

أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي

المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي (الأردني)

**The Effect of Electronic Services Quality Dimensions on  
Achieving Satisfaction for Social Security Enterprises  
Representatives in Jordan**

إعداد

نعيم عبدالكريم الطراونه

٤٠٠٩١٠٣٦٨

بإشراف

الدكتور

محمد سليم الشوره

رسالة ماجستير

قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية


كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2011

## التفويض

أفوض أنا <sup>فهم عبد الكريم الطراونة</sup> ، جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم : فهم عبد الكريم الطراونة  
التوقيع :   
التاريخ : 2011 / 6 / 10

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها : أثر أبعاد جوده الخدمات الالكترونية في تحصيل الرضا لدى عملي المنشآت الخاضعة للرقابة الأصيلي (البردي)

وأجيزت بتاريخ : 2011 //

٢٠١١ / ٦ / ١٥



رئيساً

الدكتور يونس عبد العزيز مقدادي



عضواً ومشرفاً

الدكتور محمد سليم الشورة



ممتحناً خارجياً

الأستاذ الدكتور حسن الزعبي

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، على جلال فضله وعظيم نعمه، الحمد لله الذي أعطاني الصبر والعزيمة ويسر لي من الوقت والجهد والصحة والعزيمة لإتمام هذه الرسالة، إنه على كل شيء قدير، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين.

انطلاقاً من العرفان بالجميل وعرفاناً مني بالفضل أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى مشرفي الدكتور محمد سليم الشورة لما كان له من سعة صدر ومتابعة دقيقة أدت إلى إخراج هذه الدراسة.

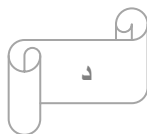
كما أشكر الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على ما بذلوه من وقت و جهد في دراسة هذه الرسالة و مناقشتي فيها.

كما أتقدم باسمي آيات الشكر والعرفان إلى الذين أناروا لنا طريق العلم والمعرفة إلى الأساتذة الأفاضل الذين تلقيت العلم على أيديهم، وأسمى مشاعر الشكر إلى جامعتي الموقرة جامعة الشرق الأوسط ممثلة برئيسها وجميع العاملين فيها.

أخيراً أتقدم بخالص الشكر والوفاء إلى كل من ساعد على اتمام هذه الرسالة وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة.

الباحث

نعيم عبدالكريم الطراونة



## الإهداء

---

أتشرف بتقديم هذا العمل إلى روح أبي الذي أدعو له الله أن يسكنه فسيح جناته

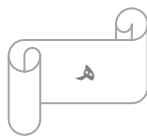
إلى أمي الغالية ... أطل الله في عمرها

إلى زوجتي التي كانت وما زالت إلى جانبي ... تعينني على الحياة ... والتي كان لها

الدور الكبير في هذه الدراسة

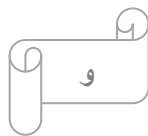
إلى إخوتي وأخواتي

إلى فلذات كبدي ... أولادي وسن وقيس وعبادة.



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الاهداء
هـ	شكر وتقدير
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الأشكال
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الملاحق
ك	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الانجليزية
١	الفصل الأول: مقدمة الدراسة
٢	(١-١): تمهيد
٣	(٢-١): مشكلة الدراسة وأسئلتها
٤	(٣-١): أهداف الدراسة
٥	(٤-١): أهمية الدراسة
٥	(٥-١): فرضيات الدراسة
٧	(٦-١): حدود الدراسة
٧	(٧-١): محددات الدراسة
٨	(٨-١): أنموذج الدراسة
٩	(٩-١): المصطلحات الإجرائية
١٣	الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة
١٤	الأدب النظري

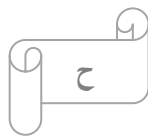


١٤	(١-٢): مفهوم الجودة
١٩	(٢-٢): مفهوم الخدمات
٢٧	(٣-٢): مفهوم الخدمات الإلكترونية
٣٤	(٤-٢): مفهوم رضا العملاء
٤١	(٥-٢): الدراسات السابقة
٤١	الدراسات العربية
٤٩	الدراسات الاجنبية
57	(٦-٢): ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
٥8	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
59	(١-٣): المقدمة
59	(٢-٣): منهجية الدراسة
59	(٣-٣): مجتمع الدراسة
60	(٤-٣): عينة الدراسة
61	(٥-٣): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
63	(٦-٣): الأساليب الإحصائية
64	(٧-٣): صدق أداة الدراسة وثباتها
64	(١-٧-٣): صدق أداة الدراسة
٦٤	(٢-٧-٣): ثبات أداة الدراسة
6٦	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي وتفسير النتائج
٦7	(١-٤): المقدمة
67	(٢-٤): الإجابة عن أسئلة الدراسة
76	(٣-٤): اختيار فرضيات الدراسة
٨٩	الفصل الخامس: مناقشة النتائج
٩٠	(١-٥): المقدمة
٩٠	(٢-٥): النتائج
٩٢	(٣-٥): التوصيات

٩٤	المراجع العربية والأجنبية
٩٤	المراجع العربية
٩٨	المراجع الأجنبية

## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
٨	أنموذج الدراسة	1
17	مفهوم جودة الخدمات	٢
٣٥	نموذج الدليل الأوروبي لرضاء العميل (ECSI)	٣





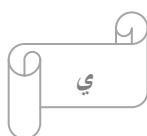
## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الفصل /الخانه
٣١	جدول يوضح أبعاد جودة الخدمة التقليدية والإلكترونية وكيفية استخدامها من قبل الباحثين	(١-٢)
٣٣	والجدول التالي يبين الأبعاد الإلكترونية التي تم استخدامها من قبل الباحث في هذه الدراسة	(٢-٢)
٣٦	جدول يمثل بعض مفاهيم الرضا	(٣-٢)
٤٠	العلاقة بين أداء المنتج او الخدمة وتوقعات العميل و الرضا المتحقق لديه	(٤-٢)
60	الاستبانات الموزعة و المسترجعة و الصالحة	(١-٣)
61	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	(٢-٣)
63	المعيار الثلاثي المستخدم في الدراسة	(٣-٣)
64	قيم معاملات ألفا لأبعاد الدراسة	(٤-٣)
68	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات الاعتمادية	(١-٤)
69	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات سهولة الوصول	(٢-٤)
70	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات الخصوصية	(٣-٤)
71	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات الاستجابة	(٤-٤)
72	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات المجاملة/التعاطف	(٥-٤)
73	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات سهولة الاستخدام	(٦-٤)
75	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات رضا ضباط الإرتباط	(٧-٤)
77	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة على رضا ضباط الارتباط	(٨-٤)

٧٩	نتائج تحليل الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA للمعرفة اثر الاعتمادية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)	(٩-٤)
٨٠	نتائج تحليل الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA للمعرفة اثر الاعتمادية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)	(١٠-٤)
٨٢	اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لعرفه اثر الخصوصية في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)	(١١-٤)
٨٣	اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لعرفه اثر الخصوصية في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)	(١٢-٤)
٨٥	اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لعرفه اثر المجاملة في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)	(١٣-٤)
٨٦	لمعرفة أثر سهولة ANOVAاختبار الانحدار البسيط واختبار التباين الاستعمال في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)	(١٤-٤)

## قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
١٠٢	الاستبانة	1
١٠٨	قائمة أسماء محكمي الإستبانة	2
١٠٩	قائمة بأسماء المنشآت وضباط الارتباط (عينة الدراسة)	٣



# أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي

## المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني

إعداد الطالب

نعيم عبدالكريم الطراونة

إشراف

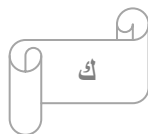
الدكتور محمد سليم الشورة

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الذين يتعاملون إلكترونياً مع الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.

تكوّن مجتمع الدراسة من (223) ضابط ارتباط يمثلون (٢٤٨) منشأة تتعامل إلكترونياً مع موقع مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني (إذ أن بعض ضباط الارتباط يمثلون أكثر من منشأة)، استُخدم المسح الشامل وتم اعتماد مجتمع الدراسة بأكمله عينة للدراسة إذ تم توزيع (٢٢٣) استبانة على ضباط الارتباط، واسترد منها (١٦٨) استبانة.

ولتحقيق أغراض الدراسة وجمع البيانات اللازمة قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (٢٨) فقرة، موزعةً على ثلاثة أجزاء الأول للمعلومات العامة عن ضباط الارتباط وكانت (٤) فقرات، والثاني كان أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وتكون من (١٨) فقرة موزعة على (٦) أبعاد تمثل المتغيرات المستقلة هي: الاعتمادية (٤) فقرات، وسهولة الوصول (٣) فقرات، والخصوصية (٣) فقرات،



والاستجابة (٣) فقرات، والمجاملة (٢) فقره، وسهولة الاستخدام(٤) فقرات، أما الثالث والأخير فكان حول رضا العملاء(ضباط الارتباط) وتكون من (٥) فقرات.

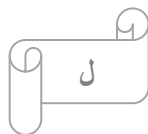
جُمعت البيانات وتم تحليلها باستخدام بعض الاساليب الإحصائية (الانحدار البسيط والمتعدد واختبار t من خلال حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS))، لمعرفة الأثر بين المتغيرات واختبار فرضيات الدراسة .

بينت النتائج أن تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في رضا العملاء كان متفاوتاً لكنه بشكل عام كان مرتفعاً لجميع الأبعاد حيث احتل بُعد الخصوصية المرتبة الأولى، ثم بُعد سهولة الوصول للموقع الإلكتروني المرتبة الثانية، ثم بُعد سهولة الاستخدام للموقع الإلكتروني المرتبة الثالثة، ثم بُعد الاعتمادية للموقع الإلكتروني المرتبة الرابعة، ثم بُعد المجاملة المرتبة الخامسة، وأخيراً بُعد الاستجابة المرتبة السادسة والأخيرة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة الالكترونية وفقا للأبعاد (الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة ، والمجاملة ، وسهولة الاستعمال) مجتمعة في رضا العملاء (ضباط الارتباط)، و كذلك كانت ذات أثر وهي منفردة.

و أخيراً تقدم الباحث بمجموعة من التوصيات كان منها:

١. ضرورة عقد دورات تدريبية لضباط الارتباط بشكل مستمر لبيان كيفية تحسين الخدمة، وتدريبهم على ما هو مستجد في عملهم والمتعلق بالتكنولوجيا الحديثة ومعالجة نقاط الضعف، والعمل على تقبل دورهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.

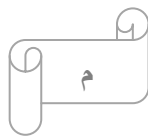


٢. ضرورة تفعيل الخدمة الإلكترونية للمشمولين بالنظام الاختياري، وذلك لتسهيل التعامل مع الموقع

الإلكتروني من الأردنيين في الخارج.

٣. إجراء دراسات دورية لمعرفة جودة الخدمات الإلكترونية لكشف الأخطاء ومعالجتها في الوقت

المناسب.



# **The Effect of Electronic Services Quality Dimensions on Achieving Satisfaction for Social Security Enterprises Representatives in Jordan**

**Prepared by:**

**Naiem AL-Tarawneh**

**Supervised by:**

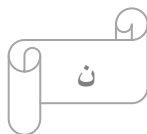
**Dr. Mohammed Saleem Al- Shura**

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to investigate the relationship between the quality of electronic services and customer satisfaction on the website of the Jordanian Social Security Corporation through the liaison officers (representatives of the organizations subject to social security) and those who deal electronically with the location of the institution-mail.

The study population was all the organizations which dealing electronically with the Social Security Corporation (248 organizations), the researcher take all the population in this study as a whole sample of the study were distributed (223) questionnaires to the liaison officers who represent organizations (as some liaison officers representing more than one organization) and recovered from (168) questionnaires.

To achieve the purposes of this study and data collection of the study, the researcher developed a questionnaire from (28) items, divided into three parts: Part I which is the general information about the sample (1-4) paragraphs, the second part is the dimensions of the electronic services quality (5-23), representing independent variables,

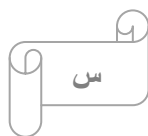


and the third one is the customer satisfaction (liaison officers) of the dependent variable (24-28).

The data was analyzed using Statistical Analysis Package for Social Sciences (SPSS), to find a relationship between variables and to test hypotheses of the study. The results of the analysis that there are impacts of e-service quality dimensions on customer satisfaction, and generally, this impact was high for all dimensions. Privacy ranked first in effect an average of mean (4.36), ease to access to the site ranked second with an average mean amounted to (4.07), ease of use ranked third with an average mean was (4.02), reliability of the website with an average mean was (3.94), courtesy of fifth place with an average mean was (3.90), and the respond ranked sixth and final arithmetic average was (3.80).

Also this study finds that there is a statistically significant effect by the quality of electronic service in accordance with the dimensions (reliability, ease of access for service, privacy, responsiveness, courtesy, and ease of use) together on customer satisfaction and each of these dimensions alone has also a statistically significant effect on customer satisfaction.

The study was presented a set of recommendations including the need to hold continuous training courses for liaison officers to demonstrate how to improve service, and training on modern technology and how to address the weaknesses. The researcher also adjusted that the social security corporation should make statistical questionnaires on a regular basis use statistical methods to measure the quality of electronic services to detect errors and address weaknesses by all stakeholders in the Social Security Corporation.



# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

(١-١) : المقدمة

(٢-١) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

(٣-١) : أهداف الدراسة

(٤-١) : أهمية الدراسة

(٥-١) : فرضيات الدراسة

(٦-١) : حدود الدراسة

(٧-١) : محددات الدراسة

(٨-١) : أنموذج الدراسة

(٩-١) : المصطلحات الإجرائية



## (١-١) المقدمة:

نظراً لما يحدث من تطور سريع في تكنولوجيا المعلومات في وقتنا الحالي فقد تسارعت وتيرة تطور الجودة في الخدمات الإلكترونية، فهي من القضايا المهمة لجميع المنظمات الخدمية وغيرها فالجودة وتحقيق رضا العملاء أصبح الهاجس الأول للمنظمات لتحقيق الاستمرار والتطور في ظل منافسة شاملة وذات مواصفات تتبدل على نحو مستمر.

لقد شهدت العقود الأخيرة تطوراً واضحاً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهميه كبيرة في اقتصاديات الدول مما خلق منافسة شديدة، وأصبح لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية وعي كافي بأهمية جودة الخدمات وأثرها في رضا العميل لتحقيق الميزه التنافسيه المطلوبة (نور الدين، ٢٠٠٧، ص ١).

وأصبحت جودة الخدمات ورضا العملاء تقاس بوسائل متنوعة لتحديد جودة الخدمات كمؤشر على مستوى الأداء ودرجة رضا العملاء على اختلاف أنواعهم سواء كانوا أفراداً / جماعات / منظمات و غيرهم. (درويش، ٢٠٠٩، ص ٢)

لقد كان الأردن من الدول العربيه التي أطلقت خدمات الحكومه الإلكترونية، إذ بادرت مؤسسة الضمان الاجتماعي (التي تعد من أكبر المنظمات الأردنيه)، إذ بلغ عدد المشتركين في الضمان الاجتماعي (٨٤٠) ألف مشترك، و هناك أكثر من (١٢٠) ألف شخص يتقاضون رواتب تقاعدية (الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي). مما شجّع على التعامل إلكترونياً مع الجهات ذات العلاقة لتسهيل العمل بما يخدم أغراض مؤسسة الضمان الاجتماعي والمؤمن عليهم.

## (٢-١) مشكله الدراسة وأسئلتها:

دخلت الخدمات الإلكترونية إلى المنظمات الخاصة والعامة في الأردن حديثاً، ومن هذه المنظمات (مؤسسة الضمان الاجتماعي) التي تقدم خدمات واسعة الانتشار لشريحة كبيرة من العملاء؛ تتكون من المنظمات الخاصة والعامة الخاضعة للضمان الاجتماعي بحكم قانون الضمان الاجتماعي المعمول به في الأردن، وأصبحت عملية التواصل مع هذه الشريحة تحتاج إلى جهود كبيرة وكلفة عالية ما دفع (مؤسسة الضمان الاجتماعي)، إلى البحث في وسائل لتسهيل الاتصال مع العملاء (ضباط ارتباط المنشآت الخاضعة لخدمات مؤسسة الضمان الاجتماعي) لتقديم الخدمات لهم ومن هذه الوسائل الخدمات الإلكترونية التي يمكن تقديمها للمنظمات المشمولة بالخدمة، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لمعرفة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة وفقاً للأبعاد (الإعتمادية، وسهولة الحصول على الخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة الإستعمال وأثرها في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) ممثلي المنظمات الخاضعة لخدمات مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني الإلكترونية، وعليه فإن الدراسة تطرح التساؤلات التالية:

### سؤال الدراسة الرئيس الأول:

ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة الاستعمال) المقدمة من قبل مؤسسة الضمان الاجتماعي.

### سؤال الدراسة الرئيس الثاني:

ما هو مستوى رضا العملاء (ضباط الارتباط) حول جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.

### سؤال الدراسة الرئيس الثالث.

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها: (الاعتمادية ، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية ، والاستجابة ، والمجاملة ، وسهولة الاستعمال) في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط ) ممثلي المنشآت الخاضعة لمؤسسة الضمان الاجتماعي.

#### (١-٣) أهداف الدراسة:

١. التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً لأبعادها ( الاعتمادية ، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية ، والاستجابة ، والمجاملة ، وسهولة الاستعمال).
٢. التعرف على مستوى رضا العملاء (ضباط الارتباط) حول جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من قبل مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.
٣. معرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المختلفة ( الاعتمادية ، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية ، والاستجابة ، والمجاملة ، وسهولة الاستعمال) في تحقيق رضا العملاء ممثلي المنشآت الخاضعة لخدمات مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.
٤. تقديم توصيات وإشارات مفيدة لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني حول مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبلها ومستوى رضا ضباط الارتباط عنها للمساهمة في تطوير خدماتها.

## (١-٤) أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الجوانب التالية:

١. كونها من الدراسات القلائل التي تدرس جودة الخدمات الإلكترونية حيث معظم الدراسات العربية كانت حول جودة الخدمات التقليدية.

٢. تركز الدراسة على معرفة آراء ممثلي المنظمات في الخدمات الإلكترونية المقدمة من مؤسسة الضمان الاجتماعي كونها من أكبر المؤسسات في المملكة الأردنية الهاشمية وترعى حقوق أكبر شريحة من المواطنين.

٣. يتوقع أن تقدم الدراسة لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني منفعة حول توجهات وآراء ممثلي المنشآت (ضباط الارتباط) حول جودة الخدمات الإلكترونية مما قد يساعد في تطوير تلك الخدمات.

## (١-٥) فرضيات الدراسة:

تركز هذه الدراسة على فرضيات بحثت في جودة الخدمة الإلكترونية وتأثيرها في رضا العملاء ممثلي المنشآت الخاضعة لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، حيث سنقيس أثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المعتمدة في الدراسة مجتمعة، ثم كل بعدٍ منفرداً في تحقيق رضا العملاء، و قد صيغت فرضيات الدراسة بالصيغة العدمية على النحو التالي:

### فرضية الدراسة الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة الإلكترونية وفقاً للأبعاد (الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة الاستعمال) مجتمعة في

تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ . وتتفرع منها الفرضيات

التالية:

الفرضية الفرعية الأولى :

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة

$(\alpha \geq 0.05)$ .

الفرضية الفرعية الثانية

H02 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول للخدمة في تحقيق رضا العملاء عند

مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

الفرضية الفرعية الثالثة

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصوصية في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة

$(\alpha \geq 0.05)$ .

الفرضية الفرعية الرابعة

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة

$(\alpha \geq 0.05)$ .

الفرضية الفرعية الخامسة

H05: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعاملة في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة

$(\alpha \geq 0.05)$ .

الفرضية الفرعية السادسة

H06: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستعمال في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

### (٦-١) حدود الدراسة :

كانت حدود الدراسة المكانية والزمنية والبشرية والعلمية كما يلي:

**الحدود المكانية للدراسة:** المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

**الحدود الزمنية:** من شهر أيلول (٢٠١٠) الى نهاية شهر نيسان (٢٠١١)

**الحدود البشرية:** ممثلو المنظمات الخاضعة للضمان الاجتماعي والمتمثلون (ضباط الارتباط).

**الحدود العلمية:** اعتمد الباحث بعض الأبعاد الخاصة بأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية والمتمثلة في

(الاعتمادية، وسهولة الوصول، والاستجابة، والخصوصية، والمجاملة، وسهولة الاستعمال) من

وجهة نظر ممثلي المنظمات (ضباط الارتباط) الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني كما هو

موضح في أنموذج الدراسة .

### (٧-١) محددات الدراسة:

و هي القيود التي تجعل للدراسة نطاقاً محدداً ومعطيات و نتائج محددة ويمكن عرضها كما يلي:

١. اقتصر الدراسة على المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي إجبارياً بحكم القانون الأردني

الخاص بمؤسسة الضمان الاجتماعي.

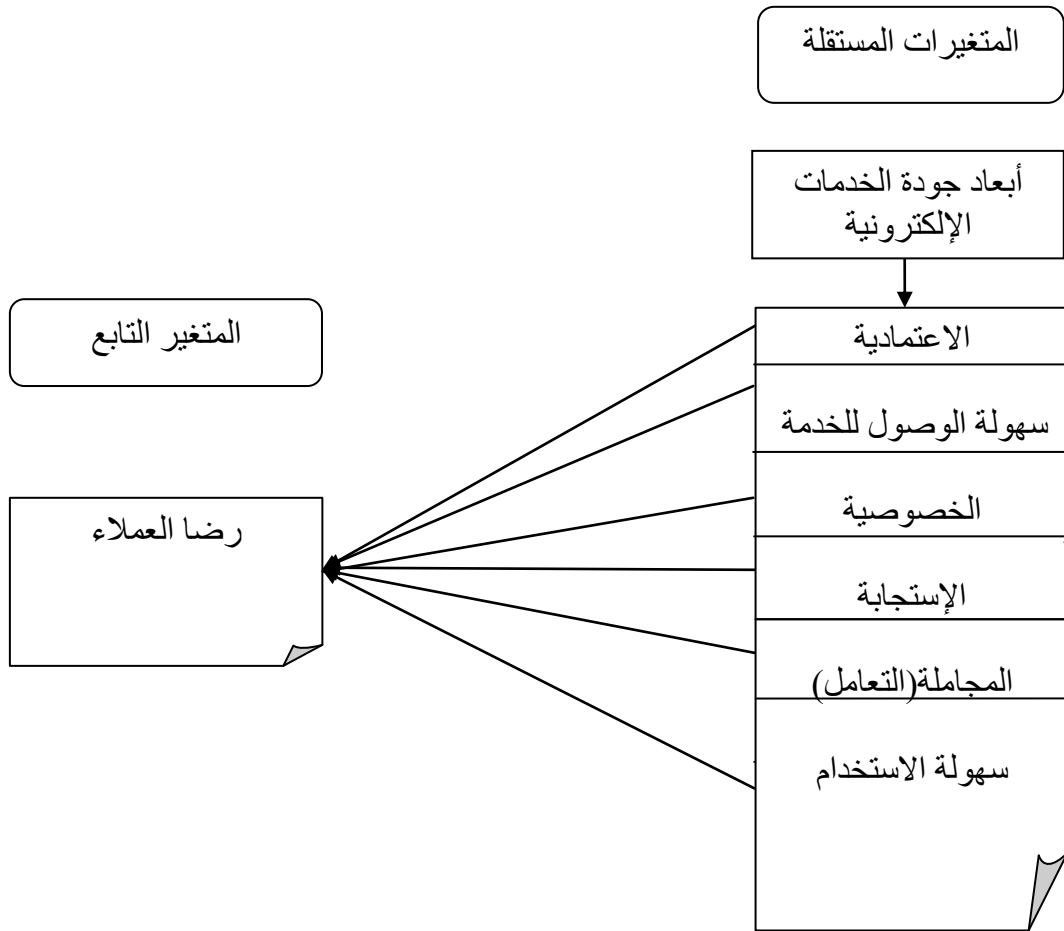
٢. شملت الدراسة آراء ضباط الارتباط الممثلين للمنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني

فقط ولم تشمل آراء الخاضعين للضمان الاجتماعي اختيارياً كونهم غير مشمولين بالخدمة

الإلكترونية لحظة أعداد هذه الدراسة.

