
Following the application of electronic notary offices management interests of the real estate on customer satisfaction on the quality of service

Hend Abbas Hassanain Awad

مقدمة الدراسة: في ظل ثورة التحديث التي نشهدها الان ومواكبة لبعض تكنولوجيا المعلومات وادخال نظم الكمبيوتر في جميع اجهزة الدولة وهيئاتها وذلك وفقا لبرنامج الحكومة الالكترونية. مشكلة الدراسة: تعد مكاتب التوثيق بمصلحة الشهر العقاري من الاماكن الحكومية الخدمية الهامة التي تنظم شانا هاما من شئون المواطنين وهو توثيق التصرفات العقارية، وقد عملت الدولة علي ادخال نظم الادارة الالكترونية الي جميع مكاتب الشهر العقاري علي مستوي الجمهورية وذلك للارتقاء بمستوي اداء الخدمة. اهداف الدراسة: 1-التوصل الي الفجوة بين توقعات العملاء في مكاتب التوثيق الالكترونية لابعاد جودة الخدمة التي سوف تقدم لهم وبين الادراك الفعلي لمستوي جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا. 2-دراسة العلاقة بين توفر الابعاد الرئيسية لجودة الخدمة المقدمة في مكاتب التوثيق الالكترونية وبين تقييم العميل لهذه الخدمة. 3-دراسة العلاقة بين الرضا عن توفر الابعاد الرئيسية لمستوي جودة الخدمة المقدمة في مكاتب التوثيق الالكترونية بالشهر العقاري وبين تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة. 4-بيان طبيعة العلاقة بين رضا العميل عن توفر الابعاد الرئيسية لجودة الخدمة الالكترونية بمكاتب التوثيق وبين الخصائص الجغرافية. 5-اختبار فروض الدراسة من خلال الاهداف السابقة بشكل احصائي تحليلي. اهمية الدراسة: 1-الاهمية الاكاديمية: تتمثل الاهمية العلمية لهذه الدراسة في انها محاولة لاثراء المكتبة بموضوع يعتبر جديد وهو تحديد اثر تطبيق الادارة الالكترونية علي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بمكاتب التوثيق بمصلحة الشهر العقاري. 2-الاهمية العملية: تعتبر مصلحة الشهر العقاري من اهم المصالح الحكومية التي تنظم هاما من شئون المواطنين وهو شهر التصرفات العقارية وتوثيقها. خطة البحث: وتحتوي الرسالة علي الفصول التالية: الفصل الاول: الاطار العام للدراسة. الفصل الثاني: توصيف الوضع الحالي لمكاتب التوثيق بمصلحة الشهر العقاري. الفصل الثالث: الاطار العام للادارة الالكترونية في مجال التوثيق بمصلحة الشهر العقاري. الفصل الرابع: رضا العميل عن جودة الخدمة المقدمة بمكاتب التوثيق. الفصل الخامس: تحليل الدراسة الميدانية. الفصل السادس: النتائج والتوصيات.