

خدمات أكاديمية

كفاءات وطنية

معايير عالمية

دراسة  
للإستشارات والدراسات والترجمة

UNIVERSITY

drasah 1 | 00966555026526

00966560972772

www.drasah.com | info@drasah.com

# خدماتنا



توفير المراجع العربية والأجنبية



التحليل الاحصائي وتفسير النتائج

الاستشارات الأكاديمية



جمع المادة العلمية

الترجمة المعتمدة



 drasah1

 Info@drasah.com

 00966555026526

 00966560972772

 drasah.com



# دراسة

للاستشارات والدراسات والترجمة



تواصل معنا



00966555026526

00966560972772



متواجدون على مدار الساعة



جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

## دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر موظفيها

إعداد

انس باسل ضيف الله الحنيطي

إشراف

الدكتورة نور القطاونة

رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا استكمالاً  
لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تكنولوجيا  
الحكومة الإلكترونية / قسم نظم المعلومات الإدارية

جامعة مؤتة، 2022

## الملخص

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر

موظفيها

انس الحنيطي

جامعة مؤتة، 2021

ظهر الاهتمام حديثاً بموضوع الحكومة الإلكترونية حيث أن تنفيذ الخدمات الإلكترونية أصبح متاحاً من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وقد هدفت الدراسة للتعرف الى دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها، وتمثلت مشكلة الدراسة في وجود فجوة بحثية بسبب عدم معرفة مدى تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في ظل نقص الدراسات التي تناولت ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة تكونت من (269) موظفاً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أن هناك دور للحكومة الإلكترونية بأبعادها (تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية التكنولوجية، عوامل خارجيه، اعادة هندسة اجراءات العمل) في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان. وقدمت هذه الدراسة عدة توصيات كان اهمها ضرورة البحث عن المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية للوصول الى حلول مناسبة لها، واجراء مزيد من الدراسات التي تتصل بتبني الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بمتغيرات اخرى مثل الميزة التنافسية، والاستفادة من خبرات وتجارب الدول الاخرى التي تبنت هذا المجال منذ وقت مبكر ولا بد الاستفادة من الخبراء والمختصين بما يُمكن من ايجاد بنية تحتية لازمة لتبني خدمات الحكومة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمات.

## **Abstract**

### **The role of e-government in improving the quality of services in the Greater Amman Municipality from the point of view of its employees**

**Anas Al-Hunaiti**

**2021, Mu`tah University**

Recently, interest in the subject of e-government has emerged, as the implementation of e-services has become available through e-government applications. The study aimed to identify the role of e-government in improving the quality of services in the Greater Amman Municipality from the point of view of its employees. The problem of the study was the presence of a research gap due to the lack of knowledge of the extent of the impact of e-government on the quality of services provided in light of the lack of studies that dealt with this. The descriptive analytical approach was used through a sample of (269) employees, who were selected in a simple random way, and the questionnaire was used as a tool for data collection after verifying its validity. And its stability. after conducting the statistical analysis process, the study concluded that there is the role of e-government in its dimensions (adopting the e-government by the higher administration, technological infrastructure, external factors, re-engineering work procedures) in improving the quality of services in the Amman Municipality. In light of the results of the study, recommendations were developed through the necessity of searching for the obstacles that hinder the application of e-government to reach appropriate solutions for them. conduct more studies related to the adoption of e-government and its relationship to other variables such as competitive advantage.

**Keywords:** e-government, quality of services.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الاهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	فهرس المحتويات
و	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق
ك	الملخص باللغة العربية
ل	الملخص باللغة الانجليزية
1	<b>الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها</b>
1	1.1 المقدمة
4	2.1 أهمية الدراسة
5	3.1 أهداف الدراسة
5	4.1 مشكلة الدراسة
7	5.1 أسئلة الدراسة
8	6.1 انموذج الدراسة
9	7.1 فرضيات الدراسة
11	8.1 مصطلحات الدراسة
12	9.1 هيكل الدراسة
13	10.1 ملخص الفصل
14	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>
14	1.2 الإطار النظري
14	1.1.2 الحكومة الالكترونية
16	2.1.2 تعريف الحكومة الالكترونية
18	3.1.2 أهمية ودواعي التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية



19	4.1.2 عناصر وأقسام الحكومة الإلكترونية
20	5.1.2 أهداف الحكومة الإلكترونية
22	6.1.2 أشكال الحكومة الإلكترونية
22	7.1.2 متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية
23	8.1.2 أبعاد الحكومة الإلكترونية
24	9.1.2 الآثار المترتبة على التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية
25	10.1.2 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية
26	2.2 تحسين جودة الخدمات
26	1.2.2 مفهوم الجودة
26	2.2.2 أهمية الجودة
27	3.2.2 أبعاد الجودة
27	4.2.2 إدارة الجودة الشاملة
28	5.2.2 أهداف إدارة الجودة الشاملة
29	6.2.2 أهمية إدارة الجودة الشاملة
29	7.2.2 ابعاد جودة الخدمة
31	3.2 الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية
35	4.2 الدراسات السابقة
35	1.4.2 الدراسات العربية
39	2.4.2 الدراسات الأجنبية
43	3.4.2 ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
44	4.4.2 ملخص الفصل
45	<b>الفصل الثالث: المنهجية والتصميم</b>
45	1.3 المقدمة
45	2.3 منهجية الدراسة
46	3.3 تصميم الدراسة
46	4.3 مجتمع الدراسة



46	5.3 مصادر البيانات في الدراسة
48	6.3 أداة جمع البيانات
48	7.3 الصدق البنائي لأداة الدراسة
49	8.3 أدوات التحليل الإحصائي
50	9.3 ملخص الفصل
51	<b>الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات</b>
51	1.4 عرض النتائج
53	2.4 تحليل فقرات الاستبانة
65	3.4 اختبار فرضيات الدراسة
72	4.4 ملخص الفصل
73	5.4 مناقشة النتائج والتوصيات
73	1.5.4 مناقشة النتائج
85	6.4 التوصيات
87	المصادر والمراجع
93	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
35	ملخص الدراسات في البيئة العربية	.1
39	ملخص الدراسات في البيئة الأجنبية	.2
46	العينات الاحصائية	.3
47	المقياس المستخدم في الدراسة	.4
47	الأهمية النسبية للمقياس	.5
48	قيم معاملات ثبات أداة الدراسة	.6
51	وصف عينة الدراسة وفق متغيرات الدراسة الديمغرافية لأفراد الدراسة	.7
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الحكومة الالكترونية مجتمعة	.8
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية	.9
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد البنية التحتية للحكومة الالكترونية	.10
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد العوامل الخارجية	.11
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد إعادة هندسة إجراءات	.12

## العمل

13. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات  
60  
مجتمعة
14. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على  
60  
بعد الاعتمادية
15. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على  
62  
بعد الملموسية
16. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على  
63  
بعد الاستجابة
17. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على  
64  
بعد التعاطف
18. معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر تطبيق الحكومة  
65  
الإلكترونية وبين جودة الخدمة في أمانة عمان.
19. معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر الحكومة الإلكترونية  
66  
بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية  
المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على  
الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين
20. معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر الحكومة الإلكترونية  
67  
بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية  
المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على  
الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين
21. معاملات تحليل الانحدار لأثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها:  
68  
الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية،  
العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة  
في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين

- 69 .22 معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر الحكومة الإلكترونية  
بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية  
المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على  
التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين
- 70 .23 نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للاختلاف في متوسط اجابات  
افراد عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير الجنس.
- 71 .24 نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في متوسط اجابات افراد  
عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير العمر
- 71 .25 نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في متوسط اجابات افراد  
عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير المؤهل العلمي
- 72 .26 نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في متوسط اجابات افراد  
عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير الخبرة  
الوظيفية

## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
9	مصادر المتغيرات	1
20	أقسام الحكومة الإلكترونية الكتب الرسمية	2

## قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرمز
94	الاستبانة بصورتها النهائية	أ
101	قائمة المحكمين	ب
102	الكتب الرسمية	ج

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وأهميتها

#### 1.1 المقدمة

يمكن القول إن هذا العصر قد شهد العديد من التحولات والتطورات في ظل التقدم التكنولوجي والعلمي في شتى الميادين، وقد طال هذا التغيير منظمات الاعمال والحكومات، كما انه غير من حياة الافراد، وفي ظل هذه التطورات والتحولات ظهر ما يسمى بمصطلح الحكومة الالكترونية، والتي تعد نقله نوعية في المفاهيم والأساليب والآليات في عمل الإدارة الحكومية، وبما يؤدي الى تقديم خدمات تتسم بالدقة والسرعة والكلفة الاقل والجهد المبذول لإنجاز المعاملات (بركاني، 2020).

كما ساهم ظهور مصطلح الحكومة الالكترونية الى إيجاد تغييرات واضحة في مفهوم الوظيفة العامة، وفي مفهوم الخدمة التي تقدم للافراد، وكيفية الاستفادة منها، وكيفية تزويد المستفيد بالمعلومات اللازمة، مع تفعيل دوره في المشاركة، كما أحدث هذا المصطلح تغير ملحوظ في الهيكل التنظيمي في الإدارة وإيجاد علاقة جديدة بين المستفيدين والإدارة (بن صغير، 2016)

وينعكس نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في زيادة الكفاءة وتحسين إنتاجية القطاع العام، والتوجه نحو اللامركزية من خلال تمكين القوى العاملة، وتنشيط المسائلة لدى الأطراف المعنية من خلال جعل موظفي القطاع العام أكثر مساءلة عن قراراتهم، وتحسين إدارة العمل العامة لصالح المواطن (OECD، 2003)، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ( Organization for Economic Cooperation and Development).

كما بينت كل من الزين وصالحي (2020) أن العديد من الدول كانت لها خطوات في الانتقال نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك في سبيل تحسين الأداء الحكومي، وذلك من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحاول كل دولة من الدول إبراز مواهبها في هذا المجال.



وأشار كل من المصدر ونصر الله (2021) إلى أن هناك ضرورة واضحة للتحويل نحو برنامج الحكومة الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي والمعرفي وفي ظل ازدياد الطلب على الخدمات الإلكترونية، مما فرض أعباء على الحكومات للسعي نحو تطوير هذه الخدمات والانتقال من الشكل التقليدي في تقديم الخدمات إلى تقديم خدمات إلكترونية متميزة تنال رضا الأفراد.

وذكر رابعة (2018) أن تطبيق الحكومة الإلكترونية هو من المتطلبات الأساسية وذلك بما يؤدي إلى رفع كفاءة وفاعلية الحكومة وتقديم خدمات مميزة للأفراد تقلل عليهم الوقت والجهد وتساهم بشكل كبير في تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة، كما أنها قد تكون سبيلاً لعملية الإصلاح الإداري وتطوير القطاع الإداري في الدولة. وأوضح (Mugambi، 2020) أنه لا بد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والذكاء الصناعي، وانترنت الأشياء وذلك للانتقال إلى عصر جديد يسود فيه مفهوم الحكومة الإلكترونية، بحيث تكون الخدمات المقدمة في أعلى مستوياتها وبما ينال رضى متلقي الخدمة، كما بين (Norris and Moon، 2019) أن المؤسسات على اختلاف أنواعها تتسابق في تطوير مستوى الخدمة المقدمة خاصة الإلكترونية في ظل متابعة تجارب الحكومات في تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية مما أدى لتطوير هذه الخدمات ونالت إلى حد كبير استحسان المواطنين.

ويستعمل الناس في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثلما يستهلكون السلع كخدمات الهاتف والصحة والخدمات المصرفية وغيرها، إلا أنه يعترى طبيعة الخدمة، وحدودها وخصائصها بعض الغموض وتعرف الخدمة بأنها (نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً لهذه الخدمة غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون) (الضمور، 2005: 18).

وقد اشارت العديد من الدراسات الى أن متلقي الخدمة يبحث عن أفضل طريقة ووسيلة يمكن من خلالها الحصول على خدمة جيدة تتفق مع احتياجاته، وما يتوقعه المتلقي من مؤسسة خدمات من تقديم خدمات تتميز في الجودة، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن ابعاد جودة الخدمة هي المصداقية والاعتمادية والأمان وإمكانية

الوصول، وكفاءة وفاعلية مقدم الخدمة، ومن الدراسات التي تناولت تطبيق النموذج الذي يركز على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمة (Kekale، 2002)، (Jain & Gupta 2004).

حيث ان: الاعتمادية ، وهي حسب وصف (الضمور، 2005: 443) استطاعة المنظمة على توفير الخدمة كما وعدت به ، وذو درجة عالية من الدقة. اما بالنسبة للأمان فقد ذكر (الباهي، 2016) وعرفها بخلو الخدمه من المجازفه والخطوره والشك بما يضمن الحماية الماديه والماليه لمتلقي الخدمه مع المحافظه على خصوصيته. إضافة الى إمكانية الوصول فقد ذكر (الضمور، 444، 2005) انها استطاعة متلقي الخدمه من الوصول الى الخدمه المقدمه من المنظمه بشكل سلس بالوقت والمكان الذي يريد دون وجود فترة انتظار مع امكانية تقييم الخدمه. كذلك المصداقية وعرفها (الباهي، 2016) بانها الرابطة بين المنظمه والزبون مبنية على اساس الامانه والثقه والوفاء مع قدرة المنظمه على العناية بمصلحة متلقي الخدمه، الامر الذي يؤدي الى جدارة ومصداقية المنظمه، واخيرا كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة وحسب (الضمور، 2005: 444) فإنه يخص مقدمي الخدمه من قدرتهم على التحليل والاستنتاج، اضافة الى مقدار المعرفه التي تساعدهم في انجاز مهماتهم بصورة جيدة. وقد شهدت المملكة الأردنية الهاشمية نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات ووضع السياسات الإدارية والتنظيمية في ظل تطور التكنولوجيا والاستفادة منها بما يؤدي الى إيجاد ربط بين مؤسسات القطاع العام في الأردن بما يسمى بالحكومة الالكترونية حيث ساهم هذا المصطلح في تقديم خدمات نوعية لمتلقي الخدمة وكذلك ساهم في فاعلية الأداء بين مؤسسات الدولة المختلفة من خلال تقديم خدمات الكترونية مميزة.

وفي ضوء ما سبق فان الدراسة الحالية تحاول توضيح الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لمتلقي الخدمة من وجهة نظر العاملين، وذلك بتطبيق ذلك على امانة عمان ليتم الاستفادة منها في التطور في هذا الاتجاه من حيث الابعاد السابقة الذكر.

## 2.1 أهمية الدراسة

تبرز المساهمة البحثية لهذه الدراسة فيما يلي:

### 1. المساهمة البحثية العلمية:

قد يسهم الجانب النظري للدراسة في إثراء موضوع العلاقة بين الحكومة الالكترونية وتحسين مستوى جودة الخدمة في أمانة عمان الكبرى حيث أن هذه الدراسة تأتي في اطار المساهمة النظرية لإثراء أدبيات الإدارة فيما يتعلق بالحكومة الالكترونية وجودة الخدمة، وتشكل الدراسة امتداداً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الحكومة الالكترونية، ومن المؤمل أن تقدم آليات تُرشد المنظمات الأردنية نحو أهمية العلاقة بين متغيرات الدراسة، ودورها في دفع عمليات التطوير والإبداع والتحسين المستمر، وأن تكون هذه الدراسة بمثابة انطلاقة لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال الذي أبرزت جائحة كورونا أهميته في تطوير خدمات الدوائر الحكومية وتحسين جودة الخدمة للمتلقي، حيث تقدم الدراسة إطاراً نظرياً حول متغيرات الدراسة تطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع العام الاردني، وجودة الخدمة في القطاع العام الاردني.

كما تتمثل أهمية الدراسة في أنها من الدراسات النادرة في حدود علم الباحث والتي تناولت أثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات المقدمة في أمانة عمان الكبرى من وجهة نظر العاملين مما يشكل إضافة جديدة للمكتبة العربية.

### 2. المساهمة البحثية العملية:

وتتبع أهمية هذه الدراسة من أن تفيد نتائج وتوصيات هذه الدراسة الإدارة العليا والمعنيين في أمانة عمان الكبرى للتميز في تطوير آليات تطبيق الحكومة الالكترونية في عملياتها، وتحسين اداء الموظفين ورفع كفاءتهم وتقديم خدمات مميزة لمتلقي الخدمة في امانة عمان باسرع وقت واقل جهد .

كما ستسهم الدراسة في بيان واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في أمانة عمان وبيان نقاط القوة والضعف في تطبيقها بما يسهم بتقديم حلول للصعوبات في تحسين وتطوير استراتيجية الحكومة الالكترونية، إضافة لذلك فإن الباحث يأمل باخذ نتائج هذه الدراسة في معالجة جوانب القصور التي تحد من تقدم الخدمات الالكترونيه، لتقديم ما هو افضل دائماً لمتلقي الخدمة باقل وقت وجهد ممكن.

### 3.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي الى قياس أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. بيان أثر الحكومة الإلكترونية على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.
2. بيان أثر الحكومة الإلكترونية على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.
3. بيان أثر الحكومة على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.
4. بيان أثر الحكومة الإلكترونية على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.
5. بيان أية فروق عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

### 4.1 مشكلة الدراسة

قد أشارت العديد من الدراسات أن هناك العديد من المعوقات لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، ومن ذلك دراسة بن الزين وصالحه (2021) ودراسة المصدر ونصر الله (2021)، ومن تلك المعوقات نقص المهارات للموظفين العاملين في هذا البرنامج ووجود نقص في الأجهزة والمعدات، وكذلك وجود نقص في وعي المواطنين حول أهمية الحكومة الإلكترونية مما يبرر إجراء هذه الدراسة، وتسعى هذه الدراسة للتعرف على واقع الحكومه الالكترونيه، كمدخل للتطوير الاداري، من وجهة نظر العاملين في امانة عمان، من خلال وجود تطبيقات الحكومه الالكترونيه، وما تحققه من سرعة ودقة وشفافية في العمل، حيث تعتبر مدخلا للتطوير الوظيفي من خلال

اجراء التغييرات والتعديلات في الهياكل الوظيفية، وتطوير الاداء، والحد من السلبيات الموجودة، بغرض اختصار الاجراءات الروتينية التي تبدد الكثير من الوقت والجهد، في عملية اتخاذ القرارات في الادارات العليا، مع إتاحة قدر أكبر من الحرية للعاملين في المستويات الدنيا، في اتخاذ القرار مع ذلك لم يتم معرفة مدى نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر الموظفين في ظل قلة الدراسات التي تناولت الموضوع في أمانة عمان الكبرى مما يبرر إجراء الدراسة.

كما تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة بحثية حيث أن هناك نقص بالدراسات التي تناولت العلاقة بين الحكومة الالكترونية وجودة الخدمة في ظل جائحة كورونا مما يبرر اجراء الدراسة.

