

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 الثاني (الدراسات السابقة)
٣	 الاطار النظري
٨	 ثانيا الدراسات السابقة:
٩	 المراجع
٩	 أولاً: المراجع العربية
١٠	 ثانياً: المراجع الأجنبية

الفصل الثاني (الدراسات السابقة)

الايطار النظري

٢,١ مقدمة

شهدت العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات، مما أدى إلى ظهور الخدمات الإلكترونية كأحد أهم أدوات تقديم الخدمات العامة والخاصة. وقد أسهم هذا التحول في إعادة تشكيل العلاقة بين المؤسسات والمستفيدين، حيث أصبح الاعتماد على المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية وسيلة رئيسية للحصول على الخدمات وإنجاز المعاملات بكفاءة وسرعة. وفي ظل هذا التوجه، برز مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية باعتباره عاملاً حاسماً في نجاح الخدمات الرقمية وتحقيق رضا المستفيدين (Zeithaml et al., 2002).

وتسعى المرافق العامة في الوقت الحاضر إلى تعزيز جودة خدماتها الإلكترونية بما ينسجم مع متطلبات التحول الرقمي وتوقعات المستفيدين المتزايدة، حيث لم يعد توفير الخدمة إلكترونياً كافياً بحد ذاته، بل أصبح من الضروري أن تتسم الخدمة بسهولة الاستخدام، والأمان، وسرعة الاستجابة، ودقة المعلومات المقدمة. وتؤكد الأدبيات الحديثة أن ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية يسهم بصورة مباشرة في تحسين تجربة المستفيد وزيادة مستوى رضاه وثقته بالمؤسسة المقدمة للخدمة. (Parasuraman et al., 2005)

ويُعد رضا المستفيدين أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسات العامة في تقديم خدماتها الإلكترونية، إذ يعكس مدى قدرة هذه المؤسسات على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم وتحقيق قيمة مضافة لهم. لذلك حظيت العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين باهتمام واسع في الدراسات الإدارية والتسويقية المعاصرة، خاصة في قطاع الخدمات العامة الذي يرتبط بشكل مباشر باحتياجات المواطنين والمقيمين. (Oliver, 1997)

وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل تحليل الأدبيات والدراسات السابقة للوصول إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بجودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، والأبعاد المكونة لكل منهما، والنظريات المفسرة للعلاقة بينهما، وصولاً إلى بناء إطار نظري يدعم الدراسة الحالية ويُسهم في تفسير نتائجها.

٢,٢ جودة الخدمات الإلكترونية

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

أصبحت جودة الخدمات الإلكترونية من المفاهيم الرئيسة في أدبيات الإدارة الحديثة نتيجة التوسع في استخدام التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات. ويشير هذا المفهوم إلى مدى قدرة المنصات الإلكترونية على تقديم الخدمات للمستخدمين بطريقة فعالة وأمنة وسهلة الاستخدام، بما يحقق توقعاتهم ويرفع مستوى رضاهم.

وقد عرّف زيثامل وزملاؤه (Zeithaml et al., 2002) جودة الخدمات الإلكترونية بأنها قدرة الموقع أو المنصة الإلكترونية على تسهيل عمليات الحصول على الخدمة وإنجازها بكفاءة وفاعلية. بينما يرى سانتوس (Santos, 2003) أنها التقييم الكلي الذي يُكوّنه المستفيد تجاه جودة الخدمة المقدمة عبر البيئة الإلكترونية في مختلف مراحل التفاعل. كما أوضح باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 2005) أن جودة الخدمات الإلكترونية تمثل درجة كفاءة وفاعلية المنصة الإلكترونية في تقديم الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين.

وعلى المستوى العربي، يشير السلمي (٢٠١٩) إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية تمثل قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها للمستخدمين عبر الوسائط الرقمية بصورة تحقق السرعة والدقة وسهولة الاستخدام مع المحافظة على أمن المعلومات وخصوصيتها. كما يرى العامري (٢٠٢١) أن جودة الخدمات الإلكترونية أصبحت من أهم معايير تقييم الأداء المؤسسي في القطاع العام في ظل التحول نحو الحكومة الرقمية.

