

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص. ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المواطنين في المملكة دراسة حالة
خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/سلطان الحميدي محمد الهديب

إشراف/

د.الفیصل عبدالحمید محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة الدراسة

تُعد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ركيزة أساسية في بناء جسور الثقة بين الحكومات والمواطنين، وعاملاً حاسماً في تحقيق رضا المستفيدين في عصر التحول الرقمي. فمع التطور المتسارع للتقنيات الحديثة، أصبحت الحكومات حول العالم تسعى جاهدة لتقديم خدماتها عبر المنصات الرقمية، بهدف تبسيط الإجراءات، وتوفير الوقت والجهد، وتعزيز الشفافية والفعالية. وفي المملكة العربية السعودية، أولت القيادة الرشيدة اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي، إيماناً منها بأهميته في تحقيق رؤية المملكة 2030، التي تركز على بناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر ووطن طموح.

وفي هذا السياق، تكتسب خدمات الحج والعمرة أهمية خاصة، نظراً لكونها تمس جانباً روحياً ودينياً عميقاً في حياة الملايين من المسلمين حول العالم. وتشهد المملكة العربية السعودية سنوياً تدفق ملايين الحجاج والمعتمرين، مما يفرض تحدياً كبيراً على الجهات الحكومية لتوفير خدمات تتسم بالجودة والكفاءة، وتلبي تطلعات الزوار وتضمن راحتهم وسلامتهم. ومع التوجه نحو رقمنة هذه الخدمات، أصبح من الضروري تقييم أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للحجاج والمعتمرين على رضاهم، وتحديد أبرز الجوانب التي يمكن تحسينها لضمان تجربة سلسلة وميسرة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المواطنين والمقيمين والزوار المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. سيتم التركيز على تحليل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المختلفة، مثل سهولة الاستخدام، وموثوقية الأنظمة، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتأثير كل منها على مستوى رضا المستفيدين. ومن خلال دراسة حالة خدمات الحج والعمرة، ستسعى الدراسة إلى تقديم فهم شامل للتحديات والفرص المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في هذا القطاع الحيوي، وتحديد التوصيات اللازمة لتعزيز جودتها وتحقيق أقصى درجات الرضا لدى المستفيدين، بما يتماشى مع تطلعات رؤية المملكة 2030.

مشكلة الدراسة

تُعد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية حجر الزاوية في تحقيق رضا المستفيدين وكفاءة الأداء الحكومي في عصر التحول الرقمي. وفي المملكة العربية السعودية، حيث تولي الحكومة اهتمامًا كبيرًا برقمنة الخدمات، تبرز الحاجة الماسة لتقييم أثر هذه الخدمات على رضا المواطنين والمقيمين والزوار، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الحج والعمرة. فعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير منصات إلكترونية لخدمة ضيوف الرحمن، لا يزال هناك تساؤل حول مدى فعالية هذه الخدمات في تلبية التوقعات وتحقيق الرضا المنشود، مما يشكل المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة:

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية؟

وينبثق من هذه المشكلة الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها:

- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لضيوف الرحمن في ضوء أبعاد الجودة المعتمدة (مثل سهولة الاستخدام، وموثوقية النظام، والاستجابة، والأمن والخصوصية)؟
- ما مدى رضا المستفيدين (الحجاج والمعتمرون) عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لهم؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المستفيدين عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية لخدمات الحج والعمرة؟
- ما التوصيات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية لخدمات الحج والعمرة بما يساهم في تعزيز رضا المستفيدين؟

الأهمية العلمية والعملية للدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية وعملية بالغة نظرًا لتناولها موضوعًا حيويًا يتقاطع فيه التطور التقني مع الخدمات الأساسية التي تقدمها الحكومة.

الأهمية العلمية

- **إثراء الأدبيات البحثية:** تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية والأدبيات البحثية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، خاصة في سياق يندر فيه البحث المعمق والمخصص لخدمات الحج والعمرة. فهي تقدم تحليلًا دقيقًا لأبعاد الجودة وتأثيرها على الرضا في هذا القطاع الفريد.
- **بناء إطار نظري:** تساعد الدراسة في بناء أو تطوير إطار نظري يربط بين نماذج جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين في البيئة الحكومية السعودية، مما يمكن أن يكون مرجعًا للباحثين المستقبليين في مجالات مشابهة.
- **تحديد فجوات البحث:** من خلال النتائج والتوصيات، قد تكشف الدراسة عن فجوات بحثية جديدة في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية، مما يفتح آفاقًا لدراسات مستقبلية أكثر تخصصًا وعمقًا.
- **منهجية قابلة للتطبيق:** يمكن أن تكون المنهجية المتبعة في هذه الدراسة نموذجًا لدراسات أخرى تهدف إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في قطاعات حكومية أخرى بالمملكة أو خارجها.