ويشهد القطاع العام الأردني تحول ملحوظ في بناء استراتيجيات وسياسات إدارية معتمده فيها على تقديم خدمات الكترونية تتوافق مع عمليات الاصلاح الاداري وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، ونظراً لأهمية تطوير الخدمات الالكترونية واهميتها في حل كثير من المشاكل التي تواجه متلقي الخدمة فقد أوصى منتدى الاستراتيجيات الأردني في ورقة سياسات حول الحكومة الإلكترونية في الأردن عام 2019، بتطوير نظام خدمات حكومية إلكترونية شامل ومتكامل، ونظراً لأن الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة غير مكتملة وتعاني من التشتت إلى حد كبير، فهناك تفاوت بين مختلف المؤسسات والوزارات الحكومية في هذا المجال. فقد حلّ الأردن في المرتبة 117 في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لعام 2020، في تقرير أصدرته الأمم المتحدة متراجعا بذلك 19 مرتبة مقارنة مع الترتيب السابق الذي صدر العام 2018، حيث ان السبب في التراجع يعزى لانخفاض السنوات المتوقعة للدراسة من 13 إلى 10 سنوات؛ بحسب بيانات منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة "يونسكو" وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 2018. ووضحت دراسة ( Alharbi & Sayed, 2017) إلى أن مقدمي الخدمات في البلديات بحاجة إلى تدريب إضافي لتحسين مهاراتهم في العمل مع الجمهور، بالإضافة إلى أهمية رفع مستوى جودة الخدمات في القطاع العام، ففي ظل جائحة كورونا تزايدت الحاجة الى تقديم الخدمات بشكل الكتروني من قبل امانة عمان نظراً للخدمات الكثيرة والمتنوعة التي تقدمها أمانة

عمان بالإضافة الى الحاجة المستمرة للخدمات التي تقدمها الامانة، ونظراً لما تحقّقه الحكومة الالكترونية من فوائد تنظيمية متعددة تساعد المنظمة على العمل بكفاءة وفاعلية أكبر وصولاً إلى مرحلة التميّز، وتعد امانة عمان الكبرى من المؤسسات الرائدة في هذا المجال حيث اصبحت تقدم العديد من الخدمات الإلكترونية بكافة القطاعات التابعة لها، لذلك فإن هذه الدراسة تأتي كمحاولة عملية لتعزيز فرص التقدم والارتقاء بتطبيق الحكومة الإلكترونية وتسهيل عملية التنفيذ للخدمات الالكترونية وبيان جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في امانة عمان، وعليه تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

### 5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين؟

ايضا تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية

التي تحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على

الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين؟

2. ما أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية

التي تحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على

الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين؟

3. ما أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية

التي تحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على

الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين؟

4. ما أثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين؟

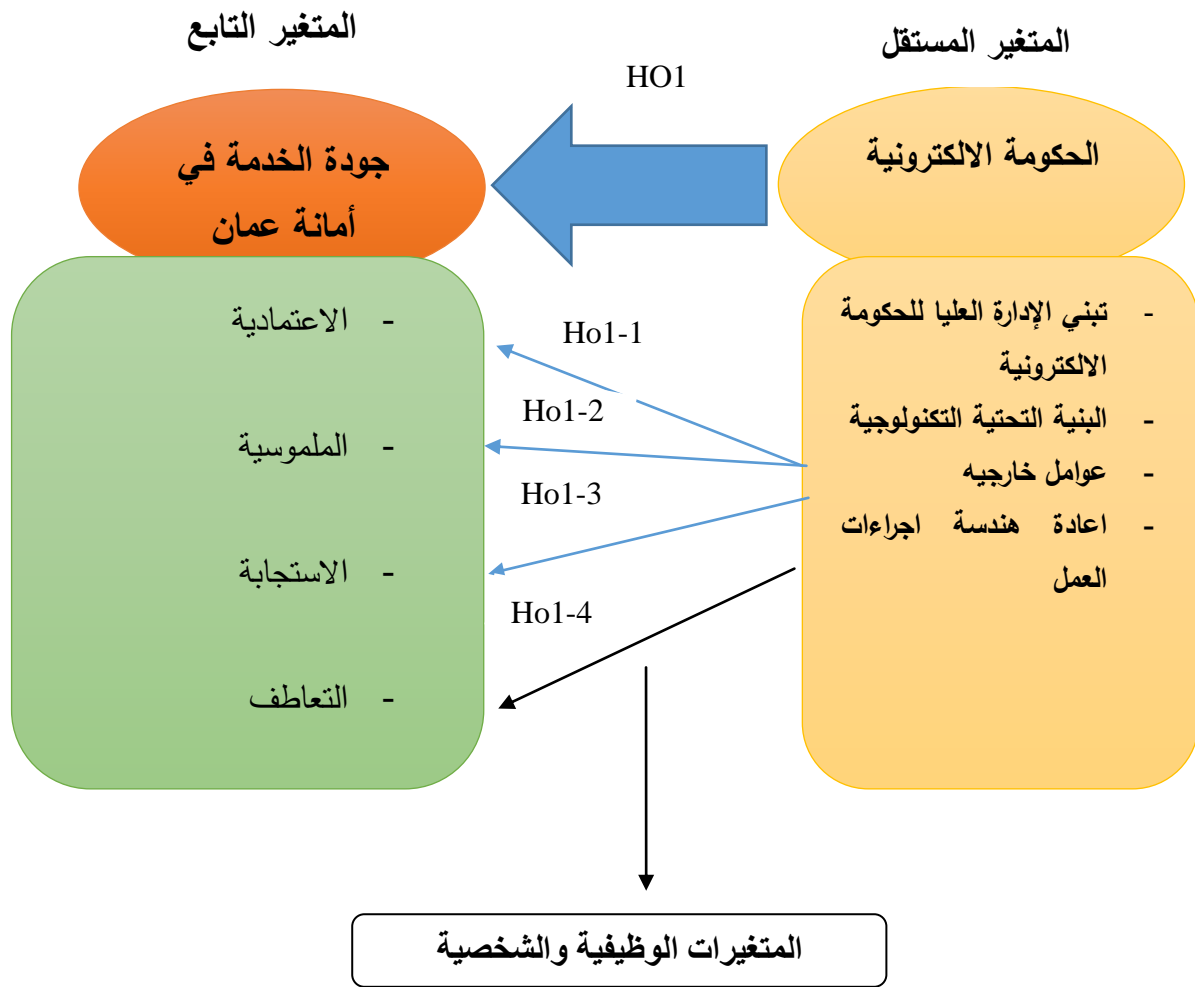
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق الحكومة الإلكترونية الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟

### 6.1 نموذج الدراسة

تم بناء النموذج المقترح للدراسة من أجل الاسترشاد به في تحقيق أهداف الدراسة وبناء الفرضيات، بما يسهم في قياس تأثير أبعاد الحكومة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (البنية التحتية المعلوماتية، تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل)، على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان.

لتحقيق الغاية من هذه الدراسة ووصولاً إلى أهدافها المعنية في تحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فقد قام الباحث بتطوير نموذج افتراضي للدراسة والشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة ومتغيراتها.





**الشكل رقم (1) مصادر المتغيرات**

المصدر: تم تصميم النموذج بالاعتماد على الدراسات السابقة التالية: دراسة (الطراونة، 2019) ودراسة (العايد، والحمودي، 2019) ودراسة (المناصير، 2016). ودراسة (الغدير، جودة، 2011) ودراسة (Alinio، 2008).

### 7.1 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، ومن مراجعة الدراسات ذات الصلة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية في أمانة عمان فقد سعت الدراسة الحالية إلى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

**H1:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية،

العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{1-2}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{1-3}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الفرعية الرابعة:

$H_{4-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_{1-2}$ : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية بابعادها على جودة الخدمة بابعادها مجتمعة، من حيث اختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية.

### 8.1 مصطلحات الدراسة

**جودة الخدمات المقدمة:** عرّف (العقيلي) "الجودة على أنها إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما" (العقيلي، 2001: 17).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة. **الاعتمادية:** القدرة على تقديم الخدمة حسبما وعدت به المؤسسة، أي تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فمتلقي الخدمة يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل، بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أداءها (الضمور، 2005: 443).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة. **إمكانية الوصول للخدمة:** تتعلق بمدى وقدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده متلقي الخدمة وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه، بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها، كذلك وقت انتظار متلقي الخدمة للحصول على الخدمة وسهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة (الضمور، 2005: 444).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة. **المصدقية:** تتمثل في درجة الثقة التي يضعها متلقي الخدمة بمقدمها أي أنه لا بد من توفر المصدقية لدى مقدم الخدمة والتزامه بالوعود التي يقدمها مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية. (الضمور، 2005: 444).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة.

-تطبيق الحكومة الإلكترونية: ويعني استعمال مخرجات الثورة التكنولوجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بتسهيل العمل ما بين المؤسسات الحكوميه مع بعضها البعض ومع قطاع الأعمال والمواطنين، ويتكون هذا المفهوم من العناصر المفاهيمية التالية:

1. تبني الإدارة العليا: مقدار الدعم والمساندة المقدمة من قبل الإدارة العليا لتطبيق التكنولوجيا الحديثة فيما يضمن تحقيق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية (Carrow)، (2000:15).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة.  
2. البنية التحتية المعلوماتية: وهي جميع المستلزمات المادية والبشرية اللازمة بانجاح برنامج الحكومة الإلكترونية وكذلك استخدام البرامج وشبكات الربط الإلكتروني والخدمات المساندة التي تستخدم في برنامج الحكومة الإلكترونية (السالمي والدباغ، 2006: 35).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة.  
3. العوامل الخارجية: وهو الوسيلة التي تستخدم لانجاح تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال استخدام الشبكات المختلفة للربط بين القطاعات والمستفيدين (الريامي، 2007: 4).

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة.  
4. اعادة هندسة اجراءات العمل في الحكومة: وهي جميع الاجراءات المطبقة والتي تعمل على تنظيم برنامج الحكومة الإلكترونية ليعمل بشكل رقمي (الريامي، 2007: 4)

وتعرف اجرائياً بمدى استجابة افراد العينة على هذا البعد في استبانة الدراسة.

## 9.1 هيكل الدراسة:

تتكون الرسالة من الفصول التالية:

**الفصل الأول:** ويتضمن هذا الفصل مقدمة الدراسة وبيان الأهمية النظرية والتطبيقية لها وكذلك تحديد أهداف الدراسة ومن ثم بيان المشكلة البحثية وأسئلة الدراسة والتي تم

اشتقاقها من النموذج ومن ثم تم صياغة النموذج وتحديد المتغير المستقل والمتغير التابع، وتم صياغة فرضيات الدراسة وتحديد المصطلحات وهيكل الدراسة وخلاصة للفصل.

**الفصل الثاني:** ويتضمن الإطار النظري للدراسة والذي تم من خلاله تناول العديد من الموضوعات التي تتعلق بالحكومة الالكترونية من حيث التعرف وبيان الأهمية وتحديد الخدمات المقدمة وأبعاد الحكومة الالكترونية والمعوقات التي تواجهها، وكذلك تم تناول جودة الخدمة من حيث التعريف والأهمية وبيان أنواع الخدمات، وكذلك أبعاد جودة الخدمات مع ذكر أمثلة لذلك.

وبعد ذلك تم استعراض العديد من الدراسات ذات الصلة سواء العربية أو الأجنبية من خلال العودة للأدب السابق وتم التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد مدى الاستفادة من هذه الدراسات في بناء الاستبانة وكتابة الإطار النظري ثم ملخص الفصل الثاني للدراسة.

**الفصل الثالث:** المنهجية والتصميم وتم من خلاله تناول منهجية الدراسة، وتصميم الدراسة، ومجتمع الدراسة ومصادر البيانات في الدراسة وأداة جمع البيانات والصدق البنائي لأداة الدراسة، وأدوات التحليل الإحصائي وملخص الفصل.

**الفصل الرابع:** وتم من خلاله تحليل نتائج الدراسة من حيث وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات ومن ثم عرض خلاصة للفصل.

**الفصل الخامس:** مناقشة النتائج والتوصيات وفيه تم مناقشة نتائج الدراسة حسب تسلسل الفرضيات ثم عرض التوصيات في ضوء النتائج.

## 10.1 ملخص الفصل

تم من خلال الفصل الأول استعراض مقدمة الدراسة من خلال الرجوع للدراسات السابقة ذات الصلة والكتب، وبعدها تم عرض الأهمية النظرية والأهمية العلمية للدراسة، وبيان الفئات المستفيدة، وبعدها استعراض أهداف الدراسة الرئيسية والفرعية، ثم تم تحديد مشكلة الدراسة والفجوة البحثية، وبعدها تم رسم نموذج الدراسة في ضوء المتغيرات كما تمت صياغة الفرضيات وتحديد المصطلحات وتحديد هيكل الدراسة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

فيما يلي يستعرض الباحث الإطار النظري والذي يتناول الحكومة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات والدراسات السابقة وكما يلي:

#### 1.2 الإطار النظري

يستعرض الباحث فيما يلي الإطار النظري الذي يتناول المتغير المستقل وهو الحكومة الالكترونية والمتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمات بعد العودة للأدب السابق ذي الصلة بموضوع الدراسة.

#### 1.1.2 الحكومة الالكترونية

يوصف العصر الذي نعيش فيه بأنه عصرٌ شهد تغيراً ملحوظاً على الجانب المعرفي وعلى الجانب التكنولوجي، وفيه ظهر وعي المواطنين بحقوقهم كما أدركوا مسؤولياتهم العديدة في الدول التي أسست القوانين والشرائع والمؤسسات، وأصبح هناك دورٌ أكثر للحكومة من خلال التشاركية مع المجتمع، وقد ساهم ذلك في ازدياد قطاع الخدمات وتطوره وتحسّن مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين فيما يُسمى بالحكومة الإلكترونية التي سعت من خلالها لمواكبة التطور المعرفي والتكنولوجي في ظل العولمة، حيث أنّ مسمى الحكومة الإلكترونية أصبح هو السائد في هذه الدول في إطار هذا التطور المتسارع (العزام، 2001).

إن تحول الدول لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كان نقلةً نوعية في مجال تقديم الخدمات، وفي مجال تطوير العمليات الإدارية، حيث أنّ الدول تسعى للارتقاء بمستوى أدائها الحكومي وبمستوى إنجازاتها الإدارية في تقديم الخدمات المميزة للمواطنين في أقل وقت ممكن وبمستوى مرتفع، كما سعت لتبسيط الإجراءات الحكومية وتنظيم هذه الإجراءات، كما سعت إلى تقليل الكلف لهذه الخدمات وصولاً لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة في تقديم خدمات مميزة، ومن هذه الدول على سبيل المثال المملكة الأردنية

الهاشمية التي أطلقت مسمى الحكومة الإلكترونية حيث أصبحت تقدم الخدمات العديدة للمواطنين في العديد من الوزارات والمؤسسات الحكومية، وقد جاء كل ذلك من خلال بذل الجهود الحثيثة في وضع تصوّر لهذه الخدمات التي يمكن أن تقدمها من خلال الحكومة الإلكترونية وذلك في إطار سعيها لتحقيق أهدافها المنشودة وزيادة إنتاجيتها وتحقيق التنافسية وتبسيط الإجراءات والربط بين المؤسسات الحكومية والوزارات وجميع الجهات ذات العلاقة بما يؤدي إلى تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين عبر الحكومة الإلكترونية (القيوتي، 2018).

ويرى الباحث أن موضوع الحكومة الإلكترونية أصبح من الموضوعات الملحة والتي دفعت الدول المختلفة لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في سبيل تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات، وزيادة الإنتاجية وزيادة الربط بين المؤسسات الحكومية ذات العلاقة والمؤسسات الأخرى.

وقد نجحت الحكومة الإلكترونية في تقديم خدمات مغايرة لما هو متعارف عليه من خلال الربط بين دوائرها المختلفة الأمر الذي انعكس ايجابيا بتقديم خدمه متميزه للمواطنين باقل تكلفه وجهد باستخدام التكنولوجيا ، مما ادى الى تقليل الوقت لانجاز المعاملات بعيدا عن الاجراءات الروتينية التقليدية ويظهر ذلك من خلال الخدمات المقدمة للسواقين والخدمات المقدمة في الجوازات العامة وغيرها (زيدان، 2020).

كما ان مفهوم الجودة يُعد أحد المفاهيم الإدارية الحديثة وأشتق من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الفرد أو الأشياء ودرجات الصلاحية (الحداد، 2019، ص13).

ويعد مفهوم الجودة اللغوية (Quality) التعبير عن الصفة الملازمة والتي ترتبط بالموصوف الجيد، وقد تكون منعكسة على الأشياء المادية الملموسة كالمنتج أو الأشياء غير الملموسة كالخدمات (الفضل والطائي، 2004، ص. 20).

ولأجل القاء الضوء على مفهوم واهمية الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق اهداف الادارة العامة الجديدة نحو تأمين خدمات للمواطنين جاءت هذه المساهمة المتواضعة لدراسة الموضوع من ابعاده المختلفة مع التوجه نحو بعض الدوائر الحكومية المطبقة للحكومة الإلكترونية لدراسة " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين



جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر موظفيها"، والتي اصبحت تقدم عدد كبير من الخدمات الالكترونيه بلغت نهاية عام 2021 (133) خدمه الكترونيه .  
إن مبادرة الحكومة الإلكترونية قد جاءت نتيجة أكيدة لما يشهده العالم من تطوّر تكنولوجيا المعارف، وجاء هذا المفهوم كإحدى النقاط البارزة في تطوّر مفهوم الحكومة التقليدية، حيثُ أن العديد من الدول أصبحت من خلال إدارتها تهدف لتبني مفاهيم إدارية حديثة في ميدان الأعمال والخدمات الحكومية، في ظل ما يشهده العالم من تطوّر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجال الإنترنت، وغيرها من الروابط الإلكترونية التي أصبحت كوسائل يُمكن من خلالها تبادل المعلومات، ومكنت الحكومة الإلكترونية من تقديم خدماتها بشكلٍ مميز دون الحاجة للقدوم إلى الدوائر أو المؤسسات أو الوزارات، وقد سهّلت التكنولوجيا من تبسيط الإجراءات الحكومية وتقديم الخدمات للمواطنين في الزمان والمكان (الطراونة،2019).

### 2.1.2 تعريف الحكومة الالكترونية

نظراً لاهتمام الباحثين بمفهوم الحكومة الإلكترونية فقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي اختلفت باختلاف المدارس الفكرية التي تناولت هذا المفهوم ومن هذه التعريفات:

1. الحكومة الإلكترونية هي " أئمة التعامل ما بين دوائر الحكومة من خلال الربط بين إدارتها ودوائر الحكومة وقطاعات الأعمال والمواطنين من جهة ثانية" (العزام، 2001، ص5).

2. كما تعني " تمكن أجهزة الحكومة من تقديم الأعمال والخدمات في الزمان والمكان من خلال وسائل إلكترونية المختلفة (كالإنترنت، الهاتف، وغير ذلك)، بالاعتماد على مخرجات تقنية الاتصالات وتقنية المعلومات، بحيث يُمكن تناقل المعلومات بشكلٍ مبسّط في المكان والزمان، بدقة وشفافية ومساواة " (الشيخي، 2007، ص 23).

3. وتعني "هي أدوات تقنية جديدة كالهواتف النقالة والانترنت تستخدمها الحكومة لتحسين وتسهيل وتبسيط الإجراءات والتواصل مع الشعب والقضاء على الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات مما يقلل الوقت والجهد" (بن حامد، 2013، ص5).
4. وتعني أيضاً "انتقال الدولة من تقديم خدماتها ومعاملاتها من شكلها التقليدي للشكل الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت أو من خلال أي وسيلة أخرى من الوسائل" (القريوتي، 2018، ص34).
5. وتُعرّف الحكومة الإلكترونية بأنها "الفلسفة المتكاملة والنظرية الجديدة في الإدارة العامة والتي تعني التحول الجذري في الهوية والسلوك العام في تقديم خدماتها" (العوامل، 150، ص2002).
6. ومن التعريفات الأخرى أنها تعني "التحول نحو منظمات حكومية افتراضية بتوظيف التكنولوجيا، بما يتفق مع ما يشهده العالم من تطورات ملحوظة في مجال تحسين الخدمات الحكومية وإحداث الإصلاح الحكومي، وتعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات للمواطنين" (أبو زيد، 2006: 20).
7. الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن: "التكوين الهيكلي من أجهزة ومعدات التكنولوجيا على اختلاف أنواعها، والتي تهدف لتقديم خدمات مميزة من خلال إجراءات مبسطة، وتسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات الحكومية المختلفة، وبين المواطنين في إطار من الشفافية والتشريعات القانونية، من أجل تحسين مستوى الأداء وبأقل تكلفة وجهد ممكن" (إبراهيم، 2018، ص23).
8. الحكومة الإلكترونية هي: "مقدرة الدولة على تقديم خدماتها الحكومية والحصول عليها بالوسائل الإلكترونية في إطار واضح يقوم على أساس المساواة والعدل (Patrick، 2018، p7).
- ومما سبق من تعريفات للحكومة الإلكترونية يتضح أنها مختلفة في السياق والشكل، متفقة في الجوهر والمعنى من حيث ارتباطها بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثورة التكنولوجية المعاصرة بشكل عام.
- ومن خلال التعريفات السابقة يمكن للباحث صياغة التعريف التالي للحكومة الإلكترونية بأنها "توظيف التكنولوجيا لتبسيط أعمال وخدمات الأجهزة الحكومية بهدف

تحسين مستوى أدائها وتقديم الخدمة بأفضل صورة، بعيداً عن الإجراءات الروتينية، وفي إطار متكامل من التشريعات والقوانين التي تتعلق بالعدل والمساواة".

