

قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات

دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية

Measuring The Quality of Electronic Services by
using gaps approach:

An Applied Study on the Jordanian
Telecommunication Sector

إعداد

إيمان محمود محمد حسين

إشراف

الدكتور محمد سليم الشّوره

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2011