصل الأول
٤.....	المقدمة
٥.....	مشكلة الدراسة
٦.....	فجوات على المستوى النظري
٧.....	فجوات على المستوى التطبيقي
٧.....	أهمية الدراسة
٧.....	١. الأهمية العلمية
٧.....	2. الأهمية العملية
٨.....	أسئلة الدراسة
٨.....	السؤال الرئيس
٨.....	الأسئلة الفرعية
٨.....	أهداف الدراسة
٨.....	المهدف الرئيس
٨.....	الأهداف الفرعية
٨.....	فرضيات الدراسة
٨.....	الفرضية الرئيسة
٩.....	الفرضيات الفرعية
٩.....	نموذج الدراسة
١١.....	منهجية الدراسة
١٢.....	الدراسة الميدانية
١٢.....	مخطط المشروع المقترح
١٤.....	الفصل الثاني (الدراسات السابقة)
٢٣.....	المراجع
٢٣.....	أولاً: المراجع العربية
٢٣.....	ثانياً: المراجع الأجنبية
٢٦.....	الملاحق:

٢٦	الاستبانة:	□
٣٠	أدوات البحث:	□

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 تغيرات 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 رضاه عن الخدمة الرقمية المقدمة. وتعبر 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 المستخدمين عنها. ويتجلى ذلك في تراجع ثقة المستخدمين 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 المستخدمين 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 الجوهرى التالي:

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

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

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

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 المستخدمين 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 يحذر 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 المستخدمين.

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 مرضي، وتقديم توصيات عملية تُمكن صانعي القرار من تطوير استراتيجيات فعالة 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 يمثل 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 ملاءمة 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 موجّهة 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.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟

الأسئلة الفرعية

١. ما أثر سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟
٢. ما أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟
٣. ما أثر سرعة الاستجابة الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟
٤. ما أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟

أهداف الدراسة

المهدف الرئيس

التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

الأهداف الفرعية

١. قياس أثر سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين.
٢. تحديد أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين.
٣. قياس أثر سرعة الاستجابة الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين.
٤. التعرف على أثر جودة المعلومات المقدمة إلكترونياً في مستوى رضا المستخدمين.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

الفرضيات الفرعية

H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

H2: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

H3: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

H4: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات المقدمة إلكترونياً ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من متغير مستقل يتمثل في جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المختلفة، ومتغير تابع يتمثل في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة، كما هو موضح فيما يلي:

المتغير المستقل: جودة الخدمات الإلكترونية

- سهولة الاستخدام.
- الأمان والخصوصية.
- سرعة الاستجابة.
- جودة المعلومات.



