

دور جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستخدمين «دراسة ميدانية على نظم الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية»

د / عمر بن عبد الله عمر نصيف

أستاذ نظم المعلومات الإدارية المشارك - قسم نظم المعلومات الإدارية

كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبد العزيز

onasseef@kau.edu.sa

dr.nasseef@hotmail.com

(قدم لنشر في ١/٨/١٤٣٣هـ؛ وقبل للنشر في ١٩/٢/١٤٣٤هـ)

الكلمات المفتاحية. للبحث نظم المعلومات الإدارية، جودة الخدمات الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، رضا المستخدمين. الملخص. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها المنظمات الحكومية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية (مواطنون ومقيمون) بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين. وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة تبين أن جميع محددات جودة الخدمات الإلكترونية المتمثلة في (الاعتمادية، والأمان، والمصدقية، والاستجابة، والجدارة، والموسمية، والاتصال) لها دور في تحقيق الرضا من وجهة نظر مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم. كما أوضحت النتائج أن محددات جودة الخدمات الإلكترونية غير متوفرة بالشكل اللازم لدى المنظمات الحكومية التي تمت الدراسة عليها. نتائج الدراسة أظهرت أيضاً أن أفراد عينة الدراسة راضين بدرجة متوسطة عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم، نتيجة لعدم التوفر الكامل لمحددات جودة الخدمات الإلكترونية لدى القطاعات الحكومية. بناء عليه فقد توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات المتعلقة بتحسين مستوى جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وذلك من أجل رفع مستويات الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم. كان من أبرز توصيات الدراسة أن على المنظمات التي تشهد تحقيق رضا بدرجة مرتفعة لدى مستخدمي خدماتها الإلكترونية من خلال تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية وضع خطة مدروسة مكونة من المحددات السبعة لجودة الخدمات الإلكترونية والموضحة بالتفصيل في توصيات هذه الدراسة.

المقدمة

لقد أصبحت جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات ضرورة حتمية تزداد أهميتها بازدياد حاجات ورغبات وتوقعات المستخدمين عن الخدمة، وبالتالي ازدياد قدرة المنظمة على تحقيق تلك الاحتياجات والرغبات والتوقعات. من هذا المنطلق لم تعد جودة الخدمات مجرد مطابقة الخدمات للمواصفات الفنية القياسية المحددة مسبقاً، وإنما تعدت ذلك لتصبح تشمل رغبات العملاء ومتطلباتهم من الخدمات.

وعليه تعد المنظمات الحكومية، شأنها شأن باقي المنظمات، متأثرة بكل التطورات الحاصلة في العصر الحالي؛ فقد وجدت هذه المنظمات نفسها أمام مجموعة من التحديات في الشرائح المستهدفة من خدماتها، ومن أبرز هذه التحديات رضا مستخدمي الخدمات وفقاً لاحتياجاتهم وتطلعاتهم الحالية والمستقبلية. من هنا فإن عمل هذه المنظمات أصبح يركز على مستويات الرضا تجاه الخدمات المقدمة لعملائها من أجل معرفة آراء مستخدمي الخدمات ورضاهم نحو هذه الخدمات المقدمة لهم، وذلك من أجل العمل على تقديم ما هو أفضل للوصول إلى ثقة مستخدمي الخدمات ورضاهم.

المبحث الأول: المنهجية العلمية للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعيش المنظمات الحكومية ظروفاً تتسم بالتغيير المستمر مما يوجب عليها تمكين قدرتها على مواكبة هذا التغيير والاستجابة لمقتضياته والتفاعل مع معطياته. ولما كانت حاجات مستخدمي الخدمات ورغباتهم تصاغ وتشكل في ضوء واقعهم الاقتصادي والاجتماعي والحضاري؛ فإن العلاقة تصبح وثيقة بين قدرة المنظمة

على تقديم خدمات تتلائم مع الاحتياجات المتطورة والمتغيرة لمستخدمي الخدمات. من هنا فإن المنظمات الحكومية يجب أن تعمل وتقدم خدماتها في ظل الاعتقاد السائد بأن (القدرة على تقديم خدمات ذات جودة عالية تؤدي إلى زيادة رضا مستخدمي هذه الخدمات)، لذا فإن مقومات رضا مستخدمي الخدمات مرهون بأن تكون الخدمات المقدمة لهم قادرة على تلبية احتياجات مستخدمي الخدمات.

إن الجودة أصبحت في عالمنا المعاصر أحد الركائز الأساسية لتقديم الخدمة على الوجه الأمثل، وذلك لأنها تمثل وتعكس رغبات المستخدمين والمستفيدين ووجهات نظرهم عن تلك الخدمات. إذ إن هناك صعوبة في قياس جودة الخدمات ما لم نستطلع آراء المستخدمين للخدمة نحو ما يتوقعونه من الخدمة وما هو مدرك من الخدمة الفعلية المقدمة لهم؛ حيث إن جودة الخدمة شيء غير ملموس لا يمكن قياسه بسهولة. بالتالي فإن هناك صعوبة في إرضاء المستخدمين عن الخدمة المقدمة لهم، والذين تختلف وتتغير رغباتهم واحتياجاتهم من شخص إلى آخر ومن حين إلى آخر.

لقد حدد العديد من العلماء والباحثين محددات جودة الخدمات في عدة نماذج ونظريات، وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة إلى بارسوا مان وآخرين (Parasuraman et al. , 1985) حيث تمكنوا من تصميم

نموذج ذي عشرة محددات لجودة الخدمات هي:

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| ١- الإعتادية | ٢- الاستجابة |
| ٣- الجدارة | ٤- الوصول إلى الخدمة |
| ٥- اللباقة والكياسة | ٦- الاتصال |
| ٧- المصدقية | ٨- الأمان |
| ٩- درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد | ١٠- الملموسية. |

- ١- الاعتمادية
٢- الأمان
٣- المصداقية
٤- الاستجابة
٥- الجدارة
٦- الملموسية
٧- الاتصال.

وفي عام (١٩٨٨م) قام Parasuraman وزملاؤه بتطوير النموذج المذكور بحيث يكون مناسباً لقياس أي نوع من أنواع الخدمات باسم (Service Quality Model) والذي يُعرف اختصاراً باسم (Servqual) وتكون هذا المقياس من خمسة محددات هي:

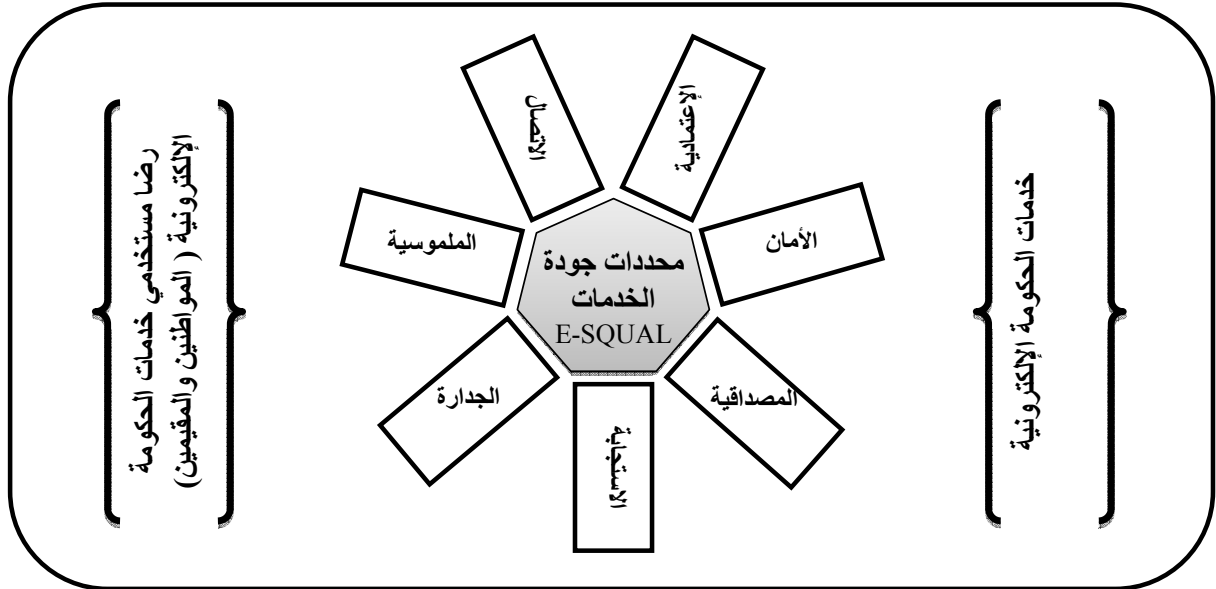
- ١- الاعتمادية
٢- الاستجابة
٣- الأمان
٤- التعاطف
٥- الملموسية.

ما هو دور جودة خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة ممثلة بـ : (الاعتمادية ، الأمان ، المصداقية، الاستجابة، الجدارة، الملموسية، الإتصال) في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال وجهة نظر المستخدمين في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: نموذج الدراسة:

تم تصميم نموذج افتراضي للدراسة بناءً على المحددات السبعة السابقة الذكر، كما هو موضح في الشكل رقم (١)

وفي عام (٢٠٠٥م) قام (Malhotra and Zeithaml) بتطوير هذا النموذج ليواكب التطورات والمستجدات في عالم تقديم الخدمات، فقاموا بتطوير النموذج السابق إلى سبع محددات وعرف بنموذج (E-S-QUAL) ليتناسب تحديداً مع طبيعة الخدمات الإلكترونية كالتالي:



الشكل رقم (١). نموذج الدراسة الافتراضي.

