

أهمية برمجة الخدمات في البلديات وأثرها على جودة الخدمات المقدمة

إعداد

هنادي محمود سليم الفقيه

مساعد مبرمج - بلدية برقش

المخلص

يتناول مستخلص الدراسة أهمية برمجة الخدمات في البلديات وأثرها على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. تشير الدراسة إلى أن برمجة الخدمات تمثل أداة حديثة وفعالة يمكن استخدامها لتحسين كفاءة العمل الحكومي وتسريع تقديم الخدمات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، تظهر الدراسة أن برمجة الخدمات تعزز شفافية العمل الحكومي وتحسين تجربة المواطنين من خلال توفير وصول أفضل وأسهل إلى الخدمات البلدية. بناءً على الاستنتاجات، يوصى بتشجيع البلديات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عملياتها الحكومية وتطوير خدماتها الرقمية، بالإضافة إلى تقديم التدريب والتطوير لموظفي البلديات لاستخدام الأدوات والتقنيات الحديثة في برمجة الخدمات.

<https://jaspps.com>**Abstract:**

The abstract of the study discusses the importance of service programming in municipalities and its impact on the quality of services provided to citizens. The study indicates that service programming represents a modern and effective tool that can be used to improve the efficiency of government work and expedite the provision of governmental services. Additionally, the study shows that service programming enhances the transparency of government work and improves the experience of citizens by providing better and easier access to municipal services. Based on the conclusions, it is recommended to encourage municipalities to use information and communication technology to improve their governmental processes and develop digital services. Moreover, providing training and development for municipal employees to use modern tools and technologies in service programming is also recommended.

1-1 المقدمة:

تسعى البلديات في العصر الحالي إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وذلك من خلال تبني أساليب وتقنيات حديثة تعزز كفاءة العمل الحكومي وتسهم في تحقيق رضا المواطنين. من بين هذه التقنيات، تبرز برمجة الخدمات كأداة أساسية وفعالة في تحسين جودة الخدمات البلدية. تعد برمجة الخدمات منهجية حديثة تهدف إلى تطوير وتحسين العمليات الحكومية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية وتنظيم البيانات. وبالتالي، تلعب هذه البرمجة دوراً بارزاً في تعزيز فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات في البلديات.

تتناول هذه الدراسة أهمية برمجة الخدمات في البلديات، وتسلط الضوء على الأثر الإيجابي الذي تترتب عنه على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. سيتم استعراض العديد من الجوانب التي تسهم في تحسين جودة الخدمات، مثل زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الموارد، وتسريع الإجراءات الإدارية، وتحسين تجربة المواطنين من خلال توفير وصول أفضل وأسهل إلى الخدمات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تقديم دراسة لتجارب عملية لبعض البلديات التي قامت بتطبيق برمجة الخدمات وقياس النتائج والتحسينات التي حققتها في جودة الخدمات التي تقدمها.

يهدف هذا البحث إلى توجيه الاهتمام نحو أهمية اعتماد برمجة الخدمات كأداة رئيسية لتحسين جودة الخدمات البلدية، وتشجيع البلديات على اعتماد هذه الأساليب والتقنيات للارتقاء بمستوى الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل وأكثر فعالية.

1-2 مشكلة الدراسة:

يعاني العديد من البلديات حول العالم من تحديات عدة في تقديم خدماتها بشكل فعال وذلك نظراً لتعقيدات العمل الحكومي والتحديات المتزايدة التي تواجهها. من بين هذه التحديات، يتمثل أحد أبرزها في ضعف جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، والتي قد تنجم عن عوامل متعددة مثل التأخير في تنفيذ الإجراءات الإدارية، وعدم فاعلية إدارة الموارد الحكومية، وغياب الشفافية في عملية تقديم الخدمات.

