

## جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا

### العملاء

## دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني

\*\*\* عباس رشيد كعده

\*\* د. ديمة ماخوس

\* أ.د. كنده علي ديب

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، ودور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي؛ حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تم اعدادها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، كما تمثلت عينة الدراسة بمجموعة من عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني في محافظة دمشق بلغت 324 مفردة تم اختيارها بأسلوب المعاينة الميسرة، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 300 استبانة، وتم إجراء الدراسة العملية باستخدام الاساليب الإحصائية المناسبة، وتوصلت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي إلى مجموعة من النتائج؛ كان من أبرزها، مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني كان مرتفعاً من وجهة نظر عملاء المركز، كما أن العملاء راضون عن الخدمات التي يقدمها المركز لها، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني لعملائه ومستوى رضا العملاء عن هذه الخدمات؛ حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء 0.776.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية - رضا العملاء - مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

\* أستاذ - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

\*\* مدرس - قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

\*\*\* طالب دراسات عليا (دكتوراه) - قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

# The Quality of E-government Services and Their Role in Achieving Customer Satisfaction Case Study Of The E-citizen Service Center

\*\*\* Abbas Rashid Kaada

\* Dr. Kinda Ali Deeb

\*\*Dr. Dima Makhous

## Abstract

This study aimed to assess the quality of electronic services provided to customers through the e-citizen service center, and the role of the quality of e-government services in achieving customer satisfaction. To achieve the objectives of the study, the researcher relied on the descriptive approach. Where the primary data was collected through a questionnaire that was prepared after reviewing the previous studies, and the study sample was represented by a group of clients of the e-Citizen Service Center in Damascus governorate, amounting to 324 items that were chosen using the soft sampling method, and the number of questionnaires valid for analysis was 300, and the study was conducted The process using appropriate statistical methods, and the study reached, through statistical analysis, a set of results; Most notably, the level of quality of e-government services provided by the e-citizen service center was high from the point of view of the center's customers, and the customers are satisfied with the services provided by the center to them, in addition to the presence of a positive significant correlation between the quality of e-government services provided by the service center e-citizen of its customers and the level of customer satisfaction with these services; Where the Pearson correlation coefficient value between the quality of e-government services and customer satisfaction was 0.776.

Keywords: quality of e-government services - customer satisfaction - e-citizen service center.

\*Professor - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria

\*\*Teacher - Department of Business Administration, Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria

\*\*\*Postgraduate Student (PhD) - Department of Business Administration, Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria

## 1\_المقدمة:

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أهم نتائج الثورة التكنولوجية المتعلقة بمجال عمل الحكومات ومنظمتها، و تشير الحكومة الإلكترونية إلى استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الوصول إلى العملاء وتوفير المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية للأفراد والشركات بالشكل الأمثل، ويمكننا القول بأنّ الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لجعل الحكومات أصغر حجماً وأكثر ذكاءً، من خلال تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات لعملائها وإشراك العملاء في عملية إنتاج وتقديم الخدمات للوصول إلى درجة الرضا، ومع انتشار الوعي عالمياً بأهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية باعتبارها تمثل الشكل الجديد للخدمات الحكومية، سعت الجمهورية العربية السورية إلى إرساء مقومات الحكومة الإلكترونية وتوفير متطلباتها وتطوير الخدمات الحكومية وتوفيرها ضمن البيئة الإلكترونية، ومن بين أهم المشاريع الحكومية لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية مركز خدمة المواطن الإلكتروني الذي يمثل نقطة انطلاق لخدمات الحكومة الإلكترونية وأحد أهم قنواتها لتحسين جودة الخدمات الحكومية وتحقيق رضا العملاء.

## 2\_مشكلة الدراسة:

يتزايد التوجه نحو الحكومة الإلكترونية في سورية بشكل ملحوظ خصوصاً بعد إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني، والتحول في تقديم بعض الخدمات الحكومية من نحو الخدمات الحكومية الإلكترونية، وانتشار العديد من التطبيقات الإلكترونية لتعزيز انتشار الوسائل الإلكترونية بين الناس، وقد فرض هذا التحول في تقديم الخدمات الحكومية ضرورة تقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء، ومن هنا قام الباحث بصياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما هو دور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؟

ويتفرع عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هو دور بعد سهولة الاستخدام في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؟
- ما هو دور بعد سرعة الاستجابة في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؟
- ما هو دور بعد توفر وشمولية المعلومات في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؟
- ما هو دور بعد الخصوصية والأمان في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؟
- ما هو دور بعد أداء وتصميم الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؟

### 3\_ أهمية الدراسة:

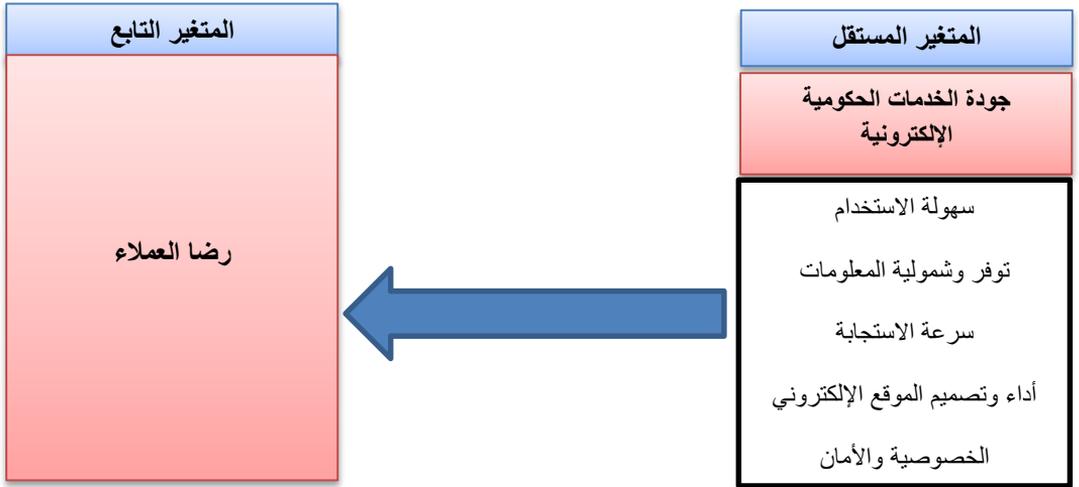
**الأهمية النظرية:** تتمثل الأهمية النظرية للبحث في بناء إطار نظري حول جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في مركز خدمة المواطن الإلكتروني، خصوصاً بعد التحول نحو تقديم الخدمات الإلكترونية في المنظمات الحكومية في سورية، وعلاقة جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتأثيرها على رضا العملاء.