### 3.1.2 أهمية ودواعي التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية

بسبب الاهتمام الواضح بمفهوم الحكومة الإلكترونية كما سبق بيانه فهناك العديد من العوامل والمبررات التي دفعت للتحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالعديد من دول العالم، في ظل التطور التكنولوجي والمعرفي، وفي إطار سعي الدول لتقديم الخدمات المميزة للمواطنين والابتعاد عن العمل الروتيني الذي يعمل على تأثير تقديم الخدمات للمواطنين.

وقد بين القريوتي (2018) أنه هناك العديد من الأسباب التي دفعت الدول لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومن هذه الأسباب:

1. سعي الحكومات المختلفة ومنها المملكة الأردنية الهاشمية لتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة، لكلفة أقل، حيث يمكن خفض تكلفة الخدمة الحكومية بشكل واضح، وخاصة التكلفة التي تتصل بالعاملين والبريد والطباعة وغير ذلك من النفقات التي قد تثقل كاهل الحكومة.
2. استجابة الدولة لما تقدمه الدول الأخرى من خدمات في إطار ما يُسمى بالحكومة الإلكترونية، حيث أن العديد من الدول تُقدم خدمات مميزة للمواطنين وبمستوى مرتفع من الجودة .
3. ما يواجهه المواطنون من تعقيدات وبطء وروتين في محاولة للحصول على الخدمات، في سبيل إنجازهم للمعاملات المختلفة.
4. الحصول على خدمة مميزة من قبل المواطنين في الزمان والمكان وبأقل جهد ووقت ممكن.
5. تحسين عملية الربط بين إدارات الحكومة المختلفة وبين المواطنين، وتبادل المعلومات بين تلك الدوائر في إطار من السرية والأمان، الأمر الذي يُساعد على تبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات في وقتها.

ويرى الباحث أن أهمية وجود الحكومة الإلكترونية يكمن فيما تقدمه للمواطنين من خدمات مميزة إذ يستطيع المواطن الحصول على الخدمة في أي المكان والزمان وفي أقل وقت وجهد ممكن وبسرعة وبما يلبي احتياجات الافراد.

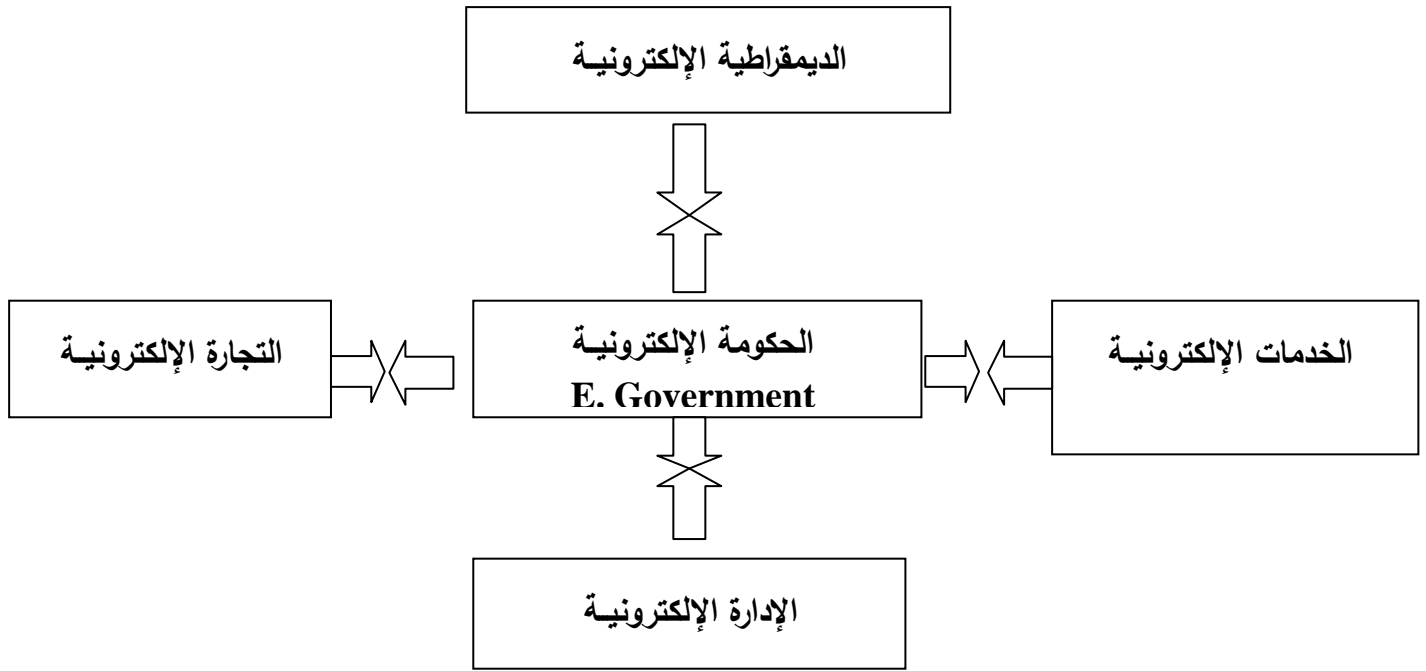
#### 4.1.2 عناصر وأقسام الحكومة الإلكترونية:

تتكون الحكومة الإلكترونية من عناصر عدة لخصها الشوا (2004) فيما يلي:

1. نظم البيانات والمعلومات التي تحتوي على جميع المعلومات اللازمة لإتمام إنجاز المعاملات المختلفة.
  2. استخدام الحواسيب العملاقة التي يُمكن لها أن تُخزّن البيانات والمعلومات وجميع ما تحتاجه الحكومة الإلكترونية.
  3. شبكات ووسائل الاتصال الداخلية (Intranet) ووسائل الاتصال الخارجية (Internet).
  4. تنظيم القوانين والتشريعات في إطار من العدل والمساواة وفي إطارٍ من النزاهة والشفافية.
  5. إيجاد الكوادر المدربة التي يُمكن من خلالها تقديم الخدمات المميزة للمواطنين من خلال الحكومة الإلكترونية.
- ويرى الباحث أنه لا يمكن للحكومة الإلكترونية أن تقوم بعملها الا من خلال توفر العناصر التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية من النواحي المادية والبشرية، إذ يمكن من خلال التخطيط الواعي تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية بما يمكن المواطنين من الحصول على الخدمات المميزة بشكل عام.
- وقد أشار بدران (2019) إلى أن أقسام الحكومة الإلكترونية تتمثل في الأمور التالية:

1. الإدارة الإلكترونية: حيث تمثل هذه الإدارة عمليات الحكومة الداخلية من حيث تطبيق الحكومة الإلكترونية على أساليب العمل والإنتاج الداخلية وتناقل المعلومات بسهولة والتنسيق بين الوحدات الإدارية داخل الأجهزة الحكومية المختلفة في الدولة.

2. الخدمة الإلكترونية: وهذا يتعلق بجميع ما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات عامة حكومية إلكترونية للمواطنين.
3. التجارة الحكومية الإلكترونية: وتختص بأعمال أجهزة الحكومة المالية من استيفاء الضرائب والرسوم وغير ذلك.
4. الديمقراطية الإلكترونية: وهي ترتبط بالنشاطات التي تساهم في زيادة مشاركة المواطنين عبر الندوات المفتوحة وغيرها.



(المصدر: بدران، 2019)

شكل (2)

أقسام الحكومة الإلكترونية

### 5.1.2 أهداف الحكومة الإلكترونية

أشار الطراونة (2019) والحمادي والحميضي (2004) والشخي (2007) والعواملة (2002) إلى أن هناك العديد من الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها وهي:

1. رفع كفاءة الإدارات الحكومية في تقديم الخدمات من خلال إجراءات مبسّطة، من خلال توظيف التكنولوجيا بما يمكن المواطنين من الحصول على خدمات مميزة في الزمان والمكان وتحقيق الحكومة للتميز.
2. دقة وسرعة إنجاز معاملات وخدمات الحكومة، وصولاً لتحقيق الراحة للمواطن وتحقيق الرضا له، وتمكينه من الحصول على الخدمات الحكومية بسرعة وبأقل جهد ممكن.
3. رفع مستوى الأداء الحكومي، وإظهار الشفافية في التعامل، وسرعة إنجاز المعاملات والخدمات والمساواة بين المواطنين.
4. الابتعاد عن الروتين والبيروقراطية والطرق التقليدية في تقديم الخدمات المميزة للمواطنين.
5. تعزيز دور المواطنين في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار.
6. كما بين (Patrick)، (2018) أن أهداف الحكومة الإلكترونية هي:
  - أ. زيادة كفاءة الإدارة في تقديم خدمات حكومية متميزة من خلال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بما يمكن من إنجاز معاملات المواطنين بسرعة وبأقل وقتٍ ممكن وبأقل جهد وتكلفة.
  - ب. أنه يمكن للحكومة الإلكترونية أن تقدم الخدمات للمواطنين من خلال الأجهزة الحكومية المختلفة.
  - ج. يُمكن من خلال توظيف الحكومة الإلكترونية ارتفاع الحكومات في المستوى الاقتصادي والخدماتي، ومواكبة التطورات التكنولوجية المعاصرة واللاحق بالدول المتقدمة في هذا المجال.ويرى الباحث أن هناك العديد من الأهداف التي يمكن الحصول عليها من خلال تطبيق فاعل للحكومة الإلكترونية بحيث تستطيع هذه الحكومة أن تتجزر معاملات المواطنين في الزمان والمكان وبأقل جهد ممكن وبما يزيد من الإنتاجية والكفاءة في تقديم الخدمات المميزة بشكل عام.

## 6.1.2 أشكال الحكومة الإلكترونية

تتمثل أشكال الحكومة الإلكترونية بالتالي: (ابو المغايش، 2004)

1. الخدمات من الحكومة - الحكومة: وهذا يعني النقل والانسيابية للمعلومات والبيانات بين دوائر الحكومة المختلفة، وهذا يستدعي أن يكون هناك ربط مباشر بين دوائر الحكومة المختلفة.
2. الخدمات من الحكومية - المواطنين: حيث تستطيع الدولة من خلال الحكومة الإلكترونية أن تقدم خدماتها للمواطنين عن بعد وهذا لا يستدعي منهم أن يحضروا إلى الدوائر للحصول على الخدمات.
3. الخدمات من الحكومة - قطاع الأعمال: وتتمثل في تقديم خدمات وإنجاز معاملات التي يحتاجها القطاع الخاص بشكل إلكتروني من قبل أجهزة الحكومة المختلفة.
4. الخدمات من الحكومة - الموظفين: وتتمثل في تقديم معلومات وبيانات وخدمات إلكترونيًا للموظفين الذين يعملون في الأجهزة الحكومية، مما يعمل على زيادة الكفاءة والإبداع والمشاركة.

## 7.1.2 متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية

بين القريوتي (2018) والعوامل (2002) والشيخي (2007) أن هناك العديد

من المتطلبات لنجاح الحكومة الإلكترونية وهي:

أولاً: المتطلبات المادية (من التكنولوجيا والتفتيات) وتشمل:

1. توفير تكنولوجيا ملائمة ومواكبة المستجدات التكنولوجية الحديثة، وهذا يعني ضرورة توفير جميع البرامج والأجهزة والمعدات والمعلومات بين دوائر الدولة المختلفة بما يساعد على إنجاز الخدمات على أوسع نطاق ممكن.
2. إيجاد نظام المعلومات متطور وتحديثه وفقاً للمتغيرات بسبب التطور المعرفي والتكنولوجي.
3. توفير بنية تحتية وتقنية متكاملة كالحواسيب والشبكات والمواقع الإلكترونية والبرامج وغيرها.

## ثانياً: المتطلبات الإدارية والبشرية:

1. توفير دعم إداري بما يُمكن إدارات الدولة من تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.
2. العمل على تدريب القائمين على تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية بما يُمكن من تنفيذه وفقاً لما أُعد له.
3. توفير عناصر بشرية مؤهلة ومواصلة التدريب، والاهتمام بتخطيط وتوظيف العناصر المؤهلة.

## ثالثاً: المتطلبات التشريعية والقانونية:

1. وضع أطر تشريعية وتحديث هذه الأطر وفقاً للمستجدات: أي إصدار قوانين وأنظمة وإجراءات التي تسهل التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية.
2. تحديث القوانين والتشريعات، بما يتفق وطبيعة أعمال الحكومة الإلكترونية.
3. المحافظة على الشفافية والسرية والأمان عند تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بحيث تزيد الثقة عند المواطنين وتزداد قدرة الحكومة على تقديم الخدمات في إطار مفهوم الحكومة الإلكترونية (بركاني، 2020: 56).

**8.1.2 أبعاد الحكومة الإلكترونية:** تتمثل ابعاد الحكومة الالكترونية كما بين جواد وأبو زيد (2007) و Sharma ، (2015) S. K. فيما يلي:

### 1. تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية:

إن نجاح الحكومة الالكترونية مرتبط بدعم الإدارة العليا وتبنيها للحكومة الالكترونية بحسب مستوياتها حيث أن الدعم يزيد دافعية العاملين ليشاركوا في تطبيق برامج الحكومة الالكترونية، كما أن تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية يتطلب توفير الكوادر البشرية والمالية وتقديم الدعم والعمل على تعزيز عادات وإجراءات العمل بحيث تتسجم مع متطلبات الحكومة الالكترونية.

### 2. البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

توجد ضرورة كبيرة لتوفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية حيث أن هناك مكونات أساسية للبنية التحتية التي تلزم لتطبيق الحكومة الالكترونية حيث تمكن المراجعين من الوصول للدوائر والمؤسسات الحكومية من خلال شبكة الانترنت



بحيث تستطيع الدوائر المعنية تقديم الخدمات المميزة في الزمان والمكان بأقل جهد ووقت ممكن.

### 3. عوامل خارجية:

تتمثل العوامل الخارجية في برنامج الحكومة الإلكترونية في مدى توفر الثقافة السائدة واختبار مستوى الجهود المبذولة من قبل الحكومة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وكذلك آلية تعزيز تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بين العاملين بما يؤدي الى تحسين طبيعة الخدمات المقدمة حيث تعد هذه العوامل من الأمور التي تؤثر في نجاح أو فشل برنامج الحكومة الإلكترونية حيث لا بد من التوعية لأهمية تطبيق هذا البرنامج، وايضاً لا بد من تعزيز تطبيق هذا البرنامج في القطاع العام بما يؤدي الى تحسين طبيعة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وبما يساهم بنجاح برنامج الحكومة الإلكترونية وتقبل الافراد للتعامل مع هذا البرنامج.

### 4. إعادة هندسة إجراءات العمل:

إن عملية إعادة هندسة إجراءات العمل تعد من المتطلبات الأساسية في برنامج ومشروع الحكومة الإلكترونية حيث أن ذلك يتم من خلال فحص الاهتمام بتخطيط القوى العاملة، واختيار الأفضل لتطبيق هذا البرنامج وتدريب العاملين وذلك لإكسابهم المهارات اللازمة لتنفيذ المهام المطلوبة بكل كفاءة وفاعلية.

## 9.1.2 الآثار المترتبة على التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية

بين كل من العوامة (2002) والقريوتي (2018) أن هناك العديد من الآثار المترتبة على التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية:

1. الآثار الإدارية والتنظيمية: وتشمل التغيرات الجذرية في مفاهيم التي تتبناها الادارة والنظريات الإدارية في بعدها الأكاديمي، كما تشمل التغيرات الكبيرة في جوانب هيكلية وتنظيمية وبشرية وإجرائية تشريعية، أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتطلب بذل جهود وعمل الدراسات وإقامة الندوات التي تبحث موضوع الحكومة الإلكترونية بما يُمكن من وضع تصوّر واضح وبما يُمكن من تطبيق فاعل لهذا

المفهوم وتوجّه نحو حكومة إلكترونية مركزية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الاستجابة والمشاركة والمسؤولية.

2. الآثار السياسية والاجتماعية: وتشمل جميع النتائج التي تتعلق بأساليب وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات للمواطنين والمعلومات والمشاكل المرتبطة بالجانبين الاجتماعي والسياسي.

3. الآثار الاقتصادية والمالية: من أهم الآثار الاقتصادية تقديم خدمات أفضل بكلفة أقل، وتشمل الكلفة المالية المباشرة، والكلف الأخرى على المستفيدين من الخدمات العامة وتلك التي يتحملها الاقتصاد الوطني من خلال استيراد التكنولوجيا أو الاستثمارات اللازمة للتحويل الإلكتروني وبناء نظم المعلومات وغيرها (العوامل، 2002).

4. الآثار التكنولوجية: من المتوقع ان يساهم التحول نحو الحكومة الإلكترونية زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية بالبعدين المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحدياً لمُصنّعي التكنولوجيا لإحداث المزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا من أجل تلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية وخطط التطوير التكنولوجي في الجامعات والمعاهد العلمية.

### 10.1.2 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

بيّن زيدان (2020) أن هناك العديد من المعوقات التي قد تنتج من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي:

1. المعوقات التنظيمية الإدارية: وتشمل عدم وجود الهياكل التنظيمية المحددة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، وعدم وضوح الرؤية، ويؤدي إلى عدم توافق مع الشركاء في مشروع الحكومة الإلكترونية، وضعف التكامل في التخطيط وعدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والاستراتيجية الكلية، وتصلب الثقافة التنظيمية وعدم قابلية أو مرونة أعضاء المنظمة في تقبل عمليات التحول الإداري الإلكتروني.

2. الجوانب القانونية: حيث أن التطور التكنولوجي والمعرفي المتسارع يتطلب تطوير القوانين والتشريعات وهذا يتطلب جهود كبيرة وتنسيق بين الجهات المختلفة لسن هذه التشريعات والقوانين.
3. نقص البنية التحتية من الأجهزة وبرامج والكوادر البشرية بحيث يمكن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية.
4. عدم توفر النواحي المادية اللازمة لتنفيذ وتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بشكل عام.
5. وجود نقص لدى المواطنين في تبني خدمات الحكومة الالكترونية للحصول على الخدمات المختلفة.

## 2.2 تحسين جودة الخدمات

### 1.2.2 مفهوم الجودة

عرفت الجودة على أنها ملائمة المنتج للاستخدام من خلال الأبعاد التي يتم إدراكها ولمسها من قبل متلقي الخدمة والمستفيد وتلبي كافة احتياجاته وتعمل على إشباع رغباته بالطرق الصحيحة من المرة الأولى (الحداد، 2009، ص.13)

وعرفت الجودة: على أنها مجموعه من الخصائص ذات السمات التي تعبر بدقة عن جوهر الخدمة أو المنتج. (العالم، 2010، ص23)

ويخلص الباحث إلى تعريف الجودة على أنها مجموعة عناصر متوفرة في المنتجات أو الخدمات والتي ترتبط بجودة التصميم وكذلك بجودة الإنتاج من خلال التركيز على المواصفات الجيدة.

### 2.2.2 أهمية الجودة

توجد للجودة أهمية استراتيجية واضحة سواء على مستوى منظمات الأعمال أو على مستوى متلقي الخدمة، حيث أنها تعد عاملاً أساسياً يحدد حجم الطلب على خدمات تلك المنظمات، وقد بين محمد (2008، ص194) أن هذه الأهمية تبرز من خلال:

1. سمعة المنظمة، حيث أن أي منظمة من منظمات الأعمال إنما تستمد شهرتها من جودة الخدمات المقدمة والتي تلبي رغبات متلقي الخدمة.
2. المسؤولية القانونية للجودة، حيث توجد العديد من القضايا في المحاكم لمتابعة مستوى الخدمات المقدمة في منظمات الأعمال.
3. المنافسة العالمية، حيث يوجد سعي حثيث من قبل منظمات الأعمال لتحقيق الجودة والتميز في إطار التنافسية العالمية.
4. حماية متلقي الخدمة، حيث أن تقديم خدمات غير متميزة يؤدي ذلك إلى عدم رضا متلقي الخدمة عنها.

