

العنوان:	جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستخدمين : دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
المؤلف الرئيسي:	المنهالي، صالح محمد جابر عبدالله
مؤلفين آخرين:	الهوري، سليمان إبراهيم(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2016
موقع:	المفرق
الصفحات:	1 - 63
رقم MD:	855067
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة آل البيت
الكلية:	كلية إدارة المال والاعمال
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	الحكومة الإلكترونية
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/855067

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1) استبانة الدراسة

الأخت الفاضلةالأخ الفاضل..... تحية طيبة وبعد؛؛

تشكل هذه الاستبانة جزءاً من دراسة يجريها الباحث بعنوان: جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وبما أن وحدة الدراسة قد انحصرت بفئة المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد تم اختياركم ضمن هذه الوحدة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بقدر ما تستطيع من الدقة والموضوعية وإذ اشكر لكم سلفاً تعاونكم فإنني أؤكد لكم أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

أشكركم على حسن تعاونكم

الباحث

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (×) في الخانة التي تنطبق عليك:

• نوع الخدمة الإلكترونية التي تعاملت معها مؤخرا

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | الإقامة وشؤون الأجانب | <input type="checkbox"/> | الإدارة العامة للجنسية |
| <input type="checkbox"/> | ترخيص الآليات والسائقين | <input type="checkbox"/> | الشرطة الجنائية الاتحادية |
| <input type="checkbox"/> | الإدارة المالية | <input type="checkbox"/> | إدارة الدفاع المدني |
| <input type="checkbox"/> | إدارة المنشآت العقابية | <input type="checkbox"/> | إدارة الموارد البشرية |

• الجنس: ذكر أنثى

• المؤهل العلمي: توجيهي فما دون دبلوم متوسط

بكالوريوس ماجستير
 دكتوراه

• الجنسية: مواطن مقيم

الجزء الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية

الرجاء التفضل بإبداء درجة الموافقة التي تراها مناسبة بالنسبة لكل عبارة من العبارات التالية مع وضع إشارة (×)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أ. بتصميم الموقع Website Design						
1	الموقع الإلكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة					
2	المعلومات المنشورة في الموقع محدثة					
3	يتوفر في الموقع الإلكتروني خاصية البحث وهي تعمل بشكل فاعل					
4	يحتوي الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع الإلكتروني					
5	أستطيع إنجاز كافة معاملاتي عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية دون الحاجة الي الرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي					
6	ان عملية التحميل من الموقع الإلكتروني سهلة وسريعة					
ب. الموثوقية Reliability						
7	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين بكل دقة وشفافية.					
8	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.					
9	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.					
10	يقوم الموقع الإلكتروني بإصلاح الأعطال التي تحدث فوراً.					
11	يثق المستخدم بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني.					
12	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين منها.					
ج. الاستجابة Responsiveness						
13	يتوفر في الموقع الجامعة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المستخدمين مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية					
14	يحصل المستخدم من الموقع الإلكتروني على استجابة سريعة على استفسارته المتعلقة بالخدمات الإلكترونية					
15	يقدم الموقع الإلكتروني حل للمشكلات التي تواجه المستخدمين بسرعة					
16	يتوفر لدى الموقع الإلكتروني رد آلي تلقائي على كافة الاستفسارات					
17	يقوم الموقع الإلكتروني بتطوير خدماته بناء على حاجات ورغبات المستخدمين					
18	يقوم الموقع الإلكتروني بتنزيل التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات					
د. الأمن والخصوصية Security and Privacy						
19	أعتقد بان الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية آمن .					
20	يوفر الموقع الإلكتروني للمستخدمين الخصوصية من خلال طلب (اسم المستخدم، كلمة السر).					
21	يقدم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الضمانات اللازمة بالمحافظة على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمستخدمين .					
22	يتم التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع.					
23	يوفر الموقع الإلكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة					
24	تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية للمستخدم مع اي جهة أخرى .					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
25	اعتقد انه من الصعب اختراق الحسابات الخاص بكل شخص					
هـ. توفر المعلومات Information Availability						
26	توجد سهولة في الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع (تحميل الموقع).					
27	تتوفر الخدمات الإلكترونية على الموقع 24 ساعة من دون انقطاع					
28	يوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية كافة الخدمات التي احتاج إليها					
29	يوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الدعم الفني في حال مواجهة المتعامل مع الموقع أي مشكلة أثناء تلقيه الخدمة على الموقع الإلكتروني.					
30	تتوفر الخدمات الإلكترونية للوزارة من داخل الوزارة أو من أي مكان آخر					
و. سهولة الاستخدام Ease of use.						
31	يمكن الوصول إلى الخدمات الإلكترونية التي احتاج إليها ببسر وسهولة					
32	الموقع مدعوم بدليل متعدد لشرح كيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة على الموقع					
33	تميز الموقع الإلكتروني بالوضوح والسهولة وعدم التعقيد					
34	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة في أقل من أربع ضغطات، عند الانتقال من صفحة إلى أخرى					
35	تعتبر عملية التسجيل كمستخدم جديد سهلة					
36	التنقل بين صفحات الموقع سهل وواضح وغير معقد					
ز. المتغير التابع رضا المستفيدين customer satisfaction						
37	بشكل عام انا راض عن جودة الخدمات الإلكترونية					
38	يلبي الموقع الإلكتروني معظم الخدمات التي احتاج إليها					
39	لقد ساهم تعاملي مع الموقع الإلكتروني في سرعة إنجاز المعاملات					
40	اشعر بالاطمئنان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية					
41	لقد ساعدني الموقع الإلكتروني في أداء عمالي دون الحاجة لاخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات					
42	اشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لأنها متميزة بالدقة والجودة العالية					

الملحق رقم (2)
قائمة بأسماء المحكمين

العنوان	الرتبة والتخصص	الاسم
جامعة عمان العربية	أستاذ- إدارة أعمال	أ.د. نعمة الخفاجي
جامعة مؤتة	عميد كلية الدراسات العليا- إدارة أعمال	د. محمد عبد الرحيم المحاسنة
جامعة مؤتة	أستاذ مشارك- إدارة أعمال	د. سامر عبد المجيد البشايشة
جامعة الشرق الأوسط	أستاذ مشارك- إدارة أعمال	د. مراد عطيان
جامعة البترا	أستاذ مساعد- إدارة أعمال	د. محمد جباره
جامعة البترا	أستاذ مساعد- أعمال إلكترونية	د. رائد الهنادة
جامعة البترا	أستاذ مساعد- أعمال إلكترونية	د. سهم النوافلة