

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 - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني

٢٠٢٦

Table of Contents

٤	الفصل الرابع.....
٤	التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٥	4.1 مقدمة.....
٥	4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٦	أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....
٧	ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.....
٨	ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....
٩	رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات الاستخدام الشهري.....
٩	4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبانة.....
٩	أولاً: صدق الأداة.....
١٠	ثانياً: ثبات الأداة (معامل ألفا كرونباخ).....
١٠	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
١٢	التحليل الوصفي على مستوى الفقرات.....
١٢	سهولة الاستخدام.....
١٣	الأمان والخصوصية.....
١٣	سرعة الاستجابة.....
١٣	جودة المعلومات.....
١٤	رضا المستفيدين.....
١٤	4.5 اختبار الفرضيات.....
١٥	أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية (معامل ارتباط بيرسون).....
١٦	ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (تحليل الانحدار الخطي المتعدد).....
١٨	4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة.....
١٨	أولاً: الاتفاق العام مع الدراسات السابقة.....
١٩	ثانياً: مناقشة البعد الأكثر تأثيراً.....
١٩	ثالثاً: مناقشة الأبعاد التي لم يظهر لها أثر مستقل دال.....
٢٠	رابعاً: الإسهام في سد الفجوة البحثية.....
٢٠	4.7 الخاتمة.....
٢١	المراجع.....
٢١	أولاً: المراجع العربية.....
٢١	ثانياً: المراجع الأجنبية.....

٢٣	الملاحق:	
٢٣	الاستبانة:	☐
٢٨	أدوات البحث:	☐

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 بأثر 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 تساهم 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%

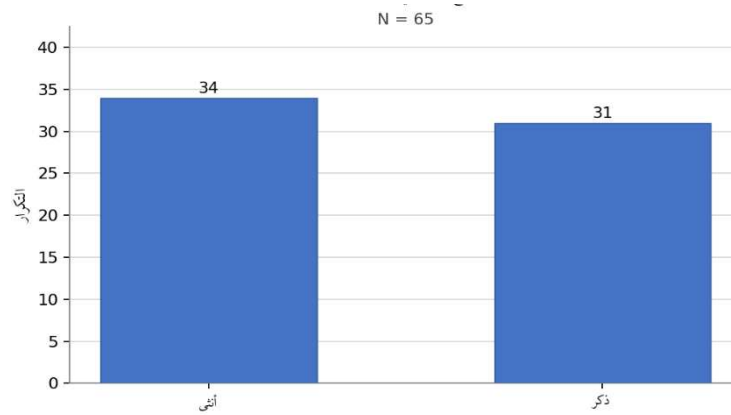


Figure 1: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس

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 تأثير 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%