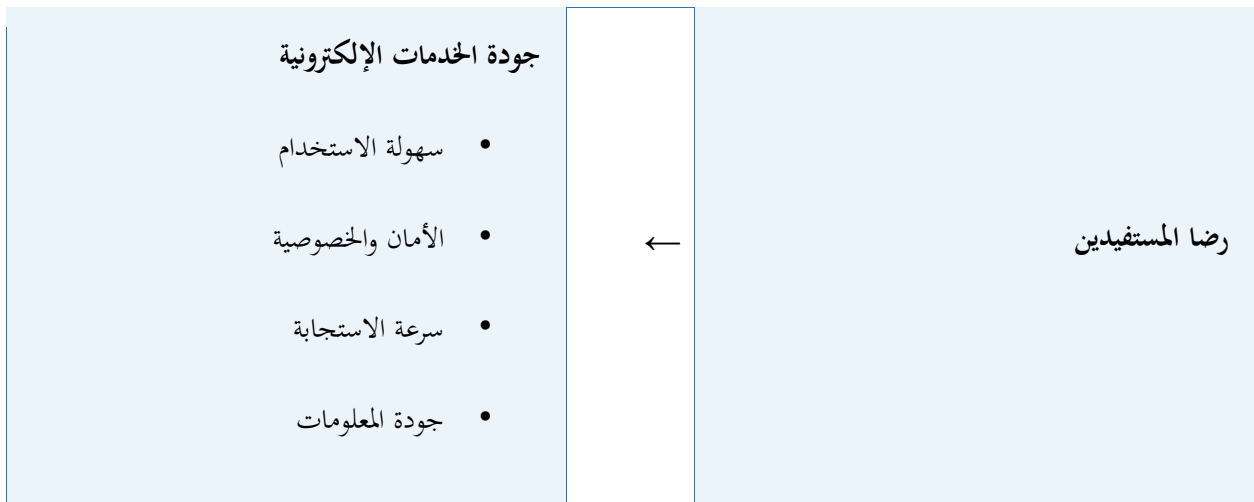
المتغير التابع

- رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

الشكل (١-١): نموذج الدراسة

المتغير المستقل

المتغير التابع



منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الكمي لدراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

وتتمثل عناصر منهجية الدراسة فيما يلي:

- **فلسفة البحث:** الفلسفة الوضعية (Positivism)، لملاءمتها للدراسات الكمية التي تعتمد على اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- **منهج البحث:** المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، حيث تنطلق الدراسة من النظريات والدراسات السابقة لاختبار الفرضيات ميدانياً.
- **استراتيجية البحث:** مسح الميداني (Survey Strategy)، من خلال توزيع استبيان إلكتروني على أفراد العينة المستهدفة.
- **نوع البحث:** البحث الكمي (Quantitative Research).
- **الأفق الزمني:** الدراسة المقطعية (Cross-Sectional Study)، حيث يتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة.
- **أداة جمع البيانات:** الاستبيان الإلكتروني.
- **أساليب التحليل الإحصائي:** الإحصاء الوصفي، معامل الارتباط، وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.

الشكل ٢: ملخص منهجية البحث (إعداد الطالب)

الوضعية Positivism
الاستنتاجي Deductive
المسحي Survey
الكمي Quantitative
المقطعية Cross-sectional
الاستبيان والتحليل الإحصائي Questionnaire & Statistical Analysis

الدراسة الميدانية

تُطبق الدراسة الحالية على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق العامة، وتشمل الجهات الحكومية والمؤسسات الخدمية التي توفر خدماتها عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية. ويشمل ذلك على سبيل المثال خدمات المياه والكهرباء والاتصالات والخدمات البلدية وغيرها من الخدمات العامة التي تعتمد على القنوات الرقمية في تقديم خدماتها للمستخدمين.

وتأتي أهمية اختيار هذا القطاع من الدور المتزايد للخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المستخدمين، وتوجه المؤسسات العامة نحو التحول الرقمي بما يتوافق مع مستهدفات التنمية والتحول الرقمي. كما تسعى هذه المؤسسات إلى تحسين جودة خدماتها الإلكترونية من خلال تطوير المنصات الرقمية وتعزيز كفاءة تقديم الخدمة.

وتستهدف الدراسة عينة من المستخدمين الذين سبق لهم استخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة، وذلك بهدف التعرف على مستوى إدراكهم لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وقياس مستوى رضاهم عنها، وتحليل العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة.

مخطط المشروع المقترح

يتكون البحث من خمسة فصول رئيسة على النحو الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

ويتضمن المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أسئلة الدراسة، أهدافها، فرضياتها، نموذج الدراسة، ومنهجيتها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

ويتناول المفاهيم والنظريات المرتبطة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، بالإضافة إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

ويتضمن مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وإجراءات جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

ويتضمن عرض نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والخاتمة

ويتضمن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتوصيات العملية، ومقترحات الدراسات المستقبلية.