(٨-١) أنموذج الدراسة :

شكل رقم (١-١)



إعداد الباحث اعتماداً على دراسات منها: (بشماف، ٢٠٠٩، و جمعة، ٢٠٠٩، و هياجنة،

٢٠٠٨، وأحمد، ٢٠٠٩، و شديقات، ٢٠٠٦)، و دراسة (Jernberg, 2009).

و يحتوي أنموذج الدراسة على المتغير التابع و هو رضا ضباط الارتباط عن الخدمات

التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي، كما يحتوي على المتغير المستقل و

(جودة الخدمات الإلكترونية) التي قيست من خلال ستة أبعاد هي: الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والإستجابة، والمجاملة وسهولة الاستعمال.

### (٩-١) المصطلحات الإجرائية:

سيتم الحديث هنا شرح وتوضيح المصطلحات علمياً وإجرائياً ذات العلاقة بموضوع الدراسة كما يلي:

١. الخدمات الإلكترونية: هي الخدمات التي يمكن الحصول عليها إلكترونياً ( todd & martin 2004:561) أو هي الخدمة التي تتوفر على شبكة الإنترنت. ( kannan& Rust.2003:38 ) وأيضاً تُعرف الخدمة الإلكترونية على أنها جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية فهي تشمل انتاج الخدمة، بيئة الخدمة، تقديم/توصيل الخدمة. (أحمد، ٢٠٠٩، ص٩١)

وإجرائياً هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني في موقعها الإلكتروني للجمهور وخصوصاً ضباط الارتباط الذين يمثلون المنشآت الخاضعة لخدمات موقع مؤسسة الضمان الاجتماعي الإلكتروني.

٢. الجودة: حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع توقعات العملاء. (الدرادكة، ٢٠٠٦، ص١٦)

و إجرائياً هي تطابق ما يتوقعه ضابط الارتباط من الخدمات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي مع مستوى الخدمات المقدمة من الموقع الإلكتروني.



٣. جودة الخدمات الإلكترونية: ونعني بها الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة الضمان

الاجتماعي الأردني من حيث المواصفات أو الخصائص في موقعها الإلكتروني ، وسيتم قياس

جودة الخدمات الإلكترونية من خلال الأبعاد التالية:

الاعتمادية (Reliability). الاستجابة (Responsiveness) الوصول (Access) المجاملة

(Courtesy) الخصوصية (privacy) سهوله الإستخدام (Easy to use) .

٤. الاعتمادية: هي إمكانية الدخول إلى الموقع على مدار الساعة /٢٤ ساعة في اليوم /٧

أيام في الأسبوع وهو المقياس المعياري الذي يتوقعه زبائن الإنترنت (النعيمي، والصويص، ٢٠٠٨،

ص٣٦).

وإجرائياً هي الاعتماد على الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني من خلال توفر

المعلومات والخدمات على الموقع الإلكتروني بشكل صحيح ودائم ومحدث /٢٤ في اليوم /٧ أيام

بالأسبوع.

٥. سهولة الوصول: هو الوصول السريع للموقع الإلكتروني عند الحاجة وتقاس بسهولة وسرعة

الوصول للموقع. ( بشماف، ٢٠٠٩ ص٣٦).

وإجرائياً هي وصول العملاء (ضابط الارتباط) للخدمة على الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان

الاجتماعي الأردني ببسر وسهولة.

٦. الخصوصية: هو شعور المستخدم بالأمان على معلوماته والحفاظ على خصوصيته.(النعيمي،

والصويص، ٢٠٠٨ ص٣٦).

وإجرائياً توفر السرية للعملاء (ضباط الارتباط) أثناء دخولهم للموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني وإجراء الحركات والتعديلات داخل الموقع الإلكتروني من خلال ( pass word, user name) خاصة لكل ضابط ارتباط.

٧. الاستجابة: هي استجابة مقدم الخدمة الإلكترونية لطلبات العملاء بدقة وشفافية كما يتوقع والرد على ملاحظات واستفسارات العملاء بالسرعة المقبولة التي يتوقعها العميل. (أحمد، ٢٠٠٩، ص ٩٥).

وإجرائياً هي إدارة الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني بشكل يؤمن السرعة في خدمة العميل وتحقيق مطالبه الفورية بدقة وشفافية.

٨. المجاملة: أن تكون إستجابات العاملين في الموقع الإلكتروني تتسم باللباقة واللفظ و مخاطبة الزائرين للموقع الإلكتروني بلهجة ودية. (أحمد، ٢٠٠٩، ص ٩٤)

وإجرائياً هي الاهتمام بممثلي المنشآت من حيث حسن التعامل معهم في المراسلات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.

٩. سهولة الاستعمال. سهولة التصفح على الموقع الإلكتروني ، وسهولة الوصول للمعلومات

المطلوبة، والمرونة في استخدام الخدمة الإلكترونية، ومناسبة الموقع للمستخدم. (Sobh 2008: 230) وإجرائياً هي سهولة الاستعمال من خلال وضوح اللغة، وسهولة تصفح الموقع، وترتيب الفهرس، وسهولة استخدام الروابط في الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي الأردني.

١٠. الرضا: هو شعور الفرد بالإشباع الناتج عن الحصول على خدمة أو منتج مساوٍ أو يفوق

توقعاته. (Kotler 2003: 61)

وإجرائياً هو شعور ضباط الارتباط بالرضا عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.

١١. المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: هي مؤسسة تتمتع بالشخصية الاعتبارية وذات

استقلال مالي وإداري تقدم خدمات تتعلق بالتقاعد وحالات العجز والشيخوخة في الأردن للعاملين في القطاع العام والخاص. (قانون الضمان الاجتماعي رقم ٧ سنة ٢٠١٠)

١٢. العملاء (ضباط الارتباط): وهم حلقة الوصل بين المنظمات ومؤسسة الضمان الاجتماعي

(قانون الضمان الاجتماعي رقم ٧ سنة ٢٠١٠).

١٣. المنشآت: هو تعبير موحد عن الشركات أو المؤسسات أو الوزارات... الخ التي تشترك

بخدمات الضمان الاجتماعي بحكم قانون الضمان الاجتماعي الاردني. (قانون الضمان الاجتماعي

رقم ٧ سنة ٢٠١٠)

١٤. نبذة عن الضمان الاجتماعي :

لقد مضى على عمر الضمان الاجتماعي في الأردن ثلاثون عاماً، تحقق خلالها الكثير من

الإنجازات، فقد دخل الضمان الاجتماعي اليوم كل بيوت الأردنيين، وبدأت ترسخ في المجتمع ثقافة

تأمينية واعية بأهمية الضمان وضرورته لكل مواطن وعامل، كما أصبح هناك اهتمام أكبر بالدور

الذي تقوم به المؤسسة في توفير الحماية الاجتماعية لكافة فئات المجتمع وفي الإسهام في التنمية

الاقتصادية والاجتماعية الشاملة، وهو دور يعكس نبل الرسالة التي تحملها هذه المؤسسة العريقة،

ويرفع من مستوى المسؤولية التي تتحملها. وأذ تغطي مظلة الضمان الاجتماعي اليوم ما يزيد على

(840) ألف مشترك فعّال، وأكثر من (١٢٠) ألف شخص يتقاضون رواتب تقاعدية من

الضمان (الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي)، وضباط الارتباط هم حلقة الوصل بين مؤسسة

الضمان الاجتماعي و(المنشآت) المؤسسات الحكومية والشركات وأصحاب العمل الخاضعين  
للضمان الاجتماعي

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

(١-٢) : مفهوم الجودة

(٢-٢) : مفهوم الخدمات

(٣-٢) : الخدمات الإلكترونية

(٤-٢) : رضا العملاء

(٥-٢) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(٦-٢) : ما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

## ١-٢ الجودة

### ١-١-٢ مفهوم الجودة وأهميتها

تعني الجودة معرفة ما يريده العميل من الخدمة أو المنتج من خلال مقارنة المنتجات لتوقعاته، مع تحديد الكيفية التي يتم بها تقديم الخدمات على نحو يفضله العملاء (Kumar,2006:2).

يرى (Jain, 2006:1) أن معنى الجودة يختلف باختلاف العملاء، وهي تعتمد على حاجات ومتطلبات المستخدم. و يبين (Palmer.2009:536) أنه أصبح مصطلح (الجودة) واسع الاستخدام، حيث كان يعبر عنها سابقاً بمصطلح "القيمة".

كما عرّف (عبوي، ٢٠٠٦، ص ٣٢) الجودة بأنها مجموعة مزايا و خصائص بالخدمات

تسهم في إشباع رغبات العملاء و تصل إلى توقعاتهم.

و تعني الجودة الإتقان وهي نتيجة الاهتمام بالكيف والنوع، و تكون محكومة بمواصفات

ومعايير ومقاييس نسبية وتختلف من فرد لآخر ومكان و زمان لآخر (عمر، ٢٠١٠، ص ١٥).

و الجودة هي الملاءمة للإستعمال سواء كان العملاء داخليين (Internal) أو خارجيين

(external)، وأن الإنتاج بشكل عام يأخذ أحد الأشكال التالية(الصرن، ٢٠٠٧، ص ٣٩):.

١. السلع: ومن أمثلتها السيارات والمواد الكيماوية وغيرها .

٢. البرمجيات: ومن أمثلتها البرامج الحاسوبية والتقارير والتعليمات الحاسوبية وغيرها.

٣. الخدمه: ومن أمثلتها الأعمال المصرفية والتأمين والنقل وتتضمن الخدمة أنشطة الدعم ضمن المنظمات مثل منافع العملاء .

و الجودة ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل (الطائي، وقداه، ٢٠٠٨، ص ٢٩).

إن جودة الخدمة ونوعيتها تتغير وتتقلب حسب مدى التعاون والتفاهم بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة، لذلك من المهم جداً مراقبة جودة الخدمة وتحفيز الموظفين وتطوير مهاراتهم من جهة، وتعليم وتثقيف الجمهور من جهة أخرى للمحافظة على مستوى مستقر للجودة في الخدمات. (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٢١)

يرى (Lovelock & Wright, 1999:20) بأنّ الجودة درجة الرضا التي تحققها الخدمة للعملاء من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

والواضح أنه من الصعب تحديد تعريف للجودة يتفق عليه الجميع، كما أنه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها (مجيد، ٢٠٠٧، ص ١٥).

وعرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا والخصائص للمنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين (Carpenter, et al, 1996).

وقد بين (درادكه، ٢٠٠٦، ص ١٧) أن رجال التسويق ينظرون للجودة من خلال وجهة نظر المستهلك ورضاه عن المنتج في حين ينظر المنتجون إلى الجودة من جانب مطابقة الخدمات للمواصفات أو المعايير الموضوعية.

وتؤثر الجودة في حجم الطلب على الخدمات، وهي وسيلة لبناء مكانة تنافسية للمنظمة، (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٥٠١) فالجودة لم تُعد ترفاً اختيارياً وإنما هي التزام لا بديل له لاستمرار المنظمة و

نجاحها. (المحايوي، ٢٠٠٦، ص ٣٢) وهي مفهوم أشمل وأعمق من كونها وظيفة من وظائف إداره الإنتاج والعمليات، (البكري، ٢٠٠٢، ص ٣٦٦) بل لها أهمية استراتيجية للعملاء والمنظمات فالجودة تعمل على تحقيق سمعة المنظمة التي تستمدّها من جودة منتجاتها أو خدماتها، ثم تحقيق الالتزام بالمسؤولية القانونية الذي يعني أن المنظمة مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لمنتجات أو خدمات قد تعرضه للخطر. وكذلك تحقيق المنافسة العالمية للحصول على موطئ قدم في الأسواق العالمية. أما حماية العميل فهي تساعد في حمايته من الغش التجاري من خلال تقديم أفضل خدمات ممكنة. وأخيراً تكاليف الحصة السوقية التي إذا طبقت فإن الجودة تزيد، وتقلل التكاليف، وتزيد الأرباح (قاسم، ٢٠٠٥، ص ١٨).

من خلال الاستعراض السابق نلاحظ بأن معظم التعاريف تتفق في إطارها العام بأن الجودة تعني إشباع حاجات المستهلك بحيث يكون راضياً عن الخدمة أو السلعة بمستوى يوافق أو يفوق توقعاته التي تكون قد تكونت لديه استناداً إلى تجاربه وخبراته وقناعته .

## (٢-١-٢): مفهوم جودة الخدمة

تُعد الخدمات منتجات ذات منافع لا يمكن لمسها ولا رؤيتها ولا شمها ، مما يعني صعوبة تحديد معايير قياسية لقياس جودتها، وجودة الخدمات بعدان الأول هنا الجودة الفنية والثاني الجودة الوظيفية. فالجودة الفنية تعني مستويات الأداء الناتجة عن استخدام الوسائل الفنية (التكنولوجية) والمادية في تقديم الخدمات ، أما الجودة الوظيفية فهي العمليات والإجراءات التي تتبع من قبل العاملين في تقديم الخدمة حيث التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد.(الشوره، ٢٠٠٤، ص ٦٥)

وعرّف (Bank, 2000:24) جودة الخدمة بأنها قدرة المنتج (سلعة أو خدمة) على تحقيق الإشباع

لحاجات ورغبات العميل بأقل التكاليف

ويرى (Parasurman, et al, 1988:45) بأن جودة الخدمة في الأساس تعتمد على التجربة

الحالية للزبون مقارنةً مع تجاربه السابقة في التعامل مع خدمات مشابهة.

ويبين (Brown, 1991:1) أن جودة الخدمة يصعب تحديدها لأنها غير ملموسة، وأنها تختلف

من شخص لآخر، ومن وقت لآخر.

ويبين (Palmer.2009:538) أن الجودة هي وفاء الخدمة بمتطلبات العملاء، ولكن تبقى المشكلة

في تحديد ماهية تلك المتطلبات، فغياب معايير سهلة الفهم لتقييم الجودة يجعل بلورة متطلبات

العملاء وتوصيل مستوى الجودة المعروضة أصعب بكثير مما هو عليه في السلع، فجودة الخدمة

فكرة معنوية للغاية، على النقيض من السلع، وتتبع صعوبة تعريف جودة الخدمات من الخصائص

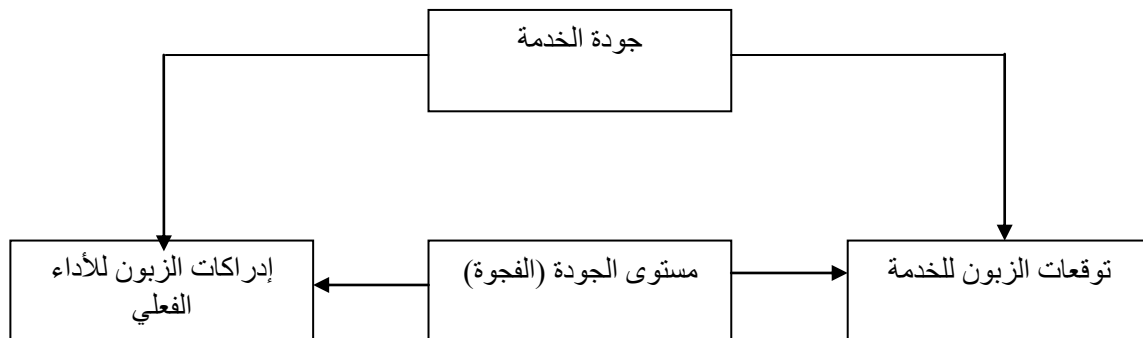
المميزة لها قياساً إلى السلع المادية وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمات إلى اعتبارها

"معياراً لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات (بدير، ١٩٩٩، ص٣٣٧) والشكل رقم (١)-

(١) يبين مفهوم جودة الخدمات

(شكل رقم ٢-١)

مفهوم جودة الخدمات





المصدر: (عوض، بدير، ١٩٩٩، تسويق الخدمات المصرفية ص ٣٣٨)

## ٢-١-٣ مراحل تطور الجودة.

إن مفهوم الجودة خضع وما زال للتطور في ظل العولمة وازدياد المنافسة و مراحل تطور الجودة كانت المرحلة الأولى في القرن التاسع عشر إلى أوائل القرن العشرين إذ كان التركيز فيها على المواصفات والخطوات اللازمة لصنع المنتج وكانت أدوات القياس التفتيش لتمييز المنتجات الجيدة عن الرديئة (محيوي، ٢٠٠٦، ص ٢٩)، ثم المرحلة الثانية وتسمى مرحلة ضبط الجودة وامتدت من عشرينات إلى خمسينات القرن الماضي، وكان التركيز على حاجات العميل وتصميم المنتج وعمليات الفحص المادي للمنتجات.

أما المرحلة الثالثة وهي مرحلة "تأكيد الجودة" وامتدت من خمسينات وستينيات القرن العشرين إذ أصبحت الجودة مسؤولية المنظمة بأكملها وليست مسؤولية إدارة معينة لذا أصبحت الجودة جزءا لا يتجزأ من خطط المنظمة وأصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس الأولويات. وأخيراً المرحلة الرابعة وتسمى بالإدارة الاستراتيجية للجودة وامتدت إلى وقتنا الحالي، وتم التركيز بها على حاجات العميل ورغباته المتوقعة، وفي هذه المرحلة صار الاهتمام بالجودة من منظور العميل و ليس فقط من منظور المنظمة.

## (٢-١-٤) أهداف الجودة

تهدف الجودة إلى إتقان العمل لتحقيق رضا المستفيدين سواء كانوا داخليين أو خارجيين لضمان اختصار الوقت والجهد والتكاليف، (مأمون، ١٩٩٩، ص ١٠٣) من خلال المعايير التي

ترغب المنظمة في المحافظة عليها، وتخدم تحسين الجودة للحد من الأخطاء وتطوير المنتجات،

ويمكن تصنيف أهداف الجودة إلى خمس فئات هي:

١. جودة تتضمن الأسواق والمجتمع (الجودة الخارجية).
٢. جودة تتعلق بحاجات العملاء و المنافسة.
٣. جودة العمليات وتحقيق الفاعلية فيها.
٤. جودة الأداء الداخلي من خلال استجابة المنظمة للتغيرات الخارجية.
٥. جودة أداء العاملين التي يُعبر عنها بمهارات وقدرات وحوافز في بيئة العمل.

## ٢-٢ مفهوم الخدمات

### ٢-٢-١ مفهوم الخدمات و أهميتها:

نحن نستعمل الخدمات كل يوم، مثل تشغيل الضوء، والاستماع للراديو، والتحدث على الهاتف، وركوب السيارة، والذهاب لصالون الحلاقة، وإرسال الملابس للتنظيف والكوي، والتعليم والتدريب خدمات أخرى تتضمن قاعات للمطالعة، ومراكز لبيع الكتب والتصوير، والمقاصف، وخدمة البريد والاتصالات و غيرها. (Lovelock, 2001, p.3)

ويصعب تقديم الكثير من الخدمات دون عناصر مادية مرافقة مثل تكنولوجيا الحواسيب والآلات وغيرها مع ضرورة وجود وتفاعل مقدم الخدمة مع العملاء بزمان واحد (الصميدعي، يوسف، ٢٠١٠، ص ٢٢).

كما أنه يوجد خدمات لا تعتمد على سلع مادية مثل الخدمات الإدارية الاستشارية، والمحاماة، ورعاية الأطفال وغيرها. وتتبع أهمية الخدمة من طبيعة خصائصها فهي تستهلك بنفس وقت الإنتاج (الزعبي، ٢٠١٠، ص ٢٧٠).

والخدمة "أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وإنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٢٠)، والخدمة أيضاً نشاطات غير ملموسة تقدم بطرق شخصية مباشرة أو غير مباشرة بالأدوات التكنولوجية الحديثة. (الصميدعي، و يوسف، ٢٠١٠، ص ٢٢).

ويبين (lovelock, 2004, p.9) أن الخدمة فعل أو أداء يقدم من طرف لآخر وهي غير ملموسة. ويبين (kasper, 2006, p.57) أن الخدمة تتم بتعاون وتفاعل مباشر بين العملاء و العاملين.

إن الخدمات تمثل نشاطاً أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء، وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس ولا ينتج عنها ملكية شيء (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٢١). و يبين (Dee, 2009, p.41) أن مفهوم الخدمة يفترض أن يتم تحديده من خلال الأمور التالية:

١. مقدم الخدمة الذي يقوم بتسليم أو تقديم الخدمة.
٢. حاجة العملاء لنوع الخدمات مثل (للتعليم، للسياحة، للعلاج، للسفر... الخ).
٣. المنافع التي يحصل عليها العملاء بحيث تكون بالوقت المناسب.
٤. توفير التغذية الراجعة من العملاء للاستفادة منها في تطوير الخدمة.

٥. تدريب العاملين على تقديم الخدمات لتجنب الأخطاء.

### ٢-٢-٢ خصائص الخدمات :

إنَّ كون المنتج الخدمي يتصف باللاملموسية وصعوبة فصل مقدم الخدمة عن الخدمة وصعوبة تقييم مخرجاتها من قبل العميل وغياب المخزون وعدم حصول المشتري على ملكية شيء جعلتها تختلف عن السلع المادية.(الضمور، ٢٠٠٨، ص ٢٢).

لذلك ترى كثير من الدراسات والأبحاث أن للخدمات خصائص يمكن عرضها كما يلي :

١. اللاملموسية: وهذه الصفة تجعل من الصعب على مقدم الخدمة وصفها على العكس من السلعة التي يمكن وصفها وتحديدها أثناء عرضها، كما أن العميل لا يستطيع تقييم الخدمة أو معاينتها أو فحصها أو تجربتها قبل استعمالها، وتنتج وتستهلك في آن واحد. (Kasper, 2006, p.58) .

٢. عدم التجانس في الخدمات (المخرجات): من الصعب إيجاد معايير قياسية في طريقة تقديم الخدمة للعميل وذلك لأنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مقدمها، ومكان وزمان تقديمها (الزعيبي، ٢٠١٠، ص ٢٧٤).

