

أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة
(دراسة حالة أمانة عمان الكبرى)

**The Impact of Electronic Transformation on the
Recipients' Service Satisfaction
(A Case Study of the Greater Amman Municipality)**

إعداد:

محمد نواف محمد الشناق

إشراف:

الدكتور عبد العزيز أحمد الشرباتي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2022م

تفويض

انا محمد نواف محمد الشناق، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونيًا للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: محمد نواف محمد الشناق.

التاريخ: 2022 / 02 / 02.

التوقيع: *Mohammad AL-Shanag*

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة (دراسة حالة أمانة عمان الكبرى).

للباحث: محمد نواف محمد الشناق.

وقد أجيّزت بتاريخ: 29 / 01 / 2022.

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	عضوية اللجنة	جهة العمل	التوقيع
د. عبدالعزيز أحمد الشرباتي	مشرفا	جامعة الشرق الأوسط	
د. سمير موسى الجبالي	عضو داخلي ورئيس اللجنة	جامعة الشرق الأوسط	
د. فايز أحمد البديري	عضو داخلي	جامعة الشرق الأوسط	
د. نضال أمين الصالحي	عضو خارجي	جامعة البترا	

قال تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ
وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

صدق الله العظيم

سورة النساء (الآية 113).

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على النبي الأمين وأشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه واستن بسنته إلى يوم الدين وبعد،

أتقدم بعظيم الشكر والعرفان إلى أستاذي العزيز الدكتور عبد العزيز أحمد الشرياتي الذي لم يتردد في إعطاء أي مساعدة لي ووقف عوناً لي دائماً، وأشكره على ما قدمه لي من إرشاد وتوجيه حتى انجاز هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر والعرفان وعظيم الامتنان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه، لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة سائلاً المولى عز وجل أن يديم عليهم موفور الصحة والعطاء

ولا يفوتني إلا أن أتقدم بالشكر إلى أساتذتي الافاضل في كلية الأعمال ولجامعتي الحبيبة جامعة الشرق الأوسط رئيساً ونواباً وعمداء وأعضاء هيئة التدريس.

الباحث

محمد نواف محمد الشناق

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)
صدق الله العظيم سورة التوبة (الآية 105).

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا
بذكرك ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برويتك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين ...
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي تخرجي إلى شمعة حياتي وسرّ وجودي إلى من رحلت عن دنيتي ولم ترحل عن قلبي،
تلك التي لطالما تمنيت أن تكون بقربي في فرحتي هذه، وكانت ملهمتي وسبيلي للنجاح أُمي الغالية
رحمك الله...

كما أهدي رسالتي إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره أبداً، والذي بذل
جهد السنين من أجل أن أعطي سلاّم النجاح، والدي العزيز دمت لنا ذخراً وسنداً...
وإلى زينة حياتي وبهجتها، وإلى الابتسامات التي تغدق على الأمل أهدي بحثي هذا اليكم
أولادي الأحباء (عمر، عبدالله، ليث)

السند الذي اتكأ عليه في كربتي وسفينة الحب وريحانة القلب ومن أرى المستقبل بعيونهم ومن
أخشى على نفسي الحياة بدونهم، إخوتي (فيصل، زياد، مهند، فؤاد)
الورود التي عندما تبتسم تخجل ومن كانوا معي دائماً ومن هم أقرب إليّ من روعي أخواتي
(فتح، رواد، ميرفت، سهاد، فاتن، ريم)

زملائي وأصدقائي الذين وقفوا إلى جانبي، كما وقف أهلي، وأمانياتهم اللطيفة بالنجاح
وتشجيعهم لي... أهدي لكم جميعاً هذا النجاح

الباحث

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان.....	أ.....
تقويض.....	ب.....
قرار لجنة المناقشة.....	ج.....
شكر وتقدير.....	د.....
الإهداء.....	ه.....
فهرس المحتويات.....	و.....
قائمة الجداول.....	ط.....
قائمة الأشكال.....	ي.....
قائمة النماذج.....	ك.....
قائمة الملحقات.....	ل.....
الملخص باللغة العربية.....	م.....
الملخص باللغة الإنجليزية.....	ن.....

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة.....	1.....
2-1 أهمية الدراسة.....	3.....
3-1 أهداف الدراسة.....	4.....
4-1 مشكلة الدراسة.....	4.....
5-1 أسئلة الدراسة.....	5.....
6-1 فرضيات الدراسة.....	6.....
7-1 أنموذج الدراسة.....	7.....
8-1 التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة.....	8.....
9-1 حدود الدراسة.....	9.....
10-1 محددات الدراسة.....	9.....

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 المقدمة.....	10.....
2-2 مفهوم التحول الإلكتروني.....	10.....
3-2 الخدمات الإلكترونية.....	11.....

- 4-2 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات 13
- 5-2 فوائد التحول الإلكتروني 15
- 6-2 مفهوم الإدارة الإلكترونية 15
- 1-6-2 مميزات الإدارة الإلكترونية 16
- 2-6-2 خصائص الإدارة الإلكترونية 16
- 7-2 الإدارة بلا أوراق 17
- 8-2 التحول إلى اللامركزية 17
- 1-8-2 استخدام تطبيقات وثائق داخلية 18
- 2-8-2 الفواتير والرسائل الإلكترونية 18
- 3-8-2 التخزين السحابي 18
- 4-8-2 برامج الكترونية وذكية 19
- 9-2 فوائد الإدارة بلا ورق 19
- 10-2 الإدارة عن بعد 20
- 1-10-2 فريق عمل مكتبي 21
- 2-10-2 فريق عمل افتراضي 21
- 3-10-2 فريق عمل مختلط 21
- 11-2 رضا متلقي الخدمة 25
- 12-2 نبذة عن المؤسسة (أمانة عمان الكبرى) 29
- 13-2 أهداف التحول الإلكتروني 30
- 14-2 الخدمات الإلكترونية التي تقدمها أمانة عمان الكبرى 30
- 15-2 معايير التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى 30
- 1-15-2 المعيار الرئيسي الأول: وحدة الحكومة الإلكترونية 30
- 2-15-2 المعيار الرئيسي الثاني: الخدمات الإلكترونية 39
- 3-15-2 المعيار الرئيسي الثالث: الموقع الإلكتروني 47
- 16-2 الدراسات السابقة ذات الصلة 51
- 17-2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة 62

