

[مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الموظفين]

إعداد الباحثان:

[علاء عبد الله سمران الحري]

[المشرف: د. ماجد بن عطية السلمي]

ملخص:

دراسة بعنوان مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة ، تهدف الدراسة إلى قياس مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين بها (الإداريين والموظفين) واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، وهو الذي يقوم علي عملية مسحية استخدام من خلال استبيان يوزع علي عينة من الموظفين والإداريين من موظفي التأمينات الاجتماعية البالغ عددهم (300 موظف) حيث بلغ عدد المدراء (35) مدير ، وعدد المرؤوسين 265 موظف) ، حيث تم توزيع ([170 استمارة]) من منسوبي التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة موزعين ما بين [20 مدير] و [150 مرؤوس]، وتم الاعتماد علي برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في جمع المعلومات وتحليلها spss وتوصلت الدراسة إلي أن تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة ضمن وجهة نظر منسوبي المنظمة حيث تلعب الخدمات الالكترونية دورًا فعالاً في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، حيث تعمل علي تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الحكومية والخاصة، وقادت إلى استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة وتعمل علي تحفيز النمو الاقتصادي، وولدت فرص عمل جديدة ساهمت في تقليص الفقر، ووضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي، والعمل على تحقيق أهداف التحول الوطني في ضوء رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الالكترونية - تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة.



<https://doi.org/10.62690/ijssp2338>

[The Extent of Electronic Services Implementation in Facilitating Social Insurance Procedures in the City of Mecca from the Employees' Perspective]

Prepared by:

[Alaa Abdullah Samran Al-Harbi]

[Supervisor: Dr. Majid bin Atiyah Al-Sulami]

Abstract:

A study on the effect of the application of electronic services in facilitating the procedures of social insurance services in the city of Makkah, the aim of the study is to compare the effect of the application of electronic services in the facilitation of the procedures of social insurance services in the city of Makkah from the point of view of the employees (administrators and employees) Conducting the anointing process of my recruitment through a questionnaire distributed to a sample of my employees and administrators, the total number of social insurance employees (300 employees) as the number of managers reached (35 managers, and the number of subordinates is 265 employees), in terms of the distribution of the number (170 questionnaires on the study complex and the exclusion of [150 invalid forms] between [20 managers] and [150 superiors], and relying on the statistical program for social sciences in the collection of information and analyzes spss and the study Until the application of electronic services in facilitating service procedures Social insurance in Makkah Al Mukeram city, in the view of the association of the organization, where electronic services play an active role in facilitating customer service procedures and strengthening the concept of sustainable development, where it works to strengthen research and development activities to improve the performance of government and private institutions, and lead to the establishment of new administrative and institutional models and act to stimulate Economic growth, the birth of new business opportunities, participation in poverty reduction, , and working to achieve the goals of national transformation in the light of the vision. 2030 for the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: Electronic services - Facilitating social insurance services procedures in the city of Makkah Al-Mukarrama

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

تلعب إدارة الخدمات الإلكترونية دورًا مهمًا في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة وكذلك تعمل علي تحسين كفاءة وفاعلية تقديم الخدمات للمستخدمين وتعزيز التفاعل والتواصل بين المنظمات والعملاء عبر الوسائط الإلكترونية. وذلك من خلال تحليل احتياجات المستخدمين، والعمل على تصميم وتطوير الخدمة، مع ضرورة إدارة عملية الخدمة الإلكترونية بشكل يومي، ومن ثم قياس الأداء وتحسين الخدمة، بالإضافة إلى التواصل والتفاعل مع المستخدمين (الحازمي، 1445، 15)

لذا فإن إدارة خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة عملية إدارة وتنظيم الخدمات التي تُقدم عبر الوسائط الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة والتي تشمل على مجموعة واسعة من الأنشطة والعمليات التي يتم تقديمها وإدارتها عبر الإنترنت أو الشبكات الرقمية وتهدف إلى تسهيل إجراءات العملاء وتحسين تجربة المستخدم وتوفير خدمات فعالة ومريحة. (القطانة، 2024، 60)

ولتنفيذ إدارة فعالة للخدمات يعتمد على أطر عمل ومعايير مثل ITIL (مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات)، والتي توفر مجموعة شاملة من أفضل الممارسات لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، أو أطر عمل أخرى مثل COBIT (أهداف التحكم في المعلومات والتقنيات ذات الصلة)، وممارسات ISO (المعيار الدولي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات) أو DevOps (التطوير والعمليات)، ومن خلال اعتماد مبادئ وممارسات إدارة الخدمة، يمكن للمؤسسات تعزيز تقديم خدماتها، وتحسين رضا العملاء، وتحقيق أهداف أعمالها بكفاءة. (عبدالله، 2024).

2-1 مشكلة البحث:

يمكن اختصار القوة العظمى في عالمنا اليوم تحت مسمى العالم الرقمي فقد أثرت في كل جوانب الحياة فقد شهد مشهد تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات والمنظمات الحكومية عامة والتأمينات الاجتماعية خاصة نموًا سريعًا للخدمات الإلكترونية الرقمية في السنوات الأخيرة، بينما تتضاءل خدمات المعلومات التقليدية يعمل مقدمو الخدمات الرائدون على تعديل استراتيجيتهم، وإعادة تنظيم أنفسهم، وإجراء استثمارات مستهدفة، وتحسين قدرتهم التنافسية لبناء وتوسيع نطاق خدماتهم الإلكترونية لتسهيل إجراءات العملاء وكذلك العمل على تحسين جودة العمل بالمنظمات الحكومية عامة وإدارة التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة خاصة. (الحازمي، 1444)

تلعب الخدمات الإلكترونية دورًا فعالًا في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، حيث تعمل على تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الحكومية والخاصة، وقادت إلى استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة وتعمل على تحفيز النمو الاقتصادي، وولدت فرص عمل جديدة ساهمت في تقليص الفقر، ووضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي، والعمل على تحقيق أهداف التحول الوطني في ضوء رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية. وأتاحت هذه الوسائل التقنية الحديثة تقديم المعلومات، وتسهيل الوصول إليها، والاجابة على استفسارات المواطنين، ما ساعد على تسهيل إجراءات الخدمات و رفع مستوى الخدمات التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة وبالتالي تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف الشاملة للتنمية المستدامة. (منصور، 2024)

ومن خلال اطلاع الباحث على عديد من أبحاث تطبيق الخدمات الإلكترونية وأثرها على إجراءات الخدمات وتسهيل الإجراءات وتحسين الأداء وجد أن هناك فجوة في التطبيق والواقع الفعلي، وأنه من المهم عمل بحث يهتم بقياس مدي تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر الموظفين.

3-1 التساؤلات البحثية:

السؤال الرئيسي:

ما مدي تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الموظفين؟ وللإجابة على السؤال الرئيسي لهذا البحث لابد من الإجابة على السؤالين الفرعيين

1- ما مدي تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة ضمن وجهة نظر المدراء؟

2- ما مدي تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المسؤولين؟

4-1 أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى قياس مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر العاملين بها (المدراء والمرووسين)

5-1 أهمية البحث:

تتضح أهمية هذا البحث من أهمية النتائج التي يتم تحقيقها في التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات العملاء وتحسين أداء العمل حيث تدرك المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية أهمية التواصل المستمر والحوار البناء بينها وبين المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم ومدى قدرة هذا التواصل على رفع مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم ومدى تسهيل إجراءاتها وتحسين الخدمات المقدمة لذلك تعتني اعتناءً كبيراً بدور وأهمية الخدمات الإلكترونية وأثرها في تسهيل إجراءات خدمات العملاء والمراجعين لما تتسم به من أهمية وأثر ملموس في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم، وكونها شرطاً أساسياً لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

6-1 منهج البحث:

منهج البحث المتبع في إعداد هذه الدراسة هو المنهج الوصفي المسحي من خلال عملية مسحية على موظفي التأمينات الاجتماعية من (المدراء والمرووسين) منسوبي الجهة بتوزيع استبانة كأداة للدراسة ، وذلك لأنه أنسب مناهج البحث العلمي التي تمكن الباحث من وصف ظاهرة مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة وجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، باستخدام أداة الدراسة وهي الاستبيان، من خلال توزيعه إلكترونياً على مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين بالتأمينات الاجتماعية (المدراء والمرووسين)، تمهيداً لتحليل هذه المعلومات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS للحصول على مخرجات التحليل التي تساعد الباحث في الإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، واستخلاص النتائج وصياغة التوصيات التي يستفيد منها أصحاب المصلحة.

7-1 مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في موظفي التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة والبالغ عددهم (300 موظف) وتم اختيار عينة البحث من بين هؤلاء الموظفين، بطريقة عشوائية، وبحيث تكون العينة ممثلة لجميع فئات مجتمع الدراسة.

8-1 أداة البحث:

هذا البحث يستخدم الاستبيان كأداة له في جمع المعلومات اللازمة من عينة الدراسة محل البحث، حيث يتم تصميم استبانة مكونة من قسمين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، والتي تتمثل في (النوع والفئة العمرية والمؤهل العلمي والخبرة العملية) للأفراد المشاركين في الإجابة على الاستبيان.

القسم الثاني: محاور الدراسة، وتتكون من ثلاثة محاور كما يلي:

المحور الأول مدى تطبيق الخدمات الإلكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المدراء.