ثالثاً: أهداف الدراسة

إن الأهداف الرئيسية للدراسة تتمثل فيما يلي:

- التعرف على دور جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المنظمات الحكومية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم وذلك من خلال التعرف على:
- دور توفر الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- دور توفر الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- دور توفر المصدقية في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- دور توفر الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- دور توفر الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- دور توفر الملموسية في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- دور توفر الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

رابعاً: أهمية الدراسة

يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال العناصر الآتية:

- ١- توضيح أهمية ودور تطبيق مفهوم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية للمنظمات الحكومية؛ بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ٢- تحقيق التميز في مجال الخدمات الإلكترونية عن طريق الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية مما يترتب عليه الوصول إلى أعلى مستويات الرضا لدى المستخدمين للخدمات الإلكترونية.
- ٣- التعرف على مدى مساهمة محددات جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى مستخدمي الخدمات الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم؛ بما يمكن هذه المنظمات من العمل على تحسين خدماتها المقدمة وتطويرها بناء على رغبات واحتياجات مستخدمي خدماتها الإلكترونية.
- ٤- نظراً لأهمية المنظمات الحكومية ودورها الرئيسي في تحقيق تقدم وتنمية المجتمع والدولة؛ فإن هذه الدراسة تظهر أهميتها من خلال الأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها؛ الأمر الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة قدرة المنظمات الحكومية على تحقيق أهدافها من خلال تطوير خدماتها الإلكترونية بما يتوافق مع رغبات واحتياجات مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية؛ بما ينعكس إيجاباً على زيادة الكفاءة والفعالية الداخلية للمنظمات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق والتكامل بين المنظمات الحكومية، وذلك بهدف تقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد والكلفة على الدولة.

خامساً: فرضيات الدراسة

بناءً على ما جاء في مشكلة الدراسة، فقد تمت صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين محددات جودة الخدمات الإلكترونية ممثلة بـ: (الاعتمادية، الأمان، المصداقية، الاستجابة، الجدارة، الملموسية، والاتصال) وبين مستويات رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر المصداقية في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين

تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الملموسية في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

سادساً: إجراءات الدراسة:

تشتمل إجراءات الدراسة على وصف مجتمع وعينة الدراسة، وحدودها، وبيان أساليب جمع البيانات مع عرض الأدوات الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

أ- حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: الربع الثالث من عام ١٤٣٣هـ - ٢٠١٢ م.
- الحدود المكانية: مختلف المناطق بالمملكة العربية السعودية.

ب- مجتمع وعينة الدراسة

يتحدد مجتمع الدراسة بالمواطنين والمقيمين المستخدمين للخدمات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية، فقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من المنظمات الحكومية من مختلف مناطق المملكة حيث تم توزيع (٥٠٠٠) إستبانة وقد تم استرجاعها ومراجعة مدى ملاءمتها للتحليل الإحصائي ووجد أن (٤٤٨٠) إستبانة فقط صالحة للتحليل الإحصائي.

ت- أدوات جمع البيانات

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها و على المنهج المتبع في الدراسة وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الإستبانة) وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة .

تم استخدام مقياس ((Likert الخماسي المتدرج (١) غير موافق بشدة (٢) غير موافق (٣) محايد (٤) موافق (٥) موافق بشدة، بحيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية، وتكونت الإستبانة من (٤١) فقرة موزعة على محددات جودة الخدمات الإلكترونية السبعة على النحو التالي:

- الاعتمادية عبارة عن ستة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (١-٦).
- الأمان عبارة عن ستة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (٧-١٢).
- المصدقية عبارة عن ستة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (١٣-١٨).
- الاستجابة عبارة عن خمسة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (١٩-٢٣).
- الجدارة عبارة عن ستة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (٢٤-٢٩).
- الملموسية عبارة عن ستة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (٣٠-٣٥).
- الاتصال عبارة عن ستة عبارات في الإستبيان مقسمة من الأرقام (٣٦-٤١).

الجدول رقم (١) يوضح تدرج استجابات عينة الدراسة وما يوازيها من مستويات رضاهم عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لهم:

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	درجة الرضا
من ١ إلى أقل من ٢,٨	موافقة ضعيفة	عدم رضا
من ٢,٨ إلى أقل من ٣,٦	موافقة متوسطة	رضا متوسط
من ٣,٦ إلى ٥	موافقة عالية	رضا تام

الجدول رقم (١) تدرج استجابات عينة الدراسة وما يوازيها من مستويات رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لهم
د- الأساليب والمؤشرات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تم تحليل البيانات بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات الإحصائية وبمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS V.17).

- ١- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحددات جودة الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بمستويات الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ٢- اختبار معامل ارتباط بيرسون (Person) لمعرفة العلاقة بين كل محدد من محددات جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية.

سابعاً: الدراسات السابقة

لقد قام الباحث بمراجعة الدراسات العربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع هذه الدراسة ولاحظ الباحث ندرة الدراسات العربية المنشورة التي تناولت موضوع جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحقيق رضا المستخدمين باستخدام نموذج (E-S-QUAL) ، لذلك استعان الباحث بعدد من الدراسات الأجنبية التي تطرقت لنفس موضوع

”قابلية تطبيقه في تقييم جودة خدمات المواقع

« E-S-QUAL: العنكبوتية للحكومة الإلكترونية

هذه الدراسة تقوم على فكرة تحديد الجودة المدركة من الخدمات الإلكترونية، في محاولة للجمع بين منهجية جودة الخدمات ونظريات قبول التكنولوجيا والثقة الرقمية. بناء عليه فإن نموذج هذه الدراسة المقترح والمتمثل بـ (الجودة والقبول والثقة الرقمية) يدمج هذه الأبعاد المختلفة. وبالتالي قامت هذه الدراسة باستنباط المعايير الأكثر ملاءمة لقياس الجودة المدركة والتي هي نتاج التفاعل ما بين المواطن والخدمات الإلكترونية. حيث توصلت الدراسة إلى أن معايير الجودة المدركة تتمثل بـ (الخدمة والواجهة البينية والمستخدم).

٣ - دراسة (Connolly, Regina & Ingle, Sarah, 2009) بعنوان:

» E-S-QUAL AND WEBSITE SERVICE QUALITY IN IRELAND STUDY «

E-S-QUAL ” وجودة خدمات المواقع العنكبوتية في إيرلندا
QUAL «

على الرغم من أن جودة الخدمة هي أحد المحددات الهامة لنجاح الموقع العنكبوتي، إلا أن الدراسات تشير إلى أن العملاء في كثير من الأحيان يصفوا نوعية الخدمة المقدمة لهم من خلال المواقع بأنها غير مرضية. هذه الدراسة تحدد أبعاد الخدمة المتميزة التي يتم تقديمها من خلال المواقع العنكبوتية. تم تطبيق أداة القياس E-S-QUAL لعملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة في إيرلندا؛ الذين يقومون بشراء منتجاتهم وخدماتهم عبر الإنترنت على أساس منتظم، وذلك من أجل تحديد أنماط الشراء وأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية. نتائج هذه الدراسة أشارت إلى فعالية في تحديد الفجوات في

الدراسة وعدد من الدراسات العربية التي درست جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ولكن باستخدام نموذج الجودة الشاملة.

١ - دراسة (Parasuraman, Zeithaml & Malhotra,) (2005) بعنوان:

» E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing
» Electronic Service Quality

” مقياس متعدد لمساعدة جودة الخدمات الإلكترونية

E-S-QUAL «

قامت هذه الدراسة بتطوير النموذج السابق للعالم (Parasuraman) ليوأكب التطورات والمستجدات في عالم تقديم الخدمات، وبناء على الأبحاث التي أجريت بالفعل عن هذا الموضوع قام (Parasuraman) بتطوير نموذج (SERVQUAL) بالتعاون مع العالمين (Zeithaml & Malhotra) وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود سبع محددات يمكن من خلالها قياس جودة الخدمات الإلكترونية وعرفت فيما بعد بنموذج (E-S-QUAL) والذي صمم ليتناسب تحديداً مع طبيعة الخدمات الإلكترونية، وعناصر النموذج حددت كالتالي:

- ١- الإعتيادية
- ٢- الأمان
- ٣- المصدقية
- ٤- الاستجابة
- ٥- الجدارة
- ٦- الملموسية
- ٧- الاتصال.

٢ - دراسة (Zhuo Jun, Zhejiang Univ., Hangzhou,)

(China Chen Liangliang & Li Fubin, 2009) بعنوان:
» E-S-QUAL: Its Applicability in Evaluating E-government Web Sites Service Quality «

والإمارات العربية المتحدة قد بدءاً ونفذاً تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية. السؤال الرئيس لهذه الدراسة: ما هي الدوافع الرئيسة في تشكيل مبادرات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. هناك وجهات نظر مؤسساتية، عملياتية وإستراتيجية تم الجمع بينها في إطار هذه الدراسة. نتائج هذه الدراسة تضمنت الإشارة إلى وجود مزيج من الدوافع متعددة نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. أيضاً أوضحت نتائج الدراسة أن دوافع دولة الإمارات العربية المتحدة نحو تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية هي دوافع عملياتية، في حين أن دوافع دولة المملكة العربية السعودية هي دوافع إستراتيجية، أما الدوافع المؤسساتية فهي متوفرة في كلا البلدين.

٦ - دراسة (Alanezi, Mohammed Ateeq, Mahmood,)

(Ahmad Kamil & Basri, Shuib, 2012) بعنوان: « E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation in The Case of Saudi Arabia»

” جودة خدمة الحكومة الإلكترونية: تقييم نوعي في حالة المملكة العربية السعودية ”

خدمات المواقع الحكومية تشمل برامج توعوية لمواطنيها وغيرهم، كما تشمل توزيع المعلومات، وربما جمع البيانات والاستفسارات عبر الإنترنت، وخدمات سداد لأغراض تنظيمية أو تمويلية. جودة الخدمة هو أمر أساسي لقبول العامة ولاستخدام مواقع الحكومة الإلكترونية، على الرغم من أن كثيراً ما يغفل هذا الجانب خلال مراحل التصميم والتنفيذ للخدمات العامة على الإنترنت. إلى جانب الشفافية وسهولة التصفح والمعلومات الشاملة، فإن هذه المواقع تتطلب موارد كافية للرقابة. الهدف من هذه الدراسة هو المساهمة في

جودة الخدمات الإلكترونية. كما ساهمت هذه الدراسة في تطوير فهم العوامل التي تسهم في إنشاء وإبقاء رضا العميل في المعاملات الإلكترونية.