تقوم هذه الدراسة بتسليط الضوء على مشكلة جودة الخدمات البلدية وتحليل أثر برمجة الخدمات في معالجتها وتحسينها. حيث إن النهج التكنولوجي الذي تعتمد عليه برمجة الخدمات يمكن أن يسهم في تحسين تجربة المواطنين وجودة الخدمات التي يتلقونها. بالتالي، تعتبر مشكلة ضعف جودة الخدمات البلدية واحدة من أهم الدوافع التي تدفع البلديات نحو اعتماد البرمجة كأداة لتحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

1-5 أهمية الدراسة:

تتناول هذه الدراسة أهمية برمجة الخدمات في البلديات وأثرها المباشر على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه البلديات في تقديم خدماتها بشكل فعال، يعتبر تبني البرمجة كأداة حديثة وفعالة أمراً ضرورياً لتحسين الأداء الحكومي وتعزيز رضا المواطنين. بواسطة تطبيق أساليب البرمجة، يمكن للبلديات تحسين كفاءة العمل الحكومي وتسريع تقديم الخدمات، كما يمكنها تعزيز شفافية العمل الحكومي وتحسين تجربة المواطنين. من خلال فحص أثر برمجة الخدمات، يمكن تحديد النتائج الملموسة لهذه الجهود على جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي، يمكن

أن تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم حول أهمية اعتماد البرمجة كأداة استراتيجية لتحسين أداء البلديات ورفع مستوى رضا المواطنين.

1-6 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف محددة تتعلق بأهمية برمجة الخدمات في البلديات وأثرها على جودة الخدمات المقدمة. أولاً، تهدف الدراسة إلى استكشاف التحديات التي تواجه البلديات في تقديم خدماتها وتحليل مدى تأثير هذه التحديات على جودة الخدمات. ثانياً، تسعى الدراسة إلى فحص دور برمجة الخدمات في معالجة هذه التحديات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ثالثاً، تهدف الدراسة إلى تحليل النتائج المحتملة لتطبيق برمجة الخدمات في البلديات وتقييم أثرها على تحسين الأداء الحكومي ورفع مستوى رضا المواطنين. وأخيراً، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز اعتماد برمجة الخدمات كأداة أساسية لتحسين جودة الخدمات البلدية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

الدراسات السابقة:

دراسة (حمد، تاج السر حسن سليمان، 2021) بعنوان:

"مدى فعالية المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني: دراسة استكشافية 2020 م."

هدفت الدراسة إلى إجراء دراسة استكشافية للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والذي يمكن صياغته على النحو التالي: ما مدى فاعلية المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني؟ اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات ووصفها وتفسيرها من خلال الدراسة الميدانية،

<https://jasps.com>

حيث تم توزيع عدد (40) استبانة لعملاء ومنسوبي عدد أربعة بنوك سودانية يمكن اعتبارهم من أوائل البنوك التي بدأت في تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية، وتم استرجاع كل العدد (40)، وتم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـ (SPSS)، توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة تتمثل في: أن هنالك ضعفاً في شبكة الوكلاء وهي العمود الفقري لإنجاح خدمة المحفظة الإلكترونية، ظهور خدمات دفع حديثة تتمثل في تطبيقات الدفع عبر الموبايل، وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: تطبيق خدمة المحفظة الإلكترونية والترويج لها لأنها تمثل بديل جيد لحمل النقود الورقية، تقوية شبكة الوكلاء المسؤولين حتى تقوم بدورها في نشر ثقافة وتوسيع خدمة المحفظة الإلكترونية، الاستعانة بوكلاء شركات الاتصالات في السودان، وذلك لخبرتهم الطويلة في توزيع مثل هذه البطاقات وتسويقها، بالإضافة إلى إتاحة إمكانية التعامل مع المحفظة الإلكترونية من خلال تطبيقات الدفع عبر الموبايل.

دراسة (أبو موسى، 2020 م) بعنوان:

"رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة".