**الأهمية العملية:** تتمثل الأهمية العملية للبحث في البناء على نتائجه؛ وذلك بقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في مركز خدمة المواطن الإلكتروني؛ من خلال مجموعة من المؤشرات من وجهة نظر العملاء للتعرف على فجوات الجودة، وتحديد دور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء، وتقديم مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال معالجة فجوات الجودة، والذي بدوره يؤثر على مستوى رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

#### 4\_ أهداف الدراسة:

- تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في مركز خدمة المواطن الإلكتروني من وجهة نظر العملاء.
- قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

#### 5\_ أنموذج الدراسة ومتغيراتها:



الشكل (1) أنموذج الدراسة

#### فرضيات الدراسة:

**المتغير المستقل:** جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية: ويتكون من مجموعة من الأبعاد (سهولة الاستخدام، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، أداء وتصميم الموقع الإلكتروني، الخصوصية والأمان)

- **المتغير التابع:** رضا العملاء

## 6\_فرضيات الدراسة:

الفرضية الأساسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

يتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين سهولة الاستخدام ورضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية
2. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين سرعة الاستجابة ورضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية
3. الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر وشمولية المعلومات ورضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية
4. الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخصوصية والأمان ورضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية
5. الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أداء وتصميم الموقع الإلكتروني ورضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية

## 7\_ حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال مدة شهري آذار ونيسان من عام 2022.

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على مركز خدمة المواطن الإلكتروني في سورية.

الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عينة من العملاء المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في مركز خدمة المواطن الإلكتروني في محافظة دمشق.

#### 8\_ مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العملاء الذين يستخدمون موقع مركز خدمة المواطن الإلكتروني في محافظة دمشق، حيث تم تحديد عينة الدراسة بالاعتماد على المعاينة الميسرة، باختيار مجموعة من العملاء بلغ عددها 324 تم توزيع الاستبانة عليها باستخدام البريد الإلكتروني، وبلغ عدد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل 300 استبانة.

#### 9\_ منهجية الدراسة:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي من خلال اتباع أسلوب دراسة الحالة؛ حيث تم جمع البيانات الثانوية المتعلقة بالبحث من خلال مجموعة من الدراسات والمراجع العربية والأجنبية التي تخدم بناء الإطار النظري للبحث، أما البيانات الأولية المتعلقة باختبار فرضيات البحث، فقد تم الحصول عليها من خلال استبانة موجهة لعينة ميسرة من عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني في محافظة دمشق؛ بهدف قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة لهم واختبار علاقة الارتباط بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء عنها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V23.

## 10\_الدراسات السابقة:

### 10\_1\_الدراسات العربية:

- دراسة (غيايد، 2021) بعنوان: أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة: سكيكدة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني، من خلال الاعتماد على مقياس (Netqual) المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية؛ وتكونت عينة الدراسة من عدد من مستخدمي الخدمات الإلكترونية بلغت 88 مفردة تم اختيارها باستخدام المعاينة العشوائية، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها؛ رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم في مؤسسة بريد الجزائر مع اختلاف درجة الرضا عن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا الزبائن في مؤسسة بريد الجزائر.

- دراسة (طحان، عباس، 2020) بعنوان: مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية)، المجلة الدولية لضمان الجودة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستخدمين في لبنان عن الخدمات المقدمة إلكترونياً في الإدارات العامة، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها على عينة من المستخدمين للخدمات الإلكترونية بلغ عددها 384 مفردة باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج من أهمها؛ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إمكانات المستخدمين للحصول على الخدمات الإلكترونية المتمثلة بما يلي (الحصول على الوسائل التكنولوجية والقدرة على استخدام البرمجيات والشبكات وجودة المعلومات) ورضا المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في الإدارات العامة في لبنان.

## 10\_2\_ الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Chandio, 2019) بعنوان:

### E-Government In Pakistan: Framework Of Opportunities And Challenges

خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان: إطار نظري للفرص والتحديات.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة توقعات المواطنين حول مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة في باكستان، وتقييم الوسائل التي يستطيع من خلالها المواطنون الحصول على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة في باكستان ومستوى فاعليتها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ من خلال جمع البيانات باستخدام المقابلة الشخصية واستبانة تم توزيعها على عينة مؤلفة من 350 مستخدم لوسائل وتطبيقات الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات الحكومية، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ تجربة حكومة باكستان لا تزال دون المستوى المتوسط قياساً بالتجارب العالمية للحكومة الإلكترونية، وأنّ معظم المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات، كما بينت الدراسة أنّ ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى قابليتها لتحقيق توقعاتهم جاءت بمستوى منخفض، كما كان تقييم المواطنين لجودة الخدمات الإلكترونية منخفض بسبب عدم الاستخدام.

- دراسة (Liang, S, W. 2015) بعنوان:

Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan

اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية لنظام الإيداع الضريبي عبر الإنترنت في تايوان.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العوامل التي تؤثر في رغبة الجمهور لتبني الخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان، وتقييم جودة هذه الخدمات من وجهة نظر الجمهور، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ من خلال توزيع استبانة على عينة الدراسة المكونة من 70 مفردة يتعاملون مع الخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان، وتوصلت الدراسة إلى أنّ مستوى تبني الجمهور للخدمات الإلكترونية مستوى منخفض ويعود السبب في ذلك إلى العادات والمعايير الاجتماعية السائدة بين الجمهور في تايوان.

### 10\_3\_ الاختلاف عن الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، فهذه الدراسة مطبقة على مركز خدمة المواطن الإلكتروني في الجمهورية العربية السورية، وتأتي أهمية الدراسة من أهمية تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني، ومدى مساهمة جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء.

