



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

**أبعاد جودة المواقع الالكترونية ودورها في إنجاح
الحكومة الالكترونية
دراسة استطلاعية لأراء عينة من مستخدمي المواقع
الالكترونية الحكومية**

راوية محمد وجيه جرجيس

رسالة ماجستير
نظم المعلومات الإدارية

بإشراف
الأستاذ المساعد
رائد عبدالقادر حامد الدباغ

المستخلص

سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على الأبعاد التي تقيس جودة المواقع الالكترونية الحكومية وتحديد درجة تمييز موقع من بين مجموعة المواقع الالكترونية الحكومية المبحوثة باستخدام أحد أدوات الذكاء الاصطناعي وهو المنطق المضرب. وقد حاولت الدراسة عرض إطار نظري لمتغيري الدراسة، فضلاً عن التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين أبعاد جودة المواقع الالكترونية والحكومة الالكترونية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ استخدمت استمارة الاستبانة كأداة للدراسة من خلال توزيع (١١٥) استمارة على (٢٣) مستخدماً للمواقع الالكترونية الحكومية المبحوثة والمتمثلة بـ (موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، موقع مديرية تربية نينوى، موقع مديرية جوازات نينوى، موقع مديرية جنسية نينوى، موقع مديرية المرور العامة).

وتأسيساً على ما سبق، تمَّ تحديد عدد من التساؤلات البحثية كمشكلة للدراسة وكالاتي:

١. هل هناك تصور واضح لدى الأفراد لمفهوم جودة المواقع الالكترونية الحكومية؟
٢. ما مستوى إدراك إدارات المواقع الالكترونية المبحوثة لأبعاد الجودة ودورها في إنجاز الحكومة الالكترونية؟
٣. هل توجد علاقة ارتباط بين أبعاد جودة المواقع الالكترونية والحكومة الالكترونية؟
٤. هل توجد علاقة تأثير لأبعاد جودة المواقع الالكترونية في الحكومة الالكترونية؟
٥. ما هو مستوى التباين في جودة المواقع الالكترونية الحكومية في تقديم الخدمات الالكترونية للأفراد؟

كما وُبنيت الدراسة على مخطط فرضي حُدِّد على أساس المرتكزات الخاصة بمشكلة الدراسة وأهدافه، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي ساعدت في تحقيق فرضيات الدراسة.

وأفصحت نتائج التحليل الميداني عن وجود قصور في تطبيق أبعاد الجودة من قبل مصممو المواقع الالكترونية الحكومية.

واختُتِمت الدراسة بمجموعة من المقترحات لعلَّ من أهمها، ضرورة وجود أفراد ذوي خبرة ومهارة تتولى مهمة الإشراف على تصميم المواقع الالكترونية وفق أبعاد الجودة. الكلمات المفتاحية: جودة المواقع الالكترونية، أبعاد جودة المواقع الالكترونية، المواقع الالكترونية، الخدمات الالكترونية، الحكومة الالكترونية، المنطق المضرب.

Abstract

Study attempts to highlight the dimensions that measure the quality of the governmental websites and identifying the degree of the distinction of one website amongst a group of governmental websites in question, that will be dealt with later in this study by using one of artificial intelligence tools its fuzzy logic.

So, the study presented a theoretical framework of the two variables of the study and identified the nature of the relationship and the impact between the dimensions of the websites quality and the electronic government, the study adopted the descriptive and analytical methodology, using a form questionnaire as a tool for study by distributing (115) forms on (23) users of the governmental websites and included a (website of ministry of higher education and scientific research, website of the directorate of nineveh education, website of the directorate of nineveh passports, website of the directorate of nineveh nationality, website of the directorate of general traffic).

Based on what has been mentioned above, a set of questions were considered as the problem of the study and as follows:

1. Do people of the have a clear conception about the concept of the governmental websites quality?
2. To what level do the managements of the websites in question recognize the dimensions of quality and their role in Success the of the electronic government?
3. Are there of the correlation relationship between the quality dimensions of the websites and the electronic government?
4. Are there of the influence relationship between the quality dimensions of the websites in the electronic government?
5. What is the level of variance in the quality of the governmental websites in providing the electronic services to the people?

The study was based on a hypothetical diagram which was identifies according to the bases of the research problem and its objectives. A set of statistical tools were used that assisted in accomplishing the hypotheses of the research.

The results of the analysis showed that there is a shortage in applying the quality dimensions by the designers of the governmental websites.

The study was concluded with a group of suggestions, most important of which are, There should be individuals who have experience and skill to undertake the mission of supervision on designing the websites in accordance with quality dimensions.

Keywords: *Quality of Websites, Dimensions of Websites Quality, Websites, E-Service, E-Government and Fuzzy Logic.*

**University of Mosul
College of Administration And
Economics**



**Websites Quality Dimensions & its Role
in Success of E-Government
An Exploratory Study for Opinions of a Sample
from Users of Governmental Websites**

Rawia M. Wajeih Ghargees

**M. Sc. / Thesis
Management Information Systems**

**Supervised by
Assist. Prof.
Raid A. Hamed Al-Dabbagh**

1435 A.H

2014 A.D