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لرأس المال الفكري مباشر وغير مباشر في العلاقة بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المناصب الإدارية والإشرافية البالغ عددهم 167 موظفًا وموظفة، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة، وأن رأس المال الفكري له دور وسيط مباشر وغير مباشر في العلاقة بين درجة تطبيق الإدارة

الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الموازنات اللازمة لدعم متطلبات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة الاستفادة من التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دراسة (الزمر، 2019 م) بعنوان:

"درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي"

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة تقدير توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية والإدارية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية والإدارية في كل من الجامعة الإسلامية والأقصى، والبالغ عددهم 204 فرداً، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية كانت بدرجة كبيرة، وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل الشراكة والتنسيق بين مؤسسات التعليم العالي، ومؤسسات المجتمع المحلي لتطوير استخدام الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة استخدام برامج إلكترونية حديثة تساهم في رفع مستوى جودة الأداء المؤسسي.

دراسة (الغول، 2019 م) بعنوان:

"دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره"

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي القبول والتسجيل ورؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعتين الإسلامية والأقصى، والبالغ عددهم 132 موظفاً، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل كبير جداً في الحد من مشكلات القبول والتسجيل، وأوصت بضرورة استخدام برامج إلكترونية حديثة تساهم في الحد من مشكلات القبول والتسجيل ضمن إطار الإدارة الإلكترونية.

دراسة الخوالدة وأبا زيد (2019) بعنوان:

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المراجعين في وزارة العدل الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المراجعين في وزارة العدل الأردنية، لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (159) مشاركاً من المراجعين للمحاكم النظامية في إقليم الشمال في الأردن، والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة العدل الأردنية قد جاءت بمتوسط حسابي (3.45) ضمن مستوى متوسط، كما أظهرت النتائج أن مستوى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية قد جاء بمتوسط حسابي (3.33) ضمن مستوى

<https://jaspss.com>

متوسط، وأظهرت النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية على رضا المراجعين إذ بلغت قيمة (R -square) (0.50) وهي قيمة دالة إحصائية، وتفسر ما مقداره (50%) من التغير في رضا المراجعين يعود إلى جودة الخدمات الإلكترونية، أما فيما يتعلق بأثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية فقد أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الاعتمادية، والخصوصية، وجودة النظام على رضا المراجعين، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام على رضا المراجعين، وأوصت الدراسة بأن يتم تحديث الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الأردنية بحيث يتم اعتماد الوثائق التي يتم الحصول عليها عبر الموقع لدى الجهات الرسمية، أن يتم تطوير نظام المحاكاة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني لوزارة العدل الأردنية بحيث يحقق فاعلية أكبر في تبادل المعلومات مع المستخدم.

دراسة عبد العزيز ومحمد (2018) بعنوان:

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا متلقي الخدمة بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي.

تناولت الدراسة معرفة "جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا متلقي الخدمة ولقد تمثلت المشكلة في أن المصارف تواجه مشكلة عدم رضا متلقي الخدمة وذلك لبعض مشاكل جودة الخدمات المصرفية الكرتونية. وعليه يمكن صياغة المشكلة من خلال السؤال الرئيسي: إلى أي مدى جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية تؤثر على رضا متلقي الخدمة؟ وأسئلة الفرعية التي تمثلت في الآتي: إلى أي مدى سهولة الاستخدام للخدمة المصرفية الإلكترونية تؤثر على رضا متلقي الخدمة؟ إلى أي مدى بعد توفير الوقت يؤثر على رضا متلقي الخدمة؟ إلى أي مدى بعد السرية يؤثر على رضا متلقي الخدمة؟ إلى أي مدى بعد الأمان يؤثر على رضا متلقي الخدمة؟ لقد تم صياغة