الأهمية العملية

- **دعم صانعي القرار:** توفر هذه الدراسة بيانات ومؤشرات قابلة للقياس لصانعي القرار في الجهات الحكومية المعنية بخدمات الحج والعمرة. يمكنهم الاستفادة من هذه النتائج في تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات الإلكترونية الحالية، وتوجيه جهود التحسين والتطوير نحو الجوانب الأكثر تأثيرًا على رضا المستخدمين.

- **تحسين تجربة المستفيدين:** تساهم النتائج والتوصيات المباشرة في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من خلال تحديد الجوانب التي يجب التركيز عليها لتبسيط الإجراءات، وتقليل وقت الانتظار، وتعزيز سهولة الوصول للمعلومات، وبالتالي رفع مستوى رضاهم العام عن الرحلة الروحية.
- **تعزيز الكفاءة والفعالية:** من خلال فهم أفضل لأثر جودة الخدمات الإلكترونية، يمكن للجهات الحكومية إعادة توجيه الموارد بشكل أكثر فعالية، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل.
- **دعم رؤية المملكة 2030:** تتوافق الدراسة بشكل مباشر مع أهداف رؤية المملكة 2030 الرامية إلى بناء حكومة رقمية فاعلة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والزوار، وتعزيز مكانة المملكة كوجهة رائدة للحج والعمرة.
- **تحديد التحديات واقتراح الحلول:** تقدم الدراسة تحليلاً للتحديات التي يواجهها المستخدمون، مما يمكّن الجهات المعنية من تطوير حلول مبتكرة وموجهة لهذه المشكلات، سواء كانت متعلقة بالبنية التحتية التقنية، أو تصميم الواجهات، أو جودة الدعم الفني.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق فهم معمق لأثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. ويُمكن صياغة **الهدف الرئيسي** للدراسة على النحو التالي:

الهدف الرئيسي:

تحديد وقياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لضيوف الرحمن على مستوى رضاهم عن خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.

وينبثق من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها:

الأهداف الفرعية:

- **تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية** المقدمة لضيوف الرحمن من منظور المستفيدين، وذلك بالتركيز على أبعاد محددة مثل **سهولة الاستخدام، وموثوقية النظام، والاستجابة، والأمن والخصوصية.**
- **قياس مستوى رضا المستفيدين (الحجاج والمعمترونها) عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المتعلقة بالحج والعمرة.**
- **تحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ومستوى رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة.**
- **تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي يواجهها المستفيدون عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية المتعلقة بالحج والعمرة.**
- **تقديم مجموعة من التوصيات العملية للجهات الحكومية المعنية لتعزيز وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لضيوف الرحمن، بما يساهم في رفع مستوى رضاهم وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.**

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

- ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية على رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لضيوف الرحمن من وجهة نظر المستفيدين؟
- ما مستوى رضا المستفيدين (الحجاج والمعتمرين) عن الخدمات الإلكترونية الإلكترونية الحكومية المتعلقة بالحج والعمرة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية (مثل: سهولة الاستخدام، موثوقية النظام، الاستجابة، والأمن والخصوصية) ورضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة؟
- ما أبرز التحديات التي يواجهها المستفيدون عند استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية لخدمات الحج والعمرة؟
- ما هي التوصيات المقترحة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية لخدمات الحج والعمرة بما يساهم في تعزيز رضا المستفيدين؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية (H0):

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية (H1, H2, H3, H4):

تتطلق الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية وتُركز على أبعاد محددة لجودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها المتوقع على الرضا. سيتم اختبار الفرضيات البديلة (التي تُشير إلى وجود علاقة) مقابل الفرضية الصفرية (التي تُشير إلى عدم وجود علاقة).

• H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين سهولة استخدام الخدمات

الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة.

○ (الفرضية الصفرية المقابلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة

استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج

والعمرة.)

• H2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين موثوقية الخدمات الإلكترونية

الحكومية (استقرار النظام ودقة المعلومات) ورضا المستفيدين من خدمات الحج

والعمرة.

○ (الفرضية الصفرية المقابلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

موثوقية الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج

والعمرة.)

• H3: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين استجابة الخدمات الإلكترونية

الحكومية (سرعة الاستجابة والدعم الفني) ورضا المستفيدين من خدمات الحج

والعمرة.

○ (الفرضية الصفرية المقابلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

استجابة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج

والعمرة.)

• H4: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أمن وخصوصية الخدمات

الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة.

○ (الفرضية الصفرية المقابلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أمن

وخصوصية الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين من خدمات

الحج والعمرة.)

1. الخدمات الإلكترونية الحكومية (E-Government Services)

الخدمات الإلكترونية الحكومية: هي جميع الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية للمواطنين، والمقيمين، والقطاع الخاص، والجهات الحكومية الأخرى عبر وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة، مثل الإنترنت، والتطبيقات الذكية، والرسائل النصية. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل الإجراءات، وتبسيط المعاملات، وتحسين جودة الحياة، وتوفير الوقت والجهد، وزيادة الشفافية والفعالية في الأداء الحكومي.