المحور الثاني: مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المرؤوسين.

9-1 حدود البحث:

الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية لهذا البحث في تحديد مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر منسوبي التأمينات الاجتماعية.

الحدود المكانية: الحدود المكانية لهذه الدراسة هي حدود مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: العام الدراسي 1446هـ/2025م

الحدود البشرية: منسوبي التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من (المدرء والمرؤوسين)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 الإطار النظري:

مفهوم جودة الخدمة:

يشير مصطلح جودة الخدمة في مجال شبكات الحاسوب وغيرها من شبكات تبديل حزم المعلومات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وهندسة المرور إلى آليات لحفظ السيطرة على الموارد بدلا من تحقيق جودة الخدمات. جودة الخدمة هو القدرة على تقديم أولوية مختلفة لتطبيقات مختلفة، مستخدمين، أو تدفق للبيانات، أو لضمان مستوى معين من الأداء لتدفق البيانات. على سبيل المثال، يمكن ضمان معدل سرعة المعلومات المطلوبة، والتأخر، عدم استقرار الإرسال، احتمالية إسقاط الرسائل و/ أو معدل الخطأ للمعلومات المطلوبة. تعتبر ضمانات جودة الخدمة هامة إذا كانت قدرة الشبكة غير كافية، وخاصة بالنسبة لتدفق التطبيقات ذات الوسائط المتعددة وقت حدوثها مثل الصوت عبر بروتوكولات الإنترنت، والألعاب الإلكترونية والتلفزيون الرقمي التابع لبروتوكولات الإنترنت، لأن هذه غالبا ما تتطلب معدل ثابت لتدفق البيانات، وهي حساسة للتغير، ومن حيث الشبكات حيث تعتبر القدرة موردا محدودا، على سبيل المثال في بيانات الاتصالات الخلوية. في حالة عدم وجود ازدحام في الشبكة، تعتبر آليات جودة الخدمة غير مطلوبة (أشرف، 2020).

ويمكن أن تتوافق الشبكة أو البروتوكول الذي يدعم جودة الخدمات على عقد المرور مع تطبيق البرمجيات والقدرة الاحتياطية في عقد الشبكة، على سبيل المثال خلال مرحلة إقامة الدورات. وهي يمكن أن تحقق رصدًا لمستوى الأداء خلال الدورة، على سبيل المثال معدل البيانات والتأخير، والتحكم ديناميكيا عن طريق جدولة الأولويات في عقد الشبكة. (حامد، 2023).

ولا تستطيع أفضل جهد للشبكة أو الخدمة أن تدعم جودة الخدمة. كبديل لآليات معقدة مراقبة جودة الخدمة هو تقديم نوعية عالية من التواصل عبر شبكة جهد أفضل من الإفراط في توفير القدرة بحيث يكون كافيا لتوقع حركة المرور لتحمل الذروة. (حسين ، 2023)

في ميدان الاتصالات الهاتفية، وجودة الخدمة تم تعريفها في X.902 الاتحاد الدولي للاتصالات الموحدة بأنها «مجموعة من متطلبات الجودة على السلوك الجماعي لواحد أو أكثر من الكائنات.» نوعية الخدمة تشمل متطلبات على جميع جوانب اتصال، مثل استجابة الخدمة الوقت والخسارة، إشارة إلى نسبة الضوضاء، عبر الحديث، وصدى، المقاطعات، استجابة التردد، ومستويات جهارة الصوت، وهلم جرا. مجموعة فرعية من جودة الخدمة الهاتفية هو الصف من الخدمة (جوس) المتطلبات، والتي تضم جوانب اتصال المتصلة سعة وتغطية الشبكة، على سبيل المثال يضمن أقصى قدر من عرقلة الاحتمال واحتمال الانقطاع (شامخ ، 2024)

جودة الخدمة يستخدم أحيانا كإجراء والجودة، مع العديد من التعاريف البديلة، بدلا من الإشارة إلى القدرة على موارد الاحتياط. جودة الخدمة أحيانا تشير إلى مستوى جودة الخدمة، أي ضمان جودة الخدمة. ارتفاع جودة الخدمة وكثيرا ما يخلط مع مستوى عال من الأداء أو تحقيق جودة الخدمة.

مفهوم الخدمة الإلكترونية:

الخدمة الإلكترونية تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام طالب الخدمة فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص بخدمة نفسه بنفسه، عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها من خلال وسيط التكنولوجيا لذلك من المهم أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية يلائم حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات المستخدم العميل. (أشرف ، 2022)

تشير الخدمة الإلكترونية عادةً إلى أي خدمة يتم توفيرها أو إدارتها أو الوصول إليها من خلال وسائل إلكترونية، يمكن أن تشمل هذه الخدمات التي تستخدم التكنولوجيا التناظرية أو الرقمية، تشمل أمثلة الخدمات الإلكترونية التلفزيون والراديو والهاتف (التناظري والرقمي)

إن مفهوم الخدمات الإلكترونية بصفة عامة يتضمن في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظراً إلى وجود عدة تعريفات مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية. (شامخ، 2024)

وقد توصل البعض إلى تعريف أدق لمعنى الخدمات الإلكترونية، ويتمثل في أن الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن «أفعال وجهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل». وهذا التعريف يعكس ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي: (حسين، 2023)

1. تقديم الخدمة.

2. استلام الخدمة.

3. خدمة التوصيل.

من السابق يتضح لنا أن:

- يمثل مفهوم الخدمة الإلكترونية أحد التطبيقات البارزة للاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في مجالات مختلفة.
- ومع ذلك من الصعب وضع تعريف دقيق للخدمة الإلكترونية حيث استخدم الباحثون تعريفات مختلفة لوصف الخدمات الإلكترونية.
- ويمكن اعتماد نهج رولي الذي وضع (2006) الذي يعرف الخدمات الإلكترونية على أنها (الأعمال أو الجهود أو العروض التي تتم بوساطة تكنولوجيا المعلومات، وقد تشمل هذه الخدمة الإلكترونية عنصر الخدمة المتمثل في الشبكة الإلكترونية ودعم العملاء وتقديم الخدمة)
- يعكس هذا التعريف ثلاثة مكونات رئيسية وهم، مقدم الخدمة، ومستقبل الخدمة، وقنوات تقديم الخدمة (أي التكنولوجيا الوسيطة المستخدمة في طلب الخدمة الإلكترونية) (فعلي سبيل المثال، فيما يتعلق بالخدمة الإلكترونية العامة، فإن الوكالات العامة هي مقدم الخدمة والمواطنون والشركات هم متلقي الخدمة، وقناة تقديم الخدمة هي المطلب الثالث للخدمة الإلكترونية)
- قد تعرف أيضاً الخدمات الإلكترونية بأنها "خدمات معيارية، ذكية، إلكترونية تؤدي العمل، أو تحقق المهام، أو تنجز المعاملات، ويمكن قراءة بحث عن الخدمات الإلكترونية لفهم التعريف بشكل أوضح. (حسين ، 2023)

جودة الخدمة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية مفهوما حديث نوعا ما بخلاف المفهوم الذي قدمه 2005,Others&Parasuraman حيث عرفت جودة الخدمة الإلكترونية إلى أي مدى يسهل الموقع على شبكة الانترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية، بينما أن الجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، لذا البد من توفر مجموعة من المعايير مثل السرعة في التنفيذ وأن لا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة وأن يكون نمط إدخال البيانات المطلوبة سهلا بحيث لا يشعر المستخدم بالملل وتجنب حصول أي شكل من أشكال التأخير بسبب بطء التحميل أو الربط بالخادم ووجود مشاكل في التصميم وينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية. (شامخ ، 2024)

الخدمة الإلكترونية وخصائص تصميمها

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالخدمة الإلكترونية و ظهور المفهوم الخاص بها في القطاعات والصناعات المتنوعة، تقتضي الضرورة تدارس العديد من المفاهيم التي برزت في أدبيات التسويق الحديث، فبعض الشركات في قطاع التكنولوجيا المعلومات يتناول الخدمة الإلكترونية في إطارها الضيق من خلال القول بأن الخدمة الإلكترونية تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية، كما ينظر إلى عديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات الكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها(أشرف ، 2022)

" الخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني "

ولتقديم هذه الخدمة لابد من توفر مجموعة من المعايير كالآتي:

- ألا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة خدمة قرض مثلا تحتاج حجما من البيانات الواجبة الإدخال إلى الحاسوب هنا يشترط أن يكون نمط إدخالها سهل بحيث لا يشعر المستخدم بالملل
- أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير، بسبب التحميل أو بطء الخوادم أو وجود مشاكل التصميم
- ينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية. (حسين ، 2023)

جودة الخدمة الإلكترونية ومقاييسها:

إن مفهوم جودة الخدمة عامة والخدمة الإلكترونية خاصة مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين في مجال تسويق الخدمات ، فما قبل عام 1985 لم يكن هناك إلا عدد محدود من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون أن تتطرق إلى أساليب قياسها وتقييمها حيث تنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة إلى باراسورامان بون يخر حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير "Servqual" لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكا منهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، فلقد افتقرت أدبيات التسويق عامة والتسويق الإلكتروني خاصة مفاهيم واضحة عن جودة الخدمة الإلكترونية كون المفهوم حديث نوعا بخلاف المفهوم الذي قدمه زايثامل وبرسرمان وبري سنة 2002 حيث عرفوا جودة الخدمة الإلكترونية بأنها درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسليم للمنتجات أو الخدمات، فهذا المفهوم كما هو ملاحظ يحتوي على بعدين البعد النفسي والتمثل في درجة التسهيل والبعد العاطفي المتمثل في مجمل العواطف والأحاسيس التي يشعر بها مستخدم الانترنت عند زيارته للمواقع . (أشرف ، 2022)