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف جودة الخدمات الإلكترونية في هذه الدراسة بأنها: **مدى قدرة المنصات الإلكترونية التابعة للمرافق العامة على تقديم خدماتها للمستخدمين بكفاءة وفاعلية من خلال سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات المقدمة.**

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

➤ سهولة الاستخدام (Ease of Use)

يشير هذا البعد إلى مدى سهولة تعامل المستخدم مع المنصة الإلكترونية وقدرته على إنجاز الخدمة المطلوبة دون تعقيد أو الحاجة إلى مساعدة مستمرة. وتعد سهولة الاستخدام من أكثر العوامل تأثيراً في قبول الخدمات الإلكترونية واستخدامها، حيث تؤكد نظرية تقبل التكنولوجيا أن إدراك المستخدم لسهولة استخدام النظام يعزز رضاه واستمراره في الاستخدام. (Davis, 1989)

➤ الأمان والخصوصية (Security and Privacy)

يقصد بالأمان والخصوصية قدرة النظام الإلكتروني على حماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين وضمان سرية المعلومات المتبادلة عبر المنصة. ويُعد هذا البعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر في ثقة المستخدمين بالخدمات الإلكترونية ورضاهم عنها. (Ribbink et al., 2004)

➤ سرعة الاستجابة (Responsiveness)

تعبر سرعة الاستجابة عن قدرة الجهة المقدمة للخدمة على معالجة الطلبات الإلكترونية والاستفسارات والشكاوى خلال فترة زمنية مناسبة. وتُعد سرعة الإنجاز من المعايير الأساسية التي يعتمد عليها المستفيدون عند تقييم جودة الخدمات الإلكترونية. (Parasuraman et al., 1988)

➤ جودة المعلومات (Information Quality)

تشير جودة المعلومات إلى مدى دقة المعلومات المتاحة عبر المنصة الإلكترونية وحيثياتها وشموليتها وسهولة فهمها. وتؤثر جودة المعلومات بصورة مباشرة في قدرة المستفيد على اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالخدمة المطلوبة، كما تساهم في تعزيز ثقته بالجهة المقدمة للخدمة. (Al-Hawari & Ward, 2006)

ثالثاً: النماذج والنظريات المفسرة لجودة الخدمات الإلكترونية

نموذج SERVQUAL

طُوّر نموذج SERVQUAL بواسطة باراسورامان وزملائه (Parasuraman et al., 1988) لقياس جودة الخدمات من خلال مجموعة من الأبعاد المرتبطة بتوقعات العملاء وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة.

نموذج E-S-QUAL

يُعد نموذج E-S-QUAL من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات الإلكترونية، وقد طُوّر خصيصاً لتقييم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت. ويركز النموذج على الكفاءة والتوافر والخصوصية والاستجابة باعتبارها محددات رئيسة لجودة الخدمة الإلكترونية. (Parasuraman et al., 2005)

نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)

طُوّر ديفيس (Davis, 1989) نموذج تقبل التكنولوجيا لتفسير سلوك الأفراد تجاه استخدام الأنظمة التقنية، حيث يفترض أن سهولة الاستخدام والفائدة المدركة تؤثران بصورة مباشرة في قبول التكنولوجيا واستخدامها، ومن ثم في مستوى رضا المستخدم.

٢,٣ (رضا المستفيدين)

أولاً: مفهوم رضا المستفيدين

يُعد رضا المستفيدين أحد المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات، ويشير إلى الحالة النفسية التي تنتج عن مقارنة المستفيد بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي للخدمة التي حصل عليها.

ويعرّف أوليفر (Oliver, 1997) الرضا بأنه الاستجابة الشعورية الناتجة عن تقييم المستفيد لتجربته مع الخدمة مقارنة بتوقعاته السابقة. بينما يرى كوتلر وكيالر (Kotler & Keller, 2016) أن الرضا يمثل مستوى شعور الفرد الناتج عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته.

وفي مجال الخدمات الإلكترونية، يُنظر إلى رضا المستفيد باعتباره مؤشراً لنجاح الخدمات الرقمية وقدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق القيمة المتوقعة لهم. (Zeithaml et al., 2002)

ثانياً: أبعاد رضا المستفيدين

يمكن تناول رضا المستفيدين في الخدمات الإلكترونية من خلال عدة جوانب رئيسية تشمل:

- الرضا عن كفاءة الخدمة.
- الرضا عن سهولة الحصول على الخدمة.
- الرضا عن سرعة الإنجاز.
- الرضا عن التجربة الإلكترونية الكلية.
- الرضا عن مستوى الثقة والأمان.

