

## قياس جودة خدمة المواقع الإلكترونية الحكومية وفق مقياس (NetQual) دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي

م. أحمد طلال أحمد الأفندي

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

el\_afandi2003@yahoo.com

### المستخلص:

أصبحت المواقع الإلكترونية اليوم ذات أهمية كبيرة من خلال الخدمات التي تقدمها للمجتمع، وعلى هذا الأساس كان لابد من الاهتمام بجودة هذه المواقع والعمل على تطويرها وصولاً إلى مراحل متقدمة ترضي كافة مستخدميها، ومن هنا فإن البحث حاور موضوعه كما جاء بعنوانه. وعلى نحو عام عبر اعتماد مجموعة من الفرضيات التي تم صياغتها في ضوء هدف البحث الساعي إلى اكتشاف مديات جودة خدمة المواقع الإلكترونية المبحوثة من حيث مستوى الخدمة التي تقدمها للمستخدمين، وتم اختبار هذه الفرضيات إحصائياً في ضوء إجابات تم تجميعها عن طريق توزيع استمارة استبيانها إلكترونياً على عينة عشوائية من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook) بلغ حجمها (١٨٦) فرداً، ومن ثم تحليل تلك الإجابات والتوصل إلى استنتاج أساسي أن المواقع الإلكترونية تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن فكلما كانت الخدمة المقدمة للزبون تتميز بالسهولة والدقة والسرعة في التنفيذ كلما زادت جودتها، كذلك تبين أن المواقع الإلكترونية الحكومية المبحوثة تمتاز بالحدثة والتجديد المستمر ولكنها إذا ما تم مقارنتها مع نظيرتها من مواقع في دول العالم الأكثر تطوراً فيمكن اعتبارها غير جيدة. وفي ضوء هذا الاستنتاج اقترح الباحث على المسؤولين عن المواقع المبحوثة بالاهتمام بها بصورة أكبر وعلى نحو يقتصر مراجعة المواطنين إلى مقر هذا الدوائر الحكومية، والاكتفاء بأنهاء أعمالهم المتعلقة بالجانب الحكومي عن طريق المواقع الحكومية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة خدمة المواقع الإلكترونية، مقياس (NetQual).

### Measuring the Quality of Government Web Service According to (NetQual) Scale an Exploratory Study for a Sample of Social Media Users

Lecturer Ahmed Talal Ahmed Alafandi  
College of Administration and Economics  
University of Mosul

### Abstract:

Electronic websites has a great importance through its ability to provide services. According to that, it was necessary to pay attention to quality of these sites and improving them. This will lead to achieves advanced stages to satisfy users. The research hypotheses were formulated based on research objective. The concerns of these objectives are discovering the quality of service of investigated sites in terms of level of

service provided to users. Hypotheses were tested statistically according to responses of a random sample of social network (Facebook) users, which consist from (186) users. The electronic questionnaire was used to collect data, and then analyze to reach to conclusion that the websites can improve the quality of services provided to customers. If the service provided to the customer is characterized by the ease and accuracy and speed of implementation, the quality will be higher. It also shows that the government websites researched is characterized by modernity and constant renewal, but if compared with the counterparts from sites in the world's most developed countries can be considered not good. The research suggest to pay more attention to them more and in a way that facilitate providing services to customers from these government departments, and only fulfilling tasks through the Internet only.

**Keywords:** Quality of Government Web Service, NetQual Scale.

## المقدمة

تعد وسائل التواصل الاجتماعي احد ميزات عصرنا الحالي لما امتلكته من خصائص جعلت تواصل مقدمي الخدمة مع المستفيدين اسهل واسرع من ذي قبل اذا ما تم توجيهه بصورة صحيحة لتحسين وتبسيط طرق تقديم تلك الخدمات فضلاً عن التواصل معهم ومعرفة آرائهم ومشاعرهم بصورة مباشرة، فالمواطن يكون سعيداً وراضياً اذا ما استطاع الحصول على الخدمات من خلال المواقع الالكترونية دون عناء الذهاب الى الدوائر الحكومية والتي قد تحتوي على مشكلة الانتظار الطويلة والروتين والاعمال الورقية وفقدان الاوراق الاصلية والتي تشكل بؤرة صالحة للفساد الاداري وهذا ما يعانيه المواطن العراقي عند مراجعة بعض الدوائر الحكومية اليوم، وبشكل عام فقد عالج البحث موضوعه من خلال المباحث الآتية:

**المبحث الأول: منهجية البحث.**

**المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث.**

**المبحث الثالث: الجانب العملي.**

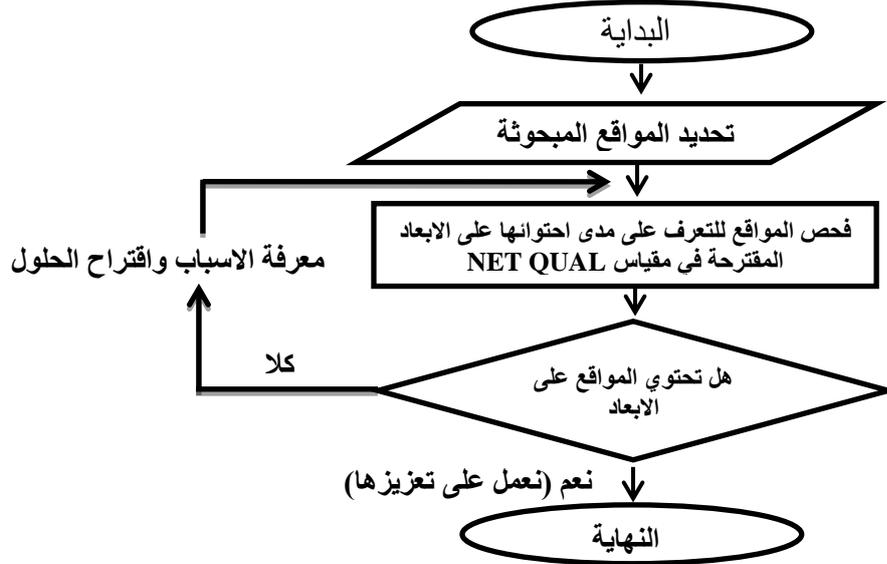
**المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.**

## المبحث الأول: منهجية البحث

**اولاً. مشكلة البحث:** تعد المواقع الالكترونية اليوم المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات والاطار وتقديم الخدمات، وهذا الامر انسحب باتجاه تعزيز فاعليتها لخدمة المستفيدين منها، ومع هذا فقد رافق هذا التوجه بروز مشكلة مقدرة تلك المواقع ولاسيما الحكومية منها على قيادة وتوجيه هذه الخدمة على النحو الذي يشعر المواطن بالرضا عن خدماتها، فكلما كانت المواقع الحكومية سهلة الاستخدام وحجم الخدمات المقدمة له من خلالها كبيراً كلما زاد رضاه عنها.

وتأسيساً على تقدم فان مشكلة هذا البحث تتمحور حول ما تم ملاحظته من قبل الباحث عند الاستطلاع الاولي لموضوع بحثه عن طريق توزيع استمارة استبانة ورقية لعينة عشوائية لعدد من المراجعين للدوائر الحكومية العراقية ان هناك ضعف بمستوى وعي الزبون (المواطن) حول اهمية جودة خدمة هذه المواقع، ومدى تأثيرها في تحسين الخدمة المقدمة للزبون، فضلاً عن خوف

- مستخدمي المواقع من التعامل معها وبالأخص الأشخاص ذوي الخبرة المحدودة في الجانب الإلكتروني. وبشكل عام فإن مشكلة البحث تتلخص بالإجابة على التساؤلات الآتية:
١. ما مستوى إدراك الأفراد المبحوثين لمفهوم جودة خدمة المواقع الإلكترونية؟
  ٢. هل تحقق المواقع الحكومية الإلكترونية مستوى جودة لخدماتها يتناسب مع ما جاء بمقياس (NETQUAL)؟
- ثانياً أهمية البحث:** تنبع أهمية البحث من خلال الآتي:
١. تقديم إطار معرفي حول مفهوم جودة خدمة المواقع الإلكترونية المبحوثة في ضوء مقياس (NetQual) والابتعاد عن المقياس المعروف بمقياس SERVQUAL.
  ٢. تشخيص نقاط الضعف في المواقع الإلكترونية الحكومية المبحوثة في ضوء آراء مستخدمي تلك المواقع وتقديم مقترحات للقائمين عليها من أجل معالجة هذه النقاط وتحسين مستوى أدائها مستقبلاً.
- ثالثاً أهداف البحث:** محاولة اكتشاف مستوى جودة المواقع الحكومية المبحوثة، عن طريق قياس الواقع الفعلي لأدائها عبر دراسة استطلاعية لآراء عينة عشوائية من المستخدمين لها، للوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات تمكن القائمين على هذه المواقع من الاستفادة منها وتحسين فاعليتها.
- رابعاً مخطط البحث:** اعتمد البحث مخطط افتراضي كما موضح في الشكل (١).



الشكل (١) المخطط الافتراضي للبحث

المصدر من اعداد الباحث.

