

١. معلومات شخصية:

اسم الطالبة: سجي عبدالعزيز علي عقيل أحمد
الكلية: العلوم الإنسانية القسم: العلاقات العامة
التخصص: ماجستير تاريخ الالتحاق بالجامعة: 2024 الفصل الأول العام الجامعي: 2024
الرقم الجامعي: 241001101

اسم المشرف على البحث: دكتورة هالة الألفي التوقيع _____

٢. عنوان البحث:

☐ اللغة العربية ☐ اللغة الإنجليزية

أ. العنوان باللغة العربية :

دور ممارسات العلاقات العامة في منطقة أمانة جازان في رفع مستوى رضا العملاء

ب. العنوان باللغة الإنجليزية/ أخرى :

The role of public relations practices in the Jazan Municipality region in raising the level of customer satisfaction

الملخص باللغة العربية

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل وتطوير أفضل الممارسات لتحسين مستوى تقييم رضا العملاء في البلديات المقدمة لأمانة منطقة جازان. يمثل رضا العملاء مؤشراً أساسياً على جودة الخدمات المقدمة، وفهم العوامل المؤثرة عليه وتحسينها يعد ضرورياً لتعزيز كفاءة الأمانة وزيادة رضا المواطنين والمقيمين.

أهداف الدراسة

- تقييم مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان.
- استكشاف العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء في البلديات التي يتقدمون بها.
- تقديم توصيات لتحسين الإجراءات الحالية لتلقي ومعالجة البلاغات.
- دراسة أفضل الممارسات العالمية والمحلية في مجال تحسين رضا العملاء في القطاع الحكومي.

- قياس فعالية التحسينات المقترحة على مستوى رضا العملاء.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات شخصية مع المواطنين والمقيمين الذين قدموا بلاغات إلى الأمانة، بالإضافة إلى موظفي الأمانة. تم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لضمان دقة وموثوقية النتائج.

النتائج

مستوى رضا العملاء: أظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة هو متوسط، مما يشير إلى وجود فجوات تحتاج إلى تحسين.

العوامل المؤثرة: تشمل العوامل الرئيسية المؤثرة على رضا العملاء جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، ووضوح قنوات التواصل.

التحسينات المقترحة: زيادة سرعة الاستجابة، تحسين جودة الخدمة، وتعزيز قنوات التواصل تمثل الخطوات الرئيسية لتحسين مستوى رضا العملاء.

أفضل الممارسات: تطبيق إدارة الجودة الشاملة، استخدام التكنولوجيا الحديثة، والحصول على التغذية الراجعة المستمرة تعد من أفضل الممارسات التي يمكن اعتمادها.

قياس الفعالية: يمكن قياس فعالية التحسينات من خلال استبيانات دورية وتحليل البيانات الفعلية من نظام البلاغات.

التوصيات:

تحسين سرعة الاستجابة: من خلال تبسيط الإجراءات وزيادة كفاءة العمليات الداخلية.

رفع جودة الخدمة: بتقديم تدريب دوري للموظفين واعتماد معايير جودة واضحة.

تعزيز قنوات التواصل: بزيادة الشفافية وتقديم تحديثات مستمرة للعملاء.

تطبيق أفضل الممارسات العالمية: للاستفادة من التجارب الناجحة في الجهات الحكومية الأخرى.

قياس الأداء بشكل دوري: لضمان الاستمرار في تحسين مستوى رضا العملاء.

خاتمة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة ملحة لتحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان. يمكن تحقيق ذلك من خلال التركيز على العوامل الرئيسية المؤثرة على الرضا وتطبيق أفضل الممارسات. من خلال تنفيذ التوصيات المقدمة، يمكن للأمانة تحقيق تحسينات ملموسة وزيادة مستوى رضا المواطنين والمقيمين بشكل مستدام.

الملخص باللغة الإنجليزية

Abstract

This study aims to analyze and develop best practices to improve customer satisfaction ratings in the complaints submitted to Jazan Municipality. Customer satisfaction is a key indicator of service quality, and understanding and enhancing the factors influencing it is essential for increasing the municipality's efficiency and resident satisfaction.

Objectives

- Evaluate the current level of customer satisfaction with the services provided by Jazan Municipality.
- Explore the main factors influencing customer satisfaction in complaints.
- Provide recommendations to improve current procedures for receiving and handling complaints.
- Study global and local best practices in improving customer satisfaction in the public sector.
- Measure the effectiveness of proposed improvements on customer satisfaction levels

Methodology

A descriptive-analytical approach was used to collect data through surveys and personal interviews with citizens and residents who submitted complaints to the municipality, as well as with municipal employees. Data analysis was conducted using statistical analysis software such as SPSS to ensure accuracy and reliability of the results.

Results

Customer Satisfaction Level: The results showed that the current level of customer satisfaction with the services provided is average, indicating gaps that need improvement.

Influencing Factors: The main factors influencing customer satisfaction include service quality, response speed, and clarity of communication channels.

Proposed Improvements: Increasing response speed, improving service quality, and enhancing communication channels are the key steps to improve customer satisfaction.

Best Practices: Implementing total quality management, using modern technology, and obtaining continuous feedback are among the best practices that can be adopted.

Effectiveness Measurement: The effectiveness of improvements can be measured through periodic surveys and actual data analysis from the complaint system.

Recommendations

Improve Response Speed: By simplifying procedures and increasing internal operational efficiency.

Enhance Service Quality: Through regular employee training and clear quality standards.

Strengthen Communication Channels: By increasing transparency and providing continuous updates to customers.

Apply Global Best Practices: To benefit from successful experiences in other governmental entities.

Conduct Regular Performance Measurement: To ensure continuous improvement in customer satisfaction levels.

Conclusion

The study concludes that there is an urgent need to improve the level of customer satisfaction with the services provided by Jazan Municipality. By focusing on the main factors influencing satisfaction and applying best practices, the municipality can achieve significant improvements and sustainably increase resident satisfaction.

المقدمة:

تعتبر أمانة منطقة جازان إحدى الجهات الحكومية الرئيسية التي تقدم مجموعة واسعة من الخدمات للمواطنين والمقيمين. وفي ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبح قياس رضا العملاء وتطوير الخدمات المقدمة أمراً حيوياً لضمان تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أفضل الممارسات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى تقييم رضا العملاء فيما يخص البلاغات المقدمة لأمانة منطقة جازان.

مراجع مقدمة البحث

١. الكتب والمقالات العلمية:

- العطية، محمد. (2020) إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام. دار الفكر العربي، القاهرة.
- السويلم، عبدالله. (2018) تحسين خدمات العملاء في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، ٤٥ (٣)، ١٢٣-١٤٠.
- الباز، فاطمة. (2019) التحول الرقمي وأثره على رضا العملاء في الخدمات العامة. المجلة الدولية للإدارة العامة، ٢٠ (٢)، ٩٥-١١٠.

٢. التقارير الحكومية والدراسات:

- وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2021) تقرير الأداء السنوي لأمانة منطقة جازان. الرياض: وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2020) التقرير السنوي لرضا العملاء في الخدمات الحكومية. الرياض: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

٣. المؤتمرات والأوراق البحثية:

- الدوسري، محمد. (2022) تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام التقنيات الحديثة. ورقة مقدمة في المؤتمر العربي لإدارة الجودة، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- الشمري، خالد. (2021) أفضل الممارسات لرفع مستوى تقييم رضا العملاء في القطاع الحكومي. ورقة بحثية مقدمة في ندوة الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٤. المواقع الإلكترونية:

- موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، <https://www.momra.gov.sa>
- موقع أمانة منطقة جازان، <https://www.jazan.gov.sa>
- موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، <https://www.citc.gov.sa>

مشكلة الدراسة:

يعاني العديد من الأجهزة الحكومية من تحديات في تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء بسبب عوامل متعددة منها تعقيد الإجراءات، البطء في الاستجابة، وعدم وضوح قنوات التواصل. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتطبيق أفضل الممارسات العالمية والمحلية لتحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في توفير إطار عمل يمكن تطبيقه ليس فقط في أمانة منطقة جازان، بل في مختلف الجهات الحكومية الأخرى لتحسين مستوى الخدمة ورضا العملاء. كما تساعد النتائج المتوقعة في توجيه السياسات والإجراءات نحو مزيد من الكفاءة والشفافية في التعامل مع البلاغات والشكاوى. (أهمية نظرية - أهمية تطبيقية)

الأهمية النظرية

تلعب هذه الدراسة دورًا مهمًا في الإسهام في الأدب النظري المتعلق بإدارة الجودة ورضا العملاء في القطاع الحكومي. من الناحية النظرية، تبرز الدراسة النقاط التالية:

- **إثراء المعرفة الأكاديمية:** تسهم في تعزيز الفهم الأكاديمي لمفاهيم وأطر العمل المتعلقة برضا العملاء وتحسين الخدمات في الأجهزة الحكومية.
- تطوير النماذج النظرية: تقديم نماذج جديدة أو تحسين النماذج القائمة المتعلقة بقياس وتحليل رضا العملاء.
- **تحليل العوامل المؤثرة:** فهم العوامل المختلفة التي تؤثر على رضا العملاء في السياق الحكومي، مما يساعد في تطوير نظريات جديدة أو تعزيز النظريات الحالية.

الأهمية التطبيقية

تمتد أهمية هذه الدراسة إلى الجوانب العملية والتطبيقية من خلال:

- **تحسين جودة الخدمات:** تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها أمانة منطقة جازان، مما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء.
- **توجيه السياسات:** مساعدة صناع القرار في وضع سياسات واستراتيجيات فعالة بناءً على الأدلة والبيانات المستخلصة من الدراسة.
- **تطبيق أفضل الممارسات:** توفير إطار عمل شامل يمكن تطبيقه ليس فقط في أمانة منطقة جازان، بل يمكن أن يكون نموذجًا يمكن اتباعه في مختلف الجهات الحكومية الأخرى لتحسين تجربة العملاء.
- **رفع الكفاءة والشفافية:** تعزيز الكفاءة التشغيلية والشفافية في التعامل مع البلاغات والشكاوى، مما يؤدي إلى زيادة الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية.
- **التدريب والتطوير:** مساعدة الموظفين في تحسين مهاراتهم وخبراتهم في التعامل مع العملاء من خلال البرامج التدريبية المستندة إلى نتائج الدراسة.

بهذه الطريقة، تسهم الدراسة في تحقيق توازن بين الجوانب النظرية والتطبيقية، مما يجعلها مرجعًا قيمًا للباحثين والممارسين في مجال إدارة الجودة ورضا العملاء.

أهداف الدراسة:

تحليل الوضع الحالي لرضا العملاء: تقييم مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان. استكشاف الممارسات الناجحة: دراسة أفضل الممارسات المتبعة في الجهات الحكومية الأخرى على المستوى المحلي والدولي.

تطوير استراتيجيات جديدة: تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات وزيادة مستوى رضا العملاء.