٣. الفئائية: تختلف الخدمات عن السلع في عدم إمكانية تخزينها، حيث يستطيع منتج السيارات الاحتفاظ بالمخزون لبيعه في فترة لاحقة. وعلى العكس من ذلك لا تتوفر لمنتج الخدمات فرصة

الاحتفاظ بها فشركة الطيران التي تعرض مقاعد على رحلة التاسعة صباحاً لا يمكنها بيع أي مقعد بمجرد إقلاع الطائرة الساعة التاسعة. (Palmer, 2009:53,54)

٤. **عدم انتقال الملكية:** إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية فبالنسبة للسلع المادية يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل ويستطيع تخزينها وبيعها لاحقاً أما الخدمة فلا يمكن تخزينها بل يجب استهلاكها بنفس وقت الإنتاج. (صميدعي، ردينه، ٢٠١٠، ص ٤١)

٥. **التلازمية (عدم الانفصال):** ونعني بالتلازمية عدم الفصل بين مقدم الخدمة ومنتقياها إذ إن السلع تنتج وتباع ثم تستهلك أما الخدمات تنتج وتباع وتستهلك بنفس الوقت فالعميل عليه أن يشارك في إنتاج الخدمات في عدة حالات فمن الصعب تقديم خدمة قص الشعر عندما لا يوجد أحد في صالون الحلاقة. (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٢٤-٢٥).

## 2-2-3 أبعاد جودة الخدمات

حدد براسورمان وآخرون (Parasurman, et al, 1985:41,50) عشرة أبعاد لجودة الخدمة في قطاع الخدمات يمكن توضيحها كما يلي:

١. **الاعتمادية (Reliability)** هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها و بدرجة عالية من الدقة والصحة، فالعميل يتوقع أن تقدم له الخدمة بالوقت والأداء المناسبين . (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٥١٠)

٢. **المصداقية (Credibility)** وهي قدرة مقدم الخدمة على توفير الثقة للعملاء وتجعلهم واثقين من الحصول على الخدمة كما يتوقع ، مع تمتع مقدم الخدمة بالمعرفة واللباقة والصدق. (صميدعي، و يوسف ٢٠١٠، ص ٩٣، ٩٢)

٣. الاستجابة (Responsiveness) هي القدرة والاستعداد للاستجابة بشكل سريع لمطالب الزبون

كما يتوقعها على أن تكون غير منقوصة. (الزعيبي، ٢٠١٠، ص ٢٨١)

٤. الوصول (Accessible) وهي إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة حيث تساعد في تحديد

ذلك الإجابة عن الأسئلة التالية (Kasper, 2006: 190):

- هل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريد العميل ؟
- هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يرغبه العميل ؟
- هل الخدمة متاحة عند الطلب ؟
- هل من السهل الوصول لمكان تلقي الخدمة ؟
- كم من وقت يحتاج العميل للحصول على الخدمة؟

٥. اللطافة/المجاملة (Courtesy) أي أن المستفيد يهمله الكيفية والأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة

عند تقديمه لهذه الخدمة. فالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة، والمعاملة الحسنة لها وقع كبير في

نفس المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة. (الصميدعي، ويوسف، ٢٠١٠، ص ٩٢)

٦. الجدارة (Competence) وهي تتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديمهم الخدمة من حيث

المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل

، وفي حالة التعامل مع مقدم الخدمة لأول مرة فإن العميل عادةً ما يلجأ إلى توفير شهادات خبرة

والشهادات العلمية. (ضمور، ٢٠٠٨، ص ٥١١)

٧. الأمان (Security) توفر الأمان يشكل نقطة أساسية في التعامل مع مقدم الخدمة، فالأمان هو

تقليل الخطر أو الشكوك بالإضافة للحماية القانونية للعملاء عند وصولهم للخدمة.

(Lovelock, 2006, p40)

٨.الاتصال (Communication) وهي خاصية التفاعل وتوفير خطوط اتصال كافية بين مقدم الخدمة والعملاء تُتيح المجال للتفاعل معهم ونقل المعلومات والسماع لأرائهم. ( Love lock,2006,p409)

٩. الملموسية (Tangibles) وهي تتمثل في مظهر المرافق المادية والمعدات الشخصية والتسهيلات التي تؤثر على تزويد الخدمة وتضيف لها قيمة إضافية لذا فهي تؤثر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد. (Kasper, 2006, p189)

١٠.المقدرة على فهم المستهلك (Understanding) ويشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتقييم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية.مثل ذلك، كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة حتى يتعرف على حاجات العميل ويدركها ؟ ،ما مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وتعاطفه مع مشكلته. (الضمور، ٢٠٠٨، ص ٥١١)

## ٢-٢-٤ نماذج قياس جودة الخدمات.

لقياس جودة الخدمات بين (محيواوي، ٢٠٠٦، ص٩٦) إن من أبرز المحاولات التي تمت في هذا المجال ما قام بها (Berry,et al,1963) من خلال دراساتهم التي أسفرت عن عديد من النتائج الأولية التي تستحق الاهتمام، ويركز هؤلاء الباحثون على أن جودة الخدمة قابلة للقياس رغم غياب البعد المادي للخدمة لها .

لذا توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمات قابليين للتعديل حسب نوع الخدمة المراد تقييم جودتها.(بوعنان،٢٠٠٧،ص٧٣) وأن النموذجين يستندان إلى حجم الفجوة ما بين الخدمة المتوقعة و المدركة،من قبل العملاء.

ويمكن شرح النموذجين كما يلي:

## النموذج الأول أنموذج الفجوات التقليدي.

قد بين (معلا، ١٩٩٨، ص ٣٦٠) أن هذا الأنموذج قُدم من (Parasurman, et al, 2009) في الثمانينات من القرن العشرين وأطلق عليه أنموذج الفجوات، أو (Servqual) ويستند هذا النموذج إلى حجم الفجوة بين ما يتوقعه الزبون من الخدمة والمقدم فعلاً منها، ويتضمن هذا الأنموذج خمس فجوات هي:

١. الفجوة بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة، فقد يعتقد العاملون في الإدارة أنهم يعرفون ماذا يتوقع العملاء من خدمات ويستمررون في تقديم ذلك في حين أن العملاء قد يتوقعون شيئاً مختلفاً تماماً. (Palmer.2009:549)

٢. الفجوة بين خصائص جودة الخدمة وتعني فقدان الخدمة خصائصها أثناء تقديمها بسبب خطأ بشري أو فني. (الصميدعي، ويوسف، ٢٠١٠، ص ١٠١)

٣. الفجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها وتعني عدم القدرة على إنجاز الخدمة بالمواصفات المحددة. (بوعنان، ٢٠٠٧، ص ٧٣)

٤. الفجوة بين الخدمة المروَّجَّه والخدمة المقدمة، وتتمثل في التباين بالوعد المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية والأداء الفعلي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق ما بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة الخدمية. (الصميدعي، ويوسف، ٢٠١٠، ص ١٠١)

٥. الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، تحدث هذه الفجوة نتيجة فجوة أو إحدى الفجوات السابقة. لذا فإن الطريقة التي يدرك بها العملاء الخدمة الفعلية فعلاً لا ترقى إلى توقعاتهم الأولية. (Palmer.2009:550)



## النموذج الثاني أنموذج الفجوات المطور

أساس هذا الأنموذج لا يختلف جوهرياً عن الأنموذج السابق، ويُعرف هذا الأنموذج باسم (ServPerf)، وقد ظهر خلال ١٩٩٢ نتيجة للدراسات التي قام بها كل من ( Taylor et Cronin)، وتأخذ الجودة من خلال هذا الأنموذج مفهوماً اتجاهياً يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة. (معلا، ١٩٩٨، ص ٣٦٢)

كما حدد (Lovelok, 2006, p411, 412) سبع فجوات بدلاً من خمس فجوات التي يقدمها الإنموذج التقليدي كما يلي:

١. فجوة المعرفة (The Knowledge Gap) تمثل الاختلاف بين ما يعتقد مزود الخدمات أن المستفيد حصل عليه وحاجاته وتوقعاته الفعلية.

٢. فجوة المعايير القياسية (The Standards Gap) تمثل الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات الزبون ومعايير الجودة المعتمدة لتسليم الخدمة.

٣. فجوة التسليم (The Delivery Gap) تمثل الاختلاف بين المعايير المحددة لتسليم الخدمة والأداء الفعلي لمجهز الخدمة ضمن هذه المعايير.

٤. فجوة الاتصالات الداخلية (Internal Communications Gap) تمثل الاختلاف ما بين إعلان المنظمة الخدمية عن خدماتها وبين ما يعتقد المجهزون حول الخدمات الفعلية .

٥. فجوة الإدراك (The Perceptions Gap) تمثل الاختلاف بين ما يُسلم فعلاً وما يدركه الزبائن وهذا ناتج عن عدم قدرة الزبائن على تقييم نوعية الخدمة بدقة.

٦. فجوة التفسير (Interpretation Gap) وتمثل الاختلاف بين الوعود من قبل المجهزين قبل تسليم الخدمة وإدراك الزبائن لها.

٧. فجوة الخدمة (The Service Gap) وتمثل الاختلاف بين ما يتوقع أن يحصل عليه العملاء وإدراكهم للخدمة المستلمة.

نلاحظ أن الفجوة الأولى والخامسة والسادسة والسابعة تمثل فجوات خارجية ما بين الزبون والمنظمة، أما الفجوات الثانية والثالثة والرابعة تمثل فجوات داخلية ما بين الوظائف والإدارات في المنظمة.

## ٢-٣ الخدمة الإلكترونية

### ٢-٣-١ مفهوم الخدمة الإلكترونية:

تتطوي الخدمة الإلكترونية على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت . (أحمد، ٢٠٠٩، ص ٨٩) ويرى (Rowley,2006:88) على أنها أعمال تتم عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويرى (Evanschitzky,2007:16) على أنها الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً، بحيث تزود العميل ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح واختصار الوقت. (Kasper. 2006: 324) ويبين (ابوفارة، ٢٠٠٩، ص ١٤٧) أن الخدمات تحتل جانباً كبيراً من حجم الأعمال الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ويمكن القول أن اقتصاد الإنترنت هو اقتصاد خدمات بصورة أساسية.

ويبين (Pavlichev & Garson, 2004:169) أن الخدمات الإلكترونية بدأت أساساً بالحكومات (الحكومات الإلكترونية) وذلك لضرورة تعامل الأفراد والمؤسسات مع الحكومات

لأغراض الحصول على الخدمات بجهد ووقت وتكاليف أقل. وبضيف أيضاً قد تشمل الخدمات الإلكترونية التجارة الإلكترونية وكل ما يتم عبر الأنترنت.

وقد قسم (Nazariah & Rais,2003:76) الخدمات الإلكترونية بحسب تطورها إلى أربعة مستويات:

١. الخدمات المعلوماتية وهي الخدمات التي يحتاجها جميع الأفراد والمؤسسات بشكل روتيني ولا تحتاج إلى تكنولوجيا متطورة أو بنية تحتية عالية الجودة وهي أبسط أنواع الخدمات الإلكترونية .
٢. الخدمات الإلكترونية التفاعلية وهي الخدمات التي تحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات المعلوماتية وهي تربط بين الخدمات الإلكترونية و الخدمات التقليدية مثل تعبئة طلب توظيف أو استماره من الموقع الإلكتروني ولكن يتم نقلها تقليدياً لإكمال المعاملة.
٣. خدمات المعاملات الإلكترونية وهذا المستوى يحتاج إلى بنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية وإلى قدرات تكنولوجية بجودة عالية تكفي لإجراء المعاملات بشكل إلكتروني ضمن حكومة إلكترونية مثل دفع الضرائب والرسوم إلكترونياً.
٤. الخدمات الإلكترونية المتكاملة وفي هذا المستوى تنتقل فيه الخدمات من المستوى الإقليمي لتصبح خدمات دولية وتكون الخدمات الإلكترونية بين الأفراد والمؤسسات والحكومات وأيضاً بين الحكومات .

## ٢-٣-٢ عولمة جودة الخدمة

الإنترنت هي شبكة إلكترونية تضم ملايين أجهزة الحاسوب (Computer) والشبكات (Networks) المرتبطة مع بعضها بعض والمنتشرة في كل أرجاء العالم وتعمل على

مدار الساعة، وتزود المستخدمين بمجموعة كبيرة من الخدمات، وقد أُطلق عليها في البداية اسم الشبكة الدولية (International Network) ثم جرى بعد ذلك اختصار هذا المسمى إلى الإنترنت (Internet) . (أبوفارة، ٢٠٠٩، ص١٧)

وتعد شبكة الإنترنت أهم تطور حدث في السنوات الأخيرة بالنسبة لتحسين إنتاجية الخدمات، فنحن نتعامل يومياً وبشكل روتيني مع الإنترنت كجانب طبيعي في تقديم الخدمات، وبالنسبة لبعض القطاعات قد لا يعرفون تقديم الخدمات بالطريقة التقليدية. (Palmer.2009:249)

كما ركز ( Michael,et al, p9,10 ) على أن الوصول للعالمية في الخدمات أو السلع يحتاج إلى مراعاة التصميم وكمية الإنتاج وكيفية التوزيع لأن العالمية تعني جودة عالية في الأداء ، ومواكبة التطورات في أنظمة المعلومات ، وتوفير المنتجات بأقل الاسعار.

## ٢-٤-٢ خصائص الخدمة الإلكترونية

من أهم خصائص جودة الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني) ما يلي: (نعيمي، وصويص، ص٣٦-٣٧) .

١. سهولة الاستخدام : سهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات.

٢. وضوح المعلومات والتعليمات :وضوح كتابة المعلومات وهل الشاشات المساعدة موجودة وهل هي واضحة وشاملة.

٣. الموثوقية:( sever ): إحدى المزايا المهمة لموقع الإنترنت وهي إمكانية الوصول اليه على مدار الساعة (٢٤ ساعة في اليوم) ٧ أيام في الأسبوع وهو المعيار الذي يتوقعة زبائن الانترنت.

٤. سرعة تحميل الصفحة : المقصود بوقت التحميل ذلك الوقت الذي تستغرقه صفحات الموقع بما في ذلك الصور والرسومات والحركات وملفات الصوت حتى يتم تحميلها وهذا يعتمد على حجم الملفات وحجم وعدد الصور المستخدمة وعدد السيرفرات التي يجب أن تكون موصولة وكذلك على سرعة المودم.

٥. وقت إتمام العملية : يجب أن يكون المستهلك قادراً على إتمام المعاملات على الإنترنت في وقت ملائم، فبعض المواقع تحافظ على وقت المستهلك من خلال بناء الموقع وفقاً لتفاصيلات لمستهلك والمشتريات والطلبات السابقة.

٦. جمالية الموقع : هل تبدو الرسومات ممتعة؟ وهل تبدو الصفحة متناسقة ؟

٧. الخصوصية والأمن : هل يشعر المستخدم بالأمن على المعلومات ؟ وهل ستبقى المعلومات الشخصية خاصة ؟

٨. موثوقية المعاملات : بعد أن يتم إجراء التعامل عبر الإنترنت ويحين وقت إرسال المنتج للزبون فإن عملية الإرسال يجب أن تكون في موعدها وأن يبقى المنتج محتفظاً بجودة عند الاستلام ويجب أن تكون كذلك عملية الدفع آمنة وخالية من الأخطاء.

## ٢-٣-٣ أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية.

منذ تطوير مقياس جودة الخدمات (Serqual) من قبل, Parasurman , et al.

(1985,1991) كان هناك اهتمام متزايد في جودة الخدمة فقد أثار نموذج الـ (Servqual) الذي

تم بناءه منذ عقدين ماضيين تقريباً نقاشاً حول قياس جودة الخدمة بالنسبة للخدمات التقليدية مما

أدى إلى ظهور عدد من الدراسات حول جودة الخدمة الإلكترونية ، وقد بُدئ العمل من

قبل (Parasurman & Zeithaml) مع (Zenkhan) عام ٢٠٠٢ لإيجاد نموذج لقياس جودة خدمة الإنترنت (e-servqual) وقد اشتمل نموذج مقياس جودة الخدمة الإلكترونية على سبعة عناصر وهي: (الاعتمادية، والوصول، وسهولة الاستعمال، والشخصية، والأمان، والمصداقية، والاستجابة) والتي تم اشتقاقها من تقييم أدبيات جودة الخدمة التقليدية. (بشماف، ٢٠٠٩، ص ٢٥).

والجدول رقم (١-٢) يشير إلى بعض الدراسات التي اقترحت أبعاداً لقياس جودة الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية.

جدول رقم (١-٢)  
أبعاد جودة الخدمة التقليدية والإلكترونية

الأبعاد	جودة الخدمات الإلكترونية	جودة الخدمات التقليدية	الباحث
الاعتمادية (Reliability)	نعم	نعم	Parasuraman. et al.,(1985)Zeithaml el al.,(1988,2002)Yang and fang (2004)Liu and Arentt (2000)Riel et al. (2001)
الإستجابة (Responsiveness)	نعم	نعم	Parasuraman et al.,(1985)Zeithaml el al.,(1988,2002)Kaynama and Black (2000)Delone and Mclean (2003) Yang and fang (2004) Arnet (2000) Riel et al. (2001)
الجدارة (Competence)	لا	نعم	Parasuraman et al.,(1985)
الوصول (Accessibility)	نعم	نعم	Parasuraman et al.,(1985) Kaynama and Black (2000)
المجاملة (Courtesy)	لا	نعم	Parasuraman et al.,(1985)
الاتصال (competence)	لا	نعم	Parasuraman et al.,(1985)
المصداقية (Credibility)	نعم	نعم	Parasuraman et al.,(1985)
الامان (Security)	نعم	نعم	Parasuraman et al.,(1985)

Parasuraman et al.,(1985)	نعم	لا	فهم العميل (Understanding)
Parasuraman et al.,(1985) Zeithaml et al.,(1988)	نعم	لا	الملموسة (Tangibles)
Kaynama and Black (2000)	نعم	لا	المحتوى (Content)
Yang and fang (2004)	نعم	نعم	سهولة الاستعمال (Easy of use)
Zeithaml et al.,(2002)	نعم	لا	التوقيت (Timeliness)
Zeithaml et al.,(2002)	لا	نعم	الكفاءة (Efficiency)
Zeithaml et al.,(2002)	لا	نعم	الخصوصية (Privacy)
Kaynama and Black (2000)	لا	نعم	التصفح (Navigation)
Kaynama and Black (2000)	لا	نعم	تصميم الصفحة (Page desing)
Zeithaml et al.(1988)Delone and Mclean (2003)Arnet (2000) Riel et al. (2001)	نعم	نعم	الضمان (Assurance)
Zeithaml et al.,(1988)Delone and Mclean (2003)Arnet (2000)	نعم	نعم	التعاطف/ المجاملة (Empathy)

(Source: Nosrati, 2008:41, 42)

من خلال الجدول رقم (٢-١) تبين أنه تم استخدام (١٢) بعداً لقياس جودة الخدمات الإلكترونية من قبل الباحثين في هذا المجال حيث بدأ العمل لإيجاد مقياس لقياس جودة الخدمات الإلكترونية على يد (Parasuraman, et al ,1985) وتم من خلاله استخدام خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمات الإلكترونية وهي الاعتمادية، والاستجابة، والوصول، والمجاملة، والأمان، ثم أضاف (Zeithaml, et al,1988) بعدين إضافيين وهما التعاطف أو المجاملة ، والضمان. واستمر العمل بهذه الأبعاد لقياس جودة الخدمات الإلكترونية حتى عام ٢٠٠٠ عندما أضاف عليهم Kaynama & Black (2000) بعدين هما التصفح للموقع الإلكتروني، وتقييم صفحات الموقع الإلكتروني، ثم عاد

ليضيف (Zeithaml, et al,2000) بعدين آخرين هما الكفاءة، والخصوصية، وأخيراً تمت

إضافة بُعد سهولة الاستعمال من قبل (Yang & fang,2004)

لذا تم اختيار بعض أبعاد قياس جودة الخدمات الإلكترونية من قبل الباحث والموضحة في الجدول

(٢-٢) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي

الأردني.

جدول رقم(٢-٢)

أبعاد قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تم استخدامها من قبل الباحث في هذه الدراسة

المراجع التي تم الرجوع	أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية
Parasuraman , Zeithaml , and Berry 1999 بشماف ، ٢٠٠٩ ، هياجنه ، ٢٠٠٨	١. الاعتمادية
Layla and Emad 2008, Sulin and Wayne 2008, Laleh nosrati 2008	٢. سهولة الوصول للخدمة
Zeithaml el al.,(2002)	٣. الخصوصية
Parasuraman , Zeithaml , and Berry 1999 شديفات ، ٢٠٠٦ ، بشماف ، ٢٠٠٩ ، هياجنه ٢٠٠٨	٤. الاستجابة
Parasuraman , Zeithaml , and Berry 1999 شديفات ، ٢٠٠٦ ، بشماف ، ٢٠٠٩ ، هياجنه ٢٠٠٨	٥. المجاملة (التفاعل)
Layla and Emad 2008Sulin and Wayne 2008 Laleh nosrati 2008, (Yang and fang 2004)	٦. سهولة الاستعمال

اعتمد الباحث على الدراسات السابقة والأدب النظري في اختيار أبعاد قياس جودة الخدمات

الإلكترونية إذ استخدم بُعد الاعتمادية معتمداً على الدراسات العربية والأجنبية التالية:

(Parasuraman, et al, 1999، و بشماف، ٢٠٠٩، و هياجنه ، ٢٠٠٨)



واستخدم بُعد الخصوصية معتمداً على دراسات (Zeithaml et al., 2002)، و استخدم الباحث بُعد

سهولة الوصول للخدمة كُبعد لتقييم الخدمات على الموقع الإلكتروني معتمداً على:

(Layla and Emad 2008, Sulin and Wayne 2008, Laleh nosrati 2008)

واعتمد الباحث في اختيار بُعد سهولة الاستعمال لتقييم الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان

الاجتماعي الأردني على:

. (Layla & Emad, 2008; Sulin & Wayne, 2008; Nosrati, 2008; Yang & Fang, 2004)

وأخيراً اعتمد الباحث الدراسات العربية والأجنبية التالية :

Parasuraman, et al, 1999، وشديفات، ٢٠٠٦، وبشماف، ٢٠٠٩، وهياجنه، ٢٠٠٨، في اختيار

بُعدي الاستجابة والمجاملة.

## ٢-٤ رضا العملاء.

### ٢-٤-١ مفهوم رضا العملاء:

الرضا شعور الفرد بالإشباع عند الحصول على ما يتوقعه من خدمة أو سلعة، و يتراوح

الرضا بين مستويات مختلفة.(Kotler, 2003:61)، حيث المستوى الأول، وهو أقل مستويات

الرضا ويكون العميل غير راضٍ عن الخدمة أو السلعة، أما من المستوى الثاني إلى المستوى

الرابع يكون العميل راضياً عن الخدمة و ضمن توقعاته ولكنه يبحث عن الأفضل، لذا إذ وجدت

خدمة أو سلعة أفضل يتجه إليها. ثم أخيراً المستوى الخامس، حيث يكون العميل راضياً كل الرضا

عن الخدمة أو السلعة ولديه ولاء للمنظمة أو المؤسسة وتصبح العلاقة بينهما علاقة ود وشخصية

أكثر.