## 11\_الإطار النظري:

### 11\_1\_جودة الخدمات الإلكترونية:

#### 11\_1\_1\_الخدمات الإلكترونية:

يعتبر توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم الأهداف التي تسعى المنظمات لتحقيقها وخصوصاً المنظمات الخدمية، لما لذلك من دور في تحسين أدائها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها، وتسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل تقديم الخدمات من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية بما يحقق الفائدة للمنظمات والعملاء، ويمكن تعريف الخدمات الإلكترونية بأنها "خدمات تستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشارك فيها العملاء ويقوم بدور تفاعلي، وبالتالي يكون قادر على الاستفادة منها والتعامل معها إلكترونياً" (Kasper, 2006, p321).

#### 11\_2\_1\_1\_الخدمات الحكومية الإلكترونية:

يشير مصطلح الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت؛ فتقوم الحكومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دعم وتطوير الخدمات التي تقدمها للعملاء وتعزيز مشاركة وتفاعل العملاء مع الخدمات التي تقدمها، وقد تكون الخدمات الحكومية الإلكترونية عبارة عن تقديم معلومات أو تسديد مستحقات أو أنشطة أخرى تتم عبر شبكة الانترنت، وتعرف بأنها "استخدام الحكومات لتقنيات المعلومات والاتصالات الأكثر ابتكاراً؛ لخدمة العملاء والمنظمات مع ضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية؛ بهدف تحسين نوعية الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتفاعل (Fang, 2002, P9)، وتعرف أيضاً بأنها "مجموعة الخدمات الحكومية التي يتم تقديمها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ لتعزيز الأداء الحكومي بطريقة أكثر فاعلية وأكثر كفاءة في جميع الأوقات ومن مختلف الأماكن وضمان تفاعل العملاء ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات

الحكومية (العابد، الحموي، 2019، ص44)، ويمكن تصنيف الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى أربعة تصنيفات:

- خدمات مقدمة من الحكومة إلى العملاء.
- خدمات مقدمة من الحكومة إلى منظمات الأعمال.
- خدمات مقدمة من الحكومة إلى العاملين.
- خدمات مقدمة من الحكومة إلى الحكومة (Jabbar, et al, 2018, P1258).

### 11\_1\_3\_ جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

تعتبر جودة الخدمات الإلكترونية عاملاً في نجاح المنظمات الحكومية التي تقوم بتقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء، باعتبار أنّ الهدف من تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية هو تحقيق رضا العملاء وتسهيل تقديم الخدمات، وقدّم (Parasuraman et al, 2005, P220) تعريفاً لجودة الخدمات الإلكترونية بأنها مدى اتصاف الموقع الإلكتروني الذي يقدم الخدمات الإلكترونية بالكفاءة والفعالية في جميع عملياته، ويرى (Rowley, 2006, P345) أنّ جودة الخدمات الإلكترونية تنبع من جودة البيئة الإلكترونية المرتبطة بتقديم الخدمات مثل الموقع الإلكتروني، بينما عرفها (المحارب، العضائلة، 2017، ص310) بأنها قدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للعملاء والوصول إلى رضا في ضوء معايير محددة.

### 11\_1\_4\_ أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

تعتبر جودة الخدمات الإلكترونية أحد أهم المحددات لرضا العملاء والوصول إلى ولاء العملاء؛ حيث تلعب جودة الخدمات الإلكترونية في تلبية احتياجات ورغبات العملاء وتطوير العلاقة معهم، وقد تعرضت العديد من الدراسات السابقة إلى جودة الخدمات الإلكترونية؛ وقد اعتمدت كل دراسة على مجموعة من الأبعاد المتناسبة مع بيئة التطبيق لقياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية، وفيما يلي أهم الأبعاد التي تم اعتمادها لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية (Ojasalo, 2010, P130):

- (Barnes, Vidgen, 2002) تم الاعتماد على الأبعاد التالية في قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية: (سهولة الاستخدام، التصميم، توفر المعلومات، الثقة، التعاطف).
- (Santos, 2003) تم الاعتماد على الأبعاد التالية في قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية: (سهولة الاستخدام، المظهر، الربط، الهيكل والتخطيط، المحتوى، الموثوقية، الكفاءة، الدعم، الاتصالات، الأمن، الحوافز).
- (Wolfenbarger, Gilly, 2003) تم الاعتماد على الأبعاد التالية في قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية: (الوفاء والموثوقية، تصميم الموقع، خدمة العملاء، الأمان والخصوصية).
- (Ribbink, van Riel, et al, 2004) تم الاعتماد على الأبعاد التالية في قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية: (سهولة الاستخدام، تصميم الموقع، التخصيص، الاستجابة، الضمان).
- (Raman, et al, 2008) تم الاعتماد على الأبعاد التالية في قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية: (سهولة الاستخدام، المظهر، الموثوقية، التخصيص، الاتصالات، الحوافز).

وخلال هذه الدراسة اعتمد الباحث على الأبعاد التالية لقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية: (سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، توفر وشمولية المعلومات، الخصوصية والأمان، أداء وتصميم الموقع الإلكتروني):

- **سهولة الاستخدام:** يقصد بسهولة الاستخدام سهولة التصفح عبر الموقع الإلكتروني، وسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة، من خلال قابلية التفاعل مع الموقع وسهولة الدخول إليه وسهولة تقديم طلبات الخدمات والحصول عليها وتتناسب طبيعة الاستخدام مع كافة شرائح العملاء (الطراونة، 2011، ص11).
- **سرعة الاستجابة:** تعني القدرة على التعامل الفعال مع متطلبات العملاء والاستجابة لمشكلاتهم والعمل على معالجتها بسرعة وكفاءة، بحيث يكون

العملاء محل تقدير واهتمام واحترام المنظمة التي يتعاملون معها، وتلعب الاستجابة دوراً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية؛ من خلال تحديد نوعية المعلومات وأساليب الدعم المطلوب توفيرها في مواقع تقديم الخدمات، ليكون موقع تقديم الخدمات قادر على توفير الدعم الفني والتقني الفوري للعملاء بما يساعد في تحقيق رضا العملاء (رمان، 2016، ص590).

- **توفر وشمولية المعلومات:** يقصد به توفر المعلومات اللازمة عن الخدمات المقدمة إضافة إلى بساطة المعلومات وسهولة فهمها وتكاملها بما يضمن حصول العملاء على الخدمات، وبالتالي فإنَّ محتوى ومعلومات الموقع الذي يوفر الخدمات يجب أن تكون كاملة وواضحة وسهلة بالنسبة للعملاء (المجاني، 2016، ص24-25).