**خامساً فرضيات البحث:** اعتمد البحث الفرضية الآتية:

لا تتوفر ابعاد جودة الخدمة وفق مقياس (NetQual) في المواقع الإلكترونية الحكومية المبحوثة.

**سادساً منهج البحث:** تبني البحث المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص تأثير كل بعد من ابعاد المقياس المستخدم في جودة الخدمة الإلكترونية للمواقع المبحوثة.

**سابعاً حدود البحث**

١. **الحدود المكانية:** تمثلت بمجموعة من المواقع الإلكترونية الحكومية والموضحة في الجدول (١)، نظراً لأهميتها على صعيد خدمة المواطن.

٢. **الحدود الزمانية:** حددت بفترة الشروع بتنفيذ فكرة البحث وتوزيع استمارة الاستبيان والتحليل الاحصائي والتوصل إلى النتائج وامتدت للفترة (2018/6/24 ولغاية 2019/2/27).

٣. **الحدود البشرية:** شملت عينة عشوائية من مستخدمي المواقع الالكترونية الحكومية، والتي وزعت عليها استمارة الاستبانة إلكترونياً من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook) **ثامناً. أساليب جمع البيانات والمعلومات:** اعتمد الباحث في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث على ما يأتي:

١. الاستعانة بالعديد من المصادر الأجنبية ذوات الصلة لتغطية الجانب النظري للبحث.
٢. استمارة الاستبيان (\*): للحصول على البيانات الخاصة بعينة البحث، فضلاً عن البيانات التي ساهمت في الوصول إلى قياس مستوى جودة الخدمة في المواقع المبحوثة، تم إعداد الاستبانة في ضوء المصادر العلمية التي تناولت هذا الموضوع، مثل دراسة (Kim & Nitecki, 2014) و (Bressolles & Durrieu, 2006)، واعتمد مقياس ليكرت الثلاثي والمتكون من المؤشرات (اتفق ٣، محايد ٢، لا اتفق ١) لتحديد مستويات اجابات المبحوثين، وتضمنت الاستمارة اربعة اجزاء تمثلت بأبعاد جودة الخدمة الالكترونية وفق مقاييس (NetQual)، وتم تصميمها بصيغة تمنع الشخص المستجيب من ترك اي سؤال مما جعل جميع الاستمارات صالحة للتحليل وتم تخزينها في خدمة (\*\*Google Drive). ثم نشرها في موقع التواصل الاجتماعي (Facebook) في الصفحة الشخصية للباحث.

#### تاسعاً. الاساليب والادوات الإحصائية المستخدمة:

١. اعتمد البرنامج الإحصائي (SPSS Ver.23) لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة للبحث، وتم استخدام النسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لوصف اجابات الافراد المبحوثين.
  ٢. استخدام التحليل العاملي (Factor Analysis) الاستكشافي للوقوف على نسب اسهام الابعاد المبحوثة مختزلة في تكوين العامل المفسر.
  ٣. اعتمد البرنامج (Amos) للتحليل العاملي التوكيدي، من اجل تأكيد النتائج المتحصلة الاستكشافي.
- عاشراً. قياس ثبات الاستبانة:** بغية التأكد من دقة ثبات اداة القياس (الاستبانة) تم استخدام اختبار (Cronbach Alpha)، وقد بلغت قيمته على مستوى البحث (٨٢%) والتي تعد نسبة جيدة تعكس درجة ثبات الاستمارة ومتغيراتها.

الجدول (١) المواقع الحكومية المبحوثة

الموقع الحكومي	الوصف للمواقع المبحوث
موقع وزارة التربية العراقية	وهو من أكثر المواقع العراقية التي تمتاز بالزخم في فترات محدد وبالأخص اوقات نشر نتائج الامتحانات الوزارية
مواقع وزارة الداخلية	ومتتمثلة بمواقع التسجيل على الجوازات والبطاقة الموحدة واجازات السوق وغيرها من الخدمات
مواقع المصارف الحكومية العراقية	مواقع اعلامية فقط
قناة الفضائية العراقية	واحدة من اقوى المواقع الاعلامية الحكومية في العراق

المصدر: من إعداد الباحث.

(\* استمارة الاستبيان في الملحق (١).

(\*\*) وهي خدمة تخزين سحابية مقدمة من قبل شركة Google.

## المبحث الثاني: الجانب النظري

### أولاً. مفهوم جودة الخدمة الالكترونية:

يعرض هذا المحور اطاراً لهذا المفهوم في ضوء الادبيات ذات الصلة فالخدمة كمصطلح تعرف بانها "المساعدة او العناية المقدمة لشخص او جه ما لقاء عائد مادي"، وإذا ما تم اقتترانها مع الجانب الالكتروني (الخدمة الالكترونية) فيصبح تعريفها بانها "الخدمة المستندة على تكنولوجيا المعلومات والتي تضمن تقديم الخدمة وتقديم المعلومات ودعم الأنظمة والنقل اللوجستي للخدمة وتبادل المعلومات" (Hussain, 2014, 351).

اما جودة الخدمة فإنها تمثل "الفرق بين تصورات الزبائن وتوقعاتهم للخدمة وبين الخدمة الحاصلين عليها فعلاً، فإذا تم اخذ توقعات ورغبات الزبائن بمعدلات عالية سوف تكون خدمه ذات جوده" (Doostar, 2013, 531).

ومع الانتشار المتسارع والواسع لوسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية وتطور مستوى الخدمات التي تقوم بتقديمها برز مفهوم جودة الخدمة الالكترونية، والتي يصفها (Yi Hsu & Shih, 2016, 343) بانها "الخدمة المقدمة في صفحات المواقع الإلكترونية والتي تمكن الزبائن من الاستفادة منها وهم في مواقعهم وترتكز الجودة فيها على اربعة ابعاد هي جودة التصميم ، والاتصالات والمعلومات، والسرعة في التنفيذ (الاستجابة) والخصوصية والتعويض في حالة التلف او التأخير"، بينما عبر عنها (Zeithaml, et al., 2002, 363) بانها "مدى التسهيل المقدم من قبل الموقع الالكتروني لتسويق المنتجات وشرائها وتسليمها بكفاءة وفاعليه، كما يرى (Santos, 2003, 235) هي "التقييم العام للمستخدمين وحكمهم على التميز في جودة الخدمة المقدمة بشكل الكتروني والتي تختلف طرق تقييمها عن الخدمات التقليدية، فلا يستطيع الزبون الحكم والتقييم على كل عملية فرعيه بصوره منفصلة من خلال زياره الموقع الالكتروني ولكنه يقيم الخدمة الإلكترونية بصورة شاملة في الموقع وكل الخدمات المقدمة فيه"، في حين يرى (Chen, 2016, 2) ان جودة المواقع تزداد كلما تحسنت جودة خدماتها وزادت فوائدها لتشمل: (كف منخفضة، الدقة وعدم ضياع المستندات حيث يوضح الوقت والتاريخ التقديم للحصول على الخدمة، يمكن الحصول عليها باي وقت، بعيدة عن الخطأ البشري اذ اصبحت الاجابة الالية سمة لأغلبية المواقع، السهولة في عملية تبليغ الاشخاص ونشر المعلومة).

مما تقدم يرى الباحث ان جودة الخدمة الالكترونية لأغراض البحث الحالي يمكن وصفها بانها "الجودة المغروسة في الخدمة المقدمة عن طريق المواقع الالكترونية التي تم انشائها في مواقع الانترنت والتي تهدف الى تقديم الخدمات للزبائن والجودة فيها هو تعبير عن رأي الزبون المستفيد من الخدمة عن مدى نجاحها في خدمته".

### ثانياً. ابعاد جودة الخدمة الالكترونية:

من اجل الحكم على مستوى جودة خدمة المواقع الالكترونية والتحكم بها وتطويرها بات لزاماً على المعنيين في هذا الامر اعتماد مجموعة من الابعاد(المقاييس) التي يمكن من خلالها الحكم على مستوى جودتها، وبما ان معظم مقاييس الخدمات الإلكترونية الحالية تم تطويرها من مقاييس جودة الخدمة التقليدية واشهرها مقياس SERVQUAL المقدم من قبل الباحث (Parasuraman) خلال الفترة(١٩٨٥-١٩٨٨) وطرحه كأداة عامة لقياس جودة الخدمة للتعبير عن مجموعه واسعه من فئات الخدمات والتي اطلق عليها (SERVQUAL) والتي تعرف

بالأدبيات بأبعاد جودة الخدمة التقليدية وتتكون من خمسة ابعاد هي (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الثقة، التعاطف) ومع ظهور الخدمة الإلكترونية اصبح قياس ابعاد الجودة السابقة (التقليدية) صعبه التطبيق للأسباب الآتية: (Li & Suomi, 2008, 30)

أ. عدم وجود موظفي المبيعات في الخدمة الإلكترونية اي لا توجد لقاءات خدمه بين الزبون وموظف المبيعات كما هو الحال في الخدمة التقليدية.

