

أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العميل  
"بالتطبيق على عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية"

إعداد

الدكتورة

منى محمد القصبي شلبي

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

الدكتور

عبد العزيز علي حسن

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة – جامعة المنصورة

أميرة كمال أحمد عبد الحميد جعفر

معيدة بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

## الملخص:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العميل والمقارنة بين مستوى رضا العملاء وفقاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية بالتطبيق على عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية. وبلغ حجم عينة الدراسة 384 مفردة. وقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء الإلكترونية باستخدام برنامج SPSS. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة على رضا العملاء، ووجود تأثير معنوي لكلٍ من التصميم، والكفاءة، والتفاعل، والأمان على رضا العملاء كل على حده؛ بينما لا يوجد تأثير معنوي لكلٍ من سهولة الوصول، وسهولة الاستخدام، ومحتوى المعلومات، والالتزام بالوقت، والخصوصية على رضا العملاء كل على حده. كما أوضحت النتائج أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لإختلاف نوعهم ومحل إقامتهم؛ في حين أنه يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لإختلاف الفئة العمرية ومستوى التعليم.

## **Abstract**

The current study proposes investigating the effect of e-government service quality on customer satisfaction and comparing the level of satisfaction among customers according to their demographic variables. Data was obtained through a web survey addressed to the customer of civil status office at dakahleya governorate of Egypt. The study sample consists of 384 customers. Data was analyzed depending on SPSS statistical software.

The study results indicated that e-government service quality dimensions – taken as a whole– have a significant effect on customer satisfaction. In addition, each of format, efficiency, interactivity, and security dimensions – taken separately – has a significant effect on customer satisfaction. While, each of accessibility, ease of use, information content, timeliness and privacy dimensions – taken separately – has no significant effect on customer satisfaction.

Study results also illustrated that there is no significant differences between customers' level of satisfaction according to the differences in their gender and living places. Whereas, there is a significant differences between customers' level of satisfaction according to the differences in their ages and education levels.

## تمهيد:

لقد بدأ التقدم التكنولوجي في لعب دور هام في كافة جوانب الحياة التي نعيشها الآن. فقد استخدمت التكنولوجيا في تطوير نظم الاتصالات والتعليم وفي مجال الحصول على الخدمات وعند القيام بإبرام الصفقات التجارية؛ حيث يتمكن الأفراد الآن من خلال استخدام الأدوات التكنولوجية من شراء السلع والخدمات بدون مغادرة منازلهم، كما مكن هذا التقدم الحكومات من تغيير طريقة القيام بإبرام الصفقات مع الأفراد والوكالات؛ ولذلك يتوقع الأفراد أن الخدمات التي تقدمها الحكومة سوف تكون بنفس جودة الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص، علاوةً على ذلك تسعى الحكومات الآن جاهدةً إلى اكتشاف الوسائل الإلكترونية التي تمكن المواطنين من التفاعل مع الحكومات بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية (Alharbi, 2006).

وقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة العامة في أواخر التسعينات بعد تبني فكرة التجارة الإلكترونية داخل القطاع العام. فمع تزايد الخدمات التي تقدمها الحكومات للمواطنين تمثلت الاستراتيجية الأساسية للحكومة الإلكترونية في تقديم تلك الخدمات عبر الإنترنت والتأثير على المواطنين للدخول على الإنترنت وطلب هذه الخدمات، لما في ذلك من مزايا لم تكن متوفرة في ظل نظم الحكومة التقليدية (Obi, 2009).

ويمثل رضا العميل – في ظل السوق التنافسي الذي تتنافس فيه المنظمات على جذب العملاء والاحتفاظ بهم – عامل أساسي عند وضع استراتيجيات التسويق، ويعتمد رضا العملاء بدرجة كبيرة على مدى قدرة المنظمات على إشباع أو تجاوز توقعات العملاء (Munteanu et al., 2010). ويعتبر رضا العميل والمحافظة عليه أحد أهم التحديات التي تواجه العاملين في المجال التسويقي وخاصة صناعة الخدمات، وفي الوقت ذاته يعد رضا العميل بمثابة العامل الأساسي للنجاح في ظل السوق التنافسية ومن ثم الاحتفاظ بالعميل (محمد، 2014).

### (1) الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الحكومة الإلكترونية: وتعرض الباحثة الحكومة الإلكترونية من حيث المفهوم ومزايا وعيوب تطبيقها وذلك كما يلي:

#### أ- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

وتُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قيام الحكومات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وخاصة تطبيقات الإنترنت؛ لتعزيز تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين، ورجال الأعمال، والجهات الحكومية الأخرى (Thompson & Jaeger, 2003)، وتعد الحكومة

الإلكترونية بمثابة منصة لعمليات مبتكرة ومتكاملة وذكية تسمح لكيان الحكومة بتحديث البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وزيادة الكفاءة والشفافية وتحسين تقديم الخدمات (Obi, 2009). ويرى (Evans & Yen, 2006) أن الحكومة الإلكترونية تعني ببساطة عملية الاتصال بين الحكومة ومواطنيها عبر الحاسب الآلي أو عبر أي أجهزة أخرى متصلة بالإنترنت تتضح فيها مزايا الالتزام بالوقت وسرعة الاستجابة واحتواء التكلفة، ويعتبر مفهوم الحكومة في حد ذاته أحد أنواع الأنظمة المصممة لتحقيق الخير والمنافع لأطراف متنوعة، ونتيجة لذلك توجه وظيفة الحكومة نفسها للتحسين من نظام لآخر وفي هذه الحالة يتحول نظام الحكومة التقليدي إلى نظام حكومة الحاسب الآلي المتصل بالإنترنت.

