**أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن لدى مزودي خدمات الإنترنت في دولة فلسطين**

إعداد الطالب

محمود ناجح ياسين
إشراف
الدكتور علي فلاح الزعبي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والمتمثلة في سهولة الاستخدام وتوفر المعلومات والتصميم والموثوقية والأمن والتفاعلية على رضا زبائن مزودي خدمات الإنترنت في دولة فلسطين، من خلال دراسة أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية موضوع الدراسة. استخدمت الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات، وتكونت عينة الدراسة من 400 من الزبائن المتعاملين مع شركات مزودي الإنترنت في دولة فلسطين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، تم استرداد 384 استبانة بنسبة استرداد %96، وخضع منها للتحليل 363 استبانة بنسبة 94% بعد استبعاد الاستبأنَّات غير القابلة للتحليل. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر إيجابي ذو دلالة احصائية، لمتغيرات الدراسة (سهولة الاستخدام، التصميم، الموثوقية، التفاعلية) على رضا الزبائن، أما باقي الأبعاد (توفر المعلومات، الأمن)، لها أثر إيجابي ظاهر كل على حدا ولكن غير دال إحصائيا. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام والعمل المستمر بتطوير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية من أجل الحفاظ على رضا الزبائن.

**THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICES QUALITY PROVIDED BY INTERNET SERVICE PROVIDERS ON CUSTOMERS SATISFACTION IN THE STATE OF PALESTINE**

**Prepared by**

**Mahmoud Yassin**

**Supervised by**

**Dr. Ali Falah AL-Zoubi**

**Abstract**

The purpose of this study was to investigate and measure the effect of electronic services quality’s dimensions (Ease of use and the Availability of Information, Design, Reliability, Security and Interactivityty) Provided by Internet Service Providers on Customer Satisfaction in the State of Palestine.the study sample consisted of (400) customers who were randomly chosen rom the study of population. The number of questionnaires recovered (384) to identify by 96%, were excluded (21) questionnaires to the inefficiency of the analysis statistical, and thus the number of valid questionnaires which were subjected to statistical analysis (363) to identify by 94% of the total forms recovered.

Where the results of the study showed that there is a statistically significant effect, by the quality of Electronic service in accordance with the dimensions (ease of use, design, reliability, interactivity) together on customer satisfaction and each of these dimensions alone has a statistically significant effect on customer satisfaction. In addition, the rest of the dimensions (the availability of information, the Security), have a positive impact, but not statistically significant.

The study was presented a set of recommendations including: to give a big attention and work continuously to develop the quality of electronic services dimensions in order to maintain customer satisfaction.