

## بحث بعنوان

جودة الخدمات الرقمية في دائرة رخص المهن وأثرها على رضا متلقي الخدمة

إعداد

رويدا محمد عبد القادر بني مفرج

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى فحص جودة الخدمات الرقمية المُقدمة في دائرة رخص المهن وتحليل أثرها على رضا متلقي الخدمة. يتناول المستخلص النقاط الرئيسية التي ستتم استكشافها وتحليلها في هذا البحث. تمثل جودة الخدمات الرقمية مفتاحًا أساسيًا في تحسين تجربة المستخدم ورفع مستوى الرضا، حيث يركز البحث على فحص عناصر الخدمات الرقمية مثل سهولة الاستخدام، الوصول إلى المعلومات، وسرعة التفاعل. سيتم استخدام أدوات القياس المعتمدة لقياس جودة الخدمات الرقمية، وذلك من خلال استبيانات ومقابلات مع مستخدمي الخدمات. علاوة على ذلك، يتعمق البحث في فحص تأثير جودة الخدمات الرقمية على رضا متلقي الخدمة. يتوقع أن يكون لتحسين جودة الخدمات الرقمية تأثير إيجابي على رضا المستخدمين وتحسين تفاعلهم مع الدائرة. في النهاية، تقدم الدراسة توصيات لتحسين جودة الخدمات الرقمية في دائرة رخص المهن، مع التركيز على تحسين الجوانب التي تظهر أكبر تأثير على رضا المستخدمين.

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

This study aims to examine the quality of digital services provided by the Professional Licensing Department and analyze its impact on the satisfaction of service recipients. The abstract highlights key points that will be explored and analyzed in this research. The quality of digital services is a fundamental key to enhancing user experience and satisfaction. The research focuses on examining elements of digital services such as ease of use, access to information, and response speed. Approved measurement tools will be utilized to gauge the quality of digital services through surveys and interviews with service users.

Furthermore, the research delves into examining the impact of digital service quality on service recipient satisfaction. It is expected that improving the quality of digital services will have a positive effect on user satisfaction and enhance their interaction with the department. In conclusion, the study provides recommendations to enhance the quality of digital services in the Professional Licensing Department, with a focus on improving aspects that have the greatest impact on user satisfaction.

**1-1 المقدمة:**

نظراً للتقدم التكنولوجي السريع الذي لعب دوراً أساسياً وكبيراً في حياة البشر، ونتيجة للثورة الرقمية والتقنية المتسارعة في مختلف جوانب الحياة الانسانية وتقدم وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتي اتاحت افاقاً جديدة نحو التحول الرقمي في جميع المجالات الاقتصادية والمالية والتي نتج عنها ظهور وسائل جديدة لتمويل التبادل التجاري والتي تقوم على وسائل الدفع الالكتروني.

كما أدى ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد والتي أدت الى زيادة الأقبال على المحافظ الالكترونية بشكل كبير خصوصاً مع الحجر الصحي واعتماد المحافظ الالكترونية كوسيلة لدفع الرواتب والفواتير والمستحقات وعمليات التحويلات المالية وعمليات التسوق الالكتروني.

كما ان التوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في عمليات تحويل الاموال واستلامها ودفع الفواتير والمستحقات إلى الأساليب الإلكترونية، وذلك كون التغيير أصبح اليوم سمة من السمات الحضارية للعالم المتقدم.

كما أن النمو المستمر على الطلب على المنتجات و الخدمات الرقمية خصوصاً بين فئة الشباب انعكس على الخدمات المصرفية وادى ذلك الى ارتفاع معدلات توقعات متلقي الخدمة عن مستوى جودة الخدمات المقدمة، وهذا يلزم إدارة دائرة رخص المهن المزودة لخدمات المحفظة الإلكترونية على ضرورة التعرف ومواكبة اتجاهات و ادراكات وتوقعات متلقي الخدمة لمستويات جودة الخدمات التي تقدمها، وتحتاج دائرة رخص المهن المزودة لخدمات المحفظة الإلكترونية الى تحسين وتقديم خدمات ذات جودة عالية للاحتفاظ برضا وولاء الجمهور وجذب المزيد من متلقي الخدمة الجدد، وعلى الرغم من أن خدمات المحفظة الالكترونية ظهرت حديثاً إلا أنها تواجه في وقتنا الحاضر

وبشكل كبير بيئة منافسة، لأن جودة الخدمة دائمة التطور، ومسألة ذات أهمية لملائمة توقعات متلقي

الخدمة وتحقيق رضاهم. (Shoorvarzy, 2013 Amirzadeh, &)

لذلك تعد المنافسة في تحسين جودة الخدمات قضية استراتيجية ورئيسية للشركات التي تعمل في قطاع الخدمات الرقمية، ففي الوقت الحاضر أصبحت دائرة رخص المهن تبذل جهد أكثر للاحتفاظ بالجمهور وجذب عملاء جدد، وأكثر وعي وشعور بالقلق آزاء الحاجة إلى إدارة الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل، والعمل على فهم العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة الإلكترونية ومستوى رضا والتزام متلقي الخدمة . (Ahmadi, L. et. al., 2015) .