#### ب- مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يرى (Evans & Yen, 2006) أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى العديد من المزايا من أهمها: زيادة مستويات خدمة العملاء، تقليل التكاليف، التوسع في نشر المعلومات عن الحكومة، التوسع في اعتبار المواطنين عملاء وأن رضاهم ذات أهمية كبرى، كما يساعد أيضا نظام الحكومة الإلكترونية في جمع المعلومات التي سوف تساهم في خدمة صناعات القرار المختصين بتقديم الخدمات للمواطنين بشكل أكثر فعالية، وتسمح الحكومة الإلكترونية أيضاً للوكالات الحكومية بمركزية صنع القرار لتقليل التكاليف حيث تقضي مركزية أنشطة معينة على الرتابة الغير كفاء والمكلفة.

#### ج- عيوب تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هناك الكثيرون الرافضون لمفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث توجد شكوك لديهم عند تسليم معلوماتهم الشخصية للحكومة؛ فبرغم من أن الحكومة تبدو كمنظمة عمل خيرية إلا أنه من المحتمل ألا يصبح هذا صحيحاً في المستقبل أو ربما تقوم الحكومات الخارجية أو أي طرف آخر بإستخدام هذه المعلومات للإضرار بمواطني هذه الدولة ولذلك يحتاج المواطن لمعرفة مدى توافر الإجراءات الوقائية التي تضمن لهم أن المعلومات التي قاموا بإدراجها لدى الحكومة لا تجعلهم ضحايا للانتقام من العاملين الساخطين لدى الحكومة (Sharma, 2010).

**ثانياً: الخدمة الإلكترونية:** وتعرض الباحثة الخدمة الإلكترونية من حيث المفهوم والأبعاد التي تؤثر على رضا العملاء وذلك كما يلي:

## أ- مفهوم الخدمة الإلكترونية:

يعرف (Zeithaml, 2002) الخدمة الإلكترونية على أنها كافة الجهود والأفعال والأنشطة التي تعتمد في أدائها على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. في حين عرفها ( Bressolles & Durrieu, 2010) على أنها اتصال تفاعلي يتم بين العميل ومقدم الخدمة والقائم على تكنولوجيا الإنترنت حيث يتم التكامل بين الطلبات التي يوجهها العملاء مع التقنيات والنظم المدعومة والمقدمة من قبل مقدمي الخدمات الساعين نحو تعزيز العلاقة مع العملاء.

## ب- مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية:

يعرف (Liu,2012) جودة الخدمة الإلكترونية بأنها تقييمات وأحكام العميل الشاملة فيما يخص تميز وتفوق وجودة تقديم الخدمة الإلكترونية داخل السوق الافتراضي (عبر الإنترنت). كما يعرفها (Parasuraman et al.,2005) بأنها كافة الوظائف المتنوعة للموقع الإلكتروني والتي تسهل من عملية التسوق والشراء والتسليم الفعال والكفاء.

وقد أشار (Yimbo, 2011) إلى أنه من الممكن أن تؤثر جودة خدمات المواقع التجارية الإلكترونية على المستهلك عند اتخاذ قراراته الشرائية، لذلك يسعى المديرون وصناع القرار المسؤولين عن تصميم وتحديث المواقع الإلكترونية إلى قياس أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وذلك لمراقبة مدى فعالية الموقع الإلكتروني في تلبية احتياجات العميل. ويرى (Obi,2009) أن هناك علاقة إيجابية بين خصائص الخدمات الإلكترونية ورضا العميل.

## ج - أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية والتي تؤثر على رضا العملاء:

قدم (Obi,2009) نموذج مكون من تسعة أبعاد لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية والتي تؤثر على رضا العميل، وهي: سهولة الوصول (الدخول)، سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت (الاستجابة في الوقت المناسب)، التصميم، الكفاءة، التفاعل، أمن الموقع، والخصوصية. وفيما يلي عرضاً ملخصاً لهذه الأبعاد.

### 1. سهولة الوصول (الدخول) Accessibility

يوضح (Obi, 2009) أن بُعد سهولة الوصول يشير إلى قدرة العميل على الاطلاع على معلومات الحكومة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت أو أجهزة المحمول، حيث يستطيع العميل الدخول على المواقع الإلكترونية بغض النظر عن الوقت والمكان وذلك بسبب توافر

شبكة الإنترنت، وبمعنى آخر يرى (Rajeswariet al.,2013) أن هذا البعد يعني إمكانية توفير الخدمات الحكومية بصورة دائمة بدون أي معوقات.

## 2. سهولة الاستخدام Ease of Use

يشير (Obi,2009) أن بُعد سهولة الاستخدام يقيس قدرة العميل على سهولة البحث والسلاسة عند استعادة المعلومات وسهولة التدريب وسهولة التعلم، أي أن سهولة الاستخدام تشير إلي درجة إدراك المستخدم أن الموقع الإلكتروني موقع صديق له.