٤ - دراسة (محمد خير سليم أبو زيد ، هيثم على حجازي، ٢٠٠٧) بعنوان:

« أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية »

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، من خلال دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الإلكترونية كما بينت وجود علاقة إيجابية ما بين تطبيق أبعاد الجودة الشاملة وبين الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وأخيراً بينت الدراسة وجود أثر للتكامل بين تطبيق أبعاد الجودة الشاملة وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة.

٥ - دراسة (Al-Tameem, A. A., 2008) بعنوان: « An Empirical Study of E-Government Formulation in Kingdom of Saudi Arabia & United Arab Emirates »

”دراسة تجريبية على صيغة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة“ هذه الدراسة تختبر ما إذا كانت المملكة العربية السعودية

الحكومة الإلكترونية هي تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية إلكترونياً إلى المواطن بصورة دائمة، وبواقع ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع. كما عرفها (Wong & Welch, 2004) بأنها « تطبيق التكنولوجيا المبنية على المواقع الإلكترونية لنشر وتوفير الخدمات الحكومية، وهو يمثل التوجه العالمي للقطاع العام ». وعرف (أبو مغايش، ٢٠٠٤م) الحكومة الإلكترونية على أنها الخدمات الحكومية التي يجب أن تقدم للجماهير من منظورهم وحسب حاجاتهم، ومن خلال الوسيلة الأفضل من وجهة نظرهم؛ وهذا المنظور يتوسع في تلبية رغبات المواطن ليس بتوفير الوسيلة الأسهل وعدم الاتصال المكاني فحسب، بل بتقديم الخدمة وفق رغبات وتطلعات المواطن ومن خلال السبل والوسائل التي يفضلها.

وتنقسم الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أبعاد تتمثل في: الخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والديموقراطية الإلكترونية (بدران، ٢٠٠٤).

كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية؟

تغيرت المفاهيم وتطور العالم إذا أصبح الإنترنت من أساسيات عصرنا الحالي لما يتيح من إمكانيات في شتى مجالات الحياة بغض النظر عن الطابع الجغرافي والوقتي. أحد المفاهيم التطبيقية التي تمثل دعامة هامة للتعاملات عبر الإنترنت هو مفهوم الحكومة الإلكترونية؛ فالحكومة الإلكترونية أكثر من مجرد الارتباط بالإنترنت أو إنشاء موقع عليه، ليتسع هذا المفهوم بتغيير التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين «المستفيدين».

تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، وزيادة الوعي من سلوك المستخدم في المواقع الإلكترونية الحكومية فيما بين الباحثين والمديرين الحكوميين ومقدمي الخدمات من المنظور الخاص بالملكة العربية السعودية. هذه الدراسة كشفت عن أربع فئات تسهم في جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وهي: فئة عمليات النظام وتتضمن: سهولة الاستخدام وتوافر النظام؛ وفئة المحتوى وتتضمن: التنسيق والمعلومات والطابع الشخصي؛ وفئة الإجرائية وتتضمن: الخصوصية والأمن، والمصادقية، التفاعل، ووقت المعالجة؛ وفئة دعم المواطنين وتتضمن: الاستجابة والإتصال. وقد توصلت الدراسة إلى تطوير نموذج خاص بالعلاقات بين أبعاد جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية وبين مدى رضا وثقة المستخدمين.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الجديدة التي ارتبطت بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على القطاع الحكومي، ويشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومجتمعات الأعمال من خلال استخدام التقنيات وشبكات الاتصالات الحديثة هادفة من ذلك رفع كفاءة أداء تلك الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل.

وتوجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقاً ولعل من أهم هذه التعريفات تعريف (Norris & Moon, 2005) بأن

أهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشأن محتوى الحكومة الإلكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة عن مواطنيها عبر الإنترنت. حيث يجب أن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الإنترنت. وباختصار كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الإنترنت. وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني.

٢ - حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تشمل كل من يقوم بأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.

٣ - توفير البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطنين وكذلك بين مزوديها؛ بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

ويقوم مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدئين أساسيين يحددان الإطار العام لتبادل المعلومات بين الحكومة والمواطنين وهما:

الأول: تمثيل المعلومات وتناقلها عبر شبكة الإنترنت بصفاتها الإلكترونية وما يتبع ذلك من أمن وسرية للمعلومات.

الثاني: إجراء المعاملات الحكومية عن بعد وذلك حسب الإجراءات التي تضمن الوثوقية والمصادقة على المعلومات إلكترونياً (الرفاعي، ٢٠٠٩م).

ويمكن البدء في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال تبني عدة خطوات من شأنها أن توصلنا في النهاية لهذا المفهوم، وذلك بإلزام جميع الموظفين باستخدام البريد الإلكتروني واعتماده كوسيلة للتواصل مع المستفيدين مع التخلي بقدر الإمكان عن المعاملات الورقية عن طريق إستبدالها بالمعاملات الإلكترونية كخطوة أساسية أولى، ومن ثم وضع سياسات واضحة دقيقة لاستخدام التقنية الرقمية في المعاملات الحكومية لتصبح بديلاً للورق، ومع رفع درجة التنسيق بين الجهات الحكومية لإيجاد نظم موحدة للمعاملات الرقمية واستخدام معلومات رقمية مشتركة وإيجاد السبل التقنية لتبني التبادل الإلكتروني في معاملاتهم.

متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية:

ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لكننا سوف نركز تالياً على أهم ثلاث متطلبات أشار إليها الكثير من الخبراء في هذا الحقل، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

١ - حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، وللتمثيل على

من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة، أو بالنسبة لاتصال المواطن بهذه الإدارات، حيث يتم كل ذلك من خلال الإنترنت. وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الاتصال بين الإدارات المختلفة أيضاً؛ مثل شركات الكهرباء والبنوك وغير ذلك، بحيث تتم جميع الخدمات بشكل متكامل (عشاوي، ٢٠٠٩م).

أهداف الحكومة الإلكترونية

إن الحكومات المتعددة تتنافس اقتصادياً وترغب في جذب العمل التجاري العالمي؛ فهي تحت ضغط التكاليف تجد من الصعوبة بمكان أن تكبح مصروفاتها الذاتية، وهي تواجه أولويات تتعلق بالمصروفات وتحتاج الأعمال التجارية، وكذلك المواطنون، لمستوى أفضل من الخدمات؛ وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بأن على الحكومات استخدام تلك التقنية لتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر (العبود، ٢٠٠٣م).

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية (إيفانز، ٢٠٠٥م).

ويمثل ذلك تغييراً جوهرياً في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين ومؤسسات الأعمال تجاهها. والهدف الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين،

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة. والحكومات الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها. وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي (Laudon, 2004).

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يمكن تقسيم مراحل انتقال نظام الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني في ثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسب الآلي):

تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حينما دخلت الحاسبات في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة (غيطاس، ٢٠٠٢م)، وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيراً عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.

المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات):

وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات والثمانينيات، وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة، وهي ما عرفت باسم أتمتة بعض الخدمات، وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات؛ مثل تسديد فواتير التليفونات أو الكهرباء من خلال التليفونات البنكية أو الماكينات.

المرحلة الثالثة: مرحلة الذروة (عصر الإنترنت):

وهي مرحلة عصر الإنترنت (في منتصف التسعينات)، وفيها يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال

المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

د- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي؛ إذ إنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال، وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم، الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات. أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

هـ- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير. فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

و- لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعياً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة (توربان ومكلين، ٢٠٠٥م).

تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: تحول الحكومة إلى «حكومة إلكترونية» يعني أن تكون الدوائر الحكومية قادرة على توفير أفضل الخدمات العامة وأكثرها فاعلية وكفاءة سواء للأفراد

ومؤسسات الأعمال. إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وفي تدعيم الأنشطة والعمليات. أي أن الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية. وفيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين. ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الإلكترونية وفق الآتي: (توربان ومكلين، ٢٠٠٥م).

أ- انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

ب- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال. أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

ج - سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال

العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم والصحة والشؤون الاجتماعية. بخطوات واثقة ومدروسة تنطلق المملكة نحو تشييد وتطوير البني التحتية لتقنيات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية مستفيدة من تجارب الدول الغربية التي سبقتها في هذا الشأن (الخطة التنفيذية الأولى لتعاملات الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٦).

جهود المملكة العربية السعودية في تفعيل الحكومة الإلكترونية:

تعتبر المملكة العربية السعودية من أوائل الدول العربية التي تحولت للعمل الإلكتروني في معظم قطاعاتها، فكان هذا من أحد أهم الأسباب التي دفعت الدولة لتفعيل الحكومة للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات. وقد استطاعت المملكة العربية السعودية أن تحتوي على معظم التحولات التقنية التي انطلقت على هيئة ثورات متتالية لا زالت مستمرة حتى وقتنا الحالي خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات الرقمية؛ فبعد أن عممت المملكة استخدام خدمة الإنترنت ووفرت كل الإمكانيات التي يسرت استخدامه على مستوى المؤسسات والأفراد، فقد ظهر مع بداية القرن الحادي والعشرين مفهوم الحكومة الإلكترونية التي تقوم على تحسين وتطوير الأداء الحكومي التقليدي والوصول بتعاملاته إلى درجة عالية من الكفاءة من أجل الوصول إلى رضا المتلقي للخدمة؛ مع مميزات جديدة لإنجاز المعاملات، مثل الدقة في الأداء واختصار الوقت وانخفاض التكلفة دون الحاجة لتواجد الشخص صاحب المصلحة جسدياً في مكان تقديم الخدمة.

أو الأعمال، ويشمل ذلك استخدام الإنترنت والحلول الإلكترونية الأخرى، بهدف إعادة صياغة مختلفة المعاملات والخدمات في تعاملات الحكومة مع الجمهور مثل إجراءات رخص القيادة ودفع مختلف الرسوم وتأشيرات الدخول والتصاريح المختلفة عبر الإنترنت كما يمكن الاستفسار ودفع الغرامات المرورية عبر الهواتف النقالة المرتبطة بالإنترنت.