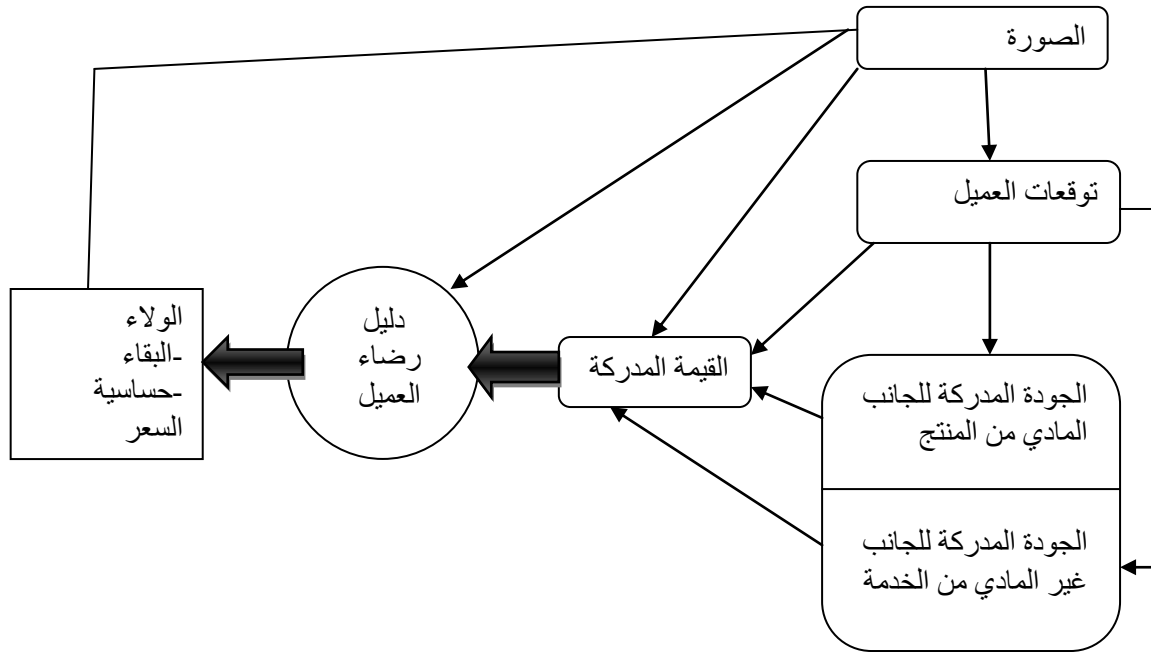
لذا فإن النموذج النظري للدليل الأوروبي لرضاء العميل (Palmer.2009:559) يقدم

سبعة متغيرات ، ويربط هذا النموذج كلاً من الصورة، وتوقعات العميل، وآراء العملاء حول الجودة

المدرّكة، ويُميز النموذج بين العوامل المادية وغير المادية في الرضا، فالمادي الملموس يشير إلى جودة العناصر المادية للمنتج بينما يشير الجانب غير الملموس إلى الخدمة ذاتها والضمانات وتوفير خدمة ما بعد البيع وغيرها. والشكل رقم (٢-٢) يوضح هذا النموذج

شكل (رقم ٢-٢)

نموذج الدليل الأوروبي لرضا العميل (ECSI)



(Palmer.Adrian.Principle of Service Marketing.2009:561)

ويمكن إجمال بعض مفاهيم الرضا في الجدول رقم (٢-٣)

جدول (٢-٣) يمثل بعض مفاهيم الرضا

المؤلفون	التعريف
Fheth , Howard( 2001 :22)	الانطباع بالمكافأة او عدم المكافأة التي يحصل عليها العميل عند الشراء.
B.Dubois , bh.Kotter (2003:22)	شعور العميل الناتج عن المقارنة بين خصائص المنتج مع توقعاته.
Zeithimal, etcoll (1999:73)	الحكم على جودة المنتج الناتج عن مقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء.
Hunt ,( 2000:505)	مستوى احساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته.
Belin , (2002:07)	حالة نفسية لما بعد الشراء واستهلاك خدمة معينة ويترجم بواسطة شعور عابر.
Richard L.Oliver (2010:8)	الاستجابة الكاملة الى متطلبات العميل الحاضرة والمستقبلية وشعور العميل بالسعادة وحل جميع مشاكله.
Crdone, (2010:225)	يقيس ما إذا كانت السلعة أو الخدمة تلي أو تفوق تطلعات العميل.

لذا تتعرض المنظمات الحكومية لكثير من الصعوبات في تحقيق رضا العملاء ويتأثر رضا العملاء (سلباً أو إيجاباً) من خلال الانطباع المتكون لديهم من هذه المنظمات. لذا فوجود معلومات عن العميل كافية ومعلومات مرتدة (تغذية راجعة) عن مدى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة لهم سوف يحد من تلك الصعوبات ويقود إلى إرضاء العملاء. ويشير (John part) إلى أن الذي لا يمكن قياسه لا يمكن عمله فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل .

( Kotler 2003 p.63)

## ٢-٤-٢ الجودة ورضا العميل

إن مصطلحان الجودة والإرضاء غالباً ما تستخدم بصورة توحي أنهما مترادفان ،على الرغم من ذلك فإن المصطلحين مترابطين ويبدو أنهما متداخلان فما زال هناك ثغرات في إدراكهما لدى العديد من الباحثين. ويقول(Palmer,2009,P540)"التمييز بين الجودة والإرضاء أمر مهم لكل من المديرين والباحثين على السواء ،حيث يحتاج مقدمو الخدمة إلى معرفة ما إذا كان هدفهم يجب أن يوجه مستهلكين يرضون عن أدائهم أو إلى توصيل أعلى مستوى من جودة الخدمة".

إن تحقيق الرضا لدى العاملين في المنظمة يؤدي بالضرورة إلى تحقيق الرضا لدى العملاء وذلك بسبب الربط ما بين الأفراد العاملين في المنظمة الذين يتمتعون بالرضا الوظيفي من جهة وبين العملاء الذين يتمتعون بالرضا عن المنتجات أو الخدمات التي يحصلون عليها . (العلي ، ٢٠٠٨، ص٨٧) . وقد استطاع الباحث (Metlife) قبل سنوات مضت من تطوير برنامج لتدريب الأفراد العاملين على الجودة حيث حدد وجود ست خصائص شخصية يمكن الحصول عليها من خلال العلاقات المتبادلة مع العملاء. ( Stephen & George, 1998:123-124 )

١. يجب التعامل مع العميل(الزبون) بنفس الطريقة التي ترغب أن تتعامل بها بصفتك الزبون.

٢. تحمل المسؤولية الشخصية للتحقق من أن رغبات الزبون قد تم تلبيتها بالكامل وبطريقة

بشوشة.

3. فتنش عن الطرق والأساليب التي تؤدي إلى تحسين الأداء والعمليات من خلال عملية التدريب

والتعليم المستمر بخصوص الأعمال والوظائف التي تؤديها بالإضافة إلى الكيفية التي يمكن من

خلالها تحسين خدمة الزبون بصورة أكثر فعالية.

٤. شارك الآخرين بالمعرفة التي لديك بالإضافة إلى مشاركتهم بمهارتك الأخرى وتقديم يد المساعدة إليهم في خدمة الزبون والعاملين على حد سواء.

٥. امتلاك الرؤية الإيجابية عند لقاءك الزبون والعمل على تلبية كل توقعاته إن امكن ذلك.

٦. اعمل على تحقيق الاتصال المتبادل الفعال مع الزبون وكذلك متابعة العاملين بذلك.

كما أن الافتراض الذي يكاد أن يصبح مقبولاً لدى معظم الباحثين في مجال إداره الجودة هو

أن مقابلة احتياجات العملاء تتضمن رضاهم وأصبح رضا العملاء هدفاً رئيسياً من أهداف

الجودة في العصر الحالي (عصر العولمة) .

ويبين(درويش، ٢٠٠٩ص٨) أن الجودة تهدف إلى الارتقاء بالخدمة لتحقيق رضا العميل كما وأن

سمعة المنظمات الناجحة يجب أن تأخذ بآراء العملاء في العمليات والخدمات المقدمة لهم ، إدراكاً

منها بأهميتهم وتعميقاً للصلة التي بينها وبينهم حتى أن العديد من المؤسسات أشركت العملاء

معها في تصميم الخدمات وفي تطويرها وفي عمليات التقييم المستمر لها

كما ويبين(عمر، ٢٠١٠، ص٢٣١) أن الجودة تركز على تحقيق رضا العميل ويتطلب الأمر

التحديد المسبق من العميل وما احتياجاته ،حتى يتم تصميم المنتج الذي يلبي احتياجاته وللقيام

بذلك هناك عدة خطوات يجب اتباعها وهي:

١. التعرف على العملاء.

٢. ترجمة الاحتياجات إلى معايير جودة للمخرجات

٣. تصميم العمليات الموصلة لإنتاج مخرجات تستوفي شرط المعايير المذكورة.

٤. تنفيذ العمليات مع مراقبة ومتابعة مسارات التنفيذ

٥. تقييم الخطوات السابقة مع التدخل الفوري لتصحيح أية عيوب أو خلل يظهر في التنفيذ.

وأنه من خلال إدارة الجودة يتم التميز ما بين العميل الداخلي (المستفيد الداخلي) والعميل الخارجي (المستفيد الخارجي) إذ إن العميل الداخلي هو كل من يشترك في عملية الإنتاج أو تقديم الخدمة حيث يؤثر ويتأثر بعمل غيره أما العميل الخارجي أو المستفيد الخارجي فهو الشخص أو الأشخاص أو الجهة أو المجتمع الذي يستفيد في النهاية من المنتج أو الخدمة وهو الحكم الأخير للجودة. نلاحظ بأن الجودة هي أصلاً رضا العملاء ولا يمكن أن تحصل على رضا العملاء بدون جودة للخدمة أو السلعة المقدمة فمن هنا جاء اهتمام المؤسسات العامة والخاصة بالجودة كأساس للعمل للحصول على رضا العملاء الذين هم الأساس في هذه المؤسسات.

#### ٢-٤-٣ تحقيق رضا العملاء.

عندما تفتتح بمجرد تقديم الخدمات للعملاء فإنك بذلك تكون قد خدعت نفسك وخذعت العملاء لذا يجب أن تذهب إلى ما هو أبعد من مجرد خدمة العملاء لتحقيق رضاهم لذلك يجب الانتباه إلى الفرق بين خدمة العملاء وإرضاء العملاء مهم ودقيق ومتى تم إدراكه وفهمه كان سبباً في الانطلاق نحو الإبداع والإحساس بمتعة العمل فأفضل أسلوب لإرضاء العملاء هو التفاوض مع العملاء بشأن الأهداف المشتركة والمتفق عليها وتحديد ما تُريد وما يريد العميل وتتم صياغة الأهداف والتأكد من إيصالها للعميل لارضأه. ( اسكوت، ٢٠٠٣، ص ٦٩-٨٠ )

الرضا للعميل هو عبارة عن شعور العميل بالفرح بعد الحصول على الخدمة أو شراء المنتج والناجمة عن المقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة والتوقعات التي يعلمها العميل ويلاحظ في الجدول التالي أن هناك (٣) حالات يمكن أن تتحقق لدى العميل وهذا ما يستوجب القياس المستمر لمستوى رضا العميل.

## جدول رقم (٢-٤)

## الخدمة وتوقعات العميل و الرضا المتحقق لديه

الحالة	العلاقة بين الأداء و توقعات العميل	الرضا المتحقق
الأولى	أداء المنتج أدنى من توقعات العميل	عدم الرضا
الثانية	أداء المنتج يساوي توقعات العميل	الرضا
الثالثة	أداء المنتج أعلى من توقعات العميل	السعادة

المصدر: (الطائي،رعد،وعيسى قدادة،٢٠٠٨،ادارة الجودة الشاملة،ص١٥٥)

ويمكن قياس رضا العملاء من خلال:

١. بحوث التسويق: هو منهج نظامي لتصميم ، وجمع ، وتحليل ، وتقديم التقارير للبيانات والنتائج المتعلقة بموقف تسويقي معين يواجه المنظمة ومن الأساليب الخاصة بجمع البيانات في بحوث التسويق هي الملاحظة والمشاهدة، المجموعة المركزة ، المسح الميداني للبيانات السلوكية، التجارب، المقابلات المعمقة.

٢. أدوات متابعة وقياس رضا العميل ومنها:

نظام الشكاوي والمقترحات ، المسح الميداني لرضا العميل ، التسويق الوهمي، تحليل العملاء المتوقفين عن التعامل مع المنظمة ، المقابلات الشخصية والاتصال بالعملاء الحاليين.

## (٢-٥) الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية.

١. دراسة (الشورة، ٢٠٠٤) بعنوان قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في

### نجوم في عمان-الأردن

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الفندقية المقدمة من الفنادق الأردنية ذات الخمس نجوم في مدينة عمان من وجهة نظر نزلاء تلك الفنادق، اعتمدت الدراسة مدخل الفجوة لقياس الجودة من خلال المقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة والأداء المتوقع منها.

وكانت أهم النتائج كما يلي: مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة فعلاً من قبل الفنادق متقاربة لمستوى جودة الخدمة المتوقعة، وإيضاً بينت الدراسة أن تقيم مستوى جودة الخدمات الفندقية يختلف باختلاف عوامل المهنة والهدف من الزيارة ولا يختلف تبعاً لعامل الجنسية أو مدة الإقامة.

2. دراسة (حيدر، ٢٠٠٥) بعنوان تطور جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة

### المناطق الحرة وأثرها على رضا متلقي الخدمات).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى فعالية مقياس (Servpere) لقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة ومدى علاقة أبعاد هذا المقياس برضا متلقي الخدمات. جُمعت البيانات من خلال عينة مكونة من (١٥٥) متلقياً للخدمات لمعرفة تقييمهم للخدمات المقدمة في المؤسسة ومستوى رضاهم.

أهم النتائج بينت أن بُعد التعاطف قد احتل المرتبة الأولى في تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات بمتوسط حسابي قدره (٣.٨٤) بمؤشر جودة نسبته المئوية (٧٧%).



أشارت نتائج تحليل الإنحدار المتعدد إلى أن أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات) تفسر ما مقداره (٧٠.٤%) من التغير من المتغير التابع (رضا متلقي الخدمة). أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الأمان، الجوانب المادية، سرعة الاستجابة) كان لها الأثر في تفسير التغير في رضا العملاء. رضا متلقي الخدمة (العامل التابع حقق متوسط حسابي قدره (٣.٧٣) بمؤشر رضا نسبته تقريبا (٧٥%) في حين أن جودة الخدمات العامل المستقل حقق متوسطاً حسابياً قدره (٣.٧٦) بمؤشر جودة نسبته (٧٥.٢%) .

### 3- دراسة (الشديفات، ٢٠٠٦) بعنوان قياس درجة رضا المنتفعين من خدمات دائرة الأراضي والمساحة في محافظه المفرق.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة رضا المنتفعين في محافظه المفرق عن جوده الخدمات التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة في هذه المحافظة والمتمثلة بتوفير (التسهيلات المادية ودعم الإدارة العليا والاعتمادية والتأمل الحسن ونظم وإجراءات العمل والموضوعية في المعاملة ومدى الاستجابة) كأبعاد لجودة الخدمة كما فحصت تأثير كل من الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمهنة (قطاع العمل) على درجة الرضا للعملاء أو رضا المنتفعين في محافظة المفرق عن جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة في هذه المحافظة.

لقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (٤٧١) مواطناً جُمعت منهم البيانات والمعلومات من خلال تطوير استبانة صُممت لهذه الغاية.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج كان أهمها:

أن درجة الرضا العام لأفراد عينة الدراسة في محافظه المفرق عن مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في هذه المحافظة متوسطاً حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٢٠)

إن مستويات الرضا كانت متفاوتة وفقاً لأبعاد الجودة المقاسة ولكن المتوسط الحسابي لجميع هذه الأبعاد كان متوسطاً.

#### 4- دراسة (نور الدين، ٢٠٠٧) بعنوان (جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء).

هدفت هذه الدراسة التي تقيم إطاراً نظرياً يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخلاً إدارياً حديثاً وقد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات وعلاقتها برضا العميل من خلال الإصغاء للعميل مصدراً لمعرفة حاجات وتوقعات العميل وقد تبين من خلال هذه الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر لكنها بالتالي تهدف إلى تحقيق رضاه. كما عرفت الدراسة الرضا بأنه الشعور بالسعادة بعد استعمال الخدمة وبينت بأن للرضا ثلاثة خصائص أساسية وهي:

ذاتي: إدراك العميل، نسبي: يتعلق بالتوقعات، تطوري: متغير مع الزمن

كما بينت الدراسة أن قياس رضا العميل يعتمد على كشف حاجات العميل وفهم توقعاته وبينت أن هناك ثلاث مستويات لرضا العميل وهي .

١. الأداء أقل من التوقعات - يعطي اللاجوده - يكون العميل غير راضي

٢. الأداء = التوقعات - يعطي الجودة - يكون العميل راضياً

٣. الأداء أكبر من التوقعات - يعطي جودة عالية - يكون العميل راضياً جداً

وكانت أهم النتائج لهذه الدراسة: أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العملاء.

٥. دراسة (الحبسي، ٢٠٠٧) بعنوان اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي

نحو الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان).

هدفت الدراسة إلى معرفه اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات

المقدمة إليهم في سلطنه عمان و ذلك بمحاولة الاجابة عن التساؤلات التالية :

- ما الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية للمستفيدين؟
  - ما الخدمات الاجتماعية التي يقدمها الضمان الاجتماعي للمستفيدين؟
  - ما مدى فعاليه خدمات الضمان الاجتماعي في تحسين أوضاع المستفيدين منهم؟
  - ما مدى رضا المستفيدين عن إجراءات الضمان الاجتماعي؟
  - ما رأي المستفيدين في أسلوب المتابعة واقتراحاتهم لتطوير خدمات الضمان الاجتماعي؟
- ولتحقيق هذا الغرض تم تصميم استبانة مكونة من (٤٠) سؤالاً وتم التأكد من صدقها وثباتها عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين وذلك قبل تطبيقها على عينة بلغ حجمها (٢٣٠) مبحوثاً وتم اختيار أفراد العينة من خلال المقابلة الشخصية للمراجعين من المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي للدائرة فقط.

**وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الأساسية التالية :** تندي المستوى التعليمي والاقتصادي

والسكني عند شريحة كبيرة من المستفيدين من الضمان الاجتماعي .

هناك خدمات عديدة تقدم للمستفيدين من الضمان الاجتماعي أبرزها المساعدة المالية الشهرية، والإعفاء من دفع الرسوم للبطاقة الصحية ،وتوفير الأدوات المدرسية لأبناء المنتظمين للدراسة أشارت البيانات إلى أن خدمات الضمان الاجتماعي قد اسهمت في تحسين الوضع المعيشي عند أغلب المستفيدين بعد أن شملتهم مظلة الضمان الاجتماعي بالمقارنة مع الوضع السابق، لم يوافق المستفيدون من الضمان الاجتماعي على كفاية المساعدة المالية الشهرية للحد الأدنى للمعيشة .

أشارت البيانات إلى أن هناك رضا من المستخدمين بشكل عام عن إجراءات الضمان الاجتماعي مع وجود بعض الصعوبات من الإجراءات قبل وبعد الحصول على الضمان الاجتماعي خلصت الدراسة إلى أن هناك تدنياً في مستوى المتابعة لمنازل المستخدمين من الضمان الاجتماعي.

## ٦. دراسة (الهيجنة، ٢٠٠٨) بعنوان "أثر جودة الخدمة على رضا عملاء

### مجموعة الاتصالات الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آثار جودة الخدمات المقدمة من مجموعة الاتصالات الأردنية على رضا العملاء فيها ودرجة تأثير كل بعد من أبعاد الجودة المتمثلة بك (الاعتمادية ، الأمان ، المصداقية ، الاستجابة ، الجدارة ، الملموسية ، الاتصال) على مستوى رضا العملاء ومعرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعوامل الديموغرافية (الشخصية والوظيفية) والمتمثلة بك (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، منطقة السكن ، سنوات التعامل مع مجموعة الاتصالات الأردنية ، الدخل) من حيث رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة في مجموعة الاتصالات الأردنية.

أعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، التحليلي ، الميداني حيث تم تطوير استبانته لغايات جمع البيانات الأولية وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مماثلة من عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية حيث تم توزيع (مئتين وخمسين) استبانته أعيد منها (مئة وسبع وتسعون) استبانته صالحة للتحليل ونسبة استرجاع بلغت (٧٩%) وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss). وتمثلت أبرز النتائج بما يلي:

- هناك تفاوت في اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد جودة الخدمة وكان ترتيبها حسب درجة الموافقة من قبل العميل تنازلياً (الملموسة، والأمان ، والجدارة ، والاعتمادية ، والاستجابة ، والمصدقية، والاتصال).

- وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة ودرجة الرضا لدى عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية.

- إن أبعاد الجودة تؤثر على رضا العملاء بشكل متفاوت وترتيبها حسب أهمية تأثيرها تنازلياً (الملموسة ، الاتصال ، المصدقية ، الاستجابة ، الجدارة ، الأمان ، الاعتمادية).

- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء عن جودة الخدمات تعزى للمؤهل العلمي حيث كانت هذه الفروقات لصالح العملاء الذين يحملون درجة البكالوريوس وعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء عن جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، العمر ، عدد سنوات التعامل مع الشركة ، مكان السكن ، الدخل).

٧. دراسة (بشماف ، ٢٠٠٩) بعنوان "العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء

في المصارف التجارية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة ، ورضا العملاء في

المصارف التجارية الأردنية ولتحقيق ذلك تم جمع بيانات الدراسة من (عشرة) مصارف أردنية عن طريق استبانة تم تصميمها كأداة لقياس المتغيرات وقد وزعت الاستبانة على ٥٠٠ عميل تم استعادة ٤٩٦ استبانة وقد تم تحديد (ثمانية) أبعاد مستقلة متعلقة بجودة الخدمة المصرفية وتمت معالجة البيانات المجمعّة بواسطة الاحصائيات الوصفية ، التوزيعات التكرارية ، الوسط الحسابي،

الانحراف المعياري وكما استخدمت الاحصاءات الاستدلالية اختبار (T) واختيار (ANOVA)

بالإضافة إلى استخدام كرويتاخ ألفا لأختبار مدى ثبات أداة القياس.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

١. جاء تقييم عينة الدراسة لأبعاد الاعتمادية والملموسية في جودة الخدمات المصرفية لدرجة مرتفعة بينما جاء تقييم العينة لبقية الأبعاد (الاستجابة ، سهولة الوصول ، سهولة البحث ، الأمان ، التعاطف) بدرجة متوسطة وبشكل عام بينت نتائج الدراسة أن تقييم عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمة المصرفية جاءت إيجابياً.

٢. أظهرت نتائج الدراسة وجود رضا لدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة عن جودة الخدمة

٣. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء

كما ٤. أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين كل بعد على حده ، من إبعاد جودة الخدمة المصرفية

(الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسة، سهولة الوصول، سهولة البحث، الفعالية).

٧. أظهرت الدراسة عدم اختلاف رضا عملاء المصارف الأردنية عن جودة الخدمة المصرفية

الإلكترونية باختلاف الجنس والمؤهل العلمي بينما كان هناك اختلاف في رضا العملاء عن جودة

الخدمة المصرفية الإلكترونية باختلاف سنوات التعامل مع المصرف و طبيعة العمل.

٨. دراسة (ناصر الدين، ٢٠٠٩) بعنوان مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية.

هدفت هذه الدراسة إلى أن الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما

كان طبيعة نشاطاتها. كما أن المؤسسات الخدمية تسعى دائماً إلى رفع مستوى أدائها من حيث

تقديم الخدمة، وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة .

أيضاً بينت هذه الدراسة أن تنوع مزيج الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة الاتصالات في الجزائر إضافة إلى إتباعها لسياسة تسويقية تعتمد أساساً على السعر المنخفض نسبياً، خاصة أسعار خدمات الإنترنت ساهم في استحوادها على الحصة السوقية الأكبر. غير أن التجارب أثبتت أن المؤسسات الخدمية الناجحة لا تعتمد على سياسة السعر المنخفض في المنافسة وإنما تسعى لإرضاء زبائنها من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية. لذا دمج الباحث أبعاد جودة الخدمة في خمسة أبعاد (الملموسة الاعتمادية، الاستجابة، الضمان (الثقة) التعاطف).

وكانت نتائج التحليل إن تقييم الزبائن للجودة العقلية لكل من الأبعاد الخمسة في تقييم جودة الخدمة كان تقيماً متوسطاً مما يعكس وجود نوع من الاهتمام بهذه الأبعاد غير أن هذا الاهتمام لم يرق بعد إلى المستوى المطلوب والذي يرغبه الزبون.

#### ٩.دراسة (جمعة،٢٠٠٩) بعنوان أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستخدمين.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستخدمين وذلك في استخدام مقياس (Servperf) بأبعاده الخمسة الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل. إذ تقوم مشكلة الدراسة على تحديد مدى صلاحية مقياس الأداء المذكور لقياس رضا المستخدمين من أجل الارتقاء بجودة الخدمة والمساعدة بتطويرها. وقد كشفت أهم النتائج:- وجود أثر للأبعاد الخمسة والمكونة لمقياس جودة الخدمة على مستوى رضا المستخدمين منها.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية.

## ١. دراسة (Hasan &amp; Abuelrub, 2008) بعنوان (Assessing the Quality of Web Sites)

هدفت هذه الدراسة إلى أهمية استخدام المواقع الإلكترونية لما لها من أهمية في تطوير التجارة الإلكترونية حيث الموقع الإلكتروني الأول (١٩٩٤). انتشرت التجارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم من خلال التسويق والمبيعات والاتصالات ما أدى إلى اتجاه معظم الشركات إلى التجارة الإلكترونية لما لها من فوائد كبيرة تعود على هذه الشركات كما أرادت المواقع خلق بيئة جديدة وهي إجراء جميع العمليات التجارية والممارسات على الإنترنت والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات. كما استعرضت هذه الدراسة معايير لتقييم المواقع الإلكترونية لكي يصبح أكثر فعالية كما أن هذه المعايير عامة لتقييم أي موقع بغض النظر عن الخدمة التي يقدمها وكانت المعايير كما يلي:-

أ- جودة المحتوى من خلال التوقيت وتعدد اللغات والدقة والصلاحية.

ب- جودة التصميم من خلال الجاذبية والملاءمة و الألوان و النص.

ج- جودة التنظيم من خلال الفهرس والخرائط والروابط والتنسيق.

د- جودة الاستخدام من خلال سهولة الاستخدام والموثوقية والأمن والخصوصية والتفاعلية.

وكانت أهم النتائج أن إغفال اي من هذه المعايير وعدم التركيز عليه يؤدي إلى نتائج سلبية في

العمل.



## ٢. دراسة (Ba &amp; Johnson, 2008) . بعنوان

**(An explanatory study of the impact of e-service process on online customer satisfaction)**

هدفت هذه الدراسة إلى عرض العلاقة بين المشتريين والبائعين عبر الإنترنت، من خلال إدارة الخدمات، من أجل التعرف على محددات رضا العملاء عبر الإنترنت. و إذ إن الموقع الإلكتروني للشركات يعد نظاماً لتقديم الخدمات، اعتمدت هذه الدراسة على تقييم العمليات المصاحبة لنظام تقديم الخدمة الإلكتروني. اعتمدت هذه الدراسة على عينة مكونة من أربع مجموعات طلابية مسجلين في مساقات المعلوماتية والعمليات، حيث قامت المجموعات بزيارة ٦ مواقع شرائية إلكترونية، و تم توزيع الأسئلة بشكل عشوائي.

أشارت النتائج إلى أن تحسن عمليات نظام تقديم الخدمات الإلكترونية يرفع من تصور العميل بسهولة استخدام الموقع الإلكتروني مما يؤدي إلى زيادة قيمة الخدمة المقدمة و التحكم بعملية التسوق الإلكتروني وأخيراً ازدياد رضا المتسوق

## ٣. دراسة (Nosrati, 2008) بعنوان

**(The Impact of Website Quality on Customer Satisfactions)**

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية أبعاد جودة الموقع الإلكتروني و علاقتها برضا العملاء وإظهار أكثر هذه الأبعاد أهمية على رضا العملاء. وكانت هذه الدراسة عن المكتبات الإلكترونية في إيران. وقد تناولت هذه الدراسة أربعة أبعاد لجودة الموقع الإلكتروني وهي الموثوقية وتصميم الموقع الإلكتروني والأمن وخدمة الزبائن. كما درست الثقة الإلكترونية (e-trust) وتأثيرها على جودة الموقع الإلكتروني.

وأظهرت هذه الدراسة أن لجودة الموقع الإلكتروني تأثيراً قوياً على الرضا وأن العامل الأهم من وجهة نظر المكتبات هو الموثوقية. كما أظهرت أن خدمة الزبائن هو المتغير الذي يؤثر بشكل

مباشر على رضا العملاء و بالتالي هو مفتاح زيادة نسبة الرضا لدى العملاء. كما أثبتت أن هناك تأثيراً معقولاً للثقة الإلكترونية على جودة الموقع الإلكتروني و التي بدورها تؤثر على رضا العملاء.

٤- دراسة (Lin & Sun, 2009) بعنوان:

#### (Factors influencing Satisfaction and Loyalty in online Shopping)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين رضا متسوقي الإنترنت وولائهم مع تأثرهم بالعوامل المتغيرة الداخلية ( درجة التعلق بالمواقع الإلكترونية) والخارجية (سهولة استخدام الموقع ، جودة خدمة المواقع). بالإضافة إلى تقديم بعض المقترحات الإستراتيجية لمشغلي مواقع الإنترنت اعتماداً على نتائج الدراسة. اعتمدت هذه الدراسة على تصميم دراسة استقصائية تحتوي على ٤١ سؤالاً وكل سؤال له (٧) اختيارات مختلفة إما غير موافق بشدة" ، " غير موافق " ، " غير موافق قليلاً" ، " محايد" ، " موافق قليلاً" ، " موافق " و " موافق بشدة". تم اختيار العينة بشكل غير عشوائي باستخدام أسلوب "كرة الثلج" و تم توزيع الأسئلة إمّا عن طريق البريد الإلكتروني (١٥٤ بريد إلكترونيًا) أو عن طريق تسليم الأسئلة مطبوعة باليد للمشاركين (١٦٠ مشتركاً). تم استلام (١٥٠) بريدًا إلكترونيًا، حيث تمّ استبعاد (٤) رسائل الكترونية لعدم جدارة استخدامها وتم استلام (١٥٠) استبانة مستلمة باليد وتمّ استبعاد (٧٥) ورقة لعدم جدارة استخدامها. نتائج الدراسة كانت كالآتي:

أ- ارتباط درجة رضا المتسوقين عبر الإنترنت مع ولائهم للمواقع الإلكترونية بشكل مباشر.

ب- ارتباط تحسين مواصفات المواقع الإلكترونية مع درجة رضا المتسوقين عبر الإنترنت وولائهم للمواقع الإلكترونية بشكل مباشر.

ج- ارتباط جودة خدمة المواقع الإلكترونية مع درجة إرضاء المتسوقين عبر الإنترنت وولائهم

للمواقع الإلكترونية بشكل مباشر.

د- ارتباط درجة تعلق المتسوقين عبر الإنترنت مع ولائهم للمواقع الإلكترونية بشكل مباشر ولكن لا تستطيع التأثير بشكل مباشر على درجة ارتياحهم للمواقع.

#### ٥.دراسة (Jernberg, 2009) بعنوان

(Web-site Quality Evaluation: A case study on a Swedish business-to business company web-marketing)

هدفت هذه الدراسة لتعرف على كيفية نجاح شركة سويدية استخدمت الموقع الإلكتروني كأداة رئيسية للتسوق لإنجاز أهدافها كما هدفت إلى تقييم الموقع الإلكتروني من خلال خمسة أبعاد رئيسية وهي:

أولاً: جودة النظام، من خلال سهولة الوصول للموقع، وسهولة تشغيل الموقع ووقت التحميل للموقع وخريطة واضحة للموقع.

ثانياً: جودة المعلومات، من خلال تحديث المعلومات، سهولة فهم المعلومات الموجودة ووجود أكثر من لغة على الموقع.

ثالثاً: جودة الخدمة، من خلال كفاءة العاملين في الموقع، الثقة بالموقع، سهولة الاتصال في الموقع من الشركة.

رابعاً: الجاذبية من خلال هل الموقع جذاب ومنافس للمواقع الأخرى؟ وهل عرض الموقع مرضٍ بصرياً؟

خامساً: العلاقة التكميلية هل يوجد تكامل للعناصر السابقة مع بعضها بعض؟

وكانت أهم النتائج أن جودة النظام والمعلومات كانت جيدة، والموقع سهل الدخول إليه وسريع ووقت التحميل (download) قليل، ولكن الموقع لا يوفر لغات أخرى غير الإنجليزية وخط النص غير جيد في الموقع.

**٦. دراسة ( Alabdalla & Kassim, 2010 ) بعنوان**

**(The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis)**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة المدركة، رضا العملاء، درجة الولاء والثقة، بعمليات التسوق الإلكترونية في قطر وماليزيا. تم الاعتماد في هذه الدراسة على طريقة المسح لدراسة أبعاد جودة الخدمة المدركة. أظهرت النتائج أن جودة الخدمة المدركة لها تأثير كبير على رضا العملاء. وبالمقابل أظهرت أن رضا العملاء له تأثير على ثقتهم بعمليات التسوق الإلكتروني. وأن الثقة والرضا لهما تأثير كبير على ولاء العميل من خلال (WOM) و (WOM) هو نتاج الزيارات المتكررة للموقع ونية إعادة الشراء. والمثير للاهتمام أن الثقة ليس لها تأثير مباشر على (WOM)، باستثناء تأثير الرضا على الثقة، لم تظهر النتائج أية فروقات كبيرة بين تأثير جودة الخدمة على الرضا، الرضا على الولاء والثقة على الولاء بين العملاء كما بينت هذه الدراسة أنه في التجارة الإلكترونية يمكن للشركات تحديد زيارة وولاء العملاء مباشرة من خلال تحسين سهوله الاستخدام وجاذبية وأمن الموقع على الأنترنت، والتكيف الثقافي مع الثقافات الأخرى.

**٨. دراسة (Sheng & Liu, 2010) بعنوان**

**(An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty)**

هدفت هذه الدراسة إلى أنه أصبحت التجارة الإلكترونية على مدى السنوات القليلة الماضية منتشرة بشكل متزايد في الصين وأظهرت الأبحاث الحديثة أنه تم تقبلها على نطاق واسع كما أن رضا العملاء والولاء للتسوق عن طريق الإنترنت أقل من طرق التسوق التقليدية وأن كيفية الحفاظ وزيادة رضا وولاء العملاء على الإنترنت هي مسألة صعبة لتجارة التجزئة. والغرض من هذه الدراسة هو محاولة فهم ما يؤثر على رضا وولاء العملاء. ثم تطوير نموذج مفاهيمي جديد لرضا وولاء العملاء من عمليات الشراء (التسوق) على الإنترنت حيث أن هناك (٤) أبعاد للدراسة من (Parasuraman's E –SQUAL) وهي جودة الخدمة الإلكترونية وكفاءة تحقيق المطالب، سهولة النظام، الخصوصية. تم تطبيق الدراسة على عينة تتكون من (١٦٤) شخصاً من الذين يشترون من خلال الإنترنت وكانت المشتريات تشمل الأثاث، الكتب، الملابس، البرمجيات، المنتجات الرقمية.

ومن أهم النتائج الكفاءة في تحقيق الرغبات له آثار إيجابية على رضا العملاء وتحقيق الرغبات والخصوصية له آثار إيجابية على ولاء العملاء.

مع ذلك فإن العوامل المتبقية ليس لها أي تأثير كبير على أي من رضا العملاء أو ولاء العملاء بالإضافة إلى ذلك يتأثر بشكل إيجابي ولاء العملاء من خلال رضا العملاء.

٩. دراسة. (Michel & Ajit, 2010) بعنوان

#### (Pricing e-service quality risk in financial service)

هدفت هذه الدراسة لكيفية الحصول على الميزة التنافسية للشركات من خلال عروض التجارة الإلكترونية والمخاطر التي تواجه هذه الشركات من خلال ارتفاع أو انخفاض مستويات الخدمة الإلكترونية والتي تؤثر على القيمة السوقية للشركة في التصنيف لذا فإن مقدرة الشركات على متابعة التطورات في تكنولوجيا المعلومات للحصول على الخدمة الإلكترونية يجب أن تفكر

في تكلفة الخدمة مالياً لأن ذلك يؤثر أيضاً على الاستثمار في هذه الشركات فلا بدّ من دراسة السوق جيداً قبل المخاطرة في دفع تكاليف مالية عالية للحصول على جودة خدمة عالية. كما أن الخدمة الإلكترونية تعتمد في الدرجة الأولى على القطاع الذي تنتمي إليه الشركة وحجم الشركة والنمو المحتمل للشركة . إذاً لا بدّ من وضع استراتيجية للشركة للحد من المخاطرة المالية من أجل الخدمة الإلكترونية لأن ذلك يؤثر على الاستثمار في الشركة نفسها .

### 10. دراسة (Cheolho, 2010) بعنوان

#### **Antecedent of Customer Satisfaction with online Banking in China: the effects of experience)**

هدفت هذه الدراسة إلى أخذ حالات سابقة ومجربة لرضا العملاء عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الصين واستناداً إلى البحوث والدراسات السابقة تبين أن هناك ستة أبعاد تؤثر على رضا العملاء وهي الأمن ، محتوى المعلومات ، خدمة العملاء ، سهولة الاستخدام ، التصميم ، السرعة. وتم قياس هذه الأبعاد على مجموعتين الأولى عالية الخبرة والتجربة و الثانية منخفضة الخبرة. **وأظهرت النتائج** أن التصميم والسرعة والأمن ومحتوى المعلومات وخدمات دعم العملاء لديها تأثير كبير على رضا العملاء في أي من المجموعتين .

أيضاً أن تأثير التصميم والأمن والسرعة ومحتوى المعلومات أعلى بكثير في المجموعة عالية الخبرة في حين أن تأثير خدمة دعم العملاء يظهر بشكل كبير في المجموعة منخفضة الخبرة .

### 11. دراسة (Godwin & Shaun, 2010) بعنوان

#### **(The Government Evaluation Challenge;A South African Batho Pele-aligned service quality Approach)**

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية استثمار الإنترنت في توسيع قنوات الاتصال وخدمة المواطنين

اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات من خلال الخدمة الإلكترونية لكافة المواطنين لكن أكثر التحديات التي تواجه تقديم الخدمة الإلكترونية في القطاع العام هو كيفية تقييم نجاح أو فعالية استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظراً لأن الخدمة المقدمة موجهة لكافة المواطنين ولا بد من وجود أداة فعالة لتقييم هذه الخدمة . لذا قيمت هذه الدراسة البحثية الخدمة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية لجنوب أفريقيا واستخدمت هذه الدراسة ستة أبعاد لتقييم الخدمة الإلكترونية وهي تصميم الموقع ،سهولة البحث، الاتصالات ، جاذبية الموقع ، نوعية المعلومات، الأمن .

وأظهرت نتائج أن العلاقة بين هذه الأبعاد والخدمات المقدمة علاقة ايجابية كل ما كان تصميم الموقع جيد، وسهل تصفحة، والاتصالات جيدة، والموقع جذاب، والمعلومات محدثة وأمنة تكون الاستفادة من الخدمات بشكل أفضل.

## (٢-٦): ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

أغلب الدراسات المكتوبة في اللغة العربية هي عن جودة الخدمات التقليدية وليس عن جودة الخدمات الإلكترونية، لذا جاءت هذه الدراسة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية من خلال الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني لضباط ارتباط ممثلي المنشآت الخاضعة لمؤسسة الضمان الاجتماعي والتي تتعامل مع مؤسسة الضمان الاجتماعي إلكترونياً وباستخدام مقاييس عالمية تم استخدامها واثبتت نجاحات عالمية، بالإضافة لتناول هذه الدراسة أكبر مؤسسة في الأردن من حيث عدد المؤمن عليهم حيث بلغ عدد المشمولين

تحت مظلة الضمان الاجتماعي بحدود (٨٤٠) ألف مشترك فعال وأكثر من (١٢٠) ألف شخص

يتقاضون رواتب تقاعدية من الضمان حتى هذا العام (٢٠١١).

وما يميز هذه الدراسة أنها باللغة العربية، وتناولها مؤسسه أردنية ذات أهميه كبيرة (مؤسسة الضمان

الاجتماعي الأردني) من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة.



## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

(١-٣) : المقدمة

(٢-٣) : منهجية الدراسة

(٣-٣) : مجتمع الدراسة

(٤-٣) : عينة الدراسة

(٥-٣) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(٦-٣) : الأساليب الإحصائية

(٧-٣) : صدق أداة الدراسة وثباتها

### (١-٣) المقدمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة، و مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة (ضباط ارتباط المنشآت الخاضعة بحكم قانون الضمان الاجتماعي التي تتعامل مع الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي)، وكذلك الأداة (الإستبانة) التي استخدمت في جمع المعلومات وتم اختبار صدق وثبات الاستبانة ومن ثم التحليل بالأساليب الإحصائية لهذه المعلومات.

### (٢-٣) منهج الدراسة

تم الرجوع إلى الأدبيات المنشورة والمتعلقة بموضوع الدراسة من كتب ومقالات ودراسات سابقة لإعداد الجانب النظري من البحث، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة وتحليلها إحصائياً والكشف عن العلاقة بين هذه المتغيرات.

### (٣-٣) مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع ضباط الارتباط والبالغ عددهم (٢٢٣) ضابط ارتباط، والذين يمثلون المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي بحكم القانون والتي تتعامل إلكترونياً مع موقع مؤسسة الضمان الاجتماعي الإلكتروني والبالغ عددها (٢٤٨) منشأة، إذ أن بعض ضباط الارتباط يمثلون أكثر من منشأة .

## (٣-٤) عينة الدراسة

نظراً لصغر حجم المجتمع تم شمول جميع ضباط الارتباط للمنشآت الخاضعة بحكم قانون الضمان الاجتماعي الأردني حيث عدد هذه المنشآت (٢٤٨) منشأة، يمثلهم لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني (٢٢٣) ضابط ارتباط، وتم توزيع (٢٢٣) استبانة على ضباط الارتباط بطرق الإلكترونية ومن خلال مركز تكنولوجيا المعلومات والتوزيع اليدوي من خلال إدارات الفروع التابعة لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني. و(الجدول ٣-١) يبين الإستمابانات الموزعة والمسترجعة وعدد الإستمابانات الصالحة.

جدول (٣-١) الاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة

عدد الإستمابانات الصالحة	عدد الإستمابانات المسترجعة	عدد الإستمابانات الموزعة
١٦٨	١٨٥	٢٢٣

ويظهر من الجدول رقم (٣-١)، أنه تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة وكان المسترجع منها (١٨٥) استبانة أي بنسبة (٨٢.٩٥%) ، كان منها (١٧) استبانة غير صالحة للاستخدام كمصدر للبيانات وذلك لعدم دقة المعلومات فيها، لذا كانت نسبة الاستبانات الصالحة (٧٥.٣٣%) وهي نسبة مقبولة علمياً. و الجدول (٣-٢) يبين الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة

جدول (٢-٣) الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	%
الجنس	ذكر	135	80.4
	أنثى	33	19.6
	المجموع	168	100
العمر	٢٠-٢٩ سنة	49	29.2
	٣٠-٣٩ سنة	76	45.2
	٤٠-٤٩ سنة	٣٨	٢٢.٦
	من ٥٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠
	المجموع	168	١٠٠
المستوى التعليمي	ثانوية عامة أو أقل	٢١	١٢.٥
	دبلوم مجتمع	٣٥	٢٠.٨
	بكالوريوس	٩٩	٥٨.٩
	دراسات عليا	١٣	٧.٧
	المجموع	168	١٠٠
سنوات الخبرة	أقل من ٣ سنوات	٥٠	٢٩.٨
	من ٣-٦ سنوات	٥٧	٣٣.٩
	من ٧-١٠ سنوات	٢٨	١٦.٧
	أكثر من ١٠ سنوات	٣٣	١٩.٦
	المجموع	168	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٢-٣) أن (٨٠.٤%) من أفراد العينة هم من الذكور، وأن (٩٧%) من أفراد العينة أعمارهم تقل عن ٥٠ عاما. كما يُظهر الجدول ذاته أن ثلثي العينة حاصلون على شهادات جامعية؛ منهم (٧.٧%) حاصلون على شهادات دراسات عليا، في حين أن فقط (١٢.٥%) من أفراد العينة يمتلكون شهادة ثانوية عامة أو أقل. كما يبين الجدول (٢-٣) عدد سنوات الخبرة في العمل كضابط إرتباط بين المنشأة و مؤسسة الضمان الاجتماعي.

### (٣-٥) أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

تم جمعها من النظريات والكتب ذات الاختصاص ومن خلال أداة الدراسة . وتقسّم إلى قسمين:

١..المصادر الثانوية. وتشمل الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والمقالات العلمية المحكمة والمنشورة وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة.

٢.المصادر الأولية. وهي الاستبانة (ملحق ٢) التي تم إعدادها من قبل الباحث خصيصاً لجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بموضوع الدراسة و تشمل عدداً من الأسئلة التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة عنها من أفراد العينة. وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء:

١. متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال الفقرات (١ - ٤)

٢. متغيرات تتعلق بأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية من خلال ستة أبعاد؛ الاعتمادية وتقاس بالفقرات

(٥ - ٨)، وسهولة الوصول وتقاس بالفقرات (٩ - ١١)، والخصوصية وتقاس بالفقرات

(١٢ - ١٤)، والاستجابة و تقاس بالفقرات من (١٥ - ١٧) والمجاملة/التعاطف وتقاس بالفقرات

(١٨ - ١٩)، وسهولة الاستخدام وتقاس بالفقرات (٢٠ - ٢٣).

٢. متغيرات تتعلق برضا العملاء عن الخدمة الإلكترونية وتقاس بالفقرات (٢٤ - ٢٨). وقد تم

الاعتماد على التدرج الخماسي "مقياس ليكرت" (Likert Scale) في الجزئين الثاني والثالث من

الاستبانة؛ بحيث تكون إجابة " موافق جداً " (٥) درجات، وإجابة " موافق " (٤) درجات، وإجابة

" محايد" (٣) درجات، وإجابة "غير موافق" (٢) درجة ، والإجابة "غير موافق أبداً" درجة واحدة ،

ثم قُسم التدرج الخماسي إلى مستويات ثلاثة كما يبدو في الجدول (٣-٣)

## جدول (٣-٣) المعيار الثلاثي المستخدم في الدراسة

مستوى الأهمية	الفئة
متدنية	من ١.٠٠٠ - ٢.٣٣
متوسطة	من ٢.٣٤ - ٣.٦٦
عالية	من ٣.٦٧ - ٥.٠٠

## (٣-٦) الأساليب الإحصائية:

تم الاعتماد على الرزمة الإحصائية spss (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) في عملية التحليل واختبار الفرضيات واستخدام الوسائل الإحصائية التالية:

١. أساليب الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، التكرارات ، النسب المئوية).
٢. الأساليب التحليلية (الانحدار المتعدد والانحدار البسيط)، وسيتم الإجابة عن الفرضيات باستخدام الانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي والانحدار البسيط والمتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة وتأثيرها على رضا العملاء وتأثير كل بعد من هذه الأبعاد على رضا العملاء لوحده، وسوف يتم الاعتماد على معامل الارتباط للدلالة رياضياً على قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (المسبب)، وتتراوح قيمة هذا العامل ما بين (+١، -١) فإذا كانت قيمة المعامل تساوي صفراً فهذا يعني عدم وجود علاقة بين المسبب وأبعاد الجودة أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط (+١) يعني وجود ارتباط تام بمعنى إذا زاد المتغير المستقل (المسبب) يزيد المتغير التابع بنفس النسبة أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط (-١) فيعني وجود ارتباط تام سلبي بين المتغيرين، أي إذا زاد المتغير المستقل (المسبب) سوف يؤدي إلى انخفاض المتغير التابع والعكس صحيح .