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

- 1-3 المقدمة 63
- 2-3 منهج الدراسة 63
- 3-3 مجتمع الدراسة وعينتها ووحدة التحليل 63

64	4-3 مصادر جمع البيانات
64	5-3 أداة الدراسة
66	6-3 جمع البيانات
66	1-6-3 صدق أداة الدراسة
71	2-6-3 اختبار ثبات أداة الدراسة
72	3-6-3 اختبار التوزيع الطبيعي
73	7-3 وصف البيانات الشخصية (الديموغرافية)

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

76	1-4 المقدمة
76	2-4 وصف أبعاد ومتغيرات الدراسة
77	1-2-4 وصف متغير التحول الإلكتروني وأبعاده الفرعية
82	2-2-4 وصف متغير رضا متلقي الخدمة
83	3-4 العلاقة بين المتغيرات
84	4-4 اختبار فرضيات الدراسة
84	1-4-4 اختبار الارتباط الخطي المتعدد
85	2-4-4 التوزيع الطبيعي
85	3-4-4 العلاقة الخطية
86	4-4-4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

90	1-5 النتائج
93	2-5 الاستنتاجات
95	3-5 التوصيات

المصادر والمراجع

98	أولاً: المراجع العربية
102	ثانياً: المراجع الأجنبية
105	الملحقات

قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
3 - 1	توزيع فقرات أداة الدراسة على الأبعاد والمتغيرات.	65
3 - 2	مقياس ليكرت الخماسي.	66
3 - 3	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة بلا أوراق.	68
3 - 4	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة عن بعد.	68
3 - 5	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة بالزمن المفتوح.	69
3 - 6	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة بلا تنظيمات جامدة.	69
3 - 7	التحليل العاملي الاستكشافي لأبعاد متغير التحول الإلكتروني.	70
3 - 8	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات متغير رضا متلقي الخدمة.	70
3 - 9	مستويات ثبات أداة الدراسة.	71
3 - 10	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.	72
3 - 11	نتائج اختبار معاملات الالتواء والتقلطح لبيانات الدراسة.	73
3 - 12	وصف متغير الجنس.	73
3 - 13	وصف متغير العمر.	74
3 - 14	وصف متغير المؤهل العلمي.	75
3 - 15	وصف متغير قطاع العمل.	75
4 - 1	الأهمية النسبية والوسط الحسابي المقابل لها.	77
4 - 2	وصف متغير متغير التحول الإلكتروني.	77
4 - 3	وصف بعد الإدارة بلا أوراق.	78
4 - 4	وصف بعد الإدارة عن بعد.	79
4 - 5	وصف بعد الإدارة بالزمن المفتوح.	80
4 - 6	وصف بعد الإدارة بلا تنظيمات جامدة.	81
4 - 7	وصف متغير رضا متلقي الخدمة.	82
4 - 8	مصفوفة الارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة.	83
4 - 9	نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به.	84
4 - 10	نتائج اختبار أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة.	86
4 - 11	اختبار الفرضيات المنفردة من الفرضية الرئيسية.	87

قائمة الأشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الفصل - رقم الشكل
85	التوزيع الطبيعي	1 - 4
85	العلاقة الخطية	2 - 4

قائمة النماذج

الرقم	المحتوى	الصفحة
1-1	أنموذج الدراسة	7

قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الملحق
106	أسماء محكمي استبانة الدراسة	1
107	استبانة الدراسة	2
113	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها أمانة عمان الكبرى	3
114	أهم الشراكات المحلية والدولية لأمانة عمان الكبرى في مجال التحول الإلكتروني	4
115	أهم انجازات أمانة عمان الكبرى لآخر سنتين في مجال التحول الإلكتروني	5
116	الموازنة ومصادر التمويل الخاصة بأمانة عمان الكبرى في مجال التحول الإلكتروني	6
117	كتاب تسهيل مهمة جامعة الشرق الاوسط	7
118	كتاب تسهيل مهمة أمانة عمان الكبرى	8

أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة

(دراسة حالة أمانة عمان الكبرى)

إعداد: محمد نواف محمد الشناق

إشراف: الدكتور عبد العزيز أحمد الشرباتي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. تعتبر هذه الدراسة وصفية سببية. تم جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم بنائها اعتماداً على الدراسات السابقة وتطويرها بمساعدة لجنة التحكيم. تم توزيع الاستبانة على الأفراد المستهدفين إلكترونياً، وذلك من خلال نشرها على الموقع الإلكتروني للأمانة لمدة عشرة أيام، وقد تم جمع (579) استبانة. وبعد مراجعة الاستبانات المستردة وتدقيقها تم استبعاد (112) استبانة؛ ليتوفر لدى الباحث (467) استبانة. بعد ان تم التأكد من التوزيع الطبيعي، الصدق، الثبات، والارتباط، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لفحص الفرضيات.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر دال إحصائياً للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسية وجود أثر دال إحصائياً لكل من الإدارة بلا أوراق، والإدارة عن بعد، والإدارة بالزمن المفتوح، والإدارة بلا تنظيمات جامدة على متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، كما أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى اهتمام أمانة عمان الكبرى بتقديم مختلف الخدمات التي تقدمها إلكترونياً وهذا بدوره انعكس على مدى رضا متلقي الخدمة.