وهناك تعاملات الحكومة مع قطاع الأعمال ومن أمثلة ذلك تقديم طلبات إصدار الرخص التجارية وتصاريح العمل عن طريق الإنترنت بدلاً من إرسال مندوب الشركات إلى الدوائر الحكومية، وأيضاً التعاملات بين الدوائر الحكومية إذ يمكن انتقال المعلومات والبيانات إلكترونياً بين الدوائر الحكومية وحفظ الملفات وهذا يعني الاستغناء عن نظام الأرشيف التقليدي وتقليص التعاملات الورقية. من الضروري أن تسبق المراحل التنفيذية والتطبيقية لمفهوم الحكومة الإلكترونية مجموعة من الإجراءات الممهدة والتحضيرية؛ من أبرزها رسم خطة أو سياسة واضحة حول تحديث ادارت الدولة ومرافقها جميعاً، وإدخال الميكنة الشاملة على أعمالها وأنشطتها المختلفة ومن ثم إعداد مجموعة المراسيم والقوانين والتعاميم والقرارات التطبيقية التي من المفترض أن تسبق البدء بتطبيقات الحكومة الإلكترونية ثم تحضير تلك التي سوف تنظم هذه التطبيقات في مرحلة لاحقة. وتصبح الحكومة الإلكترونية إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام ومعاملاته ذات صبغة رقمية، فيما يخص الأعمال أو الجمهور لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات

- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وفي الوقت المناسب (وثيقة الخطة التنفيذية، ٢٠٠٦).

المبحث الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة:
تحديد حجم العينة:

لتحديد حجم العينة الواجب سحبها من المجتمع المستهدف سوف يستخدم الباحث مدخل الرابطة الأمريكية باستخدام المعادلة التالية:

حيث:

$n =$ تمثل الحد الأدنى لحجم العينة الواجب سحبه.

$N =$ حجم المجتمع المستهدف.

$K =$ نسبة حدوث الظاهرة محل الدراسة في المجتمع، ومن البديهي أن تكون قيمة (K) غير معلومة؛ لذلك فإننا إما أن نقوم بتقدير هذه النسبة من عينة استطلاعية أو نستعاض عنها بالقيمة ($0, 5$) والتي تعطي أكبر حد أدنى ممكن لحجم العينة، وفي هذه الدراسة قام الباحث بتقدير هذه النسبة بـ ($0, 5$) أي أن $K = 0, 5$.

$\delta\delta\delta =$ تمثل أكبر خطأ للتقدير يسمح به عند تقدير نسبة حدوث الظاهرة في المجتمع، وتساوي ($0, 05$).

$X^2X^2X^2 =$ قيمة جدولية تأتي بها من الجدول كاي تربيع عند درجة حرية واحد، ومستوى الثقة المرغوب ويساوي (95%) وبالتالي تكون قيمة كاي تربيع الجدولية ($3, 841$)، أو أن يكون مساوياً لـ (99%) وبالتالي فإن قيمة كاي تربيع الجدولية ($6, 635$).

لقد قام الباحث بتطبيق المعادلة السابقة عند مستوى ثقة (95%) فحصل على الحد الأدنى المناسب

وضمن منظومة العالم المعرفي وتطوره في هذا المجال التقني كانت المملكة ضمن السرب في نهج مواكبة التطورات العلمية وتسخيرها في خدمة أفراد المجتمع على مختلف مواقعهم الجغرافية ضمن محيط الدولة. واتجهت الحكومة السعودية تجاهاً جاداً في تفعيل الحكومة الإلكترونية وسخرت كل السبل التي ترقى بالأداء وانجازات هذا البرنامج، وهيئت جميع متطلبات البنية التحتية لمواجهة المتطلبات الرئيسة لتطبيق الحكومة الإلكترونية (الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الحكومية الإلكترونية، ٢٠٠٦).

يسر «برنامج المعاملات الحكومية الإلكترونية»:

سعت المملكة العربية السعودية لتجاوز صعوبات تطبيق الحكومة الإلكترونية عن طريق تبني برنامج المعاملات الإلكترونية «يسر» بعد صدور الأمر السامي الكريم رقم ٧/ب/٣٣١٨١ وتاريخ ١٠/٧/١٤٢٤هـ والمتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الإلكترونية من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وكان هذا الإنجاز ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبناها حكومة المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة. ويجسد برنامج المعاملات الإلكترونية «يسر» اهتمام المملكة العربية السعودية لتطبيق مفهوم المعاملات الإلكترونية الحكومية. وتحدد أهداف البرنامج في التالي:

- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وبشكل أيسر.
- زيادة عائدات الاستثمار.

البيانات الأولية

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة متمثلة في (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الجنسية) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

١- الجنس:

الجدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	٢٨٢٢	٪٦٣
أنثى	١٦٥٨	٪٣٧
المجموع	٤٤٨٠	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٣) أن (٦٣٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، في حين أن الإناث كانوا يمثلون (٣٧٪) من أفراد عينة الدراسة.

٢- الفئة العمرية:

الجدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
من ٢٠-٢٩ سنة	١٢٥٤	٪٢٨
من ٣٠-٣٩ سنة	٢٠٦١	٪٤٦
من ٤٠-٤٩ سنة	٨٥١	٪١٩
أكثر من ٥٠ سنة	٣١٤	٪٧
المجموع	٤٤٨٠	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٤) أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة (من ٣٠ إلى ٣٩ سنة) إذ

لحجم العينة مساوياً لـ (٤١٣٢) فرداً، ورغبة من الباحث في تمثيل مجتمع الدراسة بشكل أكبر تم توزيع (٥٠٠٠) إستبانة وبعد فرز الإستبيانات وإعدادها للتحليل تبين أن عدد الإستبيانات الصالحة للتحليل هي (٤٤٨٠) إستبانة؛ حيث تجاوزت الإستبيانات الصالحة للتحليل الحد الأدنى المناسب لموضوع الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لعبارات محاور الإستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول رقم (٢):

الجدول رقم (٢) ثبات أداة الدراسة ومحاورها

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
المحور الأول: الاعتمادية	٦	٠,٩١٢
المحور الثاني: الأمان	٦	٠,٨٩
المحور الثالث: المصادقية	٦	٠,٩٣٣
المحور الرابع: الاستجابة	٥	٠,٩٢٤
المحور الخامس: الجدارة	٦	٠,٩٤١
المحور السادس: الملموسية	٦	٠,٨٨٢
المحور السابع: الاتصال	٦	٠,٨٧١
الثبات الكلي لأداة الدراسة	٤١	٠,٩٠٧

من الجدول رقم (٢) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة بلغت (٠,٩٠٧) مما يعني أن أداة القياس صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة مرتفعة، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة.

٤- الوظيفة:

الجدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
طالب	٥٣٨	٪١٢
موظف حكومي	١٤٧٨	٪٣٣
موظف خاص	١١٢٠	٪٢٥
صاحب عمل	٧٦٢	٪١٧
لا أعمل	٥٨٢	٪١٣
المجموع	٤٤٨٠	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٦) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم موظفون حكوميون إذ مثلوا ما نسبته (٪٣٣) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليهم موظفي القطاع الخاص بنسبة (٪٢٥)، يليهم أصحاب الأعمال بنسبة (٪١٧)، ثم الذين لا يعملون بنسبة (٪١٣)، وأخيراً الطلاب إذ مثلوا ما نسبته (٪١٢) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

٥- الجنسية:

الجدول رقم (٧) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة
مواطن سعودي	٣٧١٨	٪٨٣
مقيم	٧٦٢	٪١٧
المجموع	٤٤٨٠	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٧) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من المواطنين السعوديين إذ مثلوا ما نسبته

مثلوا ما نسبته (٪٤٦) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليها الفئة العمرية (من ٢٠- ٢٩ سنة) إذ مثلوا ما نسبته (٪٢٨) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليها الفئة العمرية (من ٤٠- ٤٩ سنة) إذ مثلوا ما نسبته (٪١٩) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وأخيراً تأتي فئة (أكثر من ٥٠ سنة) إذ مثلوا ما نسبته (٪٧) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

٣- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
أقل من الثانوي	٣١٤	٪٧
ثانوية عامة	١٦٥٨	٪٣٧
جامعي	٢١٠٦	٪٤٧
دراسات عليا	٤٠٣	٪٩
المجموع	٤٤٨٠	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٥) أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل البكالوريوس؛ إذ مثل أفراد عينة الدراسة أصحاب هذا المؤهل ما نسبته (٪٤٧) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في حين أن هناك ما نسبته (٪٣٧) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل الثانوية العامة، وما نسبته (٪٩) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل الدراسات العليا، وما نسبته (٪٧) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل أقل من الثانوي.

الحسابي العام (١٩، ٣)، كذلك تبين أن العبارة (يقدم لك القطاع الحكومي نصائح وإرشادات في اختيار الخدمة الإلكترونية الملائمة لطبيعة طلبك) نالت أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٩٠، ٣) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (يقدم لك القطاع الحكومي الدعم اللازم للخدمات الإلكترونية بكفاءة عالية) (٦٤، ٢).