## 3. محتوى المعلومات Information Content

يرى (Obi,2009) أن المقصود بمحتوى المعلومات دقة وحداثة المعلومات المعروضة داخل الموقع الإلكتروني والتي يعتمد عليها العميل. ويرى (Sabioteet al.,2012) أن هذا البعد يشير إلى المعلومات الدقيقة وثيقة الصلة بالموضوع محل البحث.

## 4. الإلتزام بالوقت Timeliness

يوضح (Obi, 2009) أن احتياج عملاء الحكومة الإلكترونية إلي المعلومات بشكل سريع وأحياناً في نفس وقت طلبها كي لا تصبح المعلومات بدون قيمة. فمن المهم جداً ضمان رضا عملاء الحكومة الإلكترونية عن وقت استجابة الموقع الإلكتروني؛ لأنه قد ينتج انخفاض في مستويات الرضا أو عدم الرضا تماماً عن الموقع الإلكتروني نتيجة لفترات الاستجابة الطويلة.

## 5. التصميم/ الشكل Format

يعرف (Lee& Lin, 2005) تصميم الموقع الإلكتروني بأنه الانطباع الحقيقي الذي يحصل عليه العميل أثناء تصفحه للموقع وهذا الانطباع هو النواة الأولى التي تُكون لديه قناعه بجودة ما يشاهده، وأنه سيجد ما يبحث عنه في هذا الموقع مما يجعله ينتقل بين الصفحات دون ضجر أو ملل. ويرى (Sabioteet al.,2012) أن هذا البعد يشير إلى مدى ثراء الموقع الإلكتروني بالرسوم البيانية والألوان والصور والأيقونات والرسوم المتحركة والمقاطع المصورة ذات الصلة بمحتويات الموقع. كما تشكل هذه العناصر أهمية كبيرة عند تقييم جودة خدمات الموقع الإلكتروني.

## 6. الكفاءة Efficiency

يرى (Obi,2009) أنه من المحتمل تزايد رضا العميل النهائي إذا اقتنع بأن استخدام النظام سيزيد من سرعة تبادل المعلومات مع الحكومة، بمعنى آخر إذا رأى العميل النهائي إمكانية مساعدة النظام له في تحسين اتصاله بالحكومة عندئذ يصبح النظام مفيداً، ولذلك فإن الكفاءة هنا تشير إلي

قدرة الموقع الإلكتروني على مساعدة العميل في تبادل المعلومات على نحو أفضل وأسرع ومن ثم توجيه العمليات وتحسين الاتصال بشكا أفضل. كما أوضح (Zeithaml,2002) أن العميل سوف يقيم جودة خدمات الموقع الإلكتروني معتمداً على مدى تمكنه من إنهاء المهام داخل الموقع الإلكتروني بأقصى كفاءة ممكنة.

### 7. التفاعل Interactivity

كما يوضح (Zviran et al., 2005) أن التفاعل يشير إلى مدى تعزيز العلاقة بين العميل ومقدم الخدمة وسهولة التفاعل بينهما. ويرى (Yimbo, 2011) أن هذا البعد يسمح للعميل بتحديد وتشكيل العرض وفقاً لاحتياجاته، وإمكانية إقامة علاقات جيدة مع الموقع الإلكتروني، كما يساعد العميل على تعديل المحتوى وشكل البيئة الوسيطة بما يتفق معه، وتعد هذه العناصر هامة عند تقييم جودة الخدمات الإلكترونية.

### 8. الخصوصية Privacy

يشير (Obi,2009) إلى أنه نظراً لكون تطبيقات الإنترنت تفاعلية فإن المستخدم قد يُرسل أو يستقبل معلوماته الشخصية إلكترونياً؛ لذلك وجهت الحكومة الإلكترونية اهتماماً كبيراً تجاه قضايا الخصوصية والسرية، وقد أشار بُعد الخصوصية لقدرة الموقع الإلكتروني على توفير الإحساس بالطمأنينة تجاه عدم استخدام أي طرف للمعلومات الشخصية للمستخدم. ويتفق كلاً من (Lee& Lin, 2005; Liu, 2012) على أن بعد الخصوصية يشير إلي درجة حماية المعلومات الشخصية والمالية للعملاء.

### 9. الأمن Security

يوضح (Obi,2009) أنه يتم استخدام بُعد الأمن لقياس قدرة الموقع الإلكتروني على توفير دخول آمن على كافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت وكذلك قدرته في الحفاظ على سرية المعلومات وإتاحتها عند الحاجة إليها، كما يشير (Rajeswariet al.,2013) إلى أن بعد الأمن يوضح قدرة الموقع الإلكتروني على حماية العملاء من مخاطر الاحتيال والخسارة المالية.

### ثالثاً: رضا العميل:

يمكن تعريف رضا العميل بأنه ناتج عملية المقارنة بين توقعات العميل حول أداء السلعة أو الخدمة وبين الأداء الفعلي حيث يشير الرضا إلى درجة المتعة والسرور التي يشعر بها العميل نتيجة قدرة السلعة أو الخدمة على اشباع حاجاته وتحقيق توقعاته (محمد، 2014).