ب. غياب عنصر الملموسية التقليدي في الخدمة الإلكترونية حيث تنجز الخدمة تقريباً في بيئة افتراضيه مع بعض العناصر الملموسة.

ج. الخدمة الذاتية للزبائن في الخدمة الإلكترونية، حيث يقوم الزبائن بأجراء الخدمة الذاتية في الشراء والتحكم.

ومن ملاحظة هذه الاختلافات يبدو من الواضح ان مقياس (SERVQUAL) غير مناسب لقياس جودة الخدمة الإلكترونية، ولهذا تم تطويره لكي يقيس جوده الخدمة الالكترونية عن طريق إضافة بعض الابعاد الأخرى اليه واصبحت تسميته (E-SQUAL) ويشمل احد عشر بعداً (ابعاد جودة الخدمة الإلكترونية) وهي (الموثوقية، والاستجابة، الكفاءة، الفاعلية، سهولة الاستخدام، معرفة السعر، جمالية الموقع، الخصوصية، الامان، المرونة، واخيراً حجم الشريحة المخدومة) (Parasuraman, 2005, 7)، بينما يرى (Sohn & Tadisina, 2008, 906) ان ابعاد الجودة في الخدمة الإلكترونية هي (التوافر، سرعه التسليم، الاتصالات المتخصصة، الموثوقية، الثقة، ملائمه محتوى صفحه الويب، سهوله الاستخدام، مواقع متعددة الوظائف)، في حين يشير (Zeithaml, el al., 2002, 363) ان هذه الابعاد تشمل: (توافر المعلومات والمحتوى، سهوله الاستخدام، الخصوصية والامان، الرسم والنمط (نمط تصميم الموقع)، التنفيذ (الوفاء بالعملية). والجدول (٢) يقدم وصفاً لمجموعة من الابعاد المقترحة من قبل عدد من المتخصصين في هذا المجال والتي في الواقع تمثل ابعاد شاملة لكافة الآراء المقدمة من قبل الباحثين في هذا المجال أمثال: (Yaya, el al., 2017, 1309) (Sá, el al., 2015, 4) (Maravilhas, 2015, 170-171) (Huang, el al., 2015, 5) (madu & madu, 2002, 250-253).

الجدول (٢) ابعاد جودة الخدمة الإلكترونية في ضوء وجهات نظر عدد من الباحثين

الابعاد	وصف الابعاد
الأداء (سهولة الاستخدام، توافر المعلومة)	يعتمد اداء العملية الافتراضية على قدرتها على تقديم ميزتين رئيسيتين هما (الاستخدام والمحتوى) تتعامل ميزة الاستخدام مع سهوله استخدام موقع الويب والقدرة على الحصول على نظره مبسطه وسهله لبنية الموقع الالكتروني وسهوله التنقل فيه، كذلك يجب ان يكون الموقع غنياً بالمحتوى مع دقه للمعلومات المقدمة فيه والطبيعة الموجزة للمعلومات.
الميزات	ما هي الميزات الأخرى التي يحتويها الموقع: مثلاً هل يقوم الموقع بالإجابة عن الاسئلة المطروحة فيه، هل يوفر الموقع روابط مواقع أخرى للمستخدمين قد تتعامل بشكل أفضل مع بعض القضايا التي تهمهم، تعمل هذه الامكانيات على زيادة رضا الزبائن او المتصفحين طالبي الخدمة الافتراضية.
المواقع البديلة	وتعتبر من الابعاد المهمة في وقت الازمات فقد يكون هناك خلل في نظام الموقع الالكتروني لا يمكنه من اداء الغرض المرجو منه، وهنا يجب وجود موقع بديل يتم تقديم الخدمات من خلاله، ويتم الاشارة الى روابط المواقع البديل في الموقع الاساسي.

الإبعاد	وصف الأبعاد
بنية الموقع أو الهيكلية	ويقصد بها كيفية تقديم المعلومة في موقع الويب، مثلاً هل يتم تنظيم المعلومات باستخدام الكلمات الرئيسية أو العناوين الفرعية المناسبة التي يمكن للمستخدمين التعرف عليها، فإذا كان الموقع غير منظم بشكل جيد سوف يصبح من الصعب العثور على المعلومات فيه ولا يمكن اختصار الجهد فيه بسرعه والحصول على المعلومة وتنظيم عرضها للمستخدم.
الجمالية	وهذه الخاصية تتعامل مع مظهر موقع الويب، فالجاذبية لها علاقة مباشرة في تحسين جودة الموقع والمتمثلة في مجموعه الالوان المستخدمة ونوع الخطوط وحجمها والرسوم المتحركة فيها والمؤثرات الصوتية ووضوح النصوص وقابليتها للفهم.
جودة المعلومات	يجب أن تكون المعلومات الموضحة في الموقع الإلكتروني والتي تشير إلى خدمة أو منتج محددة ودقيقة ومحدثة، وذات صلة وولها قيمة مدركة مما يوفر للمستخدمين المعلومات بفعالية مع حقيقة ما ينوون شراؤه.
الموثوقية	ما مدى اتساق وثبات الاداء بمرور الوقت؟ على سبيل المثال هل موقع الويب قادر على مواكبه التغيرات من خلال تحديث المواد المعروضة على الفور وتوفير معلومات دقيقة للزبون كذلك مشكله اخرى هي مدى توافر موقع الويب (عدد التوقفات والعطلات للموقع)
القدرة على التخزين	هناك مشكله رئيسية اخرى في استخدام الخدمات او الانترنت وهي القدرة على التخزين في المواقع، وما مدى سهوله قيام المستخدمين باسترداد معلوماتهم عند الحاجة لها، مثلاً قد يرغب مستخدمو المصارف عبر الانترنت بمعلومات عن حركة حسابهم لمدته عام كامل، فهل يمتلك الموقع القدرة على تخزين المعلومات وجعلها متاحة للمستخدمين.
امكانية الخدمة	يعد اسلوب التعامل وحل النزاعات وشكاوى الزبائن من عوامل الكفاءة والفعالية في مواقع الأنترنت، فمعرفة المستخدم والقدرة على خدمة وإعطائه الإجابات والردود الصحيحة مهمة جداً في تحسين جودة المواقع. وقد تكون هناك بعض الأخطاء قد تؤدي الى شكاوى يتعين حلها لجعله راضياً وهذا يؤثر على إدراك الزبون عن جودة الموقع.
الامن والسلامة	تعتبر أمن بطاقات الائتمان عائق رئيسي امام الشراء عبر الانترنت اذ تشير الكثير من الدراسات عن وجود نسبة ١٩% من المشاركين في الاستطلاعات لا يحبذون تقديم المعلومات الشخصية على الانترنت خوفاً ان تقع هذه المعلومات في الايدي الخاطا او التعرض للإساءة او الاحتيال، وتتناسب جودة موقع الانترنت مع قدرته على حماية المعلومات التي يتم توفيرها من قبل الزبون.
الثقة	ترتبط الثقة ارتباطاً وثيقاً بأمان وسلامه النظام المعتمد في الموقع، وتتأثر ثقة المستخدمين في مستوى الامان المقدم لهم عند اجراء عمليات الشراء عبر الانترنت، وغالباً يخشى المستخدمون عند التعامل مع المنظمات الافتراضية لكونها لا تمتلك موقع جغرافي قريب او معروف أي لا يمكن تتبعها، لذلك لا بد من بناء الثقة في الافتراضية بالجابة عن استفسارات او شكاوى الزبائن بصورة سريعة وواضحة.
الاستجابة	وتعتبر من أكثر الأمور المقلقة للأطراف المقدمة لخدمات الزبائن، اذ تمثل مدى البراعة في الاستجابة لاحتياجات الزبون من خلال البريد الإلكتروني وما مدى المرونة في سياستها عند عقد الاتفاقيات وتنفيذها.
التمييز أو الفرق بين الخدمة الإلكترونية والتقليدية	ما هو الشيء الفريد في الخدمة التي يقدمها موقع الويب على الانترنت؟ يبحث المستخدمون على الانترنت في المقام الاول عن الراحة، كيف يقدم مقدم الخدمة الراحة القصوة للزبائن؟ وقد يشمل ذلك تقديم منتجات او خدمات مخصصه مثل الكتب الإلكترونية او النشر الإلكتروني وما الوقت المناسب لتقديم المنتجات والخدمات، وما هي الميزات الموجودة في موقع الويب والتي لا يمكن تحقيقها من قبل المنافسين في العمليات المادية التقليدية؟ هذه الصفات الفريدة التي تجعل من الخدمة عبر الانترنت صفة رائده.