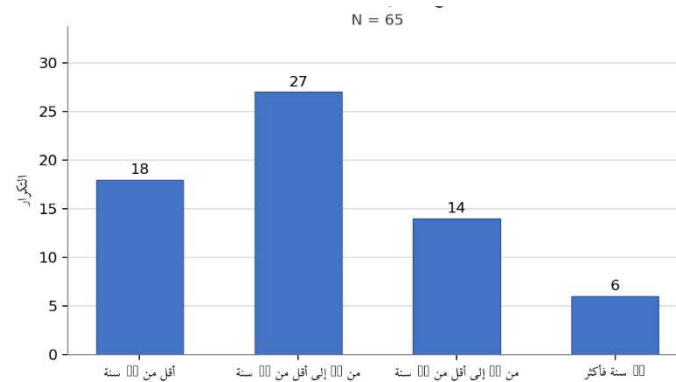


Figure ٢: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب العمر

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%

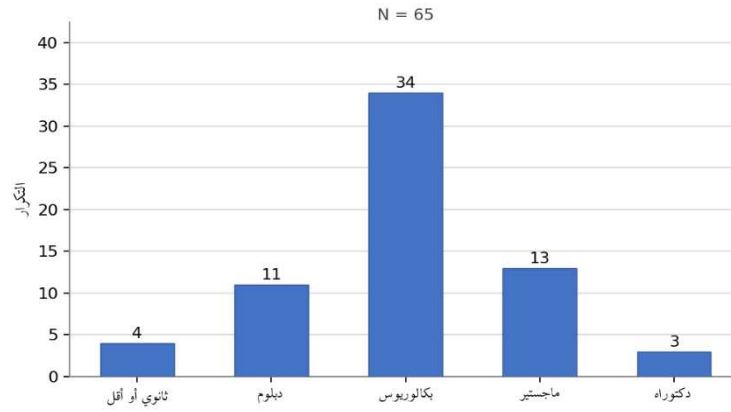


Figure 3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

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%

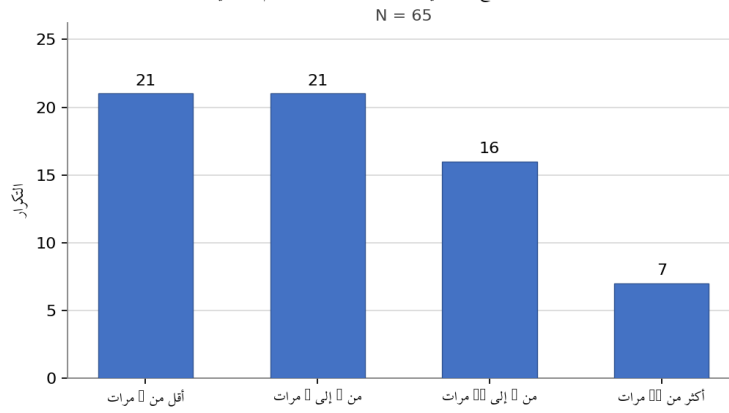


Figure ٤: التوزيع التكراري حسب ع مرات الاستخدام الشهري

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 أعدت 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

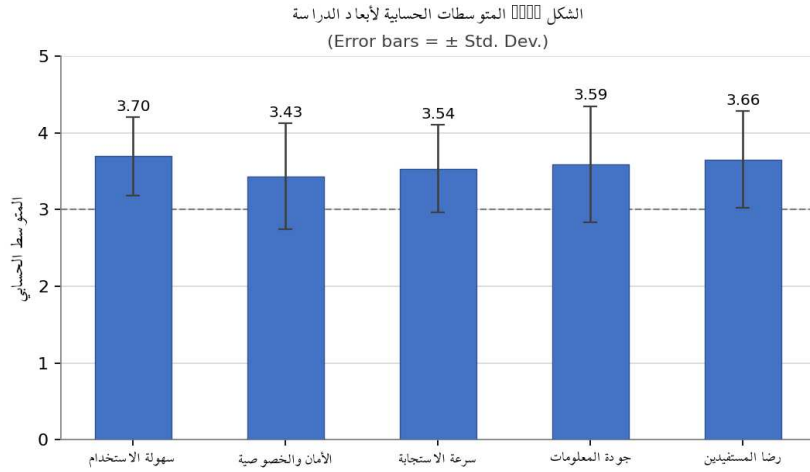


Figure ٥: المتوسطات الحسابية

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.