كما عرف (Mohammad&Alhamadani,2011) الرضا على أنه حالة مدركة داخل ذهن المستخدم وعليه يُكون استجابة قد تكون عقلية أو عاطفية. كما عرف (Sriyam, 2010) رضا العميل بأنه اتجاه أو تقييم يشكله العميل من خلال مقارنة توقعات ما قبل شراء السلعة أو الخدمة بالأداء الفعلي الذي يحصل عليه من استخدام السلعة أو الخدمة.

## (2) مشكلة وتساؤلات البحث:

أجرت الباحثة دراسة استطلاعية على بعض عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية بهدف الوقوف على مدى معرفتهم بخدمات الحكومة الإلكترونية، ومدى رضاهم عن تلك الخدمات، من خلال إجراء عدة مقابلات شخصية مع عينة عمدية ميسرة منهم وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية أمكن للباحثة صياغة مشكلة البحث في العبارة التالية: "عدم معرفة أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن تلك الخدمات"، الأمر الذي يثير التساؤلات الآتية:

1. هل يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعه على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية؟
2. هل يوجد تأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية كل على حده على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية؟
3. هل يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية؟

## (3) أهداف البحث:

يسعى هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

1. دراسة تأثير أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعه على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.
2. اختبار تأثير كل بُعد من أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية كل على حده على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.
3. معرفة ما إذا كان هناك اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية.

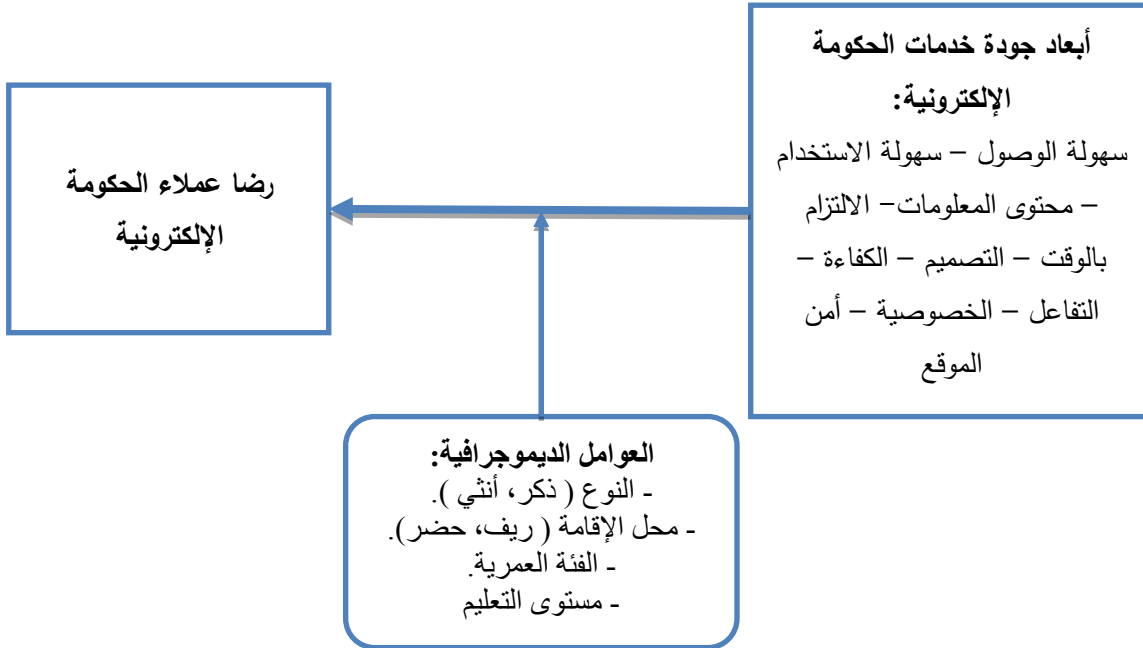
#### (4) فروض ونموذج البحث:

استناداً إلى أهداف البحث المطلوب تحقيقها، فإن هذا البحث يسعى إلى اختبار مدى صحة أو خطأ الفروض التالية:

- 1- يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعه على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية .
- 2- يوجد تأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية كل على حده (وهي: سهولة الوصول - سهولة الاستخدام - محتوى المعلومات- الالتزام بالوقت - التصميم - الكفاءة - التفاعل - الخصوصية - أمن الموقع) على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية .
- 3- يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع - محل الإقامة- الفئة العمرية - مستوى التعليم).

ويوضح الشكل رقم (1) النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات الدراسة وذلك على النحو

التالي:



شكل (1): النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات الدراسة.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على الدراسات السابقة .

## (5) أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث على المستويين العلمي والتطبيقي كما يلي:

أ - الأهمية العلمية: تتضح الأهمية العلمية للبحث في النقاط التالية:

1. أن هذا البحثي حاول ارساء مفهوم الحكومة الإلكترونية ومزايا تطبيقها داخل مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.
2. أن هذا البحث يسعى لدراسة اثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.
3. أن هذه الدراسة تقوم بدراسة الأبعاد الكلية لجودة خدمة الحكومة الإلكترونية وفقاً للنموذج الذي قدمه (Obi, 2009).