أطلقت وزارة الشؤون البلدية المرحلة الثالثة من مشروع ضريبي الأبنية والضرائب تحت مسمى (خدمة النافذة الواحدة)، والذي يهدف إلى تحصيل الرسوم والضرائب المستحقة على المواطنين لصالح دائرة رخص المهن بكل يسر وسهولة.

وقد نجحت دائرة رخص المهن وخاصة بلدية مادبا الكبرى بالسير قُدماً في مشروع النافذة الواحدة الذي يُمكن المواطن من إتمام معاملته في مكان واحد لتكون في مقدمة بلديات المملكة في هذا المجال واعتمادها كبلدية ريادية على مستوى المملكة.

النافذة الواحدة جاءت تماشياً مع سياسات التحول الإلكتروني للحكومة الأردنية ويتم بموجبها الربط بين مختلف اقسام البلدية وتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

تم ربط النافذة الواحدة في البلدية مع دائرة الأراضي وغرفة التجارة والصناعة و وزارة الصناعة والتجارة ومحكمة البلدية و ربط المسقفات مع المالية.

الهدف من إنشاء برنامج النافذة الواحدة التخفيف على المواطنين وخفض تكلفة المواد الأولية و زيادة إيرادات البلدية وتحصيل مستحققاتها، ومع هذا التطور الكبير في التكنولوجيا أصبح الآن بإمكان

المراجع دفع المستحقات التي عليه للبلدية من ضريبة مسقفات وعوائد تنظيم وتعبيد إلكترونياً من جهازه الخاص أو من هاتفه المحمول بأي وقت ومن أي مكان سواء كان موجوداً داخل المملكة أو خارجها، لذلك تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة الى " جودة الخدمات الرقمية في دائرة رخص المهن وأثرها على رضا متلقي الخدمة الى التعرف على جودة الخدمات الرقمية في دائرة رخص المهن وأثرها على رضا متلقي الخدمة "

## 1-2 مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات المتسارعة في خدمات المحافظ الإلكترونية والتوجهات العالمية نحو التحول الرقمي، تسعى دائرة رخص المهن المزودة لخدمات المحافظ الإلكترونية الأردنية الى تعزيز جودة خدماتها الرقمية، بحيث تتلاءم هذه الخدمات مع احتياجات ومتطلبات متلقي الخدمة ، من خلال توظيف واستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، حيث تعتبر جودة الخدمة هدفاً تسعى دائرة رخص المهن إلى الوصول إليه بغية تعزيز نتائج أعمالها، بحيث تتلاءم هذه الخدمات مع احتياجات ومتطلبات متلقي الخدمة ، ولأجل تحقيق هذه الغاية فإنه يتوجب على دائرة رخص المهن المزودة المحافظ الإلكترونية الأردنية تحسين جودة تلك الخدمات اعتماداً على إقرار البرامج والخطط الناجحة، لتنوع وتطوير تلك الخدمات بما يلبي احتياجات الفئات المستهدفة، تتجلى مشكلة هذه الدراسة من واقع المنافسة الذي تواجهه دائرة رخص المهن ، وضرورة اتخاذها لمجموعة من الإجراءات لغرض قياس وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، واستخدام أبعادها للوقوف على مواقع القصور ومعالجتها، ولتحظى برضا وثقة متلقي الخدمة وزيادة حصتها السوقية وتحقيق المزايا التنافسية، كونها مؤسسات حيوية ذات تأثير مباشر بالاقتصاد الوطني والتنمية خاصةً مع زيادة ارتياح متلقي الخدمة لنمط الحياة الإلكترونية المعاصرة.

### 3-1 أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي: هل هنالك أثر لجودة الخدمات الرقمية في دائرة رخص المهن (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان، الجودة) على رضا متلقي الخدمة ؟  
ويشتق منها الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر بعد سهولة الاستخدام على رضا متلقي الخدمة في دائرة رخص المهن ؟
2. ما أثر بعد توفير الوقت على رضا متلقي الخدمة في دائرة رخص المهن ؟
3. ما أثر بعد السرية على رضا متلقي الخدمة في دائرة رخص المهن ؟
4. ما أثر بعد الأمان على رضا متلقي الخدمة في دائرة رخص المهن ؟

### 1-4 فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات الآتية:

### 1-5 أهمية الدراسة:

تعتبر جودة الخدمات الرقمية على انها ذات اهمية استراتيجية، وان دراستها تساعد دائرة رخص المهن على الحفاظ على رضا الجمهور واكتساب ميزة تنافسية، اضافة الى زيادة جذب عملاء جدد للمحافظ الالكترونية، وزيادة استخدام المحافظ الالكترونية في عمليات الدفع الالكتروني، ومواكبة التطورات المتسارعة في عصر الثورة الرقمية، والتي نتج عنها وسائل جديدة وحديثة لتقديم الخدمات الرقمية أبرزها ظهور وسائل الدفع الالكتروني.

