

# توسيط رضا المواطنين في علاقة جودة الخدمات الإلكترونية بالثقة في الأداء الحكومي بالتطبيق على الدوائر الحكومية بإقليم كردستان العراق

أ.د./ طلعت أسعد عبد الحميد  
أستاذ التسويق والإعلان  
كلية التجارة – جامعة المنصورة

د./ أميرة كمال جعفر  
مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة – جامعة المنصورة

فيصل قادر عبدالله خوشناو  
باحث دكتوراه  
كلية التجارة – جامعة المنصورة

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي من خلال توسيط رضا المواطنين. وتم اختيار عينة بلغ حجمها 384 مفردة من مجتمع يضم المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في محافظة أربيل بإقليم كردستان العراق، وقد بلغ معدل الاستجابة من أعضاء العينة 51%، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال البيانات الإحصائية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك تأثيراً معنوياً لجودة الخدمات الإلكترونية على كل من رضا المواطنين والثقة في الأداء الحكومي، فضلاً عن وجود تأثير لرضا المواطنين على الثقة في الأداء الحكومي. كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أيضاً أن رضا المواطنين يتوسط العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية والثقة في الأداء الحكومي.

## Abstract:

This study aims to examine the impact of the quality of electronic services on trust in government performance by mediating citizen satisfaction. A sample size of 384 individuals was selected from a population that includes citizens benefiting from electronic government services in Erbil Governorate in the Kurdistan Region of Iraq. The response rate from sample members was 51%, and the statistical program SPSS was used to enter statistical data.

The results of the statistical analysis showed that there is a significant effect of the quality of electronic services on both citizen satisfaction and confidence in government performance, as well as an effect of citizen satisfaction on confidence in government performance. The results of the statistical analysis also showed that citizen satisfaction mediates the relationship between the quality of electronic services and confidence in government performance.

## المقدمة:

تؤثر الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة بشكل حيوي على حياة المواطنين وعلاقتهم بالحكومة. وينتج عن اعتماد الحكومة الإلكترونية العديد من المزايا للحكومات مثل تقليل تكلفة تقديم الخدمات، وتحسين كفاءة العمليات، وتحسين جودة الخدمات، وهو ما ينعكس على تحسن علاقة المواطنين بحكومتهم (AI- Kateeb and Abdalla, 2021).

ويمكن الحكم على جودة الخدمة بعد تقديم الخدمة فعلياً، وبالتالي يجب أن تأخذ في الاعتبار رضا المواطن المتلقي للخدمة، فجودة الخدمة هي سبب رضا المواطن عندما تلبي احتياجاته (Hai et al., 2023). لذلك لم تعد جودة الخدمة من الأمور التطوعية بل أصبحت أمر ملح يواجه المؤسسات المختلفة، فلم يعد رضا العميل قاصراً على مجرد فكرة الحصول على الخدمة بل امتد ليشمل خبرة الحصول على الخدمة (هلسه وعبدالقادر 2015؛ Moteki, 2022).

وبشكل عام فإن فهم العوامل التي تجعل مواقع الحكومة الإلكترونية مفيدة ومواتية أو كيف يمكن للمواطنين أن يكونوا راضين عن تعاملاتهم عبر الإنترنت يستحق اهتماماً بالغاً لأن هذه المواقع تمثل واجهة المؤسسات الحكومية (Musa et al., 2019).

وفي هذا السياق يسعى الباحث للتعرف على الدور الوسيط لرضا المواطنين في علاقة جودة الخدمات الإلكترونية بالثقة في الأداء الحكومي بالتطبيق على الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة بإقليم كردستان العراق.

### أولاً: مشكلة وتساؤلات الدراسة

عانى المواطن العراقي الكثير في ظل سنوات الحصار وما تبعها من سنوات انعدمت فيها مظاهر الأمن، ومع العودة التدريجية للأمن في الشارع العراقي وفي ظل التطورات التكنولوجية الهائلة، أصبحت المؤسسات الحكومية تولي اهتماماً متزايداً بقضايا جودة الخدمات الإلكترونية، حيث قدمت خدماتها بشكل إلكتروني، بغرض توفير الوقت والجهد والتكلفة لجميع الأطراف، وهو ما كان له بالغ الأثر في تحسين الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية المختلفة، وعلى الرغم من ذلك مازال هناك قصور في أداء المؤسسات الحكومية للخدمات الحكومية الإلكترونية وهو ما قد يؤثر سلباً على شعور المواطنين بالرضا عن تلك الخدمة وبالتالي قد ينعكس على ثقتهم في الأداء الحكومي بشكل عام.

ووفقاً لما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- هل يوجد تأثير معنوي لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي بإقليم كردستان العراقي؟

- 2- هل يوجد تأثير معنوي لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي؟
- 3- هل يوجد تأثير معنوي لشعور المواطن بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعوره بالثقة في الأداء الحكومي بإقليم كردستان العراقي؟
- 4- هل يوجد تأثير معنوي لرضا المواطن كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي بإقليم كردستان العراقي؟

### ثانياً: أهداف الدراسة:

يهدف الباحث إلى تحقيق الأهداف التالية من إجراء هذه الدراسة:

- 1- تحديد مدى تأثير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي بإقليم كردستان العراقي.
- 2- بيان تأثير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.
- 3- دراسة تأثير شعور المواطن بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعوره بالثقة في الأداء الحكومي بإقليم كردستان العراقي.
- 4- تحليل تأثير رضا المواطن كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي بإقليم كردستان العراقي.

### ثالثاً: الإطار النظري للدراسة:

يستعرض الباحثون هنا متغيرات البحث وأبعاده وذلك على النحو التالي:

#### 1- جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

ولا تعتمد مستويات خدمة الحكومة الإلكترونية على جودة نظام الحكومة الإلكترونية نفسه الذي أنشأته الحكومات فحسب، بل تعتمد أيضاً على قدرة المواطنين على امتلاك موارد تكنولوجيا المعلومات واستخدامها (Fan & Yang, 2015).

لذلك فالجودة هي مزيج من الخصائص التي لا بد من توافرها معاً حتى يمكن للعميل أو المستخدم الاستفادة من الخدمة عند استخدامها. وتعتمد جودة الخدمة على عاملين رئيسيين كما حددهما (Hsiao & Lin, 2008):

(1) الجودة التقنية: وتشير إلى مستوى جودة خدمة المقدمة؛

(2) الجودة الوظيفية: وتشير إلى وسائل تقديم الخدمة.

وتشير الخدمات الإلكترونية إلى مجموعة من الإجراءات لإنشاء المعلومات والمنتجات والبحث عنها وجمعها وتخزينها ومعالجتها وتوفيرها وتوزيعها في شكل رقمي، والتي يتم إجراؤها من خلال استخدام تقنيات المعلومات عبر الإنترنت بناءً على طلب العملاء (Vatolkina et al., 2020).

ويعرف (Kaur et al., 2020) جودة الخدمة الإلكترونية بأنها "النطاق الذي يسهل من خلاله الموقع الإلكتروني من عمليات التسوق والشراء والتسليم الفعالة والنافعة".

وفي السياق الحكومي، عرف (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016) جودة الخدمات الإلكترونية بأنها "قدرة الخدمات الإلكترونية على تقديم فائدة للمستخدمين كما يتوقعونها بما يحقق لهم الرضا من استخدام الخدمة في إطار معايير محددة".

### أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية:

يعتمد الباحث على الأبعاد المذكورة في دراسة كل من Swaid & Wigand, (2009) و Al-Hawary & Al-Menhaly, (2016) حيث أنها الأكثر شمولاً لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية الأكثر شيوعاً، ويمكن تعريفها كما يلي:

#### أ- تصميم الموقع الإلكتروني: Website Design

يتم تصميم موقع تقديم الخدمات الإلكترونية بما يناسب احتياجات المستخدمين ومتوافقاً مع معايير جودة تقديم الخدمة الراسخة والمتفق عليها (Hsiao and Lin, 2008). ويعتبر تصميم نظام تقديم الخدمة على الإنترنت متمثلاً في الموقع الإلكتروني من الأمور المهمة للمستخدم وهي الواجهة التي تربط المستخدم بالحكومة (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016).

#### ب- إمكانية استخدام الموقع الإلكتروني: Website Usability

ويشير مفهوم "إمكانية الاستخدام" إلى إدراك المستخدم لدرجة السهولة أثناء البحث والتصفح والعثور على المعلومات على الموقع الإلكتروني، مع توفر تعليمات الاستخدام بسهولة أمام المستخدم (Swaid and Wigand, 2009).

#### ج- مصداقية وثبات الخدمة: Reliability

ترتبط المصدقية والثبات بمقدار الاعتماد على الخدمة، وتعبّر عن قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الدقة والصلاحية كما هو متوقع بشكل متسق وثابت طوال الوقت (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016).

#### د- سرعة الإستجابة: Responsiveness

يعبر هذا البعد عن رد الفعل المفيد على طلب المستفيدين دون أي تأخير. ويتضمن أيضاً الرد على أسئلة المستخدم وحل مشكلاتهم من خلال الموقع الإلكتروني دون أي تأخير (Swaid and Wigand, 2009).

