

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 - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني

٢٠٢٦

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة، وذلك من خلال دراسة أربعة أبعاد رئيسة لجودة الخدمات الإلكترونية، وهي: سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات، وبيان مدى تأثير كل منها في رضا المستفيدين.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ولجمع البيانات، تم تصميم استبانة استناداً إلى الأدبيات والدراسات السابقة، وتكونت من (٣٠) فقرة موزعة على خمسة محاور، شملت أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة ومتغير رضا المستفيدين. وقد طبقت الاستبانة على عينة مكونة من (٦٥) مستجيباً من مستخدمي الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بالاعتماد على الإحصاءات الوصفية، ومعامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الأداة، ومعامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقات بين المتغيرات، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

وأظهرت نتائج الدراسة أن المستوى العام لجودة الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، كما جاء مستوى رضا المستفيدين بدرجة متوسطة. وبينت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، مما يؤكد أن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية يسهم في تعزيز رضا المستفيدين. كما كشفت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة في مستوى رضا المستفيدين، حيث فسرت هذه الأبعاد نحو (٣٥%) من التباين في مستوى الرضا. وأظهرت النتائج أن بعدي الأمان والخصوصية، وجودة المعلومات كانا الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، في حين لم يظهر بعدا سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة أثراً مستقلاً عند إدخالهما مع بقية الأبعاد في نموذج الانحدار، رغم وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بينهما وبين رضا المستفيدين.

وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير جودة الخدمات الإلكترونية في المرافق العامة، ولا سيما فيما يتعلق بتعزيز أمن المعلومات وحماية خصوصية المستفيدين، وتحسين جودة المعلومات المقدمة عبر المنصات الإلكترونية، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، والاهتمام بالتحسين المستمر للخدمات الإلكترونية استناداً إلى آراء المستفيدين واحتياجاتهم، بما يسهم في رفع مستوى رضاهم ودعم جهود التحول الرقمي في القطاع العام.

Table of Contents

١	مستخلص الدراسة
٦	الفصل الاول
٦	المقدمة
٧	مشكلة الدراسة
٨	فجوات على المستوى النظري
٨	فجوات على المستوى التطبيقي
٩	أهمية الدراسة
٩	١. الأهمية العلمية
٩	2. الأهمية العملية
٩	أسئلة الدراسة
٩	السؤال الرئيس
٩	الأسئلة الفرعية
١٠	أهداف الدراسة
١٠	الهدف الرئيس
١٠	الأهداف الفرعية
١٠	فرضيات الدراسة
١٠	الفرضية الرئيسة
١٠	الفرضيات الفرعية
١١	نموذج الدراسة
١٢	منهجية الدراسة
١٣	الدراسة الميدانية
١٣	مخطط المشروع المقترح
١٥	الفصل الثاني(الدراسات السابقة)
١٦	الايطار النظري
٢٠	ثانيا الدراسات السابقة:
٢٣	الفصل الثالث: منهجية البحث

٢٤	3.1 مقدمة.....
٢٤	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٥	3.3 تصميم البحث (Research Design).....
٢٧	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٨	3.5 طريقة جمع البيانات.....
٣٠	3.6 أنواع البيانات.....
٣٠	3.7 إجراءات التحليل الإحصائي.....
٣١	3.8 الخاتمة.....
٣٣	الفصل الرابع.....
٣٣	التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٣٤	4.1 مقدمة.....
٣٤	4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٣٥	أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....
٣٦	ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.....
٣٧	ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....
٣٨	رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الاستخدام الشهري.....
٣٨	4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبانة.....
٣٨	أولاً: صدق الأداة.....
٣٩	ثانياً: ثبات الأداة (معامل ألفا كرونباخ).....
٣٩	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٤٢	التحليل الوصفي على مستوى الفقرات.....
٤٢	سهولة الاستخدام.....
٤٢	الأمان والخصوصية.....
٤٢	سرعة الاستجابة.....
٤٣	جودة المعلومات.....
٤٣	رضا المستفيدين.....
٤٤	4.5 اختبار الفرضيات.....

٤٥	أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية (معامل ارتباط بيرسون).....
٤٦	ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (تحليل الانحدار الخطي المتعدد).....
٤٨	4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة.....
٤٨	أولاً: الاتفاق العام مع الدراسات السابقة.....
٤٩	ثانياً: مناقشة البعد الأكثر تأثيراً.....
٤٩	ثالثاً: مناقشة الأبعاد التي لم يظهر لها أثر مستقل دال.....
٤٩	رابعاً: الإسهام في سد الفجوة البحثية.....
٥٠	4.7 الخاتمة.....
٥١	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات وحدود البحث.....
٥٢	5.1 مقدمة.....
٥٢	5.2 الاستنتاجات.....
٥٣	5.3 التوصيات.....
٥٤	5.4 حدود الدراسة.....
٥٥	5.5 مقترحات لدراسات مستقبلية.....
٥٥	5.6 خاتمة.....
٥٦	المراجع.....
٥٦	أولاً: المراجع العربية.....
٥٦	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
٥٨	الملاحق:.....
٥٨	الاستبانة:..... ☐
٦٢	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 المستخدمين 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 المستخدمين بفعالية وكفاءة.

تتمثل جودة الخدمات الإلكترونية في الركيزة الأساسية التي تقاس على أساسها فعالية التجربة التي يتعرض لها المستخدم، وبالتالي رضاه عن الخدمة الرقمية المقدمة. وتعتبر هذه الجودة عن مدى قدرة المؤسسة على تحقيق توقعات المستخدمين 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 المستخدمين، مما يعكس 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 المستخدم الرقمي، 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 والمستخدم.

وبسبب التسابق الكبير بين مختلف المؤسسات الخدمية لتقديم خدمات متميزة، أصبحت التجربة الخاصة بالمستخدم مؤشراً أساسياً يعتمد عليه في تقدير مدى جودة الخدمات الإلكترونية. وهذا بالإضافة إلى زيادة توقعات المستخدمين 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 المستفيدين. 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 المستفيدين وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تشكيل تصوراتهم تجاه جودة الخدمات الإلكترونية. ويُساهم ذلك في توفير معلومات علمية دقيقة تساعد الجهات المعنية على تطوير خدماتها بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين 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 المستفيدين 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 المستفيدين، 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 الجوهرى 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

تُسهّم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية في القطاع العام، وتقديم إطار مفاهيمي يوضّح 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 بيانات 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.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس

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

الأسئلة الفرعية

١. ما أثر سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة؟

٢. ما أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستفيدين 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

الهدف 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.

رسم توضيحي ١: نموذج الدراسة

المتغير المستقل

المتغير التابع

جودة الخدمات الإلكترونية		
• سهولة الاستخدام		
• الأمان والخصوصية	←	رضا المستخدمين
• سرعة الاستجابة		
• جودة المعلومات		

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 المسح 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.

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 رئيسية 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)

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 تنسم 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 الرئيسية في أدبيات الإدارة الحديثة نتيجة التوسع في استخدام التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات. ويشير هذا المفهوم إلى مدى قدرة المنصات الإلكترونية على تقديم الخدمات للمستفيدين 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 وفاعلية. 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 وفاعلية 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 وفاعلية 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)

تعبر 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 وحداثتها وشموليتها وسهولة فهمها. وتؤثر جودة المعلومات بصورة مباشرة في قدرة المستخدم على اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالخدمة المطلوبة، كما تساهم 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 المستفيدين)

أولاً: مفهوم رضا المستفيدين

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

ويعرّف أوليفر (Oliver, 1997) الرضا بأنه الاستجابة الشعورية الناتجة عن تقييم المستفيد 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 المستفيد باعتباره مؤشراً لنجاح الخدمات الرقمية وقدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق القيمة المتوقعة لهم. (Zeithaml et al., 2002)

ثانياً: أبعاد رضا المستفيدين

يمكن تناول رضا المستفيدين 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 المستفيدين 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 المستفيدين وأهم النظريات المفسرة له، إضافة إلى توضيح العلاقة النظرية بين المتغيرين. وقد أظهرت الأدبيات وجود ارتباط إيجابي واضح بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، 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 المستفيدين 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 إلييفا 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.