2. جودة الخدمات الإلكترونية (E-Service Quality)

جودة الخدمات الإلكترونية: هي مدى قدرة الخدمات الإلكترونية الحكومية على تلبية أو تجاوز توقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم. تشمل هذه الجودة عادةً أبعادًا متعددة، ومن أبرزها في سياق هذه الدراسة:

- **سهولة الاستخدام (Ease of Use):** مدى بساطة ووضوح استخدام المنصة الإلكترونية، ويسر التنقل بين صفحاتها، وسهولة إكمال الإجراءات المطلوبة دون تعقيد.
- **موثوقية النظام (System Reliability):** قدرة النظام الإلكتروني على العمل بكفاءة وثبات دون أعطال متكررة، وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة، وإنجاز المعاملات بشكل صحيح.
- **الاستجابة (Responsiveness):** سرعة استجابة النظام لطلبات المستخدمين، وسرعة معالجة المعاملات، ومدى فعالية وكفاءة الدعم الفني المتاح لحل المشكلات والاستفسارات.
- **الأمن والخصوصية (Security and Privacy):** مدى شعور المستخدم بالأمان عند استخدام الخدمة، وضمان حماية بياناته الشخصية والمالية من الوصول غير المصرح به أو الاختراق، والالتزام بسياسات الخصوصية.

3. رضا المستفيدين (Customer Satisfaction)

رضا المستفيدين: هو الشعور الإيجابي الذي ينتاب الفرد (الحاج أو المعتمر في هذه الدراسة) نتيجة لتجربته مع الخدمة الإلكترونية المقدمة، والذي ينبع من مدى تطابق أو تجاوز الأداء الفعلي للخدمة لتوقعاته المسبقة. يعكس الرضا مدى تلبية الخدمة لاحتياجات ورغبات المستفيد.

4. خدمات الحج والعمرة (Hajj and Umrah Services)

خدمات الحج والعمرة: هي جميع الخدمات والتسهيلات التي تقدمها الجهات الحكومية السعودية للحجاج والمعتمرين القادمين من داخل المملكة وخارجها، بهدف تمكينهم من أداء نسكهم ببسر وطمأنينة. تشمل هذه الخدمات: التأشيرات الإلكترونية، التسجيل، خدمات النقل والإسكان، الخدمات الصحية، الخدمات الإرشادية، وغيرها من الخدمات اللوجستية والإدارية المرتبطة بالرحلة الروحية، والتي يتم تقديم جزء كبير منها الآن عبر المنصات الرقمية.

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل (Independent Variable)

المتغير المستقل لهذه الدراسة هو: جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية. يُعرّف المتغير المستقل بأنه المتغير الذي يُفترض أنه يؤثر في المتغير التابع أو يحدث تغييراً فيه. في هذه الدراسة، تُقاس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال عدة أبعاد رئيسية، والتي تُعد بمثابة أبعاد فرعية للمتغير المستقل:

- **سهولة الاستخدام:** مدى بساطة ووضوح استخدام المنصة الإلكترونية.
- **موثوقية النظام:** استقرار النظام ودقة المعلومات المقدمة.
- **الاستجابة:** سرعة النظام في معالجة الطلبات وفعالية الدعم الفني.
- **الأمن والخصوصية:** مدى شعور المستخدم بالأمان وحماية بياناته.

المتغير التابع (Dependent Variable)

المتغير التابع لهذه الدراسة هو: رضا المستفيدين.

يُعرّف المتغير التابع بأنه المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل أو يتغير نتيجة له. في هذه الدراسة، يُقاس رضا المستفيدين من خلال تقييمهم لتجربتهم الكلية مع الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لهم في سياق الحج والعمرة. يُعكس هذا الرضا مدى تلبية الخدمة لتوقعاتهم واحتياجاتهم.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة الشوا (2004)

- عنوان الدراسة: اتجاهات موظفي القطاع العام نحو التطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن دراسة ميدانية.
- النتائج:

- وجود إدراك لدى العاملين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- وجود عدد من الحواجز التي تقف أمام تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية (مثل الموارد البشرية، التشريعات، نقص المعلومات، والتكنولوجيا الحديثة).
- يمكن تفعيل الحكومة الإلكترونية من خلال التخطيط الاستراتيجي، تدريب الموظفين، واستخدام الشبكات الإلكترونية.

2. دراسة العتيبي (2005)

- **عنوان الدراسة:** الكشف عن أهمية دراسات الجدوى الإلكترونية وتحفيز العاملين وتدريبهم على استخدام الوسائل التقنية الحديثة.
- **النتائج:**
 - عدم تجهيز مراكز المعلومات بالحاسوب ومستلزماته وعدم ربط المؤسسة بشبكة الإنترنت يؤدي إلى ضياع الوقت في البحث عن المعلومات.
 - ضرورة تجهيز المؤسسات بالإلكترونيات والمعدات المناسبة لتطبيق النظام الإلكتروني.