وأوصت الدراسة بضرورة قيام أمانة عمان الكبرى بمراجعة الخدمات المقدمة إلكترونياً والتوسع في تقديم خدماتها الإلكترونية وعلى ضرورة التواصل مع متلقي الخدمة في حال تعطل النظام.

الكلمات المفتاحية: التحول الإلكتروني، رضا متلقي الخدمة، أمانة عمان الكبرى.

The Impact of Electronic Transformation on the Recipients' Service Satisfaction (A case study of the Greater Amman Municipality)

Prepared by:

Mohammad Nawaf Mohammad AL Shannag

Supervised by:

Dr. Abdul-Aziz Ahmad Sharabati

Abstract

The aim of this study is to investigate The Impact of Electronic Transformation on the Recipients' Service Satisfaction (A case study of the Greater Amman Municipality).

This study is considered as descriptive and cause/effect study. The data were collected through questioner, which built based on previous studies and developed via refer committee. The questionnaire was distributed to the targeted individuals electronically, by publishing it on the website of the Greater Amman Municipality for a period of ten days and (579) questionnaires were collected. After reviewing and checking the retrieved questionnaires, (112) questionnaires were excluded; So that the researcher has (467) questionnaires. After checking normality, validity, reliability, and correlation, multiple regression analysis was used to test the hypotheses.

The results of the main hypothesis test showed that there was a statistically significant effect of electronic transformation on the satisfaction of service recipients in the Greater Amman Municipality. The results of testing the hypotheses branching from the main hypothesis also showed a statistically significant effect of paperless management, remote management, open time management, and management without rigid organizations on service recipients in the Greater Amman Municipality.

and the results of the study showed the high level of interest of the Greater Amman Municipality in providing the various services it provides electronically, and this in turn was reflected in the extent of service recipients' satisfaction.

The study recommended that the Greater Amman Municipality review the services provided electronically and expand the provision of its electronic services, and the necessity of communicating with service recipients in the event of system failure.

Keywords: Electronic Transformation, Recipients' Service Satisfaction, Greater Amman Municipality.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

يشهد العالم تطوراً في المعرفة والتكنولوجيا بشكل كبير وواسع ليشمل كافة مجالات الحياة والخدمات المقدمة لأفراد المجتمع، الأمر الذي جعل عملية التحول الإلكتروني في كافة المؤسسات يشكل حاجة ملحة لمواكبة التسارع التكنولوجي والمعرفي وتقديم الخدمات بشكل أفضل يتم من خلالها اختصار التكاليف والجهد على المواطنين، حيث يعد الأردن من الدول الصاعدة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية.

يعد التحول الإلكتروني من ثقافة المؤسسة في تحسين وتطوير خدماتها ومن العوامل المهمة لتحقيق النجاح في تطبيق التحول الإلكتروني، لا بد من التركيز على إدارة التغيير والعمل عليه في المراحل الأولى في تطوير وتنفيذ التحول الإلكتروني، حيث تمس إدارة التغيير بيئة العمل، وأصحاب المصلحة من تنفيذ التطبيق، كالموظفين والمستخدمين الداخليين، وفي القطاع الخاص والحكومي ممن سيتم التعامل معهم (عبد اللطيف، 2016).

أدى التحول الإلكتروني إلى تسهيل الخدمة للمواطن، مما أتاح أمامه في كثير من الأحيان طلب الخدمة في أي مكان كما سهل على المسؤولين الوصول للمعلومات؛ لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، كما أتاح للعاملين مرونة أكثر وسهولة النفاذ إلى الشبكة الداخلية وإنجاز المهام في أي وقت ومن أي مكان (عامر، 2007).

تقوم أمانة عمان الكبرى بتقديم خدماتها للمواطنين قاطني مدينة عمان، وكذلك مراجعي أمانة عمان الكبرى من المحافظات الأخرى، وأيضا المقيمين على أرض المملكة، لذا يعتبر رضا متلقي الخدمة من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة أو منظمة، لذا ولأهمية دور الرضا في نجاح أمانة عمان الكبرى في تقديمها لخدماتها، حيث تهتم أمانة عمان الكبرى برضا متلقي الخدمة. وتسعى أمانة عمان الكبرى في الأردن ومنذ نشأتها الى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لمتلقي الخدمة في كافة مناحي الحياة، وتحاول توفير كل الإمكانيات والطاقات للارتقاء المستمر بأسلوب ونوعية رضا متلقي الخدمة التي تقدمها انطلاقاً من إيمانها بأن المواطن أغلى ما نملك، ولهذا فهي في بحث دائم ومستمر عن الأساليب والوسائل الإدارية الحديثة التي تسعى من خلالها إلى تعزيز التواصل والشراكة والتفاعل وتلبية مطالب المواطنين (موقع أمانة عمان الكبرى، 2021).

حيث أشار (Sharma, 2016) أن هناك تأثير متبادل بين عملية التحول الإلكتروني والرضا من قبل متلقي الخدمة وتولد الرغبة لدى العملاء بالتعامل مع المؤسسات الحكومية بالمستقبل، لذا فإن استخدام التكنولوجيا والتحول الإلكتروني في الإدارات له أثر إيجابي على تحقيق الرضا لمتلقي الخدمات، ولقد اتجهت العديد من المؤسسات للاهتمام بالتغيير والتحول الإلكتروني من أجل ضمان الاستمرار بتقديم أفضل خدماتها.