٣. one sample T- test

٤. كرونباخ ألفا لقياس ثبات الأداة.

(٧-٣) صدق أداة الدراسة و ثباتها:

(١-٧-٣) صدق أداة الدراسة

لغرض قياس الصدق في أداة الدراسة قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة الأعمال (ملحق ٢)، حيث حددوا مجموعة من الملاحظات اللغوية والمفاهيمية والشكلية أخذت بعين الاعتبار

(٢-٧-٣) ثبات أداة الدراسة

تم حساب معامل (Cornobach Alpha) لأبعاد الدراسة للتأكد من صلاحيتها للقياس حيث القيم مقبولة عندما تكون ألفا أكبر أو تساوي ٦٠% في العلوم الإنسانية ، والجدول (3) يبين قيم ألفا لأبعاد الدراسة:

جدول (3-٤) قيم معاملات ألفا لأبعاد الدراسة

معامل ألفا	عدد الفقرات	البعد
0.77	٣	سهولة الوصول
٠.٩١	٣	الاستجابة
٠.٧٣	٤	الاعتمادية
٠.٨٣	٤	سهولة الاستخدام
٠.٨٤	٢	المجاملة/التعاطف
٠.٨٥	٣	الخصوصية
٠.٨٠	٥	الرضا
٠.٨٢	٢٤	المتوسط الى الأداة ككل

حيث يبين جدول (٣-٤) أن متوسط قيم معامل ألفا لفقرات الاستبانة كان أكبر من (٧٠%) حيث بلغ (82.4%) وهذا يعني أن الأداة إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة بعد فترة زمنية تعطي نتائج مماثلة.



## الفصل الرابع

### التحليل الإحصائي و تفسير النتائج

(١-٤) : المقدمة

(٢-٤) : الإجابة على أسئلة الدراسة

(٣-٤) اختبار فرضيات الدراسة

**(٤-١): المقدمة**

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي أفرزتها الاستبانة من خلال تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول تأثير بعض أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي تم استخدامها في الدراسة على رضا العملاء (ضباط الارتباط) عن الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي. وقد تم عرض النتائج عبر محورين رئيسيين تغطي متغيرات الدراسة:

الأول: التعليق على عبارات الأداة المستخدمة في الدراسة.

الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

**(٤-٢): إجابات عينة الدراسة على أسئلة الدراسة****سؤال الدراسة الرئيس الأول**

ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاعتمادية، وسهولة الوصول

للخدمة، والخصوصية، والمجاملة، وسهولة الاستخدام) المقدمة من قبل الموقع

الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني لضباط الارتباط:

أ- التعليق على عبارات جودة الخدمات الإلكترونية وفق بعد الاعتمادية.

استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم

لفقرات بعد الاعتمادية من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (٤-١).

جدول (٤-١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات الاعتمادية

١. الإعتدائية						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة لضباط الارتباط.	٣	3.93	0.90	0.000	مرتفع
٢	يوفر الموقع الإلكتروني الخدمة دون انقطاع.	١	4.0٢	0.84	0.000	مرتفع
٣	يقدم القائمون على الموقع الإلكتروني الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الأولى.	٢	3.96	0.9١	0.000	مرتفع
٤	يقدم القائمون على الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة إلى ضباط الارتباط في مواعيدها المحددة دون تأخير.	٤	3.86	0.94	0.000	مرتفع
			٣.٩٤	المتوسط الحسابي العام		

يشير الجدول (٤-١) إلى تحليل فقرات الاعتمادية حسب اجابات ضباط الارتباط حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (٣.٨٦-٤.٠٢) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (٣.٩٤). حيث جاءت العبارة التي (تنص على أن الموقع الإلكتروني يومن الخدمة لضباط الارتباط دون انقطاع) الأهمية الأولى وبمتوسط حسابي (٤.٠٢) وانحراف معياري (٠.٨٤) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام (٣.٩٤). في حين احتلت العبارة والتي يقدم القائمون على الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة إلى ضباط الارتباط في مواعيدها المحددة دون تأخير، الأهمية الاخيرة وبمتوسط حسابي (٣.٨٦) وانحراف معياري (٠.٩٤) مقارنة مع المتوسط الحسابي

العام (٣.٩٤) ليعد الاعتمادية وبشكل عام فإن مستوى التقييم للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات كان مرتفعاً.

ب- التعليق على عبارات جودة الخدمات الإلكترونية وفق بعد سهولة الوصول للخدمة.

استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم

لفقرات بُعد سهولة الوصول من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (٢-٤).

جدول (٢-٤) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات سهولة الوصول للخدمة

٢. سهولة الوصول						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	يتم الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع (تحميل الموقع).	٢	4.10	0.82	0.000	مرتفع
٢	يتم الوصول للموقع الإلكتروني بسهولة.	١	4.32	0.7٨	0.000	مرتفع
٣	يمكن الحصول على الخدمة على الهاتف (كوسيلة إضافية).	٣	3.7٩	0.9١	0.000	مرتفع
المتوسط الحسابي العام			٤.٠٧			

يشير الجدول (٢-٤) إلى تحليل فقرات سهولة الوصول للموقع الإلكتروني حسب إجابات ضباط

الارتباط إذ إحتلت الفقرة رقم (٢) التي تنص على (يتم الوصول للموقع الإلكتروني بسهولة) الأهمية

الأولى وبمتوسط حسابي (٤.٣٢) وبانحراف معياري (٠.٧٨). وتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا

البعد ما بين (٣.٧٩-٤.١٠) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام والبالغ (٤.٠٧). وبشكل عام فإن

مستوى التقييم للمتوسطات الحسابية كان مرتفعاً.

## ذ- التعليق على عبارات جودة الخدمة الإلكترونية وفق بعد الخصوصية

استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم

لفقرات لُبعد الخصوصية من نتائج التحليل الإحصائي كما هي موضح بالجدول (٣-٤).

جدول(٣-٤) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات بُعد الخصوصية.

٣. الخصوصية						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	تتوفر سرية للمعلومات التي يقدمها ضباط الارتباط للموقع الإلكتروني.	٢	4.33	0.73	0.000	مرتفع
٢	أشعر بالأمان في التعامل مع الموقع الإلكتروني.	٣	4.30	0.7٨	0.000	مرتفع
٣	تتوفر خصوصية لضباط الارتباط في التعامل مع الموقع الإلكتروني من خلال (كلمة سر، اسم مستخدم)	١	4.4٥	0.74	0.000	مرتفع
			٤.٣٦	المتوسط الحسابي العام		

يشير الجدول(٣-٤) إلى تحليل فقرات الخصوصية حسب إجابات ضباط الارتباط وتبين أن العبارة

التي تنص على وجود كلمة سر، واسم المستخدم (password, user name) الأهمية الأولى

بمتوسط حسابي (٤.٤٥) وانحراف معياري(٠.٧٤)، مقارنة بالمتوسط الحسابي العام

والبالغ(٤.٣٦)، في حين احتلت العبارة التي تنص على "أشعر بأمان في التعامل مع الموقع

الإلكتروني" الأهمية الأخيرة بمتوسط حسابي (٤.٣٠) وبانحراف معياري (٠.٧٨)، وبشكل عام فإن مستوى التقييم للمتوسطات الحسابية كان مرتفعاً.

#### د- التعليق على عبارات جودة الخدمات الإلكترونية وفق بُعد الاستجابة

استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم لفقرات بُعد الاستجابة من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (٤-٤).

جدول (٤-٤) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات بُعد الاستجابة

٤. الإستجابة						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	العاملون في الموقع الإلكتروني مهنيون للخدمة.	١	3.8٧	0.8٢	0.000	مرتفع
٢	العاملون في الموقع الإلكتروني على استعداد للمساعدة دائماً.	٢	3.8٤	0.8٦	0.000	مرتفع
٣	تتم الإجابة على الاستفسارات من قبل العاملين في الموقع الإلكتروني بشكل دقيق.	٣	3.70	0.85	0.000	مرتفع
			3.80	المتوسط الحسابي العام		

يشير الجدول (٤-٤) إلى تحليل فقرات الاستجابة في الموقع الإلكتروني حسب إجابات ضباط الارتباط من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. لذا احتلت العبارة التي تنص على أن العاملين في الموقع الإلكتروني مهنيون للخدمة باستمرار الأهمية الأولى وبمتوسط حسابي

(٣.٨٧) وبانحراف معياري (٠.٨٢) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام والبالغ (٣.٨٠) في حين احتلت العبارة التي تنص على أن العاملين في الموقع الإلكتروني يجيبون عن استفسارات ضباط الارتباط بشكل دقيق، الأهمية الأخيرة وبمتوسط حسابي (٣.٧٠) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (٣.٨٠)، وبشكل عام فإن مستوى التقييم لهذا البعد كان مرتفعاً.

#### هـ- التعليق على عبارات جودة الخدمات الإلكترونية وفق بعد المجاملة/ التعاطف

استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم ل فقرات بُعد المجاملة/التعاطف الناتجة من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (٤-٥).

جدول (٤-٥) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات بُعد المجاملة/التعاطف حسب إجابات ضباط الارتباط

٥. المجاملة / التعاطف						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	يمنح العاملون في الموقع الإلكتروني اهتماماً شخصياً لضباط الارتباط عند المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات.	٢	3.80	0.77	0.000	مرتفع
٢	يجيب العاملون على الموقع الإلكتروني على طلبات ضباط الارتباط بلطف وود.	١	3.98	0.80	0.000	مرتفع
			٣.٩٠	المتوسط الحسابي العام		

يشير الجدول (٤-٥) إلى تحليل فقرات المجاملة/التعاطف حسب أجابات ضباط الارتباط عينة الدراسة عن الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي واحتلت العبارة التي تنص على "يجيب العاملون

على الموقع الإلكتروني على طلبات ضباط الإرتباط بلطف وود" الأهمية الأولى بمتوسط حسابي (٣.٩٨) وانحراف معياري (٠.٨٠) مقارنة مع المتوسط العام لهذا البعد والبالغ (٣.٩٠). في حين احتلت العبارة التي تنص على "يمنح العاملون في الموقع الإلكتروني اهتماماً شخصياً لضباط الارتباط عند المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات" الأهمية الثانية وبمتوسط حسابي (٣.٨٠) وانحراف معياري (٠.٧٧) مقارنة مع المتوسط العام لهذا البعد، وبشكل عام فإن مستوى التقييم لهذا البعد كان مرتفعاً.

#### هـ- التعليق على عبارات جودة الخدمات الإلكترونية وفق بعد سهولة الاستخدام.

استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم ل فقرات سهولة الاستخدام الناتجة من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (٤-٦).

جدول (٤-٦) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات بُعد سهولة الاستخدام حسب إجابات ضباط الارتباط

٦.سهولة الإستخدام						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	يتميز استخدام روابط التنقل في الموقع بالسهولة.	٢	4.0٥	0.8٢	0.000	مرتفع
٢	تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالجاذبية.	٤	3.٨٠	0.9٧	0.000	مرتفع
٣	يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني بالوضوح.	٣	3.9٦	0.95	0.000	مرتفع
٤	تتميز اللغة المستخدمة في الموقع بالوضوح.	١	4.2٨	0.7٦	0.000	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	٤.٠٢				



يشير الجدول (٤-٦) إلى تحليل فقرات سهولة استخدام الموقع الإلكتروني حسب إجابات ضباط الارتباط من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم. حيث احتلت العبارة التي تنص على "تتميز اللغة المستخدمة في الموقع بوضوح" الأهمية الأولى بمتوسط حسابي (٤.٢٨) وانحراف معياري (٠.٧٦) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (٤.٠٢)، فيما احتلت العبارة التي تنص على "تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالوضوح" الأهمية الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٧٨) وانحراف معياري (٠.٩٧) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (٤.٠٢)، وبشكل عام فإن مستوى التقييم للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كان مرتفعاً.

### السؤال الرئيس الثاني:

**ما مستوى رضا العملاء (ضباط الارتباط) حول جودة الخدمات الإلكترونية التي**

**يقدمها الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.**

للإجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقييم لفقرات رضا ضباط الارتباط الناتجة من التحليل الإحصائي

وكما هي موضح بالجدول (٤-٧).

جدول (٤-٧) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقييم لفقرات رضا ضباط الارتباط حسب إجابات ضباط الارتباط (عينة الدراسة) .

رضا العملاء (ضباط الارتباط)						
التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
١	تتميز الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني بالشمولية	٥	٣.٧٧	٠.٩٧	0.000	مرتفع
٢	الموقع الإلكتروني يؤمن السرية والخصوصية للخدمة التي أحصل عليها.	٢	٤.٢٢	٠.٨٣	0.000	مرتفع
٣	يسهم الموقع الإلكتروني في اختصار الوقت والجهد.	٣	٤.١٥	٠.٩٦	0.000	مرتفع
٤	أشجع زملائي للتعامل مع الموقع الإلكتروني.	١	٤.٢٤	٠.٩١	0.000	مرتفع
٥	الموقع الإلكتروني زاد من ارتباطي بمؤسسة الضمان الاجتماعي.	٤	٤.٠٣	٠.٩٧	0.000	مرتفع
المتوسط الحسابي العام			٤.٠٨			

يشير الجدول (٤-٧) إلى تحليل فقرات ضباط الارتباط حول جودة الخدمات الإلكترونية

المقدمة من الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، إذ احتلت العبارة التي تنص على " أشجع زملائي للتعامل مع الموقع

الإلكتروني " الأهمية الأولى بمتوسط حسابي (٤.٢٤) وانحراف معياري (٠.٩١) مقارنة مع المتوسط

الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (٤.٠٨)، فيما احتلت العبارة التي تنص على تتميز الخدمات الإلكترونية

على الموقع الإلكتروني بالشمولية الأهمية الأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٧٧) وانحراف معياري (٠.٩٧)

مقارنتاً مع المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد والبالغ (٤.٠٨)، وبشكل عام فإن مستوى التقييم للمتوسطات الحسابية والإنحرافات كان مرتفعاً.

#### (٣-٤): اختبار فرضيات الدراسة

عمل الباحث في هذا الفصل على اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات الفرعية المتفرعة عنها، حيث تركزت مهمة هذا الفصل على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال استخدام اختبار الانحدار البسيط والمتعدد بالإضافة إلى ذلك تمت الأجابة على السؤال الثالث والذي ينص على (ما هو أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة الاستعمال) في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) من خلال وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من هذه الأبعاد على رضا ضباط الارتباط وذلك كما يلي:

#### الفرضية الرئيسة الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة الإلكترونية وفقاً للأبعاد (الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة الاستخدام) مجتمعة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ ."

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من الأثر المحتمل لأبعاد جودة الخدمة الإلكتروني بأبعادها (الاعتمادية، والوصول، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، والاستخدام) مجتمعة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) والجدول (٤-٨) يبين نتائج التحليل. جدول (٤-٨) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة على رضا العملاء (ضباط الارتباط)

أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية	الاعتمادية	الوصول	الخصوصية	الاستجابة	المجاملة	الاستخدام
قيمة (BETA)	٠.٢٥	٠.٠٦	٠.٣٥	٠.٠٦	٠.٠٨	٠.٣٢

يكون التأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ .

$$\text{معامل الارتباط } (R) = 0.78 \quad \text{F المحسوبة} = 41.13$$

$$\text{معامل التحديد } (R^2) = 0.60 \quad \text{Sig. مستوى الدلالة} = 0.0000$$

يلاحظ من الجدول (٤-٨) أثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (مجتمعة) كما هي موضحة بالجدول (٤-٨) في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)، إذ بلغ معامل الارتباط للأبعاد مجتمعة  $R(0.78)$  عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $(R^2)$  فقد بلغ  $(0.60)$  أيضاً، أي أن ماقيمته  $(0.60)$  من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن التغير في أبعاد الخدمة الإلكترونية مجتمعة للموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي، كما بلغت درجات التأثير  $\beta$  للأبعاد كما هي موضحة في الجدول (٤-٨)، وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في أي بعد من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية يؤدي الى زيادة

في رضا العملاء (ضباط الارتباط) بقيمة  $\beta$  والموجودة بنفس الجدول السابق ويؤكد معنوية هذا الاثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (٤١.١٣).

وهذا يؤكد رفض الفرضية الرئيسية الأولى وتقبل البديلة والتي تؤكد

**وجود أثر ذي دلالة احصائية لجودة الخدمة الالكترونية وفقا للأبعاد (الاعتمادية،**

**وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة**

**الاستخدام) مجتمعة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة**

**(.05  $\geq \alpha$ ).**

**الفرضية الفرعية الأولى :**

**H01 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة**

**(.05  $\geq \alpha$ ).**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط واختبار ANOVA من أجل التعرف

إلى أثر الاعتمادية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) وقد استخدم ( $R^2$ ) للتعرف إلى قدرة

النموذج على تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول (٤-٨) يبين نتائج

التحليل.

جدول (٤-9) نتائج تحليل الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لمعرفة أثر الاعتمادية في

تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)

Sig	(DF)	( $\beta$ )	(F)	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الإنحدار	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الإرتباط	
.000	١	.٠٥٥	٧٤.٠٦	0.31	0.55	أثر الاعتمادية في تحقيق رضا العملاء
	١٦٦					
	١٦٧					

يكون التأثير ذي دلالة احصائية عند مستوى  $(.05 \geq \alpha)$ ، إذ أن (F) الجدولية (3.91).

يلاحظ من الجدول (٤-٨) أثر الاعتمادية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاعتمادية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠.٥٥) عند مستوى  $(.05 \geq \alpha)$ . أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (٠.٣١)، أي أن ما قيمته (٠.٣١) من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن التغير في الاعتمادية للموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي، كما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (٠.٥٥) وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الاعتمادية يؤدي الى زيادة في رضا العملاء (ضباط الارتباط) بقيمة (٠.٥٥) ويؤكد معنوية هذا الاثر قيمة F المحسوبة التي بلغت (٧٤.٠٦) وهي أكثر من قيمة F الجدولية والبالغة (٣.٩١).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على :

**وجود أثر ذي دلالة احصائية للاعتمادية في تحقيق رضا العملاء (ضباط**

**الارتباط) عند مستوى دلالة  $(.05 \geq \alpha)$ .**

**الفرضية الفرعية الثانية:**

**H02 لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لسهولة الوصول للخدمة في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA من أجل التعرف إلى أثر سهولة الوصول للخدمة على الموقع الإلكتروني في (مؤسسة الضمان الاجتماعي) ورضا العملاء (ضباط الإرتباط) مستخدمين هذا الموقع والجدول (٤-٩) يوضح نتائج التحليل. جدول (٤-10) نتائج اختبار أثر سهولة الوصول للخدمة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)

البيان	(R)	(R <sup>2</sup> )	(β)	(DF)	Sig
معامل الإرتباط	معامل التحديد	معامل الإرتباط	معامل الإرتباط	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أثر سهولة الوصول للخدمة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)	٠.٤٠	٠.١٦	٠.٤٠	١	.٠٠٠
				١٦٦	
				١٦٧	

يكون التأثير ذي دلالة احصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ ، حيث أن (F) الجدولية (3.91)

يوضح الجدول (٤-٩) أثر سهولة الوصول للخدمة في تحقيق رضا العملاء، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة احصائية لسهولة الوصول للخدمة في تحقيق رضا العملاء، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠.٤٠) عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ . أما معامل التحديد (R<sup>2</sup>) فقد بلغ (٠.١٦)، أي أن ما قيمته (٠.١٦) من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن سهولة الوصول للخدمة على الموقع الإلكتروني، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (٠.٤٠). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام في سهولة الوصول للخدمة على الموقع الإلكتروني بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة في رضا العملاء (ضباط الارتباط) بقيمة (٠.٤٠). ويؤكد معنوية هذا

الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (٣١.٠٧) وهي أعلى من قيمة F الجدولية والبالغة (٣.٩١)، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة احصائية لسهولة الحصول على الخدمة في تحقيق رضا**

**العملاء(ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

الفرضية الفرعية الثالثة:

**H03 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصوصية في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA من أجل التعرف إلى العلاقة بين أثر الخصوصية في الموقع الإلكتروني في (مؤسسة الضمان الاجتماعي) ورضا العملاء (ضباط الارتباط) مستخدمين هذا الموقع والجدول (٤-١٠) يوضح نتائج التحليل. جدول (٤-١١) اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لمعرفة أثر الخصوصية في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)

Sig مستوى الدلالة	(DF) درجات الحرية	معامل ( $\beta$ ) الانحدار	(F)	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	البيان
.٠٠٠	١	٠.٦٦	١٢٦.٨٨	٠.٤٣	٠.٦٦	أثر الخصوصية في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)
	١٦٦					
	١٦٧					

يكون التأثير ذا دلالة احصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ ، إذ أن (F) الجدولية (3.91)

اظهرت نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول (٤-١٠) وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخصوصية في تحقيق رضا العملاء(ضباط الارتباط)، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠.٦٦) عند



مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). أما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (٠.٤٣)، أي أن ما قيمته (٠.٤٣) من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن خصوصية الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (٠.٦٦)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الخصوصية يؤدي إلى زيادة الرضا للعملاء بقيمة (٠.٦٦)، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (١٢٦.٨٨) التي هي أعلى من F الجدولية.

وهذا يؤكد رفض الفرضية الفرعية الثالثة، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه

**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصوصية في تحقيق رضا العملاء عند مستوى**

**دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).**

الفرضية الفرعية الرابعة

**H04 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإستجابة في تحقيق رضا العملاء عند**

**مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA من أجل التعرف إلى العلاقة بين أثر الاستجابة في الموقع الإلكتروني في (مؤسسة الضمان الاجتماعي) ورضا العملاء (ضباط الارتباط) مستخدمين هذا الموقع والجدول (٤-١١) يوضح نتائج التحليل.

جدول (٤-١٢) اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لمعرفة أثر الخصوصية في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)

Sig مستوى الدلالة	(DF) درجات الحرية	( $\beta$ ) معامل الانحدار	(F)	( $R^2$ ) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	البيان
.000	١	٠.٢٤	٩.٦٨	٠.٠٥	٠.٢٤	أثر الاستجابة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)
	١٦٦					
	١٦٧					

يكون التأثير ذا دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0.05$ )، إذ أن (F) الجدولية (3.91)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول (٤-١١) وجود أثر ذو دلالة احصائية للاستجابة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠.٢٤) عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).