3. دراسة الكايد (2005)

- **عنوان الدراسة:** قياس اتجاهات العملاء الأفراد نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية.
- **النتائج:**
 - هناك اتجاه إيجابي نحو استخدام الخدمات الإلكترونية.
 - يؤثر عامل **الخطورة** (مستوى الأمن والخصوصية) بشكل كبير على اتجاهات العملاء، يليه عامل **المنفعة**.

4. دراسة أبو رحمة (2005)

- **عنوان الدراسة:** نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية شؤون الموظفين دراسة تطبيقية في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة.
- **النتائج:**
 - نسبة استخدام النظم التقليدية في مجتمع الدراسة بلغت 73%، بينما استخدام النظم الإلكترونية 37%.

- يتركز عمل نظم معلومات الموارد البشرية بنسبة 75% في مراقبة دوام الموظفين، مما يؤثر سلباً على أداء إدارة شؤون الموظفين.

5. دراسة أبو الرب (2006)

- **عنوان الدراسة:** "إطار" نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية.
- **النتائج:**
 - تم التوصل إلى إطار مقترح لتقويم جودة شريحة واسعة من المواقع الإلكترونية، يتسم بالشمولية والوضوح والمرونة.
 - يمكن تحويل الإطار المقترح إلى استبانة لتقويم جودة أي موقع إلكتروني.

6. دراسة هياجنة (2008)

- **عنوان الدراسة:** أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية (دراسة ميدانية).
- **النتائج:**
 - هناك تفاوت في رضا العملاء نحو أبعاد جودة الخدمة، وكان ترتيبها تنازلياً كالتالي: الملموسة، الأمان، الجدارة، الاعتمادية، الاستجابة، المصداقية، ثم الاتصال.
 - هناك علاقة قوية وإيجابية بين جودة الخدمة ودرجة رضا العملاء.

7. دراسة نجم ومبيضين (2009)

- **عنوان الدراسة:** الجودة الإلكترونية نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية.
- **النتائج:**

◦ تطور الاهتمام بالجودة بدأ من الكفاءة، ثم جودة الإنتاج داخل المصنع، ثم جودة المنتج (التركيز على الزبون)، ثم جودة الخدمة (الانتقال من السلعة إلى الخدمة).

◦ حدد الباحثان خمسة أبعاد أساسية للجودة الإلكترونية: الملموسات، المعولية، الاستجابة، المقدرة، والتقمص العاطفي.

8. دراسة اللوزي (2010)

• عنوان الدراسة: الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن.

• النتائج:

◦ تعتبر الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية، تليها الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الاجتماعي، وأخيراً البنية التحتية.

9. دراسة أبو ليلي (2011)

• عنوان الدراسة: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة (وأي) للهاتف النقال.

• النتائج:

◦ تصورات المبحوثين تجاه تفعيل نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة.

◦ يوجد أثر ملموس لتفعيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الأداء الوظيفي.

10. دراسة الطراونة (2011)

- **عنوان الدراسة:** أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني.
- **النتائج:**
 - تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في رضا العملاء كان متفاوتاً ولكنه مرتفع بشكل عام لجميع الأبعاد.
 - ترتيب الأبعاد حسب التأثير: الخصوصية، سهولة الوصول للموقع، سهولة الاستخدام، الاعتمادية، المجاملة، وأخيراً الاستجابة.

11. دراسة ماجد عبده (2012)

- **عنوان الدراسة:** الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة.
- **النتائج:**
 - وجود علاقة طردية وقوية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني وتحقيق القيمة المضافة.
 - وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات المواقع الإلكترونية بأبعادها (سرعة الوصول، سهولة الاستخدام، كفاية وشمول المعلومات، شكل وتصميم الموقع) على القيمة المضافة.
 - كان لبعد شكل وتصميم الموقع الأثر الأكبر على تحقيق القيمة المضافة.

12. دراسة الرواحنة (2013)

- **عنوان الدراسة:** أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورنج).
- **النتائج:**

- جودة أنظمة الموارد البشرية لها تأثير واضح على كفاءة أداء العاملين.
- جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي وواضح على كفاءة أداء العاملين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Other (2006) & Stone

- عنوان الدراسة: Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource system

• النتائج:

- تم إعداد نموذج يحتوي على عدة عوامل مؤثرة: تأثير الثقافة المجتمعية، التحكم الواعي بالعاملين، ومدى تقبل النظام لدى الإدارة والعاملين.
- بالرغم من فعالية أنظمة الموارد البشرية للمنظمة والأفراد، إلا أنها قد تعطل بعض وظائف المنظمات وتؤثر في سلوكهم.