ويعد مفهوم رضا العملاء مفهوم غامض ومجرد، والمظهر الفعلي لدرجة الارتياح سوف يختلف من شخص لآخر، ومن خدمة إلى أخرى، وتعتمد حالة الارتياح على عدد من المتغيرات النفسية والجسدية على حد سواء التي تترابط مع سلوكيات الارتياح مثل العودة ومعدل التوصية، مستوى الرضا يمكن أن يختلف تبعاً لخيارات أخرى لدى الزبون وتبعاً للمنتجات الأخرى التي يمكن للعميل مقارنتها بمنتجات المنظمة (Gitman, 2005).

حيث يعد رضا العملاء عبارة عن مقياس لمدى تحقيق وتجاوز توقعات العملاء حول الخدمات المقدمة، وينظر اليه في علم الإدارة بأنه مؤشر الأداء في الأسواق التنافسية حيث تقوم المؤسسات والشركات بالتنافس على تحقيق راحة العملاء ورضاهم، ويعد الرضا من أهم عوامل تميز المؤسسة حتى أصبح عنصر أساسي في استراتيجية أعمال المؤسسات (Bluestein, 2003).

لذا جاءت هذه الدراسة لقياس مدى تطبيق التحول الإلكتروني واثرها على مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في أمانة عمان الكبرى، ولتسليط الضوء على أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى.

1-2 أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة بالنقاط التالية:

أولاً: الأهمية العلمية

قلة الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحث ذات الصلة بموضوع الدراسة مما يساعد في فهم آلية التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى والإسهام وتحسين المحتوى الإلكتروني والخدمات الإلكترونية، مثل خدمات الصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني وتطبيقات الحكومة الإلكترونية لإيجاد ثقافة المعاملات الإلكترونية، وفهم التطوير المستند إلى البيانات يُعد أمراً على القدر نفسه من الأهمية.

ثانياً: الأهمية العملية

1. تواكب الأزمة الحالية الداعية إلى ضرورة التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى في ظل الظروف الحالية من انتشار فايروس كورونا (كوفيد-19).

2. تعد هذه الدراسة جانباً تطبيقياً من حيث التعرف على طبيعة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين والمقيمين في الأردن.

3. تعزيز إنشاء منصات إلكترونية متنوعة واستخدامها في القطاع العام بغية تسريع تقديم الخدمات، وإشراك المواطنين هو أمر بالغ الأهمية.

3-1 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

1. التعرف على مستوى تطبيق التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى في الأردن.
2. تحديد مستوى رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن.
3. فحص العلاقة بين التحول الإلكتروني (الإدارة بلا أوراق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة) على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن.
4. بيان أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن.
5. تقديم توصيات للمسؤولين ومتخذي القرار في أمانة عمان الكبرى وسائر البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية بأهمية ودور التحول الإلكتروني في تقديم الخدمات المختلفة.
6. إثراء الحقل العلمي بدراسة علمية حول مفهوم التحول الإلكتروني في القطاعات الخدمية الحكومية.

4-1 مشكلة الدراسة

في ظل انتشار الخدمات الإلكترونية على كافة المستويات وكافة فئات المجتمع، أصبحت الحاجة ملحة في التحول الإلكتروني، حيث أصبح معظم المؤسسات والمنظمات تقوم على تقديم كل أو معظم خدماتها إلكترونياً، وحيث أن أمانة عمان الكبرى تعد من المؤسسات الحكومية التي تقدم خدماتها

للمواطنين وهذا ما يعطيها الأهمية الكبرى لإيلاء موضوع التحول الإلكتروني الاهتمام الأكبر في ظل الظروف التي تعيشها البلاد من خلال توفير كافة الإمكانيات المتاحة لإيصال خدماتها بالشكل الصحيح والمطلوب والذي يوفر الجهد والوقت والتكلفة على المواطنين، وكذلك استقبال الشكاوي إلكترونياً.

ونظراً لطبيعة الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى ومن خلال طبيعة عمل الباحث في ملاك أمانة عمان الكبرى وكذلك من خلال عمل مقابلة مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات، وعدد من الموظفين العاملين في مجال الخدمات الإلكترونية في أمانة عمان الكبرى وكذلك من خلال عمل الباحث في دائرة العطاءات والمشتريات، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لقياس أثر التحول الإلكتروني في الخدمات المقدمة من قبل أمانة عمان الكبرى على رضا متلقي الخدمة، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتركز حول الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

هل يوجد أثر للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى؟

1-5 أسئلة الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة جاءت هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من الأسئلة الرئيسية والفرعية وذلك لمعرفة أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الأول

ما واقع تطبيق التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟

السؤال الثاني

ما مستوى رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟

السؤال الثالث:

هل يوجد علاقة بين التحول الإلكتروني ورضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟

السؤال الرابع

هل يوجد أثر للتحويل الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- 4.1 هل يوجد أثر للإدارة بلا أوراق على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟
- 4.2 هل يوجد أثر للإدارة عن بعد على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟
- 4.3 هل يوجد أثر للإدارة بالزمن المفتوح على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟
- 4.4 هل يوجد أثر للإدارة بلا تنظيمات جامدة على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن؟

سيتم الإجابة عن السؤال الأول والثاني من خلال الإحصاء الوصفي، والسؤال الثالث من خلال فحص الارتباط بين المتغيرات، بينما السؤال الرابع سيتم الإجابة عليه من خلال الفرضيات التالية.

1-6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

H_0 : لا يوجد أثر للتحويل الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في

الأردن، عند $(\alpha \leq 0.05)$.

بناء على مكونات التحول الإلكتروني تم بناء الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{0.1}: لا يوجد أثر للإدارة بلا أوراق على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن، عند $(\alpha \leq 0.05)$.

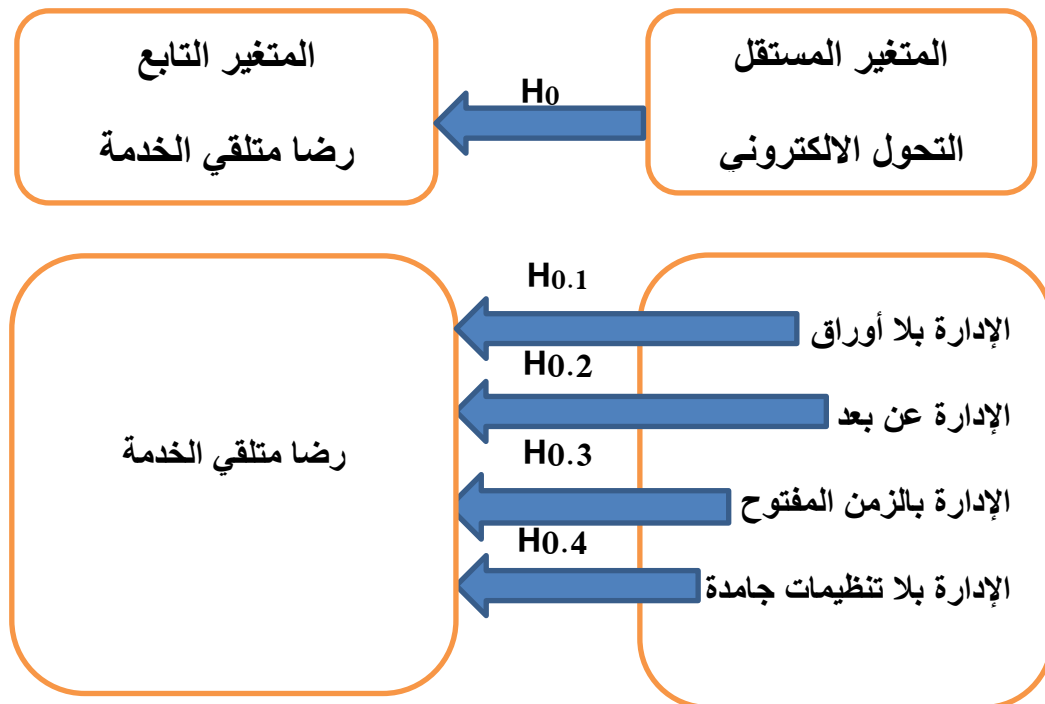
H_{0.2}: لا يوجد أثر للإدارة عن بعد على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن، عند $(\alpha \leq 0.05)$.

H_{0.3}: لا يوجد أثر للإدارة بالزمن المفتوح على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن، عند $(\alpha \leq 0.05)$.

H_{0.4}: لا يوجد أثر للإدارة بلا تنظيمات جامدة على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى في الأردن، عند $(\alpha \leq 0.05)$.

7-1 أنموذج الدراسة

تم تطوير هذا الانموذج بناء على عدد من الدراسات السابقة:



الشكل (1-1): أنموذج الدراسة

المصدر: تم تطوير أنموذج الدراسة بناء على الدراسات التالية: المتغير المستقل عامر (2007)، حجازي (2005)، الشريف (2017). المتغير التابع الصالح والصريمي (2015).

8-1 التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

التحول الإلكتروني: هو تحول الأعمال من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني من خلال

استثمار أمانة عمان الكبرى لتقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية وتوظيفها في أنشطتها وعملياتها وعلاقاتها مع كافة الأطراف ذات الصلة.

إدارة بلا ورق: وهو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (التحول من الورق إلى

اللاورق) من خلال استخدام أمانة عمان الكبرى للبرامج والأنظمة والتقنيات والوسائط الإلكترونية في أداء الأعمال الإدارية وتقديم خدماتها وتبادل معلوماتها مع ضمان حماية خصوصية وأمن المعلومات.

إدارة عن بعد: هو التحول من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد من خلال استخدام أمانة

عمان الكبرى لشبكات الاتصال والربط الإلكترونية في التواصل والتفاعل مع المستويات الإدارية والتنظيمية لإنجاز المهام.

الإدارة بالزمن المفتوح: وهو التحول من الاتصال المكتوب أو الشفهي إلى الاتصال الإلكتروني

من خلال تواصل وتفاعل أمانة عمان الكبرى مع بيئتها الداخلية والخارجية وعمالها إلكترونياً وعلى مدار الساعة حيث العمل (24) ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.

إدارة بلا تنظيمات جامدة: وهو التحول من الإدارة المرتكزة على المهام والعاملين إلى الإدارة

المرتكزة على التكنولوجيا من خلال اعتماد أمانة عمان الكبرى على الشبكات الإلكترونية في توليد المعرفة وحل مشاكل العمل.

رضا متلقي الخدمة: وهو إشباع حاجات ورغبات متلقي الخدمة، ودرجة القبول والامتنان التي

يشعر بها متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى نظير حصوله على الخدمات التي تلبي احتياجاته وتتوافق مع توقعاته من حيث شكلها ومضمونها وطريقة تقديمها.

9-1 حدود الدراسة

الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة والتي تم تطبيقها في أمانة عمان الكبرى (عمان/الأردن).

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال شهر كانون الثاني من الفصل الاول للعام الأكاديمي 2022/2021.

الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية للدراسة في حصر الإجابات على متلقي الخدمة مراجعي مبنى الأمانة الرئيسي الواقع في منطقة راس العين/ شارع عمر مطر.