٥- 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 (٠,٨٤٠)، 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 يسهم في سد جانب من الفجوة المعرفية والتطبيقية في هذا المجال.

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

يُعد اختيار المنهجية العلمية المناسبة من أهم الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في تنفيذ الدراسة وتحقيق أهدافها، إذ تمثل المنهجية الإطار الذي يحدد الأساليب والإجراءات المتبعة في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بصورة علمية ومنهجية. وتساعد المنهجية البحثية على ضمان دقة النتائج وموضوعيتها، كما تساهم في تعزيز موثوقية الدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير المعرفة العلمية واتخاذ القرارات المناسبة.

وتتناول هذه الدراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة، من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المتمثلة في سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات، وبين مستوى رضا المستفيدين. وقد تم اختيار المنهج الكمي لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تعتمد على قياس العلاقات بين المتغيرات باستخدام الأساليب الإحصائية. ويتضمن هذا الفصل عرضاً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، بالإضافة إلى توضيح نوع الدراسة والمنهج المستخدم والمتغيرات الرئيسة للدراسة، مع عرض النموذج المفاهيمي الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

نعني هنا بالتعريف الإجرائي تحديد المفهوم بصورة قابلة للقياس، بحيث يمكن للباحث استخدامه عند جمع البيانات وتحليلها إحصائياً، ويعتمد هذا التعريف على أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات.

أولاً: جودة الخدمات الإلكترونية

تُعرف جودة الخدمات الإلكترونية إجرائياً بأنها مستوى إدراك المستفيد لمدى كفاءة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق العامة، من حيث سهولة استخدامها، ومستوى الأمان والخصوصية الذي توفره، وسرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين، وجودة المعلومات المقدمة عبر المنصة الإلكترونية. ويتم قياس هذا المتغير من خلال متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات (١-٢٠) في الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. وتعد جودة الخدمات الإلكترونية المتغير المستقل في هذه الدراسة، حيث يُفترض أن تؤثر في مستوى رضا المستفيدين.

ثانياً: سهولة الاستخدام

يقصد بسهولة الاستخدام مدى سهولة تعامل المستفيد مع المنصة الإلكترونية، وإمكانية التنقل بين صفحاتها وإنجاز الخدمات المطلوبة دون مواجهة صعوبات أو الحاجة إلى مساعدة خارجية. كما تشمل وضوح خطوات تنفيذ الخدمة وسهولة الوصول إلى الخدمات المختلفة.

ويُقاس هذا البعد من خلال الفقرات (١-٥) من الاستبانة، حيث تعكس الدرجة المرتفعة ارتفاع مستوى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية.

ثالثاً: الأمان والخصوصية

يقصد بالأمان والخصوصية مستوى الثقة الذي يشعر به المستفيد عند استخدام الخدمات الإلكترونية، ومدى قدرة المنصة على حماية البيانات الشخصية والحفاظ على سريتها، بالإضافة إلى وضوح سياسات الخصوصية والإجراءات الأمنية المتبعة.

ويُقاس هذا البعد من خلال الفقرات (٦-١٠) من الاستبانة.

رابعاً: سرعة الاستجابة

يقصد بسرعة الاستجابة قدرة الجهة المقدمة للخدمة الإلكترونية على تنفيذ الخدمات خلال وقت مناسب، وسرعة معالجة الطلبات، والاستجابة للاستفسارات والشكاوى، وإرسال الإشعارات الخاصة بالمعاملات.

ويُقاس هذا البعد من خلال الفقرات (١١-١٥) من الاستبانة.

خامساً: جودة المعلومات

يقصد بجودة المعلومات مدى دقة المعلومات التي تقدمها المنصة الإلكترونية وحدثتها وشمولها ووضوحها، ومدى مساهمتها في تمكين المستفيد من إتمام الخدمة واتخاذ القرار المناسب.

ويُقاس هذا البعد من خلال الفقرات (١٦-٢٠) من الاستبانة.

سادساً: رضا المستفيدين

يقصد برضا المستفيدين درجة الرضا العام التي يشعر بها المستفيد تجاه الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق العامة، ومدى تلبية احتياجاته وتوقعاته، واستعداده للاستمرار في استخدامها والتوصية بها للآخرين.

ويعد رضا المستفيدين المتغير التابع في الدراسة، ويتم قياسه من خلال الفقرات (٢١-٣٠) من الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

3.3 تصميم البحث (Research Design)

يُقصد بتصميم البحث الخطة المنهجية التي يعتمد عليها الباحث لتنفيذ الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث يحدد نوع الدراسة، والمنهج المستخدم، والمتغيرات، والعلاقات التي سيتم اختبارها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات.

وقد تم تصميم دراستنا بما يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية، والتي تهدف إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

• نوع الدراسة

تندرج الدراسة الحالية ضمن الدراسات الوصفية التحليلية ذات المدخل الكمي.

فالجانب الوصفي يهدف إلى وصف مستوى جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين، بينما يهدف الجانب التحليلي إلى تحليل العلاقة بين المتغيرات واختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في رضا المستخدمين باستخدام الأساليب الإحصائية.

واعتمدت الدراسة على المدخل الكمي لكونه الأنسب لقياس العلاقات بين المتغيرات وتحويل استجابات أفراد العينة إلى بيانات رقمية يمكن تحليلها واستخلاص النتائج منها بصورة موضوعية.

• منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach) ، الذي يبدأ من النظريات والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين، ثم يصوغ فرضيات علمية يتم اختبارها ميدانياً من خلال البيانات التي يتم جمعها بواسطة الاستبانة الإلكترونية.

ويُعد هذا المنهج مناسباً للدراسة الحالية لأنه يسمح باختبار الفرضيات والتحقق من وجود علاقة وتأثير بين المتغيرات باستخدام التحليل الإحصائي.

• النموذج المفاهيمي للدراسة (Research Model)

استندت الدراسة إلى نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين المتغيرات، حيث تمثل جودة الخدمات الإلكترونية المتغير المستقل بأبعاده الأربعة، بينما يمثل رضا المستخدمين المتغير التابع.

ويتوقع النموذج أن تؤثر كل من سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات بصورة مباشرة في مستوى رضا المستخدمين.

يمكن تمثيل النموذج كما يأتي:

المتغير المستقل

جودة الخدمات الإلكترونية

• سهولة الاستخدام

• الأمان والخصوصية

• سرعة الاستجابة

• جودة المعلومات



المتغير التابع

رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة

ويُعد هذا النموذج الأساس الذي بُنيت عليه فرضيات الدراسة، كما يمثل الإطار الذي سيتم الاستناد إليه عند تحليل البيانات واختبار العلاقات الإحصائية بين المتغيرات في الفصل الرابع.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

• مجتمع الدراسة (Study Population)

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين الذين سبق لهم استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق العامة، سواء من خلال المواقع الإلكترونية أو التطبيقات الذكية التابعة للجهات الحكومية والخدمية. ويشمل ذلك مستخدمي الخدمات الإلكترونية في قطاعات مختلفة مثل خدمات الكهرباء، والمياه، والبلديات، والاتصالات، وغيرها من الخدمات العامة التي يتم تقديمها إلكترونياً.

وقد تم اختيار هذا المجتمع لكونه الأكثر قدرة على تقييم جودة الخدمات الإلكترونية، حيث يمتلك أفراد خبره مباشرة في استخدام تلك الخدمات، الأمر الذي يمكنهم من تكوين آراء دقيقة حول مستوى جودة الخدمات ومدى رضاهم عنها.

• وحدة التحليل (Unit of Analysis)

تتمثل وحدة التحليل في الفرد المستفيد من الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة، باعتباره المصدر الرئيس للمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

وقد تم الاعتماد على استجابات الأفراد تجاه فقرات الاستبانة لقياس مستوى إدراكهم لجودة الخدمات الإلكترونية ومدى رضاهم عن تلك الخدمات، مما يجعل الفرد هو وحدة التحليل المناسبة للدراسة الحالية.