الفرضية بإيجاد العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين أبعاد المتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعينة من زبائن المصرف والعلاقة التي تربط بين مقاييس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المتمثلة في "سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والأمن، والسرية" بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي في السودان، واختبار ذلك تم الاعتماد على المنهج التحليل الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة. وتم جمع البيانات عبر أداة الاستبانة واعتمدت الدراسة على أساليب إحصائية وصفية واستدلالية متقدمة من النظام SPSS وذلك بعد التحقق من صدق أداة القياس وثبات الأداء. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تبين صحة الفروض ومن أهم نتائجها وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة ، توجد علاقة طردية (موجبة) بين سهولة استخدام الخدمة ورضا متلقي الخدمة ، توجد علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بين توفير الوقت ورضا متلقي الخدمة . بناء على تلك النتائج تمثلت التوصيات في الدراسة في تكثيف الوعي المصرفي وتثقيف متلقي الخدمة بأهمية الخدمة الإلكترونية حتى يدرك المزايا التي يوفرها الخدمة الإلكترونية المصرفية، المحافظة على المستوى المرتفع بعاد جودة الخدمة، زيادة مستوى السرية.

دراسة أبو الغنم وعطياني (2018) بعنوان:

أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا متلقي الخدمة في البنوك الإسلامية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس اثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا متلقي الخدمة مع البنوك الإسلامية الأردنية الواقعة في مدينة عمان الكبرى وهي البنك الإسلامي الأردني، البنك العربي الإسلامي، وبنك صفوة الإسلامي وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة المتعاملين في البنوك الثلاثة حيث تم توزيع (250) استبانة على المتعاملين مع البنوك الإسلامية وقد استرجع منها (173) استبانة

حيث تم استبعاد (17) استبيان منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي وجرت عمليات التحليل الإحصائي على (156) استبانة وبنسبة (62,4%) من إجمالي عدد الاستبانات التي تم توزيعها. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي فقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المصرفية بأبعادها مجتمعة ومتفرقة على تحقيق رضا المتعاملين مع البنوك الإسلامية الأردنية الثلاثة، هذا وقد قام الباحث بتقديم مجموعة من التوصيات المنبثقة من نتائج الدراسة واستنتاجاتها والتي كان من بين أهمها ضرورة أن تتبن إدارة البنك أن جودة الخدمة تعتبر أداة استراتيجية للمنافسة وتحقيق التميز.

دراسة الحلبي وعاشور (2017): بعنوان:

جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا. ثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على 400 من مستخدمي موقع برق بلس وتم استرداد 360 استبانة منها، وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحقفاً في النظام، وأن آخر العوامل تحقفاً في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت أيضاً أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن

ثم جودة المعلومات، وأخيرا الدعم الفني. وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية، وأهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية بنقاط البيع (المستخدمين) والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، والتدريب وشرح كافة العناصر في الموقع وكيفية استخدامها للمستخدمين الجدد، وزيادة الاهتمام بالدعم الفني لموقع برق بلس، خاصة بالنظام الآلي للتبليغ عن المشاكل.

الاستنتاجات والتوصيات

استنتجت هذه الدراسة أن برمجة الخدمات تمثل أداة قوية وفعالة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في البلديات، حيث تسهم في تسريع تقديم الخدمات، وتحسين إدارة الموارد الحكومية، وزيادة شفافية العمل الحكومي. كما تبين الدراسة أنه بفضل برمجة الخدمات، يمكن تعزيز تجربة المواطنين ورفع مستوى رضاهم من الخدمات الحكومية.

بناءً على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، فإن التوصيات الآتية تبرز كخطوات عملية يمكن اتخاذها لتعزيز تبني برمجة الخدمات في البلديات:

1. تشجيع البلديات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين عملياتها الحكومية وتطوير خدماتها الرقمية.
2. توفير التدريب والتطوير لموظفي البلديات لتعلم واستخدام الأدوات والتقنيات الحديثة المتاحة في برمجة الخدمات.

<https://jaspss.com>

3. تعزيز التعاون والتنسيق بين البلديات والقطاع الخاص والمجتمع المدني لتبادل الخبرات وتبني

أفضل الممارسات في مجال برمجة الخدمات.