أما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (٠.٠٥)، أي أن ما قيمته (٠.٠٥) من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن استجابة في الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (٠.٢٤)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاستجابة يؤدي إلى زيادة الرضا للعملاء بقيمة (٠.٢٤)، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة التي بلغت (٩.٦٨) وهي أعلى من قيمة F الجدولية والبالغة (٣.٩١).

وهذا يؤكد رفض الفرضية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في تحقيق رضا العملاء عند مستوى**

**دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).**

## الفرضية الفرعية الخامسة:

**H05 لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمعاملة في تحقيق رضا العملاء عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط واختبار ANOVA من أجل التعرف إلى العلاقة بين أثر المعاملة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط). وقد استخدم  $(R^2)$  للتعرف إلى تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول (٤-١٢) يبين نتائج التحليل. جدول (٤-١٣) اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لمعرفة أثر المعاملة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)

Sig مستوى الدلالة	(DF) درجات الحرية	( $\beta$ ) معامل الانحدار	(F)	( $R^2$ ) معامل التحديد	(R) معامل الارتباط	البيان
.٠٠٠	١	٠.١٦	٤.٥٠	٠.٠٣	٠.١٦	أثر المعاملة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)
	١٦٦					
	١٦٧					

يكون التأثير ذا دلالة احصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ ، إذ أن (F) الجدولية (3.91)

يلاحظ من الجدول (٤-١٢) أثر المعاملة/التعاطف في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذي دلالة احصائية للمعاملة/التعاطف في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠.١٦) عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  أما معامل التحديد  $(R^2)$  فقد بلغ (٠.٠٣)، أي أن ماقيمته (٠.٠٣) من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن المعاملة/التعاطف لضباط الارتباط من قبل العاملين في الموقع الإلكتروني

لمؤسسة الضمان الاجتماعي، كما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (٠.١٦) وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في المجاملة/التعاطف يؤدي الى زيادة في رضا العملاء(ضباط الارتباط) بقيمة (٠.١٦)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة التي بلغت (٤.٥٠٠).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الخامسة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على :

**وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمجاملة/التعاطف في تحقيق رضا**

**العملاء(ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

الفرضية الفرعية السادسة

**H06 لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لسهولة الاستعمال في تحقيق رضا العملاء**

**عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط واختبار ANOVA من أجل

التعرف إلى أثر سهولة الاستعمال للموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي في تحقيق رضا

العملاء(ضباط الارتباط). وقد استخدم  $(R^2)$  للتعرف إلى قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين

المتغير المستقل(سهولة استعمال الموقع الإلكتروني) والمتغير التابع(رضا العملاء ضباط الارتباط)

،والجدول (٤-١٣) يبين نتائج التحليل.

جدول (٤-١٤) اختبار الانحدار البسيط واختبار التباين ANOVA لمعرفة أثر سهولة الاستعمال في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)

Sig	(DF)	( $\beta$ )	(F)	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار		معامل التحديد	معامل الإرتباط	
.000	١	0.66	١٢٧.٤٤	٠.٤٣	٠.٦٦	أثر سهولة الاستعمال في
	١٦٦					تحقيق رضا
	١٦٧					العملاء(ضباط الارتباط)

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ ، إذ أن (F) الجدولية (3.91)

يلاحظ من الجدول (٤-١٣) أثر سهولة استعمال الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط). إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستعمال في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط)، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠.٦٦) عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . أما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (٠.٤٣)، أي أن ماقيمته (٠.٤٣) من التغيرات في رضا العملاء (ضباط الارتباط) ناتج عن سهولة استعمال الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي، كما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (٠.٣٢) وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في سهولة الاستعمال يؤدي إلى زيادة في رضا العملاء (ضباط الارتباط) بقيمة (٠.٣٢)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (١٢٧.٤٤). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية السادسة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة إحصائية لسهولة الاستعمال في تحقيق رضا العملاء (ضباط**

**الارتباط) عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .**

## الخلاصة

تبين من خلال الإجابة عن فقرات الاستبانة التي تمثل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المستخدمة في هذه الدراسة من قبل ضباط الارتباط لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي وتقييمهم لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الموقع الإلكتروني للمؤسسة بأن جميع هذه الأبعاد ذات أهمية عالية عند ضباط الارتباط، وهذه يعني أنه يوجد رضا لضباط الارتباط عن الخدمات المقدمة في الموقع الإلكتروني، إلا أن أكثر هذا الأبعاد أهمية بالنسبة لضباط الارتباط هو بُعد الخصوصية (بمتوسط حسابي ٤.٣٦)، ومن ثم سهولة الوصول (بمتوسط حسابي ٤.٠٧). كما تبين من خلال التحليل الإحصائي أن هناك تأثيراً عالياً لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في رضا ضباط الارتباط عن الموقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي حيث زيادة الاهتمام بهذه الأبعاد بشكل إيجابي يزيد في رضا ضباط الارتباط.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

(١-٥): المقدمة

(٢-٥): الاستنتاجات

(٣-٥): التوصيات

**(١-٥) المقدمة:**

يُعد هذا الفصل ثمرة الجهد المبذول لهذه الدراسة، والذي من خلاله سيتم استعراض أهم الاستنتاجات التي التي توصل اليها الباحث وما يترتب عليها من توصيات حسب ما يعتقد الباحث صواباً، لذا جاء هذا الفصل مكون من فقرتين هما النتائج والتوصيات.

**(٢-٥) الإستنتاجات**

هدفت الدراسة إلى إثارة جملة من التساؤلات وقدمت أيضاً فرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة، وتوصلت الى عدة نتائج أسهمت في حل مشكلة الدراسة والاجابة على تساؤلاتها وفرضياتها. ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى أبرز هذه الاستنتاجات:

١. بينت نتائج التحليل أن مستوى تأثير الخصوصية للموقع الإلكتروني من قبل ضباط الارتباط كان له تأثير عالٍ بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٦) وبالمرتبة الأولى حسب الأبعاد المستخدمة وهذا يدل على أهمية الخصوصية في التعامل الإلكتروني لكل من ضباط الارتباط والعاملين في الموقع.
٢. بينت نتائج التحليل أن مستوى تأثير سهولة الوصول للموقع الإلكتروني من قبل ضباط الارتباط كان له تأثير بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٧) وبالمرتبة الثانية حسب الأبعاد المستخدمة.
٣. بينت نتائج التحليل أن تأثير سهولة الاستخدام للموقع الإلكتروني من قبل ضباط الارتباط كان له تأثير على رضا ضباط الارتباط بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٢) وبالمرتبة الثالثة حسب الأبعاد المستخدمة.

٤. بينت نتائج التحليل الإحصائي أن بُعد الاعتمادية كُبعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني ذو مستوى تأثير على الموقع الإلكتروني من قبل ضباط الارتباط كان له تأثير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٤) وبالمرتبة الرابعة حسب الأبعاد المستخدمة.



٥. بينت نتائج التحليل أن مستوى تأثير المجاملة للموقع الإلكتروني من قبل ضباط الارتباط كان

له تأثير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٠) وبالمرتبة الخامسة حسب الأبعاد المستخدمة.

٦. بينت نتائج التحليل أن تأثير مستوى الاستجابة للموقع الإلكتروني من قبل ضباط الارتباط كان

له تأثير على بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٠) وبالمرتبة السادسة حسب الأبعاد المستخدمة وهو أقل

الأبعاد أهمية لكنة ذو أهمية مرتفعة.

٧. ظهر وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة الإلكترونية وفقا للأبعاد

(الاعتمادية، وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة

الاستخدام) مجتمعة في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة  $\alpha$

"  $0.05 \geq$  "

٨. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة الإلكترونية وفقا للأبعاد (الاعتمادية،

وسهولة الوصول للخدمة، والخصوصية، والاستجابة، والمجاملة، وسهولة الاستخدام)

كل بعد لوحده في تحقيق رضا العملاء (ضباط الارتباط) عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0.05$  "

### (٥-٣): التوصيات

من خلال النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، التي تم التوصل اليها من الإطار النظري للدراسة

وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات تم التوصل الى

التوصيات التالية:

١. ضرورة تطبيق أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي للحصول على رضا العملاء (ضباط الارتباط).
٢. ضرورة شمول جميع المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي بالخدمة الإلكترونية وذلك لتعم الفائدة للجميع.
٣. ضرورة عقد دورات تدريبية لضباط الارتباط بشكل مستمر لبيان كيفية تحسين الخدمة، وتدريبهم على ما هو مستجد في عملهم والمتعلق بالتكنولوجيا الحديثة ومعالجة نقاط الضعف، والعمل على تقبل دورهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.
٤. ضرورة التزام المنشآت أمام مؤسسة الضمان الاجتماعي بعدم تبديل ضباط الارتباط بعد إخراجهم بدورات تدريبية ليتسنى للمؤسسة التعامل معهم كونهم أصبحوا مؤهلين أكثر.
٥. ضرورة وضع حد أدنى من المستوى التعليمي لضباط الارتباط وذلك تماشياً مع التطورات التكنولوجية.
٦. ضرورة تفعيل الخدمة الإلكترونية للمشمولين بالنظام الاختياري، وذلك لتسهيل التعامل مع الموقع الإلكتروني من الأردنيين في الخارج.
٧. عمل دراسات دورية لقياس جودة الخدمات الإلكترونية لكشف الأخطاء ومعالجتها من قبل المعنيين في مؤسسة الضمان الاجتماعي.
٨. كما يوصي الباحث بإجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية في موقع مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني كون هذه المؤسسة تغطي أكبر شريحة مؤمن عليهم في الأردن من خلال دراسة أبعاد أخرى لم تدرس في هذه الرسالة.

## المراجع العربية والأجنبية

### المراجع العربية

١. أحمد، محمد سمير (2009). التسويق الإلكتروني، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٢. أدرو، اسكوت (٢٠٠٢). تحقيق رضا العملاء: التطوير الإداري، ترجمة عادل منصور، دار المعرفة للتنمية البشرية: الرياض.
٣. بالمر، أدريان (٢٠٠٩). مبادئ تسويق الخدمات، ط١، ترجمة بهاء شاهين وآخرون، مجموعة النيل العربية، مصر.
٤. بشماف، هديل عمر (٢٠٠٩). العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في المصارف التجارية الأردنية، (رسالة ماجستير) الجامعة الأردنية.
٥. البكري، سونيا (٢٠٠٢). ادارة الجودة الكلية، دار الجامعة للنشر الاسكندرية، مصر.
٦. بن أحسن، ناصر الدين (٢٠٠٩). مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية، دراسة حالة: مؤسسة خدمية جزائرية، جامعة العقيد لخضر- باتنة، (رسالة ماجستير) الجزائر.
٧. ثابت، عبد الرحمن، وجمال الدين محمد (٢٠٠٢). الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم ونماذج تطبيقية، دار الجامعة للنشر الاسكندرية، مصر.
٨. الجفصي، خالد سعد (٢٠٠٣). جوائز الجودة: دراسة مقارنة من المنظور التربوي، مجلة الإدارة العامة، المجلد (٤٤)، العدد (٤).
٩. جودة، أحمد (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط٢، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، عمان

١٠. الحبسي، سلطان بن سيف (٢٠٠٧). اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان، (رسالة ماجستير) الجامعة الاردنية.
١١. حمود، خضير (٢٠١٠). إدارة الجودة وخدمه العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة/عمان ط١.
١٢. الدرادكه، مأمون (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع/عمان ط١.
١٣. درويش، مروان (٢٠٠٩). أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر الدولي للتنمية الحكومي، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين.
١٤. الزعبي، علي فلاح (٢٠١٠).إداره التوزيع مدخل تطبيقي-متكامل،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة-عمان ط١.
١٥. السيد يوسف ، يسرى (٢٠٠٢). مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية بمحافظة الشرقية ، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، المجلد (٢٤)، العدد (١).
١٦. شحات، محمد (٢٠٠٣). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، دار الخريجي، الرياض.
١٧. الشديفات، عميد عادل (٢٠٠٦). بعنوان قياس درجة رضا المنتفعين من خدمات دائرة الأراضي والمساحة في محافظه المفرق، (رسالة ماجستير) جامعة آل البيت.
١٨. الشورة، محمد (٢٠٠٤).قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في عمان - الاردن، المجله الاردنيه للعلوم التطبيقية.

١٩. الصرن، رعد حسن (٢٠٠٧). عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان.

٢٠. صميدعي، محمود جاسم، و ردينة عثمان (٢٠١٠). تسويق الخدمات ، ط ١ ، دار المسرة للنشر و التوزيع والطباعة ، عمان.

٢١. الضمور، هاني حامد (٢٠٠٨). تسويق الخدمات، ط ٤، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

٢٢. الطائي، رعد، وعيسى قداد (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

٢٣. عبدالمحسن، توفيق (٢٠٠٤). قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي ودار النهضة العربية، مكتبة النهضة المصرية، المكتبة الأكاديمية.

٢٤. عبوي، زيد (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة ، ط ١ ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان.

٢٥. عبيسات، حسين (٢٠٠٥). تطور جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة و أثرها على رضا متلقي الخدمات ، مديرية الدراسات و المعرفة مؤسسة المناطق الحرة.

٢٦. العجارمه، منير (٢٠٠٥). التسويق السياحي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

٢٧. علوان، قاسم (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ٩٠٠١، ٢٠٠٠ ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .

٢٨. العلي، عبدالستار (٢٠٠٨). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، ط ١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

٢٩. عمر، أيمن (٢٠١٠). مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة، منشأة المعارف، الاسكندرية:

مصر.

٣٠. عوض، بدير (١٩٩٩). تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة:

مصر.

٣١. مجيد، سوسن، و محمد عواد (٢٠٠٧). إدارة الجودة الشاملة، ط ١ ، دار صفاء للنشر و

التوزيع/عمان

٣٢. المحياوي، قاسم (٢٠٠٦). إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط ١،

عمان.

٣٣. النعيمي، محمد عبد العال، و راتب صويص (٢٠٠٨). (SIX SIGMA) تحقيق الدقة

في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، إثراء للنشر والتوزيع، ط ١.

٣٤. نور الدين ، بوعنان (٢٠٠٧). جوده الخدمة وأثرها على رضا العملاء ، (رسالة ماجستير)

جامعة محمد بو ضياف المسلية.

٣٥. هياجنة، عمر "محمد رؤوف" (٢٠٠٨). أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة

الاتصالات الأردنية"، (رسالة ماجستير) جامعة آل البيت.

القوانين و المواقع الالكترونية.

١. قانون مؤقت رقم (٧) لسنة (٢٠١٠) قانون الضمان الاجتماعي.

٢. الموقع الإلكتروني للضمان الاجتماعي ([www.ssc.gov.jo](http://www.ssc.gov.jo)) .

## المراجع الأجنبية

1. Ba, S. & Johansson, W.C. (2008). An exploratory study of the impact of e-service process on online customer satisfaction, *production and operations management*, 17 (1), 107-119
2. Belin.A, La(2002) *Mesure De la Satisfaction Client Dans les Marques industrielmastère marketing et communication commerciale*, école superieur de commerce de toulouse, Juillet
3. Buffa, E. (1993) *Modern production operations management*, 7<sup>th</sup> ed., Wiley eastern limited, New York, USA.
4. Cardone, G. (2010) *If your're not first, you're last sales strategies to dominate your market and beat your competition*, John Wiley & sons.
5. Carpenter, C.E., Bender, A.D., Nash, D.B., & Cornman, J.M. (1996) *Must we choose between quality and cost containment?*, *Qual Health Care*, 5 (4), 223-229>
6. Charles.W.L.,Lamb.J.H. & Carl.M.D.,(2009).*Essentials of Marketing*. South-Western,6Edth,USA.
7. Dale, H. (1994).*Quality control*, (4 Ed.) prentice Hall.
8. Darvey, D. (2009), *Services marketing is different-The people factor*, Griffioen Consulting Group, New Feed
9. Evanschitzky, H.E., Iyer, G.R (2007). *E-services opportunities and threats*, DUV.

10. Hagan, L. & Abuelrub E. (2008). Assessing the quality of website, *INFOCOMP journal of computer science*, 7 (4), 11-20
11. Hans, K., Piet, V. & Mark, G. (2006) *Service marketing management*, John Wiley and Sons Ltd, England.
12. Hitt, M.A., Ireland, R.D., Hoskisson, R.E. (2009) *Strategic management: competitiveness and globalization (concepts and cases)*, 8<sup>th</sup> ed., south western, USA.
13. Jernberg, P.M. (2009). *Web-site quality evaluation: A case study on a Swedish business-to business company web-marketing* (Published master thesis), Malardalen university, Vasteras, Swedin.
14. Jain, P(2006).*Quality Control andTotal Quality Management,Tata McGraw-Hill Publishing company Limited.*
15. Kassim, N. & Abdullah, N.A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis, *Asia pacific journal of marketing and logistics*, 22 (3), 351-371.
16. Kotler, P (2003).*Marketing management*, (11 Ed.).United States of America.
17. Kumar,s (2006).Total Quality Management,Laxmi Publications(p) LTD 22,Golden HOUSE,Daryagany,NewDelhi-1110002.
18. Lin, G. & Sun, C.C. (2009). Factors influencing satisfaction and loyalty in online shopping: an integrated model. *Online information review*, 33 (3), 458-475



19. Lovelock, C. & Wright, L. (1999) *Principle of service marketing and management prentice*, Hall, USA.
20. Nazariah, M.K. & Rais, M.A.K. (2003) *E-government in Malaysia: improving responsiveness and capacity to serve*, (First Ed.) Pelanduk Puplications.
21. Nosrati L. (2008). *The impact of website quality on customer satisfactions*, (Published master thesis), Lulea university of technology, Lulea, Sweden
22. Parasurman, A, Z&Berry, (1988). Servqual: a multiple item scal for measuring consumer perceptive of serves quality, *Journal of retailing*, 52 (1), 35-48
23. Pavlichev, A., Garson, G.D. (2004) *Digital government: principles and best practices*, Idea Group Inc (IGI).
24. Richard L.O. (2010) *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, M.E. Sharp, Inc.
25. Rowley, J.E. (2006) *Informayion marketing*, Ashgate publishing, LTD.
26. Rust, R.T. & Kannan P.K (2003). *E-service: New directions in Theor-py and practices*, M.E. Sharpe.
27. Schroeder, R.G (1989) *Operation management: decision making in the operations function*, 3<sup>rd</sup> ed. Mc, Inc., Singapore, 134.
28. Sheng, T. & Liu, C. (2010). An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty, *Nankai business review international*, 1 (3), 273-283

## قائمة الملاحق

أولاً : أداه الدراسة (الاستبانة)

ثانياً: قائمة بأسماء المحكمين

ثالثاً: قائمة بأسماء المنشآت وضباط الارتباط (عينة الدراسة)

## الملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الاوسط

كلية الاعمال

قسم الأعمال الإلكترونية

استبانته

الأخ الكريم / الأخت الكريمة .

يقوم الباحث بأجراء دراسته حول "أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنظمات الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني (ضباط الارتباط)

لأستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية في جامعة الشرق.

يرجى التفضل بتعبئة الاستبانة بدقة وموضوعية لكي تعمم الفائدة على الجميع مؤكداً لكم بأن المعلومات التي سأحصل عليها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

المشرف

الباحث

د. محمد الشوره

المهندس نعيم عبدالكريم الطراونه

**الجزء الأول: المعلومات العامة**

- يرجى التكرم بوضع إشارة ( √ ) في المربع المناسب

١. الجنس.

ذكور  أنثى

٢. العمر.

من ٢٠ سنة - ٣٠ سنة  من ٣١ سنة - ٤٠ سنة

من ٤١ سنة - ٥٠ سنة  أكبر من ٥٠ سنة

٣. المؤهل العلمي.

ثانوية عامة او اقل  دبلوم

بكالوريوس  دراسات عليا

٤. سنوات العمل كضابط ارتباط .

أقل من ٣ سنوات  من ٣ - ٦ سنوات

٧ - ١٠ سنة  أكثر من ١٠ سنة

**الجزء الثاني.**

يتعلق هذا الجزء بجودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي

الأردني في موقعها الألكتروني من خلال عدد من الأبعاد ، الرجاء وضع إشارة ( √ )

في المربع الذي يناسبك .

## ١. الاعتمادية

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
٥-	يوفر الموقع الالكتروني المعلومات والخدمات اللازمة لضباط الارتباط .					
٦-	يوفر الموقع الالكتروني الخدمة دون انقطاع .					
٧-	يقدم القائمون على الموقع الالكتروني الخدمات بطريقة صحيحة من المرة الأولى .					
٨-	يقدم القائمون على الموقع الالكتروني الخدمات المطلوبة من ضباط الارتباط في مواعيدها المحددة دون تأخير					

## ٢. سهولة الوصول

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
٩-	يتم الوصول للموقع الالكتروني بشكل سريع (تحميل الموقع) .					
١٠-	يتم الوصول للموقع بسهولة .					
١١-	يمكن الحصول على الخدمة على الهاتف (كوسيلة إضافية)					

## ٣. الخصوصية

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
١٢-	تتوفر سرية للمعلومات التي يقدمها ضباط الارتباط للموقع الالكتروني.					
١٣-	اشعر في الأمان في التعامل مع الموقع الالكتروني .					
١٤-	تتوفر خصوصية لضباط الارتباط في التعامل مع الموقع الالكتروني من خلال (كلمة سر ، اسم المستخدم) .					

## ٤. الاستجابة

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
١٥-	العاملون في الموقع الالكتروني متهيئون للخدمة.					
١٦-	العاملون في الموقع الالكتروني على استعداد للمساعدة دائماً.					
١٧-	تتم الإجابة عن الاستفسارات من قبل العاملين في الموقع الالكتروني بشكل دقيق.					

## ٥. المجاملة / التعاطف

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا وافق	لاوافق بشده
١٨-	يمنح العاملون على الموقع الإلكتروني اهتماماً شخصياً لضباط الارتباط عند المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات.					
١٩-	يجيب العاملون على الموقع الإلكتروني على طلبات ضباط الارتباط بلطف وود.					

## ٦. سهولة الاستخدام

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا وافق	لاوافق بشده
٢٠-	يتميز استخدام روابط التنقل في الموقع بالسهولة.					
٢١-	تتميز الألوان المستخدمة في الموقع بالاجاذبية .					
٢٢	يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني بالوضوح .					
٢٣-	تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالوضوح					

**الجزء الثالث:**

تتعلق هذه الأسئلة بمدى رضا ضباط الارتباط عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال الموقع الإلكتروني .  
الرجاء وضع إشارة ( √ ) في المربع المناسب من وجهة نظرك .

رضا ضباط الارتباط						
رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	لا وافق	لاوافق بشده
٢٤-	تتميز الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني بالشمولية .					
٢٥-	الموقع الإلكتروني يؤمن السرية والخصوصية للخدمة التي احصل عليها .					
٢٦-	يسهم الموقع الإلكتروني في اختصار الجهد والوقت .					
٢٧-	أشجع زملائي للتعامل مع الموقع الإلكتروني .					
٢٨-	الموقع الإلكتروني زاد من ارتباطي بمؤسسة الضمان الاجتماعي .					

الرجاء أضافه أية ملاحظات ترى من الضروري ذكرها

شكرا لقد ساعدتني.