### 3.2.2 أبعاد الجودة

توجد لجودة الخدمة ابعاد عدة، وقد أشار جودة (2013، ص23) إلى أن هذه الأبعاد تتضمن الآتي: الأداء، والذي يحدد خصائص الخدمات الأساسية المقدمة، والمظهر، والذي يحدد خصائص الخدمة الثانوية، كوجود صفات مضافة لخدمة معينة، والمطابقة، ويقصد بها تقديم خدمات حسب المواصفات المطلوبة، والاعتمادية، والتي تعبر عن مدى ثبات الأداء في تقديم خدمات متميزة، الصلاحية، ويقصد بها العمر التشغيلي المتوقع للخدمات المقدمة، والاستجابة، ويقصد بها مدى الاستجابة لرغبات متلقي الخدمة، والجمالية، وذلك من خلال إحساس الفرد بالخصائص المفضلة لديه، والسمعة، والتي تبين خصائص الخدمة المقدمة للفرد.

### 4.2.2 إدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة مفهوماً إدارياً حديثاً يقوم على مجموعة من الأفكار الأساسية المعاصرة، والذي يمكن لجميع الإدارات أن تستخدمه وتتبناه من أجل الوصول لتحقيق الأهداف الحقيقية لأداء متميز، وقد نال هذا المصطلح اهتمام الكتاب الباحثين والذين كانت لهم تعريفات عدة لإدارة الجودة الشاملة والتي يمكن استعراضها كالآتي:

عرف جودة (2013، ص25) إدارة الجودة الشاملة بأنها إحدى الفلسفات الإدارية والممارسات المنظرية العملية، والتي تسعى من خلالها المنظمات لاستثمار المواد البشرية فيها، والموارد الأخرى بفاعلية وكفاءة، بما يحقق أهداف تلك المنظمات. كما عرف العلي (2008، ص23) إدارة الجودة الشاملة بأنها إدارة قائمة على نظام التفاعل للمدخلات، والتي تتضمن الاستراتيجيات والأساليب والأجهزة والموارد البشرية بما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات ويستوجب العملية التشاركية والمساهمة الفاعلة لدى جميع العاملين والقائمين على عملية التحسن المستمر.

كما بين الحداد (2009، ص20) بأن إدارة الجودة الشاملة تعني فلسفة قائمة على مجموعة من المبادئ والأفكار التي تحافظ على عملية التحسين المستمر في تطبيق طرق كمية ونوعية منها، والتي تعتمد على جودة المدخلات وتنعكس على تلبية رغبات الزبون وإشباع حاجته وتحقيق أعلى درجات الرضا نتيجة مواكبة التقنيات العادية للخدمة والدقة في الأداء المتميز.

وعرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها: نشاطات تحدد سياسة الجودة والأهداف المتعلقة بها وآلية تنفيذها من خلال استخدام استراتيجيات كتحطيط الجودة وضبطها والتأكد منها وتحسينها ضمن متطلبات الجودة (عبد العال، 2010، ص8).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الإشارة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تتضمن العديد من الخصائص والمواصفات التي يجب أن تتوفر في منتج أو خدمة معينة بما يلبي احتياجات المستفيدين الحاليين والمرتقبين وبما يضمن استمرارية نجاح المنظمة ومواجهة التحديات وذلك من خلال مشاركة العاملين بكافة مستوياتهم لتحقيق التحسين المستمر مع استخدام كافة الأساليب الإدارية والتقنية وجميع الموارد المالية والبشرية المتاحة من أجل المنظمة وإرضاء المستفيد وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة والمجتمع.

## 5.2.2 أهداف إدارة الجودة الشاملة

بين العزاوي (2005، ص24) أنه توجد عدة أهداف لإدارة الجودة الشاملة وهي:

1. التركيز على ما يحتاجه السوق وترجمة ذلك بشكل تنفيذي.

2. العمل على ابتكار مقاييس للأداء بما يحقق مستوى مرتفع من الأداء.
3. تبسيط إجراءات العمل لأداء الجودة بشكل مناسب.
4. الدخول في التنافسية مع منظمات الأعمال الأخرى.
5. التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة والتي تزيد من فعالية وكفاءة هذه المنظمة.
6. تدريب العاملين على أسلوب تطوير العمليات.

### 6.2.2 أهمية إدارة الجودة الشاملة

بين امحمدي (2016) أن أهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن من خلال النقاط الآتية:

1. تلبية متطلبات متلقي الخدمة بشكل مستمر.
2. تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء ومن جودة الخدمات.
3. القيام بعمليات التطوير والتحسين المستمر في الأداء.
4. تطوير استراتيجية التنافسية للمنظمة والعمل بروح الفريق لإيجاد حلول للمشكلات وتحسين العمليات.
5. متابعة شكاوى متلقي الخدمة والعمل على حلها وإظهار صورة المنظمة بشكل مناسب.
6. التطبيق الفاعل لإدارة الجودة الشاملة لتحقيق التميز.

### 7.2.2 ابعاد جودة الخدمة

إن أبعاد جودة الخدمة تعد من العناصر المهمة الجاذبة للعديد من الباحثين والمهتمين حول الأبعاد أو الجوانب التي يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة حيث أن لجودة الخدمة بُعدان؛ جودة مادية ملموسة ممثلة بما يحصل عليه الزبون من خدمة ينال من خلالها وجودة تفاعلية تتمثل بالأداء وكذلك جودة المنظمة، وقد بين كل من بلال بديسي (2011، ص146) أن هناك أبعاد عدة لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

### 1. الاعتمادية (Reliability):

وتعرف على أنها مقدرة المنظمات على إنجاز الخدمات المقدمة ومدى دقتها وتقديمها بشكل صحيح واستبعاد مجالات الخطأ، كما وتعني الاعتمادية مقدرة مقدم الخدمة على تحقيق رضا الزبون. (عبد القادر، 2015، ص5) أما أبعاد التقييم فهي:

أ. الدقة في السجلات التي تستخدم لتوثيق المراجعات.

ب. ساعات دوام الموظفين.

### 2. الاستجابة (Responsiveness):

ويقصد بها الرغبة الحقيقية أو الاستعداد لتوفير خدمات مميزة للعملاء من قبل الجهات التي تقدم الخدمة والمقدرة على أدائها للعملاء عندما يحتاجون لها (البكري، 2005، ص200).

وتتضمن الاستجابة الأمور التالية:

أ. تقديم خدمات تتال رضا العملاء.

ب. استعداد كافٍ من العاملين لتقديم الخدمة.

ج. إمكانية المنظمة لأداء خدمات مميزة (بديسي، 2006، ص103).

### 3. الملموسية (Tangible):

بينت رقاد (2016، ص7) أن الملموسية تعني ما هو موجود من تسهيلات ومعدات مادية وبشرية ومواد ومعدات اتصال وأمور أخرى تتعلق بلموسية الخدمة من مباني وتقنية معلومات واتصالات وتسهيلات داخلية وتجهيزات لازمة .

وتتضمن الملموسية الأمور الآتية (بديسي ، 2011، ص154):

أ. أن يلمس العملاء وجود أجهزة يمكن أن تلبى احتياجاتهم.

ب. توفر بنية تحتية مناسبة.

ج. تعزيز التواصل بين المنظمة والمستفيدين.

### 4. التعاطف (Empathy):

ويشير إلى مدى الشعور بمتلقي الخدمة وتلبية احتياجاته المختلفة، أما أبعاد

التقييم فهي (عتيق، 2012):

1. الاهتمام بشكل شخصي بمتلقي الخدمة من خلال تقديم خدمات تتصف بالجودة.
  2. متابعة شكاوى متلقي الخدمات في محاولة لإيجاد حلول لها وحلها.
  3. معاملة متلقي الخدمة بطريقة مناسبة.
- كما بينت العمري (2009) أن من الأمثلة على ذلك:
1. اظهار المعاملة الحسنة لمتلقي الخدمة.
  2. إعطاء ثقة لمتلقي الخدمة بأنه دوماً على حق.

### 3.2 الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية

قامت المملكة الأردنية الهاشمية بتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية والذي يعد من البرامج الوطنية، وقد جاء بمبادرة من جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم، وكان الهدف من تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية هو تحسين الأداء الحكومي والذي كان يعتمد على الخدمات التقليدية، وتقديم خدمات في الزمان والمكان وتقليل التكلفة على المواطنين من خلال انجاز معاملاتهم بطريقة الكترونية بما يحقق درجة عالية من الرضا لمتلقي الخدمة، كما سعت الدولة الى تحقيق التكامل والتنسيق بين إدارات الحكومة المختلفة، والهدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة ولموظفيها، وتغيير الصورة النمطية السائدة عن العمل الحكومي.

ويحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية اهداف الدولة، التي تسعى بكل جهد ممكن لإحداث التطوير وتحقيق الإصلاح وذلك من خلال تبني هذا المفهوم والربط بين الإدارات الحكومية المختلفة، ودعم هذه الادارات بخبرات بشرية وإيجاد البنية التحتية المناسبة بما يساعد الدولة على إنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وقد أولت الحكومة هذا الدور التنسيقي والداعم لتطبيق البرنامج لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتم تأسيس إدارة لبرنامج الحكومة الإلكترونية وتم توظيف كادر مؤهل بخبرات في مجالات متنوعة من إدارة المشاريع، وإدارة التغيير وتكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر والجودة. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2020)

1. الرؤيا لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية: تتمثل رؤية الدولة من خلال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لتقديم خدمات مميزة للمواطنين في المكان والزمان، وبما



يحقق اعلى مستوى للجودة ويحقق الرضا لمتلقي الخدمة من خلال برنامج الحكومة الالكترونية .

2. الرسالة: تهدف الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية لتحقيق رسالة وهي تقديم خدمات مميزة للمواطنين، من خلال إدارات يوجد فيها كوادر بشرية مدربة قادرة على تنفيذ خطة الحكومة ويساهم مساهمة فاعلة في التطوير والتحول الإداري للحكومة الأردنية. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2020).  
وقد اعتمدت المملكة الأردنية الهاشمية من خلال تنفيذها برنامج الحكومة الالكترونية على ما يلي:

1. تقديم خدمات إلكترونية للمواطنين وفق أحدث المواصفات وبما يحقق مستوى عالي من الجودة.
  2. البعد المؤسسي وذلك من خلال الربط الالكتروني بين إدارات ووزارات ومؤسسات الدولة المختلفة.
  3. البعد التشريعي والقانوني وذلك من خلال سن التشريعات والقوانين المناسبة التي تحقق الشفافية والثقة عند المواطنين.
  4. توفير البنية التحتية من الأجهزة والمعدات المختلفة التي يمكن من خلالها تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية.
  5. البعد الذي يتعلق بإدارة الأعمال من خلال التركيز على البعدين الاقتصادي والاجتماعي.
- وقد بين جواد وأبو زيد (2007) أن هناك عدة أهداف لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي:

1. العمل على رفع مستوى الكفاءة عند تنفيذ أعمال الحكومة الالكترونية من خلال زيادة إنتاجية العاملين في الدوائر المختلفة.
  2. تقديم خدمات مميزة للمواطنين بما يقلل عليهم الوقت والجهد.
  3. تحسين مستوى الحياة لدى المواطنين من خلال تطبيق التكنولوجيا الحديثة للمساعدة في تقديم خدمات مميزة لهم.
- يتمثل نطاق عمل الحكومة الالكترونية في التالي:

1. تخطيط المملكة الأردنية الهاشمية لمشروع الحكومة الإلكترونية بما ينسجم مع التطورات التي شهدتها معظم دول العالم في مجال الحكومة الإلكترونية.
  2. إحداث التغيير المطلوب من خلال تبني نمط إداري جديد يمكن من خلاله تطبيق الحكومة الإلكترونية.
  3. بيان مستلزمات البنية التحتية المعتمدة على التكنولوجيا وفق أحدث المعايير والمتطلبات التكنولوجية الحديثة.
  4. بناء معايير تقنية ومتطلبات تلزم لتغطية الحكومة الإلكترونية في إطار تحقيق الأهداف المنشودة.
  5. التطبيق الفاعل للحكومة الإلكترونية ودعم استراتيجية الحكومة الإلكترونية وعملياتها بما يؤدي لتقديم خدمات مميزة للمواطنين.
- الخدمات التي تقدمها إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية: ([www.Jordan.Jo](http://www.Jordan.Jo)):
- تقدم الحكومة الإلكترونية العديد من الخدمات للمواطنين في إدارات المملكة الأردنية الهاشمية وتتمثل في:
1. تقديم خبرات وكفاءات من خلال كوادر البشرية المتخصصة والتي يمكن لها تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، بتوظيف أدوات التكنولوجيا المختلفة التي يمكن من خلالها تنفيذ هذا البرنامج، واستخدام النماذج من خلال تنفيذ وتطبيق المنهجيات.
  2. تقديم الخدمات في مجال العمل وإنجاز المعاملات والصحة وغيرها من المعاملات الأخرى.
  3. تطبيق فاعل للحكومة الإلكترونية على جميع المستويات وبما يؤدي إلى تقديم خدمات مميزة.
  4. دعم ونقل المعرفة فيما يختص بمخطط برنامج الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني.
- وقد بين الكيلاني (2005) أن هناك العديد من الإنجازات الهامة في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية وتتمثل هذه الإنجازات بما يلي:

أولاً: مشروع دائرة ضريبة الدخل ([www.incometax.gov.Jo](http://www.incometax.gov.Jo)): وذلك من خلال توفير الخدمة الإلكترونية بالدائرة، حيث يستطيع الأفراد أن يقدموا نماذج الضريبة بشكل إلكتروني، وكذلك عمل سجلات للمكلفين بشكل إلكتروني، ودفع جميع الضرائب والمستحقات بشكل إلكتروني مع توفير خدمة الاستعلام الإلكتروني للمتعاملين مع دائرة ضريبة الدخل.

وقد بين العزام (2001) أن تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية لضريبة الدخل كانت ضمن ثلاثة مستويات وهي:

المستوى الأول: الوصول إلى المعلومات في النظام وذلك للتأكد من المعلومات والأوضاع القانونية للأفراد والشركات من حيث النواحي الضريبية، وبيان ما يجب أن يقدم للضريبة من بيانات وسجلات ووثائق، وبيان الخطوات التي يمكن للفرد من خلالها إنجاز المعاملة.

المستوى الثاني: تحقيق الاتصال الفعال بين أطراف العملية وهم المنفذون لبرنامج الحكومة الإلكترونية والأفراد المستفيدين من ذلك.

ثانياً: مشروع دائرة ترخيص السواقين والمركبات [www.psd.gov.jo](http://www.psd.gov.jo):

بيّن أبو زيد (2007) أن إدارة ترخيص السواقين والمركبات قد استفادت من برنامج الحكومة الإلكترونية، حيث تنفذ الدائرة العديد من الخدمات الإلكترونية كالاستعلام عن المخالفات وتجديد الرخص وغيرها من الخدمات الأخرى التي خففت الجهد على المواطنين.

وقد بيّن العزام (2001) أن ما تقدمه دائرة ترخيص السواقين والمركبات من خدمات يندرج في ثلاثة مستويات وهي:

المستوى الأول: توفير معلومات متعددة للمواطنين عبر شبكة الإنترنت وتشمل هذه المعلومات على القوانين التي تتصل بالسير وشروط السلامة العامة، وإجراءات ترخيص المركبات وتجديد الرخص وما يلزم المواطنين من وثائق لإنجاز المعاملات المختلفة.

المستوى الثاني: خدمة الاتصال الآلي مع المواطنين وتشمل: الاستقبال للطلبات والرد عليها بشكل إلكتروني، وإرسال رسائل للمواطنين عن انتهاء صلاحية رخصة القيادة ورخصة السيارة، وتقديم خدمة الاستعلام عن المخالفات وغيرها من الخدمات الأخرى. -المستوى الثالث: إجراء قيود ومعاملات السواقين في إدارات الترخيص المختلفة بطريقة إلكترونية بما يُمكن المواطنين من الحصول على الخدمات الإلكترونية التي تتعلق برخص القيادة والترخيص بأقل جهد ممكن وبأقل تكلفة وفي المكان والزمان المناسب للحصول على الخدمة.

## 4.2 الدراسات السابقة

### 1.4.2 الدراسات العربية

يوضح الجدول تلخيصاً للدراسات السابقة التي أجريت في البيئة العربية والبيئة الأجنبية من حيث مكان إجرائها، وأهدافها، وأهم النتائج التي توصلت إليها.

#### جدول (1)

#### ملخص الدراسات في البيئة العربية

#	الباحث	هدف الدراسة	المنهج والمجتمع والأداة	أهم النتائج	التوصيات
1	بن الزين وصالحي (2021)	تداولت تجارب مجموعة من الدول كنماذج رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية ومقارنتها بهدف تقييم وضعها على المستوى العالمي والقاري	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأُستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	تحديد وضع الحكومة الإلكترونية الجزائرية على المستوى القاري والعالمية،	إجراء مزيد من الدراسات حول موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
2	المصدر ونصر الله (2020)	التعرف على مفهوم متطلبات التحول الرقمي، واستعراض مفهوم الحكومة الإلكترونية وعرض أهم	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	توصلت الدراسة إلى أن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يُساهم في تعزيز دور التحول الرقمي	بضرورة العمل على استكمال تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية في كافة المؤسسات الحكومية

الدراسات في البيئة العربية

#	الباحث	هدف الدراسة	المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
3	الطراونة، (2019)	المكاسب المترتبة على تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات قياس أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة (بالموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية) على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	في تحسين الخدمات الحكومية. وتوصلت الدراسة بأن هناك أثر ايجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة للإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الالكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية	الفلسطينية، من خلال تأسيس هيئات رسمية ضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول متطلبات الحكومة الإلكترونية.
4	العابيد، والحمودي، (2019)	تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	تقييم تطبيق الحكومة الالكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع، وتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بُعد التبادل المالي احتل الرتبة الأولى	اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة.
5	دراسة نوح، 2018	ان دور تطبيق الحكومة الالكترونية في تعزيز الاداء المؤسسي، حيث تتمثل ابعاد الحكومة الالكترونية ب (دعم والتزام الادارة العليا، البنى التقنية، التنظيم	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	أن للحكومة الالكترونية علاقة بالأداء المؤسسي من خلال انعكاس فائدة الحكومة الالكترونية على كفاءة العمل واجراءاته ومن ثم على جودة الخدمة المقدمة للمواطن من خلال	اجراء مزيد من الدراسات حول دور تطبيق الحكومة الالكترونية في تعزيز الاداء المؤسسي

الدراسات في البيئة العربية

#	الباحث	هدف الدراسة	المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
6	خويلد (2017)	والموارد البشرية، المعرفة والمعلوماتية التعرف على مستوى الجودة في الخدمات الصحية في مصحة ابن حيان، من خلال التعرف على أثر كل من الاستجابة والملموسية والأمان والمصادقية وعدد آخر من المتغيرات على تحقيق رضا العملاء من خلال الخدمات المقدمة إليهم في تلك المستشفيات	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة تكونت من (33) مريضاً واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة	توفير الجهد والوقت والكلفة على متلقي الخدمة أن هناك تأثير لجودة الخدمات الصحية على رضا العملاء، ووجود ارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء في مصحة ابن حيان	اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع الجودة في الخدمات الصحية في مصحة ابن حيان.
7	فضيلة (2017)	أثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية على رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر بمدينة قسنطينة	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	وجود علاقة تأثيرية بين أبعاد جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في بريد الجزائر ورضا العملاء في مدينة قسنطينة	أثر أبعاد جودة اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع الخدمات الالكترونية على رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر بمدينة قسنطينة
8	المناصير، (2016)	لتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية، من خلال تقديم الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، وبينت نتائج الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	أن العديد من الامور المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية قد تم التغلب عليها وتطورت الانظمه الالكترونيه في العديد من المؤسسات	ضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية، من خلال تقديم الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