الحدود العلمية: دراسة أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في امانة عمان الكبرى من خلال استخدام مجموعة من المتغيرات المستقلة وهي: (الإدارة بلا أوراق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة).

10-1 محددات الدراسة

1. افتقار المكتبات العربية من الدراسات التي تناولت هذه الدراسة على مؤسسات حكومية كأمانة عمان الكبرى على حد علم الباحث.
2. عدم الاستجابة أو التحيز بالإجابة من قبل بعض متلقي الخدمة من مراجعي أمانة عمان الكبرى.
3. تم اجراء هذه الدراسة على أمانة عمان الكبرى في عمان/الأردن، وهذا يثير تساؤل حول إمكانية تعميم نتائج هذه الدراسة على مؤسسات كأمانة أو بلديات مشابهة في مدن أو دول أخرى، او على باقي المؤسسات الخدمية العامة والخاصة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 المقدمة

يحتوي هذا الفصل اهم المفاهيم ذات العلاقة والمتمثلة بتعريف أمانة عمان الكبرى من حيث نشأتها وتطورها خاصة فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها أمانة عمان الكبرى وتطورها، تم أيضاً التطرق لمفهوم التحول الإلكتروني أهميته ومن ثم أخيراً تم التطرق إلى مفهوم الرضا. وتم الرجوع إلى البعض الدراسات السابقة التي بحثت في هذا المجال للاستفادة منها في موضوع الدراسة الحالي.

التحول الإلكتروني

2-2 مفهوم التحول الإلكتروني

تعد عملية التحول الرقمي عبارة عن عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات والشركات إلى نموذج يعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات وتسيير الموارد البشرية، حيث يتم رصد الكثير من الاستثمارات والموارد لتحقيق أهداف المؤسسة الخاصة بالتحول الإلكتروني (اسماعيل، 2018).

تعتمد عملية التحول الإلكتروني على صياغة استراتيجية إلكترونية انطلاقاً من تشخيص الوضع المعمول وتحديد الفجوة بين القدرات الإلكترونية المتوفرة وما يجب أن تكون عليه الأوضاع مستقبلاً، ومن ثم بدء العمل بتنفيذ الاستراتيجية من خلال تخصيص الموارد اللازمة سواء كانت مالية أو بشرية، أو تجهيزات إلكترونية، ومراقبة تنفيذ الاستراتيجية وتقييمها بشكل مستمر (ياسين، 2020).

تساهم عملية التحول الإلكتروني في تحديث نماذج العمل لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة،

وتعزيز كفاءة العمليات وتخفيض نسبة الأخطاء، وتعزيز رضا الموظفين والعملاء، وتعزيز الإيرادات المحققة من الاستثمارات، وتعزيز الابتكار في الأعمال الإدارية (اسماعيل، 2018).

في أواخر التسعينيات من القرن الماضي ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع تقدم الزمن تم استخدام هذه التكنولوجيا في بعض الإدارات الحكومية. كذلك قد شجعت الحياة المعلوماتية على الاتجاه، نحو استخدام التكنولوجيا من خلال المؤتمرات والمجالات العلمية المتطورة. مع مرور الوقت بدأ استخدام التطور التكنولوجي بشكل موسع، وبالتالي أتاح لجميع العاملين التعامل مع الحواسيب وإعطاء الأوامر (هشام، 2021).

ويمكن تعريف التحول الإلكتروني الحكومي بأنه " وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وهي إدارة بلا أوراق الا انها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية" (الخالدي، 2007).

ويرى عمارية بأن " قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات عن طريق وسائل الكترونية ببسر وسهولة وقل تكلفة ووقت وجهد مع ضمان خصوصية وامن المعلومات في أي وقت ممكن" (عماري وسيتي، 2018).

2-3 الخدمات الإلكترونية

تمثل الخدمات الإلكترونية العمومية الأداء المقدمة من قبل جهة معينة إلى جهة أخرى وتتمثل بمجموعة من الأنشطة والخدمات وبخلق القيمة ويورد الفوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج المتصلة عبر شبكة الإنترنت.

أما الخدمة الإلكترونية فهي عبارة عن عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية وتكون موجهة نحو العملاء (الصيرفي، 2007).

ويمثل مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها كل ما يتم استخدامه من قبل الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات وتشمل المعالجة والتسجيل، والاستنساخ، والبيث، والتنظيم، والاختزان، والاسترجاع (ياسين، 2020).

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها واحدة من الأدوات الرئيسية التي يتم استثمارها من قبل الإنسان، وخاصة المؤسسات التي تعمل على تقديم الخدمات للعملاء، لكي يواجهوا التغييرات، والتطورات المحيطة بهم، والتعايش معها، واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات (الزعايرير والطالب، 2020).

وفي ضوء التعريفات السابقة يرى الباحث بأن عمليات التداخل والاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى تغير تقني كبير أثر على مختلف الأنشطة الإنسانية وخاصة على مستوى المؤسسات والتي ساهمت بشكل كبير في تطوير مهامها وتنفيذ أعمالها بسهولة ويسر.

ويمثل التحول الإلكتروني عملية تغيير في البنية التحتية للمؤسسات والشركات، ويتعلق باستعمال التكنولوجيا، وتسهيلات الوسط الرقمي لتعديل العمليات الداخلية والخارجية، وتحسين خبرة العملاء، ولا يقتصر هذا التحول فقط على الشركات التي تبيع منتجات إلكترونية أو تركز على الإنترنت والتكنولوجيا، بل تؤثر على جميع المجالات والأقسام والخدمات التجارية والوزارات والهيئات الحكومية.