الابعاد	وصف الابعاد
سياسة متجر الويب	ما مدى تقبل الزبائن لسياسات متجر الويب؟ هل تم منح المستخدمين سياسات مماثله (متوفرة) في المتاجر الكبرى على سبيل المثال؟ هل يفرض رسوم اعاده تخزين مفراطه للعناصر المرتجعة، مدى توفر برامج ضمان فعال في المناطق المحلية تمكن المستخدمين من الشراء عبر الانترنت بتكلفة مناسبة.
السمعة	يتأثر إدراك الجودة لدى الزبائن بالتجارب السابقة لهم ولمعارفهم، فيجب ان تكون عملية الخدمة الافتراضية ذات جودة عالية بحيث تتجاوز توقعات الزبون عنها وبالشكل الذي يجذب الزبائن الذين يكرهون المواقع الالكترونية بالإضافة الى الاشخاص المقتنعين والمستفيدين منها.
التوكيد او الضمان	تحتاج عمليات الخدمة الافتراضية الى التأكد من ان موظفيها على دراية كبيرة بعملهم ومهذبين في ردودهم وقادرين على نقل الثقة الى المستخدمين، وبما ان العمليات الافتراضية نادراً ما تشجع الاتصال المباشر فالتعامل يكون من خلال الانترنت فأنها تحتاج الى تقديم خدمة لا تشوبها شائبه، وتتجنب انشاء المستخدمين المُحيطين الذين فشلوا في الحصول على استجابات كافية من الخدمة عبر الانترنت.
العطف	على الرغم من عدم وجود التفاعل البشري في العمليات الافتراضية الا ان هناك اساليب معينة تمكن مقدم الخدمة الافتراضية من ان يبذل مخاوف الزبائن عن طريق مثلاً الاهتمام الفردي وتسجيل طلباتهم باستخدام افراد متخصصين بدلاً من الرد التلقائي العام والذي قد لا يظهر التعاطف المعنوي

المصدر: من اعداد الباحث.

كما يجمع العديد من الباحثين بهذا المجال أمثال (Kim & Nitecki, 2014, 1)، (Sfar, 2012, 3)، (Bressolles<sup>(\*)</sup> & Durrieu, 2006, 8) أن الابعاد التي تضمنها جدول (٢) حول مقاييس جودة الخدمة الإلكترونية انها اما ان تكون مطوره من مقياس جودة الخدمة التقليدية او انها مقاييس موضوعية من اجل التسويق الإلكتروني فهي لا تكون شاملة لكل المواقع او صفحات الانترنت نظراً لتركيزها على عمليات البيع والشراء وقد لا تخدم قياس كفاءه المواقع وصفحات الانترنت التي قد تقدم خدمه فقط، وبهذا فقد اقترحوا اربعة ابعاد باعتبارها مقاييس شاملة (مقاييس رئيسية) لكل صفحات ومواقع الانترنت والتي اذا ما احتوتها تلك الصفحات فأنها تتميز بالجودة وهذه الابعاد او المقاييس (\*\*). هي:

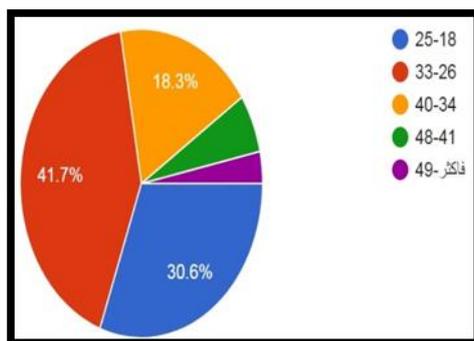
١. توافر المعلومات وتندرج تحتها ابعاد (الاداء والميزات وجودة المعلومات).
٢. سهوله الاستعمال وتندرج تحتها ابعاد (المميزات والاستجابة).
٣. الامن والسرية وتندرج تحتها ابعاد (الثقة والعطف).
٤. التصميم الجيد وال جذاب وتندرج تحتها عدة ابعاد منها (البنية، المواقع البديلة، الموثوقية، القدرة على التخزين، الضمان، الجمالية). وسوف يعتمد البحث هذا التوجه في معالجة للجانب الميداني نظراً لإمكانية تطبيقه على المواقع الإلكترونية العاملة في البيئة الحكومية العراقية.

(\*) هؤلاء الكتاب هم اول من أطلق على هذه الابعاد الاربعة اسم مقياس NetQual.  
 (\*\*). لم يتعمق الباحث في اعطاء مفهوم الابعاد المذكورة لكونها موضحة في الجدول (٢).

### المبحث الثالث: الجانب العملي

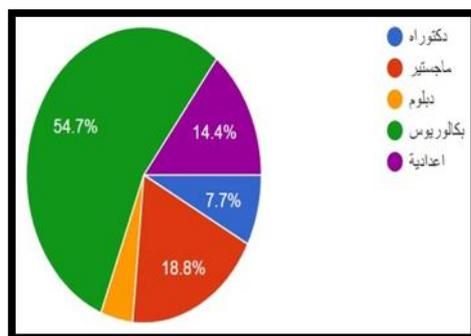
اولاً. مجتمع البحث وعينته: تم تحديد مجتمع البحث بمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام، اما بالنسبة لعينة البحث فكانت عينة قصدية حجمها (١٨٦) مجيب من متابعي الصفحة الشخصية للباحث، فيما يأتي وصف سمات عينة البحث موضحة بأشكال بيانية(\*) .

١. العمر: كانت النسبة الاكبر من المشاركين في عينة البحث هم من اصحاب الاعمار التي تتراوح بين (26-33) وبنسبة (41.7%)، بينما حلت ثانياً الفئة التي تتراوح بين (18-25) وبنسبة (30.6%)، ثم الفئة (34-40) وبنسبة (18.3%) بينما شكلت الفئتين (41-48) و (49-فاكثر) وبنسبة اقل من (10%)، ومن الملاحظ ان الفئة المشاركة بالغالب هي من فئة الشباب وهي نسبة معقولة نتيجة تعلق هذه الفئات بالتقنيات الحديثة وخبرتهم في مجال المواقع الالكترونية واساليب استخدامها.



الشكل (٢) فئات اعمار عينة البحث

٢. التحصيل الدراسي: بلغت نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس من المشاركين في البحث (54.7%) ثم حلت بعدها شهادة الماجستير وبنسبة (18.8%) ثم الاعدادية وبنسبة (14.4%) ثم الدكتوراه وبنسبة (7.7%)، بينما كانت شهادة الدبلوم العالي بنسبة (4,4%) ومن ملاحظة النسب نجد ان نسبة (85%) من افراد العينة المشاركة في البحث من اصحاب الشهادات الجامعية العليا (دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي) والبكالوريوس وهذا الامر انعكس على جودة البيانات التي حصل عليها الباحث لامتلاك هذه الفئات المعرفة والخبرة التي تؤهلهم للإجابة على اسئلة الاستبانة بصورة علمية وجادة.

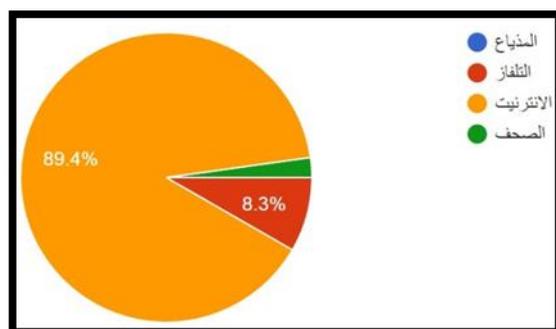


الشكل (٣) التحصيل الدراسي لأفراد العينة

(\*) جميع مصادر الاشكال (٢،٣،٤) هي من اعداد الباحث في ضوء مخرجات Google Drive.

٣. **الجنس:** كانت نسبة الذكور (94.4%) في حين بلغت نسبة الإناث (5.6%) من مجموع الافراد عينة البحث وهو امر طبيعي لكون الاستمارة تم نشرها في الصفحة الشخصية للباحث والتي تحتوي على الذكور بصورة أكبر.

٤. **الوسائل المستخدمة في معرفة الاخبار والمعلومات:** كانت الغاية من توجيه هذا السؤال هو للتعرف على اهمية المواقع الالكترونية وحجم تأثيرها في المجتمع والتي سوف تنعكس على اهمية موضوع البحث الذي ركز على التحسين من جودتها، حيث كانت نسبة اجابات (89.4%) من الافراد هو الانترنت وهي نسبة كبيرة جداً بالمقارنة بالتلفاز الذي حصل على نسبة (8.3%) بينما كانت نسبة الصحف والمذيع (2.3%) وهي نسبة تماثل النسب العالمية.