ب - الأهمية التطبيقية: يستمد هذا البحث أهميته من:

1. أن هذا البحث سوف يساهم في قياس مدى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمة الحكومة الإلكترونية وبالتالي تقديم مقترحات لتحسين رضاهم عنها.
2. أنه يسعى للمساهمة في تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة لعملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.

## (6) أسلوب البحث:

يشمل أسلوب البحث ما يلي:

أ- أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها: اعتمدت هذه الدراسة على نوعين

من البيانات هما:

- 1) بيانات ثانوية: وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من المراجع العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة بما يُمكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للبحث.
- 2) بيانات أولية: وتتمثل في البيانات التي تم جمعها من خلال قائمة الاستقصاء من العملاء محل الدراسة وتفريغها وتحليلها بما يُمكن الباحثة من اختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

## ب- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع هذا البحث في جميع عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية والمترددین على مواقع الشبكات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات الخاصة بهم. وقد تم الاعتماد على عينة عشوائية – وذلك لعدم وجود إطار لمجتمع البحث– مكونة من 430 مفردة. وقد تم استطلاع آراء مفردات البحث باستخدام الاستقصاء عبر الإنترنت Online Survey، وبلغ عدد القوائم الصحيحة 384 قائمة محققة نسبة استجابة 89%.

## ج- أداة جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء قامت بإعدادها خصيصاً لهذا الغرض، وتتضمن هذه القائمة مجموعة أسئلة لقياس متغيري الدراسة (أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ورضا العملاء).

## د- أساليب تحليل البيانات:

- 1- تحليل الانحدار الخطي البسيط: ويستخدم لقياس تأثير متغير مستقل واحد على المتغير التابع. وتم استخدامه في اختبار الفرض الأول من فروض البحث.
- 2- تحليل الانحدار الخطي المتعدد: ويستخدم لقياس تأثير أكثر من متغير مستقل على المتغير التابع. وتم استخدامه في اختبار الفرض الثاني من فروض البحث.
- 3- اختبار مان ويتني: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين مجموعتين. وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً للنوع ومحل الإقامة في الفرض الثالث من فروض البحث.
- 4- اختبار كروسكال واليس: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين أكثر من مجموعتين. وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً للفئة العمرية ومستوى التعليم في الفرض الثالث من فروض البحث.

## هـ- اختبارات الصدق والثبات:

بعد القيام بالتصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء، قامت الباحثة بإجراء اختبائي الصدق والثبات

كما يلي:

## (1) اختبار الصدق:

يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي تقصده الباحثة. واعتمدت الباحثة في إجراء اختبار الصدق على صدق المحتوى.

• صدق المحتوى: لاختبار صدق محتوى قائمة الاستقصاء، قامت الباحثة بالخطوات

التالية:

1. الاعتماد على عبارات أثبتت الدراسات السابقة صدقها وثباتها.
2. تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على الأساتذة المشرفين على الدراسة وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم عرضها على بعض المحكمين من السادة أساتذة التسويق وإدارة الأعمال<sup>(1)</sup>، وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على العبارات الواردة بقائمة الاستقصاء، وقامت الباحثة بتعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات.
3. توزيع قائمة الاستقصاء على عينة من مجتمع الدراسة للتعرف على مدى دقة العبارات المستخدمة ودرجة وضوحها، وبناءً على ذلك تم تعديل صياغة بعض العبارات.

## (2) اختبار الثبات:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في بيانات تتسم بالثبات. وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقياس، وكلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من الواحد الصحيح كان المقياس أكثر ثباتاً.

وقد بلغ معامل ألفا للمقياس ككل 0,95 وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس. ويوضح الجدول (1) معاملات الثبات لقائمة الاستقصاء.

(1) تم تحكيم القائمة من السادة أساتذة التسويق وإدارة الأعمال الآتي أسماؤهم:

1. أ.د/ طلعت أسعد عبد الحميد، أستاذ التسويق بكلية التجارة جامعة المنصورة.
2. أ.د/ عبدالمحسن عبدالمحسن جودة، أستاذ الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة المنصورة.
3. أ.د/ عبد الحكيم ربيع نجم، أستاذ الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة المنصورة.
4. د/ عزه عبد المنعم المنباوي، مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة.

جدول (1): معامل الثبات لمتغيرات البحث

البيد	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
سهولة الوصول	3	0,841
سهولة الاستخدام	7	0,869
محتوى المعلومات	4	0,846
الالتزام بالوقت	5	0,893
التصميم	5	0,801
الكفاءة	5	0,771
التفاعل	6	0,786
الخصوصية	2	0,814
الأمان	4	0,887
رضا العملاء	7	0,920
المقياس ككل		0.950

(7) اختبار الفروض:

أولاً: أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء:

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء من خلال اختبار الفرض التالي: "يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعه على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية". وقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لدراسة أثر أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء ، ويوضح الجدول (2) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول (2): أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء

المتغير المستقل	المتغير التابع	B	B	معامل التحديد R <sup>2</sup>	F	Sig.
أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية	رضا العميل	0,827	0,830	0,683	602,922	*0,000

\* معنوية عند مستوى 0,05.

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي .

يوضح الجدول (2) ما يلي:

1. توجد علاقة ايجابية بين أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ورضا العملاء ، حيث أن قيمة  $\beta$  تساوي 0,827.
2. بلغت قيمة  $B$  0,830 مما يعني أنه كلما زادت قيمة أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة ، كلما زادت قيمة رضا العميل بحوالي 83%، مما يعني أن هناك تأثير ايجابي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء .

3. يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء، حيث أن قيمة  $F$  تساوي 602,922 .

4. تفسر أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية حوالي 68% من التغير الحادث في رضا العملاء، حيث أن معامل التحديد  $R^2$  يساوي 0,683.

مما سبق يتضح أن هناك تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وهذا يعنى ثبوت صحة الفرض الأول كلياً.

ثانياً: أثر أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء :

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة أثر كل بُعد من أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء من خلال اختبار الفرض التالي: "يوجد تأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية". وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لدراسة أثر كل بُعد من أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء ، ويوضح الجدول (3) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول (3): أثر أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء

F (Sig.)	معامل التحديد $R^2$	Sig.	T	B	B	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
101,775 (0,000)	0,765	0,140	1,479	0,050	0,039	سهولة الوصول	رضا العملاء
		0,600	0,524	0,026	0,024	سهولة الاستخدام	
		0,190	1,314	0,056	0,037	محتوى المعلومات	
		0,076	1,871	0,077	0,059	الالتزام بالوقت	
		0,000	4,699	0,220	0,189	التصميم	
		0,000	5,240	0,251	0,191	الكفاءة	
		0,000	4,928	0,225	0,183	التفاعل	
		0,713	1,003	0,043	0,028	الخصوصية	
		0,000	6,936	0,339	0,261	الأمان	

\* معنوية عند مستوى 0,05.

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي .

### يوضح الجدول (3) ما يلي:

1. يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية (سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت، التصميم، الكفاءة، التفاعل، الخصوصية، الأمان) مجتمعة على رضا العميل؛ حيث أن قيمة  $F$  تساوي 101,775.
2. تفسر أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية (سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت، التصميم، الكفاءة، التفاعل، الخصوصية، الأمان) مجتمعة حوالي 77% من التغير الحادث في رضا العميل؛ حيث أن معامل التحديد  $R^2$  يساوي 0,765.
3. توجد علاقة ايجابية بين كلٍ من (سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت، التصميم، الكفاءة، التفاعل، الخصوصية، الأمان) ورضا العميل حيث أن قيمة  $\beta$  تتراوح ما بين (0,026) كأدنى قيمة و (0,339) كأعلى قيمة.
4. يوجد تأثير معنوي لكلٍ من (التصميم، الكفاءة، التفاعل، الأمان) على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.
5. لا يوجد تأثير معنوي لكلٍ من (سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت، الخصوصية) على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية.

### مما سبق يتضح أنه:

- لا يوجد تأثير معنوي لسهولة الوصول للموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي عدم صحة الفرض الفرعي الأول.
- لا يوجد تأثير معنوي لسهولة استخدام الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي عدم صحة الفرض الفرعي الثاني.
- لا يوجد تأثير معنوي لمحتوى معلومات الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي عدم صحة الفرض الفرعي الثالث.
- لا يوجد تأثير معنوي لالتزام الموقع الإلكتروني بالوقت المناسب على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي عدم صحة الفرض الفرعي الرابع.
- يوجد تأثير معنوي لتصميم الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الفرعي الخامس.



- يوجد تأثير معنوي لكفاءة الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الفرعي السادس.
- يوجد تأثير معنوي للتفاعل مع الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الفرعي السابع.
- لا يوجد تأثير معنوي للخصوصية على الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي عدم صحة الفرض الفرعي الثامن.
- يوجد تأثير معنوي لأمن الموقع الإلكتروني على رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية، وبالتالي ثبوت صحة الفرض الفرعي التاسع. وهذا يعني ثبوت الفرض الثاني جزئياً.

### ثالثاً: المقارنة بين مستوى رضا العملاء وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية:

لإجراء المقارنة بين مستوى رضا العملاء وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية تم صياغة الفرض التالي: "يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع – محل الإقامة – الفئة العمرية – مستوى التعليم)".

#### (1) المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف النوع:

للمقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف النوع تم اختبار الفرض الفرعي الأول والذي ينص على: "يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف نوعهم (ذكر، أنثى)". وقد اعتمدت الباحثة على اختبار مان ويتني للتأكد من صحة أو خطأ هذا الفرض. ويوضح الجدول (4) نتائج الاختبار.

جدول (4): المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف النوع

المتغير	العينة حسب النوع	Mean Rank	U	Z	Sig.
رضا العميل	ذكر	147,35	8833,000	- 1,459	0,153
	أنثى	133,55			

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي .

من الجدول (4) يتضح أن قيمة Z تساوي (- 1,459) بمستوى معنوية (0,153) مما يعني انه لا يوجد اختلاف بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة

خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف نوعهم ( ذكر ، أنثى) مما يدل على عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الأول.

### (2) المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف محل إقامتهم:

لإجراء المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف محل إقامتهم تم الاعتماد على الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على: "يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف محل إقامتهم (ريف ، حضر)". وقد اعتمدت الباحثة على استخدام اختبار مان ويتي للتأكد من صحة أو خطأ الفرض، ويوضح الجدول (5) نتائج الاختبار.