• حجم العينة (Sample Size)

نظراً لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة، فقد تم الاعتماد على عينة ممثلة للمجتمع. ويُقصد بحجم العينة عدد الأفراد الذين سيتم جمع البيانات منهم وتحليلها إحصائياً.

وسيتم تحديد الحجم النهائي للعينة بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واستبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل الإحصائي، بما يضمن الحصول على بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

• أسلوب اختيار العينة (Sampling Technique)

اعتمدت الدراسة الحالية على العينة المتاحة (Convenience Sampling) ، وهي أحد أساليب العينات غير الاحتمالية، حيث يتم اختيار أفراد العينة من المستفيدين الذين يسهل الوصول إليهم ويستوفون شروط المشاركة في الدراسة.

وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، مع استهداف الأفراد الذين سبق لهم استخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة.

ويُعد هذا الأسلوب مناسباً للدراسة الحالية نظراً لسهولة الوصول إلى المستفيدين، وانخفاض تكلفة جمع البيانات، وسرعة الحصول على عدد مناسب من الاستجابات خلال فترة زمنية محددة.

• مبررات اختيار العينة

استند اختيار العينة المتاحة إلى عدد من المبررات، من أهمها:

- صعوبة إعداد إطار شامل يضم جميع مستخدمي الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة.
 - الانتشار الواسع لاستخدام الاستبيانات الإلكترونية في الدراسات الكمية.
 - سهولة الوصول إلى المستفيدين من خلال الوسائل الإلكترونية.
 - انخفاض الوقت والجهد والتكاليف اللازمة لجمع البيانات.
 - ملائمة هذا الأسلوب لطبيعة الدراسة التي تعتمد على قياس اتجاهات وآراء المستفيدين تجاه الخدمات الإلكترونية.
- وبناءً على ذلك، تُعد العينة المختارة مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

3.5 طريقة جمع البيانات

• أداة الدراسة (الاستبانة)

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة الكمية، وقدرتها على جمع بيانات من عدد كبير من المستفيدين خلال فترة زمنية قصيرة، فضلاً عن سهولة توزيعها وتحليل نتائجها باستخدام البرامج الإحصائية.

وقد تم إعداد الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، مع إجراء التعديلات اللازمة لتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية.

• بناء الاستبانة

تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن المعلومات الشخصية المتعلقة بالمشاركين، وتشمل:

- الجنس.
- العمر.
- المؤهل العلمي.
- عدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية شهرياً.

أما القسم الثاني فيتضمن فقرات الدراسة، ويتكون من محورين رئيسيين:

المحور الأول: جودة الخدمات الإلكترونية (٢٠ فقرة)

ويتضمن أربعة أبعاد هي:

- سهولة الاستخدام (٥ فقرات).
- الأمان والخصوصية (٥ فقرات).
- سرعة الاستجابة (٥ فقرات).
- جودة المعلومات (٥ فقرات).

المحور الثاني: رضا المستفيدين (١٠ فقرات).

وبذلك بلغ إجمالي عدد فقرات الاستبانة (٣٠) فقرة، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية.

• صدق الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة، سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة، والإحصاء، ومنهجية البحث العلمي، بهدف تقييم سلامة صياغة الفقرات، ومدى وضوحها، وارتباطها بأبعاد الدراسة، وإبداء الملاحظات اللازمة لإجراء التعديلات المناسبة.

ويسهم ذلك في التأكد من أن فقرات الاستبانة تقيس بالفعل المتغيرات التي أُعدت من أجلها، مما يعزز من صدق الأداة ومناسبتها لأغراض الدراسة.

• ثبات الأداة (Cronbach's Alpha)

سيتم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، الذي يُعد من أكثر المؤشرات استخداماً لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

وتشير قيمة معامل ألفا كرونباخ إلى مدى تجانس الفقرات في قياس المفهوم نفسه، ويُعد معامل الثبات مقبولاً إذا بلغت قيمته (٠,٧٠) فأكثر، بينما تشير القيم التي تتجاوز (٠,٨٠) إلى ارتفاع مستوى الثبات وموثوقية الأداة.

وسيتم حساب معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الدراسة، بالإضافة إلى حسابه للاستبانة ككل باستخدام برنامج SPSS.

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على نوعين من البيانات هما:

• البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة باستخدام الاستبانة الإلكترونية، حيث تعكس آراء المستفيدين وتقييمهم لجودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضاهم عنها، وتُعد المصدر الأساسي للبيانات المستخدمة في اختبار فرضيات الدراسة.

• البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وقد تم استخدامها في بناء الإطار النظري وتطوير نموذج الدراسة وصياغة الفرضيات.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك وفق الإجراءات الآتية:

• ترميز البيانات

تم تخصيص رموز رقمية لجميع بدائل الإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث أُعطيت درجة (١) لبديل "لا أوافق بشدة"، ودرجة (٥) لبديل "أوافق بشدة"، ثم تم ترميز جميع المتغيرات الديموغرافية وفقرات الاستبانة تمهيداً لإدخالها إلى البرنامج الإحصائي.

• إدخال البيانات إلى SPSS

بعد الانتهاء من ترميز البيانات، سيتم إدخالها إلى برنامج SPSS ، مع مراجعتها للتأكد من خلوها من الأخطاء أو القيم المفقودة، ثم تجهيزها لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة.

• الإحصاء الوصفي

سيتم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف الخصائص الديموغرافية للمشاركين، وتحديد مستوى استجاباتهم تجاه متغيرات الدراسة.

• اختبار كرونباخ ألفا

سيستخدم معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وقياس مدى ثبات أداة الدراسة.

3.7.5 معامل ارتباط بيرسون

سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين، وتحديد ما إذا كانت العلاقة ذات دلالة إحصائية.

• تحليل الانحدار الخطي المتعدد

سيستخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات) في المتغير التابع، وهو رضا المستخدمين، وتحديد البعد الأكثر تأثيراً في مستوى الرضا.

• مستوى الدلالة الإحصائية

اعتمدت الدراسة مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للحكم على معنوية النتائج، حيث يتم قبول أو رفض فرضيات الدراسة في ضوء قيم مستوى الدلالة المستخرجة من التحليل الإحصائي.

3.8 الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي اعتمدها الباحث لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فرضياته. وقد تم عرض مجتمع الدراسة، ووحدة التحليل، والعينة، وطريقة اختيارها، بالإضافة إلى أداة جمع البيانات وآلية بنائها، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وأنواع البيانات المستخدمة، والإجراءات الإحصائية التي سيتم تطبيقها باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات.

ويمثل هذا الفصل الأساس المنهجي الذي تستند إليه الدراسة في تفسير النتائج، كما يُمهّد للفصل الرابع، الذي يتناول عرض نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة.

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (٦٥) مستجيباً، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ويهدف هذا الفصل إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها المتعلقة بآثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها الأربعة (سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، سرعة الاستجابة، جودة المعلومات) في رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

وقد تم تنظيم هذا الفصل في عدة محاور رئيسية، تبدأ بتوصيف عينة الدراسة من الناحية الديموغرافية، يليها عرض نتائج اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة، ثم الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة للإجابة عن أسئلتها، ثم اختبار الفرضيات باستخدام معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، وربط أبرز النتائج بما ورد في الدراسات السابقة، وينتهي الفصل بخاتمة توجز أهم ما تم التوصل إليه من نتائج.