الجدول رقم (٨) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة نحو توفر محدد الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية:

(٨٣٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وباقي أفراد عينة الدراسة هم من المقيمين بالمملكة العربية السعودية إذ مثلوا ما نسبته (١٧٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

البيانات الأساسية:

في هذا الجزء سوف يتم التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول كل محدد من محددات الدراسة على النحو التالي:

المحدد الأول: توفر الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية:

يتضح من الجدول رقم (٨) أنه توجد موافقة بدرجة متوسطة لعوامل الاعتمادية حيث بلغ المتوسط

الجدول رقم (٨) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	يوفر لك القطاع الحكومي جميع الخدمات الإلكترونية التاريخية أو الحالية أو المستقبلية التي تحتاج إليها.	٣,٥٥	٠,٧٧	متوسطة
٢	يقدم لك القطاع الحكومي خدمات إلكترونية خالية من المشاكل والأخطاء و في الوقت المحدد دون تعطيل أو تأخير وبجودة عالية.	٢,٨٤	٠,٨٤	متوسطة
٣	يحرص القطاع الحكومي على حل المشاكل التي تواجهك حول الخدمات الإلكترونية المقدمة لك ببسر وسهولة.	٢,٦٧	٠,٨٧	ضعيفة
٤	يقدم لك القطاع الحكومي الدعم اللازم للخدمات الإلكترونية بكفاءة عالية.	٢,٦٤	٠,٩١	ضعيفة
٥	يقدم لك القطاع الحكومي نصائح وإرشادات في اختيار الخدمة الإلكترونية الملائمة لطبيعة طلبك.	٣,٩٠	٠,٩١	عالية
٦	يقدم لك القطاع الحكومي معلومات شاملة عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.	٣,٥٦	٠,٨٨	متوسطة
	المتوسط العام	٣,١٩		متوسطة

** (١- أقل من ٨, ٢) موافقة ضعيفة، (٨, ٢ - أقل من ٦, ٣) موافقة متوسطة، (٦, ٣ - ٥) موافقة عالية.

المحدد الثاني: توفر الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية: يتضح من الجدول رقم (٩) أنه توجد موافقة بدرجة عالية لعوامل الأمان حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣, ٦٨)، كذلك تبين أن العبارة (تعدد الطرق الإلكترونية لسدادك رسوم خدمات القطاع الحكومي وذلك باستخدام قنوات الخدمات المصرفية البديلة لدى البنك كالهاتف المصرفي والإنترنت وأجهزة الصراف الآلي) نالت أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٣, ٨٣) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (تشعر بحرص القطاع الحكومي على أن تكون قنوات الاتصالات الخاصة بك مؤمنة وسرية) حيث بلغ (٣, ٤١).

الجدول رقم (٩) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة نحو توفر محدد الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية:

الجدول رقم (٩) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٧	تشعر بالاطمئنان في التعامل مع القطاع الحكومي إلكترونياً.	٣, ٥٤	٠, ٧٥	متوسطة
٨	يملك القطاع الحكومي الذي تتعامل معه قدرات أمنية عالية في تقديم الخدمة إلكترونياً دون مخاطر أو اختراقات.	٣, ٦٨	٠, ٨٤	عالية
٩	تعامل المعلومات الخاصة بك من قبل القطاع الحكومي بسرية تامة وذلك باستخدام آليات أمنية إلكترونية متطورة لحماية بيانات المستخدمين.	٣, ٨٠	٠, ٩٠	عالية
١٠	تشعر بحرص القطاع الحكومي على أن تكون قنوات الاتصالات الخاصة بك مؤمنة وسرية.	٣, ٤١	٠, ٨٧	متوسطة
١١	تعدد الطرق الإلكترونية لسدادك رسوم خدمات القطاع الحكومي وذلك باستخدام قنوات الخدمات المصرفية البديلة لدى البنك كالهاتف المصرفي والإنترنت وأجهزة الصراف الآلي.	٣, ٨٣	٠, ٩٣	عالية
١٢	تتسم طرق سدادك الإلكترونية لرسوم خدمات القطاع الحكومي بالموثوقية والأمان.	٣, ٨٢	٠, ٨٨	عالية
	المتوسط العام	٣, ٦٨		عالية

** (١- أقل من ٢, ٨) ضعيفة، (٨, ٢ - أقل من ٣, ٦) متوسطة، (٦, ٣ - ٥) عالية.

المحدد الثالث: توفر المصدقية في خدمات الحكومة الإلكترونية: يتضح من الجدول رقم (١٠) أنه توجد موافقة بدرجة متوسطة لعوامل المصدقية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣, ٥٤)، كذلك تبين أن العبارة (يراعي القطاع الحكومي اللوائح والقوانين المتعلقة بإجراءات العمل من خلال خدماته الإلكترونية المقدمة لك) نالت أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٣, ٨٣) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (تشعر بحرص القطاع الحكومي على أن تكون قنوات الاتصالات الخاصة بك مؤمنة وسرية) حيث بلغ (٣, ٤١).

أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٧٩) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (الخدمات الإلكترونية المقدمة لك من القطاع الحكومي دقيقة وصادقة) حيث بلغ (٣,٤١).

الجدول رقم (١٠) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد المصادقية في خدمات الحكومة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١٣	تشعر بالمصادقية من قبل القطاع الحكومي في تنفيذ خدماته إلكترونياً.	٣,٥٥	٠,٨٠	متوسطة
١٤	الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي موضع ثقة بالنسبة لك.	٣,٦١	٠,٨٦	عالية
١٥	يلتزم القطاع الحكومي بوعوده تجاهك إلكترونياً.	٣,٤٧	١,٠٠	متوسطة
١٦	الخدمات الإلكترونية المقدمة لك من القطاع الحكومي دقيقة وصادقة.	٣,٤١	١,٠٦	متوسطة
١٧	الخدمات الإلكترونية التي يقدمها لك القطاع الحكومي مطابقة لاحتياجاتك الفعلية.	٣,٤٤	٠,٩٣	متوسطة
١٨	يراعي القطاع الحكومي اللوائح والقوانين المتعلقة بإجراءات العمل من خلال خدماته الإلكترونية المقدمة لك.	٣,٧٩	٠,٩٢	عالية
	المتوسط العام	٣,٥٤		متوسطة

** (١- أقل من ٢,٨) ضعيفة، (٢,٨ - ٣,٦) أقل من ٣,٦ متوسطة، (٣,٦ - ٥) عالية.

المحدد الرابع: توفر الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية: يتضح من الجدول رقم (١١) أنه توجد موافقة بدرجة متوسطة لعوامل الاستجابة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٥٧)، كذلك تبين أن العبارة (يسعى القطاع الحكومي باستمرار لمساعدتك في حل المشاكل التي تواجهك أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية) نالت أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٨٢)، في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (يوفر لك القطاع الحكومي دليل إرشادي عند تقديم الخدمات الإلكترونية بهدف تسريع الخدمة) حيث بلغ (٣,٣٢).

الجدول رقم (١١) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة نحو توفر محدد الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية:

الجدول رقم (١١) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١٩	يسعى القطاع الحكومي باستمرار لمساعدتك في حل المشاكل التي تواجهك أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية.	٣,٨٢	٠,٨٨	عالية
٢٠	يستجيب القطاع الحكومي لاحتياجاتك في أي وقت وبدون انقطاع أثناء الدوام الرسمي.	٣,٧٣	٠,٨٧	عالية
٢١	تهتم إدارة القطاع الحكومي بالرد على شكاويك واستفساراتك ومقترحاتك المقدمة إلكترونياً.	٣,٥٥	٠,٩٤	متوسطة
٢٢	تتسم الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي بسرعة الاستجابة للخدمة التي تطلبها.	٣,٤٥	٠,٩٧	متوسطة
٢٣	يوفر لك القطاع الحكومي دليلاً إرشادياً عند تقديم الخدمات الإلكترونية بهدف تسريع الخدمة.	٣,٣٢	٠,٩٣	متوسطة
	المتوسط العام	٣,٥٧		متوسطة

** (١- أقل من ٢,٨) ضعيفة، (٨, ٢ - أقل من ٣,٦) متوسطة، (٦, ٣ - ٥) عالية.

عالية إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (٣, ٦٩) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (يحرص القطاع الحكومي على تقديم خدماته الإلكترونية لك بالشكل الأمثل) حيث بلغ (٣, ٠٧).
الجدول رقم (١٢) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة نحو توفر محدد الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية:

المحدد الخامس: توفر الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية:
يتضح من الجدول رقم (١٢) أنه توجد موافقة بدرجة متوسطة لعوامل الجدارة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣, ٤٥)، كذلك تبين أن العبارة (لدى الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي الذي تتعامل معه القدرة الكاملة على إنهاء الإجراءات الخاصة بالخدمة المطلوبة من قبلك) نالت أعلى درجة موافقة

الجدول رقم (١٢) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٢٤	يملك القطاع الحكومي الذي تتعامل معه الكفاءة والفعالية العالية في تقديم الخدمة إلكترونياً.	٣,٢٧	٠,٧٤	متوسطة
٢٥	يقدم لك القطاع الحكومي الخدمات الإلكترونية بمهارات عالية ومتخصصة.	٣,٤٦	٠,٩١	متوسطة
٢٦	يحرص القطاع الحكومي على تقديم خدماته الإلكترونية لك بالشكل الأمثل.	٣,٠٧	٠,٨٥	متوسطة
٢٧	لدى القطاع الحكومي القدرة على الاستنتاج والاستنباط لبعض احتياجاتك من الخدمات الإلكترونية دون تكرار طلب الخدمة.	٣,٥٧	٠,٨١	متوسطة
٢٨	لدى الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي الذي تتعامل معه القدرة الكاملة على إنهاء الإجراءات الخاصة بالخدمة المطلوبة من قبلك.	٣,٦٩	٠,٨٥	عالية
٢٩	يقدم لك القطاع الحكومي خدماته الإلكترونية عبر قنوات متعددة تتلاءم مع طبيعة الخدمة ومع طبيعتك كمستخدم.	٣,٦٦	٠,٩٤	عالية
	المتوسط العام	٣,٤٥		متوسطة

** (١- أقل من ٢,٨) ضعيفة، (٢,٨ - أقل من ٣,٦) متوسطة، (٣,٦ - ٥) عالية.

المتوسط الحسابي لها (٣,٧٠) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (يوفر القطاع الحكومي المقاطع المرئية والمسموعة التي تصور لك كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل تفصيلي) حيث بلغ (٣,٣٩).