4. تحفيز البحث والتطوير في مجال برمجة الخدمات لتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات المجتمع

بشكل أفضل وأكثر فعالية.

من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن للبلديات تحقيق تحسينات ملموسة في جودة الخدمات التي

تقدمها، وبالتالي، تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز مستوى الرضا والثقة لدى المواطنين في

أداء السلطات المحلية.

المصادر والمراجع

• المراجع العربية:

– أبو الغنم، ماجد جلال جمال، وعطياني، مراد سليم. (2018). أثر جودة الخدمات

المصرفية على رضا متلقي الخدمة في البنوك الإسلامية الأردنية (رسالة ماجستير غير

منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.

– أبو موسى، خالد سليمان، (2020)، "رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين

تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة"،

رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

– الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، و أبو قاعود، فراس مسلم. (2016). أثر جودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في

عمان – الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

<https://jaspss.com>

- بخيت، أيمن ربيع منصور، ومهدي، محمد حسن أحمد. (2022). تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة : دراسة ميدانية بالتطبيق على القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة سوهاج، سوهاج.
- الحلبي، مؤمن عبد السميع حسن، دهليز، خالد، و عاشور، يوسف حسين محمود. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة).
- حمد، تاج السر حسن سليمان، (2021): "مدى فعالية المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني: دراسة استكشافية 2020 م."، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان
- الختاتنة، وحيد رثعان محمد(2018). أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك. مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، ص (124-140).
- الخوالدة، هاشم يوسف غافل، و أبا زيد، رياض أحمد. (2019). اثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المراجعين في وزارة العدل الاردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الزمر، ابراهيم سعد الدين، (2019)، "درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الاداء المؤسسي"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

<https://jaspss.com>

- شطارة، هبة بلال، (2013)، تطوير نموذج لقياس أثر الكلمة المنطوقة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- صباح، زينة عزام، وأبا زيد، رياض أحمد. (2022). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا المستفيدين في أمانة عمان الكبرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الطوالبة، ماجد صافي رويحي، وحسن، حسن عباس. (2014). أثر الالتزام بأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الزبائن في البنوك التجارية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- عبد العزيز، صباح فضل محمد، ومحمد، بكري الطيب موسى. (2018). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا متلقي الخدمة بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- عبدالحفيظ، مني شعبان جامع. (2019). دور أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية علي الميزة التنافسية لشركات الهاتف المحمول بجمهورية مصر العربية، مجلة جامعة جنوب الوادي للأبحاث البيئية (JSVUER)، المجلد 2 العدد 1.
- عبدالعزيز، صباح فضل محمد، و محمد، بكري الطيب موسى. (2018). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية واثرها على رضا متلقي الخدمة بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

<https://jaspss.com>

- عبيد، شاهر محمد أحمد. 2021. أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية*، مج. 29، ع. 4، ص ص. 133-157.
- العجارمة، تيسير، (2005)، *التسويق المصرفي*، ط3، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الغول، معين محمد، (2019)، " دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- غياد، كريمة. 2021. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن : دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة. *مجلة دراسات و أبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة*، مج. 8، ع. 2، ص ص. 109-134.
- فرو، حسن أحمد سعد، و شفيق، منى يوسف. (2022). أثر دعم الإدارة الإلكترونية في رضا متلقي الخدمة : دراسة ميدانية بالتطبيق على الشركة القابضة لمياه الشرب الصحي. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مج13، ع2، 433 - 467.
- المطيري، فهد مطر. (2022). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة في البنوك الإسلامية السعودية. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، مج18، ع29، 223 - 244.
- النسور، مروان وطعامنة، روزانا وبلجازية، عمر. 2021. أثر ممارسات الإدارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية. *مجلة الدراسات الحقوقية*، مج. 8، ع. 2، ص ص. 328-361.