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، لما لها من أهمية في تكوين تصور واضح عن طبيعة المشاركين الذين استندت إليهم نتائج الدراسة، إذ تساعد هذه البيانات في تفسير النتائج وربطها بخصائص المستجيبين، كما تسهم في بيان مدى تنوع العينة وملاءمتها لتحقيق أهداف الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من (٦٥) مستجيباً من مستخدمي الخدمات الإلكترونية في المرافق العامة، وتم توصيفها وفق عدد من المتغيرات الديموغرافية، وهي: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وعدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية شهرياً.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	34	52.3%
ذكر	31	47.7%
المجموع (Total)	65	100.0%

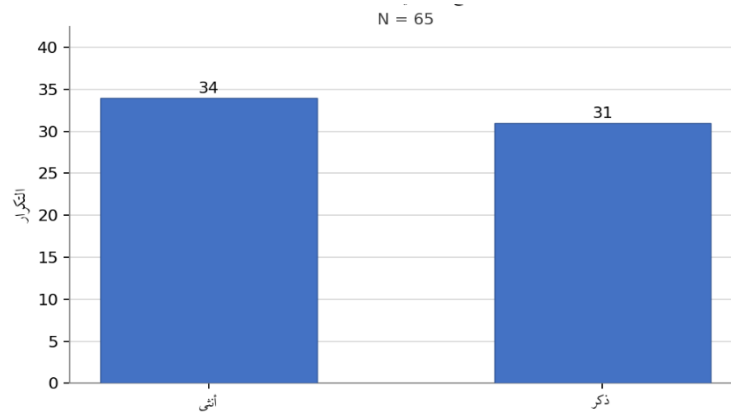


Figure 1: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن عدد الإناث بلغ (٣٤) مستجيبة بنسبة (٥٢,٣%) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الذكور (٣١) مستجيباً بنسبة (٤٧,٧%). ويشير هذا التوزيع إلى وجود درجة جيدة من التوازن بين الجنسين، الأمر الذي يعزز من تمثيل وجهات النظر المختلفة عند تقييم جودة الخدمات الإلكترونية، ويحد من احتمالية تأثر النتائج بانحياز مرتبط بالنوع الاجتماعي.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٢٥ سنة	18	27.7%
من 25 إلى أقل من ٣٥ سنة	27	41.5%
من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	14	21.5%
45 سنة فأكثر	6	9.2%
المجموع (Total)	65	100.0%

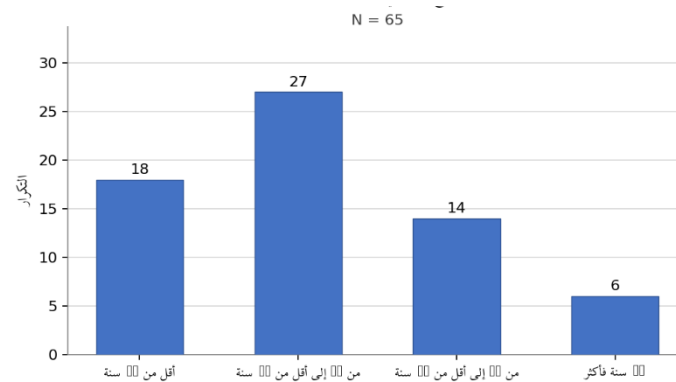


Figure ٢: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب العمر

تشير النتائج إلى أن الفئة العمرية (من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٤١,٥%)، تلتها الفئة العمرية (أقل من ٢٥ سنة) بنسبة (٢٧,٧%)، ثم الفئة العمرية (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) بنسبة (٢١,٥%)، بينما جاءت الفئة العمرية (٤٥ سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة بنسبة (٩,٢%). ويعكس هذا التوزيع ارتفاع نسبة المشاركين من الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وهي الفئات الأكثر استخداماً للتقنيات الرقمية والخدمات الإلكترونية، مما يجعل آراءها ذات أهمية كبيرة في تقييم مستوى جودة هذه الخدمات.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	4	6.2%
دبلوم	11	16.9%
بكالوريوس	34	52.3%
ماجستير	13	20.0%
دكتوراه	3	4.6%
المجموع (Total)	65	100.0%

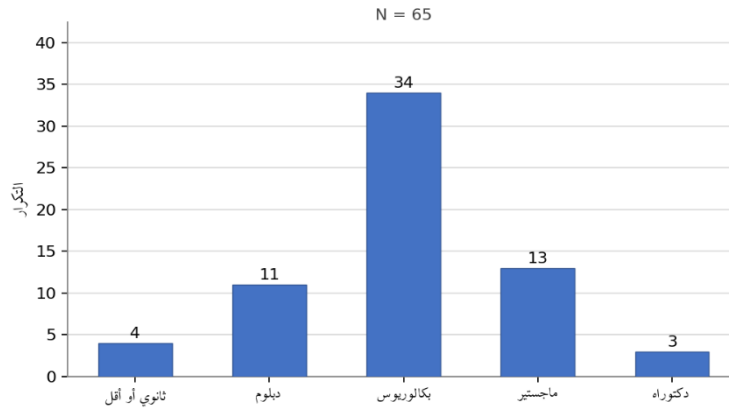


Figure 3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتبين من النتائج أن غالبية أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (٣٤) مستجيباً بنسبة (٥٢,٣%)، يليهم حملة الماجستير بنسبة (٢٠,٠%)، ثم حملة الدبلوم بنسبة (١٦,٩%)، في حين شكل حملة الثانوية العامة أو أقل نسبة (٦,٢%)، وحملة الدكتوراه نسبة (٤,٦%). ويعكس هذا التوزيع تمتع غالبية أفراد العينة بمستوى تعليمي مرتفع نسبياً، الأمر الذي قد يسهم في تقديم تقييم أكثر دقة وموضوعية للخدمات الإلكترونية، نظراً لارتفاع مستوى الوعي والإلمام بالتقنيات الرقمية.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الاستخدام الشهري

عدد مرات الاستخدام	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٣ مرات	21	32.3%
من 3 إلى ٥ مرات	21	32.3%
من ٦ إلى ١٠ مرات	16	24.6%
أكثر من ١٠ مرات	7	10.8%
المجموع (Total)	65	100.0%

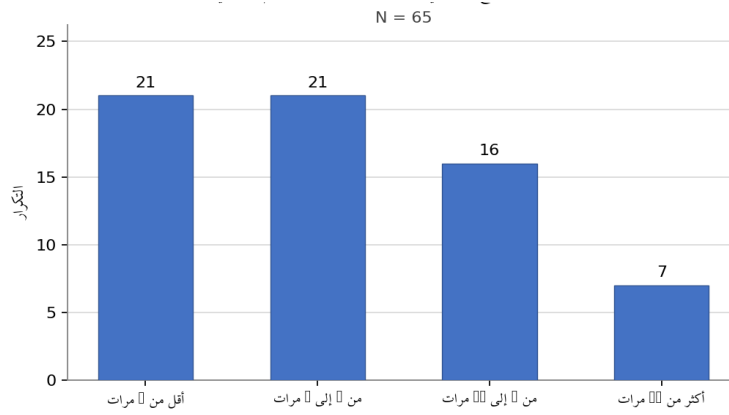


Figure ٤: التوزيع التكراري حسب ع مرات الاستخدام الشهري

تشير النتائج إلى أن أعلى نسبة من أفراد العينة توزعت بالتساوي بين فئتي (أقل من ٣ مرات) و(من ٣ إلى ٥ مرات) شهرياً، حيث بلغت نسبة كل منهما (٣٢,٣%)، تلتها فئة (من ٦ إلى ١٠ مرات) بنسبة (٢٤,٦%)، ثم فئة (أكثر من ١٠ مرات) بنسبة (١٠,٨%). وتدل هذه النتائج على أن غالبية المشاركين لديهم خبرة فعلية في استخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة، الأمر الذي يمنحهم القدرة على تقييم مستوى جودة هذه الخدمات بصورة واقعية، كما يشير إلى أن استخدام الخدمات الإلكترونية أصبح ممارسة معتادة لدى شريحة كبيرة من المستفيدين، وإن كان بدرجات متفاوتة من حيث كثافة الاستخدام.

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبانة

أولاً: صدق الأداة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة والإحصاء ومنهجية البحث العلمي، بهدف التأكد من سلامة صياغة الفقرات ومدى وضوحها وارتباطها بأبعاد الدراسة. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين، مما يعزز من صدق الأداة الظاهري وصدق المحتوى ومناسبتها لقياس المتغيرات التي أُعدت من أجلها.

ثانياً: ثبات الأداة (معامل ألفا كرونباخ)

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يقيس مدى الاتساق الداخلي لفقرات كل بُعد من أبعاد الدراسة، حيث يُعد معامل الثبات مقبولاً إذا بلغت قيمته (٠,٧٠) فأكثر، ومرتفعاً إذا بلغ (٠,٨٠) فأكثر.