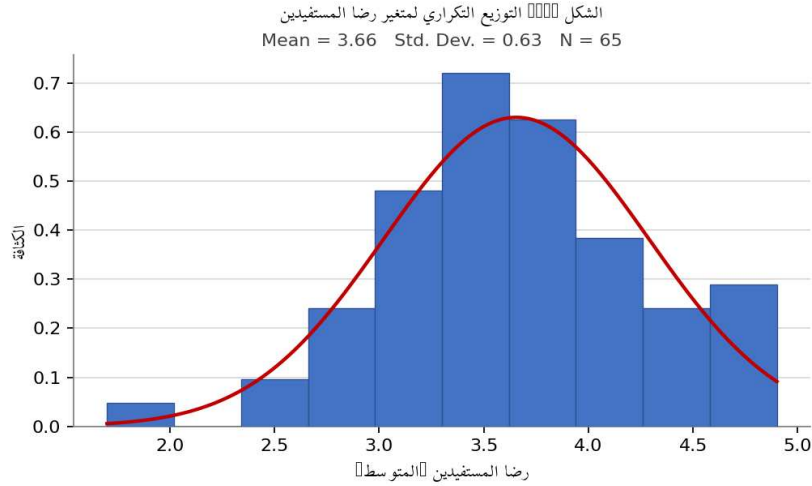


Figure ٦: التوزيع التكراري لرضا المستخدمين

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 الرئيسية التالية وفرضياتها الفرعية، وفيما يلي عرض لنتائج اختبارها:

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

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- H1-1: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام ومستوى رضا المستفيدين
- H1-2: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والخصوصية ومستوى رضا المستفيدين
- H1-3: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة ومستوى رضا المستفيدين
- H1-4: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ومستوى رضا المستفيدين

كما تم صياغة فرضية رئيسية 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

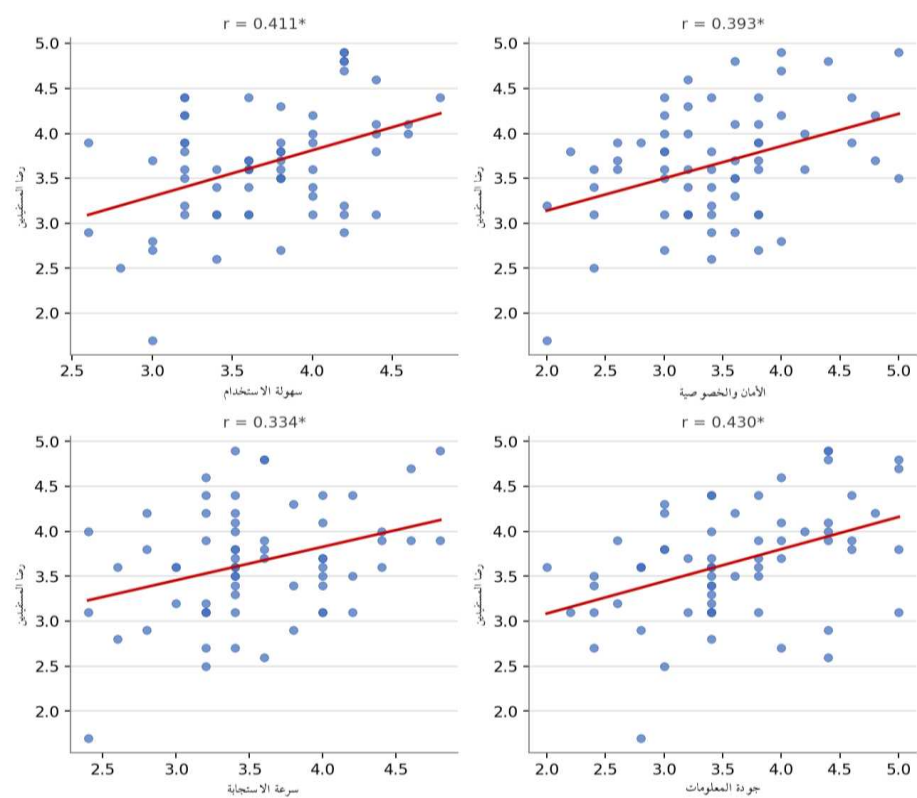


Figure 7: مخطط انتشار بين ابعاد الجودة ورضا المستخدمين

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 المستخدمين.