#### هـ الخصوصية والأمان: Assurance

تعتبر الخصوصية والأمان من العوامل الرئيسية أثناء التعامل مع الخدمات الإلكترونية الخدمة. يشير الأمان إلى انخفاض الخطر مع توفير الحماية القانونية للعملاء الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016). من ناحية أخرى، تحظر الخصوصية الاطلاع على البيانات والمعلومات الشخصية للمستخدم، حيث تعكس ثقة العملاء وتوقعهم الحفاظ على معلوماتهم آمنة أثناء الإجراءات الإلكترونية (Kaur et al., 2020).

#### و- جودة المعلومات: Information Quality

إدراك العميل لجودة محتوى الموقع أو التطبيقي الإلكتروني وفائدة ما يتضمنه من معلومات بما يخدم الأغراض التي يهدف المستخدم من تحقيقها عند استخدامه للموقع أو التطبيق (Swaid and Wigand, 2009; Vatolkina et al., 2020).

#### ز- التخصيص: Personalization

ويشير إلى إدراك العملاء للاهتمام الفردي والخدمة المميزة المصممة لتلبية احتياجات الأفراد وتفضيلاتهم (Swaid and Wigand, 2009).

#### 2- رضا المواطن:

وتتطلع الحكومات إلى تعزيز رضا مواطنيها عن الأداء الحكومي من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت، لتحسين تقديم المعلومات والخدمات الحكومية بشكل أكثر راحة للمواطنين (Saha et al., 2014).

وجدير بالعلم أن رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية ناتج عن أكثر من مجرد استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية المقدمة للخدمات، حيث يعتمد تحديد مدى رضا المواطنين أيضاً على المستوى المتصور للكفاءة والجهد فيما يتعلق بعوامل مثل ملاءمة الخدمة وفعاليتها (Welch et al., 2004).

وفي مجال الحكومة الإلكترونية يعد رضا المواطن عامل مهم في تعزيز استمرارية المواطن في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث يعبر عن القبول المدرك من قبل المواطن للنظام بشكل عام (Uchenna, 2020).

ويمكن تعريف رضا المواطن بأنه "شعور المواطن بالسعادة أو الإحباط نتيجة لمقارنة الأداء المدرك من تلقي الخدمة مع التوقعات الذاتية للعميل فيما يخص تلك الخدمة" (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016).

### أبعاد رضا المواطن:

ويميل الباحث إلى تبني أبعاد Welch et al., (2004); Saha et al., (2014); Mbaiden et al., (2021) حيث أنها أكثر ارتباطاً وتعبيراً عن رضا المواطن تجاه الخدمات الحكومية، ويمكن توضيحها كما يلي:

#### أ- الرضا عن المعاملة:

يرى Welch et al., (2004) أن الرضا عن المعاملة يعبر عن رضا المواطن عن اهتمام الحكومة بتقديم خدماتها عن طريق الانترنت وتوفيرها على نطاق خدمي واسع بشكل ميسر وآمن. ويتعلق الرضا عن المعاملة بإدراك المواطن لمدى الراحة التي يشعر بها عند الحصول على الخدمات عبر الإنترنت (Saha et al., 2014).

#### ب- الرضا عن الشفافية:

كما ذكر Welch et al., (2004) يشير الرضا عن الشفافية إلى رضا المواطن عن صدق ووفرة المعلومات المقدمة من الحكومة عبر منصات الخدمات عبر الإنترنت. حيث يشير الرضا عن الشفافية إلى المصادقية في تقديم المعلومات بما يشعر المواطن بالثقة في موقع تقديم الخدمات الإلكترونية (Saha et al., 2014).

#### ج- الرضا عن التفاعلية:

ويتعلق الرضا عن التفاعلية برضا المواطن عن إمكانية تواصله مع الجهات الحكومية المعنية بسرعة وسهولة للإبلاغ عن المقترحات أو الشكاوى التي تخصهم (Welch et al., 2004). ويعبر الرضا عن التفاعل عن إمكانية التواصل إلكترونياً بين المواطن ومسؤولي الدعم الفني عند التعرض لمعوقات أو مشكلات أثناء الحصول على الخدمة إلكترونياً (Saha et al., 2014).

### 3- الثقة في الأداء الحكومي

ويؤدي الأداء الأفضل للخدمات العامة إلى زيادة الرضا بين مستخدميها، وهذا بدوره سيؤدي إلى مزيد من الثقة في الحكومة، مما يعني أن رضا المواطن يشكل حلقة الوصل بين نتائج الأداء الحكومي وثقة المواطن (Harding, 2013).

وتتميز الدراسات التي تناولت الثقة كل من الجدارة بالثقة (القدرة والعطاء والنزاهة)، والميل للثقة (استعداد شخصي للاعتماد على الآخرين) عن الثقة (نية قبول الضعف تجاه الطرف الموثوق به بناءً على التوقعات الإيجابية لأفعاله) (Nulhusna et al., 2017).

وتشير الثقة إلى رغبة أحد الأطراف في أن يصبح عرضة لتأثير الآخرين بناءً على خصائصهم (Khan et al., 2019).

ويعرف (Gupta et al., 2023) الثقة في الخدمات الحكومية بأنها مدى شعور المواطنين بالثقة بأنهم يحصلون على الخدمات العامة وفق معايير تقديمها المتوقعة. وترتبط ثقة المواطنين في المؤسسات العامة أيضاً بجودة الخدمات العامة.

وفي سياق خدمات الحكومة الإلكترونية، يمكن القول أن للثقة مكونان يشكلان ثقة المواطن في الأداء الحكومي. المكون الأول هو الثقة في الحكومة والتي تشير إلى الكيان أو الطرف المعني بتقديم الخدمة. بينما المكون الثاني هو الثقة في التكنولوجيا والتي تشير إلى الثقة في موثوقية التكنولوجيا (Almarashdeh, 2018).

### **أبعاد الثقة في الأداء الحكومي:**

كانت الأبعاد الأكثر شيوعاً في الأبحاث ذات الصلة هي الجدارة، والعطاء والنزاهة وفقاً لما ذكره Tan et al., (2008); Grimmelikhuijsen & Knies, (2017)، في حين وضع Khan et al., (2019) هذه الأبعاد ضمن العوامل الحكومية المحددة لثقة المواطن، كما يتضح فيما يلي:

#### **أ- الجدارة المدركة: Perceived competence**

تشير الجدارة المدركة إلى مدى إيمان المواطن أن المنظمة الحكومية قادرة وفعالة وذات مهارة ومهنية في أداء الخدمات (Grimmelikhuijsen and Knies 2017).

#### **ب- العطاء المدرك: Perceived benevolence**

يشير العطاء المدرك إلى مدى تقديم الطرف محل الثقة (المؤسسات الحكومية) للخدمات إلى الطرف الواثق (المواطنين) بصرف النظر عن أي دافع للحصول على منفعة أو جني أرباح (Khan et al., 2019).

#### **ج- النزاهة المدركة: Perceived integrity**

تمثل النزاهة المدركة مدى اعتقاد المواطنون أن المؤسسات الحكومية ستلتزم بمجموعة من القواعد أو المبادئ التي قد تشمل الصدق، والوفاء بالوعد والعدالة (Khan et al., 2019).

### **رابعاً: الدراسات السابقة وتنمية فروض الدراسة:**

يركز الباحث على الدراسات السابقة التي تتناول العلاقات بين متغيرات الدراسة الثلاثة، وتنقسم الدراسات السابقة إلى أربع مجموعات:

أ) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي.

ب) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المواطن.

ج) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين رضا المواطن وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي.

د) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي من خلال توسيط رضا المواطن.

وفيما يلي استعراض لهذه الدراسات:

أ) **الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي:**

وفي دراسة (Nulhusna et al., 2017) كان الهدف هو الوقوف على مدى نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال اختبار تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على ثقة الجمهور من خلال التعرف على نية الاستخدام المستمر للخدمات الحكومية الإلكترونية والكلمة المنطوقة الإلكترونية في إندونيسيا وذلك من خلال عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه من بين عوامل نجاح نظم المعلومات الثلاثة، وهي جودة النظم، وجودة المعلومات وجودة الخدمة، وجد أن العاملين السابقين لهما علاقة كبيرة بالثقة. كما تظهر الثقة المؤسسية علاقة مباشرة مع نية الاستخدام المستمر والكلمة المنطوقة الإلكترونية، في حين أن الثقة بين الأشخاص لها علاقة كبيرة مع نية الاستخدام المستمر فقط.

وجاءت دراسة (Al-Marashdeh 2018) أكثر تحديداً، حيث استهدفت التعرف على العوامل التي تؤثر على قبول المواطنين للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول، وذلك من خلال عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول بالمملكة العربية السعودية. ووجدت الدراسة أن نية المواطنين في استخدام الخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول لا تعتمد على مستوى البساطة أو فائدة الخدمات فقط، بل تعتمد بشكل أكبر على مستوى الثقة في التكنولوجيا وجودة الخدمة التي تقدمها الحكومة. تلعب الثقة المدركة في التكنولوجيا قاعدة مهمة في سلوك مستخدمي الهواتف المحمولة وتأثير هذا العامل أكثر من ثلاث مرات من تأثير سهولة الاستخدام المدركة.

وتناولت دراسة (Ince et al., 2020) العوامل الحاسمة التي تؤثر على ثقة المواطنين في المواقع الإلكترونية التابعة للقطاع العام وكذلك العلاقة بين الثقة في القطاع العام ورضا المواطن والثقة في المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال دراسة عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة عبر المواقع الإلكترونية أو خدمات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للبلديات في تركيا. وقد وجدت الدراسة أن الجودة المدركة والفائدة المدركة وظروف التسهيل هي العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في المواقع الإلكترونية الحكومية ووسائل التواصل



الاجتماعي، كما تؤثر الثقة في المواقع الإلكترونية الحكومية ووسائل التواصل الاجتماعي على الثقة في القطاع العام بشكل عام، وأخيراً تؤثر الثقة في القطاع العام على رضا المواطنين.

كذلك سعت دراسة (2021) Al-Kateeb & Abdalla، إلى التعرف على العوامل المسببة للثقة في الحكومة الإلكترونية في فلسطين من منظور المواطنين من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية وبلغ حجم العينة 400 مواطن من مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد تناولت الدراسة أربعة مجموعات رئيسية من العوامل تشمل العوامل التقنية والحكومية وعوامل الخطر والميل إلى الثقة في التكنولوجيا، بالإضافة إلى خمس خصائص ديموجرافية (العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والدخل والخبرة بالإنترنت). وقد كشفت النتائج أن كل من العوامل التقنية والحكومية لها تأثير إيجابي على مستوى ثقة المواطنين في خدمات الحكومة الإلكترونية، في حين كان لعوامل الخطر تأثير سلبي على مستوى ثقة المواطنين، بينما تم استبعاد تأثير الميل للثقة.

**ووفقاً لما سبق توصل الباحث إلى صياغة الفرض الأول كما يلي:**

**الفرض الأول:** يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي بمدينة أربيل.

**(ب) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المواطن.**

وتناولت دراسة (2014) Saha et al.، استخدام رضا المواطن كمقياس لنجاح الحكومة الإلكترونية من خلال التعرف على مدى رضا المواطن عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بالسويد. وأظهرت نتائج الدراسة أن رضا المواطن يتحدد بناء على أربعة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي الكفاءة، والاستجابة والدعم الفني والخصوصية، وإن كانت الخصوصية أقل أهمية في تحديد مدى جودة الخدمة الإلكترونية عن الأبعاد الثلاثة الأخرى.

وفي دراسة (2016) Al-Hawary & Al-Menhaly، كان الهدف هو تحليل تأثير أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق رضا المواطنين، من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية. وأظهرت نتائج الدراسة دور التميز في تصميم الموقع في تلبية مطالب المستفيدين، كما أن هناك تأثير كبير للمصداقية وتوافر المعلومات وسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية. وفيما يتعلق بالاستجابة، فتشير النتائج إلى رضا المستفيدين عن الخدمات التي يقدمها موقع الوزارة لأن وقت الاستجابة اللازم لإنهاء معاملاتهم قصير. كما كان لأبعاد الخصوصية والأمان أثر كبير على المستفيدين من الخدمات

الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية نتيجة ارتفاع مستوى وعي المستفيد ببعد الأمان والخصوصية.

وهو ما اتفقت معه دراسة (Ozturan & Surucu, 2019) التي تناولت أيضاً العوامل المؤثرة في رضا المواطن عن خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بتركيا وبلغ حجم العينة 361 شخص. وقد توصلت الدراسة إلى أن عوامل سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والجهد والمال، والثقة وجودة الخدمة جميعها لها تأثير إيجابي على رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية.

كذلك تناولت دراسة (Mbaidin et al., 2021) أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين بالتطبيق على المواطنين في بلدية العين بالإمارات العربية المتحدة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المواطنين قاموا بتقييم جودة الخدمات الإلكترونية (في جميع أبعادها) على أنها خدمة مقبولة أو متوسطة، وكان المواطنون راضين عن ثلاثة من أبعاد الخدمة الإلكترونية: الموثوقية والتوافر والخصوصية ولكنهم كانوا غير راضين عن الاستجابة. كما توصل البحث إلى وجود أثر إيجابي وكبير لكل من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على رضا المواطن.

تناولت دراسة (Pham et al., 2023) العلاقات بين جودة خدمة الحكومة الإلكترونية، والقيمة المدركة، ورضا المواطن، والولاء تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية. وقد تم جمع بيانات الاستطلاع من 340 مستخدماً لخدمات الحكومة الإلكترونية تم اختيارهم عشوائياً في فيتنام. وكشفت النتائج أن جودة خدمة الحكومة الإلكترونية تتكون من خمسة أبعاد: سهولة التفاعل، والإنجاز، ورعاية المواطن، والأمن والخصوصية، والجدارة بالثقة؛ من بين الأبعاد الخمسة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، فإن الجدارة بالثقة والإنجاز فقط هما اللذان يرتبطان بشكل كبير بالقيمة المدركة؛ كما يوجد ارتباط إيجابي معنوي للقيمة المدركة برضا المواطن، كذلك ترتبط القيمة المدركة ورضا المواطن بشكل إيجابي بالولاء. وتشير النتائج إلى أن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تخلق قيمة للمواطنين من خلال تحسين جودة الخدمة، مما قد يساعد في تلبية احتياجات المواطنين وشعورهم بالرضا عن الخدمات وبناء ولائهم.

**ووفقاً لما سبق توصل الباحث إلى صياغة الفرض الثاني كما يلي:**

**الفرض الثاني:** يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بمدينة أربيل.

**(ج) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين رضا المواطن وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي.**

استهدفت دراسة (Harding, 2013) التعرف على علاقة رضا المواطن عن أداء المؤسسات العامة بثقة المواطن في الأداء الحكومي من خلال دراسة عينة من

المستفيدين من الخدمات الحكومية بمدينة نوكسفيل بولاية تينسي الأمريكية، وبلغ حجم العينة 2430 مواطن. وتوصلت الدراسة إلى أن مستخدمي الخدمات الحكومية لديهم مستوى رضا عن الخدمات الحكومية أعلى من غير المستخدمين للخدمة، كما أن المواقف تجاه موظفي الحكومة تؤثر على الثقة في الحكومة على نطاق واسع. ومع ذلك، لا تؤثر الكفاءة فقط على الثقة، ولكن أيضاً اهتمام وعناية موظفي الحكومة عند تقديم الخدمات. وبشكل عملي، قد يكون للثقة القائمة على التعامل تأثير أكبر على ثقة المواطنين في الحكومة من الثقة القائمة على النتائج.

وتناولت دراسة (Salim et al., 2017) أثر رضا المواطن عن الأداء الحكومي على ثقة المواطنين في الحكومة بالتطبيق على المناطق الحضرية في اليمن. وأظهرت النتائج أن ثقة المواطنين في الحكومة في اليمن أقل بكثير من المتوقع. علاوة على ذلك، تبين أن رضا المواطن عن جودة الخدمات العامة، وشفافية الأداء الحكومي، والأداء الحكومي في مكافحة الفساد، ترتبط ارتباطاً إيجابياً بثقة الجمهور في الحكومة اليمنية على مستوى المدينة والمستوى المركزي. كما وجدت الدراسة أن بعض السمات الديموغرافية لدى المواطنين اليمنيين مثل الذكور ذوي التعليم المنخفض والمتوسط أظهرت مستوى أعلى للثقة في الحكومة.

كما تناولت دراسة (Wahyurudhanto, 2022) أداء الشرطة ومساءلتها ومواءمتها الأخلاقية مع المجتمع ومدى مساهمتها في تطوير وتعزيز الثقة بين المواطنين من خلال مستوى رضاهم عن مؤسسات الشرطة بناءً على تقديم خدماتها. وقد تم جمع البيانات من مواطني الوحدات الإدارية المختلفة في جاكرتا، إندونيسيا. وكشفت النتائج عن التأثير المعنوي والإيجابي لأداء الشرطة ومساءلتها ومواءمتها مع القيم الأخلاقية على ثقة المواطنين بشكل مباشر، كما أظهرت النتائج تأثير معنوي إيجابي ومباشر لأداء الشرطة ومساءلتها ومواءمتها مع القيم الأخلاقية على رضا المواطنين، وأخيراً أظهرت النتائج وجود دور وسيط لرضا المواطنين في التأثير غير المباشر لأداء الشرطة ومساءلتها ومواءمتها مع القيم الأخلاقية على ثقة المواطنين.

#### ووفقاً لما سبق توصل الباحث إلى صياغة الفرض الثالث كما يلي:

**الفرض الثالث:** يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد شعور المواطن بالرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعوره بالثقة في الأداء الحكومي بمدينة أربيل.

(د) الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وشعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي عند توسيط رضا المواطن:

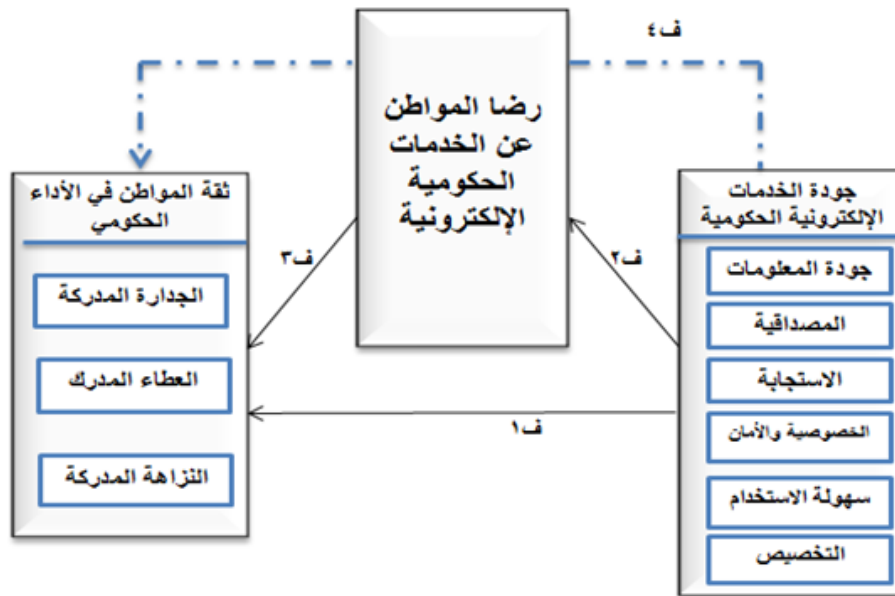
تناولت دراسة (Al-Kraiji & Ameen, 2022) الدور الوسيط لكل من ثقة ورضا المواطنين الشباب في أثر جودة الخدمة على ولاء المواطنين تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية بالتطبيق على عينة من طلاب الجامعات الحكومية السعودية، وبلغ حجم العينة 780 مفردة. وكشفت النتائج أن عوامل جودة الخدمة، والثقة في الحكومة، والثقة في خدمات الحكومة الإلكترونية، ورضا المواطنين تلعب دوراً هاماً

في بناء ولاء المواطنين تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية. كما أن الثقة في الحكومة لها أقوى تأثير مباشر على ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية، في حين أن جودة الخدمة لها أقوى تأثير إجمالي على ولاء المواطنين. وفي المقابل، فإن رضا المواطنين له التأثير الأقل معنوية على ولاء المواطنين تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية. كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي معنوي مباشر على ثقة ورضا المواطنين، كذلك تؤثر الثقة في الحكومة والثقة في الخدمات الحكومية تأثيراً إيجابياً على رضا المواطنين.

ووفقاً لما سبق توصل الباحث إلى صياغة الفرض الرابع كما يلي:

**الفرض الرابع:** يوجد تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على شعور المواطن بالثقة في الأداء الحكومي عند توسيط رضا المواطن بمدينة أربيل.

بناءً على ما سبق أمكن للباحث وضع التصور المبدئي الموضح للعلاقات بين متغيرات الدراسة، والموضح بالشكل رقم (1).



شكل رقم (1)

النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

## خامساً: منهج وأسلوب الدراسة

### (1) منهج الدراسة

يستعين الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي القائم على جمع البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية واستخلاص النتائج منها، اعتماداً على إجراء دراسة مسح اجتماعي، وذلك في جميع الفروض.

## (2) مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بأربيل في إقليم كردستان العراق.

ونظراً للطبيعية الريفية لمحافظة أربيل وعدم قدرة الباحث في الوصول إلى بيانات رسمية دقيقة حول أعداد المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بأربيل استقر الباحث على اختيار عينة إحصائية منتظمة قوامها 384 مفردة من المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية. بإفترض أن عدد المستفيدين يزيد عن عدد 100000 مواطن.

وقد تم جمع 233 استمارة استبيان وبعد الفحص تبين صلاحية 195 استمارة فقط نتيجة لعدم اكتمال الإجابة على 38 استمارة.

ويمكن توضيح الخصائص الديموجرافية للعينة كما هو موضح في الجدول رقم (1) كما يلي:

جدول رقم (1)  
الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

النسبة	عدد المفردات	الخصائص	التنوع
46.2%	90	ذكر	العمر
53.8%	105	أنثى	
8.2%	16	أقل من 20 سنة	
38.0%	74	من 20 إلى أقل من 30 سنة	
29.2%	57	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
14.4%	28	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
10.2%	20	من 50 إلى أقل من 60 سنة	
-	-	أكبر من 60 سنة	المستوى التعليمي
15.4%	30	طالب	
7.2%	14	أقل من متوسط	
10.7%	21	متوسط	
27.7%	54	عالي	
39.0%	76	دراسات عليا	مستوى الدخل
13.8%	27	أقل من 600 ألف دينار	
25.1%	49	من 600 ألف: أقل من 900 ألف دينار	
32.8%	64	من 900 ألف: أقل من مليون و 200 ألف دينار	
11.8%	23	من مليون و 200 ألف دينار: أقل من مليون و 500 ألف دينار	
10.3%	20	أكثر من مليون و 500 ألف دينار	
6.2%	12	ي دون دخل	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

### (3) أسلوب جمع البيانات:

يعتمد الباحث على مصدري البيانات الأولية والثانوية كما يلي:  
أ) **البيانات الثانوية النظرية:** من خلال الاستفادة من التراث الفكري السابق المرتبط بموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على مجموعة من الكتب والأبحاث والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت واهتمت بأبعاد هذا الموضوع .  
ب) **البيانات الأولية الميدانية:** للوصول الى نتائج و تحقيق أهداف الدراسة، ولإختبار صحة الفرضيات سيقوم الباحث بدراسة ميدانية على عينة من المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بمدينة أربيل في إقليم كردستان العراق وسيكون ذلك من خلال استقصاء استبياني.

### (4) أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على الدراسات السابقة عند تصميم استمارة الاستبيان، المستخدمة في جمع البيانات الأولية، وقد تم تصميم الاستبيان على أساس مقياس ليكرت الخماسي.  
واعتمد الباحث على المقاييس الواردة بالجدول رقم (2) لقياس متغيرات الدراسة المختلفة:

جدول رقم (2)  
مصادر مقاييس الدراسة

عدد العبارات	المصدر	المتغير
28	Swaid and Wigand (2009).	جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية
13	أبوماضي (2016)	رضا المواطن
9	Tan et al. (2008)	ثقة المواطن
50		الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

### (5) الأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل البيانات:

يستخدم الباحث الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة.
- اختبار ألفا-كرونباخ (Cronbach – Alpha) وذلك لقياس ثبات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة و علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- أسلوب تحليل لقياس التأثيرات المباشرة على المتغير التابع.
- أسلوب تحليل المسار لقياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث.

### سادساً: نتائج البحث:

يمكن توضيح نتائج اختبار الفروض كما يلي:

- تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي.**  
لقياس وتحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتي تؤثر جوهريا في الثقة في الأداء الحكومي سوف يتم اختبار الفرض الأول و الذي ينص على أنه "يوجد تأثير

معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي".

وينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية وهي:

- 1- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الجدارة المدركة لدى المواطنين المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.
  - 2- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على العطاء المدرك لدى المواطنين المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.
  - 3- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على النزاهة المدركة لدى المواطنين المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.
- عرض نتائج اختبار الفرض الأول:**

يعرض الجدول (3) نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول كما يلي:

جدول رقم (3)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على الجدارة المدركة

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	بيتا $\beta$	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
الجدارة المدركة	جودة المعلومات	0.340	0.931	0.867	14.503	0.000	2.081	0.046
	المصداقية	0.415					2.340	0.039
	الاستجابة	0.307					1.781	0.069
	الخصوصية والأمان	0.402					2.231	0.042
	سهولة استخدام الموقع	0.368					2.176	0.058
	التخصيص	0.319					1.832	0.062

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

من أجل معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على الجدارة المدركة، تم استخدام نموذج معامل الانحدار الخطي المتعدد كما يتضح من الجدول رقم (3) والذي اعتبرت فيه أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصداقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص) متغيرات تفسيرية ومتغير الجدارة المدركة كمتغير تابع، وأظهرت نتائج نموذج الانحدار أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة F التي بلغت 14.503 بدلالة 0.00 عند مستوى معنوية 0.05، وتوضح النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر 86.7% من التباين المتحقق في الجدارة المدركة وذلك وفقاً لمعامل التحديد  $R^2$ . كما بلغت قيمة بيتا التي تمثل الأثر الكلي لبعدها المصداقية 0.415 وهي ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، وذلك يعني أنه كلما تحسنت المصداقية بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى الجدارة المدركة بمقدار 41.5% درجة. كذلك بلغت قيمة بيتا لبعدها الخصوصية والأمان 0.402 وهي ذات دلالة إحصائية أيضاً حيث

يمكن استنتاج ذلك بدلالة T، وذلك يعني أنه كلما تحسنت الخصوصية والأمان بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى الجدارة المدركة بمقدار 40.2% درجة. كما بلغت أقل قيمة لبيتا 0.307 وهي تخص بعد الاستجابة وكانت أيضاً ذات دلالة إحصائية أيضاً حيث يمكن استنتاج ذلك بدلالة T، وذلك يعني أنه كلما تحسنت الاستجابة بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى الجدارة المدركة بمقدار 30.7% درجة.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الفرعي الأول حيث يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الجدارة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي. حيث كان لبعدي المصدقية وأيضاً الخصوصية والأمان الخاصة بالموقع الإلكتروني الحكومي أكبر الأثر في زيادة الجدارة المدركة للأداء الحكومي من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

ويعرض الجدول (4) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني كما يلي:

جدول رقم (4)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على العطاء المدرك

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	بيتا $\beta$	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
العطاء المدرك	جودة المعلومات	٠.٢٤٠	٠.٨٥٩	٠.٧٣٨	١٠.٥٦٢	٠.٠٠٠	١.٥٤١	٠.٠٧٧
	المصدقية	٠.٣١٥					١.٧١٣	٠.٠٦٩
	الاستجابة	٠.٣٣٤					١.٨٤٢	٠.٠٦٥
	الخصوصية والأمان	٠.٣٨٩					١.٩٣١	٠.٠٥٨
	سهولة استخدام الموقع	٠.٢٨٨					١.٦٩٩	٠.٠٧١
	التخصيص	٠.٢٥٩					١.٥٧٠	٠.٠٧٣

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

من أجل معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على العطاء المدرك، تم استخدام نموذج معامل الانحدار الخطي المتعدد كما يتضح من الجدول رقم (4) والذي اعتبرت فيه أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصدقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص) متغيرات تفسيرية ومتغير العطاء المدرك كمتغير تابع، وأظهرت نتائج نموذج الانحدار أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة F التي بلغت 10.562 بدلالة 0.00 عند مستوى معنوية 0.05، وتوضح النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر 73.8% من التباين المتحقق في العطاء المدرك وذلك وفقاً لمعامل التحديد  $R^2$ . كما بلغت قيمة بيتا التي تمثل الأثر الكلي لبعد الخصوصية والأمان 0.389 وهي ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، وذلك يعني أنه كلما



تحسنت الخصوصية والأمان بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى العطاء المدرك بمقدار 38.9% درجة. كذلك بلغت قيمة بيتا لبعد الاستجابة 0.334 وهي ذات دلالة إحصائية أيضاً حيث يمكن استنتاج ذلك بدلالة T، وذلك يعني أنه كلما تحسنت الاستجابة بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى العطاء المدرك بمقدار 33.4% درجة. كما بلغت أقل قيمة لبيتا 0.240 وهي تخص بعد جودة المعلومات وكانت أيضاً ذات دلالة إحصائية أيضاً حيث يمكن استنتاج ذلك بدلالة T، وذلك يعني أنه كلما تحسنت جودة المعلومات بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى العطاء المدرك بمقدار 24.0% درجة.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الفرعي الثاني حيث يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على العطاء المدرك لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي. حيث كان لبعدي الخصوصية والأمان وكذلك الاستجابة الخاصة بالموقع الإلكتروني الحكومي أكبر الأثر في زيادة العطاء المدرك للأداء الحكومي من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

ويعرض الجدول (5) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث كما يلي:

جدول رقم (5)

نتائج اختبار تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على النزاهة المدركة

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	بيتا $\beta$	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
النزاهة المدركة	جودة المعلومات	٠.١٦٨	٠.٦٢٣	٠.٣٨٨	٥.٧٦٩	٠.٠٠٠	١.٠٩٣	٠.٠٢٧
	المصداقية	٠.٣٩٨					١.٩٥٢	٠.٠٥٨
	الاستجابة	٠.١٥٤					١.٠٧٦	٠.٠٢٣
	الخصوصية والأمان	٠.٣٧٥					١.٩٠٧	٠.٠٦١
	سهولة استخدام الموقع	٠.٠٨٣					٠.٧٣٢	٠.٦٣١
	التخصيص	٠.٠٧١					٠.٦٢٨	٠.٦٩٢

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

من أجل معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على النزاهة المدركة، تم استخدام نموذج معامل الانحدار الخطي المتعدد كما يتضح من الجدول رقم (5) والذي اعتبرت فيه أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصداقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص)

متغيرات تفسيرية ومتغير النزاهة المدركة كمتغير تابع، وأظهرت نتائج نموذج الانحدار أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة F التي بلغت 5.769 بدلالة 0.00 عند مستوى معنوية 0.05، وتوضح النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر 38.8% من التباين المتحقق في العطاء المدرك وذلك وفقاً لمعامل التحديد  $R^2$ . كما بلغت قيمة بيتا التي تمثل الأثر الكلي لبعده المصدقية 0.398 وهي ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، وذلك يعني أنه كلما تحسنت المصدقية بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى النزاهة المدركة بمقدار 39.8% درجة. كذلك بلغت قيمة بيتا لبعده الخصوصية والأمان 0.375 وهي ذات دلالة إحصائية أيضاً حيث يمكن استنتاج ذلك بدلالة T، وذلك يعني أنه كلما تحسنت الخصوصية والأمان بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى النزاهة المدركة بمقدار 37.5% درجة. بينما بلغت قيمة بيتا لبعده سهولة استخدام الموقع 0.083 وهي غير دالة إحصائياً حيث يمكن استنتاج ذلك بدلالة T، كذلك جاءت قيمة بيتا لبعده التخصيص 0.071 وهي أيضاً غير دالة إحصائياً وذلك بدلالة T.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الفرعي الثالث حيث يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصدقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان) على النزاهة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي، بينما لم يثبت وجود تأثير معنوي لبعده سهولة استخدام الموقع والتخصيص على النزاهة المدركة. مما يتضح ثبوت الفرض الفرعي الثالث جزئياً.

## ب) تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

لقياس وتحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتي تؤثر جوهرياً في رضا المواطن سوف يتم اختبار الفرض الثاني و الذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي مباشر لجودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي".

وينقسم هذا الفرض إلى ستة فروض فرعية وهي :

1- يوجد تأثير معنوي مباشر لجودة المعلومات على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

2- يوجد تأثير معنوي مباشر للمصدقية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

3- يوجد تأثير معنوي مباشر للاستجابة على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

4- يوجد تأثير معنوي مباشر للخصوصية والأمان على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

5- يوجد تأثير معنوي مباشر لسهولة استخدام الموقع على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

6- يوجد تأثير معنوي مباشر للتخصيص على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

ولمعرفة مستوى معنوية العلاقات المباشرة بين المتغيرات يمكن عرض بعض المؤشرات في الجدول رقم (6):

جدول رقم (6)  
نتائج اختبار النموذج المقترح لعلاقة جودة الخدمات الإلكترونية برضا المواطن

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	مستوى المعنوية
1	جودة المعلومات ← رضا المواطن	**0.327	0.000
2	المصداقية ← رضا المواطن	**0.403	0.000
3	الاستجابة ← رضا المواطن	**0.312	0.000
4	الخصوصية والأمان ← رضا المواطن	**0.390	0.000
5	سهولة استخدام الموقع ← رضا المواطن	**0.371	0.000
6	التخصيص ← رضا المواطن	**0.312	0.000

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
\*\* دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.01

يتضح من الجدول رقم (6) معنوية تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصداقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص) على متغير رضا المواطن (المتغير الوسيط), وذلك عند مستوى معنوية أقل من 0.01.

حيث كانت قيمة معاملات المسار بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصداقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص) ومتغير رضا المواطن هي على الترتيب (0.327 - 0.403 - 0.312 - 0.390 - 0.371 - 0.312).

وذلك يعني أن المصدقية هي الأكثر تأثيراً على رضا المواطن لحصولها على أعلى معامل مسار تليها الخصوصية والأمان ثم سهولة استخدام الموقع.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الثاني حيث يوجد تأثير ذا دلالة احصائية لجودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطن لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي. حيث كان للمصدقية والاستجابة إلى جانب سهولة استخدام الموقع، دور في زيادة رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية

### (ج) تأثير رضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي.

لقياس وتحديد تأثير رضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي سوف يتم اختبار الفرض الثالث و الذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي".

وينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية وهي :

- 1- يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على الجدارة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.
- 2- يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على العطاء المدرك لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.
- 3- يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على النزاهة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

### عرض نتائج اختبار الفرض:

**الفرض الفرعي الأول:** يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على الجدارة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

يعرض الجدول (7) نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول كما يلي:

جدول رقم (7)  
نتائج اختبار تأثير رضا المواطن على الجدارة المدركة

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	بيتا $\beta$	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
الجدارة المدركة	رضا المواطن	٠,٣٨٦	٠,٨٦٧	٠,٧٥٢	١٨,٢٤٢	٠,٠٠٠	١,٩٧٢	٠,٠٤٨

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

من أجل معرفة تأثير رضا المواطن على الجدارة المدركة، تم استخدام نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط كما يتضح من الجدول رقم (7) والذي اعتبر فيه رضا المواطن متغير تفسيري ومتغير الجدارة المدركة كمتغير تابع، وأظهرت نتائج نموذج الانحدار أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة F التي بلغت 18.242 بدلالة 0.00 عند مستوى معنوية 0.05، وتوضح النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر 75.2% من التباين المتحقق في العطاء المدرك وذلك وفقاً لمعامل التحديد  $R^2$ . كما بلغت قيمة بيتا التي تمثل الأثر الكلي لرضا المواطن 0.386 وهي ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، وذلك يعني أنه كلما تحسن رضا المواطن بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى الجدارة المدركة بمقدار 38.6% درجة.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الفرعي الأول حيث يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لرضا المواطن على الجدارة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

**الفرض الفرعي الثاني:** يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على العطاء المدرك لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

ويعرض الجدول (8) نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني كما يلي:

جدول رقم (8)  
نتائج اختبار تأثير رضا المواطن على العطاء المدرك

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	بيتا $\beta$	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
العطاء المدرك	رضا المواطن	٠,٣٢٥	٠,٧٤٦	٠,٥٥٦	١٣,٣٥٨	٠,٠٠٠	١,٧٣٤	٠,٠٥١

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

من أجل معرفة تأثير رضا المواطن على الجدارة المدركة، تم استخدام نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط كما يتضح من الجدول رقم (8) والذي اعتبر فيه رضا المواطن متغير تفسيري ومتغير العطاء المدرك كمتغير تابع، وأظهرت نتائج نموذج الانحدار البسيط أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة F التي بلغت 13.358 بدلالة 0.00 عند مستوى معنوية 0.05، وتوضح النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر 55.6% من التباين المتحقق في العطاء المدرك وذلك وفقاً لمعامل التحديد  $R^2$ . كما بلغت قيمة بيتا التي تمثل الأثر الكلي لرضا المواطن 0.325 وهي ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، وذلك يعني أنه كلما تحسن رضا المواطن بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى العطاء المدرك بمقدار 32.5% درجة.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الفرعي الثاني حيث يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية لرضا المواطن على الجدارة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

**الفرض الفرعي الثالث:** يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على النزاهة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

يعرض الجدول (9) نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول كما يلي:

جدول رقم (9)  
نتائج اختبار تأثير رضا المواطن على النزاهة المدركة

المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	بيتا $\beta$	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
النزاهة المدركة	رضا المواطن	٠,٧٦٩	٠,٩٤٣	٠,٨٨٩	٣١,١٤٦	٠,٠٠٠	٥,٧٦٣	٠,٠٠١

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ومن أجل معرفة تأثير رضا المواطن على النزاهة المدركة، تم استخدام نموذج معامل الانحدار الخطي البسيط كما يتضح من الجدول رقم (9) والذي اعتبر فيه رضا المواطن متغير تفسيري ومتغير النزاهة المدركة كمتغير تابع، وأظهرت نتائج نموذج الانحدار أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة F التي بلغت 31.146 بدلالة 0.00 عند مستوى معنوية 0.05، وتوضح النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر 88.9% من التباين المتحقق في العطاء المدرك وذلك وفقاً لمعامل التحديد  $R^2$ . كما بلغت قيمة بيتا التي تمثل الأثر الكلي لرضا المواطن 0.769 وهي ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، وذلك يعني أنه كلما تحسن

رضا المواطن بمقدار وحدة واحدة يتحسن مستوى الجدارة المدركة بمقدار 76.9% درجة.

في ضوء ما سبق تم قبول الفرض الفرعي الثالث حيث يوجد تأثير ذا دلالة احصائية لرضا المواطن على النزاهة المدركة لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي.

(د) تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

لقياس وتحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتي تؤثر جوهريا في الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن، وتحديد أثر توسيط متغير رضا المواطن على العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية والثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي، سوف يتم اختبار الفرض الرابع والذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن".

ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى ستة فروض فرعية وهي:

1- يوجد تأثير معنوي غير مباشر لجودة المعلومات على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

2- يوجد تأثير معنوي غير مباشر للمصداقية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

3- يوجد تأثير معنوي غير مباشر للاستجابة على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

4- يوجد تأثير معنوي غير مباشر للخصوصية والأمان على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

5- يوجد تأثير معنوي غير مباشر لسهولة استخدام الموقع على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

6- يوجد تأثير معنوي غير مباشر للتخصيص على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

وأظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار المسار كما هو موضح من خلال الجدول (10):

جدول رقم (10)

نتائج اختبار النموذج المقترح للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي عند توسيط رضا المواطن

قيمة معامل المسار الكلي	قيمة معامل المسار غير المباشر	قيمة معامل المسار المباشر	المسار بعد إدراج المتغير الوسيط		
**0.556	**0.181	**0.375	الثقة في الأداء الحكومي	←	رضا المواطن ← جودة المعلومات
**0.638	**0.232	**0.406	الثقة في الأداء الحكومي	←	رضا المواطن ← المصداقية
**0.563	**0.207	**0.356	الثقة في الأداء الحكومي	←	رضا المواطن ← الاستجابة
**0.625	**0.189	**0.436	الثقة في الأداء الحكومي	←	رضا المواطن ← الخصوصية والأمان
**0.507	**0.233	**0.274	الثقة في الأداء الحكومي	←	رضا المواطن ← سهولة استخدام الموقع
**0.379	**0.166	**0.213	الثقة في الأداء الحكومي	←	رضا المواطن ← التخصيص

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
\*\* دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.01

يتضح من الجدول رقم (10) ما يأتي :

1- يزداد تأثير جودة المعلومات على متغير الثقة في الأداء الحكومي حيث زاد التأثير المباشر والذي بلغ (0.375) بمقدار (0.181) وهو قيمة التأثير غير المباشر وذلك عند توسيط رضا المواطن وهذا التأثير معنوي.

2- يزداد تأثير المصداقية على متغير الثقة في الأداء الحكومي حيث زاد التأثير المباشر والذي بلغ (0.406) بمقدار (0.232) وهو قيمة التأثير غير المباشر وذلك عند توسيط رضا المواطن وهذا التأثير معنوي.

3- يزداد تأثير الاستجابة على متغير الثقة في الأداء الحكومي حيث زاد التأثير المباشر والذي بلغ (0.356) بمقدار (0.207) وهو قيمة التأثير غير المباشر وذلك عند توسيط رضا المواطن وهذا التأثير معنوي.

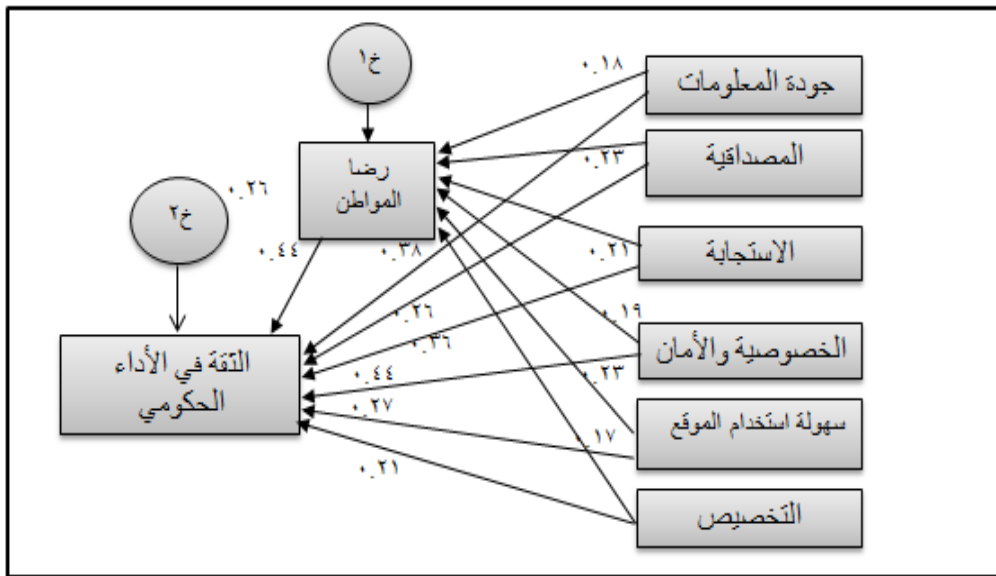


4- يزداد تأثير الخصوصية والأمان على متغير الثقة في الأداء الحكومي حيث زاد التأثير المباشر والذي بلغ (0.436) بمقدار (0.189) وهو قيمة التأثير غير المباشر وذلك عند توسيط رضا المواطن وهذا التأثير معنوي.