الرضا عن الخدمات الإلكترونية والعوامل المؤثرة فيها:

يتضمن مفهوم الرضا الإلكتروني أوجه عدة فيمكن أن يعني المنافع المحصل عليها من الاستهلاك، ففي هذه الحالة يهتم بجودة ، أي أن الرضا يمكن تعريفه بأنه محصلة المنتج أو الخدمة الناجمة عن مقارنة الجودة المرغوبة وجودة المنتج أو الخدمة كما يدركها العميل تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع الكتروني تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الانترنت وتحديد مدى رضاه عن الموقع الإلكتروني . فالرضا عن الموقع الإلكتروني أو الخدمة المقدمة هي عبارة عن سلوك وممارسة يبديها الزبون تجاه المنتج أو الخدمة، مما ينتج عنه مجموعة من السلوكيات والعلاقات تسعى المؤسسة لتوجيهها من خلال موقعها الإلكتروني، دائما في اتجاه ايجابي بالاعتماد على مجموعة من الوسائل التي تسمح بتعظيم الرضا. (حسين ، 2023) من خلال التعاريف السابق نحاول معرفة مدى تأثير التجارب السابقة على الرضا، فهناك عوامل عدة ومن أهم هذه العوامل:

- 1- عوامل مرتبطة بالموقع : وتشمل خصائص الموقع والتي تضم سهولة الشراء، خصائص العرض (المنتجات التي يتم عرضها والمعلومات المقدمة عن المنتج)، تصميم الموقع، الأمن المالي، السعر، ظروف التسليم، وبصفة عامة كل العوامل المساهمة في جودة موقع ويب التي تعرضنا لها سابقا
- 2- عوامل مرتبطة بخدمات العملاء : تعد جودة خدمات العملاء عاملا هاما في تحديد رضاهم، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على الرد على الأسئلة وحل المشكلات زاد رضا الزبائن. (أشرف ، 2022)

الأثار الاقتصادية المترتبة علي تطبيق الخدمات الالكترونية :

قد اعترف مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات على أعلى مستوى سياسي بالفوائد التي تدرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المُحصّلات الاجتماعية الاقتصادية ولا سيما بالنسبة إلى البلدان النامية. ومنذ ذلك الحين تصدر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال خطط الإستراتيجية الإلكترونية الوطنية أو المحددة القطاع، أجندات رسمي السياسات في غالبية من البلدان. بيد أنّ تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية يبقى ميداناً لم تُسبر أغواره نسبياً بسبب عوامل عدة منها غياب مؤشرات قابلة للقياس ومتفق عليها دولياً حتى في البلدان المتقدمة.

لا يُعد قياس أثر الخدمات الإلكترونية غايةً في حد ذاته، وعلى الرغم من الإيمان العام بالأثر الاجتماعي الاقتصادي الإيجابي الذي تُحدثه الخدمات الإلكترونية، إلّا أنّ غياب مؤشرات قابلة للقياس لهذا الأثر يُعيق قدرة رسمي السياسات على إجراء تقييم حسب الأصول للأثر الذي تحدثه المبادرات التي يتخذونها وكذلك تعديلها وفقاً لذلك. وتعد هذه المسألة حاسمة في سياق البلدان النامية ذات الموارد الشحيحة التي قد تخصص لأولويات تنموية أخرى، بل إنّ الكثير من مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد آل مصيرها إلى الفشل في الماضي وكان السبب وراء ذلك إلى حد كبير، ضعف الإلمام بالسياق المحلي، وعدم المواءمة بين عرض الخدمات وحاجات الفئات السكانية المستهدفة.

تقيم هذه الدراسة توفر خدمات إلكترونية مختارة ونضجها وحالتها في المنطقة العربية، وذلك من خلال مؤشرات مختارة وأطر قياس موجهة إلى قياس أثر الخدمات الإلكترونية في التنمية الاجتماعية الاقتصادية. وهذا التقييم ضروري لتقييم ما يمكن قياسه؛ والأهم من ذلك أن يكون أداة لراسمي السياسات في المنطقة لتتسنى لهم التوصية بمبادرات مما يؤدي إلى تطوير خدمات إلكترونية أفضل تؤدي إلى إحداث أثر اجتماعي اقتصادي أكبر.

فوائد الخدمات الإلكترونية

توفر الخدمة الإلكترونية العديد من الفوائد، ومن أهمها: (شامخ، 2024)

1. الراحة والسهولة: يمكن للمستخدمين الوصول إلى الخدمات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان، مما يوفر الوقت والجهد ويسهل عليهم إجراء المعاملات.

2. توفير التكاليف: تساعد الخدمة الإلكترونية في توفير التكاليف الإدارية والتشغيلية، وتقليل الحاجة إلى الموظفين والمكاتب والأجهزة والبرمجيات، مما يؤدي إلى توفير المال والوقت.
3. زيادة الكفاءة والإنتاجية: تساعد الخدمات الإلكترونية في تحسين الكفاءة والإنتاجية، حيث تتيح العمل بشكل أسرع وأكثر دقة، كما تسهل التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة.
4. الحد من الأخطاء: تقلل الخدمات الإلكترونية من الأخطاء الإدارية والتشغيلية، حيث تمنح المستخدمين فرصة للتحقق من البيانات والمعلومات وتصحيحها قبل إرسالها.

إيجابيات الخدمات الإلكترونية

يهتم مفهوم الخدمات الإلكترونية بأنواع مختلفة من المعاملات والأعمال والقضايا المختلفة للعديد من المؤسسات، لما يوفره من الإيجابيات التالية:

- إعطاء انطباع عن تطور وحداثة المؤسسة من وجهة نظر العملاء.
- الوصول لعدد أكبر من العملاء.
- التسهيل من عمل المؤسسة على إدارة وتحسين الخدمات وتطويرها حسب متطلبات العملاء.
- سهولة الوصول للخدمات والمنتجات في أي مكان في العالم.
- توفير الوقت والجهد على المستخدمين بدل بذل الجهد للذهاب إلى الموقع فعلي والوقوف في الدور.
- سهولة وسرعة تنفيذ المعاملات المالية. (الحري، 2023)

عيوب الخدمات الإلكترونية

بما أن الخدمات الإلكترونية تقنية جديدة، فإن أغلب عيوبها ترتبط بقضايا الأمان، وتشمل الجوانب الآتية:

- صعوبة التعامل مع الكميات الهائلة من البيانات أي ملايين المعاملات في الثانية.
- ارتفاع تكلفة التركيب والصيانة.
- قد يتوقف الخادم لبضع ثوانٍ مما يؤدي لمقاطعة المعاملات وفقدان الأعمال.
- خطر اختراق تفاصيل بطاقة الائتمان أو عناوين البريد الإلكتروني وكلمات المرور وغيرها من بيانات المستخدم الحساسة.
- قد يسبب انقطاع التيار الكهربائي مشاكل كارثية، لذلك تتطلب الحاجة لنظام مزدوج لإجراء النسخ الاحتياطي مما يعني تكاليف أعلى. (الرشيدي، 2022)

آليات جودة الخدمة:

كبدل لآليات معقدة مراقبة جودة الخدمة هو تقديم نوعية عالية من التواصل بسخاء على شبكة التزويد بحيث يستند إلى القدرة على تقديرات الحركة لحمل الذروة. هذا النهج بسيط واقتصادي للشبكات مع الأحمال يمكن التنبؤ بها. والأداء مطابق للعديد من التطبيقات. يمكن أن تشمل التطبيقات التي يمكن أن تطالب بالتعويض عن الاختلافات في عرض النطاق الترددي وتأخير كبير مع تلقي المخازن المؤقتة، والتي غالباً ما أمكن على سبيل المثال في الفيديو. (حسين، 2022)

الخدمات التجارية بتكلفة غالباً ما تكون تنافسية مع خدمات الهاتف التقليدية من حيث جودة المكالمات على الرغم من جودة الخدمة الآليات عادة لا تكون قيد الاستعمال على اتصال المستخدم لبلده، وموفر خدمة الإنترنت والاتصال عبر بروتوكول الإنترنت لمقدمي خدمات الإنترنت المختلفة. تحت شروط تحميل عالية، ومع ذلك، تدهور نوعية الصوت عبر بروتوكول الإنترنت إلى الهاتف الخليوي الجودة أو ما هو أسوأ. الرياضيات للحزم المرور تشير إلى أن الشبكة مع جودة الخدمة يمكن التعامل مع أربعة أضعاف العديد من المكالمات الهاتفية مع متطلبات

غضب مشددة حيث أن جودة الخدمة واحدة من دون قرر يوكسل وآخرون ان 60 ٪ من القدرات الإضافية المطلوبة من خلال محاكاة الحركة الملكية الفكرية في ظل افتراضات متحفظة (أشرف، 2022)
التحديات التي تواجه الخدمات الإلكترونية في الجهات الحكومية:
أوضح (السيد، 2023) التحديات التي تواجه الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي بالمنظمات الحكومية علي وجه الخصوص ما يلي :

التحدي الأول: كسر حواجز الاتصال الداخلية في المؤسسات
اعتبر واحد وخمسون بالمائة من المشاركين في الاستبيان أن استراتيجيات العمل المستقل والانفراد في اتخاذ القرارات أولوية قصوى. فحواجز الاتصال الداخلية في هذه المؤسسات تبقى مصدر قلق دائم، نظرا لتأثير ذلك الملموس على مختلف مراحل عمليات الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي الناجح، بداية من الاستراتيجية، إلى التمويل، ومن ثم التنفيذ. هذه الحواجز تنتشر بين مختلف إدارات المؤسسات الحكومية، وقطاعات الأعمال وأقسامها، وكلا منها يتطلب تدخلا مختلفا.