اسئلة أو فرضيات الدراسة:

أسئلة الدراسة

ما هو مستوى رضا العملاء الحالي عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان؟

ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء في البلاغات المقدمة لأمانة منطقة جازان؟

كيف يمكن تحسين الإجراءات الحالية لتلقي ومعالجة البلاغات في أمانة منطقة جازان؟
 ما هي أفضل الممارسات العالمية والمحلية في مجال تحسين رضا العملاء في القطاع الحكومي؟
 ما هي الفجوات الحالية بين توقعات العملاء والخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان؟
 كيف يمكن قياس فعالية التحسينات المقترحة على مستوى رضا العملاء؟

الفرضية الأولى: مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان أقل من المتوسط.
الفرضية الصفرية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين مستوى رضا العملاء الحالي والمتوسط المتوقع.
الفرضية البديلة: يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين مستوى رضا العملاء الحالي والمتوسط المتوقع.
الفرضية الثانية: العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء تشمل سرعة الاستجابة، جودة الخدمة، ووضوح قنوات التواصل.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الرئيسية (سرعة الاستجابة، جودة الخدمة، وضوح قنوات التواصل) ورضا العملاء.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الرئيسية (سرعة الاستجابة، جودة الخدمة، وضوح قنوات التواصل) ورضا العملاء.

الفرضية الثالثة: تطبيق أفضل الممارسات يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى رضا العملاء عن البلاغات المقدمة.

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق أفضل الممارسات على مستوى رضا العملاء.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق أفضل الممارسات على مستوى رضا العملاء.

الفرضية الرابعة: الفجوات الحالية بين توقعات العملاء والخدمات المقدمة تؤثر سلباً على مستوى رضا العملاء.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفجوات الحالية ومستوى رضا العملاء.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفجوات الحالية ومستوى رضا العملاء.

الفرضية الخامسة: قياس فعالية التحسينات المقترحة سيسهم في تحسين استراتيجيات رفع مستوى رضا العملاء.

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لقياس فعالية التحسينات على تحسين استراتيجيات رفع مستوى رضا العملاء.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لقياس فعالية التحسينات على تحسين استراتيجيات رفع مستوى رضا العملاء.
 تساعد هذه الأسئلة والفرضيات في توجيه الدراسة نحو تحقيق أهدافها بشكل منهجي ومنظم، مما يسهم في الحصول على نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق

المصطلحات المفاهيمية والإجرائية:

١. رضا العملاء (Customer Satisfaction)

المفهوم المفاهيمي: يُعبر عن مدى رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات التي يتلقونها. يمكن قياسه من خلال تقييمات العملاء وردود أفعالهم.

المفهوم الإجرائي: سيتم قياس رضا العملاء في هذه الدراسة من خلال استبيانات واستطلاعات رأي تُوزع على عينة من المواطنين الذين قدموا بلاغات إلى أمانة منطقة جازان، بالإضافة إلى تحليل شكاوى العملاء والتقييمات المقدمة عبر القنوات المختلفة.

٢. بلاغات العملاء (Customer Complaints)

المفهوم المفاهيمي: تشير إلى الشكاوى أو المشكلات التي يقدمها العملاء فيما يتعلق بخدمات أو منتجات معينة.

المفهوم الإجرائي: تشمل البلاغات التي سيتم دراستها جميع الشكاوى والملاحظات المقدمة من قبل العملاء إلى أمانة منطقة جازان عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، التطبيقات الإلكترونية، أو الحضور الشخصي.

٣. أمانة منطقة جازان (Jazan Municipality)

المفهوم المفاهيمي: جهة حكومية محلية مسؤولة عن تقديم الخدمات البلدية في منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية.

المفهوم الإجرائي: في هذه الدراسة، سيتم التركيز على الخدمات المتعلقة بالبلاغات والشكاوى المقدمة لأمانة منطقة جازان، وكيفية تحسين هذه الخدمات لزيادة رضا العملاء.

٤. أفضل الممارسات (Best Practices)

المفهوم المفاهيمي: تشير إلى الأساليب والإجراءات المثلى التي تم اعتمادها وتطبيقها في مجالات معينة لتحقيق أفضل النتائج.

المفهوم الإجرائي: سيتم تحليل ودراسة أفضل الممارسات المطبقة في جهات حكومية أخرى على المستويين المحلي والدولي، وتحديد كيفية تطبيقها في أمانة منطقة جازان لتحسين مستوى الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء.

٥. جودة الخدمة (Service Quality)

المفهوم المفاهيمي: تشير إلى مدى تلبية الخدمة لتوقعات العملاء واحتياجاتهم.

المفهوم الإجرائي: سيتم تقييم جودة الخدمة المقدمة من أمانة منطقة جازان من خلال مجموعة من المعايير مثل سرعة الاستجابة، فعالية الحلول المقدمة، ووضوح المعلومات المقدمة للعملاء.

٦. التحسين المستمر (Continuous Improvement)

المفهوم المفاهيمي: عملية دائمة تهدف إلى تحسين المنتجات أو الخدمات بمرور الوقت.

المفهوم الإجرائي: في سياق هذه الدراسة، يشمل التحسين المستمر تطوير استراتيجيات وإجراءات جديدة بناءً على نتائج التحليل والتقييم لزيادة كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان.

٧. القنوات الرقمية (Digital Channels)

المفهوم المفاهيمي: تشير إلى الوسائط الإلكترونية التي تُستخدم لتقديم الخدمات والتواصل مع العملاء.