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 المستخدمين، وتحديد البعد الأكثر تأثيراً، وجاءت النتائج كالتالي:

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*

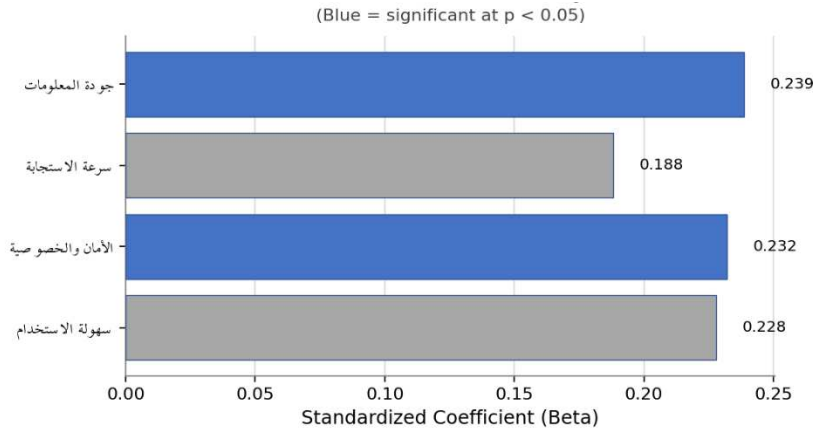


Figure ٨: معامل الانحدار لأبعاد الجودة

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 المستفيدين، في حين لم يظهر بُعداً "سهولة الاستخدام" و"سرعة الاستجابة" أثراً دالاً إحصائياً مستقلاً عند إدخال جميع الأبعاد معاً في النموذج، وذلك على الرغم من ارتباطهما الدال إحصائياً برضا المستفيدين 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 بُعد "جودة المعلومات" الأكثر تأثيراً في مستوى رضا المستفيدين بمعامل بيتا معياري بلغ ($\text{Beta} = 0.239$)، مما يشير إلى أن تحسين هذا البعد تحديداً قد يكون له الأثر الأكبر نسبياً في رفع مستوى رضا المستفيدين.

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 إحصائياً 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، الأمن 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 تؤكد 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 بُعد "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 لبُعد 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 بُعد "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 لبُعد "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 بُعد سهولة

الاستخدام وسرعة الاستجابة قريباً بدرجة كبيرة من توقعات غالبية المستفيدين (بما يحقق تطابقاً لا يُحدث فارقاً 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 أُشير 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.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طواهرير، عبد الجليل، والهوراري، 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، والهوراري، 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)، 112-121.
- 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، (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.
- يحيواوي، محمد، ووحدمر، زينب. (٢٠٢٢). الحوكمة الإلكترونية: مدخل نحو جودة الخدمة العامة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، (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 المستفيدين من خدمات المرافق العامة. وتُعد مشاركتكم في هذا الاستبيان ذات أهمية كبيرة في دعم البحث العلمي والمساهمة في تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين.

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

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولاً: البيانات الديموغرافية

الجنس:

• ☐ ذكر

• ☐ أنثى

العمر:

• ☐ أقل من ٢٥ سنة

• ☐ من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة

• ☐ من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة

• ☐ 45 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

• ☐ ثانوي أو أقل

• ☐ دبلوم

• ☐ بكالوريوس

• ☐ ماجستير

• ☐ دكتوراه

عدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة شهرياً:

• ☐ أقل من ٣ مرات

• ☐ من ٣ إلى ٥ مرات

• ☐ من ٦ إلى ١٠ مرات

• ☐ أكثر من ١٠ مرات

ثانياً: محاور الدراسة

مقياس الإجابة

يرجى اختيار درجة موافقتك على كل عبارة وفق المقياس الآتي:

أوافق بشدة أوافق محايد لا أوافق لا أوافق بشدة

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

المحور الأول: جودة الخدمات الإلكترونية

البعد الأول: سهولة الاستخدام

م العبارة

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

البعد الثاني: الأمان والخصوصية

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

البعد الثالث: سرعة الاستجابة

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

البعد الرابع: جودة المعلومات

م	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	تلبي الخدمات الإلكترونية احتياجاتي وتوقعاتي بشكل جيد.
23	أسهمت الخدمات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد بالنسبة لي.
24	أفضل استخدام الخدمات الإلكترونية بدلاً من زيارة المرفق بشكل مباشر.
25	أثق في الاعتماد على الخدمات الإلكترونية لإنجاز معاملاتي.
26	أنصح الآخرين باستخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة.
27	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

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

➤ أدوات البحث:

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

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