التحدي الثاني: ثقافة تجنّب المخاطر
تنتشر ثقافة مقاومة التغيير بشكل كبير في أوساط العاملين في الخطوط الأمامية وتوفير الخدمات، وهي أوساط عمل تميل إلى تجنّب المخاطر إذ لا ترى فائدة من إجراء أية تغييرات على طريقة العمل وممارساتهم التي يعتبرونها صحيحة وناجحة في بيئة مثل هذه يواجه مدراء الخدمات الإلكترونية وتقنية المعلومات تحديات كبيرة سيما لدى إشرافهم على عمليات الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي المدفوعة بالتطورات التقنية. (السيد ، 2023)
التحدي الثالث: نقص الكفاءات الرقمية

إن عدم توفر الكفاءات والتخصصات اللازمة لمختلف أقسام المؤسسات يعدّ رابع أكثر التحديات التي تعترض مسيرة الخدمات الإلكترونية وتقنية المعلومات في القطاع الحكومي نحو التحول الرقمي كما أن التخصصات الأساسية في مجالات مثل تصميم المشاريع، والأمن السيبراني، وحوسبة السحاب، وتحليل البيانات وتجربة المستخدم، تلعب دورا أساسيا لنجاح برامج التحول الرقمي. في الوقت ذاته، فإن من الأهمية بمكان زيادة درجة الجاهزية للتغيير وذلك من خلال تطوير المهارات الرقمية على مستوى المؤسسة. (السيد ، 2023)

2-2 الدراسات السابقة:

القاضي ، وحسين (2024) بعنوان **توظيف الخدمات الرقمية في الوزارات المصرية وتأثيرها في رضا الجمهور:** (في ضوء نموذج UTAUT ونموذج E-service Quality Modell) فقد سعت هذه الدراسة إلى التعرف على توظيف الخدمات الرقمية للمواقع الإلكترونية الخاصة بالوزارات المصرية وتأثيرها على رضا الجمهور، وقد اعتمدت الدراسة على النظرية الموحدة لقبول التقنية (في ضوء نموذج UTAUT ونموذج E-service Quality Modell)، وتمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على كيفية توظيف الوزارات المصرية للخدمات الرقمية وتأثيرها في رضا الجمهور، وترجع أهمية الدراسة لمحاولة رصد تأثير الخدمات الإلكترونية الذي يعد أحد أهم الموضوعات التي تشغل اهتمام الكثير من الباحثين خاصة مع تحول العديد من الوزارات إلى التعامل الإلكتروني مع الجمهور، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع تعامل الجمهور إلكترونياً ومستويات رضاه، ورصد التطبيقات الرقمية الخاصة بالوزارات التي يتعامل معها الجمهور، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة الإلكترونية؛ من خلال التطبيق على الجمهور العام الذي يستخدم التطبيقات الإلكترونية للوزارات، وتوصلت الدراسة إلى أن سهولة ويسر استخدام التطبيقات الإلكترونية له دور مؤثر وفعال في تحقيق رضا الجمهور. وأوصت الدراسة بضرورة تعميم التطبيقات الإلكترونية لتنفيذ خدمات الجمهور، والتحديث المستمر للمواقع والتطبيقات الإلكترونية.

دراسة (نسرین القطاونة ، 2024) بعنوان : **جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالملكة الأردنية الهاشمية ،** هدفت الدراسة التعرف على واقع جودة

الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك التعرف على أهداف وأهمية ومقومات ومجالات ومتطلبات وعناصر الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى تكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في الغاية الرئيسية لها وهي تسهيل عملية الحصول على الخدمات التي تقدمها مجالس الخدمات المشتركة وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة، وكذلك تعود أهمية الخدمات الإلكترونية إلى أنها مكنت مجالس الخدمات المشتركة والبلديات من الوصول إلى قاعدة ضخمة من متلقي الخدمة من مختلف المناطق التي تتبع لها مجلس الخدمات المشتركة والبلديات بشكل سهل وغير مكلف. وتوصلت كذلك إلى أبرز مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؛ الخدمات الإلكترونية، والخدمات الإدارية، والخدمات المالية. وتوصلت إلى أبرز أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؛ العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة وقليلة التكاليف، وكذلك إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل البلدي ومجالس الخدمات المشتركة للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح والتعليمات لإجراء المعاملات. وتوصلت الدراسة إلى أبرز متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة هي؛ توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة، الدعم المالي، التدريب الكافي، التعاون مع المؤسسات الحكومية الأخرى، وجود قوانين تشجع على التحول الإلكتروني.

وتشير دراسة (مروان، 2023): بعنوان (دور استراتيجيات الأعمال الرقمية في توليد الإيرادات لصناعة الطيران) وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور استراتيجيات الأعمال الرقمية في توليد الإيرادات للخطوط الجوية الكينية. **كشف نتائج تحليل الارتباط أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً** ذا دلالة إحصائية بين استراتيجيات الأعمال الرقمية وتوليد الإيرادات وخلصت الدراسة إلى أن استخدام الأدوات الرقمية في عمليات شركات الطيران يؤثر بشكل كبير على توليد الإيرادات التي يمكن أن تؤدي إما إلى المزيد من الإيرادات والربحية أو تؤدي إلى الخسارة إذا لم تتم إدارتها واستخدامها بشكل فعال وخلصت الدراسة أيضاً إلى أن الاختلافات في فعالية وكالات السفر عبر الإنترنت وموقع التجارة الإلكترونية وأدوات التسعير الرقمية المطبقة استجابة لتوليد الإيرادات الاستراتيجية كانت نتيجة لتجربة العملاء الفعالة وعملية الوصول في الوقت الفعلي والأقصر.

كما أوضحت دراسة (نايلي ، حسيبه ، 2023) بعنوان : جودة الخدمة الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء- دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بقالمة- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء، حيث اقتصرت هذه الدراسة على خمسة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية تمثلت في الاعتمادية، سهولة الاستخدام، الأمن والسرية، تصميم الموقع الإلكتروني وجودة المعلومات، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من العملاء التابعين لمؤسسة بريد الجزائر بقالمة، حيث تم الحصول على 40 استبيان صالح للدراسة، كما تمت معالجة البيانات باستخدام برمجية Spss. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من سهولة الاستخدام، الأمن والسرية، تصميم الموقع الإلكتروني وجودة المعلومات على رضا العملاء، كما أثبتت الدراسة عدم وجود أثر لبعد الاعتمادية على رضا العملاء. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء، حيث اقتصرت هذه الدراسة على خمسة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية تمثلت في الاعتمادية، سهولة الاستخدام، الأمن والسرية، تصميم الموقع الإلكتروني وجودة المعلومات، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من العملاء التابعين لمؤسسة بريد الجزائر بقالمة، حيث تم الحصول على 40 استبيان صالح للدراسة، كما تمت معالجة البيانات باستخدام برمجية Spss. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من سهولة الاستخدام، الأمن والسرية، تصميم الموقع الإلكتروني وجودة المعلومات على رضا العملاء، كما أثبتت الدراسة عدم وجود أثر لبعد الاعتمادية على رضا العملاء.

وفي سياق آخر أوضحت دراسة (بوارس ، نادية ، 2022م) بعنوان : تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معايير تقويم جودة الخدمات الإلكترونية، ولتحقيق هذا الهدف تم توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بمجال الخدمات الإلكترونية من جهة وجودة الخدمات من جهة ثانية، بعدها تم التوسع في مفهوم الخدمات الإلكترونية ومعايير تقويمها. وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن الاعتماد على مجموعة من المعايير لتقويم جودة الخدمات الإلكترونية يمكن إجمالها في ما يلي: - معايير جودة الموقع الإلكتروني: وتشتمل سهولة استخدام الموقع، جودة التصميم والتنظيم. - معايير جودة المعلومات: وتتعلق بمعايير البساطة، الاكتمال، الدقة والتحديث. - معايير جودة خدمة العملاء: تضم معايير الاعتمادية، الميزات التفاعلية، الأداء الموثوق، الإستجابة، اللباقة، الاهتمام والقيمة المضافة. - معايير الأمن والخصوصية.