الشكل (٤) الوسائل المستخدمة في معرفة الاخبار والمعلومات

ثانياً. وصف اجابات المبحوثين ازاء متغيرات البحث وتشخيصها: لغرض التعرف على مديات اتفاقات المبحوثين ازاء متغيرات البحث (ابعاد جودة خدمة المواقع الالكترونية وفق مقياس NetQual) فان الجدول (٣) يقدم عرضاً وتحليلاً لإجابات المبحوثين حول تلك الابعاد وكما يأتي:

١. **توافر المعلومة:** حصلت المتغيرات الخاصة "بتوافر المعلومة" على المستوى الكلي على نسبة اتفاق بلغت (39.5%) وانحراف معياري (0.757)، ويلاحظ ان نسبة الاتفاق على متغيرات هذا البعد على المستوى الجزئي تراوحت بين (33%-48.9%) اذ حصل المتغير (X3) والخاص بـ "يتم تحديث المحتوى الاعلامي بصورة مستمر" على نسبة استجابة بلغت (48.9%) وبوسط حسابي (2.328) وانحراف معياري (0.738)، وبلغ معامل الاختلاف (31.7%). فيما حصل المتغير (X1) والمتعلق بـ "تتميز المواقع الحكومية بإمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب" على نسبة استجابة بلغت (40.3%) بوسط حسابي قدره (2.258)، وانحراف معياري قدره (0.695)، ومعامل اختلاف (30.779%) بينما حصل المتغير (X4) والمتعلق بـ "المعلومات المستقاة من المواقع الالكترونية الحكومية ذات موثوقية عالية" على اقل نسبة استجابة بلغت (33.0%) وبوسط حسابي (2.043)، وانحراف معياري (2.785)، ومعامل اختلاف قدره (38.424%)، ومن هذه المؤشرات نستدل ان الافراد المبحوثين يعتقدون ان المعلومات المنشورة في المواقع الالكترونية الحكومية دائمة الحداثة والتجديد وتقدم بالوقت المناسب الا انهم يرونها موجهة لخدمة الجانب الحكومي وهذا الامر طبيعي فالاعلام الحكومي في اي دولة من دول العالم يعمل لخدمة الحكومية (اعلام موجة) وتكون نسبة الحيادية فيه اقل من غيرها من الاعلام الحر.

٢. **سهولة الاستخدام:** حصول المتغيرات الخاصة "بسهولة الاستخدام" على نسبة اتفاق بلغت (47.92%) لدى عينة البحث، وبوسط حسابي (2.262)، وبانحراف معياري (0.533)، ويلاحظ ان نسبة الاتفاق على هذا البعد تراوحت بين (28.0%-56.5%) اذ حصل المتغير (X6) والمتمثل

بـ "تمتاز المواقع الحكومية بسهولة استخدامها" على نسبة اتفاق بلغت (56.5%) وبوسط حسابي (2.397)، وانحراف معياري (0.758) ومعامل اختلاف (31.623%)، فيما حصل المتغير (X7) و المتمثل بـ "توفر المواقع الالكترونية روابط خارجية يستفاد منها في توجيه المستخدم الى المواقع اكثر فائدة" على نسبة اتفاق (55.4%) وبوسط حسابي (2.387) وانحراف معياري (0.757)، ومعامل اختلاف (31.713%)، فيما حصل المتغير (X10) والمتمثل بـ "تمتاز المواقع بقدرتها على العمل عند وجود زخم كبير عليها" على اقل نسبة اتفاق بلغت (28.0%) وبوسط حسابي (1.891) وانحراف معياري (0.813)، ومعامل اختلاف (42.993%)، هذا النتائج تبين ان الافراد الذين شملهم البحث يعتقدون ان المواقع الحكومية سهلة الاستخدام وتوفر روابط تؤدي الى مواقع اخرى قد تساعد المستخدم في تحقيق غايته المرجوة ولكنها لا تستطيع العمل عند وجود الزخم عليها بصورة كبيرة مثال ذلك (موقع وزارة التربية في كل عام يتوقف عند اعلان النتائج الوزارية، كذلك مواقع ادخال المعلومات في دوائر المرور والاحوال المدنية التي تعاني من صعوبة ارسال البيانات في اوقات الدوام الرسمي) هي مشكلة تقنية يمكن تلافيها.

٣. **الامن والسرية:** حصول المتغيرات المتعلقة بـ "الامن والسرية" على نسبة عدم اتفاق بلغت (35.8%)، بوسط حسابي (1.966)، وبانحراف معياري (0.804)، ومعامل اختلاف (40.891%)، يلاحظ ان نسبة عدم الاتفاق على هذا البعد تراوحت بين (19.9%-55.9%) وساهم المتغير (X13) والخاص بـ "توجد رقابة عالية المستوى لحماية المواطنين من المواقع الوهمية"، في ارتفاع عدم الاتفاق حيث حصل على نسبة (55.9%)، وبوسط حسابي (1.623) وانحراف معياري (0.776)، وبلغ معامل الاختلاف (47.813%)، كذلك حصل المتغير (X14) والخاص بـ "القوانين المتعلقة بالجرائم الالكترونية واضحة ومفهومة من قبل المستخدمين" على نسبة عدم اتفاق (37.6%)، وبوسط حسابي (1.978)، وبانحراف معياري (0.857)، ومعامل اختلاف (43.327%)، بينما حصل المتغير (X11) والخاص بـ "المواقع الحكومية تمتلك سيرفر خاص تحفظ به المعلومات الشخصية بشكل امن" على اقل نسبة عدم اتفاق (19.9%)، ونسبة عالية من الحيادية بـ (40.9%) وبوسط حسابي (2.193)، وبانحراف معياري (0.746)، ومعامل اختلاف (34.017%) وهذا يدل ان الافراد عينة البحث يعتقدون ان هناك رقابة على المواقع الحكومية تمنع المواقع الوهمية من التأثير عليها، كذلك هناك قوانين تحكم هؤلاء الاطراف ولكن لم يستطيعوا الجزم في مدى امتلاك المواقع الحكومية سيرفرات محمية بصورة امنة تمنع تسريبها او التلاعب بها.

٤. **التصميم الجيد وال جذاب:** حصول المتغيرات الخاصة "التصميم الجيد وال جذاب" على نسبة اتفاق (48.82%) من الافراد عينة البحث، وبوسط حسابي (2.330) وانحراف معياري (0.729)، ومعامل اختلاف (31.311%)، اذ تراوحت نسبة الاتفاق على متغيرات هذا البعد بين (56.5%-39.8%)، فيما حصل المتغير (X16) والذي يشير الى "تمتاز المواقع الالكترونية المبحوثة بجمالية التصميم" على نسبة اتفاق (56.5%) وبوسط حسابي (2.403) وبانحراف معياري (0.752)، ومعامل اختلاف (31.294%)، ثم جاءه بعدة بنسبة الاتفاق المتغير (X18) والذي يشير الى "هيكلية المواقع المبحوثة منظمة ومفهرسة تسمح باكتشاف المعلومات بسرعة" على نسبة اتفاق (50.5%) وبوسط حسابي وانحراف معياري بلغ على التوالي (2.360) و (0.723)، ومعامل اختلاف (30.636%) فيما حصل المتغير (X19) والذي يشير الى "الروابط الخارجية

المعروضة في المواقع الحكومية مفعلة" على اقل نسبة اتفاق بلغت (39.8%) وبوسط حسابي قدره (2.209) وبانحراف معياري (0.738)، ومعامل اختلاف (33.409%)، وهذه تؤشر ان المواقع الحكومية تمتاز بجمالية التصميم والمعلومات التي تحتويها مرتبة ومفهرسة بصورة جيدة ولكن على المسؤولين عليها متابعة الروابط الخارجية المنشورة فيها بصورة مستمرة من اجل حذف او تغيير الروابط المعطوبة وهي مشكلة تقنية يمكن حلها بسهولة.

الجدول (٣): التوزيعات التكرارية والنسبية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لإجابات الأفراد المبحوثين ازاء أبعاد جودة خدمة المواقع الالكترونية الحكومية حسب مقياس (NetQual)

المتغيرات	مقياس الإجابة								
	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
	%	ت	%	ت	%	ت			
<b>أبعاد جودة خدمة المواقع الالكترونية الحكومية حسب مقياس (NetQual)</b>									
<b>أ. توافر المعلومات</b>									
X <sub>1</sub>	75	40.3	84	45.2	27	14.5	2.258	0.695	30.779
X <sub>2</sub>	69	37.1	83	44.6	34	18.3	2.188	0.721	32.952
X <sub>3</sub>	91	48.9	65	34.9	30	16.2	2.328	0.738	31.701
X <sub>4</sub>	62	33.0	71	38.4	53	28.6	2.043	0.785	38.424
X <sub>5</sub>	71	38.2	53	28.5	62	33.3	2.048	0.846	41.309
المؤشر الكلي	39.5		38.32		22.18		2.173	0.757	34.837
<b>ب. سهولة الاستخدام</b>									
X <sub>6</sub>	105	56.5	50	26.9	31	16.6	2.397	0.758	31.623
X <sub>7</sub>	103	55.4	52	28.0	31	16.6	2.387	0.757	31.713
X <sub>8</sub>	95	51.1	67	36.0	24	12.9	2.381	0.704	29.993
X <sub>9</sub>	90	48.4	54	29.0	42	22.6	2.258	0.804	35.607
X <sub>10</sub>	52.2	28.0	61	32.9	72	38.9	1.891	0.813	42.993
المؤشر الكلي	47.92		30.56		21.52		2.262	0.533	33.905
<b>ج. الامن والسرية</b>									
X <sub>11</sub>	73	39.2	76	40.9	37	19.9	2.193	0.746	34.017
X <sub>12</sub>	56	30.1	66	35.5	64	34.4	1.957	0.804	41.083
X <sub>13</sub>	34	18.3	48	25.8	104	55.9	1.623	0.776	47.813
X <sub>14</sub>	66	35.5	50	26.9	70	37.6	1.978	0.857	43.327
X <sub>15</sub>	73	39.2	55	29.6	58	31.2	2.080	0.837	40.240
المؤشر الكلي	32.46		31.74		35.8		1.966	0.804	40.891
<b>د. التصميم الجيد وال جذاب</b>									
X <sub>16</sub>	105	56.5	51	27.4	30	16.1	2.403	0.752	31.294
X <sub>17</sub>	91	48.9	73	39.2	22	11.9	2.371	0.687	28.975
X <sub>18</sub>	94	50.5	65	34.9	27	14.6	2.360	0.723	30.636
X <sub>19</sub>	74	39.8	77	41.4	35	18.8	2.209	0.738	33.409
X <sub>20</sub>	90	48.4	64	34.4	32	17.2	2.311	0.749	32.410
المؤشر الكلي	48.82		35.46		15.72		2.330	0.729	31.311

المصدر: من اعداد الباحث.