ثالثاً: النظريات المفسرة لرضا المستفيدين

نظرية عدم التوافق (Expectation Disconfirmation Theory)

تُعد من أكثر النظريات استخداماً في تفسير الرضا، حيث تفترض أن الرضا ينتج عن المقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة والتوقعات السابقة للمستفيد. (Oliver, 1980)

نظرية العدالة (Equity Theory)

تركز هذه النظرية على إدراك المستفيد للعدالة في العلاقة التبادلية بينه وبين مقدم الخدمة، حيث يرتفع الرضا عندما يشعر المستفيد بأن ما يحصل عليه يتناسب مع الجهد أو التكلفة التي يبذلها. (Adams, 1963)

نظرية الجودة المدركة

تفترض هذه النظرية أن تقييم المستفيد لجودة الخدمة يؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضاه، وهو ما يفسر العلاقة الوثيقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين. (Gronroos, 2007)

٣ العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين

تشير الأدبيات والدراسات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين. فكلما ارتفع مستوى سهولة الاستخدام والأمان وسرعة الاستجابة وجودة المعلومات، ارتفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

وقد أكدت العديد من الدراسات الحديثة، مثل دراسة (Pham et al. (2023 ، ودراسة Mobaideen et al. (2023)، ودراسة (Taufiqurokhman et al. (2024 ، وجود تأثير مباشر وإيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا المستفيدين وثقتهم واستمرارهم في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية. وتستند الدراسة الحالية إلى هذا التوجه النظري من خلال اختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية الأربعة في مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة.

2.4 خاتمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري المرتبط بمتغيرات الدراسة، حيث تم استعراض مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وأبعادها الرئيسية، ومفهوم رضا المستفيدين وأهم النظريات المفسرة له، إضافة إلى توضيح العلاقة النظرية بين المتغيرين. وقد أظهرت الأدبيات وجود ارتباط إيجابي واضح بين جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا المستفيدين، الأمر الذي يدعم فرضيات الدراسة الحالية ويشكل الأساس النظري لاختبارها ميدانياً.

ثانياً الدراسات السابقة:

١. E-government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence from a Newly Emerging Country (Pham et al., 2023)

في هذه الدراسة التي أجراها لونغ فام وزملاؤه في فيتنام، هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية والقيمة المدركة ورضا المواطنين وولائهم للخدمات الحكومية الرقمية. اعتمد الباحثون على استبيان وُزِعَ على ٣٤٠ مستخدماً لخدمات الحكومة الإلكترونية، وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإلكترونية تتكون من خمسة أبعاد رئيسية هي سهولة التفاعل، والوفاء بالخدمة، والعناية بالمواطن، والأمن والخصوصية، والموثوقية. كما بينت النتائج وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية على القيمة المدركة، وأن القيمة المدركة والرضا يؤثران بصورة مباشرة في ولاء المواطنين للخدمات الإلكترونية الحكومية. وتكمن أهمية الدراسة في تقديم نموذج متكامل يربط بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستفيدين وولائهم، في حين تتمثل حدودها في اقتصرها على مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في دولة واحدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم نتائجها على بيئات أخرى.

٢. The Impact of E-Services Quality on Citizens' Satisfaction: An Applied Study at Al Ain Municipality, UAE (Mobaideen et al., 2023)

أجرى هشام المبيضين وزملاؤه دراسة تطبيقية في بلدية العين بدولة الإمارات العربية المتحدة بهدف قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين. واعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من ٣٢ فقرة تم توزيعها على ٣٥٠ مستفيداً، حيث تم تحليل ٢٧٩ استجابة صالحة للتحليل الإحصائي. وقاس الباحثون جودة الخدمات الإلكترونية من خلال الأبعاد الاعتمادية والتوافر والخصوصية والاستجابة. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية في رفع مستوى رضا المواطنين، كما تبين أن بعدي الاعتمادية والاستجابة كانا من أكثر الأبعاد تأثيراً في الرضا. وتتمثل أهمية الدراسة في تطبيقها على مؤسسة حكومية عربية، مما يجعل نتائجها أكثر قرباً من موضوع الدراسة الحالية، بينما تقتصر حدودها على مؤسسة خدمية واحدة وفي نطاق جغرافي محدد.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة وجود اتفاق عام على أن جودة الخدمات الإلكترونية تمثل أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية والعامة. كما أظهرت معظم الدراسات أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، مثل سهولة الاستخدام، والأمان والخصوصية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات، تؤثر إيجابياً في رضا المستفيدين وثقتهم وولائهم للخدمات الرقمية.

وعلى الرغم من أهمية هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل عام أو على مؤسسات حكومية محددة، في حين لا تزال الدراسات التي تتناول جودة الخدمات الإلكترونية في قطاع المرافق العامة بصورة مباشرة محدودة نسبياً، خاصة في البيئة العربية. ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى اختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على مستوى رضا المستفيدين من خدمات المرافق العامة، بما يسهم في سد جانب من الفجوة المعرفية والتطبيقية في هذا المجال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طواهرير، عبد الجليل، والهوري، 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، والهوري، 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 سكيكدة. 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.
- يحيوي، 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.