وفي الأردن توفر الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية 2021 - 2025 (الاستراتيجية) إطار استراتيجي للتحول الرقمي للأردن لخمس أعوام، وتوضح التغيرات والمتطلبات الاستراتيجية اللازمة من أجل مواكبة عجلة التقدم في التحول الرقمي عالمياً وتحسين تقديم الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء الحكومي، بما في ذلك تحقيق متطلبات المستفيدين من حكومة ومواطنين ومقيمين وسياح وقطاع خاص ورواد أعمال ومجتمع مدني، وتحسين نوعية الحياة بشكل أكثر فعالية

واستدامة وموثوقية وتحقيق الرفاهية. واستنادا إلى رؤية الأردن 2025، والسياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2018 بالإضافة إلى مخرجات والاتجاهات العالمية والممارسات الدولية في هذا المجال وتماشيا مع اهداف التنمية المستدامة 2030، قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بإعداد هذه الاستراتيجية بالتشاور مع الشركاء وأصحاب العلاقة والمهتمين من كافة شرائح المجتمع.

تتضمن الاستراتيجية رؤية الحكومة خلال خمس سنوات لتحفيز مزيد من التحول الرقمي وتنمية الاقتصاد الرقمي في المملكة بالاعتماد على مجموعة من الاجراءات والممكنات الاساسية لتحقيق الرؤيا الحكومية ومن بينها الاستمرار ببناء بنية تحتية رقمية متطورة تعتمد على التقنيات الحديثة بما في ذلك تقنية الجيل الخامس، والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية الرقمية من خلال منصة خدمات تفاعلية مركزية مما يسهل الحصول على الخدمات الحكومية، والاعتماد على البيانات في التخطيط واتخاذ القرارات ورسم السياسات، وتولي الحكومة الشباب الجانب الأكبر في هذه الاستراتيجية نظرا للفرص الضخمة التي يتيحها التحول الرقمي لقطاع الشباب بما يعزز الابتكار وريادة الاعمال في المملكة (الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، 2021-2025).

2-4 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق الرفاهية للأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث بشكل مستمر تلك التطورات المتعلقة والخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما لها من أهمية من ناحية توفير الخدمات بمختلف أشكالها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، حيث يستطيع الأفراد الاتصال بالمؤسسات بكل سهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان من خلال استخدامها عبر شبكات الإنترنت، ومن خلال تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في مجالات

الحياة المختلفة وخاصة في المؤسسات الخدمية فإنه يمكن تقديم الخدمات بأفضل شكل من خلال توفير كافة البيانات والخدمات من خلال مواقع خاصة بهذه المؤسسات (الحسن، 2009).

ولعل هذا ما دفع (نجم، 2009) إلى القول بأن الإدارة الإلكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود اقل ويتفق معه (ياسين، 2005) في أنها "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات" وبذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف.

ويرى الحسن (2009) أن الإدارة الإلكترونية ليست أعمالاً يتم إنجازها عبر الشبكة العالمية (الإنترنت) أو عبر الشبكة الداخلية (الإنترانت) وأيضاً ليست عملية تبادل للملفات والمعلومات داخل منطقة ما أو بينها وبين غيرها من المنظمات (الإكسترانت) بقدر ما هي استخدام لنتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الإدارية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

2-5 فوائد التحول الإلكتروني

منذ العصور القديمة استخدم الإنسان المعلومات ومع تطور الإنسان والتقدم الزمني حدثت تحولات كبيرة في مجال استخدام المعلومات، حتى وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم، بحيث أصبح يطلق على هذا العصر بعصر تكنولوجيا المعلومات، وعليه ونظراً لهذا التطور التكنولوجي السريع وفي مختلف العلوم، كان لا بد أيضاً للمؤسسات الحكومية الخدمية من التطور لمواكبة هذه التغيرات (الرمحي، والذبية، 2014).

وعليه فان استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل أمانة عمان الكبرى يمكن ان يحقق مجموعة من الفوائد منها (الخليج، 2015):

- 1- انجاز الاعمال بسرعة.
- 2- رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة.
- 3- تخفيض التكاليف الإدارية.
- 4- تقريب المسافات من حيث تجاوز مشكلة البعد الزمني والجغرافي.
- 5- زيادة مستوى كفاءة الموظفين.
- 6- المساهمة في حل مشكلة الرشاي والبيروقراطية.
- 7- مواكبة التطورات التكنولوجية التي تتسم بالتغير السريع.
- 8- التحول التكنولوجي يؤدي إلى تسجيل البيانات على الحاسب الآلي، مما يسهل استرجاعها إلى جانب التأكد من عدم تلفه أو فقده.

2-6 مفهوم الإدارة الإلكترونية

"هي عبارة عن إدارة مؤسسية ولكنها بلا أية أوراق مادية، إلا أن الورق في حد ذاته وما يحويه

قد يكون موجودا وبكثافة ولكن على هيئة بيانات تقنية في أرشيف إلكتروني محفوظ، ويتم تداوله عبر البريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية وكذلك عبر الرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية الحديثة (منة، 2017).

2-6-1 مميزات الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها بلا مكان ولا تحتاج لمقر معين؛ كونها تعتمد بالأساس على وسائل الاتصال الحديثة، ومن ضمن تعريفات الإدارة الإلكترونية أنها إدارة بلا زمان، ولا تعتمد على مواعيد وتوقيات معينة، لأن بإمكان المسؤول عن تلك الإدارة أن يتابع مهام عمله من المنزل، وبذلك الطريقة يمكن إدارة أية مؤسسة على مدار 24 ساعة في اليوم وخلال 7 أيام في الأسبوع دون أية عوائق، وسهلت التكنولوجيا بشكل كبير مثل هذا النوع من الإدارات. وفي ضوء ما سبق فإن الإدارة الإلكترونية لا يعوقها معايير وعوائق وتنظيمات جامدة، ولا توقيات ولا نقص موارد عديدة كما هي موجودة في الإدارات التقليدية العادية، ويحتاج المدير الإلكتروني فقط جهاز كمبيوتر وهاتفه الجوال وشبكة الإنترنت، ويبدأ في متابعة وتقييم والإشراف والرقابة على المؤسسة (مريم، 2016).