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة والأداة ككل

المحور / البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
سهولة الاستخدام	5	0.705
الأمان والخصوصية	5	0.844
سرعة الاستجابة	5	0.724
جودة المعلومات	5	0.878
رضا المستفيدين	10	0.908
الأداة ككل	30	0.906

يتضح من الجدول (4.1) أن جميع معاملات الثبات لأبعاد الدراسة تراوحت بين (٠,٧٠٥) و(٠,٩٠٨)، وجميعها تجاوزت الحد الأدنى المقبول (٠,٧٠)، كما بلغ معامل ثبات الأداة ككل (٠,٩٠٦)، وهي قيمة مرتفعة تدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وأنها صالحة للاستخدام في تحقيق أهداف الدراسة.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، وقد تم اعتماد المعيار الإحصائي الآتي لتصنيف مستوى الاستجابة: (١,٠٠-٢,٣٣) مستوى منخفض، (2.34-3.67) مستوى متوسط، (٣,٦٨-٥,٠٠) مستوى مرتفع.

➤ السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة من وجهة نظر المستفيدين؟

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
سهولة الاستخدام	3.70	0.508	مرتفع
الأمان والخصوصية	3.43	0.692	متوسط
سرعة الاستجابة	3.54	0.569	متوسط
جودة المعلومات	3.59	0.760	متوسط
رضا المستفيدين	3.66	0.633	متوسط

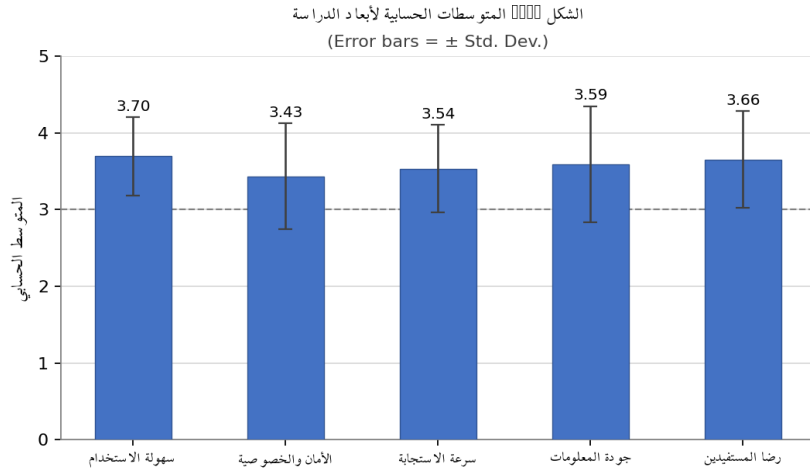


Figure ٥: المتوسطات الحسابية

يتضح من الجدول (4.2) أن المتوسط الحسابي العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بلغ (٣,٥٧)، وهو ما يقابل مستوى (متوسط) وفق معيار الدراسة. وقد جاء بُعد "سهولة الاستخدام" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٠)، بينما جاء بُعد "الأمان والخصوصية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٣). وتشير هذه النتائج إلى أن المستفيدين يرون أن الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة تتمتع بمستوى متوسط من الجودة بشكل عام.

➤ السؤال الثاني: ما مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة؟

بلغ المتوسط الحسابي العام لمستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية (٣,٦٦) وبانحراف معياري قدره (٠,٦٣٣)، وهو ما يقابل مستوى (متوسط) وفق معيار الدراسة، مما يدل على أن المستخدمين لديهم مستوى متوسط من الرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة.

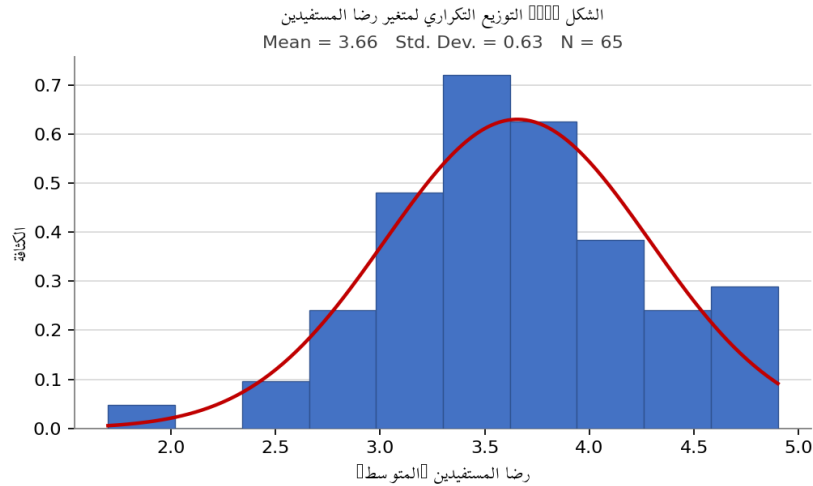


Figure 6: التوزيع التكراري لرضا المستخدمين

التحليل الوصفي على مستوى الفقرات

سهولة الاستخدام

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
Q1	3.60	0.680	متوسط
Q2	3.69	0.727	مرتفع
Q3	3.77	0.825	مرتفع
Q4	3.71	0.701	مرتفع
Q5	3.71	0.805	مرتفع

الأمان والخصوصية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
Q6	3.42	0.950	متوسط
Q7	3.45	0.791	متوسط
Q8	3.46	0.792	متوسط
Q9	3.48	0.886	متوسط
Q10	3.37	0.977	متوسط

سرعة الاستجابة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
Q11	3.57	0.790	متوسط
Q12	3.49	0.793	متوسط
Q13	3.62	0.744	متوسط
Q14	3.54	0.867	متوسط
Q15	3.46	0.920	متوسط

جودة المعلومات

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
Q16	3.51	0.886	متوسط
Q17	3.66	1.004	متوسط
Q18	3.55	0.952	متوسط
Q19	3.60	0.965	متوسط
Q20	3.63	0.821	متوسط

رضا المستفيدين

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
Q21	3.55	0.952	متوسط
Q22	3.49	0.831	متوسط
Q23	3.62	0.896	متوسط
Q24	3.68	0.831	مرتفع
Q25	3.66	0.834	متوسط
Q26	3.66	0.815	متوسط
Q27	3.83	0.894	مرتفع
Q28	3.68	0.903	مرتفع
Q29	3.57	0.847	متوسط
Q30	3.82	0.727	مرتفع

يلاحظ من خلال التحليل الوصفي على مستوى الفقرات أن معظم فقرات الاستبانة جاءت بمستوى متوسط إلى مرتفع، مما يعكس تبايناً طفيفاً في تقييم المستفيدين لجوانب محددة من الخدمة الإلكترونية، مع اتساق عام في اتجاه الاستجابة نحو الإيجابية.

4.5 اختبار الفرضيات

في ضوء أسئلة الدراسة، تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية وفرضياتها الفرعية، وفيما يلي عرض لنتائج اختبارها:

الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

H1-1: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام ومستوى رضا المستخدمين

H1-2: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والخصوصية ومستوى رضا المستخدمين

H1-3: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة ومستوى رضا المستخدمين

H1-4: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ومستوى رضا المستخدمين

كما تم صياغة فرضية رئيسة ثانية لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة في رضا المستخدمين:

H2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة الخدمات

الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، سرعة الاستجابة، جودة المعلومات) مجتمعة في مستوى رضا المستخدمين.

أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية (معامل ارتباط بيرسون)

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين، وذلك على النحو الآتي:

جدول (٤,٣): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين

البعد	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
سهولة الاستخدام	0.411	0.001*	دالة إحصائية
الأمان والخصوصية	0.393	0.001*	دالة إحصائية
سرعة الاستجابة	0.334	0.006*	دالة إحصائية
جودة المعلومات	0.430	0.000*	دالة إحصائية

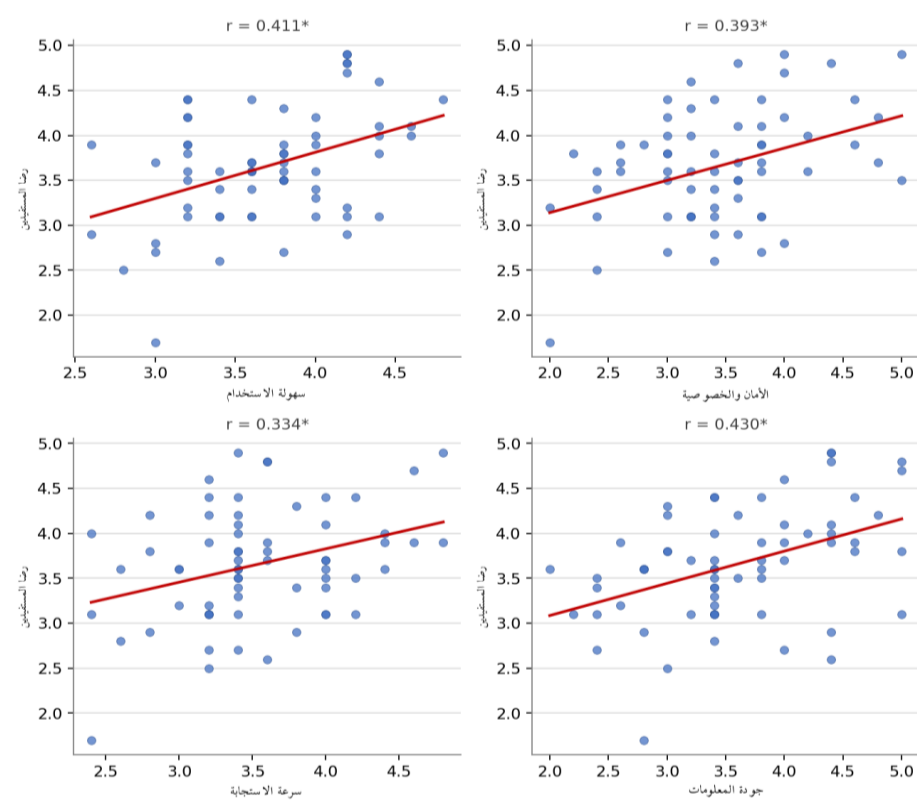


Figure ٧: مخطط انتشار بين ابعاد الجودة ورضا المستخدمين

يتضح من الجدول (4.3) أن جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ترتبط ارتباطاً طردياً موجباً ودالاً إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ مع مستوى رضا المستخدمين. وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضيات الفرعية الصفرية

H1-1) إلى H1-4) وقبول الفرضيات البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (تحليل الانحدار الخطي المتعدد)

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة في مستوى رضا المستفيدين، وتحديد البعد الأكثر تأثيراً، وجاءت النتائج كالآتي:

جدول (٤، ٤): ملخص نموذج الانحدار

R	R Square	Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير
0.592	0.350	0.307	0.527

جدول (٤، ٥): نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار جودة توفيق نموذج الانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	8.99	4	2.25	8.090	0.000*
البواقي	16.67	60	0.28		
الكلية	25.66	64			

جدول (٤، ٦): معاملات الانحدار (Coefficients) لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	0.422	0.603	-	0.701	0.486
سهولة الاستخدام	0.284	0.145	0.228	1.960	0.055
الأمان والخصوصية	0.212	0.103	0.232	2.068	0.043*
سرعة الاستجابة	0.209	0.122	0.188	1.712	0.092
جودة المعلومات	0.199	0.098	0.239	2.021	0.048*

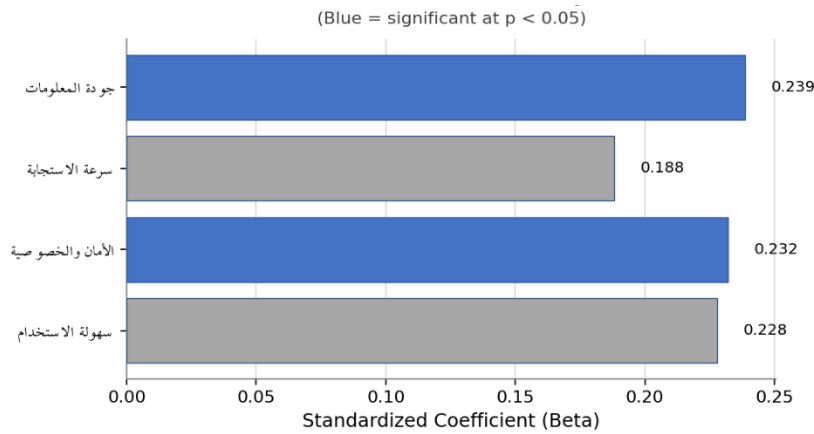


Figure 8: معامل الانحدار لأبعاد الجودة

تشير نتائج جدول (٤,٥) إلى أن نموذج الانحدار كان دالاً إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة ($F = 8.09$) عند مستوى دلالة (أقل من ٠,٠٠١)، مما يعني رفض الفرضية الرئيسية الثانية (H_2) وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة في مستوى رضا المستخدمين. كما يتضح من جدول (٤,٤) أن معامل التحديد ($R^2 = 0.350$) يشير إلى أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة تفسر مجتمعة ما نسبته (35.0%) من التباين الحاصل في مستوى رضا المستخدمين، بينما تُعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة.

أما على مستوى معاملات الانحدار الفردية (جدول ٤,٦)، فقد تبين أن بُعدي "الأمان والخصوصية" و"جودة المعلومات" كان لهما أثر دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في رضا المستخدمين، في حين لم يظهر بُعدي "سهولة الاستخدام" و"سرعة الاستجابة" أثراً دالاً إحصائياً مستقلاً عند إدخال جميع الأبعاد معاً في النموذج، وذلك على الرغم من ارتباطهما الدال إحصائياً برضا المستخدمين في التحليل الثنائي (جدول ٤,٣). ويُعزى ذلك غالباً إلى وجود تداخل (تشارك في التباين) بين الأبعاد المستقلة الأربعة فيما بينها، بحيث يمتص بعض الأبعاد جزءاً من التأثير التفسيري لأبعاد أخرى عند دخولها معاً في نموذج الانحدار المتعدد. ويُعد بُعدي "جودة المعلومات" الأكثر تأثيراً في مستوى رضا المستخدمين بمعامل بيتا معياري بلغ ($Beta = 0.239$)، مما يشير إلى أن تحسين هذا البعد تحديداً قد يكون له الأثر الأكبر نسبياً في رفع مستوى رضا المستخدمين.

جدول: ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية	البعد / المتغير	مستوى الدلالة	القرار
H1-1	سهولة الاستخدام	0.001*	رفض الفرضية الصفرية (علاقة دالة إحصائية)
H1-2	الأمان والخصوصية	0.001*	رفض الفرضية الصفرية (علاقة دالة إحصائية)
H1-3	سرعة الاستجابة	0.006*	رفض الفرضية الصفرية (علاقة دالة إحصائية)
H1-4	جودة المعلومات	0.000*	رفض الفرضية الصفرية (علاقة دالة إحصائية)
H2	أثر الأبعاد مجتمعة (الانحدار)	0.000*	رفض الفرضية الصفرية (أثر دال إحصائية)

4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة

أولاً: الاتفاق العام مع الدراسات السابقة

تتفق النتيجة العامة التي توصلت إليها الدراسة الحالية، والمتمثلة في وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، سرعة الاستجابة، جودة المعلومات) ومستوى رضا المستفيدين، مع نتائج دراسة (Pham et al., 2023) التي أجريت على مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية في فيتنام، والتي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها الخمسة (سهولة التفاعل، الوفاء بالخدمة، العناية بالمواطن، الأمان والخصوصية، الموثوقية) في القيمة المدركة ورضا المستفيدين وولائهم. كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة (Mobaideen et al., 2023) التي أجريت في بلدية العين بدولة الإمارات العربية المتحدة، والتي أظهرت وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية (بأبعادها: الاعتمادية، التوافر، الخصوصية، الاستجابة) في رفع مستوى رضا المواطنين. وتتسق النتيجة كذلك مع ما أشارت إليه دراسة (Taufiqurokhman et al., 2024) من وجود تأثير مباشر وإيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين وثقتهم واستمرارهم في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية.