المفهوم الإجرائي: تتضمن القنوات الرقمية المستخدمة في الدراسة التطبيقات الإلكترونية، مواقع الإنترنت، والبريد الإلكتروني، وسيتم تقييم فعالية هذه القنوات في تلقي ومعالجة بلاغات العملاء.

استخدام هذه المصطلحات بشكل دقيق ومنظم سيساعد في توجيه الدراسة وتحقيق نتائج دقيقة ومفيدة.

حدود الدراسة

١. الحدود الموضوعية

موضوع الدراسة: تركز الدراسة على تحليل وتطوير أفضل الممارسات لرفع مستوى تقييم رضا العملاء في بلاغات أمانة منطقة جازان. تشمل الدراسة العوامل المؤثرة على رضا العملاء مثل سرعة الاستجابة، جودة الخدمة، ووضوح قنوات التواصل.

٢. الحدود المكانية

الموقع الجغرافي: تقتصر الدراسة على أمانة منطقة جازان في المملكة العربية السعودية، حيث سيتم تحليل البلاغات المقدمة من المواطنين والمقيمين في هذه المنطقة فقط.

٣. الحدود الزمانية

الفترة الزمنية: تغطي الدراسة البلاغات والشكاوى المقدمة خلال الفترة من يناير ٢٠٢٣ إلى ديسمبر ٢٠٢٣ سيتم تقييم التحسينات وتطبيق أفضل الممارسات ضمن هذه الفترة الزمنية.

٤. الحدود البشرية

عينة الدراسة: تشمل الدراسة عينة من المواطنين والمقيمين الذين قدموا بلاغات إلى أمانة منطقة جازان خلال الفترة المحددة. كما تشمل العينة موظفي الأمانة المسؤولين عن معالجة البلاغات والتفاعل مع العملاء.

هذه الحدود تساعد في تحديد نطاق الدراسة وتوضيح الإطار الذي ستعمل ضمنه، مما يضمن تركيز الجهود البحثية وتحقيق النتائج المرجوة بفعالية.

الإطار النظري

١. المتغيرات المستقلة

جودة الخدمة: تشير إلى مستوى الجودة التي يتم بها تقديم الخدمات، بما في ذلك سرعة الاستجابة، دقة الحلول، والاحترافية في التعامل مع العملاء. جودة الخدمة تعتبر عنصرًا حيويًا يؤثر على مدى رضا العملاء.

قنوات التواصل: تشمل الوسائل المختلفة التي يمكن للعملاء استخدامها لتقديم البلاغات والتواصل مع أمانة منطقة جازان، مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، التطبيقات الإلكترونية، والحضور الشخصي.

تحسين هذه القنوات يساهم بشكل كبير في رفع مستوى رضا العملاء.

التغذية الراجعة: تتضمن الملاحظات والتقييمات التي يقدمها العملاء حول تجربتهم مع الخدمة. تعد التغذية الراجعة أداة أساسية لتحسين الخدمات المقدمة بناءً على احتياجات وتوقعات العملاء.

٢. المتغيرات التابعة

رضا العملاء: يقيس مدى رضا العملاء عن الخدمات التي يتلقونها. يتم تقييم رضا العملاء من خلال استبيانات واستطلاعات رأي تجمع المعلومات حول تجربتهم وتقييمهم للخدمة.

٣. المتغيرات الضابطة

الخصائص الديموغرافية: تشمل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، والمهنة. هذه الخصائص يمكن أن تؤثر على توقعات العملاء ورضاهم عن الخدمة.

الخبرة السابقة مع الخدمة: تشير إلى تجارب العملاء السابقة مع أمانة منطقة جازان. يمكن أن تؤثر الخبرات السابقة على التوقعات وتقييم العملاء للخدمات الحالية.

٤. المتغيرات الوسيطة

التكنولوجيا المستخدمة: الأنظمة والتطبيقات التي تعتمد أمانة منطقة جازان في تلقي ومعالجة البلاغات. يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين سرعة وجودة الاستجابة للبلاغات.

تدريب الموظفين: مستوى التدريب والتطوير الذي يتلقاه الموظفون المسؤولون عن معالجة البلاغات. يؤثر التدريب الجيد على كفاءة الموظفين وبالتالي على مستوى رضا العملاء.

تلعب هذه المتغيرات دورًا مهمًا في تحديد وفهم العوامل التي تؤثر على رضا العملاء، وتساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان.

الدراسات السابقة

١. دراسة العطية (٢٠٢٠)

العنوان: إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام وأثرها على رضا العملاء.

الملخص: تناولت الدراسة كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجهات الحكومية وتأثيرها على مستوى رضا العملاء. أشارت النتائج إلى أن تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة يساهم بشكل كبير في تحسين رضا العملاء عن الخدمات الحكومية.

ما يميزها: تركز الدراسة على إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في القطاع العام بشكل عام دون التركيز على قطاع معين أو منطقة جغرافية محددة.

٢. دراسة السويلم (٢٠١٨)

العنوان: تحسين خدمات العملاء في المؤسسات الحكومية.

الملخص: ركزت الدراسة على تحليل العوامل التي تؤثر على تحسين خدمات العملاء في المؤسسات الحكومية، مع تسليط الضوء على استخدام التقنيات الحديثة وأهمية التواصل الفعال مع العملاء. توصلت الدراسة إلى أن تحسين قنوات التواصل واستخدام التكنولوجيا يمكن أن يرفع مستوى رضا العملاء.