- **الخصوصية والأمان:** تقديم الخدمات الإلكترونية يتضمن طلب الوصول إلى بعض معلومات العملاء الخاصة والتي تعتبر من خصوصيات العملاء؛ وبالتالي يجب أن يوفر الموقع آليات عمل للمحافظة على هذه الخصوصيات، بحيث يشعر العملاء بالأمان أثناء عملية تقديم الخدمات والحصول عليها، بالإضافة للتركيز على خلو الخدمات الإلكترونية من الأخطاء أو المخاطر التشغيلية أو التقنية (رمان، 2016، ص590).

- **أداء وتصميم الموقع الإلكتروني:** يمثل الموقع الإلكتروني واجهة تقديم الخدمات الإلكترونية التي يتعامل معها العملاء للحصول على الخدمات، حيث يتم من خلال توفير المعلومات واستلام الطلبات والشكاوى وعرض الخدمات وتسليمها للعملاء، وبالتالي فإنَّ التصميم الجيد للموقع الإلكتروني من حيث واجهة الاستخدام وسرعة الموقع وتصميم صفحات الموقع له دور مهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتحقيق رضا العملاء (شحيبر، 2017، ص52).

## 11\_2\_ رضا العملاء:

يعرف رضا العميل بأنه الحالة التي تتقابل فيها توقعات العميل مع إدراكاته المرتبطة بالخدمة المقدمة له (Kotler, Keller, 2012, P128)، وفي ذات السياق يعرف أيضاً بأنه الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به العميل بشأن تجربة الشراء أو الاستهلاك وينتج عن مقارنة التوقعات مع أداء المنتج (Kotler, et al, 2019,P130)، ويرى (Kotler) أنّ المنظمات التي تريد النجاح يجب عليها التركيز في عملياتها بشكل مباشر على تحقيق رضا العملاء، حيث يمثل العملاء نقطة البداية في عمليات المنظمات من خلال فهم احتياجاتهم ورغباتهم، ونقطة النهاية من خلال تقديم المنتجات التي تشبع تلك الاحتياجات والرغبات، وتجمع غالبية الدراسات حول مجموعة من المحددات لرضا العملاء (دخيلي، 2022، ص211):

- **التوقعات:** وهي التصورات التي يكونها العميل في عقله قبل الحصول على المنتجات ومدى تحقيقها للمنافع التي يرغب بالحصول عليها، وتؤثر مجموعة من العوامل في توقعات العملاء منها الاتصال بالآخرين والاحتياجات الشخصية والخبرات التراكمية والنشاط التسويقي للمنظمات وأسعار المنتجات.
- **الأداء الفعلي:** مجموعة المنافع الفعلية التي يحصل عليها العملاء من شراء أو استخدام المنتجات، وتأتي أهمية الأداء الفعلي من كونه معياراً لتحديد مدى تحقق توقعات العملاء.
- **المطابقة وعدم المطابقة:** تنتج من خلال مقارنة العملاء للأداء الفعلي للمنتجات مع التوقعات المراد الحصول عليها، فإذا كانت النتيجة الفعلي لأداء المنتج مساوية للتوقعات يمكن القول بأن الرضا قد تحقق.

وتسعى جميع المنظمات من خلال تحقيق رضا العملاء إلى الوصول بهم إلى درجة الولاء، حيث يمثل الولاء أحد أهم الأصول الاستراتيجية للمنظمات باختلاف أنواعها، وعلى المنظمات أن تُدرك كل أنواع الولاء لتعمل على توظيف استراتيجية الخدمة بالاتجاه الصحيح والمناسب، ويمكن تصنيف ولاء العملاء إلى سبعة أنواع:

- ولاء عاطفي: مرتبط بما تقدمه الخدمات للعملاء من مشاعر وخصوصية.
- ولاء للاسم: ارتباط العملاء بالمنظمة ومنتجاتها وشعورهم بأنهم جزء منها.
- الولاء للصفات الحاكمة: مرتبط بالقيمة المدركة من قبل العميل لمواصفات الخدمة الأساسية
- ولاء الارتباط: عندما يشعر العملاء بأنَّ الحصول على الخدمات يمنحهم مزايا إضافية في المجتمع.
- الولاء الناتج عن ارتفاع تكلفة التغيير: عندما تكون تكلفة التحول باتجاه آخر أكبر من تكلفة الاستمرار في الحصول على نفس الخدمة.
- الولاء الناتج عن الاستخدام المستمر: الولاء الناتج عن اعتياد العملاء الحصول على الخدمات.
- الولاء المرتبط بالراحة: وهو الولاء المرتبط بشعور العملاء أثناء عملية طلب وشراء واستخدام الخدمات (أبو علفة، 2002، ص98).

### 11\_3\_ مركز خدمة المواطن الإلكتروني:

يمثل مركز خدمة المواطن الإلكتروني في الجمهورية العربية السورية نقطة انطلاق لخدمات الحكومة الإلكترونية وأحد قنواتها، حيث بدأ مشروع مركز خدمة المواطن الإلكتروني من خلال تقديم مجموعة من الخدمات الحكومية الإلكترونية المرتبطة بعمل الجهات الحكومية عن طريق الانترنت كجزء من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتتمثل

رؤية المركز في بناء بوابة إلكترونية مرتبطة ومتكاملة مع برنامج مركز خدمة المواطن الموحد في مراكز خدمة المواطن، والتي تسمح بتقديم الطلبات ومتابعتها والدفع إلكترونياً وصولاً لاستلام نتيجة المعاملة من مركز خدمة المواطن أو من خلال البريد. ليتمكن المواطن من تقديم المعاملات التي تنفذ في المركز، ومتابعة تنفيذ هذه المعاملات بغض النظر عن مكان تواجده الحقيقي، مما يتيح تسريع المعاملات ومتابعتها، بالإضافة إلى تخفيف الازدحام الناتج عن تواجد المواطنين، ويهدف مركز خدمة المواطن الإلكتروني لتحقيق مجموعة من الأهداف:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية لمراكز خدمة المواطن في موقع رسمي موحد
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين المواطن والمراكز والجهات المزودة للخدمات
- اتصال دائم بالمواطنين
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية
- المرونة في التعامل مع المواطنين
- كسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والحكومة