الدراسات في البيئة العربية

#	الباحث	هدف الدراسة	المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
9	السعود، (2015)	معرفة أثر إدارة علاقات الزبائن على رضا المستفيدين من خدمات أمانة عمان الكبرى من خلال (جودة الخدمة، قاعدة البيانات، حل المشكلات)	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة علاقات الزبائن بدلالة أبعادها (قاعدة البيانات وحل المشكلات) ولثلاثة من أبعاد متغير جودة الخدمة تتمثل بـ (استجابة الموظفين)	ضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع أثر إدارة علاقات الزبائن على رضا المستفيدين من خدمات أمانة عمان الكبرى
10	غدير، وجوده، (2011)	معرفة مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الجودة المدركة من قبل المستفيدين من مكتبة أمانة عمان الكبرى	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبيا لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد	ضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الجودة المدركة من قبل المستفيدين من مكتبة أمانة عمان الكبرى
11	أبو زيد، حجازي، 2008	أن المؤسسات الحكومية الاردنية تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الالكترونية	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	وجود علاقة ايجابية بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والحكومة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة	ضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول موضوع تطبيق المؤسسات الحكومية الاردنية أبعاد إدارة الجودة الشاملة
	الشيخي (2007)	التعرف على مدى الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى موظفي الوزارات بالمملكة العربية السعودية ، ومعرفة	المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	وجود علاقة ايجابية بين توفر الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية وتوفر الموارد البشرية المؤهلة والبنية التحتية والهيكل التنظيمية والتشريعية	أوصت الدراسة بالتركيز على ركزت على متغيرات الحكومة الإلكترونية دون الرجوع الى الاثر الناتج عن التطبيق

الدراسات في البيئة العربية					
#	الباحث	هدف الدراسة	المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
		مدى توفر الموارد البشرية المؤهلة ومدى جاهزيتها من حيث المهارة والتدريب		المناسبة وبيّن تطبيق الحكومة الالكترونية	
	الشوا (2004)	التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية في الاردن من خلال آراء العاملين في القطاع العام والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية	استخدمت الدراسة المنهج المسحي على عينة مقدارها (320) موظفا وموظفة في المؤسسات العامة الاردنية	بناء فرق عمل متخصصة في كل مؤسسة من مؤسسات القطاع العام للتغلب على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية	أوصت الدراسة بالتركيز على مفهوم الحكومة الالكترونية في الاردن

## 2.4.2 الدراسات الأجنبية

### جدول (2)

#### ملخص الدراسات في البيئة الأجنبية

الدراسات في البيئة الأجنبية					
#	الباحث	هدف الدراسة	المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
	موغامبي (Mugambi)، (2020)	التعرف إلى أثر استراتيجية الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات في الوزارات الحكومية في كينيا، وقد شملت عينة الدراسة جميع الوزارات الحكومية في كينيا	واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	جود اكتظاظ في الوزارات وعدم قدرة المواطنين الوصول إلى المرافق عن طريق الإنترنت	سن سياسات تهدف إلى التنظيم في التنفيذ للوصول إلى المرافق من قبل المواطنين
	نوريز وموون ( Norris ) ( 2019.& Moon )	الكشف عن مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في	واستخدمت الاستبانة	أن غالبية الحكومات	بإجراء المزيد من الدراسات حول موضوع



#	الباحث	هدف الدراسة	الدراسات في البيئة الأجنبية المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
		الولايات المتحدة الأمريكية	كأداة لجمع البيانات	المحلية لديها مواقع الكترونية على شبكة الإنترنت	تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.
	Balasubramanian (M. 2016)	بناء نموذج يتضمن العوامل التي تؤثر على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الهندية وتؤدي إلى تحقيق رضا المرضى	المنهج الوصفي التحليلي واستخدم ت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	أن رضا العاملين من الأهمية بمستوى رضا الزبائن متمثلين بالمرضى	بالاهتمام بالعوامل التي تعتبر من معوقات تبني إدارة الجودة الشاملة
	A.A. (Hashji D. ،Kringos N.S. ، ،Ravaghi 2015)	قياس اثر استراتيجيات ضمان الجودة على خدمات التشخيص والدعم السريري في المستشفيات الإيرانية	المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من 850 مستشفى من القطاعات العام والخاص	وجود اثر ايجابي لاستراتيجيات ضمان الجودة على مستوى خدمات وحدات التشخيص والدعم السريري في المستشفيات المبحوثة.	القيام بإجراء تدقيق للجودة داخلي وخارجي على حد سواء
	Singh & (Khanjua 2010)	تحديد مفهوم جودة الخدمة، وتم استخدام نموذج	المنهج الوصفي	الفجوات الرئيسة للتوقعات	ضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول موضوع

#	الباحث	هدف الدراسة	الدراسات في البيئة الأجنبية المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
		SERVQUAL بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس كعملاء لتحديد الفجوة بين توقعات العملاء و التصورات الفعلية حول جودة الخدمة في التعليم العالي، وأظهرت النتائج الفجوات الرئيسة للتوقعات	التحليلي		جودة الخدمة
	Singh & ) (2010، Khanjua	تحديد مفهوم جودة الخدمة	المنهج الوصفي التحليلي واستخدم ت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	أظهرت النتائج الفجوة بين توقعات العملاء و التصورات الفعلية حول جودة الخدمة في التعليم العالي	أوصت الدراسة ضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول توقعات العملاء
	Valentina ،Mele (2008)	تحليل واقع برامج الحكومة الالكترونية في ايطاليا من عام 1993- 2003 ووصفت البرامج بانها اداة للتغيير و ايضا وسيلة للابداع والاصلاح الإداري أيضا،	المنهج الوصفي التحليلي واستخدم ت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	ان تطبيق الحكومة الالكترونية يعتبر أداة للتغيير و الاصلاح الاداري ، والاشارة الى الاثر الايجابي و التدريجي لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية على مستوى الحكومة الايطالية بشكل	أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول الحكومة الإلكترونية.

#	الباحث	هدف الدراسة	الدراسات في البيئة الأجنبية المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
				عام منذ عام 1993-2003.	
1	Alinio (2008)	معرفة تصورات مسؤولي المقاطعات والموظفين المحليين حول آثار تطبيق اللامركزية الإدارية	المنهج الوصفي التحليلي واستخدامت الاستبانة كأداة لجمع البيانات	لنوعية القيادة الإدارية والهيكلي التنظيمي الأثر الكبير في تطبيق اللامركزية، كما أن الموارد المالية تسهل تطبيقها، وأن هنالك أثرا كبيرا للقوانين في تنظيمها	إجراء مزيد من الدراسات حول اللامركزية
1	Chaushi ) (2015،et.al	تحليل نماذج النضج في تطبيق الحكومة الالكترونية حسب مراحلها المختلفة، وحددت الدراسة خمس مراحل هي الظهور، والتفاعل، والتبادل، والتكامل، والمشاركة الالكترونية	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي	اختلاف وجهات النظر في تطبيق الحكومة الالكترونية من منظور التشغيل/ التكنولوجيا ومنظور المواطن/ الخدمة	أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول الحكومة الإلكترونية.
1	(Wong and ) Wekh 2004	مدى تأثير الحكومة الالكترونية على المساءلة و المحاسبة في اربع عشرة دولة ، وتقوم بمقارنة مدى	المنهج الوصفي التحليلي	وجود تأثير مباشر للحكومة الالكترونية على	اجراء دراسات حول المساءلة والمحاسبة.

#	الباحث	هدف الدراسة	الدراسات في البيئة الأجنبية المنهج والمجتمع والاداة	أهم النتائج	التوصيات
		انفتاح وشفافية مواقع الحكومة الالكترونية في هذه الدول ، وتختبر أثر العناصر التنظيمية على انفتاحها .		المساءلة والمحاسبة، وأن تطبيق الحكومة الالكترونية يسهم في الانفتاح المجتمعي	

### 3.4.2 ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تباينت الدراسات السابقة في أهدافها دراسة الطراونة، (2019) قياس أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة (بالموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية) على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، دراسة العايد، والحمودي، (2019) على تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، وسعت دراسة المناصير، (2016) لتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية، من خلال تقديم الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، دراسة خويلد (2017) هدفت الدراسة التعرف على مستوى الجودة في الخدمات الصحية في مصحة ابن حيان، دراسة فضيلة (2017) إلى تقييم اثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية على رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر بمدينة قسنطينة، دراسة زيار (2015) لقياس كفاءة الخدمات الالكترونية، في مديرية جوازات- بغداد والتعرف على اثر قبول المستفيدين للخدمات الالكترونية.

أما الدراسة الحالية فهذه تهدف التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر موظفيها، مما يشكل إضافة جديدة

للمكتبة العربية. كما تتميز الدراسة بأنها كانت اثناء جائحة كورونا والصعوبات التي واجهها الباحث في سبيل انجاز هذا العمل.

#### 4.4.2 ملخص الفصل

تم استعراض الإطار النظري للدراسة والذي تم من خلاله تناول العديد من الموضوعات التي تتعلق بالحكومة الالكترونية من حيث التعرف وبيان الأهمية وتحديد الخدمات المقدمة وأبعاد الحكومة الالكترونية والمعوقات التي تواجهها وكذلك تم تناول جودة الخدمة من حيث التعريف والأهمية وبيان أنواع الخدمات وكذلك أبعاد جودة الخدمات مع ذكر أمثلة لذلك.

وبعدها تم استعراض العديد من الدراسات ذات الصلة سواء العربية أو الأجنبية من خلال العودة للأدب السابق وتم التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد مدى الاستفادة من هذه الدراسات في بناء الاستبانة وكتابة الإطار النظري للدراسة.

## الفصل الثالث المنهجي والتصميم

### 1.3 المقدمة

لتحقيق اهداف الدراسة فإن الباحث استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتغطية الجانب النظري، وتم الاعتماد على الدراسات والابحاث السابقه التي لها صله بموضوع الدراسة من اجل التحليل النظري، بالاعتماد على استبانته تم تصميمها استنادا على الدراسات السابقه، مع بيان مدى صدقها وثباتها، وتم تضمين جدول يبين العوامل الديمغرافية والخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وتم التطرق إلى للاساليب المتبعة في جمع البيانات والاساليب الاحصائية التي تم استخدامها في تحليل ومعالجة البيانات، واجراء بعض التحليلات كعامل الثبات كرونباخ ألفا لمعاملات أداة الدراسة، وكذلك تصميم جداول التحليلات التي خضعت لها بيانات المتغيرات الخاصة بالدراسة.

### 2.3 منهجية الدراسة

إن الدراسة الحالية هي دراسة وصفية تحليلية تطبيقية تسعى إلى تقديم وصف دقيق وتحليل للعناصر المختلفة والمتمثلة بالحكومة الالكترونية وتطبيقها في أمانة عمان وأثره على جودة الخدمة المقدمة من أمانة عمان الكبرى، ولإنجاز الدراسة تم اتباع الخطوات التالية:

1. تم حصر ومراجعة المقاييس المستخدمة للمتغيرات الدراسة والتي تشتمل على الحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة.
2. جمعت التقارير السنوية المنشورة لأمانة عمان الكبرى والتي تشتمل على معلومات عامة عن الأمانة.
3. تم تطوير استبانة محكمة لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
4. تم توزيع الاستبانة وجمعها وتحليلها.

### 3.3 تصميم الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهو من أفضل المناهج لدراسة هذا النوع من الدراسات للوقوف على أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال أبعاد الدراسة المختلفة.

### 4.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من موظفي أمانة عمان الكبرى والبالغ عددهم (12640) موظفاً وموظفه، وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عينة من موظفي أمانة عمان الكبرى بعد اختيار عينة ممثلة بعد الرجوع الى جدول (Sekeran، 2000) ليبلغ عدد افراد العينة (269) موظفاً وموظفه في العام ( 2020-2021).

#### جدول (3)

#### (Sekeran، 2000) العينات الاحصائية

العينة	العدد الكلي
410	25000
318	20000
285	15000
269	12640

### 5.3 مصادر البيانات في الدراسة

تم الحصول على المعلومات من المصادر الاولية والمصادر الثانوية.

#### المصادر الثانوية

وتشتمل على الدراسات السابقة والمراجع المتعلقة بالدراسة.

#### المصادر الرئيسية

وهي المعلومات التي تم جمعها ميدانيا باستخدام استبانة الدراسة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم تصميم استبيان اعتماداً على مجموعة من الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الحكومة الالكترونية وجودة الخدمة ومنها

دراسة (الطراونة، 2019) ودراسة (العايد، والحمودي، 2019) ودراسة (المناصير، 2016). ودراسة (الغدير، جودة، 2011) ودراسة (Alinio، 2008). كون الاستبانة تساعد في الوصول الى أكبر عدد ممكن من الافراد في أمانة عمان، وقدرة الاستبانة على جمع معلومات دقيقة من افراد عينة الدراسة.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأساليب التالية:

المسح المكتبي: وذلك بالرجوع إلى المراجع والمصادر الجاهزة لبناء الإطار النظري للدراسة للاطلاع بشكل مفصل حول ما كتب في الأدبيات الإدارية عن علاقة الحكومة الالكترونية بجودة الخدمة وذلك بالوقوف على الدراسات النظرية المكتوبة بالعربية والأجنبية ذات الصلة الوثيقة بالموضوع محل الدراسة.

استخدام الاستبانة: لجمع المعلومات من الموظفين في أمانة عمان الكبرى، لغرض استطلاع آراءهم واتجاهاتهم حول طبيعة أبعاد الحكومة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة في أمانة عمان الكبرى.

وسيستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي عند تصميم هذه الاستبانة وتم اعطاء الأوزان التالية لإجابات المقياس وهي:

#### جدول رقم (4)

##### المقياس المستخدم في الدراسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

ولتحديد الأهمية النسبية لفقرات الاستبانة فقد تم الاعتماد على الفئات الموضحة

في الجدول التالي:

#### جدول رقم (5)

##### الأهمية النسبية للمقياس

الفئة	المستوى بالنسبة لفقرات المقياس
3.67 لغاية 5.00	مرتفع
2.34 إلى أقل من 3.67	متوسط
1 إلى أقل من 2.33	منخفض



### 6.3 أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من الموظفين في أمانة عمان الكبرى، لغرض استطلاع آراءهم واتجاهاتهم حول طبيعة أبعاد الحكومة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة في أمانة عمان الكبرى.

### 7.3 الصدق البنائي لأداة الدراسة:

اعتمد الباحث على آراء مجموعة من الباحثين والأكاديميين للحصول على آرائهم والاستفادة منها لاختبار صدق الأداة، وتم تعديل استبانة الدراسة وفقا لآرائهم لتوزيعها على أفراد العينة .

كما تم اختبار ثبات أداة القياس من خلال استخدام اختبار كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، وتم الاحتكام إلى النسبة (0.70) لمقارنة معامل ألفا بها و التأكد من أنه أكبر من هذه النسبة (Sekaran، 2006، 311).

#### الجدول (6)

##### قيم معاملات ثبات أداة الدراسة

الثبات بطريقة الإعادة (test-retest)	طريقة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach`s Alpha)	مجالات الدراسة
0.80	0.86	أثر الحكومة الالكترونية
0.80	0.85	الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية
0.85	0.82	البنية التحتية المعلوماتية
0.82	0.80	العوامل الخارجية
0.80	0.90	إعادة هندسة إجراءات العمل
0.90	0.88	جودة الخدمات
الثبات بطريقة الإعادة test-retest	طريقة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach`s Alpha)	مجالات الدراسة
0.88	0.84	الاعتمادية
0.84	0.82	الاستجابة

0.80	0.80	الملموسيه
0.90	0.86	التعاطف
0.85		الأداة ككل

يلاحظ من نتائج الجدول (3) أن قيم الاتساق للإستبانة "قد تراوحت ما بين (0.80-0.92)، وتراوحت قيم الثبات بطريقة الإعادة (test-retest) ما بين (0.80) و (0.82) ، وجميع هذه القيم تعد مناسبة لأغراض الدراسة الحالية.

### 8.3 أدوات التحليل الإحصائي

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي والاستدلالي وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS)، حيث تم اعتماد الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، والتي تتضمن ما يلي:

أولاً: مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: لتقديم

وصف لخصائص عينة الدراسة وإجاباتهم، والتي تضمنت ما يلي:

أ. التكرارات Frequencies، والنسب المئوية Percent: والتي تظهر التوزيعات التكرارية لخصائص أفراد العينة، وإجاباتهم ونسبتها لمتغير معين.

ب. الوسط الحسابي: لتحديد متوسط إجابات أفراد العينة على الفقرات الخاصة بمتغير معين.

ج. الانحراف المعياري Standard Deviation: والذي يظهر مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

أ. معامل الثبات Cronbach Alpha: للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.

ب. معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) والتباين

المسموح به Tolerance: للتأكيد من خلو العينة من مشكلة الارتباط المتعدد لابعاد المتغير المستقل.

- ج. معامل الالتواء Sekwence: لاختبار التوزيع الطبيعي للعينة.
- د. معامل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression: للتحقق من أثر ابعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.
- هـ. معامل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression: لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الاولى، والفرضيتين الرئيسيتين الثانية والثالثة
- و. تحليل المسار Path Analysis: من أجل بناء النموذج المقترح للدراسة، والذي يستخدم لمعرفة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع في ظل وجود المتغير الوسيط.

### 9.3 ملخص الفصل

تم في هذا الفصل تحديد منهجية الدراسة وتصميم الدراسة، حيث تم توضيح الدراسة التي تم اتباعها واسلوب جمع البيانات وتحليلها. وبعد ذلك تم تحديد مجتمع الدراسة والعينة وكذلك تم بناء أداة الدراسة وهي الاستبانة بعد تحكيما وتديقها من ذوي الاختصاص، كما تم تحديد الصدق البنائي للأداة وكذلك أدوات التحليل الإحصائي.

## الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

### 1.4 عرض النتائج

تتاول هذا الفصل عرضاً تحليلياً لفرضيات الدراسة مع اختبار الفرضيات من خلال الاجابه

على أسئلة الدراسة واستعراض النتائج ، حيث تم إجراء التحليل الاحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال استبانة الدراسة، كما تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي للحصول على النتائج التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

#### وصف خصائص عينة الدراسة

تهدف هذه الجزئية من الدراسة إلى إظهار التكرارات وكذلك النسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد المجيبين والمتعلق بالجزء الأول من الاستبانة وفيما يلي توضيح لإجابات العينة.

#### جدول (7)

#### وصف عينة الدراسة وفق متغيرات الدراسة الديمغرافية لأفراد الدراسة

المتغير	المستوى/ الفئة	العدد	النسبة المئوية
	158	58.7%	158
النوع الاجتماعي	111	41.3%	111
	269	100%	269
	أقل من 30 سنة	25	9.3%
	30 الى أقل من 40 سنة	116	43.1%
العمر	40 الى أقل من 50 سنة	80	29.7%
	50 سنة فأكثر	48	17.9%
	المجموع	269	100%
المؤهل العلمي	دبلوم فاقل	70	26%

66.9%	180	بكالوريوس	
4.8%	13	ماجستير	
2.3%	6	دكتوراه	
100%	269	المجموع	
5.9%	16	أقل من 5 سنوات	
49.4%	133	5 سنوات الى أقل من 10 سنة	
27.5%	74	10 سنوات الى أقل من 15 سنة	سنوات الخبرة
17.2%	46	15 سنة فاكتر	
100%	269	المجموع	

أظهرت نتائج الجدول (7) أن (58.7%) من أفراد العينة للدراسة من الذكور، وعددهم (158) فرداً، تليها (41.3%) من أفراد عينة الدراسة من الإناث وعددهم (111) فرداً، وهذا مؤشر على أن اغلب أفراد عينة الدراسة جاءت من الذكور ذلك أن طبيعة العمل في الامانة تتطلب موظفين من الذكور خاصة في القطاعات التي يكون فيها صعوبة في العمل بالنسبة اليهن.