الجدول رقم (١٣) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة نحو توفر محدد الملموسية في خدمات الحكومة الإلكترونية:

المحدد السادس: توفر الملموسية في خدمات الحكومة الإلكترونية:

يتضح من الجدول رقم (١٣) أنه توجد موافقة بدرجة متوسطة لعوامل الملموسية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٥٧)، كذلك تبين أن العبارة (تصميم الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي مناسب لاحتياجاتك) نالت أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ

الجدول رقم (١٣) استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد الموسمية في خدمات الحكومة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٣٠	تصميم الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي مناسب لاحتياجاتك.	٣,٧٠	٠,٨٩	عالية
٣١	يستخدم القطاع الحكومي الذي تتعامل معه معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة و مناسبة.	٣,٦١	٠,٨٥	عالية
٣٢	التصميم الداخلي للخدمات الإلكترونية يوفر لك استخداماً سهلاً و مريحاً.	٣,٥٦	٠,٩٧	متوسطة
٣٣	الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي الذي تتعامل معه مناسبة لك ويمكنك الوصول إليها بسهولة.	٣,٦٩	٠,٩٢	عالية
٣٤	يهتم القطاع الحكومي الذي تتعامل معه بالتجديد المستمر للخدمات الإلكترونية.	٣,٤٨	١,٠٣	متوسطة
٣٥	يوفر القطاع الحكومي المقاطع المرئية والمسموعة التي تصور لك كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل تفصيلي.	٣,٣٩	٠,٩٦	متوسطة
	المتوسط العام	٣,٥٧		متوسطة

*** (١-أقل من ٢,٨) ضعيفة، (٨,٢ - أقل من ٣,٦) متوسطة، (٦,٣ - ٥) عالية.

المتوسط الحسابي لها (٤,٠٥) في حين كان أقل متوسط حسابي من نصيب العبارة (لدى القطاع الحكومي القدرة على التفاعل التحواري معك إلكترونياً) حيث بلغ (٢,٠٩).

الجدول رقم (١٤) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة نحو توفر محدد الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية:

المحدد السابع: توفر الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية:

يتضح من الجدول رقم (١٤) أنه توجد موافقة بدرجة متوسطة لعوامل الاتصال حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٢٢)، كذلك تبين أن العبارة (يقدم القطاع الحكومي الذي تتعامل معه خدمات رسائل الجوال التذكيرية والبريد الإلكتروني والمعلوماتية التفاعلية اللازمة) نالت أعلى درجة موافقة عالية إذ بلغ

الجدول رقم (١٤). استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محدد الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٣٦	لدى القطاع الحكومي القدرة على التفاعل التحواري معك إلكترونياً.	٢,٠٩	٠,٨٥	ضعيفة
٣٧	يقوم القطاع الحكومي بإبلاغك بشكل كامل عنها يجب عمله عند تلقي الخدمة إلكترونياً.	٢,٥٤	٠,٨٩	ضعيفة
٣٨	يحرص القطاع الحكومي عبر خدماته الإلكترونية على التأكد من أنك قد تفهمت ما هو مطلوب منك.	٣,٤٥	٠,٩٨	متوسطة
٣٩	يقوم القطاع الحكومي بالاتصال بك إلكترونياً عند تقديم خدمات إلكترونية جديدة.	٣,٣٨	٠,٨٠	متوسطة
٤٠	المنشورات والإعلانات عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الحكومي الذي تتعامل معه كافية.	٣,٨٤	٠,٨٨	عالية
٤١	يقدم القطاع الحكومي الذي تتعامل معه خدمات رسائل الجوال التذكيرية والبريد الإلكتروني والمعلوماتية التفاعلية اللازمة.	٤,٠٥	٠,٨٢	عالية
	المتوسط العام	٣,٢٢		متوسطة

*** (١-أقل من ٢,٨) ضعيفة، (٢,٨-٣) أقل من ٣,٦ متوسطة، (٣,٦-٤) عالية.

الجدول رقم (١٥). معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين الاعتمادية رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية

نتيجة الفرضية	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون (R)	المتغير
قبول	٠,٠٠١	٠,٥٤١	الاعتمادية

يظهر من الجدول رقم (١٥) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة متوسطة ما بين الاعتمادية و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ معامل الارتباط للاعتمادية ($R=0,541$)، ومستوى الدلالة ($a=0,001$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين محددات جودة الخدمات الإلكترونية ممثلة بـ: (الاعتمادية، الأمان، المصداقية، الاستجابة، الجدارة، الملموسية، والاتصال) وبين مستويات رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الفرضية الفرعية الأولى:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية وبين تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (١٧). معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين المصدقية و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية.

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
المصدقية	٠,٦٨٥	٠,٠٠١	قبول

يظهر من الجدول رقم (١٧) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة متوسطة ما بين المصدقية و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ معامل الارتباط للأمان ($R=0,685$)، ومستوى الدلالة ($a=0,001$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المصدقية و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية و تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (١٨): معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين الاستجابة و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
الاستجابة	٠,٦٢٢	٠,٠٠٥	قبول

يظهر من الجدول رقم (١٨) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة متوسطة ما بين الاستجابة و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ معامل الارتباط للأمان ($R=0,622$)، ومستوى الدلالة

إحصائية ما بين الاعتمادية و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية و تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (١٦). معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين الأمان و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
الأمان	٠,٨٤٧	٠,٠٠٠	قبول

يظهر من الجدول رقم (١٦) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة عالية ما بين الأمان و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ معامل الارتباط للأمان ($R=0,847$)، ومستوى الدلالة ($a=0,000$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الأمان و بين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر المصدقية في خدمات الحكومة الإلكترونية و تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (٢٠). معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين الملموسية وبين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية.

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
الملموسية	٠,٦٢٥	٠,٠٠٢	قبول

يظهر من الجدول رقم (٢٠) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة متوسطة ما بين الملموسية وبين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ معامل الارتباط للأمان ($R=0,625$)، ومستوى الدلالة ($a=0,002$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الملموسية وبين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية السابعة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية و تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (٢١). معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين الاتصال و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
الاتصال	٠,٥٤٤	٠,٠٠٢	قبول

يظهر من الجدول رقم (٢١) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة متوسطة ما بين الاتصال و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ

($a=0,005$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الاستجابة و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الخامسة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية و تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (١٩). معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ما بين الجدارة و بين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية.

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
الجدارة	٠,٤٢٧	٠,٠٠٠	قبول

يظهر من الجدول رقم (١٩) أن هناك علاقة إيجابية بدرجة متوسطة ما بين الجدارة و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ بلغ معامل الارتباط للأمان ($R=0,427$)، ومستوى الدلالة ($a=0,000$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الجدارة و بين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية السادسة

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توفر الملموسية في خدمات الحكومة الإلكترونية و تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

محدد الاعتمادية، على سبيل المثال: قلة المعلومات التي يقدمها القطاع الحكومي عن خدماته الإلكترونية، وصعوبة حل المشاكل التي تواجه المستخدم حول الخدمات الإلكترونية المقدمة له، بالإضافة إلى وجود بعض الأخطاء والمشاكل في الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدم وتعطيل أو تأخير بعض الخدمات؛ مما يخفف من جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي.

٢- فيما يتعلق بتوفر الأمان في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة عالية، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات الأمان (٣, ٦٨)، وبذلك تكون اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية بدرجة عالية نحو محدد الأمان، ويعزو الباحث ذلك إلى شعور أفراد عينة الدراسة بالاطمئنان بالتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى امتلاك القطاع الحكومي لقدرات أمنية عالية في تقديم الخدمة إلكترونياً دون مخاطر أو إختراقات؛ حيث يعامل القطاع الحكومي المعلومات الخاصة بالمستخدم بسرية تامة وذلك باستخدام آليات أمنية إلكترونية متطورة، كما يوفر القطاع الحكومي طرق السداد الإلكترونية متعددة الدفع رسوم خدمات القطاع الحكومي وذلك باستخدام قنوات الخدمات المصرفية البديلة لدى البنك كالهاتف المصرفي والإنترنت وأجهزة الصراف الآلي، مما عزز شعور أفراد عينة الدراسة بالأمان.

٣- فيما يتعلق بتوفر المصدقية في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات المصدقية (٣, ٥٤)، وبذلك تكون اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية بدرجة

معامل الارتباط للأمان ($R=0,544$)، ومستوى الدلالة ($a=0,02$)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الاتصال ورضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وبذلك تقبل الفرضية.

من الجداول السابقة يتضح لنا أن محددات جودة الخدمات الإلكترونية غير متوفرة بالشكل اللازم لتحقيق رضا بدرجة مرتفعة عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وأن نتيجة الرضا بدرجة متوسطة لأفراد عينة الدراسة هي النتيجة الطبيعية للنقص الموجود في التوفر الكامل لمحددات الخدمات الإلكترونية لدى المنظمات الحكومية.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوتاً في إجابات ودرجة موافقة أفراد عينة الدراسة (كمستخدمين لخدمات الحكومة الإلكترونية) حول محددات جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المنظمات الحكومية، ف جاءت كما يلي:

١- فيما يتعلق بتوفر الاعتمادية في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات الاعتمادية (٣, ١٩)، وبذلك تكون اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة نحو محدد الاعتمادية، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه وبالرغم من تقديم القطاع الحكومي لنصائح وإرشادات في اختيار الخدمة الإلكترونية الملائمة لطبيعة المستخدم؛ إلا أن هناك قصوراً في توفير

٥- فيما يتعلق بتوفر الجدارة في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات الجدارة (٤٥, ٣)، وبذلك تكون إجابات أفراد عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة نحو محدد الجدارة، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه وبالرغم من قدرة القطاع الحكومي على إنهاء الإجراءات الخاصة بالخدمة المطلوبة من قبل المستخدم وتقديم خدماته الإلكترونية عبر قنوات متعددة تتلاءم مع طبيعة الخدمة ومع طبيعة المستخدم؛ إلا أن هناك قصوراً في توفير محدد الجدارة، مثلاً يوجد بعض القصور في قدرة القطاع الحكومي على استنتاج واستنباط بعض احتياجات المستخدمين من الخدمات الإلكترونية دون تكرار طلب الخدمة، بالإضافة لافتقارها للتخصيصية والمهارة العالية، والذي يؤدي بدوره إلى التقليل من جدارة تقديم الخدمة إلكترونياً.