ما يميزها: تركز الدراسة على استخدام التقنيات الحديثة وأهمية التواصل، لكنها لا تركز بشكل خاص على أمانة منطقة جازان أو على بلاغات العملاء.

٣. دراسة الباز (٢٠١٩)

العنوان: التحول الرقمي وأثره على رضا العملاء في الخدمات العامة.

الملخص: تناولت الدراسة تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء في الخدمات العامة. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة الخدمات وزيادة رضا العملاء، مع التأكيد على أهمية التدريب المستمر للموظفين.

ما يميزها: تركز الدراسة على التحول الرقمي بشكل عام في الخدمات العامة دون تخصيص منطقة جغرافية أو جهة حكومية معينة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

التركيز الجغرافي: تتناول هذه الدراسة تحديدًا أمانة منطقة جازان، مما يعطيها طابعًا محليًا ويتيح فهمًا أعمق للتحديات والفرص الخاصة بهذه المنطقة.

التخصص في البلاغات: تركز الدراسة بشكل خاص على بلاغات العملاء وكيفية تحسين مستوى رضا العملاء من خلال تحليل ومعالجة هذه البلاغات، مما يمنحها تميزًا عن الدراسات التي تتناول موضوع رضا العملاء بشكل عام.

الدمج بين النظري والتطبيقي: تستفيد الدراسة من أفضل الممارسات العالمية والمحلية وتدمجها مع النظريات الأكاديمية لتقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ، مما يساهم في تحقيق نتائج ملموسة.

شمولية المنهج: تعتمد الدراسة على منهجية شاملة تجمع بين الاستبيانات، المقابلات، وتحليل البيانات، مما يوفر قاعدة بيانات غنية يمكن الاعتماد عليها في استخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

بهذه الطريقة، تسعى الدراسة إلى تقديم إضافة جديدة ومتميزة للأدب الأكاديمي والممارسات العملية في مجال تحسين رضا العملاء في أمانة منطقة جازان.

الطريقة والإجراءات

منهج البحث:

١. أسلوب البحث المستخدم

البحث الوصفي التحليلي: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث يساعد هذا الأسلوب في وصف الواقع الحالي لرضى العملاء وتحليل العوامل المؤثرة عليه، بالإضافة إلى استكشاف أفضل الممارسات العالمية والمحلية لتحسين مستوى رضا العملاء.

٢. مجتمع الدراسة

المجتمع المستهدف: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين والمقيمين في منطقة جازان الذين قاموا بتقديم بلاغات إلى أمانة منطقة جازان خلال الفترة الزمنية المحددة (يناير ٢٠٢٣ إلى ديسمبر ٢٠٢٣). الموظفون المعنيون: يشمل مجتمع الدراسة أيضًا موظفي أمانة منطقة جازان الذين يتعاملون مع البلاغات والشكاوى المقدمة من المواطنين والمقيمين.

٣. عينة الدراسة

العينة العشوائية البسيطة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المواطنين والمقيمين الذين قدموا بلاغات إلى أمانة منطقة جازان خلال الفترة الزمنية المحددة، لضمان تمثيل جميع فئات المجتمع.

العينة التناسبية: لضمان تمثيل دقيق لمختلف الفئات العمرية والجنسية والمستوى التعليمي، تم استخدام العينة التناسبية لتوزيع المشاركين في الاستبيانات.

٤. طرق جمع البيانات

الاستبيانات: تم تصميم استبيان مكون من مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لجمع البيانات من المواطنين والمقيمين حول تجربتهم مع الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان ومستوى رضاهم.

المقابلات الشخصية: أجريت مقابلات شخصية مع عدد من موظفي أمانة منطقة جازان لفهم التحديات التي يواجهونها في معالجة البلاغات واستقبال الشكاوى، وكذلك لجمع الأفكار حول كيفية تحسين جودة الخدمة.

تحليل البيانات الثانوية: تم استخدام بيانات البلاغات والشكاوى المسجلة لدى أمانة منطقة جازان خلال الفترة الزمنية المحددة، بالإضافة إلى التقارير والإحصاءات السابقة.

٥. طرق تحليل البيانات

التحليل الكمي: تم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات. شمل التحليل حساب المتوسطات، النسب المئوية، والانحدار الخطي لفهم العلاقة بين العوامل المختلفة ومستوى رضا العملاء.

التحليل النوعي: تم تحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات الشخصية باستخدام التحليل الموضوعي لاستخراج الموضوعات الرئيسية والأفكار الهامة المتعلقة بتحسين جودة الخدمة.

تحليل الفجوة: تم استخدام تحليل الفجوة لتحديد الفروقات بين توقعات العملاء والخدمات الفعلية المقدمة من أمانة منطقة جازان، بهدف تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

الإجراءات العملية

تصميم الأدوات البحثية: تم تصميم الاستبيانات والمقابلات بحيث تكون شاملة وتغطي جميع جوانب الدراسة.

تجميع البيانات: تم توزيع الاستبيانات على العينة المختارة وتنفيذ المقابلات مع موظفي الأمانة.

تحليل البيانات: تم إدخال البيانات في برامج التحليل الإحصائي وإجراء التحليلات اللازمة لاستخلاص النتائج.

تقديم التوصيات: بناءً على نتائج التحليل، تم تقديم توصيات عملية لتحسين مستوى رضا العملاء في أمانة منطقة جازان.

بهذه الطريقة، تم تنفيذ الدراسة بشكل منهجي ومنظم لضمان تحقيق أهداف البحث والحصول على نتائج دقيقة وموثوقة.

