

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 - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني

٢٠٢٦

Table of Contents

٣	الفصل الأول.....
٣	أسئلة الدراسة.....
٣	السؤال الرئيس.....
٣	الأسئلة الفرعية.....
٣	أهداف الدراسة.....
٣	الهدف الرئيس.....
٣	الأهداف الفرعية.....
٣	فرضيات الدراسة.....
٣	الفرضية الرئيسة.....
٣	الفرضيات الفرعية.....
٤	نموذج الدراسة.....
٦	منهجية الدراسة.....
٧	الدراسة الميدانية.....
٨	مخطط المشروع المقترح.....
٩	المراجع.....
٩	أولاً: المراجع العربية.....
٩	ثانياً: المراجع الأجنبية.....

الفصل الأول

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس

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

الأسئلة الفرعية

١. ما أثر سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟
٢. ما أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟
٣. ما أثر سرعة الاستجابة الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟
٤. ما أثر جودة المعلومات المقدمة عبر الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس

التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

الأهداف الفرعية

١. قياس أثر سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين.
٢. تحديد أثر الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين.
٣. قياس أثر سرعة الاستجابة الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين.
٤. التعرف على أثر جودة المعلومات المقدمة إلكترونياً في مستوى رضا المستخدمين.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

الفرضيات الفرعية

H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستخدمين من خدمات المرافق العامة.

H2: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأمان والخصوصية في الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

H3: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

H4: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات المقدمة إلكترونياً ومستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من متغير مستقل يتمثل في جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المختلفة، ومتغير تابع يتمثل في مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة، كما هو موضح فيما يلي:

المتغير المستقل: جودة الخدمات الإلكترونية

- سهولة الاستخدام.
- الأمان والخصوصية.
- سرعة الاستجابة.
- جودة المعلومات.



المتغير التابع

- رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

الشكل (١-١): نموذج الدراسة

المتغير المستقل

المتغير التابع



منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الكمي لدراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

وتتمثل عناصر منهجية الدراسة فيما يلي:

- **فلسفة البحث:** الفلسفة الوضعية (Positivism)، لملاءمتها للدراسات الكمية التي تعتمد على اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- **منهج البحث:** المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، حيث تنطلق الدراسة من النظريات والدراسات السابقة لاختبار الفرضيات ميدانياً.
- **استراتيجية البحث:** منهج المسح الميداني (Survey Strategy)، من خلال توزيع استبيان إلكتروني على أفراد العينة المستهدفة.
- **نوع البحث:** البحث الكمي (Quantitative Research).
- **الأفق الزمني:** الدراسة المقطعية (Cross-Sectional Study)، حيث يتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة.
- **أداة جمع البيانات:** الاستبيان الإلكتروني.
- **أساليب التحليل الإحصائي:** الإحصاء الوصفي، معامل الارتباط، وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة.

الشكل ٢ : ملخص منهجية البحث (إعداد الطالب)

الوضعيةPositivism
الاستنتاجيDeductive
المسحيSurvey
الكميQuantitative
المقطعيةCross-sectional
الاستبيان والتحليل الإحصائيQuestionnaire & Statistical Analysis

الدراسة الميدانية

تُطبق الدراسة الحالية على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق العامة، وتشمل الجهات الحكومية والمؤسسات الخدمية التي توفر خدماتها عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية. ويشمل ذلك على سبيل المثال خدمات المياه والكهرباء والاتصالات والخدمات البلدية وغيرها من الخدمات العامة التي تعتمد على القنوات الرقمية في تقديم خدماتها للمستخدمين.

وتأتي أهمية اختيار هذا القطاع من الدور المتزايد للخدمات الإلكترونية في تحسين تجربة المستخدمين، وتوجه المؤسسات العامة نحو التحول الرقمي بما يتوافق مع مستهدفات التنمية والتحول الرقمي. كما تسعى هذه المؤسسات إلى تحسين جودة خدماتها الإلكترونية من خلال تطوير المنصات الرقمية وتعزيز كفاءة تقديم الخدمة. وتستهدف الدراسة عينة من المستخدمين الذين سبق لهم استخدام الخدمات الإلكترونية للمرافق العامة، وذلك بهدف التعرف على مستوى إدراكهم لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وقياس مستوى رضاهم عنها، وتحليل العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة.

مخطط المشروع المقترح

يتكون البحث من خمسة فصول رئيسة على النحو الآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

ويتضمن المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أسئلة الدراسة، أهدافها، فرضياتها، نموذج الدراسة، ومنهجيتها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

ويتناول المفاهيم والنظريات المرتبطة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، بالإضافة إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

ويتضمن مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وإجراءات جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

ويتضمن عرض نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والخاتمة

ويتضمن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتوصيات العملية، ومقترحات الدراسات المستقبلية.

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، 1(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.

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.