وبذلك، فإن قبول جميع الفرضيات الفرعية للدراسة الحالية (H1-1) إلى (H1-4) يعزز ما استقرت عليه الأدبيات من أن جودة الخدمة الإلكترونية تمثل أحد المحددات الرئيسة لرضا المستفيدين، بصرف النظر عن اختلاف السياق المؤسسي (حكومة إلكترونية عامة، بلدية، أو مرافق عامة كما في الدراسة الحالية). كما تتسق هذه النتيجة نظرياً مع نظرية الجودة المدركة (Gronroos, 2007) التي تفترض أن تقييم المستفيد لجودة الخدمة يؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضاه، وهو ما تؤكدته بيانات الدراسة الحالية من خلال الارتباط الموجب الدال إحصائياً بين جميع الأبعاد ورضا المستفيدين.

ثانياً: مناقشة البعد الأكثر تأثيراً

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد في الدراسة الحالية أن بُعدي "الأمان والخصوصية" و"جودة المعلومات" كانا الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، وهي نتيجة تتقاطع جزئياً مع دراسة (Pham et al., 2023) التي تضمن نموذجها بُعد "الأمن والخصوصية" كأحد الأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة الإلكترونية، مما يدعم أهمية هذا البعد تحديداً في البيئات الحكومية والعامة على حد سواء. ويمكن تفسير الدور البارز للبُعد الأمان والخصوصية في ضوء نظرية العدالة (Equity Theory) لـ (Adams, 1963)، التي تفترض أن رضا الفرد يرتفع كلما أدرك أن ما يحصل عليه (من حماية لبياناته وخصوصيته) يتناسب مع ما يقدمه من معلومات شخصية وثقة للجهة مقدمة الخدمة؛ فكلما شعر المستفيد بأن هذا التبادل عادل ومتوازن، ارتفع مستوى رضاه عن الخدمة الإلكترونية.

في المقابل، تختلف هذه النتيجة جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (Mobaideen et al., 2023) التي وجدت أن بُعدي "الاعتمادية" و"الاستجابة" كانا الأكثر تأثيراً في رضا المواطنين في بلدية العين، في حين لم يظهر بُعد سرعة الاستجابة في الدراسة الحالية أثراً مستقلاً دالاً إحصائياً عند إدخال جميع الأبعاد معاً في نموذج الانحدار. ويمكن أن يُعزى هذا الاختلاف إلى تباين طبيعة الخدمة المؤسسية موضع الدراسة (بلدية محددة مقابل خدمات مرافق عامة متعددة في الدراسة الحالية)، أو إلى اختلاف تركيبة العينة وحجمها بين الدراستين، أو إلى كون الاستجابة والاعتمادية أصبحتا من المسلمات (الحد الأدنى المتوقع) لدى مستخدمي المرافق العامة في بيئة الدراسة الحالية، بينما يبقى الأمان وجودة المعلومات هما العاملان الأكثر تمييزاً بين المستفيدين الراضين وغير الراضين.

ثالثاً: مناقشة الأبعاد التي لم يظهر لها أثر مستقل دال

لم يظهر لبُعدي "سهولة الاستخدام" و"سرعة الاستجابة" أثر مستقل دال إحصائياً ضمن نموذج الانحدار المتعدد، رغم ارتباطهما الموجب الدال إحصائياً برضا المستفيدين في التحليل الثنائي (معامل ارتباط بيرسون). ويمكن تفسير ذلك إحصائياً بوجود تداخل (تشارك في التباين) بين الأبعاد الأربعة المستقلة، بحيث تمتص الأبعاد الأخرى (الأمان والخصوصية وجودة المعلومات) جزءاً من قدرتها التفسيرية. ومن الناحية النظرية، يمكن الاستناد إلى نظرية عدم التوافق (Expectation Disconfirmation Theory) لـ (Oliver, 1980)، التي تفترض أن الرضا ينتج عن المقارنة بين الأداء الفعلي والتوقعات المسبقة؛ فقد يكون مستوى الأداء في بُعدي سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة قريباً بدرجة كبيرة من توقعات غالبية المستفيدين (بما يحقق تطابقاً لا يُحدث فرقاً كبيراً في الرضا)، في حين لا تزال هناك فجوة أوسع بين التوقعات والأداء الفعلي في بُعدي الأمان والخصوصية وجودة المعلومات، مما يجعلهما أكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى الرضا.

رابعاً: الإسهام في سد الفجوة البحثية

كما أشير في الفصل الثاني، فإن معظم الدراسات السابقة مثل (Pham et al., 2023) و (Mobaideen et al., 2023) ركزت على خدمات الحكومة الإلكترونية بوجه عام أو على مؤسسة خدمية واحدة محددة (كبلدية العين)، في حين لا تزال الدراسات التي تتناول جودة الخدمات الإلكترونية في قطاع المرافق العامة تحديداً محدودة نسبياً، خصوصاً في البيئة العربية. وتأتي الدراسة الحالية

لتسهم في سد جزء من هذه الفجوة المعرفية، من خلال اختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة تحديداً في سياق خدمات المرافق العامة، بما يوفر أدلة تطبيقية إضافية تدعم النموذج النظري العام الذي تبنته الدراسات السابقة، وتكشف في الوقت ذاته عن بعض الفروق السياقية في وزن كل بُعد من هذه الأبعاد.

وخلاصة القول، فإن نتائج الدراسة الحالية تتقاطع بشكل عام مع الاتجاه السائد في الدراسات السابقة الذي يؤكد الأثر الإيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية في رضا المستفيدين، مع وجود بعض الفروق الطفيفة في ترتيب الأبعاد الأكثر تأثيراً، وهو أمر متوقع نظراً لاختلاف طبيعة الخدمة والسياق المؤسسي والجغرافي بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

4.7 الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى مجموعة من النتائج الرئيسية يمكن إيجازها فيما يلي:

• تكونت عينة الدراسة من (٦٥) مستجيباً، بتوزيع ديموغرافي يعكس تمثيلاً مناسباً للفئات العمرية والمؤهلات العلمية المختلفة.

• أظهرت اختبارات الثبات أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل (0.906).

• جاء المستوى العام لجودة الخدمات الإلكترونية بدرجة (متوسط)، بينما جاء مستوى رضا المستفيدين بدرجة (متوسط).

• أظهرت نتائج معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، مما أدى إلى قبول جميع الفرضيات الفرعية البديلة.

• أظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية تفسر مجتمعة ما نسبته (35.0%) من التباين في رضا المستفيدين، وأن بُعد "جودة المعلومات" هو الأكثر تأثيراً في مستوى الرضا.

• جاءت نتائج الدراسة متسقة بشكل عام مع الإطار النظري والدراسات السابقة في مجال جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين.

وبناءً على هذه النتائج، سيتم في الفصل الخامس عرض أهم الاستنتاجات والتوصيات المنبثقة عن هذه الدراسة، بما يسهم في تطوير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة ورفع مستوى رضا المستفيدين عنها.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات وحدود البحث

5.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها، وذلك بهدف استخلاص أبرز الدلالات العلمية والتطبيقية المتعلقة بأثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة. كما يتضمن الفصل مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتعزيز رضا المستخدمين، إضافة إلى عرض حدود الدراسة التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تفسير نتائجها، وأخيراً اقتراح عدد من الموضوعات التي يمكن أن تشكل منطلقاً لدراسات مستقبلية تستكمل ما توصلت إليه هذه الدراسة.