## 12\_ الدراسة العملية:

### 12\_1\_ أداة الدراسة:

استخدم الباحث لأغراض الدراسة العملية استبانة تم تصميمها من خلال الاطلاع الموسع على الدراسات السابقة والاستفادة منها، كما قام الباحث باختبار صدق وثبات الاستبانة للتأكد من صلاحيتها للدراسة؛ حيث بلغت النسبة الإجمالية (0.972) والتي تشير إلى درجة موثوقية عالية، والجدول التالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء  
دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني

الدراسة كما هو موضح بالجدول (1)، وشملت الاستبانة قسماً خاصاً بالبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، وقسماً خاصاً بمتغيرات الدراسة المستقل والتابع، كما قام الباحث باختبار وثبات الاستبانة من خلال:

الجدول رقم (1) - معامل ثبات الفا مرونباخ

| المحور                        | عدد العبارات | ألفا مرونباخ |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| سهولة الاستخدام               | 6            | 0.981        |
| سرعة الاستجابة                | 6            | 0.962        |
| توفر وشمولية المعلومات        | 3            | 0.965        |
| الخصوصية والأمان              | 3            | 0.976        |
| أداء وتصميم الموقع الإلكتروني | 4            | 0.977        |
| رضا العملاء                   | 8            | 0.972        |
| الإجمالي                      | 30           | 0.972        |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

## 2\_12\_ الخصائص الديموغرافية:

الجدول رقم (2) - الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

| النسبة المئوية | التكرار | التصنيف          | الخصائص الديموغرافية |
|----------------|---------|------------------|----------------------|
| 56.6%          | 170     | ذكر              | الجنس                |
| 43.4%          | 130     | أنثى             |                      |
| 25%            | 75      | أقل من 25 سنة    | العمر                |
| 45%            | 135     | من 26 حتى 35 سنة |                      |
| 23.3%          | 70      | من 36 حتى 45 سنة |                      |
| 6.7%           | 20      | أكثر من 45 سنة   |                      |
| 16.7%          | 50      | معهد             | المؤهلات العلمية     |
| 76.3%          | 229     | جامعة            |                      |
| 7%             | 10      | دراسات عليا      |                      |
| 24%            | 72      | طالب             | موظف                 |
| 29%            | 87      | القطاع الخاص     |                      |
| 20%            | 60      | القطاع العام     |                      |
| 27%            | 81      | عمل حر           |                      |

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال جدول المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة يمكننا ملاحظة ما يلي:

- كانت نسبة الذكور الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني هي أكبر من نسبة الإناث اللاتي يستخدمن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؛ حيث بلغت نسبة الذكور 56.6% مقابل الإناث التي بلغت 43.4%.

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء  
دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني

- تشكل فئة الشباب ممن أعمارهم دون 35 سنة النسبة الأكبر من العملاء الذين يستخدمون خدمات مركز خدمة المواطن الإلكتروني حيث بلغت نسبتهم 70%.
- تشير البيانات في الجدول (2) إلى أنّ النسبة الأكبر لمستخدمي خدمات مركز خدمة المواطن الإلكتروني هي من حملة الإجازة الجامعية حيث بلغت نسبتهم 76.3%.
- هنالك تنوع في المهن بين عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني بين الطلاب والعاملين في القطاع الخاص والعام والمهن الحرة؛ حيث كانت النسب متقاربة فيما بينهم.

### 3\_12\_ توصيف متغيرات الدراسة:

توصيف متغيرات الدراسة من خلال إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى قبول الإجابات على مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

|                  |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| 5-3.66           | 3.66-2.33        | 2.33-1           |
| مستوى قبول مرتفع | مستوى قبول متوسط | مستوى قبول منخفض |

- متوسطات إجابات أفراد العينة على المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية):

الجدول رقم (3) - المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية)

| العبارات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | درجة القبول |
|--|-----------------|-------------------|-----------------|-------------|
| سهولة الاستخدام  | 3.80            | 0.819             | 5               | مرتفع       |
| يعتبر استخدام الخدمات الإلكترونية سهل وأقل جهد   | 3.80            | 0.698             | 4               | مرتفع       |
| يساعد استخدام الخدمات الإلكترونية على إنجاز المطلوب دون الحاجة إلى الذهاب لموقع تقديم الخدمة | 3.61            | 0.712             | 6               | متوسط       |
| يوفر الموقع المساعدة الفورية لتسهيل العمليات على العملاء                                     | 3.92            | 0.679             | 2               | مرتفع       |
| تتميز اللغة والمصطلحات المستخدمة في الخدمات الإلكترونية بالوضوح                              | 3.82            | 0.722             | 3               | مرتفع       |
| يمكن البحث عن الخدمات الإلكترونية والوصول إليها بسهولة                                       | 3.95            | 0.706             | 1               | مرتفع       |
| يوفر الموقع دليلاً كافياً واضحاً يوضح كيفية التعامل مع الخدمات الإلكترونية                   | 3.71            | 0.684             | 5               | مرتفع       |
| سرعة الاستجابة   | 3.82            | 0.728             | 3               | مرتفع       |
| يتم احترام الوعود بشأن تسليم الخدمات   | 4.21            | 0.777             | 1               | مرتفع       |
| يتم تقديم الخدمات بشكل دقيق كما تم طلبها.  | 4.08            | 0.725             | 2               | مرتفع       |
| يتم الاستجابة لطلبات العملاء على الخدمات الإلكترونية كما هو متوقع                            | 3.72            | 0.688             | 4               | مرتفع       |
| يمكن للعملاء طلب الخدمات والوصول إليها من أي متصفح إلكتروني أو عبر الهاتف النقال             | 3.95            | 0.722             | 3               | مرتفع       |
| يوفر المركز خدمة الرد السريع عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي  | 3.59            | 0.717             | 5               | متوسط       |