دراسة محمد، وغنام ، وآخرون (2022) بعنوان تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقا لرؤية مصر 2030م : يواجه قطاع السياحة والفندقة تحديات كبيرة بسبب التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة التحول الرقمي واعتماد التقنيات الرقمية. تهدف دراسة تركز على قطاع السياحة في مصر إلى فهم تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة، بما يتماشى مع رؤية 2030. ومن خلال استطلاع آراء المسؤولين والمخططين في وكالات السياحة الحكومية، سلط البحث الضوء على أهمية البنية التحتية والاستراتيجيات لتنفيذ التحول الرقمي الناجح. وكشفت النتائج عن وجود علاقة قوية بين متطلبات التحول الرقمي وتحسين أداء جودة الخدمة. وتوصي الدراسة بتسريع جهود التحول الرقمي الوطنية بما يتماشى مع رؤية 2030 لدفع التنمية المستدامة وتبني الاقتصاد الرقمي لتحقيق النمو التنظيمي والقدرة التنافسية.

الفصل الثالث : منهج الدراسة والإجراءات المتبعة

1-3 تمهيد :

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، والأدوات التي تستخدمها وطرق عدادها وصدقها وثباتها ، كما يتضمن الفصل عرضاً للإجراءات التي تمت والمعالجة الإحصائية التي اعتمدت في الدراسة .

2-3 منهج الدراسة :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، وهو الذي يقوم علي عملية مسحية استخدام من خلال استبيان يوزع علي عينة من الموظفين والإداريين من موظفي التأمينات الاجتماعية واستخدم هذا المنهج من شأنه أن يساعد علي الوصول إلي أهداف الدراسة ويعبر عن الحالة المدرسة تعبيراً كمياً وكيفياً .وقد تم استخدام هذا المنهج لاستقصاء و تحديد تحديد مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر منسوبي التأمينات الاجتماعية..

3-3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من (المدراء) و (المرؤوسين) العاملين بالتأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة وبلغ عددهم (300) موظف بالتأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة ما بين [35 مدير] و [265 مرؤوس] (

4-3 عينة الدراسة :

بلغ عدد العاملين بالتأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة (300) موظف بالتأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة ما بين [35 مدير] و [265 مرؤوس] (حيث تم توزيع عدد (170) استمارة استبيان علي مجتمع الدراسة ما بين [20 مدير , 150 مرؤوس] من منسوبي التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة .

الموزع	تقسيم العينة		البيان
	مرؤوس	مدير	
170	150	20	عدد الاستثمارات

5-3 حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية لهذا البحث في تحديد مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر منسوبي التأمينات الاجتماعية (المدرء والمرؤوسين).

الحدود المكانية: الحدود المكانية لهذه الدراسة هي حدود مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: العام الدراسي 1446هـ/2025م

الحدود البشرية: منسوبي التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من (المدرء والمرؤوسين)

6-3 أداة الدراسة :

مصدر بناء الأداة :

تم الاستناد و الرجوع إلى الدراسات السابقة في تصميم استمارة الاستبيان والاعتماد عليها حيث تم الرجوع إلى دراسة القاضي ، وحسين (2024) ودراسة (نسرین القطاونة ، 2024م) ودراسة (حسن ، فاطمة ، 2023م) و امجدل وهواري (2023) و دراسة (نايلي ، حسبيه ، 2023م) ودراسة (مروان، 2023) و دراسة (العوضي ، منصور أحمد ، 2023م) و دراسة (بوارس ، نادية ، 2022م) ودراسة د. عبدالله محمد باشير & آيه يوسف الورفلي. (2022) وتم تصميم الاستبيان وعرضه علي مشرف الدراسة للأخذ بأرائه وتوجيهاته وتم عرضها عليه وحذف العبارات الغير مناسبة وتعديل صيغة بعض العبارات لتكون في صيغتها النهائية وموافقة عليه .

8-3 صدق أداة الدراسة :

تعتمد معظم طرق تقدير أساليب حساب الصدق علي الأحكام التقييمية ، وعلي هذا الأساس قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية في ملحق رقم (1) علي مشرف الدراسة لمعرفة ملاحظاته واقتراحاته من حيث أهمية الفقرات وشمولها ، ومدي مناسبتها ودقتها وسلامة صياغتها اللغوية

9-3 ثبات أداة الدراسة :

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ ، وذلك بعد توزيع الاستبانة في صورتها النهائية علي عينة استطلاع قوامها (15) للتأكد من الصدق الظاهري لها وذلك في سبيل الحصول علي تأكيد مناسب لصلاحية أداة البحث وصدقها في قياس ما صممت من أجله بعد تعديل العبارات من قبل مشرف الدراسة والتي اتفق علي تعديلها (50%) من المحكمين وبذلك تحقق الصدق الظاهري للأداة وقد تم حذف العبارات التي حصلت علي نسبة مئوية اقل من (50%) أو تعديل صياغتها ، وتم إدخال الإجابات عبر البرنامج الإحصائي spss وحساب معامل ألفا كرونباخ لكل مؤشر من مؤشرات الاستبيان .

10-3 إجراءات الدراسة :اتبعت الدراسة الإجراءات التالية :

- تحديد أسئلة الدراسة وأهدافها وعرضها علي مشرف الدراسة للأخذ بتوجيهاته.

- المراجعة الموضوعية والاستفادة من الدراسات السابقة ذات الصلة .
- تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث تم عرض الاستبيان علي مشرف الدراسة الأكاديمي ، ولم يتم التعديل عليه في ضوء رأيه ومقترحه.
- جمع البيانات وتفرغها في الجداول المعدة لغرض الدراسة وعرضها علي مشرف الدراسة للأخذ بتوجيهاته.
- إجراء المعالجات الإحصائية المناسبة وعرضها علي مشرف الدراسة للأخذ بتوجيهاته.
- تحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها .
- تقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج الدراسة .

الفصل الرابع : نتائج الدراسة ومناقشتها

1-4 تمهيد :

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي أسفرت عنها الدراسة من خلال استعراض الباحث لإجابات الاستبيان ومعالجة بياناته إحصائياً من خلال برنامج spss وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة .

2-4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة :

حيث سيتم تناول مجموعة من الإجراءات الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية وذلك عن طريق استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان واستخدام معامل ارتباط بيرسون للعبارات مع الدرجة الكلية للاستبيان لحساب صدق الاتساق الداخلي بين العبارات والدرجة الكلية للمحور وذلك استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كما سيوضح في الصفحات التالية .

3-4 صدق أداة الدراسة :

تم احتساب معاملات ارتباط بيرسون لتحقيق من صدق الاتساق الداخلي بين العبارات والدرجة الكلية للمحور كما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (1) معامل ارتباط بيرسون للعبارات مع الدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	0.520	11	0.860
2	0.740	12	0.540
3	0.690	13	0.510
4	0.530	14	0.503
5	0.730	15	0.851
6	0.720	16	0.856
7	0.710	17	0.702
8	0.603	18	0.730
9	0.602	19	0.856
10	0.650	20	0.710

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور تتراوح بين (0.503) و(0.860)، جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و(0.05). مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

4-4 ثبات أداة الدراسة :

لقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ ، كما يلي في الجدول :
جدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (ن = 100)

الثبات	عدد العبارات	الاستبيان
0.790	20	الثبات العام للدرجة الكلية للاستبيان

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس هي قيمة عالية وبلغ معامل الثبات للمقياس (0.750) مما يدل على درجة عالية من الثبات للمقياس .

5-4 مقياس ليكرت الخماسي :

حيث تم استخدام هذه الأساليب الإحصائية من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان ذات الإجابات المغلقة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس عبارات والتي تعادل خمس أوزان كما يلي:

جدول رقم (3) تدرج مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان .

التدرج	الوصف (درجة الموافقة)	حدود الفئة (المتوسط المرجح)	
		من	إلى
1	غير موافق بشدة	1	1.79
2	غير موافق	1.80	2.59
3	لأعلم	2.60	3.39
4	أوافق	3.40	4.19
5	أوافق بشدة	4.20	5

4-6 التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغيرات البيانات الأولية جدول رقم (4): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 20-30 سنة	24	14	14	32
من 31-40 سنة	55	32	32	24
من 41-50 سنة	40	24	24	30
أكبر من 51 سنة	51	30	30	100.0
Total	170	100.0	100.0	
Means	2.32	Std.Dev	1.05	N=170

يتضح من الجدول أعلاه أن أكثر الفئات العمرية المشاركة في الاستبيان في المرتبة الأولى هم الذين يبلغون من 31-40 سنة بعدد 35 مشارك ويمثلون نسبة 32 % من المشاركين، في حين أن أقل نسبة مشاركة في المرتبة الأخيرة كانت من الفئة العمرية التي تبلغ من 30-20 سنة بعدد 24 مشاركين يمثلون نسبة 14% من المشاركين

جدول رقم (5): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	130	76	76	76
أنثى	40	24	24	100.0
Total	170	100.0	100.0	
Means	1.55	Std.Dev	0.475	N=170

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الذكور هم الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان في المرتبة الأولى بعدد 130 مشاركاً بنسبة 76 % في حين أن الإناث هن الفئة الأقل مشاركة في المرتبة الأخيرة بعدد 40

جدول رقم (6): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير المؤهل الدراسي

		المؤهل الدراسي	
	Frequency	Percent	Valid Percent Cumulative Percent
Valid ثانوي	30	18.00	18.00
دبلوم	12	7.00	7.00
بكالوريوس	60	35.00	35.00
ماجستير	43	25.00	25.00
دكتوراه	25	15.00	100.0
Total	170	100.0	100.0
Means	3.36	Std.Dev	1.31
		N=170	

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن حملة البكالوريوس هم أكثر الفئات المشاركة في الاستبيان في المرتبة الأولى بعدد 35 مشاركاً بنسبة 35% في حين أن أقل فئة شاركت في الاستبيان في المرتبة الأخيرة هم حملة الدبلوم بعدد 7 مشاركين وبنسبة مشاركة بلغت 7 % فقط.