5- يزداد تأثير سهولة استخدام الموقع على متغير الثقة في الأداء الحكومي حيث زاد التأثير المباشر والذي بلغ (0.274) بمقدار (0.233) وهو قيمة التأثير غير المباشر وذلك عند توسيط رضا المواطن وهذا التأثير معنوي.

6- يزداد تأثير التخصيص على متغير الثقة في الأداء الحكومي حيث زاد التأثير المباشر والذي بلغ (0.213) بمقدار (0.166) وهو قيمة التأثير غير المباشر وذلك عند توسيط رضا المواطن وهذا التأثير معنوي.

والشكل رقم (2) يوضح النموذج النهائي لتأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن:



شكل (2): تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

- يتضح من الجدول السابق وجود تأثير كلى لجميع مكونات جودة الخدمة الإلكترونية على رضا المواطن وأن هذا التأثير تأثير مباشر.

- كما يتضح وجود تأثير كلى لجميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على متغير الثقة في الأداء الحكومي وأن هذا التأثير جزء منه مباشر والجزء الآخر غير مباشر.

- يتم قبول الفرض العدمي الخاص بجودة المعلومات ورفض الفرض البديل حيث يرتفع التأثير المعنوي لجودة المعلومات على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

- يتم قبول الفرض العدمي الخاص بالمصادقية ورفض الفرض البديل، حيث يرتفع التأثير المعنوي للمصادقية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

- يتم قبول الفرض العدمي الخاص بالاستجابة ورفض الفرض البديل حيث يرتفع التأثير المعنوي للاستجابة على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

- يتم قبول الفرض العدمي الخاص بالخصوصية والأمان ورفض الفرض البديل حيث يرتفع التأثير المعنوي للخصوصية والأمان على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

- يتم قبول الفرض العدمي الخاص بسهولة استخدام الموقع ورفض الفرض البديل حيث يرتفع التأثير المعنوي لسهولة استخدام الموقع على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

- يتم قبول الفرض العدمي الخاص بالتخصيص ورفض الفرض البديل حيث يرتفع التأثير المعنوي للتخصيص على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن.

ويرجع الباحث زيادة التأثير المعنوي الإيجابي لجميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على متغير الثقة في الأداء الحكومي عند توسيط رضا المواطن، إلى أن هذه الأبعاد الستة لجودة الخدمة الإلكترونية تدفع المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي للشعور بالرضا تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة، ومع استمرار حالة الرضا بين المواطنين، ترتفع ثقة المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي في الأداء الحكومي.

## سابعا: مناقشة النتائج والتوصيات:

تتمثل نتائج الدراسة فيما يلي:

## 1) تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي:

لقياس وتحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتي تؤثر جوهريا في الثقة في الأداء الحكومي تم اختبار الفرض الأول والذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي".

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصدقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص) على أبعاد الثقة في الأداء الحكومي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة Tan et al., (2008) التي توصلت إلى دور جودة المواقع الإلكترونية المقدمة للخدمات الحكومية الإلكترونية في بناء ثقة المواطن تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال المصدقية والأمن. كما اتفقت مع دراسة ( Garcia & Arino, 2014) التي توصلت إلى أن الجودة المدركة للخدمات الإلكترونية العامة لها تأثير إيجابي على الثقة في الإدارة العامة. وكذلك اتفقت مع دراسة ( Nulhusna et al., 2017) التي وجدت أن عوامل جودة النظم، وجودة المعلومات وجودة الخدمة لها علاقة كبيرة بالثقة في الحكومة. كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة Ince et al., (2020) التي وجدت أن الجودة المدركة والفائدة المدركة وظروف التسهيل هي العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في المواقع الإلكترونية الحكومية. كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Al-Kateeb & Abdalla, 2021) التي أظهرت أن العوامل التقنية والحكومية لها تأثير إيجابي على مستوى ثقة المواطنين في خدمات الحكومة الإلكترونية، في حين كان لعوامل الخطر تأثير سلبي على مستوى ثقة المواطنين.

## 2) تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية:

لقياس وتحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتي تؤثر جوهريا في رضا المواطن تم اختبار الفرض الثاني والذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي مباشر لجودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي".

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (جودة المعلومات - المصدقية - الاستجابة - الخصوصية والأمان - سهولة استخدام الموقع - التخصيص) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Saha et al., 2014) التي توصلت إلى أن رضا المواطن يتحدد بناء على أربعة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي الكفاءة، والاستجابة والدعم الفني والخصوصية، وإن كانت الخصوصية أقل

أهمية في تحديد مدى جودة الخدمة الإلكترونية عن الأبعاد الثلاثة الأخرى، كما اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016) التي أظهرت أن هناك تأثير كبير للمصداقية وتوافر المعلومات وسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية. وفيما يتعلق بالاستجابة، فتشير النتائج إلى رضا المستفيدين عن الخدمات التي يقدمها موقع الوزارة لأن وقت الاستجابة اللازم لإنهاء معاملاتهم قصير. كما كان لأبعاد الخصوصية والأمان أثر كبير على المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية نتيجة ارتفاع مستوى وعي المستفيد ببعدي الأمان والخصوصية. اتفقت نتائج الدراسة

أيضاً مع دراسة (Ozturan & Surucu, 2019) التي توصلت الدراسة إلى أن عوامل سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والجهد والمال، والثقة وجودة الخدمة جميعها لها تأثير إيجابي على رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية. كذلك اتفقت الدراسة مع دراسة (Mbaidin et al., 2021) التي وجدت أن المواطنين راضون عن ثلاثة من أبعاد الخدمة الإلكترونية: الموثوقية والتوافر والخصوصية ولكنهم كانوا غير راضين عن الاستجابة، وحوما يعني وجود أثر إيجابي معنوي لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على رضا المواطن. كما أشارت دراسة (Pham et al., 2023) إلى أن جودة خدمة الحكومة الإلكترونية تتكون من خمسة أبعاد: سهولة التفاعل، والإنجاز، ورعاية المواطن، والأمن والخصوصية، والجدارة بالثقة؛ من بين الأبعاد الخمسة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، فإن الجدارة بالثقة والإنجاز فقط هما اللذان يرتبطان بشكل كبير بالقيمة المدركة؛ ومع ذلك، فإن الجدارة بالثقة لها ارتباط أقوى بالقيمة المدركة مقارنة بالإنجاز؛ كما يوجد ارتباط إيجابي معنوي للقيمة المدركة برضا المواطن، في حين لا يوجد تأثير مباشر لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا المواطن ولكن اقتصر تأثير جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا المواطن على التأثير غير المباشر من خلال توسيط القيمة المدركة.

### 3) تأثير رضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي:

لقياس وتحديد تأثير رضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي تم اختبار الفرض الثالث والذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي مباشر لرضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي".

وقد أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لرضا المواطن على الثقة في الأداء الحكومي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Harding, 2013) التي تناولت الخدمات الحكومية التقليدية، وتوصلت إلى أن مستخدمي الخدمات الحكومية لديهم مستوى رضا عن الخدمات الحكومية أعلى من غير المستخدمين للخدمة، كما أن المواقف تجاه موظفي الحكومة تؤثر على الثقة في الحكومة على نطاق واسع. ومع ذلك، لا تؤثر الكفاءة فقط على الثقة، ولكن أيضاً اهتمام وعناية موظفي الحكومة عند

تقديم الخدمات. كما أكدت دراسة (Salim et al., 2017) على هذه النتيجة خاصة في المناطق الحضرية حيث بينت أن رضا المواطن عن جودة الخدمات العامة، وشفافية الأداء الحكومي، والأداء الحكومي في مكافحة الفساد، ترتبط ارتباطاً إيجابياً بثقة الجمهور في الحكومة اليمنية على مستوى المدينة والمستوى المركزي، رغم أن ثقة المواطنين في الحكومة في اليمن أقل بكثير من المتوقع. كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Wahyurudhanto, 2022) التي توصلت إلى أن أداء الشرطة ومساءلتها ومواءمتها مع القيم الأخلاقية يؤثران على رضا المواطنين والذي يؤثر بدوره على ثقة المواطنين في مؤسسات الشرطة. وعلى مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Li & Xue, 2021) التي أظهرت أن ثقة المواطنين بعد استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لا تؤثر بشكل مباشر على نيتهم المستمرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، ولكن ستؤثر الثقة بعد الاستخدام على نية الاستخدام المستمر عند توسيط رضا المواطنين عن استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. مما يعني أن ثقة المواطنين بعد الاستخدام تسبق رضا المواطنين عن استخدام الحكومة الإلكترونية.

#### **4) تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن:**

لقياس وتحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتي تؤثر جوهرياً في الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن، وتحديد أثر توسيط متغير رضا المواطن على العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية والثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي، تم اختبار الفرض الرابع والذي ينص على أنه "يوجد تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي لدى المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية بإقليم كردستان العراقي عند توسيط رضا المواطن".