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء  
دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني

|              |          |              |             |  |
|--------------|----------|--------------|-------------|--|
| متوسط        | 6        | 0.741        | 3.52        | يتم الاستجابة للمشكلات والشكاوى ومعالجتها بالشكل المطلوب   |
| <b>مرتفع</b> | <b>1</b> | <b>0.766</b> | <b>4.27</b> | <b>توفر وشمولية المعلومات</b>  |
| مرتفع        | 3        | 0.779        | 4.11        | يعرض الموقع معلومات حديثة متناسبة مع ما يقدمه من خدمات إلكترونية                                 |
| مرتفع        | 2        | 0.778        | 4.21        | تتوفر الخدمات الإلكترونية على معلومات دقيقة ومفهومة حول مضمونها                                  |
| مرتفع        | 1        | 0.743        | 4.51        | يوفر الموقع معلومات إرشادية لكيفية طلب الخدمات والتسجيل عليها ومتطلباتها ومواعيد استلامها        |
| <b>مرتفع</b> | <b>4</b> | <b>0.697</b> | <b>3.81</b> | <b>الخصوصية والأمان</b>  |
| مرتفع        | 1        | 0.690        | 4.20        | لدي شعور بالثقة والأمان فيما يخص عملية إدخال معلوماتي الشخصية لطلب الخدمات الإلكترونية           |
| مرتفع        | 2        | 0.684        | 3.75        | لدي ثقة بعدم إساءة استخدام معلوماتي الشخصية  |
| مرتفع        | 3        | 0.701        | 3.72        | أشعر بالثقة والأمان أثناء طلب الخدمات الإلكترونية لما يوفره المركز من تقنيات حماية وأمان للعملاء |
| <b>مرتفع</b> | <b>2</b> | <b>0.719</b> | <b>3.97</b> | <b>أداء وتصميم الموقع الإلكتروني</b>   |
| مرتفع        | 4        | 0.723        | 3.83        | يعتبر شكل وتصميم وصفحات الموقع حديثة وجذابة  |
| مرتفع        | 2        | 0.714        | 4.06        | يوفر الموقع أيقونات وقوائم واضحة وسهلة الاستخدام   |
| مرتفع        | 1        | 0.723        | 4.10        | يمكن استخدام الموقع والانتقال بين صفحاته بسهولة  |
| مرتفع        | 3        | 0.718        | 3.92        | صفحات الموقع مترابطة لتوفير الخدمات بالسرعة المطلوبة   |
| <b>مرتفع</b> |          | <b>0.756</b> | <b>3.93</b> | <b>الإجمالي</b>  |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

من خلال الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- جاء بُعد "توفر وشمولية المعلومات" بالمرتبة الأولى من ناحية الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني للخدمات التي

يقدمها؛ حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة 4.27 بانحراف معياري قدره 0.766، وهذا ما يؤكد أنّ توفير المعلومات اللازمة للعملاء حول الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني باعتبارها تجربة جديدة؛ من حيث آلية طلب الخدمة ومواعيد استلامها له دور مهم في الحكم على جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء

- كان تقييم العملاء لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني مرتفع حيث جاءت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة ضمن التقييم المرتفع.

- جاء بعد "سهولة الاستخدام" من ناحية الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني في الترتيب الأخير بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ 3.80 وانحراف معياري 0.819، ويُرجع الباحث السبب في ذلك إلى أنّ تجربة الخدمات الإلكترونية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني لا زالت تجربة جديدة، ولم يكتسب العملاء المعرفة والخبرة الكافية للتعامل معها وبالتالي ليس من السهل استخدام العملاء لهذه الخدمات.

- نجد من خلال الإحصاءات الوصفية لمحاور المتغير المستقل أنّ المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني 3.93 بانحراف معياري قدره 0.756، وتشير هذه النسب إلى موافقة عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني على توافر أبعاد جودة الخدمات الإلكتروني في الخدمات التي يقدمها المركز لعملائه بمستوى مرتفع.

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء  
دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني

متوسطات إجابات أفراد العينة على المتغير التابع (رضا العملاء):

الجدول رقم (4) - المتوسطات الحسابية للمتغير التابع (رضا العملاء)

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات   |
|-------------------|-----------------|--|
| 0.698             | 4.06            | أنا راضٍ عن أداء الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني                              |
| 0.710             | 4.15            | تسرتني تجربتي في استخدام خدمات مركز خدمة المواطن الإلكتروني                                    |
| 0.764             | 4.02            | سوف أستمر باستخدام موقع مركز خدمة المواطن الإلكتروني للحصول على الخدمات الإلكترونية            |
| 0.759             | 4.05            | جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني تفوق الجودة التي أتوقعها     |
| 0.742             | 3.90            | يقدم مركز خدمة المواطن الإلكتروني الخدمات الإلكترونية بكفاءة وفعالية                           |
| 0.729             | 3.85            | الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني تلبي متطلباتي واحتياجاتي                      |
| 0.699             | 3.95            | يتم تطوير موقع مركز خدمة المواطن الإلكتروني بشكل مستمر لضمان تقديم الخدمات التي يطلبها العملاء |
| 0.818             | 4.25            | سوف أقوم بدعوة معارفي للحصول على الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني  |
| <b>0.739</b>      | <b>4.02</b>     | <b>الإجمالي</b>  |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

من خلال الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- درجة رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني مرتفعة حيث بلغ متوسط إجابات العملاء على رضا العملاء 4.02 بانحراف معياري قدره 0.739، وهذا يدل على رضا العملاء عن تجربة الخدمات

الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني؛ نظراً لما توفره من جهد وتكلفة على العملاء.

## 12\_4\_ اختبار الفرضيات:

الجدول (5) اختبار الفرضيات

| الفرضيات                | المتغيرات                         | Pearson Correlation | Sig. (1-tailed) | الترتيب حسب قوة معامل الارتباط |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------------|
| الفرضية الفرعية الأولى  | سهولة الاستخدام                   | **.835              | .000            | 1                              |
|                         | رضا العملاء                       |                     |                 |                                |
| الفرضية الفرعية الثانية | سرعة الاستجابة                    | **.698              | .000            | 5                              |
|                         | رضا العملاء                       |                     |                 |                                |
| الفرضية الفرعية الثالثة | توفر وشمولية المعلومات            | **.823              | .000            | 2                              |
|                         | رضا العملاء                       |                     |                 |                                |
| الفرضية الفرعية الرابعة | الأمان والخصوصية                  | **.701              | .000            | 4                              |
|                         | رضا العملاء                       |                     |                 |                                |
| الفرضية الفرعية الخامسة | أداء وتصميم الموقع الإلكتروني     | **.822              | .000            | 3                              |
|                         | رضا العملاء                       |                     |                 |                                |
| الفرضية الرئيسية        | جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية | **.776              | .000            |                                |
|                         | رضا العملاء                       |                     |                 |                                |
|                         |                                   |                     |                 |                                |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين سهولة الاستخدام ورضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

وجدَ الباحث من خلال الجدول (5) أنَّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بين سهولة الاستخدام ورضا العملاء (0.835) أي أنَّ هنالك علاقة طردية قوية بينهما، كما كانت القيمة الاحتمالية  $\text{sig} < 0.05$  وهذا يدل على أنَّ الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط معنوي؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين؛ حيث أنه يزداد رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه كلما كانت عمليات الحصول على الخدمات أسهل.

2- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين سرعة الاستجابة ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

وجدَ الباحث من خلال الجدول (5) أنَّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بين سرعة الاستجابة ورضا العملاء (0.698) أي أنَّ هنالك علاقة طردية قوية بينهما، كما كانت القيمة الاحتمالية  $\text{sig} < 0.05$  وهذا يدل على أنَّ الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط معنوي؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين؛ حيث أنه يزداد رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه كلما تمكن المركز من تحقيق استجابة أفضل لاحتياجات العملاء ورغباتهم وتقديم المساعدة لهم.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين توفر وشمولية المعلومات ورضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

وجدَ الباحث من خلال الجدول (5) أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بين توفر وشمولية المعلومات ورضا العملاء (0.823) أي أنّ هنالك علاقة طردية قوية بينهما، كما كانت القيمة الاحتمالية  $sig < 0.05$  وهذا يدل على أنّ الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط معنوي؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين؛ حيث أنه يزداد رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه كلما استطاع المركز توفير المعلومات اللازمة حول استخدام العملاء للخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ) بين الخصوصية والأمان ورضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

وجدَ الباحث من خلال الجدول (5) أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الخصوصية والأمان ورضا العملاء (0.701) أي أنّ هنالك علاقة طردية قوية بينهما، كما كانت القيمة الاحتمالية  $sig < 0.05$  وهذا يدل على أنّ الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط معنوي؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين؛ حيث أنه يزداد رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه كلما تمكن المركز من توفير درجة أكبر من الخصوصية والأمان للعملاء فيما يتعلق بطلب الخدمات والحصول عليها والمعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أداء وتصميم الموقع الإلكتروني ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

وجدَ الباحث من خلال الجدول (5) أنَّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بين أداء وتصميم الموقع الإلكتروني ورضا العملاء (0.822) أي أنَّ هنالك علاقة طردية قوية بينهما، كما كانت القيمة الاحتمالية  $\text{sig} < 0.05$  وهذا يدل على أنَّ الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط معنوي؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين؛ حيث أنه يزداد رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه كلما كان أداء وتصميم الموقع الإلكتروني متناسباً مع طبيعة الخدمات التي يقدمها، بحيث يوفر السهولة والمعلومات للعملاء أثناء طلب الخدمات.

- اختبار الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

وجدَ الباحث من خلال الجدول (5) أنَّ قيمة معامل الارتباط الإجمالي بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه (0.776) أي أنَّ هنالك علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني عبر موقعه، كما كانت القيمة الاحتمالية  $\text{sig} < 0.05$  وهذا يدل على أنَّ الارتباط بين المتغيرين هو ارتباط معنوي يعتد به؛ وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين المتغيرين

## 13\_النتائج والتوصيات:

### 13\_1\_النتائج:

1. بينت نتائج الدراسة العملية أن تقييم عملاء مركز خدمة المواطن الإلكتروني لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها المركز كان مرتفعاً وجاء ترتيب أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية حسب الأهمية بالنسبة لعملاء المركز على النحو التالي:

- توفر وشمولية المعلومات في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ 4.27
- أداء وتصميم الموقع الإلكتروني في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ 3.97

- سرعة الاستجابة في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ 3.82
- الخصوصية والأمان في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ 3.81
- سهولة الاستخدام في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي بلغ 3.80

ويُرجع الباحث الترتيب السابق إلى أنّ الخدمات الحكومية الإلكترونية لا تزال تجربة جديدة وبالتالي فإنّ حكم العملاء على جودتها يتأثر بدرجة كبيرة وأساسية بمدى توفر المعلومات حول هذه الخدمات وآليات طلبها واستلامها، ومن ثم يلعب الموقع الإلكتروني دور مهم في التأثير على إدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة لهم من خلال ما يوفره تصميم الموقع للعملاء أثناء طلبهم الخدمات والحصول عليها، بالإضافة إلى استجابة الموقع لاستفسارات العملاء وطلباتهم واحتياجاتهم التي قد تكون كثيرة باعتبار أنّ تجربة الخدمات الحكومية الإلكترونية هي تجربة جديدة قد يجد العملاء بعض الصعوبات في استخدامها، ومن ثم تتأثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بدرجة الأمان والخصوصية التي يوفرها المركز لعملائه حيث أنّ عملية الخدمة من البداية إلى النهاية تتم عبر البيئة

الافتراضية حيث تعتبر درجة الخصوصية والأمان مهمة جداً للعملاء، وأخيراً يأتي تقييم سهولة الاستخدام الذي يتأثر بجميع الأبعاد السابقة من وجهة نظر العملاء في الحكم على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

2. تتصف الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني للعملاء بأنها سهلة الاستخدام من خلال تصميم الموقع الإلكتروني وأدائه ودرجة الخصوصية والأمان التي يوفرها للعملاء أثناء عمليات الخدمات، إضافة إلى توفير المعلومات اللازمة والكافية للعملاء لطلب الخدمات والحصول عليها، مع توفير درجة عالية من الاستجابة لمتطلبات العملاء ومعالجتها بالسرعة المطلوبة.

3. بينت نتائج الدراسة العملية أنّ الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني لعملائه تتصف بدرجة عالية من الجودة من وجهة نظر العملاء حيث بلغ المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية 3.93

4. بينت نتائج الدراسة العملية أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني لعملائه كان مرتفعاً حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على رضا العملاء 4.02

5. بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني لعملائه ومستوى رضا العملاء عن هذه الخدمات؛ حيث كانت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا العملاء 0.776

6. توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني مع اختلاف درجة ومستوى العلاقة كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي:

▪ سهولة الاستخدام في المرتبة الأولى فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.835.

▪ توفر وشمولية المعلومات في المرتبة الثانية فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.823.

▪ أداء وتصميم الموقع الإلكتروني في المرتبة الثالثة فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.822.

▪ الأمان والخصوصية في المرتبة الرابعة فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.701.

▪ سرعة الاستجابة في المرتبة الخامسة فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.698.