جدول رقم (7): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير الحالة الاجتماعية

		Valid	
	Frequency	Percent	Cumulative Percent
أعزب	20	12.00	18.00
متزوج	150	88.00	82.00
Total	170	100.0	100.0
Means	1.17	Std.Dev	0.375
		N=170	

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتزوجين هم الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان بعدد 150 مشاركاً بنسبة 88 % في حين أن الأعزب م الفئة الأقل مشاركة بعدد 20 مشاركة وبنسبة مشاركة بلغت 12.00% فقط.

جدول رقم (8): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير الخبرة العملية

الخبرة العملية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 1-5 سنوات	17	10.00	10.00	40.00
من 5-10 سنوات	68	40.00	40.00	30.00
من 10-15 سنة	51	30.00	30.00	20.00
أكثر من 15 سنة	34	20.00	20.00	
Total	170	100	100	
Means	2.4	Std.Dev	0.92	N=170

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أكثر الفئات من المشاركين في الاستبيان في المرتبة الأولى من منسوبي التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة الذين تبلغ مدة خبرتهم في العم لمن 5-10 سنة هم الأكثر عدداً بين المشاركين بعدد 40 مشارك ، ونسبة مئوية 40.0% في حين أن الفئة الأقل والتي كانت في المرتبة الأخيرة كانت لمن خبرتهم كانت من 1-5 سنوات بعدد 10 مشاركين ونسبة مشاركة بلغت 10% .

جدول رقم (9): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير التخصص الوظيفي

التخصص الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مدير	20	12.00	20.00	80.00
مرؤوسين	150	88.00	80.00	100.0
Total	170	100.0	100.0	
Means	1.90	Std.Dev	0.630	N=170

التحليل :

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن التخصص الوظيفي كانت عينة المرؤوسين هي الأعلى ممن تم توزيع الاستبيان عليهم حيث بلغ عدد المشاركين بعدد 150 مشارك المرؤوسين ونسبة 88.00%، في حين أن فئة المدراء الأقل مشاركة بعدد مشاركين 20 مشارك ونسبة مئوية 12.00% فقط.

تحليل جدول الإحصاءات الوصفية لإجابات المدراء: أظهر التحليل أن المدراء أجابوا بالنسب التالية على ما يلي:
جدول رقم (11) إجابة المدراء على عبارات الاستبيان (ن = 20 مدير)

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
تلعب الخدمات الالكترونية دورًا فعالاً في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة	ت %	4 20	10 50	5 25	1 5	0 0	20 100
تعمل علي تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	ت %	8 40	5 25	5 25	2 10	0 0	20 100
تزيد الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة	ت %	10 50	5 25	3 15	2 10	0 0	20 100
تعمل الخدمات الالكترونية بالمؤسسة العامة لتقديم المعلومات للمواطنين.	ت %	11 55	3 15	6 30	0 0	0 0	20 100
تؤدي الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية إلى تسهيل الإجراءات	ت %	9 45	6 30	4 20	1 10	0 0	20 100
تقلل الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من عدم تعقيد الإجراءات.	ت %	8 40	6 30	3 15	2 10	1 5	20 100
تعمل الخدمات الإلكترونية علي سهولة الوصول اليها	ت %	10 50	5 25	3 15	1 5	1 5	20 100
تزيد الخدمات الإلكترونية من فرص الإجابة على استفسارات المواطنين.	ت %	9 45	4 20	4 20	2 10	1 5	20 100
تزيد الخدمات الإلكترونية من مستوى الخدمات التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة	ت %	8 40	6 30	3 15	2 10	1 5	20 100
تزيد الخدمات الإلكترونية فرص تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق	ت %	11 55	4 20	1 5	4 20	0 0	20 100

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
الأهداف التي تسعى إليها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة							
خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تعمل علي تسهيل الإجراءات في التواصل مع الموظفين	ت	10	4	5	1	0	20
	%	50	20	25	5	0	100
خدمة الزيارة الافتراضية تعمل علي تقليل تكس العملاء علي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	ت	7	6	4	2	1	20
	%	35	30	20	10	5	100
تتيح خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية رفع الملفات والمستندات المطلوبة مباشرة.	ت	11	3	3	2	1	20
	%	55	15	15	10	5	100
تساعد خدمة الزيارة الافتراضية علي تنفيذ المطلوب بكل سهولة ويسر من الموظف المختص.	ت	10	6	2	2	0	20
	%	50	30	10	10	0	100
تقدم خدمة الزيارة الافتراضية إمكانية التحدث بلغة الإشارة لذوي الاحتياجات الخاصة (الصم والبكم)	ت	9	5	5	1	0	20
	%	45	25	25	5	0	100
توفر علي كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة عناء الحضور لزيارة مركز الخدمة .	ت	8	6	4	1	1	20
	%	40	30	20	5	5	100
توفر الخدمة علي القاطنين في المناطق النائية عناء الحضور لزيارة مراكز الخدمة	ت	9	5	3	2	1	20
	%	45	25	15	10	5	100
أن التأمينات الاجتماعية " تتيح للعملاء إنجاز كافة خدماتهم ومعاملاتهم إلكترونياً عبر باقة من الخدمات الإلكترونية المتوفرة علي البوابة الإلكترونية والتطبيق .	ت	10	4	3	2	1	20
	%	50	20	15	10	5	100
تعمل الزيارة الافتراضية علي التسهيل من عمل المؤسسة علي	ت	12	3	2	3	0	20
	%	60	15	10	15	0	100

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
إدارة وتحسين الخدمات وتطويرها حسب متطلبات العملاء							
تعمل الزيارة الافتراضية علي توفير الوقت والجهد على المستخدمين و بذل الجهد للذهاب إلى الموقع فعلي والوقوف في الدور	ت	13	2	4	1	0	20
	%	65	10	20	5	0	100

4-8 مناقشة لإجابات المدراء من خلال النسبة الأعلى التي حصلت عليها فقرات الاستبيان: من خلال إجابات المدراء يتضح ما يلي:

- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أنه تلعب الخدمات الالكترونية دورًا فعالًا في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء يرون أن الخدمات الإلكترونية تسهل إجراءات العمل بالمنظمة وهذا ما يعمل على تقديم خدمات العملاء بطريقة مبسطة ويعمل على ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة .
- أن نسبة 40 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية لها دور هام في تعزيز أنشطة البحث العلمي والتطوير لتحسين أداء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .
- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء يرون أن الخدمات الإلكترونية لها دور هام وحيوي بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية حيث تعمل على استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة.
- أن نسبة 55 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن الخدمات الالكترونية بالمؤسسة العامة تعمل تقديم المعلومات للمواطنين ، وهو مؤشر إيجابي يدل على مدي إدراك المدراء لأهمية الخدمات الإلكترونية ودورها في تقديم العمل للمراجعين والمواطنين بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بطرق إلكترونية ..
- أن نسبة 40 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تقلل الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من عدم تعقيد الإجراءات ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء بالمؤسسة العامة للتأمينات يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالمراجعين وتسهيل تقديم الخدمات لهم.
- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تعمل الخدمات الإلكترونية على سهولة الوصول إليها وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالمراجعين وتسهيل تقديم الخدمات لهم.

- أن نسبة 45 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية من فرص الإجابة على استفسارات المواطنين ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء يؤكدون على أن هناك تغذية راجعة للمواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية للإجابة على استفساراتهم .
- أن نسبة 40 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية من مستوى الخدمات التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء بالمؤسسة العامة للتأمينات يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالمراجعين وتسهيل تقديم الخدمات لهم..
- أن نسبة 55 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية فرص تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء بالمنظمة يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية لها فوائد كثيرة منها فرص تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة
- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تعمل على تسهيل الإجراءات في التواصل مع الموظفين وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء يؤكدون على أهمية الخدمات الإلكترونية من خلال تقديم خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية التي تعمل على تسهيل الإجراءات في التواصل مع الموظفين.
- أن نسبة 35 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن خدمة الزيارة الافتراضية تعمل على تقليل تكدس العملاء على المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء يؤكدون على أهمية الخدمات الإلكترونية في الحد من تكدس العملاء على المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وتسهيل إجراءات العمل بالمنظمة.
- أن نسبة 65 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تتيح خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية رفع الملفات والمستندات المطلوبة مباشرة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المدراء بالمنظمة يؤكدون على أنه تتيح خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية رفع الملفات والمستندات المطلوبة مباشرة بسهولة ويسر دون تعقيد .
- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تساعد خدمة الزيارة الافتراضية على تنفيذ المطلوب بكل سهولة ويسر من الموظف المختص وهو مؤشر إيجابي يدل على مدى تأكيد المدراء بالمنظمة على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على تسهيل الإجراءات حيث تساعد خدمة الزيارة الافتراضية على تنفيذ المطلوب بكل سهولة ويسر من الموظف المختص . .
- أن نسبة 55 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تقدم خدمة الزيارة الافتراضية إمكانية التحدث بلغة الإشارة لذوي الاحتياجات الخاصة (الصم والبكم) وهو مؤشر إيجابي يدل على مدى تأكيد المدراء لأهمية الخدمات الإلكترونية من خلال تقديم خدمة الزيارة الافتراضية وإمكانية التحدث بلغة الإشارة لذوي الاحتياجات الخاصة (الصم والبكم).
- توفر الخدمة على القاطنين في المناطق النائية عناء الحضور لزيارة مراكز الخدمة وهو مؤشر إيجابي يدل على مدى حرص المدراء بالمنظمة على توفير الخدمة على القاطنين في المناطق النائية عناء الحضور لزيارة مراكز الخدمة
- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه أن التأمينات الاجتماعية " تتيح للعملاء إنجاز كافة خدماتهم ومعاملاتهم إلكترونياً عبر باقة من الخدمات الإلكترونية المتوفرة على البوابة الإلكترونية

والتطبيق ، وهو مؤشر إيجابي يدل علي مدى إدراك المدراء لأهمية الخدمات الإلكترونية في إنجاز المعاملات والخدمات للعملاء عبر البوابة الإلكترونية لها وتقديم الخدمة إلكترونياً .

