

نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي

Proposed model to measure the impact of e-services quality dimensions on customer satisfaction in government sector

* Dr. Suleiman bin Abdullah Al-Thuwaini

Abstract

The study aimed to present a model for the process of measuring the quality of electronic government services and its impact on customer satisfaction in "Absher" smartphone application of the Ministry of Interior, Kingdom of Saudi Arabia. The study was considered an evaluation research of a practical/field nature and aimed to shed light on the concept of measuring the quality of e-government services from the point of view of its beneficiaries (citizens). The researcher used the descriptive analytical method, and the questionnaire was used as a tool for collecting primary data through convenience sampling. A total of 640 valid questionnaires were obtained for statistical analysis. After the data collection process, it was processed statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Frequencies, means, standard deviations, analysis of variance, multiple and simple regression were used in the statistical analysis of the data. The results showed that the level of quality of electronic services provided by the Ministry of Interior in "Absher" from the point of view of citizens was high. The results also indicated that the level of citizens' satisfaction with the e-government services provided in "Absher" was high. The results also indicated that there was a statistically significant effect of applying the proposed model of quality standards for e-government services on the level of citizens' satisfaction with these services provided to them in "Absher". The study recommended the importance of continuing to conduct more evaluation studies to measure the impact of the quality of e-government services provided to citizens in various sectors of the state.

[The research winning the first place in the field of administrative studies in the 39th session of the Rashid Bin Humaid Award for Culture and Science]

* Dean of the College of Business Studies - Arab Open University, Saudi Arabia

* د. سليمان بن عبدالله الثويني

المخلص

هدفت الدراسة الى تقديم نموذج لعملية قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء في تطبيق "أبشر" التابع لوزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية. وتعتبر الدراسة من البحوث التقييمية ذات الطابع العملي/الميداني وتهدف إلى إلقاء الضوء على مفهوم قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين (المواطنين) منها. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوظيف الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأساسية من خلال عينة ملائمة، وتم الحصول على 640 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وبعد عملية جمع البيانات تم معالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). استخدمت التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين والانحدار المتعدد والبيسوط في التحليل الإحصائي للبيانات. وقد أظهرت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية في تطبيق أبشر من وجهة نظر المواطنين كان مرتفعاً. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في تطبيق أبشر كان مرتفعاً. كما دلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نموذج معايير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقترح على مستوى رضا المواطنين عن هذه الخدمات المقدمة لهم في تطبيق أبشر. ووأصت الدراسة إلى أهمية الاستمرار في إجراء المزيد في الدراسات التقييمية لقياس أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين في مختلف قطاعات الدولة.

الكلمات الافتتاحية: قياس جودة الخدمة الإلكترونية، القطاع الحكومي، رضا العملاء.

[البحث الفائز بالمركز الأول في مجال الدراسات الإدارية بالدورة 39 لجائزة راشد بن

حميد للثقافة والعلوم]

* عميد كلية دراسات الأعمال - الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية