

عنوان المشروع

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

أسم الطالب

سمير حسين عمر السنان

الرقم الجامعي: ٢٣٣٠٠٠١٦٦

مشروع تخرج- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني

٢٠٢٦

Table of Contents

٣	الفصل الثالث منهجية البحث.....
٤	3.1 مقدمة.....
٤	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٦	3.3 تصميم البحث (Research Design).....
٧	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٩	3.5 طريقة جمع البيانات.....
١١	3.6 أنواع البيانات.....
١١	3.7 إجراءات التحليل الإحصائي.....
١٢	3.8 الخاتمة.....
١٣	المراجع.....
١٣	أولاً: المراجع العربية.....
١٣	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
١٥	الملاحق:.....
١٥	الاستبانة:..... ☐
١٩	أدوات البحث:..... ☐

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.

ويقاس 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.

ويقاس 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.

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

خامساً: جودة المعلومات

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

ويقاس 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 تلبيتها لاحتياجاته 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)

يُقصَد 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

تتدرج الدراسة الحالية ضمن الدراسات الوصفية التحليلية ذات المدخل الكمي.

فالجانب الوصفي يهدف إلى وصف مستوى جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، بينما يهدف الجانب التحليلي إلى تحليل العلاقة بين المتغيرات واختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في رضا المستفيدين 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 المستفيدين، 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 المستفيدين المتغير التابع.

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

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.

- ملاءمة هذا الأسلوب لطبيعة الدراسة التي تعتمد على قياس اتجاهات وآراء المستخدمين 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 المستخدمين 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 المستخدمين، مع إجراء التعديلات اللازمة لتتناسب 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 المستخدمين (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 أعدت 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 المستفيدين، 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 المستفيدين، 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.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طواهر، عبد الجليل، والهواري، 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.
- طواهر، عبد الجليل، والهواري، جمال. (٢٠١٢). محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual: دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (2)، ١١٢-١٢١.
- غياد، كريمة. (2021). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكة. 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	أُتِلْقَى 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	أعتزم 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:

الوصف	البند ➤
استبانة إلكترونية مغلقة صُممت لقياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.	أداة الدراسة
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	المتغيرات
30 فقرة موزعة على محاور الدراسة المختلفة، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية للمستخدمين.	عدد الفقرات
مقياس ليكرت الخماسي (١-٥)، حيث تمثل الدرجات: (١ = لا أوافق بشدة، ٢ = لا أوافق، ٣ = محايد، ٤ = أوافق، ٥ = أوافق بشدة).	مقياس القياس
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.	اختبار الثبات
التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار ألفا كرونباخ للثبات، معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة.	التحليل الإحصائي (SPSS)

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.