2. دراسة (Cohen (2007

- عنوان الدراسة: Reputation beyond the Ranking: conceptual framework for business school research

• النتائج:

- أهم متغيرات سمعة المنظمات التعليمية تتركز في: الشعور الطيب، الثقة، الاحترام والإعجاب، والتقدير الجيد أو الرضا.
- العوامل التي ترفع مستوى السمعة: الأداء، الخدمة، الإدارة، الالتزام بالقوانين، المواطنة، والإبداع.

- أوصت الدراسة باتباع استراتيجية لصنع سمعة حسنة تركز على تطوير المنطقة الجغرافية التي تقع فيها المؤسسة التعليمية.

3. دراسة (Ruis 2007)

- عنوان الدراسة: The relationship between quality and loyalty in .multichannel e-services: an empirical investigation
- النتائج:

- وجود علاقة قوية بين الخدمة المصرفية الإلكترونية والولاء.
- يمكن توظيف هذه العلاقة في تطبيقات الخدمات الإلكترونية المختلفة مثل التسويق الإلكتروني والخدمات المعلوماتية (مثل بيع الكتب والمجلات الإلكترونية).

4. دراسة (Li et al. 2007)

- عنوان الدراسة: Evaluating electronic service quality: A .transaction process based evaluation model
- النتائج:

- الخدمة الإلكترونية المقدمة للشركات ضرورية لجذب العملاء.
- الخدمات الجيدة والمتميزة تمكن العملاء من الحصول على الارتياح النفسي، مما يساعدهم على شراء المنتجات والتعامل مع الخدمات عبر الإنترنت وبناء الثقة والولاء.

5. دراسة (Others 2007) & Parry

- عنوان الدراسة: HP and technology impact and advantages
- النتائج:

- وجود أثر كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل الموارد البشرية.
- ضرورة تطوير مهارات العاملين لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

6. دراسة Ramay (2008) & Bashir & Shahzad

• عنوان الدراسة: Impact of HR Practices on Perceived

.Performance of University Teachers in Pakistan

• النتائج:

- وجود علاقة إيجابية واضحة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويضات، تعزيز الترويج، وتقييم الأداء) على الأداء التنظيمي.

7. دراسة Kyung (2008)

• عنوان الدراسة: E-service Alignment Capability and performance

.in electronic serves operation

• النتائج:

- وجود علاقة إحصائية بين مقياس الخدمات الإلكترونية (E-SAC) والأداء.

8. دراسة Suomi (2009) & Li Liu

• عنوان الدراسة: Measurement of E-Service Quality: An Empirical

.Study on Online Travel Service

• النتائج:

- الثقة من وجهة نظر العملاء وسهولة الاستخدام من وجهة نظر الشركة هي الأهم بناء على نوعية الخدمة المقدمة على مواقع السفر الإلكترونية.
- توفير النظام والاستجابة لهما تأثير بالنسبة للعملاء.

- يجب على الشركات الأخذ بعين الاعتبار توفر موثوقية للنظام.

الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية الحكومية (E-Government Services)

- تعريف الخدمات الإلكترونية الحكومية: النشأة، التطور، وأهميتها في الإدارة الحديثة.
- أهداف التحول الرقمي الحكومي: الكفاءة، الشفافية، رضا المواطن، ودعم التنمية المستدامة.
- نماذج الخدمات الإلكترونية الحكومية: (G2C, G2B, G2G) مع التركيز على نموذج الحكومة للمواطن (G2C).
- مبادرات المملكة العربية السعودية في التحول الرقمي الحكومي: رؤية 2030 وبرامجها مثل برنامج التحول الوطني، منصة أبشر، وتطبيقات الحج والعمرة.

المحور الثاني: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية (E-Service Quality)

- تعريف جودة الخدمات الإلكترونية: الخصائص والمعايير التي تحدد مدى تميز الخدمة الرقمية.
- أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية: استعراض النماذج والنظريات المختلفة (مثل: SERVQUAL، E-SERVQUAL، WebQual)، وتحديد الأبعاد الأكثر شيوعاً وتطبيقاً في الدراسات السابقة.
- الأبعاد المعتمدة في الدراسة: سهولة الاستخدام، موثوقية النظام، الاستجابة، الأمن والخصوصية.

- أهمية جودة الخدمات الإلكترونية: تأثيرها على الأداء الحكومي، والولاء، والسمعة.

المحور الثالث: رضا المستفيدين (Customer Satisfaction)

- تعريف رضا المستفيدين: المفهوم، الأبعاد، وأهميته كهدف استراتيجي للمؤسسات.
- نظريات رضا المستفيدين: نظرية التوقع والتأكيد (Expectancy-Disconfirmation Theory)، ونظرية الأداء المتوقع (Perceived Performance Theory).
- أهمية رضا المستفيدين في الخدمات الحكومية: تعزيز الثقة، المشاركة المدنية، ودعم السياسات العامة.
- قياس رضا المستفيدين: المؤشرات والأساليب المستخدمة لتقييم مستوى الرضا.