أظهرت نتائج الجدول (7) أن (43.1%) من أفراد العينة للدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 الى اقل من 40 سنة وعددهم (116) فرداً، تليها (29.7%) تتراوح أعمارهم من 40 سنه- أقل من 50 سنة، وعددهم (80) فرداً، تليها (17.9%) أعمارهم أكثر من 50 سنة وعددهم (48) فرداً، بينما (9.3%) أقل من 30 سنة، وعددهم (25) فرداً ويمكن أن يعزى ذلك الى أن أمانة عمان الكبرى تهتم بوجود العاملين من الفئات الشابة والتي تمكنها من القيام بالمهام المطلوبة في الوقت المناسب.

أظهرت نتائج الجدول (7) أن (66.9%) من أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس، وعددهم (180) فرداً، تليها (26%) دبلوم فاقل، وعددهم (70) فرداً، تليها (4.8%) يحملون شهادة الماجستير، وعددهم (13) فرداً، بينما (2.3%) منها دكتوراه وعددهم (6) افراد، وهذا ينسجم مع طبيعة العمل وتوزيع الوظائف في أمانة عمان الكبرى

حيث تحتاج الى مؤهلات اكثر من المهن الهندسية والفنية الاخرى وهذا يتطلب على الاقل شهادة البكالوريوس.

أظهرت نتائج الجدول (7) أن (49.4%) من أفراد العينة للدراسة تتراوح سنوات خبرتهم 5 سنوات الى أقل من 10 سنة، وعددهم (133) فرداً، تليها (27.5%) من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة وعددهم (74) فرداً، تليها (17.2%) خبرتهم 15 سنة فأكثر وعددهم (46) فرداً، بينما (5.9%) خبرتهم أقل من 5 سنوات وعددهم (16) فرداً ويمكن تفسير ذلك من خلال أن سنوات الخبرة تقاس بعدد السنوات التي شغلها الموظف في أمانة عمان الكبرى والتي لا بد من ان تكون متباينة.

#### 2.4 تحليل فقرات الاستبانة

فيما يلي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة حسب المتغيرين المستقل والتابع :

المتغير المستقل الحكومة الالكترونية:

#### الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الحكومة الالكترونية مجتمعة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	الرقم
2	متوسطة	0.79	3.52	تبنى الإدارة العليا للحكومة الالكترونية	1.
3	متوسطة	0.78	3.44	البنية التحتية للحكومة الالكترونية	2.
1	متوسطة	0.79	3.62	عوامل خارجية	3.
4	متوسطة	0.77	3.31	إعادة هندسة إجراءات العمل	4.
	متوسطة	0.78	3.47	المستوى الكلي	

يتبين من الجدول (8) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.47) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.78)، ويلاحظ من الجدول (8) إلى أن عوامل خارجية جاء في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.62)، كما جاء تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية في المرتبة الثانية

بمتوسط حسابي (3.52) كما جاءت البنية التحتية للحكومة الالكترونية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.44) كما جاءت إعادة هندسة إجراءات العمل في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.31) وبدرجة متوسطة.  
الحكومة الالكترونية:

### تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية حسب الجدول (9):

### الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
2	مرتفعة	0.81	3.86	تدعم الإدارة العليا برنامج الحكومة الالكترونية مادياً.	1.
1	مرتفعة	0.74	4.37	تسعى الادارة العليا لتطوير برنامج الحكومة الالكترونية وذلك من خلال الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى.	2.
5	متوسطة	0.74	3.22	تعزز الادارة العليا تطبيق العاملين لبرنامج الحكومة الالكترونية.	3.
6	متوسطة	0.86	3.19	تسعى الادارة العليا لتقييم برنامج الحكومة الالكترونية للتعرف على نقاط القوى والضعف.	4.
3	متوسطة	0.76	3.26	تعمل الادارة العليا على البحث عن أفضل السبل لتطبيق فعال لبرنامج الحكومة الالكترونية.	5.
4	متوسطة	0.83	3.23	يوجد تنسيق بين الادارة العليا والعاملين لتطبيق برنامج الحكومة	6.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	الإلكترونية.				
	المستوى الكلي	3.52	0.79	متوسطة	

يتبين من الجدول (9) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.52) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.79)، ويلاحظ من الجدول (9) إلى أن الفقرة (2) والتي تنص على " تسعى الإدارة العليا لتطوير برنامج الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى. " قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.37) وبانحراف معياري مقداره (0.74)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (4) والتي تنص " تسعى الإدارة العليا لتقييم برنامج الحكومة الإلكترونية للتعرف على نقاط القوى والضعف " على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.19) وبانحراف معياري مقداره (0.86).

#### البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات على بعد البنية التحتية للحكومة الإلكترونية حسب الجدول (10):

#### الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات على بعد البنية التحتية للحكومة الإلكترونية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
7.	تتوفر الأجهزة والمعدات لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.	3.42	0.72	متوسطة	5
8.	تقوم الأجهزة الحكومية بشراء البرامج اللازمة لتطوير برنامج الحكومة الإلكترونية.	3.43	0.81	متوسطة	4
9.	يتم تدريب الكوادر البشرية في	3.44	0.83	متوسطة	3



الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
1	متوسطة	0.71	3.50	الاجهزة الحكومية بما يتوافق مع تطبيق ناجح لبرنامج الحكومة الالكترونية. يتم ربط وتكامل المعلومات وتوحيدها بين الجهات والدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية.	10.
2	متوسطة	0.75	3.48	يتم استقطاب الخبراء لتعزيز التطبيق الناجح لبرنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.	11.
6	متوسطة	0.86	3.36	يتم تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية من خلال ربط الاتصال بين الأنظمة العاملة	12.
	متوسطة	0.78	3.44	المستوى الكلي	

يتبين من الجدول (10) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال البنية التحتية للحكومة الالكترونية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.50) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.71)، ويلاحظ من الجدول (10) إلى أن الفقرة (10) والتي تنص على " يتم ربط وتكامل المعلومات وتوحيدها بين الجهات والدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية. " قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.50) وبانحراف معياري مقداره (0.71)، وحصلت الفقرة (12) والتي تنص " يتم تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية من خلال ربط الاتصال بين الأنظمة العاملة " على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.36) وبانحراف معياري مقداره (0.86).

## عوامل خارجية:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد العوامل الخارجية حسب الجدول (11):

### الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد العوامل الخارجية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
1	مرتفعة	0.75	3.88	تبذل الجهود لتقليل التحديات التي تؤثر على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية. يتم تعزيز الثقافة في العمل لتقبل	13.
3	مرتفعة	0.80	3.75	برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.	14.
2	مرتفعة	0.74	3.77	يتم توعية المواطنين بأهمية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.	15.
5	متوسطة	0.81	3.36	تقوم الجهات المختصة في الاجهزة الحكومية بالنشر عبر وسائل الاعلام لبيان أهمية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.	16.
6	متوسطة	0.76	3.26	يتم البحث عن معوقات تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية وذلك لإيجاد البدائل والحلول لمواجهة هذه المعوقات.	17.
4	مرتفعة	0.86	3.68	توجد حاجة لزيادة وعي المواطن بأهمية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية.	18.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	المستوى الكلي	3.62	0.79	متوسطة	

يتبين من الجدول (11) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال العوامل الخارجية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.62) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.79)، ويلاحظ من الجدول (11) إلى أن الفقرة (13) والتي تنص على "تبذل الجهود لتقليل التحديات التي تؤثر على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية" قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وبانحراف معياري مقداره (0.75)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (17) والتي تنص "يتم البحث عن معوقات تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية وذلك لإيجاد البدائل والحلول لمواجهة هذه المعوقات." على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.26) وبانحراف معياري مقداره (0.76).

**إعادة هندسة إجراءات العمل:**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد إعادة هندسة إجراءات العمل حسب الجدول (12):

### الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات على بعد إعادة هندسة إجراءات العمل

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
19.	تعمل الإدارة العليا على تقديم خدمات للمواطنين من خلال إجراءات مبسطة.	3.28	0.74	متوسطة	5
20.	تعمل الادارة العليا على مراقبة العاملين للتأكد من تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بشكل فاعل.	3.29	0.75	متوسطة	4
21.	تحرص الحكومة الإلكترونية على	3.30	0.80	متوسطة	3

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
22.	تقديم الخدمات المميزة للأفراد. تسعى الحكومة الإلكترونية لتقديم جميع خدماتها الكترونياً بما يشكل رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم .	3.37	0.74	متوسطة	1
23.	يتم وضع الخطط اللازمة لتحسين برنامج الحكومة الإلكترونية.	3.36	0.81	متوسطة	2
24.	يتم تطوير الخدمات الخاصة بالحكومة الإلكترونية كلما دعت الحاجة الى ذلك.	3.26	0.76	متوسطة	6
<b>المستوى الكلي</b>		<b>3.31</b>	<b>0.77</b>	<b>متوسطة</b>	

يتبين من الجدول (12) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال إعادة هندسة إجراءات العمل جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.31) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.77)، ويلاحظ من الجدول (12) إلى أن الفقرة (22) والتي تنص على " تسعى الحكومة الإلكترونية لتقديم جميع خدماتها الكترونياً بما يشكل رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم . " قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.37) وانحراف معياري مقداره (0.74)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (24) والتي تنص " يتم تطوير الخدمات الخاصة بالحكومة الإلكترونية كلما دعت الحاجة الى ذلك " على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.26) وانحراف معياري مقداره (0.76).

ثانياً: المتغير التابع: جودة الخدمات

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات مجتمعة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	الرقم
2	مرتفعة	0.71	4.07	أولاً: الاعتمادية	25.
4	متوسطة	0.79	3.42	ثانياً: الملموسية	26.
1	مرتفعة	0.79	4.18	ثالثاً: الاستجابة	27.
3	مرتفعة	0.71	3.97	رابعاً: التعاطف	28.
	مرتفعة	0.75	3.91	المستوى الكلي	

يتبين من الجدول (13) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.91) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.75)، ويلاحظ من الجدول (13) إلى أن الاستجابة جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.18)، كما جاء الاعتمادية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.07) كما جاء التعاطف في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.97) كما جاء الملموسية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.42).

الاعتمادية:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد الاعتمادية حسب الجدول (14):

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد الاعتمادية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
2	مرتفعة	0.66	4.28	تقدم الحكومة الإلكترونية الخدمات للمراجعين في الإطار المحدد لمسار الخدمة	1.
1	مرتفعة	0.61	4.29	تلتزم الحكومة الإلكترونية بمواعيد تقديم الخدمات للمراجعين في الوقت المحدد.	2.
3	مرتفعة	0.67	4.30	تحرص الحكومة الإلكترونية على التعامل مع	3.

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
				السجلات بأمانة وثقة.	
4	مرتفعة	0.74	4.28	تحظى الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية بثقة للمراجعين.	4.
5	متوسطة	0.81	3.66	يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المراجعين في الدخول على النظام الخاص بالحكومة الإلكترونية.	5.
6	متوسطة	0.76	3.65	تحرص الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات بشكل صحيح منذ البداية.	6.
	مرتفعة	0.71	4.07	المستوى الكلي	

يتبين من الجدول (14) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال الاعتمادية جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.07) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.71)، ويلاحظ من الجدول (14) إلى أن الفقرة (2) والتي تنص على " تلتزم الحكومة الإلكترونية بمواعيد تقديم الخدمات للمراجعين في الوقت المحدد. " قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وبانحراف معياري مقداره (0.61)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (6) والتي تنص " تحرص الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات بشكل صحيح منذ البداية. " على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.65) وبانحراف معياري مقداره (0.76).

**الملموسية:**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد الملموسية حسب الجدول (15):

## الجدول (15)

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد الملموسية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
7.	الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية ملائم وسهل الوصول إليه.	3.65	0.72	متوسطة	2
8.	يوجد في الحكومة الإلكترونية أجهزة متطورة وحديثة.	3.66	0.81	متوسطة	1
9.	تستخدم الحكومة الإلكترونية اللوحات الإرشادية المناسبة التي توضح الخدمات المقدمة ومسار الخدمة المطلوبة	3.44	0.83	متوسطة	3
10.	تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات متميزة.	3.22	0.71	متوسطة	4
11.	يتم الحصول على الاستفسارات اللازمة بما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية.	3.14	0.88	متوسطة	5
	<b>المستوى الكلي</b>	<b>3.42</b>	<b>0.79</b>	<b>متوسطة</b>	

يتبين من الجدول (15) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال الملموسية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.42) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.79)، ويلاحظ من الجدول (15) إلى أن الفقرة (5) والتي تنص على " يوجد في الحكومة الإلكترونية أجهزة متطورة وحديثة. " قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.66) وانحراف معياري مقداره (0.81)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (11) والتي تنص " يتم الحصول على الاستفسارات اللازمة بما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية. " على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.14) وانحراف معياري مقداره (0.88).

الاستجابة:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد الاستجابة حسب  
الجدول (16):

الجدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد الاستجابة

الترتيب	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
2	12.	يقوم الموظفون بإبلاغ المراجعين بمواعيد دقيقة تقديم الخدمات الإلكترونية.	4.54	0.81	مرتفعة
1	13.	تقوم إدارة الحكومة الإلكترونية بالاستجابة الفورية لشكاوى المراجعين.	4.55	0.74	مرتفعة
5	14.	تقوم الحكومة الإلكترونية وبشكل مستمر في تبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة للمراجعين.	4.22	0.74	متوسطة
6	15.	يوجد لدى العاملين في الحكومة الإلكترونية الرغبة الكاملة بتقديم الخدمات المراجعين دون كلل أو تأخر.	3.19	0.86	متوسطة
3	16.	تقدم الدوائر المختلفة الخدمة الإلكترونية على مدار الساعة دون توقف.	4.35	0.76	مرتفعة
4	17.	يعمل الموظفون في الحكومة الإلكترونية على تلبية حاجات المراجعين بشكل دائم ومستمر.	4.23	0.83	مرتفعة
		<b>المستوى الكلي</b>	<b>4.18</b>	<b>0.79</b>	مرتفعة



يتبين من الجدول (16) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال الاستجابة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.18) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.79)، ويلاحظ من الجدول (16) إلى أن الفقرة (13) والتي تنص على " تقوم إدارة الحكومة الإلكترونية بالاستجابة الفورية لشكاوى المراجعين." قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.55) وبانحراف معياري مقداره (0.74)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (15) والتي تنص " يوجد لدى العاملين في الحكومة الإلكترونية الرغبة الكاملة بتقديم الخدمات المراجعين دون كلل أو تأخر. " على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.19) وبانحراف معياري مقداره (0.86).

#### التعاطف :

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد التعاطف حسب الجدول (17):

#### الجدول (17)

##### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات على بعد التعاطف

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
18	أوقات العمل في الحكومة الإلكترونية يناسب جميع العاملين.	4.29	0.61	مرتفعة	1
19	يتمتع المراجع باهتمام شخصي من قبل الإدارة في الحكومة الإلكترونية.	4.28	0.66	مرتفعة	2
20	يقدر الموظفين في الحكومة الإلكترونية ظروف المراجع وتتم مراعاتها.	3.66	0.81	متوسطة	3
21	مصلحة المراجع وصحته تعتبر من اولويات الإدارة في هذا الحكومة الإلكترونية.	3.65	0.76	متوسطة	4
	<b>المستوى الكلي</b>	<b>3.97</b>	<b>0.71</b>	<b>مرتفعة</b>	

يتبين من الجدول (17) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال التعاطف جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.97) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.71)، ويلاحظ من الجدول (17) إلى أن الفقرة (18) والتي تنص على "

أوقات العمل في الحكومة الإلكترونية يناسب جميع العاملين.. " قد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وبانحراف معياري مقداره (0.61)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (21) والتي تنص " مصلحة المراجع وصحته تعتبر من اولويات الإدارة في هذا الحكومة الإلكترونية." على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.65) وبانحراف معياري مقداره (0.76).

### 3.4 اختبار فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، ومن مراجعة الدراسات ذات الصلة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية في أمانة عمان فقد سعت الدراسة الحالية إلى اختبار الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

$H_1$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخراج معاملات الانحدار الخطي ، والجدول التالي يبين هذه النتائج:

### جدول (18)

معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين جودة الخدمة في امانة عمان.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	الدلالة الاحصائية	R	R <sup>2</sup>	قيمة ف	مربع الارتباط
	معامل الانحدار	الخطأ المعياري						
الثابت	1.574	.103	15.319	.000	.902	.81	968.6	.000*
تطبيق الحكومة الإلكترونية	.678	.022	31.123	.000*	.902	.81	24	.000*

يبين الجدول (18) معاملات الانحدار التي أظهرت أن متغير (تطبيق الحكومة الإلكترونية) يفسر (81.3%) من التباين في جودة الخدمة وهذا التفسير دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، ويظهر الجدول أن قيم معاملات الانحدار المعيرة جاءت موجبة ودالة إحصائياً على متغير تطبيق الحكومة الإلكترونية ( $\beta = 0.902$ ؛  $t = 31.123$ ؛  $p = 0.000$ )؛ وقد بلغ مربع معامل الارتباط الكلي  $R^2$  بين التمكين وجودة الجودة (0.813)، وهذا يعني أن متغير تطبيق الحكومة الإلكترونية تؤثر بنسبة 81.3% من التباين في متغير جودة الخدمة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

#### الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخراج معاملات الانحدار الخطي والجدول التالي يبين هذه النتائج:

#### جدول (19)

معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	R	$R^2$	قيمة دلالة التغير
	معامل الخطأ	الانحدار المعيارية					في مربع الارتباط
الثابت	1.858	0.105	17.728	0.000	0.881	0.776	773.270
الاعتمادية	0.618	0.022	27.808	0.000*			

يبين الجدول (19) معاملات الانحدار التي أظهرت أن متغير (الحكومة الإلكترونية) يفسر (77.6%) من التباين في الاعتمادية وهذا التفسير دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، و يظهر الجدول أن قيم معاملات الانحدار المعيرة جاءت موجبة ودالة إحصائياً على متغير تبني الإدارة العليا ( $\beta = 0.881$ ؛  $t = 27.808$ ؛  $p = 0.000$ )؛ وقد بلغ مربع معامل الارتباط الكلي  $R^2$  (0.776)، وهذا يعني أن متغير الحكومة الإلكترونية تؤثر بنسبة 77.6% من التباين في متغير الاعتمادية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخراج معاملات الانحدار الخطي لمقياس، والجدول التالي يبين هذه النتائج:

#### جدول (20)

معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	المعاملات	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	R	$R^2$	قيمة ف	دلالة التغير في مربع الارتباط
الثابت	1.917	الخطأ المعياري	المعيارية	15.450	0.000	0.839	0.703	529.057	0.000*
الملموسية	0.608	الخطأ المعياري	بيتا	23.001	0.000*	0.839	0.703	529.057	0.000*

يبين الجدول (20) معاملات الانحدار التي أظهرت أن متغير (الحكومة الإلكترونية) يفسر (70.3%) من التباين في الملموسية وهذا التفسير دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، ويظهر الجدول أن قيم معاملات الانحدار المعيرة جاءت موجبة ودالة إحصائياً على متغير الاتصالات الفعالة ( $\beta = 0.839$ ؛  $t = 23.001$ ؛  $p = 0.000$ )؛ وقد بلغ مربع معامل الارتباط الكلي  $R^2$  بين الاتصالات الفعالة وجودة الخدمة (0.703)، وهذا يعني أن متغير الحكومة الإلكترونية تؤثر بنسبة 70.3% من التباين في متغير الملموسية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين، للإجابة عن هذه الفرضية تم استخراج معاملات الانحدار الخطي والجدول التالي يبين هذه النتائج:

#### جدول (21)

معاملات تحليل الانحدار لأثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	R	$R^2$	قيمة ف	دلالة التغير في مربع الارتباط
الثابت	1.676	الخطأ المعياري	12.778	0.000	0.845	0.714	556.568	0.000*
الاستجابة	0.651	0.028	23.592	0.000*	0.845			

يبين الجدول (21) معاملات الانحدار التي أظهرت أن متغير (الحكومة الإلكترونية) يفسر (71.4%) من التباين في الاستجابة وهذا التفسير دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، ويظهر الجدول أن قيم معاملات الانحدار المعيرة جاءت موجبة ودالة إحصائياً على متغير الحكومة الإلكترونية ( $\beta = 0.845$ ؛  $t = 23.592$ ؛  $p = 0.000$ )؛ وقد بلغ مربع معامل الارتباط الكلي  $R^2$  بين المتغيرين (0.714)، وهذا يعني أن متغير الحكومة الإلكترونية تؤثر بنسبة 71.4% من التباين في متغير الاستجابة. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين. الفرضية الفرعية الرابعة:

$H_{1-1}$ : لا للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين. للإجابة عن هذه الفرضية تم استخراج معاملات الانحدار الخطي والجدول التالي يبين هذه النتائج:

## جدول (22)

معاملات تحليل الانحدار الخطي لأثر الحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية	R	$R^2$	قيمة ف	دلالة التغير في مربع الارتباط
الثابت	2.194	0.112	19.654	0.000	0.840	0.705	533.642	0.000*
التعاطف	0.547	0.024	23.101	0.000*	0.840			

يبين الجدول (22) معاملات الانحدار التي أظهرت أن متغير (الحكومة الإلكترونية) يفسر (70.5%) من التباين في التعاطف وهذا التفسير دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، ويظهر الجدول أن قيم معاملات الانحدار المعيرة جاءت موجبة ودالة إحصائياً على متغير التعاطف ( $\beta = 0.840$ ؛  $t = 23.101$ ؛  $p = 0.000$ )؛ وقد بلغ مربع معامل الارتباط الكلي  $R^2$  بين المتغيرين (0.705)، وهذا يعني أن متغير الحكومة الإلكترونية تؤثر بنسبة 70.5% من التباين في متغير التعاطف. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل البديلة أي انه للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_2$ : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية.