<https://jaspss.com>

– نورالدين، بوعنا (2007)، "جودة الخدمات وأثرها على رضا متلقي الخدمة ، دراسة ميدانية

في مؤسسات ميناء سكيكدة"، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر .

– وداد، بن قيراط (2014)، "جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون – دراسة حالة البنك

الخارجي الجزائري"، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، 1

(14)، 180.

– ياسين، أسامة (2017)، "الخدمات الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة

وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .

• المراجع الاجنبية

– Alzoubi, H. M., Abdo, M., Al-Gasaymeh, A., & Alzoubi, A. A. (2019).

An empirical study of e-Service quality and its impact on achieving a value added. **Journal of Business and Retail Management Research**, 13(4).

– Aminzadeh, R. ; Horary, M. R (2013), "Prioritizing service quality

factors in Iranian Islamic banking using a fuzzy approach",

International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, 6(1), 64-78.

– Aramid, L.; Zada, H.; and Karimi, O., (2015), "Review the influence

of Embanking Service Quality on Consumer's Commitment (Case

<https://jaspss.com>

Study: Persian Bank, Tehran Branches)", AULA ORIENTALIS, (1), 360-369.

– Candra, S., & Juliani, M. (2018). Impact of E-Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction in LocalBrand. **Binus Business Review**, 9(2), 125-132.

– Çelik, K. (2021). The effect of e-service quality and after-sales e-service quality on e-satisfaction, **BMIJ**, 9 (3): 1137-1155.

– Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021).

Service

– **Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A**

– Gujarati D, Porter, D., & Gunasekar, S. (2017). **Basic econometrics (5th ed). New York: The McGraw- Hill Gunasekar.**

– Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2018). **Multivariate data analysis (8th ed). London, UK: Cengage**

Learning EMEA.

– Hamdi, C. (2010), "The Impact of Quality of Online Banking on Customer Commitment", **IBIMA Publishing, Communications of the IBIMA**, (2010), 1-8.

- Hussey & Collis, J. (2013). Business research: A practical guide for undergraduate and postgraduate students. **Macmillan International Higher Education.**
- Jackson, J.J.; Chamberlin, J.; and Kroenke, K. (2010), "Predictors of patient satisfaction", Elsevier Science Ltd, **Social Science and Medicine**, 52, 609–620.
- Jalil, A., Kaur, H., & Jogia, A.V. (2021). The Impact of E–Service Quality on Customer loyalty in United Kingdom. **International Journal of Applied Business and Management Studies**, 6(1), 69–90.
- Jervis , M. and Masood Ian , M. , (2014): "**How do people attempt to integrate the management of their paper and electronic documents**" ?, Adlib Journal of Information Management. Vol. 66. No.2.
- Multidimensional Perspective. Public Administration Review, 81(5),
- Naidu, A. (2009), "Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality", **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 22(4) 366–381.
- Nguyen, T. T., Phan, D. M., Le, A. H., & Nguyen, L. T. N. (2020). The Determinants of Citizens' Satisfaction Of E–Government: An

Empirical Study in Vietnam. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 7(8), 519–531.

– Nsour, N. (2020). The Influence of Electronic Service Quality on Relationship Quality: Evidence from Tourism Industry. **Management Science Letters**, 10, 2759–2768.

– Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; and Malhotra, A (2005), "E–S–QUAL: A multipleitem scale for assessing electronic service quality", **Journal of Service Research**, 7(3), 1–21.

– Priporas, C.V.; Laspa, C.; and Kamenidou, I (2008), "Patient satisfaction measurement for in–hospital services: A pilot study in Greece", **Journal of Medical Marketing**, 8(4), 325–340.

– Rahahleh, A., Al–Nsour, S., Moflih, M., Alabaddi, Z., Al–Nassar, B., & Al–

– Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). **Research methods for business: A skill building approach**. John Wiley & Sons.

– Tidemark, G , Pacing , Y , Kuala , M , & Arrigo. (2017). "**Adoption of e–government services in Turkey. Computers in Human Behavior**" , (66). 168–178.