المحور الرابع: العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين

- الأطر النظرية للعلاقة: كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على مستوى رضا المستفيد.
- الدراسات السابقة: استعراض الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين في سياقات مختلفة.
- نماذج العلاقة التأثيرية: كيفية تأثير كل بُعد من أبعاد الجودة بشكل مباشر أو غير مباشر على الرضا الكلي.

المحور الخامس: خدمات الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية

- أهمية الحج والعمرة: مكانتهما الدينية والاقتصادية والاجتماعية للمملكة وللعالم الإسلامي.
- تطور خدمات الحج والعمرة: من الأساليب التقليدية إلى الرقمنة.

- **الجهات الحكومية المعنية:** أدوار وزارة الحج والعمرة، وزارة الداخلية، وزارة الصحة، وغيرها في تقديم الخدمات لضيوف الرحمن.
- **رؤية 2030 لخدمات الحج والعمرة:** برنامج خدمة ضيوف الرحمن، ومستهدفات زيادة أعداد الزوار وتحسين تجربتهم.

المحور السادس: رقمنة خدمات الحج والعمرة

- **المنصات والتطبيقات الإلكترونية:** استعراض أبرز المنصات والتطبيقات الحكومية المخصصة لخدمات الحج والعمرة (مثل: تطبيق "نسك"، بوابة "اعتمرنا"، المسار الإلكتروني للحج).
- **أهداف رقمنة الخدمات:** تسهيل الإجراءات، تقليل الازدحام، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة الحاج والمعتمر.
- **التحديات في تقديم الخدمات الإلكترونية:** التحديات التقنية، والبشرية، والتشريعية في سياق الحج والعمرة.

المحور السابع: تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الحاج والمعتمرين

- **تأثير سهولة الاستخدام:** كيف يؤثر تصميم الواجهة، سهولة التنقل، ووضوح الإرشادات على رضا ضيوف الرحمن.
- **تأثير موثوقية النظام:** أهمية استقرار الأنظمة، دقة المعلومات، وسرعة إنجاز المعاملات في بناء الثقة والرضا.
- **تأثير الاستجابة:** دور سرعة الرد على الاستفسارات، توفر الدعم الفني الفعال، ومعالجة الشكاوى في تعزيز الرضا.
- **تأثير الأمن والخصوصية:** مدى أهمية شعور الحاج والمعتمرين بالأمان على بياناتهم الشخصية والمالية.

المحور الثامن: التحديات والمعوقات أمام الخدمات الإلكترونية للحج والعمرة

- **تحديات فنية وتقنية:** البنية التحتية، أعطال الأنظمة، التوافقية مع الأجهزة المختلفة.
- **تحديات بشرية:** مدى جاهزية المستخدمين (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة)، ومحدودية الوعي الرقمي.
- **تحديات إدارية وتشريعية:** التنسيق بين الجهات، تحديث اللوائح، وإدارة التغيير.
- **التحديات المتعلقة باللغة والتواصل:** توفير الدعم بلغات متعددة.

المحور التاسع: مؤشرات قياس الأداء (KPIs) في الخدمات الإلكترونية الحكومية

- **أهمية مؤشرات الأداء:** دورها في تقييم فعالية الخدمات وتحديد مجالات التحسين.
- **أنواع مؤشرات الأداء:** مؤشرات الكفاءة، الفعالية، رضا المستفيد، ومعدل الاستخدام.
- **تطبيق المؤشرات في خدمات الحج والعمرة:** أمثلة على كيفية قياس جودة الخدمات ورضا المستفيدين في هذا القطاع.

المحور العاشر: التوصيات والممارسات الفضلى لتعزيز جودة الخدمات الإلكترونية للحج والعمرة

- **تحسين البنية التحتية والمنصات التقنية:** تطوير الأنظمة، وتأمينها، وضمان استقرارها.
- **تعزيز تجربة المستخدم (UX) وواجهة المستخدم (UI):** تصميم واجهات بسيطة وجذابة وسهلة الاستخدام.
- **تطوير آليات الدعم الفني والتواصل:** توفير قنوات دعم متعددة ومتوفرة على مدار الساعة بلغات مختلفة.

- الاستفادة من التقنيات الناشئة: الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء في تحسين الخدمات.
- أهمية التوعية والتدريب: توعية المستخدمين بكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وتوفير التدريب اللازم.

منهجية وطرق البحث للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة (جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستخدمين) وتحليل العلاقات بين متغيراتها، مع محاولة تفسير هذه العلاقات.

1. تصميم الدراسة (Research Design)

ستكون الدراسة من النوع الكمي (Quantitative Study)، حيث سيتم جمع البيانات الرقمية وتحليلها إحصائيًا لاختبار الفرضيات المطروحة.

2. مجتمع الدراسة (Study Population)

يتكون مجتمع الدراسة من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية الحكومية المتعلقة بالحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. يشمل ذلك الحجاج والمُعتمرين (سواء من داخل المملكة أو خارجها) الذين استخدموا المنصات والتطبيقات الإلكترونية الحكومية لإنجاز معاملاتهم المتعلقة بالحج والعمرة خلال فترة زمنية محددة.