#### الجنس:

للإجابة عن الفرضية تم إجراء اختبارات لعينتين مستقلتين حسب ما يظهر في الجدول (23):

#### جدول (23)

نتائج (ت) لعينتين مستقلتين للاختلاف في متوسط اجابات افراد عينة على مستوى الحكومة الإلكترونية تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الانحراف		الدلالة
		الحسابي	المعياري	
ذكور	158	3.97	0.60	0.11
اناث	111	4.11	0.32	-1.63

يتضح من الجدول (23) بان قيمة الاحصائي ت بلغت (-1.63) وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فاقول، لذا لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات المراجعين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف للجنس.

العمر:

للإجابة عن الفرضية تم إجراء تحليل التباين الأحادي حسب ما يظهر في الجدول (24):

### جدول (24)

نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في متوسط اجابات افراد عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير العمر

الدالة	ف	متوسط	درجات	مجموع	مصدر التباين
		المربعات	الحرية	المربعات	
0.00	13.33	3.06	3	9.14	بين المجموعات
		0.25	265	79.46	داخل المجموعات
			268	88.59	المجموع

- يتضح من الجدول (24) بان قيمة الاحصائي ف بلغت (13.33) وهي دالة عند مستوى 0.05 فاقل، لذا لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف للعمر.  
المؤهل العلمي:

### جدول (25)

نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في متوسط اجابات افراد عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير المؤهل العلمي

الدالة	ف	متوسط	درجات	مجموع	مصدر التباين
		المربعات	الحرية	المربعات	
0.28	1.29	0.40	3	1.18	بين المجموعات
		0.32	265	105.99	داخل المجموعات
			268	106.15	المجموع



يتضح من الجدول (25) بان قيمة الاحصائي ف بلغت (1.29) وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فاقول، لذا لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف للمؤهل العلمي.

**الخبرة الوظيفية:**

للإجابة عن الفرضية تم إجراء تحليل التباين الأحادي حسب ما يظهر في الجدول (26):

### جدول (26)

نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في متوسط اجابات افراد عينة على مستوى الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير الخبرة الوظيفية

الدالة	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.259	1.350	0.410	3	1.224	بين المجموعات
		0.305	265	104.982	داخل المجموعات
			268	106.156	المجموع

يتضح من الجدول (23) بان قيمة الاحصائي ف بلغت (1.350) وهي ليست دالة عند مستوى 0.05 فاقول، لذا لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف الخبرة الوظيفية.

### 4.4 ملخص الفصل:

تم في هذا الفصل تحليل خصائص عينة الدراسة وكذلك تحليل فقرات الاستبانة حسب متغيراتها ومن ثم تحليل فرضيات الدراسة حسب تسلسلهم من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتم التوصل لعدد من النتائج.

## 5.4 مناقشة النتائج والتوصيات

يستعرض الباحث في هذا الفصل مناقشة النتائج حسب تسلسل فرضياتها وعرضاً لابرز التوصيات وكما يلي:

### 1.5.4 مناقشة النتائج

فيما يلي يستعرض الباحث مناقشة نتائج الدراسة حسب تسلسل الفرضيات وكما يلي:  
تحليل فقرات الاستبانة:

يتبين من الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الحكومة الالكترونية مجتمعة إلى أن المتوسط الحسابي الكلي جاء بدرجة متوسطة (3.47)، كما أن عوامل خارجية جاء في المرتبة الاولى متوسط حسابي (3.62) كما جاء تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.52) كما جاء البنية التحتية للحكومة الالكترونية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.44) كما جاء إعادة هندسة إجراءات العمل في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.31).

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك العديد من المعايير التي تتدرج تحت مظلة الحكومة الالكترونية حيث تبين أن المرتبة الاولى كانت لعوامل خارجية تؤثر بشكل كبير على تبني أو عدم تبني الحكومة الالكترونية ، ثم جاء في المرتبة الثانية تبني الادارة العليا للحكومة الالكترونية وهذا أمر هام في اطار رفع سوية تقديم خدمات متميزة، كما جاء بُعد البنية التحتية للحكومة الالكترونية في المرتبة الثالثة وهذا يؤكد على أهمية وجود بنية تحتية يمكن من خلالها تقديم خدمات مميزة، وفي المرتبة الاخيرة جاء اعادة هندسة الإجراءات حيث أن هندسة الاجراءات أمر مهم في تحسين الخدمات في مجال الحكومة الالكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطراونة، (2019)، والتي توصلت بأن هناك أثر ايجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات

الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وتختلف مع نتيجة دراسة الشخي (2007) هذه الدراسة ركزت على متغيرات الحكومة الإلكترونية دون الرجوع الى الاثر الناتج عن التطبيق.

### الحكومة الإلكترونية:

#### تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية

يتبين من الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات على بعد تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (2) والتي تنص على " تسعى الادارة العليا لتطوير برنامج الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى. " قد جاءت في الترتيب الأول ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (4) والتي تنص " تسعى الادارة العليا لتقييم برنامج الحكومة الإلكترونية للتعرف على نقاط القوى والضعف " على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن تبني الادارة العليا للحكومة الإلكترونية لم يكن بالمستوى المطلوب حيث أن الادارة العليا يقع على عاتقها الكثير من المهام في سبيل تطوير تقديم خدمات مميزة في مجال الحكومة الإلكترونية اذ ان الادارة العليا هي المخطط لما يقدم من خدمات الكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المصدر ونصر الله (2020) توصلت الدراسة إلى أن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يُساهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية، وتختلف مع نتيجة دراسة بن الزين وصالحي (2021) التي توصلت لوجود معوقات في وضع الحكومة الإلكترونية الجزائرية على المستوى القاري والعالمية.

#### البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

يتبين من الجدول (10) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال البنية التحتية للحكومة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، وأن الفقرة (10) والتي تنص على " يتم ربط وتكامل المعلومات وتوحيدها بين الجهات والدوائر المختلفة في الاجهزة

الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية. " قد جاءت في الترتيب الأول وحصلت الفقرة (12) والتي تنص " يتم تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية من خلال ربط الاتصال بين الأنظمة العاملة " على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن وجود بنية تحتية للحكومة الالكترونية أمر هام في سبيل تقديم خدمات مميزة حيث لا بد أن توجد اجهزة ومعدات والبرامج والكوادر البشرية المدربة التي تأخذ على عاتقها تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بشكل مميز وفاعل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطراونة، (2019) توصلت الدراسة بأن هناك أثر ايجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الالكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية وتختلف مع نتيجة دراسة غدير، وجودة (2011) توصلت الدراسة إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبيا لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد.

#### عوامل خارجية:

يتبين من الجدول (11) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال العوامل الخارجية جاء بدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (13) والتي تنص على " تبذل الجهود لتقليل التحديات التي تؤثر على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية " قد جاءت في الترتيب الأول ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (38) والتي تنص " يتم البحث عن معوقات تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية وذلك لإيجاد البدائل والحلول لمواجهة هذه المعوقات." على أقل المتوسطات الحسابية ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك العديد من العوامل الخارجية التي يمكن أن تؤثر على تقديم خدمات مميزة في إطار الحكومة

الإلكترونية ومن ذلك وجود تحديات لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وكذلك وجود العديد من المعوقات في رغبة الأفراد في تبني خدمات الحكومة الإلكترونية. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطراونة، (2019)، والتي توصلت بأن هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وتختلف مع نتيجة دراسة الشخي (2007) حيث ان هذه الدراسة ركزت على متغيرات الحكومة الإلكترونية دون الرجوع الى الاثر الناتج عن التطبيق.

**إعادة هندسة إجراءات العمل:**

يتبين من الجدول (12) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال إعادة هندسة إجراءات العمل جاء بدرجة متوسطة وأن الفقرة (22) والتي تنص على " تسعى الحكومة الإلكترونية لتقديم جميع خدماتها الكترونياً بما يشكل رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم ". قد جاءت في الترتيب الأول ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (24) والتي تنص " يتم تطوير الخدمات الخاصة بالحكومة الإلكترونية كلما دعت الحاجة الى ذلك " على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك بعض الاجراءات يجب أن تفعل لتقديم خدمات الكترونياً تتال رضا المراجعين عما يقدم من خدمات وكذلك لا بد من تطوير الخدمات التي تختص بالحكومة الإلكترونية بما يؤدي الى خدمات تتصف بالجودة وتعمل على نيل رضا الافراد.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فضيلة (2017) خلصت الدراسة الى وجود علاقة تأثيرية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في بريد الجزائر ورضا العملاء في مدينة قسنطينة وتختلف مع نتيجة دراسة موغامبي (Mugambi، 2020) ( توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها وجود اكتظاظ في الوزارات وعدم قدرة المواطنين الوصول إلى المرافق عن طريق الإنترنت.

## ثانياً: المتغير التابع: جودة الخدمات

يتبين من الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات مجتمعة إلى أن المتوسط الحسابي الكلي جاء بدرجة مرتفعة، ويلاحظ أن الاستجابة جاء في المرتبة الاولى كما جاء الاعتمادية في المرتبة الثانية كما جاء التعاطف في المرتبة الثالثة كما جاء الملموسية في المرتبة الرابعة .

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن جودة الخدمات تعد أمراً هاماً فيما يتعلق ببرامج الحكومة الالكترونية وتبين أن بعد الاستجابة جاء في المرتبة الاولى حيث لا بد أن تكون هناك استجابة واضحة لبرامج الحكومة الالكترونية، كما جاء بعد الاعتمادية في المرتبة الثانية حيث أن الحكومة يجب أن تلتزم بالعديد من الامور الهامة ومنها الالتزام بمواعيد تقديم الخدمة بحيث تقدم في الزمان والمكان المحدد، كما جاء بعد التعاطف في المرتبة الثالثة حيث لا بد من الاهتمام بالمراجعين بحيث يتم جميع التسهيلات اللازمة لهم ، وجاء بعد الملموسية في المرتبة الاخيرة حيث لا بد أن تكون هناك خدمات ملموسة يمكن التأكد من خلالها أن هناك تطبيق مناسب يتعلق بتطبيق برامج الحكومة الالكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العايد، والحمودي (2019) وتوصلت أن تقييم تطبيق الحكومة الالكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع وتختلف مع نتيجة دراسة دراسة غديروجودة (2011) التي توصلت إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبياً لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد.

### الاعتمادية:

يتبين من الجدول (14) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال الاعتمادية جاء بدرجة مرتفعة، وأن الفقرة (2) والتي تنص على " تلتزم الحكومة الإلكترونية بمواعيد تقديم الخدمات للمراجعين في الوقت المحدد. " قد جاءت في الترتيب الأول، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (6) والتي تنص " تحرص الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات بشكل صحيح منذ البداية. " على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن الحكومة تلتزم بمواعيدها عند تقديم خدماتها للمراجعين في الوقت المحدد حيث أن ذلك من متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية كما جاءت فقرة تحرص الحكومة الالكترونية على تقديم الخدمات بشكل صحيح منذ البداية في المرتبة الاخيرة مما يدل على ان افراد العينة لديهم قناعة بأن الخدمات المقدمة لهم تكون دائماً بشكل صحيح وفعال.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة المصدر ونصر الله (2020) توصلت الدراسة إلى أن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يُساهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية، وتختلف مع نتيجة دراسة بن الزين وصالحي (2021) التي توصلت لوجود معوقات في وضع الحكومة الإلكترونية الجزائرية على المستوى القاري والعالمية.

#### الملموسية:

يتبين من الجدول (15) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال الملموسية جاء بدرجة متوسطة وأن الفقرة (5) والتي تنص على " يوجد في الحكومة الإلكترونية اجهزة متطورة وحديثة. " قد جاءت في الترتيب الأول ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (11) والتي تنص " يتم الحصول على الاستفسارات اللازمة بما يتعلق ببرنامج الحكومة الالكترونية. " على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن هناك خدمات ملموسة من خلال تبني برامج الحكومة الالكترونية من خلال استخدام الاجهزة الحديثة والمتطورة كما تبين أن أقل الفقرات كانت الحصول على الاستفسارات التي تتعلق بالحكومة الالكترونية، حيث أن هذا أمر طبيعي من خلال الاجابة عن الاستفسارات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العايد، والحمودي، (2019) وتوصلت أن تقييم تطبيق الحكومة الالكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع وتختلف مع نتيجة دراسة غديروجودة، (2011) التي توصلت إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبياً لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد.

## الاستجابة:

يتبين من الجدول (16) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال الاستجابة جاء بدرجة مرتفعة، وأن الفقرة (13) والتي تنص على " تقوم إدارة الحكومة الإلكترونية بالاستجابة الفورية لشكاوى المراجعين." قد جاءت في الترتيب الأول ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (15) والتي تنص " يوجد لدى العاملين في الحكومة الإلكترونية الرغبة الكاملة بتقديم الخدمات المراجعين دون كلل أو تأخر. " على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن إدارة الحكومة الإلكترونية تقوم بالاستجابة الفورية لشكاوى المراجعين دليلاً على رغبتها بإنجاح البرنامج، كما جاءت الفقرة يوجد لدى العاملين في الحكومة الإلكترونية الرغبة الكاملة بتقديم الخدمات المراجعين دون كلل أو تأخر وهذا أمر طبيعي فمن واجب الحكومة الإلكترونية تقديم الخدمات بشكل مميز.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطراونة، (2019)، والتي توصلت بأن هناك أثر ايجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وتختلف مع نتيجة دراسة الشخي (2007) حيث ركزت على متغيرات الحكومة الإلكترونية دون الرجوع الى الاثر الناتج عن التطبيق.

## التعاطف:

يتبين من الجدول (17) إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لفقرات مجال التعاطف جاء بدرجة مرتفعة، وأن الفقرة (18) والتي تنص على " أوقات العمل في الحكومة الإلكترونية يناسب جميع العاملين.. " قد جاءت في الترتيب الأول ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (21) والتي تنص " مصلحة المراجع وصحته تعتبر من اولويات الإدارة في الحكومة الإلكترونية." على أقل المتوسطات الحسابية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن افراد عينة الدراسة يجدون أن أوقات العمل في الحكومة الإلكترونية يناسب جميع العاملين وهذا امر طبيعي يمكن العاملين من أداء



العمل في الوقت المناسب، كما جاءت الفقرة مصلحة المراجع وصحته تعتبر من اولويات الإدارة في هذا الحكومة الإلكترونية، وهذا أمر طبيعي حيث أن من واجب الحكومة الإلكترونية أن تحقق مصلحة المراجعين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العايد، والحمودي، (2019) وتوصلت أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع وتختلف مع نتيجة دراسة دراسة غدير وجودة (2011) التي توصلت إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبياً لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد.

**مناقشة فرضيات الدراسة:**

**مناقشة الفرضية الرئيسية الأولى:**

**H<sub>1</sub>:** لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابية، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

تم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابية، التعاطف) في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن التطبيق الفاعل لبرامج الحكومة الإلكترونية له أثر هام على مستوى الخدمات وجودتها التي تقدم للمراجعين للاستفادة من هذه البرامج من خلال حرص الإدارة العليا على تطبيق فاعل لبرامج الحكومة الإلكترونية لما يؤدي إلى نيل رضا المراجعين في الدوائر والمؤسسات الحكومية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطراونة، (2019)، والتي توصلت بأن هناك أثر ايجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وتختلف مع نتيجة دراسة الشخي (2007) هذه الدراسة ركزت على متغيرات الحكومة الإلكترونية دون الرجوع الى الاثر الناتج عن التطبيق.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الأولى :

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

تم رفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاعتمادية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين تبني الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية وبين جودة الخدمة في امانة عمان، إذ أن حرص الإدارة العليا هو أمر هام لتطبيق فاعل لبرامج الحكومة الإلكترونية.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة

الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الملموسية في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين البنية التحتية المعلوماتية وبين جودة الخدمة في امانة عمان، حيث أن توفر برامج الحكومة الإلكترونية والأجهزة والمعدات والبنية التحتية بشكل عام هو أمر هام لتطبيق فاعل لبرامج الحكومة الإلكترونية.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على الاستجابة في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين الحكومة الإلكترونية وبين الاستجابة في امانة عمان، حيث أن وجود استجابة هو أمر هام لتقديم خدمات مميزة التي تنعكس بشكل مناسب على مستوى جودة الخدمة في برامج الحكومة الإلكترونية.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:

$H_{1-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل البديلة أي انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة الإلكترونية بأبعادها: الإدارة العليا

للحكومة الإلكترونية، البنية التحتية المعلوماتية، العوامل الخارجية، إعادة هندسة إجراءات العمل على التعاطف في أمانة عمان من وجهة نظر الموظفين، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين إعادة هندسة اجراءات العمل وبين جودة الخدمة في امانة عمان، وهذا أمر طبيعي حيث لا بد أن يكون هناك خطة مدروسة يمكن من خلالها تقديم برامج مناسبة في إطار برامج الحكومة الإلكترونية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العايد، والحمودي، (2019) وتوصلت أن تقييم تطبيق الحكومة الالكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع وتختلف مع نتيجة دراسة دراسة غدير وجودة (2011) التي توصلت إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبياً لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد.

#### مناقشة الفرضية الرئيسية الثانية:

$H_2$ : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

يتضح من الجدول (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف للجنس. ويمكن تفسير ذلك من خلال أن أفراد عينة الدراسة من الذكور والإناث يجدون أن هناك وعي لأهمية برامج الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي يدفعهم لتبني اتجاهات إيجابية نحو هذه البرامج.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

يتضح من الجدول ( 22) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف للعمر.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن أفراد عينة الدراسة على اختلاف أعمارهم يجدون أن هناك اتجاهات إيجابية للموظفين نحو تبني برامج الحكومة الإلكترونية لأنها برامج متطورة.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

يتضح من الجدول (23) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف للمؤهل العلمي.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن أفراد عينة الدراسة على اختلاف مؤهلاتهم العلمية يجدون أن هناك وعياً من قبل الأفراد في تبني خدمات الحكومة الإلكترونية التي توفر عليهم الوقت والجهد والتكاليف.

#### مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:

يتضح من الجدول (22) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات الموظفين نحو تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة، من حيث اختلاف، يعزى للخبرة الوظيفية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن أفراد عينة الدراسة يجدون على اختلاف خبراتهم أنه من الأفضل تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية التي تعد برامج متميزة يمكن من خلال تقديم خدمات تتصف بالجودة العالية. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الشوا (2004) التي توصلت لوجود مستوى وعي واضح بمفهوم الحكومة الإلكترونية، وتختلف مع نتيجة دراسة دراسة غدير وجودة (2011) التي توصلت إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبياً لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد.