جدول (5): المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف محل إقامتهم

المتغير	العينة حسب محل الإقامة	Mean Rank	U	Z	Sig.
رضا العميل	ريف	147,35	8833,000	- 0,469	0,639
	حضر	133,55			

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي .

من الجدول (5) يتضح أن: قيمة  $Z = (- 0,469)$  بمستوى معنوية (0,639) مما يعني انه لا يوجد اختلاف بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف محل إقامتهم (ريف، حضر) مما يدل على عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الثاني.

### (3) المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف الفئة العمرية:

لإجراء المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف الفئة العمرية تم الاعتماد على الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على: "يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف الفئة العمرية (من 18 سنة إلى أقل من 28 سنة، من 28 سنة إلى أقل من 38 سنة، من 38 سنة إلى أقل من 48 سنة، من 48 سنة فأكثر). وقد اعتمدت الباحثة على استخدام اختبار كروسكال واليس للتأكد من صحة أو خطأ الفرض. ويوضح الجدول (6) نتائج الاختبار.

جدول (6): المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف الفئة العمرية

Sig	كا	Mean Rank	العينة طبقاً للفئة العمرية	المتغير
0,000	25,897	153,71	من 18 سنة إلى أقل من 28 سنة	رضا العميل
		126,83	من 28 سنة إلى أقل من 38 سنة	
		121,64	من 38 سنة إلى أقل من 48 سنة	
		208,21	من 48 سنة فأكثر	

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الاحصائي .

من الجدول (6) يتضح أن:

▪ قيمة كا = (25,897) بمستوى معنوية (0,000) مما يعني وجود اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف الفئة العمرية وهذا يدل على ثبوت صحة الفرض الفرعي الثالث .

▪ Mean Rank للفئة العمرية (من 18 سنة إلى أقل من 28 سنة ) يساوي تقريباً (154)، وللفئة العمرية (من 28 سنة إلى أقل من 38 سنة) يساوي تقريباً (127)، وللفئة العمرية (من 38 سنة إلى أقل من 48 سنة) يساوي تقريباً (122)، وللفئة العمرية ( من 48 سنة فأكثر) يساوي تقريباً (208)، وهذا يعني أن العملاء في الفئة العمرية (من 48 سنة فأكثر) هم أكثر العملاء رضاً عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في حين أن العملاء في الفئة العمرية (من 38 سنة إلى أقل من 48 سنة) هم أقل العملاء رضاً عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية.

#### (4) المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف مستوى التعليم:

لإجراء المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف مستوى التعليم تم الاعتماد على الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على: "يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف مستوى التعليم (تعليم أقل من متوسط، تعليم متوسط، مؤهل جامعي، دراسات عليا). وقد اعتمدت الباحثة على استخدام اختبار كروسكال واليس للتأكد من صحة أو خطأ الفرض. ويوضح الجدول (7) نتائج الاختبار.

جدول (7): المقارنة بين مستوى رضا العملاء طبقاً لاختلاف مستوى التعليم

المتغير	العينة طبقاً لمستوى التعليم	Mean Rank	كا	Sig
رضا العميل	تعليم متوسط	120,59	15,285	0,000
	مؤهل جامعي	153,60		
	دراسات عليا	110,53		

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الاحصائي .

### من الجدول (7) يتضح أن:

■ قيمة كا = (15,285) بمستوى معنوية (0,000) مما يعني وجود اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الاحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف مستوى التعليم وهذا يدل على ثبوت صحة الفرض الفرعي الرابع.

■ Mean Rank لمستوى التعليم المتوسط يساوي تقريباً (121)، وللمؤهل الجامعي يساوي تقريباً (154) ، وللدراسات العليا يساوي تقريباً (111)، وهذا يعني أن العملاء في فئة المؤهل الجامعي هم أكثر العملاء رضا عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في حين أن العملاء في فئة الدراسات العليا هم أقل العملاء رضاً عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية.

مما سبق يتضح أنه:

■ لا يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف نوعهم ( ذكر، أنثى).

■ لا يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف محل إقامتهم (ريف، حضر).

■ يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف الفئة العمرية (من 18 سنة إلى أقل من 28 سنة، من 28 سنة إلى أقل من 38 سنة، من 38 سنة إلى أقل من 48 سنة، من 48 سنة فأكثر).

■ يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف مستوى التعليم (تعليم أقل من متوسط، تعليم متوسط، مؤهل جامعي، دراسات عليا). وهذا يعني ثبوت الفرض الثالث جزئياً.

## (8) نتائج البحث:

1. يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العملاء.
2. يوجد تأثير معنوي لكلٍ من (التصميم، الكفاءة، التفاعل، الأمان) على رضا العملاء.
3. لا يوجد تأثير معنوي لكلٍ من (سهولة الوصول، سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت، الخصوصية) على رضا العملاء.
4. لا يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف نوعهم ومحل إقامتهم.
5. يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقاً لاختلاف الفئة العمرية ومستوى التعليم.