الفصل الثاني (الدراسات السابقة)

الإطار النظري

٢,١ مقدمة

شهدت العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات، مما أدى إلى ظهور الخدمات الإلكترونية كأحد أهم أدوات تقديم الخدمات العامة والخاصة. وقد أسهم هذا التحول في إعادة تشكيل العلاقة بين المؤسسات والمستفيدين، حيث أصبح الاعتماد على المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية وسيلة رئيسية للحصول على الخدمات وإنجاز المعاملات بكفاءة وسرعة. وفي ظل هذا التوجه، برز مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية باعتباره عاملاً حاسماً في نجاح الخدمات الرقمية وتحقيق رضا المستفيدين (Zeithaml et al., 2002).

وتسعى المرافق العامة في الوقت الحاضر إلى تعزيز جودة خدماتها الإلكترونية بما ينسجم مع متطلبات التحول الرقمي وتوقعات المستفيدين المتزايدة، حيث لم يعد توفير الخدمة إلكترونياً كافياً بحد ذاته، بل أصبح من الضروري أن تتسم الخدمة بسهولة الاستخدام، والأمان، وسرعة الاستجابة، ودقة المعلومات المقدمة. وتؤكد الأدبيات الحديثة أن ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية يسهم بصورة مباشرة في تحسين تجربة المستفيد وزيادة مستوى رضاه وثقته بالمؤسسة المقدمة للخدمة. (Parasuraman et al., 2005)

ويُعد رضا المستفيدين أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات العامة في تقديم خدماتها الإلكترونية، إذ يعكس مدى قدرة هذه المؤسسات على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم وتحقيق قيمة مضافة لهم. لذلك حظيت العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين باهتمام واسع في الدراسات الإدارية والتسويقية المعاصرة، خاصة في قطاع الخدمات العامة الذي يرتبط بشكل مباشر باحتياجات المواطنين والمقيمين. (Oliver, 1997)

وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل تحليل الأدبيات والدراسات السابقة للوصول إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، والأبعاد المكونة لكل منهما، والنظريات المفسرة للعلاقة بينهما، وصولاً إلى بناء إطار نظري يدعم الدراسة الحالية ويُسهم في تفسير نتائجها.

٢,٢ جودة الخدمات الإلكترونية

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

أصبحت جودة الخدمات الإلكترونية من المفاهيم الرئيسة في أدبيات الإدارة الحديثة نتيجة التوسع في استخدام التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات. ويشير هذا المفهوم إلى مدى قدرة المنصات الإلكترونية على تقديم الخدمات للمستخدمين بطريقة فعالة وأمنة وسهلة الاستخدام، بما يحقق توقعاتهم ويرفع مستوى رضاهم.

وقد عرّف زيثامل وزملاؤه (Zeithaml et al., 2002) جودة الخدمات الإلكترونية بأنها قدرة الموقع أو المنصة الإلكترونية على تسهيل عمليات الحصول على الخدمة وإنجازها بكفاءة وفعالية. بينما يرى سانتوس (Santos, 2003) أنها التقييم الكلي الذي يُكوّنه المستفيد تجاه جودة الخدمة المقدمة عبر البيئة الإلكترونية في مختلف مراحل التفاعل. كما أوضح باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 2005) أن جودة الخدمات الإلكترونية تمثل درجة كفاءة وفعالية المنصة الإلكترونية في تقديم الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين. وعلى المستوى العربي، يشير السلمي (٢٠١٩) إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية تمثل قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها للمستخدمين عبر الوسائط الرقمية بصورة تحقق السرعة والدقة وسهولة الاستخدام مع المحافظة على أمن المعلومات وخصوصيتها. كما يرى العامري (٢٠٢١) أن جودة الخدمات الإلكترونية أصبحت من أهم معايير تقييم الأداء المؤسسي في القطاع العام في ظل التحول نحو الحكومة الرقمية.

