

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 بعض تكنولوجيا المعلومات وادخال نظم الكمبيوتر في جميع اجهزة الدولة وهيئاتها وذلك وفقا لبرنامجه الحكومة الالكترونيه 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 مستوى الجمهورية وذلك للارتفاع بمستوى اداء الخدمة.اهداف الدراسة:1-التوصيل الي الفجوة بين توقعات العملاء في مكاتب التوثيق الالكترونية لابعاد جودة الخدمة التي سوف تقدم لهم وبين الادراك الفعلي لمستوى 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 لمستوى 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 اليموجرافية.5-اختبار فروض الدراسة من خلال الاهداف السابقة بشكل احصائي تحليلي.أهمية الدراسة:1-الأهمية الاكademie:تمثل 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-الأهمية 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.