ويرى الباحث أنّ نتائج اختبار الفرضيات تُبين ارتباط مستوى رضا العملاء بأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بدرجات مختلفة، ويعتبر الباحث أنّ ترتيب العملاء لدرجة الارتباط يتأثر بشكل كبير بتجربة العملاء للخدمات الحكومية الإلكترونية، باعتبارها تجربة جديدة فلا يزال العملاء بحاجة إلى توفير درجة أكبر من سهولة الاستخدام والراحة مع توفير معلومات أشمل عن ميزات الخدمات التي يتم تقديمها وآليات الحصول عليها وتطوير أداء الموقع الإلكتروني ليتناسب مع طبيعة الخدمات والعملاء المستخدمين له واعتماد معايير تضمن توفير أعلى درجات الخصوصية والأمان والاستجابة للعملاء.

**13\_2\_ الاقتراحات:**

بناء على النتائج التي تم الوصول إليها يقترح الباحث مجموعة المقترحات لتحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق رضا العملاء:

1. ضرورة اهتمام إدارة مركز خدمة المواطن الإلكتروني بتسهيل استخدام العملاء للموقع أثناء عملية طلب الخدمات والحصول عليها من خلال توفير دليل كامل للاستخدام، ونشر فيديوهات توضيحية لكيفية استخدام الموقع الإلكتروني أثناء طلب الخدمات واستلامها، وتطوير النماذج الإلكترونية الخاصة بالخدمات بما يتناسب وطبيعة العملاء ويسهل عليهم طلب الخدمات.
2. تعزيز وتطوير المعلومات ضمن الموقع الإلكتروني عن الخدمات التي يتم تقديمها، بحيث يكون العملاء قادرين على معرفة ما يلزم لعملية الحصول على الخدمات بشكل بسيط ومباشر، وضرورة إتاحة المعلومات الخاصة بالخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني في المواقع الإلكترونية الخدمية الأخرى الخاصة بالحكومة لتسهيل وصول العملاء إلى المعلومات المطلوبة.
3. العمل على تحديث الموقع الإلكتروني بشكل مستمر وتعزيز قدرته وسرعته وتطوير واجهات الاستخدام والقوائم الخاصة بعمليات الخدمات بما يسهل على العملاء عملية استخدام الموقع ويضمن وصولهم للخدمات بفعالية.
4. تطوير سياسة الاستخدام والخصوصية بما يزيد من شعور الأمان لدى العملاء فيما يخص معلوماتهم الشخصية، وضرورة تثقيف العملاء حول كل المخاطر التقنية والتشغيلية التي يمكن أن تعترضهم أثناء استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بمركز خدمة المواطن الإلكتروني والخدمات التي يقدمها.
5. تعزيز سرعة استجابة الموقع الإلكتروني لطلبات العملاء على الخدمات، وتوظيف الخبراء والمتخصصين وموظفي خدمة العملاء لتحقيق استجابة أكبر لطلبات العملاء ومشكلاتهم؛ حيث يمكن إضافة خدمة المحادثة المباشرة عبر

تقنية الذكاء الاصطناعي للموقع الإلكتروني بما يحقق استجابة مستدامة للعملاء أثناء عمليات الخدمات الخاصة بهم.

6. زيادة وعي العملاء حول استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها مركز خدمة المواطن الإلكتروني وكيفية استخدام الموقع والتطبيقات الملحقه به، لما لذلك من أهمية كبيرة في تحقيق رضا العملاء التي يتم تقديمها.

7. اعتماد معايير واضحة وشفافة لقياس وتقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل دوري من وجهة نظر العملاء، والاعتماد على عمليات التقييم لاكتشاف فجوات الخدمة وأسبابها، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها بما يؤثر على تحسين جودتها ورضا العملاء وولائهم.

المراجع:

المراجع العربية:

- أبو علفة، صام الدين أمين. التسويق المفاهيم -الاستراتيجيات -النظرية والتطبيق، مصر، الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2002.
- دخيلي، خالد. دور إدارة العلاقة مع الزبون الإلكترونية في كسب رضا الزبائن: دراسة حالة بعض البنوك بسطيف، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 2022، (2)5، 206-225.
- رمان، أسعد حامد. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء: دراسة عينة من عملاء البنوك التجارية الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، 2016، (1)43، 585-600.
- شحبير، سناء مرزوق محمد. دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة "دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية: فلسطين، 2017.
- طحان، أليسار علي. عباس، نبيلة. مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية)، المجلة الدولية لضمان الجودة، 2020، (2)3، 128-148.
- الطراونة، نعيم عبد الكريم. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى المنشأة الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط: الأردن، 2011.

- العايد، سرى ابراهيم. الحموي، سلوى عبد الصالح. تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها، المجلة العربية للإدارة، 2019، 39(4)، 41-64.
- العضائلة، محمد علي. المحارب، نهى خال. أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطلاب في امعة الأميرة في المملكة السعودية العربية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2017، 13 (3)، 307-329.
- غياد، كريمة. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة ، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، 2021، 8 (2)، 109-134.
- المجاني، عبد الله قايد. أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على القرار الشرائي لعملاء موقع التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط: الأردن، 2016.

- Chandio, Abdul Rahim. E-Government In Pakistan: Framework Of Opportunities And Challenges, Global Scientific Journals, 2019, 6(12), 490-501.
- Fang, Z. E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. International Journal of the Computer, the Internet and Management, 2002, (10), 1-22.
- Jabbar, W. Al-nidawi, A. al-wassiti, S. Maan, M. Othman, M. A Review in E-Government Service Quality Measurement. Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science, 2018, 10 (3): 1257-1265.
- Kasper, H. Helsdingen, P. Gabbott, M. Services marketing management : a strategic perspective. 2<sup>rd</sup>ed. John Wiley & Sons. England, 2006. P321.
- Kottler, P. Keller, K.. Marketing Management, 14ed. New Jersey, USA: Pearson Education. 2012, P128.
- Liang, S, w. Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan. Online Information Review, 2015, 37(3), 424-442.
- Ojasalo, Jukka. E-Service Quality: A Conceptual Model, International Journal of Arts and Sciences, 2010, 3(7), 127-143.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. Malhotra, A. ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of service research, 2005 7(3), 213-233.
- Rowley, J. "An analysis of the e-service literature: towards a research agenda." Internet Research, 2006, 16(3): 339-359.