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف جودة الخدمات الإلكترونية في هذه الدراسة بأنها: **مدى قدرة المنصات الإلكترونية التابعة للمرافق العامة على تقديم خدماتها للمستخدمين بكفاءة وفعالية من خلال سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات المقدمة.**

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

➤ سهولة الاستخدام (Ease of Use)

يشير هذا البعد إلى مدى سهولة تعامل المستخدم مع المنصة الإلكترونية وقدرته على إنجاز الخدمة المطلوبة دون تعقيد أو الحاجة إلى مساعدة مستمرة. وتعد سهولة الاستخدام من أكثر العوامل تأثيراً في قبول الخدمات الإلكترونية واستخدامها، حيث تؤكد نظرية تقبل التكنولوجيا أن

إدراك المستخدم لسهولة استخدام النظام يعزز رضاه واستمراره في الاستخدام (Davis, 1989).

➤ الأمان والخصوصية (Security and Privacy)

يقصد بالأمان والخصوصية قدرة النظام الإلكتروني على حماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين وضمان سرية المعلومات المتبادلة عبر المنصة. ويُعد هذا البعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر في ثقة المستخدمين بالخدمات الإلكترونية ورضاهم عنها (Ribbink et al., 2004).

➤ سرعة الاستجابة (Responsiveness)

تعبّر سرعة الاستجابة عن قدرة الجهة المقدمة للخدمة على معالجة الطلبات الإلكترونية والاستفسارات والشكاوى خلال فترة زمنية مناسبة. وتُعد سرعة الإنجاز من المعايير الأساسية التي يعتمد عليها المستخدمون عند تقييم جودة الخدمات الإلكترونية (Parasuraman et al., 1988).

➤ جودة المعلومات (Information Quality)

تشير جودة المعلومات إلى مدى دقة المعلومات المتاحة عبر المنصة الإلكترونية وحداتها وشموليتها وسهولة فهمها. وتؤثر جودة المعلومات بصورة مباشرة في قدرة المستخدم على اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالخدمة المطلوبة، كما تسهم في تعزيز ثقته بالجهة المقدمة للخدمة (Al-Hawari & Ward, 2006).

ثالثاً: النماذج والنظريات المفسرة لجودة الخدمات الإلكترونية

نموذج SERVQUAL

طُوّر نموذج SERVQUAL بواسطة باراسورامان وزملائه (Parasuraman et al., 1988) لقياس جودة الخدمات من خلال مجموعة من الأبعاد المرتبطة بتوقعات العملاء وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة.

نموذج E-S-QUAL

يُعد نموذج E-S-QUAL من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات الإلكترونية، وقد طُوّر خصيصاً لتقييم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت. ويركز النموذج على الكفاءة والتوافر والخصوصية والاستجابة باعتبارها محددات رئيسة لجودة الخدمة الإلكترونية (Parasuraman et al., 2005).

نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)

طُوّر ديفيس (Davis, 1989) نموذج تقبل التكنولوجيا لتفسير سلوك الأفراد تجاه استخدام الأنظمة التقنية، حيث يفترض أن سهولة الاستخدام والفائدة المدركة تؤثران بصورة مباشرة في قبول التكنولوجيا واستخدامها، ومن ثم في مستوى رضا المستخدم.

٢،٣ (رضا المستخدمين)

أولاً: مفهوم رضا المستخدمين

يُعد رضا المستخدمين أحد المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات، ويشير إلى الحالة النفسية التي تنتج عن مقارنة المستهلك بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي للخدمة التي حصل عليها.

ويعرّف أوليفر (Oliver, 1997) الرضا بأنه الاستجابة الشعورية الناتجة عن تقييم المستهلك لتجربته مع الخدمة مقارنة بتوقعاته السابقة. بينما يرى كوتلر وكيلر (Kotler & Keller, 2016) أن الرضا يمثل مستوى شعور الفرد الناتج عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته.

وفي مجال الخدمات الإلكترونية، يُنظر إلى رضا المستهلك باعتباره مؤشراً لنجاح الخدمات الرقمية وقدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق القيمة المتوقعة لهم (Zeithaml et al., 2002).