## 6.4 التوصيات

في ضوء النتائج توصلت الدراسة الى وجود بعض المعوقات من تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية لذلك فلا بد من ضرورة محاكاة التجارب الدولية الناجحة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية مع مراعاة الإمكانيات التقنية والبشرية بما يمكن من تحسين جودة الخدمة في أمانة عمان الكبرى و الوزارات الحكومية الاخرى بشكل عام، ولتحسين تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وتقديم خدمات مميزة فلا بد الاستفادة من الخبراء والمختصين بما يُمكن من ايجاد بنية تحتية لازمة لتبني خدمات الحكومة الالكترونية وكما انه توجد بعض المعوقات التي تؤثر على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية كذلك لا بد من البحث عن المعوقات التي تقف دون تطبيق الحكومة الالكترونية للوصول الى حلول مناسبة لها، ولذلك لا بد من اجراء مزيد من الدراسات التي تتصل بتبني الحكومة الالكترونية وعلاقتها بمتغيرات اخرى مثل الميزة التنافسية، والعمل على توعية المجتمع بأهمية الحكومة الالكترونية وما تقدمه من خدمات للمواطنين بحيث يكون هناك اقبال اكثر للحصول على هذه الخدمات والتي من خلالها يتم تقليل الوقت والجهد والتكلفة.

**المساهمة البحثية:**

**المساهمة العملية:**

تتمثل المساهمة البحثية للدراسة في تقديم العديد من التوصيات لاصحاب القرار من اجل تطوير تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بما يمكن من وتقديم خدمات مميزة لمتلقي الخدمة بما يمكن من تقليل الجهد والوقت عليهم والحصول على خدمات في المكان والزمان وبسرعة كبيرة. كما تتمثل المساهمة البحثية في امكانية اجراء مزيد من الدراسات حول برنامج الحكومة الالكترونية وربطه بمتغيرات أخرى كالاداء وغير ذلك من المتغيرات وبما يمكن من الحصول على خدمات الكترونية وعلى مستوى عالي من الجودة.

## المساهمة النظرية:

تتمثل النظرية في هذه الدراسة في أن هناك مجال لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاردن بفاعلية بحيث يتم تقديم خدمات مناسبة لمتلقي الخدمة أما التطبيق فيتمثل في ما تقوم به أمانة عمان الكبرى من تطبيق فاعل لبرنامج الحكومة الالكترونية.

## محددات الدراسة:

تتمثل في وجود قيود زمانية تتمثل في عدم كفاية الوقت لاجراءات الدراسة خاصة في ظل التدابير الاحترازية بسبب جائحة كورونا، وقيود مكانية وتتمثل في صعوبة التواصل مع الموظفين بسبب غيابهم أو مرضهم في ظل ظروف جائحة كورونا، واتساع الرقعة الجغرافية لدوائر ومناطق امانة عمان وكذلك قلة الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية في الأردن.

## الدراسات المستقبلية:

تعزيز الدراسات المتعلقة في مجال الحكومه الالكترونيه في عدة دوائر ووزارات للوقوف على نقاط القوة والضعف للوصول الى تقديم خدمه الكترونيه بشكل جيد، وعمل دراسات مستقبلية واختبار متغيرات اخرى لم تعالجها الدراسه، وكذلك البحث عن العوامل التي تؤثر على تطبيق الحكومة الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالقيود المكانية والزمانية والعمل على بيان دور استخدام تطبيقات الحكومه الالكترونيه في تحسين الايرادات الذاتية لامانة عمان . ويمكن بيان اثر تطبيق الحكومه الالكترونيه في تحسين جودة الخدمات المقدمه في امانة عمان من وجهة نظر متلقي الخدمة، اضافة الى دور الرقابة الالكترونيه على الخدمات الالكترونيه المقدمه في امانة عمان، والمحافظة على امن وسرية المعلومات المرتبطه بتطبيق الحكومه الالكترونيه.

## ملخص الفصل

تم في هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة بعد تحليل فقرات الاستبانة حسب ابعادها على المتغيرين المستقل والتابع وكذلك تم مناقشة فرضيات الدراسة، الفرضية الرئيسية الاولى وما تفرع عنه من فرضيات والفرضية الرئيسية الثانية وما تفرع عنه من فرضيات ثم تم ذكر عدد من التوصيات في ضوء نتائج الدراسة.

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المراجع العربية :

- بن الزين، إيمان، وصالحي، سميرة (2021). الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومقارنتها بأفضل نماذج الحكومة الإلكترونية العالمية والقارية الرائدة، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، 4(2): 27-50.
- بركاني، أحمد، (2020). الحكومة الإلكترونية، القاهرة، دار الكتاب
- زيدان، سلمان خالد (2020)، إدارة الجودة الشاملة، الفلسفة ومداخل العمل، ج2، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- المصدر، هيثم ونصر الله، عبد الفتاح (2020). دول التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين
- العايد، والحمودي، (2019). تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها. المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 4، ديسمبر، كانون الأول، 2019.
- بدران، عباس، (2019). الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق (ط 1) بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر .
- الحداد، عواطف ابراهيم (2019). ادارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- الطراونة، دانا (2019). اثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في دوائر الاحوال المدنية والجوازات في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الاردن.
- ربابعة، احمد (2018). أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات محافظة إربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- إبراهيم، ليث سعد الله، (2018). الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، المجلة العربية للإدارة، مج 24، ع 2.



- القريوتي، محمد قاسم، (2018). مقدمة في الإدارة العامة، (ط1)، الكويت.
- خويلد، عفاف (2017). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء، دراسة ميدانية لعينة من زبائن مصحة ابن حيان الوادي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر:
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle> بتاريخ 2018/5/6
- فضيلة، شيروف (2017). أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحسين رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر لمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، 2 (6)، 691-707
- العمرى، غسان، والخفاجي، نعمة، والقضاة، محمد (2017)، تحليل عناصر الجودة الشاملة وأثرها على تفوق الأعمال: دراسة ميدانية، ورقة مقدمة للمؤتمر الثاني لكلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن. متوفر على الرابط الإلكتروني: <http://www.au.edu.jo> تم الدخول بتاريخ 2018/5/7.
- المناصير، (2016). تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والانسانية المتقدمة، المجلد 6، العدد 1، يناير 2016
- امحمدي، ساوس، & الشيخ/مؤطر. (2016). دور وأهمية إدارة الجودة الشاملة في بناء استراتيجية المؤسسة (Doctoral dissertation)، جامعة أحمد دراية-ادرار).
- بن صغير، سعيد (2016) ابعاد الحكومة الالكترونية، بيروت، دار صادر.
- رقاد، صليحة (2016). محاضرات في جودة الخدمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر. متوفر على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle> تم الدخول بتاريخ 2018/5/6
- زار، عبود سلمان (2015) اليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المستخدمين من الخدمات الالكترونية مديرية جوازات، بغداد.

السعود، مالك أحمد (2015). أثر إدارة علاقات الزبائن على رضا المستفيدين من خدمات أمانة عمان الكبرى في الأردن.

عبد القادر، محمد (2015). قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. دراسة تطبيقية في إدارة المستشفيات، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، 11(4)، ص ص 1-40. متوفر على الرابط الإلكتروني: <http://www.ju.edu.jo> تم الدخول بتاريخ 2018/5/11.

العلي، وفاء (2013). أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، العراق، المجلة العلمية، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد ، 5(10)، ص. ص (74\_118) . متوفر على الرابط الإلكتروني: <http://www.basrajournal.edu> تم الدخول بتاريخ 2018/5/8

بن حامد، أمينة (2013). الحكومة الالكترونية تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة الكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

جودة، محفوظ (2013) إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط.5 عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

عتيق، عائشة (2012). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تلمسان، الجزائر. متوفر على الرابط الإلكتروني: [http://www.a\\_ateeq15@yahoo.com](http://www.a_ateeq15@yahoo.com) تم الدخول بتاريخ 2018/5/7.

عبد العال، عبد العزيز (2010). إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الافتراضية للمملكة المتحدة، بريطانيا. متوفر على الرابط: [/https://www.ba.univ.jo](https://www.ba.univ.jo) تم الدخول بتاريخ 2018/5/8.

أبو زيد، محمد خير سليم، حجازي، هيثم علي (2008). المؤتمر العربي الأول إدامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

محمد، محمد عبد الفتاح (2008). إدارة الجودة الشاملة في منظمات الرعاية الاجتماعية، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث.

جواد، شوقي وأبو زيد، محمد خير (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن، متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، 3 (3): 278-296.

الريامي، محمود (2007) متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، بحث مقدم الى ندوة الحومة الالكترونية الواقع والتحديات، مسقط، عُمان.

الشيخي، طارق، (2007). اتجاهات موظفي الوزارات نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن .

أبو زيد، "محمد خير"، (2006). متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن .

بديسي، فهيمة (2006). تفعيل مدخل النظم لتحقيق الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر: موجودة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle> تم الدخول بتاريخ 2018.9/5/14.

درادكة، مأمون سليمان (2006). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

المحياوي، قاسم (2006). ادارة الجوده في الخدمات مفاهيم وتطبيقات وعمليات، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

البكري، ثامر (2005). إدارة المستشفيات، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

الكيلاي، محمد (2005). برنامج الحكومة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

متوفر على الموقع الإلكتروني: <http://www.ju.edu.jo> تم الدخول بتاريخ: 2018/5/8.

العزاوي، محمد (2005). إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية. أبو المغايز، يحيى، (2004). الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل التقليدي، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان ، الرياض .

الحمادي، بسام ، والحميضي وليد (2004). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية الخطط والمبادرات، الرياض، معهد الادارة العامة. الفضل مؤيد والطائي يوسف (2004)، ادارة الجودة الشاملة، من المستهلك إلى المستهلك، منهج كمي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن الشوا، نسرين، (2004). اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن .

السبيل ، عبدالله (2003). التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية: مؤتمر الحكومة الإلكترونية : الواقع والتحديات ، سلطنة عمان ، مسقط.

العوامل، نائل، (2002). نوعية الإدارة والحكومية الإلكترونية في العامل الرقمي: دراسة استطلاعية، مجلة جامعية الملك سعود، مجلد (15)

العزام، أحمد، (2001). الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانية التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن .

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية :

- Mugambi. M. (2020). **Effects of E-Government Strategy on Service Delivery in The Government ministries in Kenya**, University of Nairobi
- Norris. D. & Moon. M. (2019), **Advancing E-Government at the Grassroot: Tortois or Hare?** Public Administration Review, 65 (1): 64-75.
- Patrick M Noe, Raymond A, Hollen beck, John R, Gerhrty, Barry, and Wright, (2018), **Fundamentals of Human Resource Management**, (2nd ed ) Boston, Mc Graw-Hill Irwin, 2007.
- Balasubramanian. M. 2016. **Total Quality Management [TQM] in the Barriers and Healthcare Industry – Challenges** Framework for TQM Implementation Developing a Implementation in a Healthcare Setup. Science Journal of pp. 271-278, 2016, No. 4, Public Health. Vol. 4
- Sharma, S. K. (2015). **Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables**. Transforming Government: People, Process and Policy  
, H. A., Gorji, J., Manoochehri, H., Ravaghi, D., Kringos, A. A., Hashjin N. S. (2015). **Application of quality assurance strategies in & Klazinga diagnostics and clinical support services in Iranian**
- Alinio , Buena,(2008), **Philippine Local Government Officials Perceptions of Decentralization and Its Effects On Local Governments Administrative Capabilities**.
- Mele, Valentina, (2008). **Explaining programmes for change : electronic government policy in Italy (1993-2003)**. Retrieved from: [www.Ebscohost.com](http://www.Ebscohost.com)
- .Wong, Wilson, Eric, Welch ,(2004) " **Does E-Government Promote Accountability ? A comparative Analysis of websites Openness and Government Accountability An International Journal of policy**, Administration, And Institution, Vol . 17, No . 2 (April), 275-297.
- Corrow,j, (2002) **Fundamentals of Human Resource Management**, (2nd ed ) Boston, Mc Graw-Hill Irwin, 2007.

الملاحق

## الملحق (أ)

### استبانة الدراسة بصورتها النهائية

..... عزيزتي / عزيزي  
المحترم/ة

تحية طيبة،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر موظفيها " للحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال من جامعة مؤتة.

ونظراً لذلك نأمل منكم التعاون والتكرم بالمساعدة في تعبئة الإستبانة المرفقة، من خلال الإجابة على الفقرات التي تتضمنها وذلك بوضع علامة (✓) تحت الإجابة الأكثر انطباقاً مع رأيكم، ونفيدكم بأن جميع المعلومات سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر والاحترام.

الباحث

أنس الحنيطي

القسم الأول: المعلومات العامة  
يرجى وضع إشارة (✓) في مربع الإجابة المناسب:

### 1-الجنس

انثى

ذكر

### 2-العمر

30- أقل من 40 سنة

أقل من 30 سنة

50 سنة فأكثر

40 - أقل من 50 سنة

### 3-المؤهل العلمي

بكالوريوس

دبلوم فافل

دكتوراه

ماجستير

### 4-عدد سنوات الخبرة

5 سنوات- أقل من 10

سنوات

أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

10- أقل من 15

سنة



## القسم الثاني: فقرات الاستبانة

يرجى وضع إشارة (✓) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات

المقياس إلى يسار الصفحة.

الفقرات التالية تتعلق بالحكومة الإلكترونية، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت

الإجابة المناسبة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
تبني الإدارة العليا للحكومة الالكترونية					
					1 تدعم الإدارة العليا برنامج الحكومة الالكترونية مادياً.
					2 تسعى الادارة العليا لتطوير برنامج الحكومة الالكترونية وذلك من خلال الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى.
					3 تعزز الادارة العليا تطبيق العاملين لبرنامج الحكومة الالكترونية.
					4 تسعى الادارة العليا لتقييم برنامج الحكومة الالكترونية للتعرف على نقاط القوى والضعف.
					5 تعمل الادارة العليا على البحث عن أفضل السبل لتطبيق فعال لبرنامج الحكومة الالكترونية.
					6 يوجد تنسيق بين الادارة العليا والعاملين لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية.
البنية التحتية للحكومة الالكترونية					
					7 تتوفر الأجهزة والمعدات لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية.
					8 تقوم الاجهزة الحكومية بشراء البرامج اللازمة لتطوير برنامج الحكومة الالكترونية.
					9 يتم تدريب الكوادر البشرية في الاجهزة الحكومية بما يتوافق مع تطبيق ناجح لبرنامج الحكومة الالكترونية.

					10	يتم ربط وتكامل المعلومات وتوحيدها بين الجهات والدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية.
					11	يتم استقطاب الخبراء لتعزيز التطبيق الناجح لبرنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.
					12	يتم تبادل المعلومات بين الدوائر المختلفة في الاجهزة الحكومية من خلال ربط الاتصال بين الأنظمة العاملة
عوامل خارجية						
					13	تبذل الجهود لتقليل التحديات التي تؤثر على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.
					14	يتم تعزيز الثقافة في العمل لتقبل برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.
					15	يتم توعية المواطنين بأهمية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية.
					16	تقوم الجهات المختصة في الاجهزة الحكومية بالنشر عبر وسائل الاعلام لبيان أهمية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
					17	يتم البحث عن معوقات تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية في الاجهزة الحكومية وذلك لإيجاد البدائل والحلول لمواجهة هذه المعوقات.
					18	توجد حاجة لزيادة وعي المواطن بأهمية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية.
إعادة هندسة إجراءات العمل						
					19	تعمل الإدارة العليا على تقديم خدمات للمواطنين من خلال إجراءات مبسطة.
					20	تعمل الإدارة العليا على مراقبة العاملين للتأكد من تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بشكل فاعل.
					21	تحرص الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات المميزة للأفراد.

					22	تسعى الحكومة الإلكترونية لتقديم جميع خدماتها الإلكترونية بما يشكل رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم .
					23	يتم وضع الخطط اللازمة لتحسين برنامج الحكومة الإلكترونية.
					24	يتم تطوير الخدمات الخاصة بالحكومة الإلكترونية كلما دعت الحاجة الى ذلك.

القسم الثالث:

يرجى وضع إشارة (✓) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات

المقياس إلى يسار الصفحة.

الفقرات التالية تتعلق بجودة الخدمة، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الإجابة المناسبة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
<b>أولاً: الاعتمادية</b>					
					25 تقدم الحكومة الإلكترونية الخدمات للمراجعين في الإطار المحدد لمسار الخدمة
					26 تلتزم الحكومة الإلكترونية بمواعيد تقديم الخدمات للمراجعين في الوقت المحدد.
					27 تحرص الحكومة الإلكترونية على التعامل مع السجلات بأمانة وثقة.
					28 تحظى الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية بثقة للمراجعين.
					29 يوجد اهتمام خاص من قبل الادارة بمشاكل المراجعين في الدخول على النظام الخاص بالحكومة الالكترونية.
					30 تحرص الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات بشكل صحيح منذ البداية.
<b>ثانياً: الملموسية</b>					
					31 الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية ملائم وسهل الوصول اليه.
					32 يوجد في الحكومة الإلكترونية اجهزة متطورة وحديثة.
					33 تستخدم الحكومة الإلكترونية اللوحات الارشادية المناسبة التي توضح الخدمات المقدمة ومسار الخدمة المطلوبة
					34 تقدم الحكومة الالكترونية خدمات متميزة.

					35	يتم الحصول على الاستفسارات اللازمة بما يتعلق ببرنامج الحكومة الالكترونية.
<b>ثالثا: الاستجابة</b>						
					36	يقوم الموظفون بإبلاغ المراجعين بمواعيد دقيقة تقديم الخدمات الالكترونية.
					37	تقوم إدارة الحكومة الإلكترونية بالاستجابة الفورية لشكاوى المراجعين.
					38	تقوم الحكومة الإلكترونية وبشكل مستمر في تبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة للمراجعين.
					39	يوجد لدى العاملين في الحكومة الإلكترونية الرغبة الكاملة بتقديم الخدمات المراجعين دون كلل أو تأخر.
					40	تقدم الدوائر المختلفة الخدمة الالكترونية على مدار الساعة دون توقف.
					41	يعمل الموظفون في الحكومة الإلكترونية على تلبية حاجات المراجعين بشكل دائم ومستمر.
<b>رابعا: التعاطف</b>						
					42	أوقات العمل في الحكومة الإلكترونية يناسب جميع العاملين.
					43	يتمتع المراجع باهتمام شخصي من قبل الإدارة في الحكومة الإلكترونية.
					44	يقدر الموظفون في الحكومة الإلكترونية ظروف المراجع وتتم مراعاتها.
					45	مصلحة المراجع وصحته تعتبر من اولويات الإدارة في هذا الحكومة الإلكترونية.

انتهت الاستبانة

ملحق (ب)  
قائمة أسماء المحكمين

اسم المحكم	مكان العمل	التخصص
أ.د. علا الليمون	جامعة موته	إدارة أعمال
أ.د. نديم العضايله	جامعة موته	إدارة أعمال
د. عبير الخوالده	جامعة موته	إدارة أعمال

الملحق (ج)  
كتاب تسهيل مهمة

Re: .....  
Date: .....

١٨٨٢/٩/١٠  
السادة امانة عمان

السادة امانة عمان المحترمين

هبة وبعد،،،

بحر النكرم بتسهيل مهمة الطالب ابن اسلم ضيف الله الحليطي الرقم الجامعي (٦٢٠١٩٢١١) والذي يدرس في جامعة مؤتة ماجستير (تكنولوجيا الحكومة الالكترونية) من اجل الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد دراسته والموسومة بـ " ( دور الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في امانة عمان من وجهة نظر موظفيها ) " لامتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

من لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق اهدافها في خدمة هذا في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

عميد كلية الدراسات العليا  
اد. ماسد سليمان الطراونة  
٣٠٣٠٠٠٠٠٠٠٠٠  
للإدارة العامة

TAH KARAK-JORDAN