



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية الإدارة والاقتصاد بدعوتكم لحضور

مناقشة أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال

العنوان

التعرف على محددات جودة الخدمة الإلكترونية الحكومية
دراسة ميدانية لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

للطالب

محمد عبدالرحمن عبدالكريم الأحمد

المشرف

د. انانث شيرافوي، قسم إدارة الأعمال
كلية الإدارة والاقتصاد

المكان والزمان

11:00 صباحاً

الخميس، 26 أبريل 2018

غرفة 2021، المبنى H3

الملخص

على الصعيد العالمي، تعمل الجهات الحكومية على تسهيل خدمات المعاملات الأجرائية – الخدمات الإلكترونية – عبر الإنترنت وضمان جودتها. وفي الشرق الأوسط تحتل دولة الإمارات العربية المتحدة مكان الصدارة. وفي هذا السياق فإن هيئة تنظيم الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة لديها معايير جودة الخدمة الإلكترونية وهذه مصممة فقط للمطورين (المبرمجين للخدمة) وليس لقياس مستويات رضا المستخدم النهائي. وفي ضوء ذلك، تم تطوير إطار مفاهيمي لقياس شامل لمشاعر هؤلاء المتعاملين. النتائج الرئيسية من أداة المسح (الاستبيان لعدد 2197 عينة) فيما يتعلق بالخدمة الإلكترونية الاجرائية في وزارة الداخلية، أظهرت أن معظم عوامل المحتوى (ما عدا الاعتمادية) وجميع عوامل التوصيل جنباً إلى جنب مع "الثقة في الحكومة" يؤثر بشكل إيجابي على تصورات ومشاعر المتعامل من حيث نوايا إعادة الاستخدام ومستويات الرضا العام، ولكن الالمام بالتقنية لم يظهر تأثير إيجابي. تتسم "الاستجابة" بأكبر تأثير على تصورات المتعاملين. ومن المثير للاهتمام أنه لم تلاحظ أي اختلافات بين الجنسين إلا أن العمر والتعليم والجوانب كلها أدت إلى اختلافات ذات دلالة إحصائية. يضيف هذا البحث دراسة معمقة للدراسات السابقة حول توفير الخدمات الإلكترونية ذات جودة للقطاع العام في الخليج العربي، وأيضاً إلى دراسة تقييم لجودة الخدمات الإلكترونية من منظور المتعاملين. هذا وتقدم هذه الدراسة اقتراحات فيما يتعلق بالنشر الأوسع والأكثر انتظاماً للإطار التحليلي لهذه الدراسة.

كلمات البحث الرئيسية: الإمارات العربية المتحدة، الخدمات الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.