## الملحق (٢) قائمة أسماء محكمي الاستبانة

الجامعة	التخصص	الاسم	الرقم
جامعة الشرق الاوسط للدراستات العليا	إحصاء	أ.د محمد النعيمي	١
جامعة الشرق الاوسط للدراستات العليا	تسويق	أ.مشارك يونس مقداي	٢
جامعة البتراء الاهلية	تسويق	د.رائد المومني	٣
جامعة البتراء الاهلية	تسويق	د.عنبر شلاش	٤
جامعة الشرق الاوسط للدراستات العليا	إدارة	د.فراس ابو قاعود	٥

## الملحق (٣)

## قائمة بأسماء المنشآت وضباط الارتباط (عينة الدراسة)

الرقم	اسم المنشأة	الفرع	اسم ضابط الارتباط
1	جامعة العلوم و التكنولوجيا الاردنية	اريد	عبد الرؤوف متقال ارشيدات
2	جامعة اليرموك	اريد	محمد علي الزعبي
3	مطاحن اريد الاهليه	اريد	حسين محمد العودات
4	مؤسسة الحنان لصناعة الالبسة الجاهزة	اريد	ليث العريان
5	بلدية الزرقاء	الزرقاء	عبدالله سليمان المومني
6	شركة المصنع الاردني للمواد العازلة	الزرقاء	عصام عبد حوسة
7	حلويات القاضي	الزرقاء	شفيق حمدي بطاح
8	الشركة الوطنية لصناعة الصلب	الزرقاء	بشير جمال النجاوي
9	شركة مصادر المتوسط لصناعة الالبسة	الزرقاء	ابنسام محمد المصري
10	شركة الشمس الاردنية لصناعة الالبسة الجاهزة	الزرقاء	أسامة زهرة/المدير الاداري
11	شركة التكنولوجيا المتقدمة لصناعة الالبسة الجاهزة	الزرقاء	بشار تيسير
12	شركة زواتي اخوان	الزرقاء	نزار زواتي/فوزي زقزوق
13	مؤسسة المناطق الحرة	الزرقاء	وليد سليمان
14	شركة الالبان الدنماركية الاردنية	السلط	درويش الكاشف
15	المركز الوطني للبحوث الزراعية ونقل التكنولوجيا	السلط	باسل عبدالهادي السواعير
16	بلدية السلط الكبرى	السلط	بسام عبدالحافظ الرحاحله
17	الشركة المتطورة للكمسارات	السلط	سمير محمود الجيزاوي
18	مؤسسة الموانئ - العقبة	العقبة	محمود حسن عبدالجواد
19	مؤسسة سكة حديد العقبة	العقبة	نبيل رجا
20	شركة البوتاس العربية	الكرك	احمد السيايدة
21	جامعة مؤتة	الكرك	مصلح الصرايره
22	شركة الكابلات الاردنية الحديثة	المركز	هاشم عثمان الملاح
23	شركة التقنية لتجارة المركبات و قطع الغيار	المركز	مجدي القاسم
24	الشركة الاردنية للتنمية الاقتصادية	المركز	سامر الخطيب
25	وزارة العدل	المركز	امين مفيد بريك
26	مؤسسة عرب القصراوي	المركز	رامي الخطيب

27	فندق جراند حياة عمان	المركز	سحر ابوليلي
28	مناجم الفوسفات	المركز	ماجد اللوانسة
29	الدولية للصناعات الخزفية	المركز	سميرة الحوراني
30	مؤسسة دعاء التجارية	المركز	محمد داوود علي جبر
31	الكنيسة الانجيلية الحرة	المركز	وليد ابراهيم عماري
32	مؤسسة النورس للشحن	المركز	رامي سهيل الديك
33	مؤسسة استثمار الموارد الوطنية وتميبتها	المركز	سائد المجالي
34	مستشفى الاستقلال	المركز	علي جمال سمحان
35	الشركة الوطنية للهندسة والمقاولات	المركز	احمد الرواجفه
36	شركة عالية/ الملكية الاردنية	المركز	عبد المناصير
37	بترا للملاحة والتجارة الدولية	المركز	سلامة ناصر عماري
38	طلال ابوغزاله وشركاه الدولية	المركز	خيرري اسماعيل ابوحميده
39	شركة ابو غزالة/ الشركة العربية لتقنيات المعلومات الدولية	المركز	خيرري اسماعيل ابوحميده
40	شركة مصانع الزيوت النباتية الاردنية	المركز	رائد عبد الحفيظ جدعان
41	شركة المشروعات البترولية و الاستشارات الفنية/بتروجت مصر	المركز	ياسر اسماعيل عامر
42	وزارة التربية والتعليم	المركز	فاطمة
43	وزارة السياحة والاثار / دائرة الاثار العامة	المركز	اشرف عبدالله الضباعين
44	المثلى لخدمات البرمجيات(mena itech)	المركز	مي حنداش
45	البنك الاردني الكويتي	المركز	محمد الهواري
46	ابو غزالة للملكية الفكرية	المركز	ريم محمود شريف برقواوي
47	مؤسسة الاقراض الزراعي	المركز	سامية او شنب
48	بنك القاهرة عمان	المركز	محمد عفانة
49	مكتب الواحة للتدقيق و الاستشارات المالية (اسامة ابو طوق)	المركز	مهند البكري
50	شركة واكنهات الاردن	المركز	نعمة الشيخ قاسم
51	الكرنك	المركز	عامر الهواري
52	وزارة الاوقاف و المقدرات الاسلامية /	المركز	مصطفى اليوسف
53	امابة عمان الكبرى	المركز	سامر الخضور
54	الجمارك الاردنية	المركز	ايهاب سليم المعاني
55	شركة مهند مناصرة و شركة / الكرنك	المركز	موسى احمد الحلولي
56	شركة ادارة المطاعم والاستثمارات السياحية	المركز	ابراهيم محمد سمير حمدي بدر
57	كلية القدس للتعليم و التدريب	المركز	بلال فهمي جليلة
58	فندق الاردن	المركز	محمد مذهبان محمد الدعجة

محمد محمود العجلوني	المركز	شركة ابو غزالة للترجمة الفانونية	59
ايهاب بالي	المركز	مدرسة الحكمة	60
هديل محمد علي عباد	المركز	مؤسسة الرائد للتجارة	61
اماني ابو عنزة	المركز	مؤسسة الاسكان والتطوير الحضري	62
احمد نباص	المركز	الديوان الملكي الهاشمي	63
جيزيل اسعد	المركز	شركة البتراء الاردنية للاتصالات المتنقلة (orange)	64
فواز عضيبات	المركز	الصندوق الهاشمي لتنمية البادية الاردنية	65
ابراهيم الوهر	المركز	المجلس الثقافي البريطاني	66
محمد سنور	المركز	مجموعة المطار الدولي	67
زيد محمود المهيرات	المركز	المناصير للمنتجات الاسمنتية	68
اسماعيل دار نافع	المركز	المستشفى الاسلامي	69
سوزان موسى ابلااهيم	المركز	تكنولوجيا الارشيف الاردنية	70
محمد الحاج علي	المركز	مركز الحسين للسرطان	71
فادي العواودة	المركز	شركة نجم الاردن	72
جهاد خليل خميس الحجه	المركز	مؤسسة زكي الناطور واولاده للتخليص	73
فريال داوود	المركز	مجموعة مصانع الكسيح	74
حسام عبدالسلام	المركز	مؤسسة النصير للتخليص	75
محمد ابو شرخ	المركز	فندق لاندمارك	76
انطون شحادة	المركز	المخططون للوكالات والشحن	77
هبة اسماعيل	المركز	جامعة الاسراء الخاصة	78
غازي غربية	المركز	الشركة الاردنية للبيث التلفزيوني	79
زياد الجحاوشه	المركز	الشركة الاردنية السورية للنقل البري	80
احمد المدهون	المركز	مؤسسة جوهرة القدس	81
احمد المدهون	المركز	ملبوسات القصر التركي	82
ايسون ابراهيم السراج	المركز	شركة كوكاكولا	83
محمد خليل الجيار	المركز	مسك	84
راجي ميشيل قندلفت	المركز	الهيئة الملكية الاردنية للافلام	85
جمال محمد العملة	المركز	مؤسسة الاذاعة والتلفزيون	86
فادي عوض شحادة خليل	المركز	شركة بلا حدود للتجارة العامة	87
أكرم جمال ابراهيم دحبور	المركز	الأوروبية لخدمات الشحن	88
محمد محمود علي الأفغاني	المركز	مديرية الأمن العام	89
خميس فلاح المساعيد	المفرق	جامعة ال البيت	90
ايمن محمد محمود جمعة	اليرموك	شركة الاعمال المخلصة لصناعة الملابس	91

احمد عبيدات	اليرموك	شركة العصر للابسة	92
موسى عيسى الابطح	اليرموك	مؤسسة حسين الاردنية لصناعة الالبسة	93
غدير عمر يوسف	اليوبيل	شركة اربنك جردانة مهندسون معماريون	94
غدير عمر يوسف	اليوبيل	مونتجري واتسون / اربنك جردانة	95
محمد عبدالكريم القريوتي	اليوبيل	مركز الملك عبدالله الثاني للتصميم والتطوير	96
ناديا حواتمة	اليوبيل	السفارة الامريكية	97
محمد نائل شومان	اليوبيل	الشركة الدولية للفنادق والاسواق التجارية	98
الوكيل وفاء	اليوبيل	مديرية الامن العام (مدني)	99
الوكيل وفاء	اليوبيل	مديرية الامن العام (عسكريين)	100
تيسير صالح عبدالعزيز	اليوبيل	شركة المقاولات العمومية	101
غالب عكروش	اليوبيل	شركة الشرق الادنى للمعدات	102
محمد عوني الاحول	اليوبيل	الهاتف الذهبي	103
فيصل محمد النسور	اليوبيل	الشركة العربية لصناعة الاسمنت الابيض	104
قاسم القواسمه	اليوبيل	فندق جينيفا	105
علي خليل عبدالحفيظ احمد	اليوبيل	الخدمات الهندسية للمنشآت الفولاذية	106
نبيل ابو رز	اليوبيل	مستودع البتراء للمواد الطبية	107
علي الحنيطي	اليوبيل	المديرية العامة للدفاع المدني (مدنيين)	108
علي الحنيطي	اليوبيل	المديرية العامة للدفاع المدني (عسكريين)	109
زكريا عباد	اليوبيل	شركة الكهرباء الوطنية	110
ناصر ابو نفاع	اليوبيل	مدارس البطريركية اللاتينية	111
معتز محمد الحراسيس	اليوبيل	شركة الكهرباء الوطنية	112
أيمن عبد الرحمن سليمان	اليوبيل	المديرية العامة لقوات الدرك / للعسكريين	113
أيمن عبد الرحمن سليمان	اليوبيل	المديرية العامة لقوات الدرك / للمدنيين	114
امل العقرباوي	جنوب عمان	الشركة الاردنية لتموين الطائرات Flight Alpha Services	115
ماجدة جورج سويدان / مروان محمد حرز الله	جنوب عمان	جامعة الاسراء الخاصة	116
احمد جبر سليمان	جنوب عمان	مؤسسة المتقاعدين العسكريين	117
سامر الشعراوي	جنوب عمان	شركة عبدالعظيم الشعراوي واخوانة	118
رائد محمد العطاري	جنوب عمان	شركة نقل للهندسة والتعهدات	119
سلم محمد الحروب	جنوب عمان	شركة سلطي اخوان وشركاءهم	120
بهجت نارموق	جنوب عمان	شركة المنيوم البتراء	121
ماجد طه الدبوبي	جنوب عمان	مؤسسة زكي الناطور واولاده للتخليص	122

ايهاب ابو دية	جنوب عمان	الشركة الاردنية الحديثة للباطون الجاهز	123
فادي احمد اسحاق دعيس	جنوب عمان	شركة الكينا لصناعة الورق الصحي	124
مهدي ايوب	جنوب عمان	مجموعة حيدر مراد	125
اشرف صبحي احمد عرفة	جنوب عمان	شركة البلاستيك الدولية المساهمة	126
محمد منسي	جنوب عمان	شركة اثمار للتزويد	127
ابراهيم خليل عبدالسلام ابوخاطر	جنوب عمان	المطبعة الوطنية /شركة هاني السمان و شركاه	128
اياذ كمال حسين برهومي	جنوب عمان	الشركة الاردنية لانتاج الادوية	129
اياذ عينبوسي	جنوب عمان	الشركة السعودية الاردنية للتنمية الصناعية	130
محمد العبكي	جنوب عمان	شركة طلحة محمد صالح ابو رمان لخدمات النقل	131
محمد نزال حسن خلف	جنوب عمان	شركة الجسر الذهبي للامن والحماية والخدمات العامة	132
يعقوب موسى قموه	جنوب عمان	شركة نقلات عودة النبر	133
يعقوب موسى قموه	جنوب عمان	شركة تمور البركة	134
يعقوب موسى قموه	جنوب عمان	شركة مزارع البركة	135
مجدي البلعاوي	جنوب عمان	شركة يوسف نادر واولاده	136
علاء شهاب الدين محمد علي	جنوب عمان	الشركة العربية الايطالية	137
علاء شهاب الدين محمد علي	جنوب عمان	شركة النادر للنقل البري	138
مجدي البلعاوي	جنوب عمان	شركة يوسف نادر واولاده/ منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة	139
ياسر ابو سرحان	جنوب عمان	جمعية المركز الاسلامي الخيرية	140
سماح وريكات	جنوب عمان	مصانع الاتحاد	141
نبيل عبد الفتاح	جنوب عمان	مدرسة البراء بن مالك	142
زهير المصري	جنوب عمان	مؤسسة المتقاعدين العسكريين	143
معتز الحكيم	جنوب عمان	مؤسسة حسام الدين بن ختلان	144
عمر حسن خريوش غيث	جنوب عمان	شركة جميل الساحوري واخوانه	145
نبيل محمد	جنوب عمان	البراء بن مالك	146
نضال سامي اليعقوب	جنوب عمان	شركة الأغذية المتميزة محدودة المسؤولية	147
موسى محمد جبر حناوي	جنوب عمان	المجموعة الدولية للخدمات التعليمية	148
ابراهيم عبدالله الحاج صالح	جنوب عمان	شركة الاسواق الحرة للمطارات الاردنية	149
رائد محمد العطارى	جنوب عمان	شركة نقل للهندسة و التعهدات	150
أيوب تيسير عبد الجليل	جنوب عمان	شركة بن فخر الدين	151
أيوب تيسير عبد الجليل	جنوب عمان	شركة التيسير للتجارة والاستثمارات الصناعية	152
علاء شهاب الدين محمد علي	جنوب عمان	الشركة العربية الايطالية للتجارة	153
أشرف العمد	جنوب عمان	شركة الروى للصيانة و قطع الغيار	154

علاء شهاب الدين محمد علي	جنوب عمان	الشركة العربية الحديثة للتوزيع	155
لينا بطاينه	جنوب عمان	شركة مجموعة الفنادق العالمية - جولدن تولىب	156
اياد محمود نجيب المصطفى	سحاب	الشركة الموحدة لصناعة الالبسة الجاهزة	157
ابراهيم فايز مصطفى رحال	سحاب	الشركة الصناعية لمواد التنظيف	158
نعيم نمر سعد	سحاب	شركة العرب للنقل البري والتجارة	159
سليم البديري	سحاب	مؤسسة الخراز الصناعية (media links)	160
زياد عرابي	سحاب	شركة عماد ابو شهاب و شركة	161
سليم البديري	سحاب	شركة النخبة لصناعة المستلزمات الفندقية	162
ابراهيم محمد عبدالقادر الاعرج/حمزة محمود محمد	شرق عمان	الشركة العربية للتجارة والصناعات الغذائية	163
فريال موسى عبد القادر داود	شرق عمان	شركة الطبيعة لتنقية و تعبئة المياه و العصير و المشروبات الغازية (ذ.م.م)	164
فريال داود	شرق عمان	مؤسسة رواج للتجارة و التسويق	165
تيسير محمود حمدان	شمال عمان	الشركة الاردنية لتسويق وتصنيع المنتجات الزراعية (امبكو)	166
اشرف ابو لبن	شمال عمان	الجمعية العلمية الملكية	167
صفاء ابو الراغب	شمال عمان	وزارة الزراعة	168
عصام سامي	شمال عمان	فندق القدس الدولي	169
باسل هلال حميض	شمال عمان	حلويات زلاطيمو	170
عصام محمد صبحي عياد	شمال عمان	المؤسسة لاردنية لصناعة الصوف الصخري	161
عامر احمد عبدالعزيز	شمال عمان	مستشفى الجامعة الاردنية	172
وفاء الخلايله	شمال عمان	هيئة التامين	173
حاكم حمد حامد العبدالله	شمال عمان	الجمعية الاردنية لتنظيم وحماية الاسرة	174
ماجد	شمال عمان	اجيبك هيدروغرانيا	175
خالد ابوسنينة	شمال عمان	الخطوط الجوية الكويتية	176
عوض بدر الخطيب	شمال عمان	الاتحاد الدولي للنقل الجوي IATA	177
عمر عبد الحليم النابلسي	شمال عمان	الشركة العالمية للتأمينات العامة	178
ابراهيم راجح عثمان حسين	شمال عمان	شركة البرموك للتأمين واعداد التامين	179
منتصر ياسر الياس	شمال عمان	الشركة لاردنية الوطنية للتنمية الاستشارية	180
علي يونس	شمال عمان	سماء لتكنولوجيا المعلومات	181
محمود عيسى الشنيطي	شمال عمان	شركة المياه والكهرباء الصينية	182
ايمان عليان	شمال عمان	هيئة تنظيم قطاع النقل	183
بسام علي السرخي	شمال عمان	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	184
زياد عبدالعزيز الشمري	شمال عمان	الشركة الاردنية المتحدة للاستثمار / جامعة عمان الاهلية	185

عبدالله محمد علي الفطانسة	شمال عمان	الوطنية الاولى لتجارة الاجهزة الطبية	186
كايد العوامله	شمال عمان	الجامعة الاردنية	187
محمد داود بشير	شمال عمان	الاتحاد العام لنقابات عمال الاردن	188
حمزة صبحي احمد حسن	شمال عمان	مجمع اللغة العربية	189
اسماعيل جابر	شمال عمان	شركة المعدات والتجهيزات الفنية تيسكو	190
محمد العفشيات	شمال عمان	سلطة المياه	191
اسامة الخطيب/يعقوب عيسى	شمال عمان	شركة مصانع الاسمنت الاردنية	192
عبد الرحمن الزيادات	شمال عمان	دائرة الاحصاءات العامة	193
محمد جازية	شمال عمان	مؤسسة ارض التقنيات التجارية	194
امين عمر	شمال عمان	الشركة العربية الاميركية للنقل السريع / ارامكس	195
حسين منيزل	شمال عمان	اللجنة الدولية للصليب الاحمر	196
رائد موسى	شمال عمان	مركز الحسين للسرطان	197
وفاء زيلح	شمال عمان	الشركة الهندية الاردنية للكيمياويات	198
رامي الشديفات	شمال عمان	شركة ماجد الفطيم هايبر ماركتس / كارفور	199
راتب اسماعيل	شمال عمان	شركة جبل طارق للمقاولات الانشائية/ اكواتريت	200
زايد العبيسي	شمال عمان	شركة سلمان و عدنان جبارة	201
زايد العبيسي	شمال عمان	شركة سلمان جبارة عبد الرحمن ابو جبارة	202
عماد نياح عيد المناصير	شمال عمان	شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة	203
ابراهيم محمد سمير حمدي بدر	شمال عمان	فنادق القصر السكنية	204
ابراهيم محمد سمير حمدي بدر	شمال عمان	مطاعم فخر الدين	205
ياسر شكري شعراوي	شمال عمان	شركة شكري الشعراوي وشركاه / تضامن	206
ماهر الضلاعين	شمال عمان	نقابة المهندسين الاردنيين	207
احمد الحموي	شمال عمان	وكالة الشرق الاوسط للدفاع والحماية	208
فاروق ابو خلف	شمال عمان	الشركة الاردنية الفرنسية للتأمين - جوفيكو	209
دانيه مازن عبدالله السيد	شمال عمان	جدارا للتخليص	210
نبيل ملكاوي	شمال عمان	الاولى للتمويل	211
سمير مسلم	شمال عمان	شركة نهر الاردن لتجارة السيارات	212
خالد عواد	شمال عمان	الشركة الاردنية لصيانة المركبات	213
عبدالكريم الخطيب	شمال عمان	شركة البتراء للسياحة والسفر	214
شرحيل النمرات	شمال عمان	شركة البيانات المتكاملة	215
سائدة الشامي	شمال عمان	جمعية الثقافة والتعليم الارثوذكسية	216
دانية السيد	شمال عمان	جدارا للتخليص	217
اسامة زهران	شمال عمان	المختار مول	218



محمد الدويري	شمال عمان	المؤسسة العربية للامن والحماية	219
خلدون المطلق	شمال عمان	الاتحاد الاردني لشركات التأمين	220
ابراهيم الحطبة	شمال عمان	شركة الباسل للمقاولات الانشائية	221
رائد الخطيب	شمال عمان	شركة توليد الكهرباء المركزية	222
محمد عبدالعزيز	شمال عمان	الشركة المستقلة للمشاريع الغذائية والوكالات	223
لينا الاحمد	شمال عمان	صندوق المرأة	224
عماد ذياب عيد المناصير	شمال عمان	شركة توزيع الكهرباء المساهمة المحدودة	225
يزن سويلم حداد	شمال عمان	مؤسسة هبة الهندسية	226
محمد سليمان الدلابيح	شمال عمان	مؤسسة الاض الخضراء	227
محمد الجبار	شمال عمان	مصانع الكابلات المتحدة	228
منذر احمد حمدان	شمال عمان	شركة التنمية للاوراق المالية	229
سامي يوسف ابو شاويش	شمال عمان	سحر التقنية للكمبيوتر	230
أميمة أديب الزريقي	شمال عمان	مؤسسة المهندس برهان نور	231
رأفت محمد اسماعيل	شمال عمان	الشركة الاردنية لتسويق و توزيع الاصناف العالمية	232
ابراهيم عمر مشعل	شمال عمان	مدارس و روضة العلوم التطبيقية / فيصل قشمر و شركاه	233
أحمد عوني جمعة الأحول	شمال عمان	شركة المصنع العالمي لأنظمة المباني المحدودة	234
محمد قاسم محمد "حاج محمد"	شمال عمان	ديوان المظالم	235
رمزي عصام عودة حداد	شمال عمان	شركة سائد سامح و ماهر رجال / أرجان التجارية	236
"محمد رسول" ياسين الزعبي	شمال عمان	الشركة الأردنية للاستثمارات و التموين / السيفوي	237
محمد سمير الطحاينه	شمال عمان	الاردنيه الاماراتيه للتأمين	238
مهند اللداوي	عمان/المركز	شركة حبش-دير للمقاولات	239
احمد تيسير السمحان	عمان المركز	مجموعة منير سختيان	240
أشرف العابد	عمان المركز	الرواد للنشر والتوزيع	241
انطون هنري شحادة	عمان المركز	ارقام للشحن اللوجستي	242
معاويه جبر	عمان المركز	فندق لاند مارك	243
وليد زعتر	عمان المركز	فندق توليدو	244
هاشم الملاح	عمان المركز	شركة مسك فوجيكورا كييل-الاردن	245
بشار ملحس	عمان المركز	الشركه المركزيه للامن والحمايه	246
احمد ابراهيم الدقس	مادبا	بلدية مادبا الكبرى	247
احمد ابراهيم الدقس	مادبا	بلدية مادبا الكبرى	248