ثانياً: أبعاد رضا المستخدمين

يمكن تناول رضا المستخدمين في الخدمات الإلكترونية من خلال عدة جوانب رئيسية تشمل:

- الرضا عن كفاءة الخدمة.
- الرضا عن سهولة الحصول على الخدمة.

• الرضا عن سرعة الإنجاز.

• الرضا عن التجربة الإلكترونية الكلية.

• الرضا عن مستوى الثقة والأمان.

ثالثاً: النظريات المفسرة لرضا المستفيدين

نظرية عدم التوافق (Expectation Disconfirmation Theory)

تُعد من أكثر النظريات استخداماً في تفسير الرضا، حيث تفترض أن الرضا ينتج عن المقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة والتوقعات السابقة للمستفيد. (Oliver, 1980)

نظرية العدالة (Equity Theory)

تركز هذه النظرية على إدراك المستفيد للعدالة في العلاقة التبادلية بينه وبين مقدم الخدمة، حيث يرتفع الرضا عندما يشعر المستفيد بأن ما يحصل عليه يتناسب مع الجهد أو التكلفة التي يبذلها (Adams, 1963).

نظرية الجودة المدركة

تفترض هذه النظرية أن تقييم المستفيد لجودة الخدمة يؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضاه، وهو ما يفسر العلاقة الوثيقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين (Gronroos, 2007).

٣ العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين

تشير الأدبيات والدراسات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين. فكلما ارتفع مستوى سهولة الاستخدام والأمان وسرعة الاستجابة وجودة المعلومات، ارتفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

وقد أكدت العديد من الدراسات الحديثة، مثل دراسة (Pham et al. (2023) ، ودراسة (Mobaideen et al. (2023) ، ودراسة (Taufiqurokhman et al. (2024) ، وجود تأثير مباشر وإيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين وثقتهم واستمرارهم في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.

وتستند الدراسة الحالية إلى هذا التوجه النظري من خلال اختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

2.4 خاتمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري المرتبط بمتغيرات الدراسة، حيث تم استعراض مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وأبعادها الرئيسية، ومفهوم رضا المستخدمين وأهم النظريات المفسرة له، إضافة إلى توضيح العلاقة النظرية بين المتغيرين. وقد أظهرت الأدبيات وجود ارتباط إيجابي واضح بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين، الأمر الذي يدعم فرضيات الدراسة الحالية ويشكل الأساس النظري لاختبارها ميدانياً.

ثانياً الدراسات السابقة:

١. E-government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence from a Newly Emerging Country (Pham et al., 2023)

في هذه الدراسة التي أجراها لونغ فام وزملاؤه في فيتنام، هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية والقيمة المدركة ورضا المواطنين وولائهم للخدمات الحكومية الرقمية. اعتمد الباحثون على استبيان وُزِعَ على ٣٤٠ مستخدماً لخدمات الحكومة الإلكترونية، وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإلكترونية تتكون من خمسة أبعاد رئيسية هي سهولة التفاعل، والوفاء بالخدمة، والعناية بالمواطن، والأمن والخصوصية، والموثوقية. كما بينت النتائج وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية على القيمة المدركة، وأن القيمة المدركة والرضا يؤثران بصورة مباشرة في ولاء المواطنين للخدمات الإلكترونية الحكومية. وتكمن أهمية الدراسة في تقديم نموذج متكامل يربط بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستخدمين وولائهم، في حين تتمثل حدودها في اقتصرها على مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في دولة واحدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم نتائجها على بيئات أخرى.