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصر جميع أفرادها، سيتم الاعتماد على عينة

ملائمة (Convenience Sample) أو عينة عشوائية بسيطة (Simple

Random Sample) إذا أمكن الوصول إلى قائمة بأسماء المستخدمين. سيتم تحديد

حجم العينة المناسب باستخدام المعادلات الإحصائية المتعارف عليها لضمان تمثيلها

للمجتمع الأصلي وتحقيق دلالة إحصائية للنتائج.

3. أداة جمع البيانات (Data Collection Instrument)

تُعد الاستبانة (Questionnaire) الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة. سيتم تصميم الاستبانة بعناية لتشمل الأقسام التالية:

- **القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين:** (مثل: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الجنسية، عدد مرات أداء الحج/العمرة، مدى استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل عام).
 - **القسم الثاني: أسئلة لقياس أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية:** ستتضمن عبارات تقيس كل بُعد من أبعاد الجودة المحددة (سهولة الاستخدام، موثوقية النظام، الاستجابة، الأمن والخصوصية) باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) (مثلاً: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).
 - **القسم الثالث: أسئلة لقياس رضا المستفيدين:** ستتضمن عبارات تقيس مستوى الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المتعلقة بالحج والعمرة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي أيضاً.
 - **القسم الرابع: أسئلة مفتوحة (اختيارية):** لإتاحة الفرصة للمستجيبين لذكر أي تحديات إضافية أو تقديم اقتراحات لتحسين الخدمات.
- خصائص الاستبانة:**

- **الصدق (Validity):** سيتم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الخدمات الإلكترونية وإدارة الجودة للتأكد من أن العبارات تقيس ما وضعت لقياسه.
- **الثبات (Reliability):** سيتم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بعد إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة صغيرة من مجتمع الدراسة للتأكد من اتساق العبارات الداخلية.

4. إجراءات جمع البيانات (Data Collection Procedures)

سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً (عبر منصات الاستبيانات الإلكترونية) أو ورقياً (في نقاط تجمع المستفيدين إن أمكن، مع الحصول على الموافقات اللازمة). سيتم توضيح الغرض من الدراسة وضمان سرية المعلومات للمستجيبين قبل البدء في تعبئة الاستبانة.

5. أساليب التحليل الإحصائي (Statistical Analysis Methods)

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أو أي برنامج إحصائي آخر مناسب. ستشمل أساليب التحليل الإحصائي ما يلي:

- **الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):** لحساب التكرارات، النسب

النسبية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة الدراسة ومستوى المتغيرات.

- **الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistics):**

- **اختبارات الارتباط (Correlation Analysis):** مثل معامل ارتباط

بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين.

- **تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis):**

لتحديد مدى مساهمة كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في التنبؤ برضا المستفيدين، وتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً.

- **اختبارات الفروق (T-test, ANOVA):** إذا كانت هناك حاجة لمقارنة

متوسطات الرضا أو الجودة بين مجموعات مختلفة من المستجيبين (مثل الفروق حسب الجنس أو العمر).

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية وأثرها على رضا المستفيدين من خدمات الحج والعمرة فقط، ولا تتناول أنواعًا أخرى من الخدمات أو قطاعات حكومية أخرى.
- **الحدود الزمانية:** ستُجرى الدراسة وتُجمع بياناتها خلال فترة زمنية محددة تتماشى مع موسم الحج أو العمرة لعام 1446هـ/2025م لضمان الحصول على بيانات حديثة وذات صلة من المستفيدين الفعليين.
- **الحدود المكانية:** ستُطبق الدراسة على المستفيدين من خدمات الحج والعمرة داخل المملكة العربية السعودية، ولن تشمل تجارب المستفيدين في دول أخرى قبل وصولهم.
- **الحدود البشرية:** ستشمل عينة الدراسة **الحجاج والمعتمرين** الذين استخدموا الخدمات الإلكترونية الحكومية ذات الصلة، ولن تتضمن الجهات الحكومية أو مقدمي الخدمات كعينة مباشرة للدراسة.

المراجع العربية

- أبو الرب، عماد حسن، و ليلي رشيد. (2006). إطار نموذج لتقويم الموقع الإلكتروني. المجلة العربية 3000، 6(4).
- أبو رحمة، أمل. (2005). نظم المعلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو سديرة، محمود. (2001). الحكومة الإلكترونية. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- أبو فارة، يوسف عليان حمد. (2008). دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. المؤتمر العربي الثاني، الأردن.
- أبو ليلي. أثر نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في أداء العاملين في شركة (وأي) للهاتف النقال في الجمهورية اليمنية. ص 22-58.
- أحمد، محمد سمير. (2009). التسويق الإلكتروني (الطبعة الأولى). دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2006). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية (ط. 1). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- إبراهيم، ليت سعد الله حسين. (2004). الحكومة الإلكترونية وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، إمكانات ومتطلبات التطبيق. المجلة العربية للإدارة، 24(2).
- التكريتي، سعد غالب، و العلاق، بشير عباس. (2006). الأعمال الإلكترونية. عمان، الأردن: دار المناهج للتوزيع والنشر.
- جويحان، أغادير عرفات، و الترتوري، محمد عوض. (2009). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات (ط. 2). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- حمداوي، وسيله. (2004). إدارة الموارد البشرية. مديرية النشر لجامعة قالمة.