## (9) توصيات البحث:

1. يجب على الحكومة المصرية وهي بصدد تنفيذ الحكومة الإلكترونية التعرف على تجارب الدول المتقدمة والنامية لتلافي المعوقات التي قد تسبب فشل عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية.
2. ينبغي على الحكومة المصرية وهي بصدد تنفيذ الحكومة الإلكترونية توفير البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة لنجاح الحكومة الإلكترونية في أعمالها من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من المؤسسات الحكومية إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني والعكس.
3. يجدر بالحكومة المصرية وهي بصدد تنفيذ الحكومة الإلكترونية الاهتمام بالعاملين في القطاع الحكومي
4. لابد للحكومة المصرية وهي بصدد تنفيذ الحكومة الإلكترونية تشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الحصول على خدماتها العامة.
5. يجب على الحكومة المصرية وهي بصدد تنفيذ الحكومة الإلكترونية القيام بدراسة السلبيات التي قد تنشأ نتيجة تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل مشكلة البطالة والخصوصية، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها مسبقاً، وكذلك تحقيق الأمن المعلوماتي.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

1. محمد، محمود أبو المجد كامل (2014)، العلاقة بين أبعاد قيمة العلامة ورضا العميل: بالتطبيق على كليات التجارة والعلوم الإدارية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة .

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

Alawneh, A., Al-Refai, H. and Batiha, K.(2013),"Measuring User Satisfaction from E-government Services: Lessons from Jordan", *Government Information Quarterly*, Vol.2, No.1, pp.1-12.

Bressolles, G. and Durrieu, F.(2010),"A Typology of Online Buyers for French Wine Web Sites Based on Electronic Service Quality Dimention",*International Journal of Win Business Research*,Vol.22, No.4, pp. 335-348.

Evans, D. and Yen, C. (2006), "E-Government: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic, and International Development", *Journal of Government Information Quarterly*, Vol. 23, pp. 207-235.

Lee, G. G. and Lin, H. F.(2005),"Customer Perception of E-Service Quality in Online Shopping",*International Journal of Business and Social Science*, Vol.33, No.2, pp. 161-175.

Liu, T. H.(2012),"Effect of E-Service Quality on Customer Online Repurchase Intention", *PHD Dissertation*,Lynn University.

Mohammad, A. A. S. and Alhamadani, S. Y. M.(2011),"Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan", *Middle Eastern Finance and Economics*, Vol.14, No.3, pp.263 - 270.

Munteanu, C.; Ceobanu, C.; Bobalca, C. and Anton, O. (2010), "An Analysis of Customer Satisfaction in a Higher Education Context", *International Journal of Public Sector Management*, Vol.23, No.2, pp.124-140.

Obi, M. C. (2009), "Development and Validation of a Scale for Measuring E-government User Satisfaction", *Ph. D. Dissertation*, Graduate School of Computer and Information Sciences, Nova Southeastern University.

Parasuraman A.; Zeithaml A., Valarie & Malhotra, Arvind (2005), "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality", Vol.7, pp.1-21.

Rajeswari, M.; Sambassivam, G.; Balaji, N.; Basha, M.S.S.; Vengattaraman, T. and Dhavachelvan, P. (2013), "Appraisal and Analysis on Various Web Service Composition Approaches Based on QoS Factors", *Journal of King Saud University Computer and Information Science*, Vol.26, No.3, PP.143-152.

Sabiote, C. M., Frias, D. M. and Castaneda, J.A. (2012), "E-Service Quality as Antecedent to E-Satisfaction the Moderating Effect of Culture", *Online Information Review*, Vol. 36 No. 2, pp. 157-174.

Santos, S. (2003), "E-Service Quality: a Model of Virtual Service Quality Dimension", *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 3, PP. 233-446.

Sharma, M. (2010), "The Internet, Political Participation, and E-Government in Comparative Perspective", *Ph.D. Dissertation*, University of Texas at Dallas.

Soumitra, s. (2007), "Exploring Best Practices in Public–Private Partnership (PPP) in E-Government through Select Asian Case Studies", *Journal of The International Information & Library Review*, Vol. 39, No. 1, pp. 203-210.

Sriyam, A. (2010), "Customer Satisfaction towards Service Quality of Front Office Staff at the Hotel", *Master Thesis*, Srinakharinwirot University.

Thompson, K. M. and Jaeger, P.T.(2003)," E-Government around the World: Lessons, Challenges, and Future Directions", *Government Information Quarterly*, Vol.20, pp. 389-394.

Wahab, S.; Al-Momani, K. and Noor, M. A. N. (2010), "The Relationship between E-Service Quality and Ease of Use on Customer Relationship Management (CRM) Performance: An Empirical Investigation in Jordan Mobile Phone Service", *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 15, No.1, PP. 2-19.

Yimbo, W. O.(2011)."Analyzing E-Government in Developing Countries Using Stages Model Approach: A Case Study", *Ph.D. Dissertation*, University of Minnesota.

Zeithaml, V. A.(2002)," Service Excellence in Electronic Channels", *Managing service quality*, Vol.12, No.3, PP.135-138.

Zviran, M.; Glezer, C. and Avni, I.(2005),"User Satisfaction from Commercial Web Sites:The Effect of Design and Use", *Information & Management*, Vol.43, No.4, PP.157-178.