٢. The Impact of E-Services Quality on Citizens' Satisfaction: An Applied Study at Al Ain Municipality, UAE (Mobaideen et al., 2023)

أجرى هشام المبيضين وزملاؤه دراسة تطبيقية في بلدية العين بدولة الإمارات العربية المتحدة بهدف قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين. واعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من ٣٢ فقرة تم توزيعها على ٣٥٠ مستفيداً، حيث تم تحليل ٢٧٩ استجابة صالحة للتحليل الإحصائي. وقاس الباحثون جودة الخدمات الإلكترونية من خلال أبعاد الاعتمادية والتوافر والخصوصية والاستجابة. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المواطنين، كما تبين أن بعدي الاعتمادية والاستجابة كانا من أكثر الأبعاد تأثيراً في الرضا. وتتمثل أهمية الدراسة في تطبيقها على مؤسسة حكومية عربية، مما يجعل نتائجها أكثر قرباً من موضوع الدراسة الحالية، بينما تقتصر حدودها على مؤسسة خدمية واحدة وفي نطاق جغرافي محدد.

٣. Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services (Ilieva et al., 2024)

هدفت الدراسة التي أجرتها إيليفا وزملاؤها إلى تحديد العوامل المؤثرة في إدراك المستخدمين وتبنيهم لخدمات الحكومة الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة. اعتمدت الدراسة على تحليل خصائص الأنظمة الحكومية الإلكترونية ومدى انعكاسها على رضا المستخدمين وقبولهم للخدمة. وأشارت النتائج إلى أن سهولة الاستخدام وجودة المعلومات وسرعة الاستجابة والموثوقية تعد من أهم العوامل المؤثرة في إدراك المستخدمين للخدمات الإلكترونية وفي مستوى رضاهم عنها. كما أكدت الدراسة أن تحسين تجربة المستخدم يسهم بصورة مباشرة في زيادة معدلات استخدام الخدمات الحكومية الرقمية. وتكمن أهميتها في تناولها عوامل الرضا والتبني معاً، بينما تتمثل محدوديتها في تركيزها على البيئة الأوروبية دون المقارنة مع دول نامية أو عربية.

٤. The Impact of E-Service Quality on Public Trust and Public Satisfaction in E-Government Public Services (Taufiqurokhman et al., 2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الإلكترونية في بناء الثقة العامة وتحقيق رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية. واعتمد الباحثون على المنهج الكمي باستخدام الاستبيان وتحليل العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإلكترونية، وخاصة سرعة الاستجابة وتوقيت تقديم الخدمة وجودة التواصل مع المستفيدين، تؤثر إيجابياً في مستوى الثقة العامة والرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية. كما كشفت الدراسة أن الثقة تؤدي دوراً وسيطاً مهماً بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستفيدين. وتبرز أهمية الدراسة في توضيح العلاقة بين الجودة والثقة والرضا ضمن نموذج واحد، في حين أن محدوديتها تتمثل في اقتصرها على قطاع الخدمات الحكومية الإلكترونية دون قطاعات المرافق العامة الأخرى.

E-Government, Public Management, and Its Influence on the Satisfaction of Citizens in the Regional Government (Peña Mateo, 2024)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة الرقمية على رضا المواطنين في إحدى الحكومات الإقليمية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع استبيان لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام معامل ارتباط سبيرمان. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية ومستوى رضا المواطنين، حيث بلغ معامل الارتباط (0,840)، مما يشير إلى التأثير الكبير للخدمات الحكومية الإلكترونية في تحسين تجربة المستفيدين. وتكمن أهمية الدراسة في تقديم دليل ميداني حديث يدعم دور التحول الرقمي في رفع مستوى الرضا، بينما تتمثل حدودها في اعتمادها على منطقة جغرافية واحدة وعدم تناولها أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية بصورة تفصيلية.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة وجود اتفاق عام على أن جودة الخدمات الإلكترونية تمثل أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية والعامة. كما أظهرت معظم الدراسات أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، مثل سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات، تؤثر إيجابياً في رضا المستفيدين وثقتهم وولائهم للخدمات الرقمية.