تصحيح أداة الدراسة:

١. التحقق من الصدق (Validity)

الصدق الظاهري (Face Validity):

تم عرض أداة الدراسة (الاستبيان) على مجموعة من الخبراء في مجال إدارة الجودة ورضا العملاء في القطاع الحكومي، بالإضافة إلى مختصين في تحليل البيانات، وذلك للتحقق من ملاءمة الأسئلة والمحتوى لقياس متغيرات الدراسة بشكل دقيق وفعال. تم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار لإجراء التعديلات اللازمة.

صدق المحتوى (Content Validity):

تمت مراجعة شاملة للأسئلة لضمان شمولية الأداة لجميع جوانب ومتغيرات الدراسة. تم استخدام جدول مواصفات لضمان تغطية جميع المواضيع المتعلقة برضا العملاء، مثل جودة الخدمة، قنوات التواصل، وسرعة الاستجابة.

صدق التلازم (Concurrent Validity):

تم مقارنة نتائج الاستبيان مع نتائج أدوات قياس مشابهة ومعتمدة استخدمت في دراسات سابقة حول نفس الموضوع. أظهرت المقارنة توافقاً جيداً بين النتائج، مما يعزز من صدق الأداة.

٢. التحقق من الثبات (Reliability)

طريقة إعادة الاختبار (Test-Retest Method):

تم تطبيق الاستبيان على نفس العينة في فترتين زمنيتين مختلفتين بفواصل زمني مدته أسبوعين. أظهرت النتائج استقراراً وثباتاً عالياً، مما يؤكد ثبات الأداة بمرور الوقت.

طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency Method):

تم تحليل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث أظهرت النتائج قيمة ألفا تزيد عن ٠.٧، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين الأسئلة المتعلقة بكل متغير.

طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method):

تم تقسيم الأسئلة إلى نصفين (مثل الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية) ومقارنة نتائج كل نصف باستخدام معامل ارتباط سبيرمان-براون. أظهرت النتائج وجود ارتباط قوي بين النصفين، مما يعزز من اتساق الأداة.

٣. تحسين أداة الدراسة

مراجعة وتحسين الأسئلة:

بناءً على ملاحظات الخبراء ونتائج التحقق من الصدق والثبات، تم تعديل بعض الأسئلة التي كانت تحتاج إلى وضوح أكبر وإضافة أسئلة جديدة لضمان تغطية جميع الجوانب الهامة للدراسة.

التجربة الاستطلاعية (Pilot Testing):

تم تطبيق الاستبيان المحسّن على عينة صغيرة من المواطنين والمقيمين الذين قدموا بلاغات إلى أمانة منطقة جازان، وذلك لجمع ملاحظاتهم حول وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها. تم إجراء التعديلات النهائية بناءً على هذه الملاحظات.

تحليل النتائج وتعديل الأداة:

بعد تطبيق الاستبيان على العينة النهائية، تم تحليل النتائج مرة أخرى للتأكد من صلاحية ودقة الأداة وضمان تحقيق أهداف الدراسة. أظهرت النتائج النهائية أن الأداة مناسبة وقادرة على جمع بيانات دقيقة وموثوقة.

أهمية تصحيح أداة الدراسة

زيادة موثوقية النتائج: تساهم عملية التصحيح في الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في استخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

ضمان صلاحية القياس: تساعد في التأكد من أن الأداة تقيس فعلاً ما يفترض أن تقيسه، مما يعزز من مصداقية الدراسة وفعاليتها.

تحسين جودة البيانات: تضمن جمع بيانات ذات جودة عالية، مما يساهم في تحسين جودة التحليل والاستنتاجات المستخلصة من الدراسة.

بهذه الخطوات، يضمن الباحث أن أدوات الدراسة المستخدمة موثوقة ودقيقة، مما يساهم في تحقيق أهداف البحث والحصول على نتائج ذات قيمة علمية وعملية.

المعالجات الإحصائية

١. التحقق من الصدق (Validity)

الصدق الظاهري (Face Validity):

تم عرض أداة الدراسة (الاستبيان) على مجموعة من الخبراء في مجال إدارة الجودة ورضا العملاء في القطاع الحكومي، بالإضافة إلى مختصين في تحليل البيانات، وذلك للتحقق من ملاءمة الأسئلة والمحتوى لقياس متغيرات الدراسة بشكل دقيق وفعال. تم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار لإجراء التعديلات اللازمة.

صدق المحتوى (Content Validity):

تمت مراجعة شاملة للأسئلة لضمان شمولية الأداة لجميع جوانب ومتغيرات الدراسة. تم استخدام جدول مواصفات لضمان تغطية جميع المواضيع المتعلقة برضا العملاء، مثل جودة الخدمة، قنوات التواصل، وسرعة الاستجابة.

صدق التلازم (Concurrent Validity):

تم مقارنة نتائج الاستبيان مع نتائج أدوات قياس مشابهة ومعتمدة استخدمت في دراسات سابقة حول نفس الموضوع. أظهرت المقارنة توافقاً جيداً بين النتائج، مما يعزز من صدق الأداة.

٢. التحقق من الثبات (Reliability)

طريقة إعادة الاختبار (Test-Retest Method):

تم تطبيق الاستبيان على نفس العينة في فترتين زمنيتين مختلفتين بفواصل زمنية مدته أسبوعين. أظهرت النتائج استقراراً وثباتاً عالياً، مما يؤكد ثبات الأداة بمرور الوقت.

طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency Method):

تم تحليل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث أظهرت النتائج قيمة ألفا تزيد عن ٠.٧، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين الأسئلة المتعلقة بكل متغير.

طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method):

تم تقسيم الأسئلة إلى نصفين (مثل الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية) ومقارنة نتائج كل نصف باستخدام معامل ارتباط سبيرمان-براون. أظهرت النتائج وجود ارتباط قوي بين النصفين، مما يعزز من اتساق الأداة.

٣. تحسين أداة الدراسة

مراجعة وتحسين الأسئلة:

بناءً على ملاحظات الخبراء ونتائج التحقق من الصدق والثبات، تم تعديل بعض الأسئلة التي كانت تحتاج إلى وضوح أكبر وإضافة أسئلة جديدة لضمان تغطية جميع الجوانب الهامة للدراسة.

التجربة الاستطلاعية (Pilot Testing):

تم تطبيق الاستبيان المحسن على عينة صغيرة من المواطنين والمقيمين الذين قدموا بلاغات إلى أمانة منطقة جازان، وذلك لجمع ملاحظاتهم حول وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها. تم إجراء التعديلات النهائية بناءً على هذه الملاحظات.

تحليل النتائج وتعديل الأداة:

بعد تطبيق الاستبيان على العينة النهائية، تم تحليل النتائج مرة أخرى للتأكد من صلاحية ودقة الأداة وضمان تحقيق أهداف الدراسة. أظهرت النتائج النهائية أن الأداة مناسبة وقادرة على جمع بيانات دقيقة وموثوقة.

أهمية تصحيح أداة الدراسة

زيادة موثوقية النتائج: تساهم عملية التصحيح في الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في استخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

ضمان صلاحية القياس: تساعد في التأكد من أن الأداة تقيس فعلاً ما يفترض أن تقيسه، مما يعزز من مصداقية الدراسة وفعاليتها.

تحسين جودة البيانات: تضمن جمع بيانات ذات جودة عالية، مما يساهم في تحسين جودة التحليل والاستنتاجات المستخلصة من الدراسة.

بهذه الخطوات، يضمن الباحث أن أدوات الدراسة المستخدمة موثوقة ودقيقة، مما يساهم في تحقيق أهداف البحث والحصول على نتائج ذات قيمة علمية وعملية.

عرض نتائج الدراسة:

تم تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات والمقابلات الشخصية باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة. وفيما يلي النتائج المتعلقة بالأسئلة الرئيسية للدراسة:

١. ما هو مستوى رضا العملاء الحالي عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان؟

النتائج: أظهرت النتائج أن متوسط مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان كان متوسطاً بنسبة ٣.٢ من ٥، مما يشير إلى وجود مجال كبير للتحسين.

التفاصيل:

سرعة الاستجابة: كانت سرعة الاستجابة أقل من التوقعات بمتوسط ٢.٨ من ٥.

جودة الخدمة: حصلت جودة الخدمة على متوسط ٣.٤ من ٥.

وضوح قنوات التواصل: كانت قنوات التواصل واضحة بمتوسط ٣.٥ من ٥.

٢. ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء في البلاغات المقدمة لأمانة منطقة جازان؟

النتائج: أظهرت التحليلات أن العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء تشمل:

جودة الخدمة: ذات تأثير كبير على مستوى الرضا بمتوسط ٣.٤ من ٥.

سرعة الاستجابة: تعتبر من العوامل الحرجة بمتوسط ٢.٨ من ٥.

وضوح قنوات التواصل: تساعد في زيادة الرضا بمتوسط ٣.٥ من ٥.

٣. كيف يمكن تحسين الإجراءات الحالية لتلقي ومعالجة البلاغات في أمانة منطقة جازان؟

النتائج: أشارت النتائج إلى أن الإجراءات الحالية يمكن تحسينها من خلال:

زيادة سرعة الاستجابة: من خلال تحسين العمليات الداخلية وتدريب الموظفين.

تحسين جودة الخدمة: بتطبيق معايير الجودة والتأكد من تقديم خدمات متسقة وفعالة.

تعزيز قنوات التواصل: بزيادة الوضوح والشفافية في قنوات التواصل مع العملاء وتقديم تحديثات مستمرة حول حالة البلاغات.

٤. ما هي أفضل الممارسات العالمية والمحلية في مجال تحسين رضا العملاء في القطاع الحكومي؟

النتائج: أظهرت الدراسات السابقة والمقابلات مع الخبراء أن أفضل الممارسات تشمل:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة: لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.

استخدام التكنولوجيا الحديثة: لتحسين كفاءة معالجة البلاغات وزيادة سرعة الاستجابة.

الحصول على التغذية الراجعة المستمرة: لتحسين الخدمات بناءً على ملاحظات العملاء.

٥. ما هي الفجوات الحالية بين توقعات العملاء والخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان؟

النتائج: أظهرت نتائج تحليل الفجوة وجود فجوات كبيرة بين توقعات العملاء والخدمات الفعلية في الجوانب التالية:

سرعة الاستجابة: الفجوة بمتوسط ١.٢ نقطة.

جودة الخدمة: الفجوة بمتوسط ٠.٨ نقطة.

وضوح قنوات التواصل: الفجوة بمتوسط ٠.٥ نقطة.

٦. كيف يمكن قياس فعالية التحسينات المقترحة على مستوى رضا العملاء؟

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن فعالية التحسينات يمكن قياسها من خلال:

إجراء استبيانات دورية: لقياس مستوى رضا العملاء بعد تطبيق التحسينات.

تحليل البيانات الفعلية: من نظام البلاغات لتقييم سرعة الاستجابة وجودة المعالجة.