- حمودة، هدي. (2005). نحو آفاق الإصلاح والتطوير الإداري لأداء الأعمال إلكترونيا عبر شبكة الإنترنت. شئون الشرق الأوسط (مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس)، (15)، 136.
- الحوامدة، نضال، و الفهداوي، فهمي. (2002). أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لبعض الموظفين الحكوميين. سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مؤتة، الأردن.
- الداركة، مأمون. (2006). إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- درة، عبد الباري. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات. القاهرة، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الرواحنة، عبد الله عودة. (2013). أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورنج) (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- رواية، حسن. (2003). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. الإسكندرية، مصر: دار الجامعية.
- الريامي، محمود بن ناصر. (2007، 5-7). الحكومة الإلكترونية - الإطار العام. منشور في الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- الريوي، يحيى محمد. (2006). تحديث الإدارة عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية (تجربة الجمهورية اليمنية) (ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام السابع للإبداع والتجديد في الإدارة). الدار البيضاء، المملكة العربية المغربية.
- الزعبي، علي فلاح. (2010). إدارة التوزيع مدخل تطبيقي متكامل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

- الشوا، نسرین. (2004). اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الشوره، محمد سليم. (2004). قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في عمان - الأردن. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 7(1).
- صميدعي، محمود جاسم، و عثمان، ردينة. (2010). تسويق الخدمات (الطبعة الأولى). دار.

المراجع الأجنبية

- Abuali, A., Alawneh, A & ,.Mohammad, I. I. (2010). Factors and Rules Effecting in E-Government .European Journal of Scientific Research, 39.175-169 ,(2)
- Backus, M. (2001, March) .E-Government in developing countries .IICD Research Brief, No. 1.
- Barnes, B. R., Fox, M. T & ,.Morris, D. S. (2004). "Exploring The linkage Between Internal Marketing, Relationship Marketing And Service Quality: A Case Study Of a Consulting Organizations ."Total Quality Management, 15.601-593 ,(5)
- Berry, L & ,.Parasuraman, L. (1991) .Marketing services competing through Quality .New York, NY.
- Birch, D & ,.Young, M. A. (1997). Financial Services And The Internet: What Does Cyberspace Mean For The Financial Services Industry .Internet Research, 7.128-120 ,(2)
- Bresselles, G & ,.Durrieu, F. (2008). Segmenting online customers based on electronic service quality dimensions: An

Application to Wine Websites⁴ .th International Conference of the Academy of Wine Business Research ,Siena.

- Carpenter, C. E., Bender, A. D., Nash, D. B & ,.Cornman, J. M. (1996). Must we choose between quality and cost containment ?Qual Health Care, 5.229–223 ,(4)
- Cohen, D. V. (2007). Reputation beyond the Ranking: A conceptual framework for business school research . Corporate Reputation Review, 10.304–278 ,(4)
- Dabholkar, P. (1999). Consumer evaluations of new technology–based self service options: An investigation of alternative modes of service quality .International Journal of Research in Marketing, 13.51–29 ,(1)
- Dianna L. Stone, Eugene F. Stone Romero. (2006). Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource system .Human Resource Management Review, 16.(2)
- Evans, J. R. F & ,.Williams, M. L. (1999) .The management and control of quality⁴) th ed .(.South Western College Publishing, Ohio.
- Evanschitzky, H. E & ,.Iyer, G. R. (2007) .E–services opportunities and threats .DUV.
- Fassnacht, M & ,.Koese, I. (2006). Quality of electronic services: Conceptualizing and testing a hierarchical model . Journal of Service Research, 9.31–19 ,(1)
- Ruel, H., Bondarouk, T & ,.Van Der Velde, M. (2007). The Contribution of e–HRM to HRM Effectiveness: Results from

Quantitative Study in a Dutch Ministry .Employee Relations,
29.291-280 ,(3)

MidOcean University

Faculty of Management

Department / Specialization: MBA (Master of Business
Administration)

Research Title: The Impact of E–Government Service Quality on
Citizen Satisfaction in the Kingdom: A Case Study of Hajj and
Umrah Services in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by: Sultan Al–Humaidi Mohammed Al–Hudaib

Supervised by:

Dr. Al–Faisal Abdul Hameed Mohammed

Dr. Fayez Ali Jarad

Academic Year: 2025