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكرت الخماسي
1	ت	45	70	10	15	10	150	3.91	1.17	أوافق
	%	30.00	46.67	6.67	10.00	6.67	100			
2	ت	41	90	5	8	6	150	3.86	1.29	أوافق
	%	27.33	60.00	3.33	5.33	4.00	100			
3	ت	21	103	12	8	6	150	4.35	1.16	أوافق بشدة
	%	14.00	68.67	8.00	5.33	4.00	100			
4	ت	12	108	16	8	6	150	3.25	1.41	محايد
	%	8.00	72.00	10.67	5.33	4.00	100			
5	ت	90	30	16	8	6	150	3.72	0.97	أوافق
	%	60.00	20.00	10.67	5.33	4.00	100			
6	ت	41	90	5	8	6	150	3.86	1.29	أوافق
	%	27.33	60.00	3.33	5.33	4.00	100			
7	ت	60	30	35	12	13	150	4.01	1.15	أوافق
	%	40.00	20.00	23.33	8.00	8.67	100			
8	ت	75	25	25	12	13	150	3.9	1.11	أوافق
	%	50.00	16.67	16.67	8.00	8.67	100			
9	ت	41	90	5	8	6	150	3.72	1.14	أوافق
	%	27.33	60.00	3.33	5.33	4.00	100			
10	ت	30	70	25	12	13	150	3.61	1.01	أوافق
	%	20.00	46.67	16.67	8.00	8.67	100			
11	ت	40	60	25	12	13	150	3.91	0.82	أوافق
	%	26.67	40.00	16.67	8.00	8.67	100			
12	ت	45	70	10	15	10	150	3.92	0.7	أوافق
	%	30.00	46.67	6.67	10.00	6.67	100			
13	ت	16	108	12	8	6	150	4.09	1.14	أوافق
	%	10.67	72.00	8.00	5.33	4.00	100			
14	ت	20	80	25	12	13	150	4.01	0.96	أوافق
	%	13.33	53.33	16.67	8.00	8.67	100			
15	ت	40	50	35	12	13	150	3.95	1.06	أوافق
	%	26.67	33.33	23.33	8.00	8.67	100			

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكرت الخماسي
16	ت	60	40	30	12	8	150	3.42	1.25	أوافق
	%	40.00	26.67	20.00	8.00	5.33	100			
17	ت	55	45	25	17	8	150	3.75	0.97	أوافق
	%	36.67	30.00	16.67	11.33	5.33	100			
18	ت	21	103	12	8	6	150	4.05	1.12	أوافق
	%	14.00	68.67	8.00	5.33	4.00	100			
19	ت	41	90	5	8	6	150	4.01	1.15	أوافق
	%	27.33	60.00	3.33	5.33	4.00	100			
20	ت	45	70	10	15	10	150	3.96	1.08	أوافق
	%	30.00	46.67	6.67	10.00	6.67	100			
المتوسط الكلي										
								3.39	1.16	موافق

4-9 الإحصاءات الوصفية وتحليل النتائج لإجابات (المرووسين) على عبارات الاستبيان
4-10 مناقشة لإجابات المرووسين من خلال النسبة الأعلى التي حصلت عليها فقرات الاستبيان:
من خلال المرووسين يتضح ما يلي:

- أن نسبة 46.6 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أنه تلعب الخدمات الإلكترونية دورًا فعالًا في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرووسين يرون أن الخدمات الإلكترونية تسهل إجراءات العمل بالمنظمة وهذا ما يعمل على تقديم خدمات العملاء بطريقة مبسطة ويعمل على ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة .
- أن نسبة 60 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرووسين يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية لها دور هام في تعزيز أنشطة البحث العلمي والتطوير لتحسين أداء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .
- أن نسبة 68.6 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرووسين يرون أن الخدمات الإلكترونية لها دور هام وحيوي بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية حيث تعمل على استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة.
- أن نسبة 72 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أن الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة تعمل تقديم المعلومات للمواطنين ، وهو مؤشر إيجابي يدل على مدى إدراك المرووسين لأهمية الخدمات الإلكترونية ودورها في تقديم العمل للمراجعين والمواطنين بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بطرق إلكترونية ..

- أن نسبة 60 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أنه تؤدي الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية إلى تسهيل الإجراءات ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تسهل الإجراءات بالعمل بالمنظمة وتعمل على سرعة إنجاز المعاملات .
- أن نسبة 60 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تقلل الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من عدم تعقيد الإجراءات ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين بالمؤسسة العامة للتأمينات يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالمراجعين وتسهيل تقديم الخدمات لهم.
- أن نسبة 40 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أنه تعمل الخدمات الإلكترونية على سهولة الوصول إليها وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالمراجعين وتسهيل تقديم الخدمات لهم.
- أن نسبة 50 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية من فرص الإجابة على استفسارات المواطنين ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين يؤكدون على أن هناك تغذية راجعة للمواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية للإجابة على استفساراتهم .
- أن نسبة 60 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية من مستوى الخدمات التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين بالمؤسسة العامة للتأمينات يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالمراجعين وتسهيل تقديم الخدمات لهم..
- أن نسبة 46.6 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أنه تزيد الخدمات الإلكترونية فرص تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين بالمنظمة يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية لها فوائد كثيرة منها فرص تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة
- أن نسبة 46.6 % من موظفي عينة الدراسة يوافقون على أن خدمة الزيارة الافتراضية تعمل على تقليل تكدس العملاء على المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن المرؤوسين يؤكدون على أهمية الخدمات الإلكترونية في الحد من تكدس العملاء على المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وتسهيل إجراءات العمل بالمنظمة.

مقارنة نتائج التحليل بين المدراء والمرؤوسين لعبارات الاستبيان:

جدول رقم (14) يوضح نتائج التحليل بين المدراء والمرؤوسين لعبارات الاستبيان

العبارة	المدراء	المرؤوسين
1. تلعب الخدمات الإلكترونية دورًا فعالاً في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة	أوافق	أوافق
2. تعمل على تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .	أوافق	أوافق
3. تزيد الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة	أوافق	أوافق بشدة

4. تعمل الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة تقديم المعلومات للمواطنين.	أوافق بشدة	محايد
5. تؤدي الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية إلى تسهيل الإجراءات .	أوافق	أوافق
6. تقلل الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من عدم تعقيد الإجراءات	أوافق	أوافق
7. تعمل الخدمات الإلكترونية على سهولة الوصول إليها	أوافق	أوافق
8. تزيد الخدمات الإلكترونية من فرص الإجابة على استفسارات المواطنين.	أوافق	أوافق
9. تزيد الخدمات الإلكترونية من مستوى الخدمات التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة	أوافق	أوافق
10. تزيد الخدمات الإلكترونية فرص تحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة	أوافق	أوافق
11. خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تعمل على تسهيل الإجراءات في التواصل مع الموظفين .	أوافق	أوافق
12. خدمة الزيارة الافتراضية تعمل على تقليل تكبد العملاء على المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	أوافق	أوافق
13. تتيح خدمة الزيارة الافتراضية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية رفع الملفات والمستندات المطلوبة مباشرة .	أوافق	أوافق
14. تساعد خدمة الزيارة الافتراضية على تنفيذ المطلوب بكل سهولة ويسر من الموظف المختص.	أوافق بشدة	أوافق
15. تقدم خدمة الزيارة الافتراضية إمكانية التحدث بلغة الإشارة لذوي الاحتياجات الخاصة (الصم والبكم)	أوافق	أوافق
16. توفر الخدمات الإلكترونية على كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة عناء الحضور لزيارة مركز الخدمة .	أوافق	أوافق
17. توفر الخدمة على القاطنين في المناطق النائية عناء الحضور لزيارة مراكز الخدمة	أوافق	أوافق
18. أن التأمينات الاجتماعية " تتيح للعملاء إنجاز كافة خدماتهم ومعاملاتهم إلكترونياً عبر باقة من الخدمات الإلكترونية المتوفرة على البوابة الإلكترونية والتطبيق .	أوافق	أوافق
19. تعمل الزيارة الافتراضية على التسهيل من عمل المؤسسة على إدارة وتحسين الخدمات وتطويرها حسب متطلبات العملاء.	أوافق بشدة	أوافق
20. تعمل الزيارة الافتراضية على توفير الوقت والجهد على المستخدمين و بذل الجهد للذهاب إلى الموقع فعلي والوقوف في الدور.	أوافق بشدة	أوافق