5.2 الاستنتاجات

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات الرئيسية، يمكن عرضها فيما يأتي:

1. أظهرت النتائج أن المستوى العام لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في المرافق العامة جاء بمستوى متوسط، وهو ما يشير إلى أن الخدمات الإلكترونية تحقق مستوى مقبولاً من الجودة، إلا أنها لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير والتحسين للوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة والتميز.
2. بينت النتائج أن مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية جاء أيضاً بمستوى متوسط، الأمر الذي يعكس وجود فرص حقيقية أمام الجهات المقدمة للخدمة لرفع مستوى رضا المستخدمين من خلال تحسين جودة الخدمات الإلكترونية بمختلف أبعادها.
3. أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات) ومستوى رضا المستخدمين، مما يؤكد أن تحسين أي من هذه الأبعاد يسهم في تعزيز رضا المستخدمين.
4. كشفت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد عن وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة في مستوى رضا المستخدمين، حيث استطاعت هذه الأبعاد تفسير نسبة (35%) من التباين في مستوى الرضا، وهو ما يدل على أن جودة الخدمات الإلكترونية تعد من العوامل الرئيسية المؤثرة في رضا المستخدمين، مع وجود عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.
5. تبين أن بعدي الأمان والخصوصية وجودة المعلومات يمثلان أكثر الأبعاد تأثيراً في رضا المستخدمين، وهو ما يعكس أهمية توفير بيئة إلكترونية آمنة، وحماية بيانات المستخدمين، وتقديم معلومات دقيقة وحديثة وواضحة عند تصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية.
6. أوضحت النتائج أن بعدي سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة يرتبطان ارتباطاً إيجابياً برضا المستخدمين، إلا أن تأثيرهما لم يكن مستقلاً عند إدخالهما ضمن نموذج الانحدار المتعدد، وهو ما يمكن

تفسيره بوجود تداخل بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، بحيث تتشارك هذه الأبعاد في تفسير رضا المستفيدين.

٧. أظهرت الدراسة تمتع أداة القياس بدرجة مرتفعة من الثبات والاتساق الداخلي، مما يعزز موثوقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

٨. أكدت النتائج بصورة عامة ما أشارت إليه الأدبيات والدراسات السابقة من أن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية يعد من أهم العوامل التي تسهم في تعزيز رضا المستفيدين ورفع جودة الخدمات الحكومية الرقمية.

5.3 التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير جودة الخدمات الإلكترونية بالمرافق العامة ورفع مستوى رضا المستفيدين، وذلك على النحو الآتي:

١. الاهتمام المستمر بتطوير الخدمات الإلكترونية بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، من خلال تحديث الأنظمة الإلكترونية بصورة دورية وتحسين تجربة المستخدم.
٢. تعزيز إجراءات أمن المعلومات وحماية خصوصية المستفيدين، من خلال تطبيق أحدث تقنيات الأمن السيبراني، وتطوير سياسات واضحة لحماية البيانات الشخصية، وزيادة مستوى الشفافية فيما يتعلق باستخدام تلك البيانات.
٣. تحسين جودة المعلومات المقدمة عبر المنصات الإلكترونية، من خلال ضمان دقتها، وحداتها، وشمولها، وسهولة الوصول إليها، بما يساعد المستفيدين على إنجاز معاملاتهم بكفاءة أكبر.
٤. العمل على تبسيط واجهات الاستخدام وتقليل عدد الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة الإلكترونية، بما يسهم في تسهيل استخدام الخدمات لمختلف فئات المستفيدين.
٥. تحسين سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين واستفساراتهم، وتوفير قنوات دعم فني متعددة تعمل بكفاءة وعلى مدار الساعة قدر الإمكان.
٦. تنفيذ استطلاعات دورية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية والاستفادة من نتائجها في عمليات التحسين المستمر وتطوير الخدمات.
٧. الاستثمار في تدريب العاملين المسؤولين عن إدارة وتشغيل الخدمات الإلكترونية، بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية والاستجابة السريعة للمشكلات الفنية.
٨. الاعتماد على مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بصورة مستمرة، وربط نتائج القياس بخطط التحسين والتطوير المؤسسي.

٩. الاستفادة من التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وفاعلية للمستخدمين.

١٠. تعزيز التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة داخل المرافق العامة، بما يساهم في تسريع إجراءات تقديم الخدمة وتقليل الجهد والوقت اللازمين لإنجاز المعاملات.

5.4 حدود الدراسة

تخضع نتائج هذه الدراسة لعدد من الحدود التي ينبغي مراعاتها عند تفسير النتائج أو تعميمها، ويمكن توضيحها فيما يأتي:

أولاً: الحدود الموضوعية

اقتصرت الدراسة على بحث أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها الأربعة (سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات) في مستوى رضا المستخدمين، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد تؤثر في الرضا، مثل الثقة الإلكترونية، أو جودة النظام، أو سهولة الوصول إلى الخدمات، أو الكفاءة الرقمية للمستخدمين.

ثانياً: الحدود البشرية

اقتصرت الدراسة على عينة مكونة من (٦٥) مستجيباً من مستخدمي الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة، وبالتالي فإن نتائج الدراسة تعكس آراء هذه العينة في حدود خصائصها.

ثالثاً: الحدود المكانية

أجريت الدراسة في إطار خدمات المرافق العامة، ومن ثم فإن تعميم النتائج على قطاعات أو مؤسسات خدمية أخرى ينبغي أن يتم بحذر، مع مراعاة اختلاف طبيعة الخدمات وخصائص المستخدمين.

رابعاً: الحدود الزمنية

تعبّر نتائج الدراسة عن الفترة الزمنية التي تم خلالها جمع البيانات، وقد تختلف اتجاهات المستخدمين ومستويات رضاهم بمرور الوقت نتيجة التطورات المستمرة في الخدمات الإلكترونية والتقنيات الرقمية.

خامساً: الحدود المنهجية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة باعتبارها أداة رئيسة لجمع البيانات، وهو ما يجعل النتائج معتمدة على استجابات أفراد العينة وإدراكاتهم الشخصية.

5.5 مقترحات لدراسات مستقبلية

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يقترح الباحث إجراء عدد من الدراسات المستقبلية، من أبرزها:

١. دراسة أثر متغيرات أخرى، مثل الثقة الإلكترونية، وجودة النظام، وسهولة الوصول، في رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.
٢. إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات أو قطاعات حكومية مختلفة لقياس الفروق في جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين.
٣. دراسة دور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية ورفع كفاءة الخدمات الحكومية.
٤. إعادة تطبيق الدراسة على عينات أكبر وأكثر تنوعاً لزيادة إمكانية تعميم النتائج.
٥. استخدام مناهج بحثية أخرى، مثل الدراسات الطولية أو المنهج المختلط، لفهم تطور رضا المستخدمين بمرور الزمن.
٦. دراسة أثر الخصائص الديموغرافية للمستخدمين كمتغيرات معدلة في العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين.

5.6 خاتمة

عرض هذا الفصل أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، والتي أكدت وجود دور مهم لجودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستخدمين، مع بروز أهمية بعدي الأمان والخصوصية وجودة المعلومات بوصفهما الأكثر تأثيراً في مستوى الرضا. كما قدم الفصل مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تطوير الخدمات الإلكترونية بالمرافق العامة، إلى جانب توضيح حدود الدراسة واقتراح عدد من الموضوعات التي يمكن أن تتناولها الدراسات المستقبلية. وتمثل هذه النتائج والتوصيات أساساً علمياً يمكن أن تستفيد منه الجهات المسؤولة عن تطوير الخدمات الإلكترونية، بما يسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المستخدمين وتحقيق أهداف التحول الرقمي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طواهرير، عبد الجليل، والهوارى، جمال. (٢٠١٤). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر Cybrarians Journal، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، القاهرة، ص ١-١٦.
- طواهرير، عبد الجليل، والهوارى، 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.
- يحيوي، 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 المستخدمين 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 المستخدمين من خدمات المرافق العامة. وتُعد مشاركتكم في هذا الاستبيان ذات أهمية كبيرة في دعم البحث العلمي والمساهمة في تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين.

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	أُتِلَقَى 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	العبارة
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.

المحور الثاني: رضا المستفيدين

م	العبارة
21	أشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من المرافق العامة.
22	تُلَبِّي 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	أعزم 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 ومشاركتكم القيمة

نُسهّم إجاباتكم في دعم البحث العلمي وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين.

➤ أدوات البحث:

البند ➤	الوصف
أداة الدراسة	استبانة إلكترونية مغلقة صُممت لقياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين 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 المستخدمين (المتغير التابع) 10 فقرات
عدد الفقرات	30 فقرة موزعة على محاور الدراسة المختلفة، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية للمستخدمين.
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 المستخدمين، وتحديد مدى تأثير كل بُعد من أبعاد الجودة في تعزيز رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.