وقد أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي عند توسيط رضا المواطن. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Welch et al., 2005) التي توصلت إلى أن استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالرضا عن الحكومة الإلكترونية والرضا عن الموقع الإلكتروني وأن الرضا عن الحكومة الإلكترونية يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالثقة في الحكومة. في حين اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Al-Kraiji & Ameen, 2022) التي توصلت إلى أن جودة الخدمة تؤثر على ولاء المواطنين تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال توسيط ثقة ورضا المواطنين، حيث تؤثر

جودة الخدمة على ثقة المواطن ورضا المواطن، كما تؤثر الثقة في الحكومة والثقة في الخدمات الحكومية تأثيراً إيجابياً على رضا المواطنين.

## المساهمات النظرية

قدمت الدراسة الحالية عدد من المساهمات النظرية فيما يتعلق بالبحث العلمي، ويوضحها الباحث في النقاط التالية:

1- جمعت الدراسة بين متغيري رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وثقة المواطن في الحكومة الإلكترونية وهي علاقة غير مدروسة بكثافة في إطار تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل عام، وربما غير مدروسة في الدراسات العربية بشكل خاص.

2- كما ساهمت الدراسة من خلال تناول أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ثقة المواطن في الحكومة الإلكترونية عند توسيط رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، وهو تناول قليل سواء من جانب الجمع بين المتغيرات الثلاثة معاً أو حتى عند الاعتماد على رضا المواطن كمتغير وسيط حيث كانت الدراسات السابقة تميل للاعتماد على ثقة المواطن كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

3- وأخيراً تأتي المساهمة الأبرز للدراسة الحالية متمثلة في تناول أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ثقة المواطن في الحكومة الإلكترونية عند توسيط رضا المواطن عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بالتطبيق على النطاق العربي وتحديداً العراقي.

## توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث، يقدم الباحث التوصيات التالية للمسؤولين عن تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية بمدينة أربيل:

- يوصي الباحث بالعمل على تحسين سرعة الاستجابة لطلبات واستفسارات وشكاوى المواطنين بما يزيد من رضا المواطنين.

- كما يوصي الباحث بتبني نهج التوجه بالمواطن عند تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية ومعاملته كعميل يحصل على خدمات مدفوعة.

- كذلك يوصي الباحث بالاهتمام بتحسين مستوى الكفاءة المدركة للخدمات الحكومية المقدمة وكذلك مستوى النزاهة المدركة للمواطنين خلال التعامل مع منصات الحكومة الإلكترونية.

## ثامناً: قيود الدراسة

واجهت الدراسة بعض أوجه القصور والتي يذكرها الباحث كما يلي:

- اقتصرت الدراسة على المواطنين بمدينة أربيل الكردية.

- تم جمع البيانات من خلال استقصاء استبياني تم في الفترة من 2023/9/1 حتى 2023/9/23.

### تاسعاً: مقترحات بحثية مستقبلية:

- إجراء دراسة أوسع تغطي مجموعة أكبر من مدن كردستان العراق لاستكشاف آثار البيئة المحلية والثقافية على آراء المواطنين في مختلف مدن الإقليم.
- إجراء دراسة طويلة تغطي فترة زمنية أطول لنفس أفراد العينة للتعرف على مدى التباين في الآراء مع اختلاف الوقت.
- إجراء دراسة مقارنة بين إقليم كردستان العراق والعاصمة بغداد للتعرف على مدى الاختلاف في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية.

### قائمة المراجع

#### أولاً: المراجع العربية:

- أبو ماضي، كامل أحمد (2016). علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. المجلد 24، العدد 1، ص 53-71.
- هلسه و عبدالقادر (2015). قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. المجلد 1، العدد 35، ص 223-256.

#### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- Al-Hawary, S. I. S. and Al-Menhaly, S. M. (2016). The Quality of E- Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction. *Global Journal of Management and Business Research*. Vol. 16, No. 11, pp. 1-12.
- Al-Kraiji, A. I. (2020). Citizen Satisfaction with Mandatory E- Government Services: A Conceptual Framework and an Empirical Validation. *Institute of Electricity and Electronics Engineers Access*. Vol. 8, 117253-117265.
- Al-Kraiji, A. & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, Vol. 35, No. 4, pp. 1239-1270.
- Al-Kateeb, M. A. and Abdalla, R. A. (2021). Antecedents of Trust in E-Government: Palestinian Citizens' Perspective. *Studies of Applied Economics*. Vol. 39, No. 7, pp. 1-20.

- Al-Marashdeh, I. (2018). The Important of Service Quality and the Trust in Technology on Users Perspectives to Continues Use of Mobile Services. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. Vol. 96, No. 10, pp. 2954-2972.
- Fan, J. and Yang, W. (2015). Study on E-Government Services Quality: The Integration of Online and Offline Services. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 8, No. 3, pp. 693-718.
- Grimmelikhuisen, S. and Knies, E. (2017). Validating a Scale for Citizen Trust in Government Organizations. *International Review of Administrative Sciences*. Vol. 83, No. 3, pp. 583–601.
- Gupta, A. K., Bhurtel, A. & Bhattarai, P. C. (2023). Service Users' Confidence in Accessing Public Services in Nepal: What Makes Differences? *Journal of Policy Studies*, Vol. 38, No. 1, pp. 29–43.
- Hai, N.C., Le, V.T.P., Son, N.T., & Tuan, P.V. (2023). Evaluation of Citizens' Satisfaction with the Quality of Public Administrative Services in the Mekong Delta, Vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, Vol. 48, No. 2spl, pp. 751–762.
- Harding, L. K. (2013). Service Satisfaction, Competence and Caring: Examining the Influence of Experience with the Public Bureaucracy on Citizen Attitudes of Trust in Government. "PhD Thesis in Business Administration, University of Tennessee.
- Hsiao, C. T. & Lin, J. S. (2008). A Study of Service Quality in Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37.
- Ince, H., Imamoglu, S. Z., Turkcan, H. and Akca, G. (2020). Antecedents and Consequences of Trust in Public Sector Websites and Social Media. *Emerging Markets Journal*. Vol. 10, No. 1, pp. 21-29.



- Kaur, B., Kaur, J., Pandey, S. K. and Joshi, S. (2020). E-Service Quality: Development and Validation of the Scale. *Global Business Review*. pp.1–19.
- Khan, S., Ab. Rahim, N. Z. and Maarop, N. (2019) .A Review on Antecedents of Citizen’s Trust in Government Social Media Services. *3C Tecnología, Innovation glosses applied to SMEs. Special Issue on Recent Trends in Computer Science and Electronics*, pp. 109-120.
- Mbaidin, H., Alomari, K. M. &Al Jbour, R. S. (2021). The Impact of E-Services Quality on Citizens' Satisfaction: an Applied Study ay El Ain Municipality UAE. *International Journal of Entrepreneurship*, Vol. 25, Special Issue, pp. 1-13.
- Moteki, Y. (2022). Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00574-w>.
- Mukumbareza, C. (2014). Evaluating Citizen Satisfaction with the Quality of E-Government Information Services Provided by Southern Africa Development Community Governments. Master Thesis in Information Technology, Durban University of Technology.
- Musa, O., Abuwdn, F., Zolkifly, I. A. I. and Almasri, A. (2019). Factors Affecting Libyan Citizens Satisfaction with E-Government Services. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Vol. 6, No. 4, pp. 1-23.
- Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I. and Hidayanto, A. N. (2017). The Relation of E-Government Quality on Public Trust and its Impact on Public Participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 11, No. 3, pp. 393-418.
- Ozturan, M. and Surucu, U. (2019). Citizen Satisfaction with E-Government Services: Case of Turkey. *International Journal of Research and Scientific Innovation*. Vol. 6, No. 12, pp. 148-147.

- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T. & Nguyen, N. L. (2023). E-government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence from a Newly Emerging Country. *Journal of Public Policy*, pp. 1-22.
- Saha, P., Nath, A. and Sangari, E. S. (2014). Success of Government E-Service Delivery: Does Satisfaction Matter?. 9th IFIP WG 8.5 International Conference on Electronic Government (EGOV), Aug 2010, Lausanne, Switzerland. pp.204-215.
- Salim, M., Peng, X., Almakary, S. and Karmoshi, S. (2017). The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*. Vol. 5, pp. 348-365.
- Swaid, S. I. and Wigand, R. T. (2009). Measuring the quality of E-service: Scale development and initial validation. *Journal of Electronic Commerce Research*. Vol. 10, No. 1, pp. 12-28.
- Tan, C. W., Benbasat, I. and Cenfetelli, R. T. (2008). Building Citizen Trust towards e-Government Services: Do High Quality Websites Matter? *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Vatolkina, N., Gorbashko, E., Kamynina, N. and Fedotkina, O. (2020). E-Service Quality from Attributes to Outcomes: The Similarity and Difference between Digital and Hybrid Services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*. Vol. 6, No. 143, pp. 1-21.
- Wahyurudhanto, A. (2022). Predictors of Citizens' Satisfaction and Trust in Police as a Function of Good Governance and Cooperative Culture. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, Vol.9, No. 3, pp. 152-167.
- Welch, E. W., Hinnat, C. C. and Moon, M. J. (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Vol. 15, No. 3, pp. 371-391.