٦- فيما يتعلق بتوفر الملموسية في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات الملموسية (٥٧, ٣)، وبذلك تكون إجابات أفراد عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة نحو محدد الملموسية، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه وبالرغم من تناسب تصميم الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي مع احتياجات المستخدمين، واستخدامهم للمعدات والأجهزة التكنولوجية الحديثة والمناسبة، وسهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية؛ إلا أن هناك قصوراً في توفير محدد الملموسية، على سبيل المثال: هناك ضعف في عملية التطوير والتجديد المستمر للخدمات الإلكترونية، وتعقيد التصميم الداخلي للخدمات الإلكترونية

متوسطة نحو محدد المصدقية، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه وبالرغم من مراعاة القطاع الحكومي للوائح والقوانين المتعلقة بإجراءات العمل من خلال خدماته الإلكترونية المقدمة للمستخدم وتمكنه من اكتساب ثقة المستخدم؛ إلا أن هناك قصوراً في توفير محدد المصدقية، مثلاً بعض الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدم من القطاع الحكومي لا تتسم بالدقة وغير مطابقة لاحتياجاته الفعلية، بالإضافة إلى عدم التزام القطاع الحكومي بوعوده تجاه المستخدم إلكترونياً مما يفقده الشعور بالمصدقية من قبل القطاع الحكومي في تنفيذ خدماته إلكترونياً.

٤- فيما يتعلق بتوفر الاستجابة في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات الاستجابة (٥٧, ٣)، وبذلك تكون اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية بدرجة متوسطة نحو محدد الاستجابة، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه وبالرغم من سعي القطاع الحكومي باستمرار لمساعدة المستخدم في حل المشاكل التي تواجهه أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية واستجابته لاحتياجات المستخدم في أي وقت وبدون انقطاع أثناء الدوام الرسمي؛ إلا أن هناك قصوراً في توفير محدد الاستجابة، على سبيل المثال: هناك قصور من القطاع الحكومي بالرد على شكاوي واستفسارات ومقترحات المستخدم المقدمة إلكترونياً، وبطء الاستجابة للخدمة الإلكترونية التي يطلبها المستخدم، بالإضافة إلى عدم توفر دليل إرشادي عند تقديم الخدمات الإلكترونية بهدف تسريع الخدمة، مما يخفف الشعور بالاستجابة لدى المستخدم.

وبين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، وأن توفر محددات جودة الخدمات الإلكترونية السبعة بدرجة عالية يؤدي إلى تحقيق الرضا التام لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المنظمات الحكومية.

٩- أظهرت نتائج الفرضيات الفرعية للدراسة أن رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة لهم من منطلق توفر محددات جودة الخدمات الإلكترونية هو رضا بدرجة متوسطة، وهذا يتوافق مع نتائج الفرضية الرئيسية للدراسة التي أثبتت أن هناك علاقة إيجابية ما بين محددات جودة الخدمات الإلكترونية و رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم.

١٠- من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة اتضح أن محددات جودة الخدمات الإلكترونية غير متوفرة بالشكل اللازم لتحقيق الرضا بدرجة عالية لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم، وأن الرضا بدرجة متوسطة هو النتيجة الطبيعية للقصور الحاصل في توفير محددات جودة الخدمات الإلكترونية من قبل المنظمات الحكومية لمستخدمي خدماتها.

ثانياً: التوصيات

١- إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو التعرف على دور جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المنظمات الحكومية في تحقيق رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمات المقدمة لهم. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن تحقيق الرضا

بالإضافة إلى محدودية المقاطع المرئية والمسموعة التي تصور للمستخدم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل تفصيلي، مما يؤدي إلى صعوبة وتعقد إحساس المستخدم بالموسمية في الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي.

٧- فيما يتعلق بتوفر الاتصال في خدمات الحكومة الإلكترونية فقد حققت موافقة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط العام لفقرات الاتصال (٣, ٢٢)، وبذلك تكون اتجاهات أفراد عينة الدراسة ايجابية بدرجة متوسطة نحو محدد الاتصال، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه وبالرغم من توفر المنشورات والإعلانات عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الحكومي، إضافة إلى تقديمه خدمات رسائل الجوال التذكيرية والبريد الإلكتروني والمعلوماتية التفاعلية اللازمة؛ إلا أن هناك قصوراً في توفير محدد الاتصال، مثلاً هناك ضعف لدى بعض المنظمات الحكومية في القدرة على التفاعل التحواري مع المستخدم إلكترونياً وعدم إبلاغ المستخدم بشكل كامل عما يجب عمله عند تلقي الخدمة إلكترونياً، بالإضافة إلى افتقار بعض المنظمات الحكومية إلى التواصل الإلكتروني للتأكد من تفهم المستخدم للمطلوب منه وتقديم خدمات جديدة، مما يحد من فعالية الاتصال والتواصل ما بين المستخدم والقطاع الحكومي.

٨- أظهرت نتائج الفرضية الرئيسة للدراسة أن هناك علاقة إيجابية ما بين محددات جودة الخدمات الإلكترونية السبعة وبين رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، مما يعني أن عملية التأثير والتأثر متبادلة ما بين محددات جودة الخدمات الإلكترونية

- التعامل مع المعلومات الخاصة بالمستخدم بسرية تامة وذلك باستخدام آليات أمنية إلكترونية متطورة لحماية بيانات المستخدم.
- تأمين وسرية قنوات الاتصالات الخاصة بالمستخدم.
- تنوع الطرق الإلكترونية لسداد رسوم الخدمات، وذلك باستخدام قنوات الخدمات المصرفية البديلة لدى البنك كالهاتف المصرفي والإنترنت وأجهزة الصراف الآلي.

- توفير بيئة آمنة لضمان أمن طرق السداد الإلكترونية لرسوم خدمات القطاع الحكومي.
- (ج) توفير المصدقية في الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال:

- تنفيذ الخدمات الإلكترونية الحكومية بمصدقية تامة.
- تعزيز ثقة المستخدم من خلال الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- الالتزام بالوفاء بالوعد تجاه المستخدم إلكترونياً.
- التأكد من دقة وصدق الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدم من قبل القطاع الحكومي.
- مطابقة احتياجات المستخدم الفعلية مع الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الحكومي.
- مطابقة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدم مع اللوائح والقوانين المتعلقة بإجراءات العمل.
- (د) توفير الجدارة في الخدمات الإلكترونية وذلك

من خلال:

- تقديم الخدمات الإلكترونية بالكفاءة والفعالية العالية.

لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية يكون من خلال تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية. بناء عليه فإن المنظمات الحكومية التي تشد تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدماتها الإلكترونية عليها وضع خطة مدروسة مكونة من المحددات السبعة التي أوردناها في الدراسة للوصول إلى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية وذلك باتباع الخطوات التالية:

(أ) توفير الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال:

- توفير جميع الخدمات الإلكترونية التاريخية أو الحالية أو المستقبلية التي يحتاج إليها المستخدم.
- تقديم خدمات إلكترونية خالية من المشاكل والأخطاء وفي الوقت المحدد دون تعطيل أو تأخير وبجودة عالية.

- حل المشاكل التي تواجه المستخدم حول الخدمات الإلكترونية المقدمة له بيسر وسهولة.
- تقديم الدعم اللازم للخدمات الإلكترونية بكفاءة عالية.
- تقديم النصائح والإرشادات في اختيار الخدمة الإلكترونية الملائمة لطبيعة طلب المستخدم.
- تقديم معلومات شاملة عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الحكومي للمستخدم.

(ب) توفير الأمان في الخدمات الإلكترونية وذلك

من خلال:

- اشعار المستخدم بالاطمئنان في التعامل مع القطاع الحكومي إلكترونياً.
- توفير بيئة أمنية عالية لتقديم الخدمة إلكترونياً دون مخاطر أو اختراقات.

- تقديم الخدمات الإلكترونية بمهارات عالية ومتخصصة.
- تقديم الخدمات الإلكترونية بالشكل الأمثل.
- استنتاج واستنباط القطاع الحكومي لاحتياجات المستخدم من الخدمات الإلكترونية دون تكرار المستخدم لطلب الخدمة.
- إنهاء الإجراءات الخاصة بالخدمة المطلوبة من قبل المستخدم باقتدار.
- تقديم الخدمات الإلكترونية عبر قنوات متعددة تتلاءم مع طبيعة الخدمة ومع طبيعة المستخدم.
- (هـ) توفير الاستجابة في الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال:
 - مساعدة المستخدم في حل المشاكل التي تواجهه أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية.
 - الاستجابة لاحتياجات المستخدم في أي وقت وبدون انقطاع أثناء الدوام الرسمي.
 - الاهتمام بالرد على شكاوي و استفسارات ومقترحات المستخدم المقدمة إلكترونياً.
 - سرعة الاستجابة للخدمة الإلكترونية الحكومية التي يطلبها المستخدم.
 - توفير دليل إرشادي عند تقديم الخدمات الإلكترونية بهدف تسريع الخدمة.
 - توفير الملموسية في الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال:
 - تصميم خدمات إلكترونية مناسبة لاحتياجات المستخدم.
 - تصميم داخلي يوفر استخدام سهل ومريح للخدمات الإلكترونية.
- استخدام معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة.
- تيسير وصول المستخدم للخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي.
- التجديد والتطوير المستمر للخدمات الإلكترونية.
- توفير المقاطع المرئية والمسموعة التي تصور للمستخدم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل تفصيلي.
- (و) توفير الاتصال في الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال:
 - التفاعل التحواري مع المستخدم إلكترونياً.
 - إبلاغ المستخدم بشكل كامل عما يجب عمله عند تلقي الخدمة إلكترونياً.
 - التأكد من أن المستخدم قد تفهم ما هو مطلوب منه عند تقديمه للخدمة الإلكترونية.
 - التواصل مع المستخدم إلكترونياً عند تقديم خدمات إلكترونية جديدة.
 - تقديم المشورات والإعلانات عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الحكومي.
 - تقديم خدمات رسائل الجوال التذكيرية والبريد الإلكتروني والمعلوماتية التفاعلية اللازمة للمستخدم.
- ٢- يختلف التفاوت ما بين محددات جودة الخدمات الإلكترونية من منظمة إلى أخرى، وأن على المنظمات التي تتطلع إلى تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدماتها الإلكترونية مراعاة هذا التفاوت ضمن محددات الخدمات الإلكترونية ومحاولة توفير كافة المتطلبات اللازمة لإزالة هذا التفاوت وذلك من أجل تحقيق الرضا التام لدى مستخدمي الخدمات الإلكترونية.