ويتوقع ان تكون هذه الدراسة ذات اهمية كبيرة وذلك بأنه لا يقتصر مفهوم الإدارة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم الخدمات والمعاملات والمنافع العامة للمستخدمين، بل في إعادة آلية وهندسة وهيكله الأنشطة والعمليات والإجراءات الإدارية، وربط الوحدات التنظيمية بشبكة

حاسوب لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة، وهو موضوع يحظى باهتمام الباحثين والمؤسسات البحثية والعلمية.

وأيضاً تأتي أهمية هذه الدراسة بالتزامن مع سعى دائرة رخص المهن إلى الاستفادة من المتغيرات التكنولوجية ونظم المعلومات الإلكترونية، وللتخلص من المشكلات الإدارية المزمّنة وصولاً إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وسرعة إنجازها، ويمكن تقسيم أهمية الدراسة على النحو الآتي:

### 1-6 أهداف الدراسة:

يتلخص الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على أثر جودة الخدمات الرقمية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا متلقي الخدمة في دائرة رخص المهن

### 1-7 مصطلحات الدراسة:

تركز الدراسة على المصطلحات التالية:

#### 1. الإدارة الرقمية:

تعرف بأنها: " منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين؛ وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى". (ياسين، 2017، 12)

#### 2. جودة الخدمات:

تعرف بأنها: "مدى تحقيق توقعات الزبون (المنتفع)، أي التطابق بين ما يتمنى أن يحصل عليه والأداء الفعلي للمؤسسة، وذلك في جميع مراحل وجوانب تقديم الخدمة، كما تعتبر من محددات رضا

الزبون، ويمكن القول إنه لا بد من النظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمها، والتي باعتبارها التوافق مع المواصفات الموضوعية لتقديم الخدمة، ومن وجهة نظر الزبون وهي التوافق مع حاجاته".

(وداد، 2014، 18)

### 3. الرضا:

يعرف بأنه "عبارة عن شعور واحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء ( السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات العميل) نور الدين، 2017).

### 4. سهولة الاستخدام:

يعرف بأنها: "مدى سهولة وبساطة استخدام النظام الخاص بالبنك إلكترونياً على العميل، فكلما كان النظام بسيطاً وسلساً أو واضحاً للاستخدام، سواء كان من ناحية اللغة أو التصميم الخاص بالشاشات التابعة له أو بإجراءات الدخول إليه واستخدام خصائصه بوقت قليل وسلاسة عالية والخروج الآمن، كانت سهولة الاستخدام موجودة ومتوفرة". (شطاره، 2013).

### 5. توفير الوقت:

يعرف بأنه: "توافق تنفيذ الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت مع توفير الوقت". ( Hamadi, 2010)

### 6. السرية:

يعرف بأنها: "إلى أي مدى كان الموقع آمن ويحمي معلومات متلقي الخدمة". (Parasuraman, et. Al., 2005)

يعرف بأنه: "الخلو من المخاطرة أو الشك، ومن منظور التسويق الإلكتروني هو ضمان أمن معلومات الأشخاص سواء تلك المالية أو الشخصية، فكلما ازدادت التقنية المستخدمة في حماية معلومات الأشخاص ازدادت جودة الصفحة الإلكترونية التسويقية". (العجارمة، 2005)

### 8. المحفظة الإلكترونية اصطلاحاً:

هي حساب مالي إلكتروني غير مرتبط بحساب بنكي، يستخدم من خلال تطبيق إلكتروني لتحويل الأموال واستلامها ودفع الفواتير والمستحقات وعمليات التسوق الإلكتروني، وغيرها من العمليات المالية.

أولاً: 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، 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 تطويرة"

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

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 الاتي: 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 الإلكترونية 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.

## 2-5 التوصيات

### من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة توصي بالتوصيات التالية:

- بما أن جميع أبعاد جودة الخدمات الرقمية في دائرة رخص المهن لها تأثير ايجابي على رضا متلقي الخدمة .
- زيادة الاهتمام ببعد السرية مما ينعكس ايجابياً على جودة الخدمة الرقمية مما يزيد من درجة رضا متلقي الخدمة .
- زيادة الاهتمام ببعد الأمان، وبعد توفير الوقت، وبعد سهولة الاستخدام، لتأثيرها المباشر الإيجابي على جودة الخدمة الرقمية.
- نشر ثقافة جودة الخدمات الرقمية بين العاملين في دائرة رخص المهن من خلال العمل على تدريب الموارد البشرية العاملة في دائرة رخص المهن ، وذلك بإقامة الدورات والندوات وورش العمل.
- الاستفادة من مؤشرات أبعاد جودة الخدمات الرقمية المستخدمة في الدراسة لتحسين مستوى الخدمات مما يعزز ثقة المتعاملين في مقدمي خدمات المحافظ الالكترونية.

## 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.
- 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 آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، ص (140-124).
- الخوالدة، هاشم يوسف غافل، و أبا زيد، رياض أحمد. (2019). أثر 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.
- 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 المستخدمين 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.
- عبيد، شاهر محمد أحمد. 2021. أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والالتزام 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.
- 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 بمحافظة غزة وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

### المراجع الأجنبية •

- 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 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 .