وعلى الرغم من أهمية هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل عام أو على مؤسسات حكومية محددة، في حين لا تزال الدراسات التي تتناول جودة الخدمات الإلكترونية في قطاع المرافق العامة بصورة مباشرة محدودة نسبياً، خاصة في البيئة العربية. ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى اختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة، بما يساهم في سد جانب من الفجوة المعرفية والتطبيقية في هذا المجال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طواهير، عبد الجليل، والهوري، جمال. (٢٠١٤). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر Cybrarians Journal،، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، القاهرة، ص ١٦-١.
- طواهير، عبد الجليل، والهوري، جمال. (٢٠١٢). محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual: دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 1(2)، ١١٢-١٢١.
- 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، ٨(2)، 109-134.
- الحلبي، مؤمن عبد السميع. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- يحياوي، محمد، ووحدمر، زينب. (٢٠٢٢). الحوكمة الإلكترونية: مدخل نحو جودة الخدمة العامة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ٨(٨)، ٦٣-٧٢.

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. •
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple–item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. •
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E–S–QUAL: A multiple–item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. •
- Ribbink, D., Van Riel, A. C. R., Liljander, V., & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: Quality, trust and loyalty on the internet. *Managing Service Quality*, 14(6), 446–456. •
- Santos, J. (2003). E–service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233–246. •
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. •

- Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova–Belcheva, S., Mollova, T., & Dimitrov, A. (2024). *Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services*. Administrative Sciences, 14(3), 54.
- Mobaideen, H., Alomari, K. M., et al. (2023). *The Impact of E-Services Quality on Citizens' Satisfaction: An Applied Study at Al Ain Municipality UAE*.
- Peña Mateo, A. P. C. (2024). *E-Government, Public Management, and Its Influence on the Satisfaction of Citizens in the Regional Government, Year 2023*. Aula Virtual, 5(12).
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). *E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country*. Journal of Public Policy, 43(4), 812–833.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., et al. (2024). *The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services*. International Journal of Data and Network Science, 8(2), 765–772.

الملاحق:

➤ الاستبانة:

استبيان الدراسة (مقياس ليكرت الخماسي)

يرجى اختيار درجة الموافقة المناسبة لكل عبارة:

استبيان الدراسة

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

مقدمة الاستبيان

السادة/ السيدات المشاركون الكرام،

تحية طيبة وبعد،

تُجرى هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة. وتُعد مشاركتكم في هذا الاستبيان ذات أهمية كبيرة في دعم البحث العلمي والمساهمة في تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.

يرجى الإجابة عن جميع الفقرات بكل موضوعية، علماً بأن جميع المعلومات ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستُعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولاً: البيانات الديموغرافية

الجنس:

• ☐ ذكر

• ☐ أنثى

العمر:

- ☐ أقل من ٢٥ سنة
- ☐ من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة
- ☐ من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة
- ☐ 45 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

- ☐ ثانوي أو أقل
- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

عدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة شهرياً:

- ☐ أقل من ٣ مرات
- ☐ من ٣ إلى ٥ مرات
- ☐ من ٦ إلى ١٠ مرات
- ☐ أكثر من ١٠ مرات

ثانياً: محاور الدراسة

مقياس الإجابة

يرجى اختيار درجة موافقتك على كل عبارة وفق المقياس الآتي:

أوافق بشدة أوافق محايد لا أوافق لا أوافق بشدة

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

المحور الأول: جودة الخدمات الإلكترونية

البعد الأول: سهولة الاستخدام

م	العبارة
1	تتميز المنصة الإلكترونية بسهولة الاستخدام والتنقل بين صفحاتها.
2	يمكنني إنجاز الخدمة الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى مساعدة خارجية.
3	خطوات الحصول على الخدمة الإلكترونية واضحة ومنظمة.
4	يسهل الوصول إلى الخدمات المطلوبة من خلال المنصة الإلكترونية.
5	توفر المنصة إرشادات واضحة تساعد على استخدام الخدمات الإلكترونية.