٦- بدران، عباس (٢٠٠٤) الحكومة الإلكترونية: من الإستراتيجية إلى التطبيق، دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان.

٧- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية، يسر (٢٠٠٦) الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية. <http://www.yesser.gov.sa>

٨- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية، يسر (٢٠٠٦) وثيقة الخطة التنفيذية. <http://www.yesser.gov.sa>

٩- توربان، إفرام و مكليين، إفرام (٢٠٠٥) تقنية المعلومات في إدارة الشركات؛ ترجمة: شعبان، قاسم موسى، دار الرضا للنشر، سوريا.

١٠- عيشاوي، احمد (٢٠٠٩) أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، الجزائر.

١١- غيطاس، جمال محمد (٢٠٠٢) الحكومة الإلكترونية ليست مشروع ولكن أفكار وأساليب عمل، جريدة الأهرام المصرية، العدد (٤٢٣٠٩)، القاهرة.

1. Alanezi, Mohammed Ateeq, Mahmood, Ahmad Kamil and Basri, Shuib (2012) E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation in The Case of Saudi Arabia, The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries (EJISDC).

2. Al-Tameem, A. A. (2008) An Empirical Study of E-Government Formulation in Kingdom of Saudi Arabia & United Arab Emirates, Third International Conference on Digital Information Management (ICDIM), University of East London, UK.

٣- هذه الدراسة اهتمت بالجانب التطبيقي غير التقني لجودة الخدمات الإلكترونية دون التطرق الى الجوانب التقنية اللازمة لجودة الخدمات؛ فمن الضروري للمنظمات توفير كافة المتطلبات التقنية من خطط وإجراءات وأجهزة وبرامج وأدوات وبنى تحتية ومتخصصين قبل البدء في توفير المحددات السبعة لجودة الخدمات الإلكترونية التي وردت في هذه الدراسة، وذلك من أجل توفير كافة المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية ومتكاملة من الناحية التقنية وغير التقنية.

مصادر الدراسة

١- أبو زيد، محمد خير و حجازي، هيثم علي (٢٠٠٧) أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، كلية التجارة، بور سعيد.

٢- أبو مغايش، يحيى محمد (٢٠٠٤) الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، دار الخريجي، الرياض.

٣- الرفاعي، سحر قدوري (٢٠٠٩) الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، ص ص (٣٠٥ - ٣٧٧)، الجزائر.

٤- العبود، فهد بن ناصر (٢٠٠٣) الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، دار زدني، الرياض.

٥- إيفانز، جلوريا (٢٠٠٥) الحكومة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.

مراجع الدراسة

1. Abhichandani, Tarun (2008) Evaluation of E-Government Initiatives for Citizen-Centric Delivery: Analysis of Online Public Transit Information Services, VDM Verlag.
2. Abu Nadi, Ibrahim (2010) Success Factors for eGovernment Adoption: Citizen Centric Approach, LAP LAMBERT Academic Publishing.
3. Al Ajeeli, Abid Thyab, Al-Bastaki, Yousif A. Latif (2010) E-Services in the Public Sector: E-Government Strategies and Advancements, IGI Global.
4. Chhabra, Susheel and Kumar, Muneesh (2009) Integrating E-Business Models for Government Solutions: Citizen-Centric Service Oriented Methodologies and Processes, IGI Global.
5. Courage, Catherine and Baxter, Kathy (2005) Understanding Your Users: A Practical Guide to User Requirements: Methods, Tools, and Techniques, Morgan Kaufmann Publishers.
6. D. Ruan, J. Lu and Zhang, G. (2010) E-Service Intelligence: Methodologies, Technologies and Applications, Springer-Verlag New York, LLC.
7. Delitheou, Vassiliki and Maraki, Maria (2011) E-Local Government: Exploring Citizens' Attitude towards Electronic Municipal Services, LAP LAMBERT Academic Publishing.
8. Dowding, Keith and John, Peter (2012) Exits, Voices and Social Investment: Citizens' Reaction to Public Services, Cambridge University Press.
9. Dunleavy, Patrick, Margetts, Helen, Bastow, Simon and Tinkler, Jane (2008) Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government, Oxford University Press, USA.
10. Gottschalk, Petter and Solli-Saether, Hans (2009) E-Government Interoperability and Information Resource Integration: Frameworks for Aligned Development, IGI Global.
11. Hassan, Abdishakur (2010) E-government System: Implications and Consequences: Citizen Initiated Contacts in E-grievance System, LAP LAMBERT Academic Publishing.
3. Al-Tourki, Tourki, El-Sofany, Hosam F, Al-Sadoon, Amjad, Al-Howimel, Hasan (2012) E-Government in Saudi Arabia: Barriers, Challenges and its Role of Development, International Journal of Computer Applications, Volume 48– No.5.
4. Connolly, Regin and Ingle, Sarah (2009) E-S-QUAL and Website Service Quality in Ireland: An Empirical Study, Dublin City University, Ireland.
5. Laudon, K. C. and Laudon, J. P. (2004) Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson Hall.
6. Norris, D. F. and Moon, M. J. (2005) Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? Public Administration Review, Vol. 65, No. pp 64-75.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing, 49 (Fall), 41-50.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Malhotra, A. (2005) E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, Journal of Service Research, 7 (3), 213-233.
10. Wong, W. and Welch, E. (2004) Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability, Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, Vol. 17, No. 2, pp. 275–297.
11. Zhuo, Jun, Hangzhou, Chen Liangliang and Li, Fubin (2009) E-S-QUAL: Its Applicability in Evaluating E-government Web Sites Service Quality, Information Engineering and Electronic Commerce, Page: 515 – 518.

12. Homburg, Vincent (2008) *Understanding E-Government: Information Systems in Public Administration*, Routledge.
13. Janssen, Marijn, Lamersdorf, Winfried, Pries-Heje, Jan and Rosemann, Michael (2010) *E-Government, E-Services and Global Processes: Joint IFIP TC 8 and TC 6 International Conferences, EGES 2010 and GISP 2010, Held as Part of WCC 2010, Brisbane, Australia, September 2010, Proceedings*, Springer-Verlag New York, LLC.
14. Khan, Khaled M. (2008) *Managing Web Service Quality: Measuring Outcomes and Effectiveness*, IGI Global.
15. Lamersdorf, Winfried, Tschammer, Volker and Amarger, Stephane (2004) *Building the E-Service Society: E-Commerce, E-Business and E-Government*, Kluwer Academic Publishers.
16. Lu, J., Ruan, D. and Zhang, G. (2010) *E-Service Intelligence: Methodologies, Technologies and Applications*, Springer-Verlag New York, LLC.
17. Mayer-Schönberger, Viktor and Lazer, David (2007) *Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government*, The MIT Press.
18. Najneen, Farhana (2011) *Citizen Feedback and Satisfaction on the Services to Reduce Poverty*, LAP LAMBERT Academic Publishing.
19. Naz, Rafia, Singh, Gurmeet and Dutt, Pathak Raghuvhar (2010) *e-Governance, Service Delivery and Customer Satisfaction: Lessons for Developing Countries*, LAP LAMBERT Academic Publishing.
20. Rahman, Hakikur (2009) *E-Government Readiness for Information and Service Exchange: Utilizing Progressive Information Communication Technologies*, IGI Global.
21. Rao, Duggirala Sreenivasa (2012) *Queue Management and Quality of Service (QoS) in the Internet: A Novel Approach for Flow Protection for Providing Better than Best-Effort Service in the Internet*, LAP LAMBERT Academic Publishing.
22. Reddick, Christopher G. (2010) *Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management*, IGI Global.
23. Roebuck, Kevin (2011) *E-Services: High-impact Strategies - What You Need to Know: Definitions, Adoptions, Impact, Benefits, Maturity, Vendors*, Tebbo.
24. Scupola, Ada (2011) *Cases on Managing E-Services*, IGI Global.
25. Serhani, Mohamed Adel (2008) *A Framework and Methodology for Managing Quality of Web Services*, VDM Verlag Dr. Mueller e.K.
26. United Nations (2010) *Compendium of Innovative E-government Practices, Vol. III*, United Nations Publications.
27. Weerakkody, Vishanth (2010) *Applied Technology Integration in Governmental Organizations: New E-Government Research*, IGI Global.
28. Wimmer, Maria A., Scholl, Hans J. and Ferro, Enrico (2008) *Electronic Government: 7th International Conference, EGOV 2008, Torino, Italy, August/September 2008, Proceedings*, Springer-Verlag New York, LLC.
29. Yu, Brenda Wai Fong (2011) *Using SERVQUAL to Measure Users' Satisfaction of Computer Support in Higher Educational Environments*, ProQuest, UMI Dissertation.

The Role of the Quality of Electronic Services in Achieving Users Satisfaction “A Field Study on E-Government Systems in the Kingdom of Saudi Arabia”

Dr. Omar Abdullah Omar Nasseef

Associate Professor of Management Information Systems

Management Information Systems Department

Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University

E-Mail(1): onasseef@kau.edu.sa

E-Mail(2): dr.nasseef@hotmail.com

(researchdeliverydate1/8/1433H ◊ researchacceptancedate19/2/1434H)

Key words. Management Information Systems, Quality of E-Services, E-Government, Users Satisfaction .

Abstract. The aim of this study was to investigate the role of the quality of E-Government services offered by government organizations in order to achieve the satisfaction of their users (citizens and residents) in Saudi Arabia regarding the e-services they provide, from the users point of view. The results reached in this study show that all determinants of the quality of electronic services of (Reliability, Security, Credibility, Responsiveness, Assurance, Tangibility, and Communication) have a role in achieving satisfaction from the perspective of users of E-Government services regarding the electronic services provided to them. The results also showed that the determinants of the quality of electronic services are not available as necessary in government organizations that have been under study. The results of the study also confirmed that the study samples were moderately satisfied with the services provided by the government organizations to them online, due to lack of full availability of the determinants of service quality in government organizations. Accordingly, the researcher has reached a set of recommendations for improving the quality of E-Government services .offered by government organizations in the Kingdom of Saudi Arabia