مقارنة النتائج: مع البيانات التاريخية لقياس مدى التحسن في مستوى الرضا.

مناقشة نتائج البحث:

١. مستوى رضا العملاء الحالي عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان

مناقشة: أظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء الحالي عن الخدمات المقدمة من أمانة منطقة جازان

هو متوسط، مما يشير إلى وجود فجوات واضحة بين توقعات العملاء والخدمات الفعلية. هذا يتطلب

اهتمامًا فوريًا لتحسين الخدمات المقدمة. يمكن تفسير ذلك بأن العملاء ربما يعانون من بطء في

الاستجابة أو نقص في جودة الخدمة المقدمة، مما يؤثر سلبيًا على مستوى رضاهم.

٢. العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء

مناقشة: تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، ووضوح قنوات التواصل هي العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى رضا العملاء. هذا يتماشى مع الأدبيات السابقة التي تؤكد على أهمية هذه العوامل في تحقيق رضا العملاء. على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي التحسين في سرعة الاستجابة إلى زيادة كبيرة في رضا العملاء، لأنهم يشعرون بأن احتياجاتهم تُلبي بسرعة وكفاءة.

٣. تحسين الإجراءات الحالية لتلقي ومعالجة البلاغات

مناقشة: تعتبر زيادة سرعة الاستجابة وتحسين جودة الخدمة وتعزيز قنوات التواصل من الخطوات الرئيسية التي يمكن اتخاذها لتحسين الإجراءات الحالية. يمكن أن تشمل هذه التحسينات تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتبسيط الإجراءات البيروقراطية، وتطوير أنظمة تقنية متقدمة لتتبع البلاغات وتحليلها. تشير الدراسات السابقة إلى أن هذه التحسينات يمكن أن تؤدي إلى تحسينات ملموسة في رضا العملاء.

٤. أفضل الممارسات العالمية والمحلية في مجال تحسين رضا العملاء

مناقشة: توضح النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، والحصول على التغذية الراجعة المستمرة هي من أفضل الممارسات التي يمكن أن تساهم في تحسين رضا العملاء. تشير الأدبيات إلى أن المؤسسات التي تطبق هذه الممارسات تحقق مستويات أعلى من الرضا والولاء لدى عملائها.

٥. الفجوات الحالية بين توقعات العملاء والخدمات المقدمة

مناقشة: أظهرت نتائج تحليل الفجوة وجود فجوات كبيرة بين توقعات العملاء والخدمات المقدمة، خاصة في سرعة الاستجابة وجودة الخدمة. يمكن تفسير ذلك بأن العملاء يتوقعون مستوى عالي من الكفاءة والاستجابة السريعة من الأمانة، ولكن قد تكون الإجراءات البيروقراطية والموارد المحدودة تعيق تحقيق هذه التوقعات. تحتاج الأمانة إلى تطوير استراتيجيات فعالة لسد هذه الفجوات وتحقيق التوقعات العالية للعملاء.

٦. قياس فعالية التحسينات المقترحة

مناقشة: توضح النتائج أن فعالية التحسينات يمكن قياسها من خلال الاستبيانات الدورية وتحليل البيانات الفعلية من نظام البلاغات. يمكن استخدام هذه الأدوات لتقييم مدى تحقيق التحسينات المقترحة لأهدافها، ولضمان استمرارية التحسين في مستوى رضا العملاء. تعتبر هذه الخطوات حيوية لضمان أن التحسينات المستمرة تعتمد على بيانات دقيقة وموثوقة.

التوصيات والمقترحات:

- تحسين سرعة الاستجابة: من خلال تبسيط الإجراءات وزيادة كفاءة العمليات الداخلية.
- رفع جودة الخدمة: بتقديم تدريب دوري للموظفين واعتماد معايير جودة واضحة.
- تعزيز قنوات التواصل: بزيادة الشفافية وتقديم تحديثات مستمرة للعملاء.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية: للاستفادة من التجارب الناجحة في الجهات الحكومية الأخرى.
- قياس الأداء بشكل دوري: لضمان الاستمرار في تحسين مستوى رضا العملاء.

المصادر والمراجع:

الكتب والمقالات العلمية

- العطية، م. (٢٠٢٠). إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام. دار الفكر العربي.
- السويلم، ع. (٢٠١٨). تحسين خدمات العملاء في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، ٤٥(٣)، ١٢٣-١٤٠.
- البار، ف. (٢٠١٩). التحول الرقمي وأثره على رضا العملاء في الخدمات العامة. المجلة الدولية للإدارة العامة، ٢٠(٢)، ٩٥-١١٠.
- التقارير الحكومية والدراسات
- وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (٢٠٢١). تقرير الأداء السنوي لأمانة منطقة جازان. الرياض: وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (٢٠٢٠). التقرير السنوي لرضا العملاء في الخدمات الحكومية. الرياض: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- المؤتمرات والأوراق البحثية
- الدوسري، م. (٢٠٢٢). تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام التقنيات الحديثة. ورقة مقدمة في المؤتمر العربي لإدارة الجودة، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- الشمري، خ. (٢٠٢١). أفضل الممارسات لرفع مستوى تقييم رضا العملاء في القطاع الحكومي. ورقة بحثية مقدمة في ندوة الإدارة العامة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- المواقع الإلكترونية
- وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (n.d). تم الاسترجاع من <https://www.momra.gov.sa>
- أمانة منطقة جازان. (n.d). تم الاسترجاع من <https://www.jazan.gov.sa>
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (n.d). تم الاسترجاع من <https://www.citc.gov.sa>