ثالثاً. عرض نتائج اختبار فرضية البحث باعتماد التحليل العاملي (الاستكشافي والتوكيدي):  
١. التحليل العاملي (الاستكشافي): تمهيداً لاستكمال متطلبات اجراءات هذا التحليل شرع الباحث بأجراء اختبار مستوى ملائمة حجم العينة والارتباطات باعتماد بعض المقاييس الاحصائية ذات الصلة وكانت نتائج الاختبار كما مبين بالجدول (٤):

الجدول (٤) ملائمة حجم العينة ومصفوفة الارتباط

الحكم	المعيار	القيمة	
جيد	أكبر من 0.00001	0.001	determinant مصفوفة الارتباط
دال	أدنى من 0.05	0.00	Bartlett's test اختبار بارتليت
جيد	اعلى من 0.5	0.808	اختبار كيزر ماير اولكين (KMO Test)
جيد	اعلى من 0.5	0.831-0.810	مقياس كفاية التعيين: Measures of Sampling Adequacy
جيد	اعلى من قيمتها الجدولية البالغة 4.03	300.864	Approx Chi-Square

المصدر: الجدول من اعداد الباحث باعتماد برنامج SPSS.

اذ يلاحظ من الجدول (٤) ان قيمة محدد مصفوفة الارتباط بلغت (0.001) وهي اكبر من (0.00001) مما يدل على عدم وجود اعتماد خطي بين الصفوف والاعمدة للمصفوفة المتغيرات، وعدم وجود ارتباطات مرتفعة غير حقيقية بين المتغيرات، كما كانت نتيجة اختبار دالة (Bartlett) هي (0.00) وهذا يعني ان مصفوفة الارتباطات يتوافر فيها الحد الأدنى من العلاقات وهي ليست مصفوفة احادية (أي ليست خالية من العلاقات فهي صالحة لإجراء التحليل العاملي) ويعد اختبار (Bartlett) شرطاً ضرورياً ولكنه غير كاف للحكم على ملائمة مصفوفة الارتباط للتحليل العاملي، لذلك تم استخدام اختبار (Kaiser-Meyer-Olkin) (Kmo)، وهو مقياس عام لكفاءة التعيين تدل دلالاته على ان الارتباطات عموماً ضمن المستوى المطلوب، وقد كانت نتيجة اختبار (KMO-TEST) هي (0.808) وهو دال، مما يشير الى مجموع مربعات معاملات الارتباط بين المتغيرات اكبر بالنسبة لمجموع مربعات معاملات الارتباط الجزئية، وهذا يدل على وجود عامل او عوامل تلتقي عندها تباين المتغيرات المقاسة، أي توجد مساحات من التباين المشترك بين المتغيرات، وهذا يعني ان التحليل العاملي مناسب. وباعتبار ان اختبار (KMO-test) مقياس عام على مستوى المصفوفة تم استخدام مقياس (MSA) لكفاءة التعيين على مستوى كل متغير، لأنه يزودنا بمجموعة قيم نجدها في الجزء السفلي من الجدول (ANTI-IMAGE MATRICES)، وتوضح القيم بشكل قطري (0.831-0.810)، وهي دالة تشير الى ان مستوى الارتباط بين كل متغير بالمتغيرات الأخرى في مصفوفة الارتباط كاف لإجراء التحليل العاملي، فضلا عن ان جميع المؤشرات الخاصة بحجم العينة ومصفوفة الارتباط كانت دالة جيدة، وكانت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة (300.864) وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) عند درجة حرية (6) ومستوى معنوية (0.05) وعلى اساس ذلك جرى تفسير التباين واختزال الابعاد لجودة الخدمة الالكترونية حسب مقياس NetQual كما مبين بالجدول (٥).

الجدول (٥) تفسير التباين واختزال العوامل

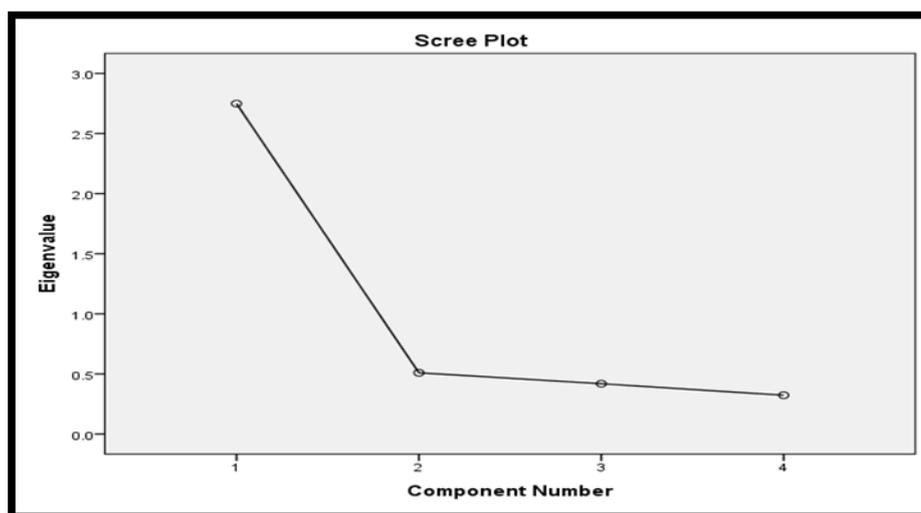
**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.749	68.718	68.718	2.749	68.718	68.718
2	.510	12.740	81.459			
3	.419	10.466	91.924			
4	.323	8.076	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر: الجدول من اعداد الباحث باعتماد برنامج SPSS.

يلاحظ من الجدول (٥) ان نسبة اسهام الابعاد المبحوثة مختزلة في تكوين العامل المفسر والذي فسر ما نسبته (68.718%) من التباين الحاصل، اذ تم اختزال الابعاد الاربعة (ابعاد جودة الخدمة الالكترونية) حسب مقياس (NetQual) وكما موضح بالشكل (٥) الذي تم الحصول عليه من تحليل البيانات على وفق التحليل العاملي.



الشكل (٥) العامل المفسر لاختزال ابعاد جودة خدمة المواقع الحكومية الالكترونية حسب مقياس NetQual

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS.

بينما يبين الجدول (٦) Component Matrix مصفوفة المكونات (العوامل).

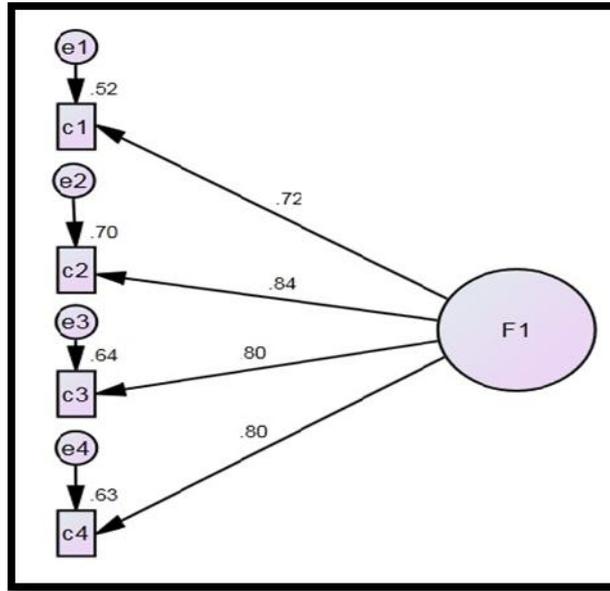
الجدول (٦) مصفوفة المكونات (العوامل)

Component Matrix <sup>a</sup>	Component
	1
C2 (سهولة الاستخدام)	.870
C3 (الامن والسرية)	.826
C4 (التصميم الجيد وال جذاب)	.815
C1 (توافر المعلومة)	.804

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS.

اي نسبة اسهام الابعاد الاربعة في تكوين العامل المفسر (جودة خدمة المواقع الالكترونية)، اذ يتضح من الجدول (٦) الى ان (C2) المتمثل ببعده "سهولة الاستخدام" هو أكبر مكون دخل في تكوين العامل المفسر وبنسبة (87%)، ثم جاء بعده (C3) المتمثل ببعده "الامن والسرية" ليدخل في تكوين العامل المفسر وبنسبة (82.6%)، وحل (C4) بعده بنسبة (81.5%) واخيراً جاء (C1) وهو بعد "توافر المعلومة" في تكوين العامل المفسر وبنسبة (80.4%)، وبذلك نكون قد أكملنا التحليل العاملي (الاستكشافي) باستخدام برنامج (SPSS).

٢. **التحليل العاملي (التوكيدي):** من اجل التأكد من دقة ومصداقية نتائج التحليل الاستكشافي عمد الباحث الى توزيع نفس استمارة الاستبانة على عينة جديدة من نفس مجتمع البحث، وكان عدد افراد العينة الذين شملهم الاستبيان (١٠٠) فرد من المراجعين للدوائر مجتمع الدراسة (تم التوزيع بصورة يدوية)، وتم الاستعانة ببرنامج (Amos)، الذي انعكست نتائجه في الشكل (٦).



الشكل (٦) نسبة اسهام الابعاد الاربعة لمقياس NetQual في العامل المفسر

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء معالجة البيانات باستخدام برنامج (Amos).

يوضح الشكل (٦) ان القيم الموجودة فوق الاسهم تمثل نسبة اسهام كل بعد في تكوين المقياس المستخدم ككل وهي تقارب النتائج التي تم الحصول عليها في الجدول (٦)، وجاءت نسبة مساهمة الابعاد المبحوثة مرتبة من حيث نسبة الاسهام في المقياس المستخدم وكالاتي (١) سهولة الاستخدام، (٢) الامن والسرية، (٣) التصميم الجيد وال جذاب، (٤) توافر المعلومة).

وتأسيساً على ما تقدم وبعتماد نتائج اختبار التحليل العاملي الاستكشافي والتحلي العاملي التوكيدي ترفض فرضية البحث وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص " تتوفر ابعاد جودة الخدمة وفق مقياس (NetQual) في المواقع الالكترونية الحكومية المبحوثة " على مستوى الافراد عينة البحث.

#### الاستنتاجات والمقترحات

##### اولاً. الاستنتاجات:

١. من خلال نتائج التحليل تبين ان المواقع الالكترونية تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن وخصوصاً إذا تميزت بالسهولة والدقة والسرعة في التنفيذ.

٢. افرزت نتائج التحليل ان المواقع الالكترونية الحكومية تتميز بالحدثة والتجديد المستمر ولكنها إذا ما تم مقارنتها مع باقي دول العالم فيمكن اعتبارها دون المستوى المطلوب وبالأخص في الجانب المصرفي، فالمواقع الالكترونية العراقية لا تدعم الدفع الالكتروني وهو مطبق في كل دول العالم منذ سنوات عديدة.
  ٣. اظهرت النتائج ان المواقع الالكترونية الحكومية تمتاز بسهولة الاستخدام ولكنها غير مصممة لتتحمل الزخم العالي من المستخدمين.
  ٤. اشرت النتائج ان هناك خوف من قبل المستخدمين من قدرة المواقع الحكومية على خزن معلوماتهم الخاصة او حتى ارصدهم المالي بشكل الكتروني، بسبب قلة التوعية من قبل الجهات المسؤولة عن هذه المواقع والتي يجب ان تقوم بالتوضيح للمستخدمين عن مقدرتها الامنية في حمايتهم وكذلك تقوم بنشر القوانين الرادعة والمطبقة لكي تنشر روح الطمأنينة لهم.
  ٥. بينت نتائج التحليل ان المواقع الحكومية تتمتع بجمالية في التصميم، فضلاً عن كون المعلومات التي تحتويها مرتبة ومفهرسة بصورة جيدة، ولكن بعض الروابط المنشورة فيها لا تعمل وليست ذات فائدة فيجب على القائمين عليها متابعة هذه الروابط الخارجية المنشورة فيها بصورة مستمرة من اجل حذف او تغيير الروابط المعطوبة.
  ٦. اظهرت نتائج التحليل حصول بعد (سهولة الاستخدام) المرتبة الاولى بنسبة تأثيره في تحقيق جودة الخدمة الالكترونية للمواقع الحكومية وحسب اراء الافراد المبحوثين، ثم جاء بعده بعد (الامن والسرية)، ومن ثم بعد (التصميم الجيد وال جذاب)، في حين حصل بعد (توفر المعلومة) على اقل نسبة للتأثير، وهذا قد يكون سببه امتلاك المواقع للبعدين الاخيرين فالأفراد المبحوثين ركزوا في اجاباتهم على الابعاد التي يعتقدون عدم وجودها في تلك المواقع.
- ثانياً. المقترحات:**
١. يقترح الباحث على المسؤولين عن المواقع الحكومية الالكترونية المبحوثة على تطويرها بصورة أفضل وعلى النحو الذي يمكن المواطنين من الاستفادة من الخدمة التي تقدمها المواقع الالكترونية لهذه الدوائر الحكومية دون تحمل مشقة الذهاب الى هذه الدوائر.
  ٢. ينبغي على المسؤولين عن المواقع الالكترونية الحكومية التي تعاني من الزخم العالي من المستخدمين ان تقوم باستخدام عدة مواقع و عدة خوادم (servers) وتقوم بنشرها كروابط خارجية تقلل من الزخم الحاصل فيها وبالشكل الذي يجنبها التوقفات.
  ٣. ضرورة تبني المسؤولين عن المواقع الالكترونية المبحوثة برامج تثقيفية واعلانات تعرف المواطنين بقوة الجانب الامني في المواقع الالكترونية الحكومية وقدرتها على حماية معلوماتهم وارصدهم المحفوظة الكترونياً.
  ٤. يجب على الاطراف كافة الحكومية وغير الحكومية الاعتراف بتفوق مواقع الانترنت على باقي وسائل الاعلام التقليدية، ويجب ان تحول كافة المنشورات الحكومية الى النشر في المواقع الالكترونية لعدم جدوى الوسائل الاخرى وبالأخص الصحف الورقية.
  ٥. هناك ضرورة لزيادة العاملين على المواقع الالكترونية الحكومية ومستوى تدريبهم من اجل تسريع انجاز المهام وتحسين عمل هذه المواقع.

## قائمة المصادر

1. Bressolles, Grégory Durrieu, François, 2006, "A Predictive Typology of Online Satisfaction By The Quality Of Electronic Service", Actes Du Xxii Congrès Afm-L1 & L2 Mai 2006-Nantes , pp8:  
[https://www.Afmmarketing.Com/En/System/Files/Publications/Com106pdf38\\_31.Pdf](https://www.Afmmarketing.Com/En/System/Files/Publications/Com106pdf38_31.Pdf)
2. Chen, Annie, 2016, "Electronic Service Of Process: A Practical And Affordable Option, Cornell University Law School, Scholarship @ Cornell Law: A Digital Repository Cornell Law School J.D. Student Research,Papers, pp2:  
[https://Scholarship.Law.Cornell.Edu/Cgi/Viewcontent.Cgi?Referer=https://www.Google.Iq/&Httpsredir=1&Article=1055&Context=Lps\\_Papers](https://Scholarship.Law.Cornell.Edu/Cgi/Viewcontent.Cgi?Referer=https://www.Google.Iq/&Httpsredir=1&Article=1055&Context=Lps_Papers).
3. Doostar, Mohammad, Akbari, Mohsen, Abbasi, Roza, 2013, "Impact of Demographic Characteristics on Relationship between Customers 'Perceived Service Quality and Websites' Services in Electronic Market" International Research Journal of Applied and Basic Sciences © 2013 Available online ISSN 2251-838X / Vol. 5 (5): 530-53 Science Explorer Publication, pp531:  
[http://www.irjabs.com/files\\_site/paperlist/r\\_1476\\_130921170902.pdf](http://www.irjabs.com/files_site/paperlist/r_1476_130921170902.pdf)
4. Huang, Eugenia Y., Wei Lin, Sheng, Fan, Ya-Chu, 2015, "M-S-QUAL: Mobile service quality measurement", Electronic Commerce Research and Applications,? Published by Elsevier B.V., pp5:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1567422315000046?Via%3Dihub>
5. Hussain, Saba M, 2014, "Measuring Quality of Electronic Service (E-Service) In Banking", Saba M. Hussain Int. Journal of Engineering Research and Applications www.ijera.com ,ISSN: 2248-9622, Vol. 4, Issue 3 (Version 1), March 2014, pp. 351  
<https://pdfs.semanticscholar.org/2089/06de21e9ccb074fa8813fbf2b804e20e0db4.pdf>
6. Kim, Hae Min, Nitecki, Danuta A., 2014, "A Proposed Scale For Measuring The Quality Of Social Media Services: An E-S-Qual Approach", Asist 2014, November 1-4, 2014, Seattle, Wa, Usa. Copyright, pp1  
[https://Www.Researchgate.Net/Publication/275414264\\_A\\_Proposed\\_Scale\\_For\\_Measuring\\_The\\_Quality\\_Of\\_Social\\_Media\\_Services\\_An\\_E-S-Qual\\_Approach\\_A\\_Proposed\\_Scale\\_For\\_Measuring\\_The\\_Quality\\_Of\\_Social\\_Media\\_Services\\_An\\_E-S-Qual\\_Approach](https://Www.Researchgate.Net/Publication/275414264_A_Proposed_Scale_For_Measuring_The_Quality_Of_Social_Media_Services_An_E-S-Qual_Approach_A_Proposed_Scale_For_Measuring_The_Quality_Of_Social_Media_Services_An_E-S-Qual_Approach)
7. Li, Hongxiu, Suomi, Reima, 2008, "Dimensions of E-service Quality: An Alternative Model", Second International Conference on Future Generation Communication and Networking Symposia ,pp30: <https://ieeexplore.ieee.org/document/4813487>.
8. Madu Christian N, madu, Assumpta A, 2002,"Dimensions of, e-quality" The research register for this journal is available at, Reliability Management, International Journal of quality &Vol. 19 No. 3, 2002 WCB UP Limited, -6T1X DOI 10.1108 / 0S6, pp,250-253  
<https://sci-hub.tw/10.1108/02656710210415668>.
9. Maravilhas, Sérgio, 2015, "Social Media Tools for Quality Business Information", Igi Global. Copying Or Distributing in Print or Electronic forms Without Written Permission of Igi Global Is Prohibited, Doi: 10.4018/978-1-4666-4892-0.Ch009, pp170-171:  
[https://www.researchgate.net/publication/286934801\\_Social\\_Media\\_Tools\\_for\\_Quality\\_Business\\_Information](https://www.researchgate.net/publication/286934801_Social_Media_Tools_for_Quality_Business_Information).
10. Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Malhotra, Arvind Malhotra, 2005, "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality", Journal of Service Research, Vol 7, No. X, Month 20051-21 DOI: 10.1177/1094670504271156 © 2005 Sage Publications, pp7:

- [https://www.researchgate.net/publication/308054609\\_E-SQUAL\\_A\\_multiple-item\\_scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_for\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/308054609_E-SQUAL_A_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_for_service_quality)
11. Sá, Filipe, Rocha, Ilvaro, Cota, 2015, "Potential dimensions for a Local e-Government services quality model", *Telematics and Informatics*, Reference: TELE 721pii, S0736-5853(15)00104-5, pp4:  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
  12. Santos, Jessica, 2003, "Managing Service Quality Emerald Article: E-service quality: a model of virtual service quality dimensions", 2003, *Managing, Service Quality*, Vol. 13 Issue: 3 233-246, pp235:  
<https://doi.org/10.1108/09604520310476490>.
  13. Sfar, Wiem Jenzri, 2012, "The Effects of Electronic Service Context on Customer's Quality Perception", *IBIMA Publishing Journal of Internet and e-Business Studies* Vol. 2012 (2012), Article ID 576666, pp3:  
<https://ibimapublishing.com/articles/JIEBS/2012/264305/576666.pdf>
  14. Sohn, Changsoo a., Tadisina, Suresh K., 2008, "Development of e-service quality, measure for internet-based financial, institutions", *Total Quality Management & Business Excellence*, Informa Ltd Registered in England and Wales Registered 1072954 Registered, office: Mortimer House, 37-41 Mortimer Street, London W1T 3JH, UK, pp906:  
[http://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/referencespapers.aspx?Referenceid=2119673](http://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/referencespapers.aspx?Referenceid=2119673).
  15. Yaya ,Luc Honore Petnji, Marimon, Frederic , Casadesús, Martí, 2017, "The expert experience in adopting the E-S-QUAL scale", *Total Quality Management & Business Excellence*, ISSN: 1478-3363 (Print) 1478-3371 (Online) Journal homepage, pp1309:  
<http://www.tandfonline.com/loi/ctqm20>
  16. Yi Hsu, Chen, Shih, Szu-Ching, 2016, "An E-Service Quality Assessment of House Rental, Websites Based On The Kano Model And Multiple Criteria Decision Making Method (MCDM) In Taiwan" issn 1993-8233, *African Journal of Business Management*, pp. 343:  
<https://Academicjournals.Org/Journal/AJBM/Article-Full-Text-Pdf/6EE25D659880>.
  17. Zeithaml, Valarie A, Parasuraman A, Malhotra, Arvind, 2002, "Service Quality Delivery, Through Web Sites: A Critical, Review Of Extant Knowledge", *Journal of The Academy Of Marketing Science.*, Vol 30, No. 4, Pages 362-375. DOI: 10.1177/009207002236911, Copyright © 2002 By Academy Of Marketing Science, pp363:  
<http://Citeseerx.Ist.Psu.Edu/Viewdoc/Download?Doi=10.1.1.136.9544&Rep=Rep1&Type=Pdf>.

## الملحق (١) استمارة الاستبانة

جامعة الموصل  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم الإدارة الصناعية

### استمارة الاستبانة

السيد المجيب على الاستبانة المحترم . . .

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت كجزء من متطلبات إعداد البحث الموسوم (قياس جودة خدمة المواقع الإلكترونية الحكومية وفق مقياس (NetQual): دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي). للفضل بالإجابة عليها لما لذلك من أهمية في الحصول على نتائج دقيقة تعزز أهداف البحث، علماً أن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ولا داعي لذكر الاسم، شاكرين تعاونكم.

الباحث

أولاً. المعلومات الشخصية:

١. العمر/سنه: (٢٥-١٨) ( )، (٣٣-٢٦) ( )، (٤٠-٣٤) ( )، (٤١-٤٨) ( )، (٤٩-فاكثر) ( ) .
  ٢. التحصيل الدراسي: دكتوراه ( )، ماجستير ( )، دبلوم ( )، بكالوريوس ( )، اعدادية ( )، اخرى تذكر ( ) .
  ٣. الجنس: ذكر ( ) انثى ( ) .
  ٤. الوسائل المستخدمة في معرفة الاخبار والمعلومات .
  - أ. المذياع ( ) ب. التلفاز ( ) ج. وسائل التواصل الاجتماعي ( ) د. الصحف ( ) .
- ثانياً. أبعاد جودة خدمة المواقع الإلكترونية الحكومية حسب مقياس NETQUAL
١. توافر المعلومة:

ت	العبارات	اتفق بشدة (٥)	اتفق (٤)	محايد (٣)	لا اتفق (٢)	لا اتفق بشدة (١)
١	توفر المواقع الحكومية إمكانيه الحصول على المعلومات بالوقت المناسب					
٢	تميز المعلومات المنشورة في المواقع الإلكترونية الحكومية بالوضوح					
٣	تتسم المواقع الحكومية بتحديث المحتوى بصورة مستمر					
٤	تنصف المعلومات المستقاة من المواقع الإلكترونية الحكومية ذات بالموثوقية العالية					
٥	تتكامل المواقع الحكومية فيما بينها بالمعلومات المختلفة					

٢. سهولة الاستخدام:

ت	العبارات	اتفق بشدة (٥)	اتفق (٤)	محايد (٣)	لا اتفق (٢)	لا اتفق بشدة (١)
٦	تمتاز المواقع الإلكترونية لحكومية بسهولة استخدامها					
٧	توفر المواقع الإلكترونية روابط خارجية يستفاد منها لتوجيه المستخدم الى المواقع الاكثر فائدة					
٨	يتم الحصول على الخدمة المطلوبة في المواقع الحكومية الإلكترونية بتسلسل منطقي					
٩	تتميز المواقع الإلكترونية الحكومية بالتنظيم في عرض المعلومات					
١٠	قدرة المواقع الإلكترونية على العمل عند وجود زخم كبير عليها					

٣. الامن والسرية:

ت	العبارات	اتفق بشدة (٥)	اتفق (٤)	محايد (٣)	لا اتفق (٢)	لا اتفق بشدة (١)
١١	تمتلك المواقع الالكترونية الحكومية تمتك سيرفر خاص تحفظ به المعلومات الشخصية بشكل امن					
١٢	تمتلك المواقع الالكترونية الحكومية وسائل امان تمنع محاولات الاختراق لها					
١٣	توجد رقابة عالية المستوى لحماية المواطنين من المواقع الوهمية					
١٤	تتميز القوانين المتعلقة بالجرائم الالكترونية بالوضوح من قبل المستخدمين					
١٥	توجد جهات رقابية تعمل على رقابة المحتوى الاعلامي والتعليقات المنشورة على المواقع الالكترونية الحكومية					

٤. التصميم الجيد وال جذاب:

ت	العبارات	اتفق بشدة (٥)	اتفق (٤)	محايد (٣)	لا اتفق (٢)	لا اتفق بشدة (١)
١٦	تمتاز المواقع الالكترونية الحكومية المبحوثة بجمالية التصميم					
١٧	تناسق الالوان في المواقع المبحوثة تتناسب مع نشاط الموقع					
١٨	تسمح هيكلية المواقع المبحوثة (المنظمة والمفهرسة) باكتشاف المعلومات بسرعة					
١٩	الروابط الخارجية المعروضة في المواقع الحكومية الالكترونية مفعلة					
٢٠	تحتوي المواقع الالكترونية الحكومية على مؤثرات تفاعلية (صوتية وصورية) مع المستخدم مما يسهل عليه عملية استخدام المواقع					