4-11 مقارنة هذه الدراسة مع الدراسات السابقة:

1. توافقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة القاضي، وحسين (2024) في أن سهولة ويسر استخدام التطبيقات الإلكترونية له دور مؤثر وفعال في تحقيق رضا العملاء حيث يجب تعميم التطبيقات الإلكترونية لتنفيذ خدمات العملاء، والتحديث المستمر للمواقع والتطبيقات الإلكترونية
2. وتوافقت أيضا مع دراسة القطاونة (2024) في أبرز متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في المنظمات الحكومية هي ؛ توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة، الدعم المالي، التدريب الكافي، التعاون مع المؤسسات الحكومية الأخرى، وجود قوانين تشجع على التحول الإلكتروني.
3. وتوافقت أيضا مع دراسة حسن ، فاطمة (2023م) في أن جودة الخدمة الإلكترونية تساعد في دعم تحسين الأداء المستدام للمنظمات الحكومية كما تعمل على تسهيل الإجراءات وتقديم الخدمات بصورة مبسطة .
4. واختلفت مع دراسة مروان (2023) في أن الاختلافات في فعالية وكالات السفر عبر الإنترنت وموقع التجارة الإلكترونية وأدوات التسعير الرقمية المطبقة استجابة لتوليد الإيرادات الاستراتيجية كانت نتيجة لتجربة العملاء الفعالة وعملية الوصول في الوقت الفعلي والأقصر.
5. واختلفت مع دراسة العوضي ، منصور أحمد (2023) في الأسباب الرئيسية والصعوبات التي تؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركة أورانج مصر ومساعدة الإدارة في شركة أورانج مصر على الاستفادة من هذه الدراسة حتى تصل إلى تحقيق التحسين المطلوب على مستوى كافة الأنشطة داخل الشركة وتحسين خدماتها مما يزيد من رضا العملاء عن خدماتها ويحسن من وضعها السوقي، وتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء شركة أورانج مصر. وتساهم هذه الدراسة في التعرض إلى العلاقة بين مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء وأثر ذلك على رضائهم عن هذه الخدمات، وتعرض الدراسة إلى طرق قياس جودة الخدمة وأثر ذلك على رضا العملاء، وتساهم هذه الدراسة أيضاً في تقديم مجموعة من النتائج عن أسباب انخفاض معدل رضا العملاء عن الخدمات المقدمة للعملاء من شركة أورانج مصر، وسبل تحسين ذلك،

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1-5: ملخص النتائج:

أظهرت نتائج دراسة: (مدي تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة) كان له آثار جيدة عديدة، انعكست على واقع العمل اليومي وعلى النتائج التي تم تحقيقها في التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة من خلال إجابات منسوبيها فيما يلي:

1. تطبيق الخدمات الالكترونية في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة ضمن وجهة نظر منسوبي المنظمة حيث تلعب الخدمات الالكترونية دورًا فعالًا في تسهيل إجراءات خدمات العملاء وترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، حيث تعمل على تعزيز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الحكومية والخاصة، وقادت إلى استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة وتعمل على تحفيز النمو الاقتصادي، وولدت فرص عمل جديدة ساهمت في تقليص الفقر، ووضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي، والعمل على تحقيق أهداف التحول الوطني في ضوء رؤية 2030 للمملكة العربية السعودية.
2. من خلال تطبيق الخدمات الالكترونية بخدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة يري نظر منسوبي المنظمة أن هناك إمكانية للوصول إلى قاعدة عملاء أكبر وتوسيع نطاق الوصول إلى كافة الفئات المستهدفة بالعمل معها ، وتدعيم قنوات اتصال بين العملاء والمنظمة ، وزيادة فرصة تقديم المزيد من الخدمات للكثير من العملاء.

3. من خلال تطبيق الخدمات الإلكترونية بخدمات التأمينات الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة يري نظر منسوبي المنظمة أن الخدمات الإلكترونية عملت علي تعزيز صورها في تقديم خدماتها واكتساب مزايا تنافسية وثقة المراجعين لها .

4. عملت التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة على توفير بنية تحتية تقنية متطورة، انطلقت على أساسها مجموعة من الخدمات الإلكترونية، وذلك التزاماً من المؤسسة بالأهداف الاستراتيجية للتحويل الوطني 2030 نحو التحول الرقمي ورفع نسبة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين

5. تعتمد التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة في تقديم خدماتها الإلكترونية علي شبكات الحاسوب المحدثه التي لديها وشبكات تبديل حزم المعلومات في الاتصالات وهندسة المرور إلى آليات لحفظ السيطرة على الموارد بدلا من تحقيق جودة الخدمات المقدمة منها .

5-2: التوصيات: بناء على النتائج يوصي الباحث بما يلي:

1. ضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها للمواطنين.
2. العمل على تدريب العاملين في التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول الإلكتروني.
3. العمل على ألا تستغرق الخدمات الإلكترونية التي تقدمها التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة وقتا كبيرا في طلب الخدمة.
4. العمل علي تقليل البيانات الواجبة الإدخال إلى الخدمة من مراجعي التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة علي يكون نمط إدخالها سهل بحيث لا يشعر المستخدم بالإرهاق.
5. علي التأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة في خدماتها الإلكترونية أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير بسبب التحميل أو بطء الخوادم أو وجود مشاكل التصميم

5-4 الدراسات المستقبلية:

1. القيام بدراسة مقترحة تتعلق بمدي تطبيق الخدمات الالكترونية وأثرها في تسهيل إجراءات خدمات التأمينات الاجتماعية تقوم بدراسة العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل في تلك الدراسات.
2. يجب إجراء دراسات تختص بأثر تقديم الخدمات الإلكترونية في تقليل الأخطاء بالتأمينات الاجتماعية.
3. العمل علي إجراء المزيد من البحوث العلمية التي تربط الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين أداء العاملين بالتأمينات الاجتماعية بمكة المكرمة.

المراجع:

- أحمد، محمود (2021) قياس جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الزبون"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، مج52، ع2.
- أشرف، محمد إبراهيم (2022) جودة الخدمات وأثرها على إقبال العملاء، بيروت، دار صادر
- أمجد، أحمد وهواري، معراج (2023). مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين اتخاذ القرار بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك بالمملكة العربية السعودية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا
- بوارس، نادية (2022) تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج10، ع2
- الحازمي، ناصر عايد (1445) الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة أداء العمل، الرياض، العبيكان.
- حامد، إبراهيم محمد (2023) أهمية الخدمات الإلكترونية وتطوير أدائها، الاسكندرية، المعارف.
- الحري، ناصر عايد (2023) أهمية الخدمات الإلكترونية وتطبيقاتها، الرياض، العبيكان.
- حسن، فاطمة، (2023م) دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم الأداء المؤسسي المستدام "دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، مج52، ع2
- حسين، إبراهيم محمد (2023م) جودة الخدمات الإلكترونية، المفهوم والخصائص، القاهرة، الأنجلو المصرية.
- حسين، عبد الجابر محمد. (2022). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقا لرؤية مصر 2030م. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة، 11(3)، 463-587.
- غيداء، كريمة (2021) بعنوان: أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، مج8، ع2
- الرشدي، ثامر عقيل (2022م) دور الخدمات الإلكترونية وجودتها في جذب العملاء، جدة، دار حافظ
- السيد، هبة (2023) التحديات التي تواجه الخدمات الإلكترونية في الجهات الحكومية، رسالة ماجستير منشورة مجلة البحوث الإعلامية، 69(2)
- شامخ، حسن علي (2024م) جودة الخدمات الإلكترونية وخصائصها، الاسكندرية، المعارف.
- طويهر، عبد الجليل (2022) محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، مج2، ع1
- عبد الله، إبراهيم محمد (2022) أثر الخدمات الإلكترونية في تسهيل الإجراءات، القاهرة، الأنجلو المصرية.
- العوذي، منصور أحمد (2023) تأثير جودة اداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، مج53، ع1
- القاضي، حازم ناصر حسين. (2024). توظيف الخدمات الرقمية في الوزارات المصرية وتأثيرها في رضا الجمهور: (في ضوء نموذج UTAUT ونموذج Modell Quality E-service). مجلة البحوث الإعلامية، 69(2)، 1141-1212.
- القطاونة، نسرین (2024) جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، مجلة الإدارة العامة، مج12، ع15
- مروان، سالم محمد (2023) دور استراتيجيات الأعمال الرقمية في توليد الإيرادات لصناعة الطيران)، رسالة ماجستير، المجلة العلمية للدراسات والبحوث العلمية والإداري، مج13، ع3
- مسري، نذير، (2020) نمذجة أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العميل (حالة البنوك الجزائرية) مجلة جامعة ابن خلدون، مج4، ع1

منصور ، عبد الرحمن إبراهيم (2024) الخدمات الإلكترونية ، المفهوم والأهداف ، الاسكندرية ، المعارف.
نايلي ، حسيبه (2023) جودة الخدمة الالكترونية وأثرها على رضا العملاء- دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر
بقالمة-مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مج9 ، ع2