البعد الثاني: الأمان والخصوصية

م	العبارة
6	أشعر بالأمان عند إدخال بياناتي الشخصية عبر المنصة الإلكترونية.
7	توفر المنصة إجراءات مناسبة لحماية معلومات المستخدمين.
8	أثق في سرية البيانات التي أشاركها عبر المنصة الإلكترونية.
9	توضح المنصة سياسات الخصوصية وحماية البيانات بشكل واضح.
10	أعتقد أن الخدمات الإلكترونية تحافظ على خصوصية المستخدمين.

البعد الثالث: سرعة الاستجابة

م	العبارة
11	يتم تنفيذ الخدمات الإلكترونية خلال وقت مناسب.
12	أتلقي إشعارات أو تحديثات بشأن معاملاتي بصورة سريعة.
13	تستجيب الجهة المقدمة للخدمة بسرعة للاستفسارات والشكاوى الإلكترونية.
14	تعمل المنصة الإلكترونية بكفاءة دون تأخير ملحوظ.
15	يتم إنجاز المعاملات الإلكترونية ضمن الفترة الزمنية المتوقعة.

البعد الرابع: جودة المعلومات

م	العبرة
16	المعلومات المتاحة عبر المنصة دقيقة وموثوقة.
17	يتم تحديث المعلومات والخدمات الإلكترونية بصورة مستمرة.
18	توفر المنصة جميع المعلومات اللازمة لإتمام الخدمة.
19	تُعرض المعلومات بطريقة واضحة وسهلة الفهم.
20	تساعد المعلومات المتاحة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمة.

الخور الثاني: رضا المستفيدين

م	العبرة
21	أشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة.
22	تلبي الخدمات الإلكترونية احتياجاتي وتوقعاتي بشكل جيد.
23	أسهمت الخدمات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد بالنسبة لي.
24	أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية بدلاً من زيارة المرفق بشكل مباشر.
25	أثق في الاعتماد على الخدمات الإلكترونية لإنجاز معاملاتي.
26	أنصح الآخرين باستخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة.
27	أعترم الاستمرار في استخدام الخدمات الإلكترونية مستقبلاً.
28	أقيم تجربتي العامة مع الخدمات الإلكترونية بأنها إيجابية.
29	ساهمت الخدمات الإلكترونية في تحسين تجربتي مع المرفق العام.
30	أرى أن مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة يحقق رضا المستفيدين بشكل عام.

شكراً لكم على وقتكم ومشاركاتكم القيمة

تُسهم إجاباتكم في دعم البحث العلمي وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.

➤ أدوات البحث:

البند ➤	الوصف
أداة الدراسة	استبانة إلكترونية مغلقة صُممت لقياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.
المتغيرات	جودة الخدمات الإلكترونية (المتغير المستقل): سهولة الاستخدام (٥ فقرات)، الأمان والخصوصية (٥ فقرات)، سرعة الاستجابة (٥ فقرات)، جودة المعلومات (٥ فقرات). رضا المستفيدين (المتغير التابع): 10 فقرات
عدد الفقرات	30 فقرة موزعة على محاور الدراسة المختلفة، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية للمستجيبين.
مقياس القياس	مقياس ليكرت الخماسي (١-٥)، حيث تمثل الدرجات: (١ = لا أوافق بشدة، ٢ = لا أوافق، ٣ = محايد، ٤ = أوافق، ٥ = أوافق بشدة).
اختبار الثبات	سيتم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، على ألا يقل معامل الثبات المقبول عن (٠,٧٠)، بينما يُعد الثبات مرتفعاً عند بلوغه (٠,٨٠) فأكثر.
التحليل الإحصائي (SPSS)	التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار ألفا كرونباخ للثبات، معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة.

ومن خلال هذه الأدوات والأساليب الإحصائية، تسعى الدراسة إلى قياس طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، وتحديد مدى تأثير كل بُعد من أبعاد الجودة في تعزيز رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.