2-6-2 خصائص الإدارة الإلكترونية

تهتم الإدارة الإلكترونية بمعالجة الملفات وإدارتها وتعديلها وتنقيحها تقنيا بدلاً من إهمالها أو الاكتفاء بحفظها، كما يمكن للإدارة الإلكترونية عرض أي محتوى بشكل أوضح سمعياً وبصرياً بدلاً من الطريقة التقليدية (القراءة).

في الإدارة التقليدية يتم الاستغناء عن الوثائق الغير سليمة من خلال اتلافها ويتم إعادة كتابتها مرة أخرى، في حين انه في الإدارة الحديثة لا يتم ذلك في الغالب، كما يمكن حفظها وتناقلها ونسخها سريعاً على أكثر من ذاكرة الكترونية، مما اتاح الاستغناء تماماً عن أقسام الصادر والوارد المنوط بها التعامل مع البريد ورسائل العملاء والشركاء والمنافسين وغيرها من الاجراءات الورقية، وإستبدالها

بالبريد الإلكتروني وهو الشائع استخدامه حالياً للحد الذي لم يعد معه عمل أو وظيفة أو مهنة ما يمكن أن تتم إلا باستعمال البريد الإلكتروني، ولم يعد القائمون على الإدارات الإلكترونية في حاجة إلى تنسيق وكتابة محاضر الاجتماعات، بينما أصبحت التقنيات الحديثة توثق وتسجل كل ما يتم بالصوت والصور وتتميز الأنظمة التقنية الحديثة بقدرتها على عمل كشف كامل للنظام واكتشاف الأخطاء والثغرات دون تعب أو مجهود بشري يذهب على المتابعة والإشراف والرقابة والتقييم ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أنها تتميز بسهولة تجهيز الاجتماعات واللقاءات والندوات المختلفة والتي كانت في الماضي تحتاج لمخاطبات وتجهيزات واتفاقات وتنسيقات للتأكد من حضور جميع المدعوين في الوقت المناسب دونما أية أعذار تتعلق بالقائمين على تنسيق وتنظيم الفعاليات (منة، 2017)

2-7 الإدارة بلا أوراق

دخل مفهوم "الإدارة بلا ورق" ثقافة بيئة العمل في عام 1978م، حين طرح عالم المعلوماتية البريطاني الأمريكي فريدريك ويلفريد لانكاستر المفهوم الثوري في كتابه الشهير: نحو أنظمة معلومات بلا ورق (Toward Paperless Information Systems)، وظل يروج له على مدى عقود، مؤكداً أن التكنولوجيا الحديثة تدعم الاتجاه نحو اللاورقية، وتشكل عملية الرقمنة والحوسبة السحابية محور المكتب اللاورقي، إذ تتيح لعدد من المستخدمين إمكانية الوصول والولوج إلى الوثائق نفسها في الوقت نفسه (محمود، 2019).

2-8 التحول إلى اللاورقية

يمكن القول إن كل التقنيات ذات العلاقة بالتحول إلى مكتب بلا أوراق موجودة، والأمر يتعلق أكثر باتخاذ قرار حاسم بالتحول، ولا شك أن هناك خطوات تساعد في تحقيق ذلك، لعل أبرزها: (محمود، 2019).

2-8-1 استخدام تطبيقات وثائق داخلية

بدلاً من طباعة الوثائق وتوزيعها على الموظفين، يمكن استخدام تطبيقات أو "منصات" مكتبية تستند إلى الإنترنت، مثل تطبيق "غوغل دوكس"، وهو تطبيق متكامل للأعمال المكتبية يتضمن برنامجاً لمعالجة النصوص وآخر لمعالجة الرسوم البيانية، وثالثاً للعروض التقديمية، يمكن حفظها على الإنترنت وتحميلها في أي وقت. وهذا التطبيق شبيه إلى حد كبير بحزمة "مايكروسوفت أوفيس" المكتبية، الذي بدوره له حزمة خاصة بالإنترنت تحت اسم "أوفيس 365". وبالطبع هناك تطبيقات عدة مشابهة لهما يمكن اللجوء إليها إذا ما أرادت الشركات والمؤسسات التحول إلى مكاتب بلا أوراق.

2-8-2 الفواتير والرسائل الإلكترونية

في وقتنا الحالي، يدفع كثير من الناس فواتيرهم المختلفة (الكهرباء، المياه، الهاتف، وغيرها) عبر الإنترنت بعد أن تصلهم بواسطة البريد الإلكتروني، ويتراسلون إما بواسطة البريد الإلكتروني أو عبر تطبيقات التراسل الإلكتروني أو الرسائل النصية، كما أصبحوا يحصلون على كشوفات حساباتهم وبياناتهم المصرفية عبر البريد الإلكتروني أو الإنترنت أو من خلال تطبيقات للهاتف الذكي. كما تلجأ بعض الشركات إلى استخدام جداول رواتب إلكترونية، فيما تتلقى هيئات ومصالح الضرائب الإقرارات الضريبية غير الورقية عبر مواقعها على الإنترنت. ويشكل كل هذا جزءاً يسيراً مما أحدثته التطورات الرقمية في العالم حالياً، وبالتالي توسيع مجالات الاستغناء عن الورق.

2-8-3 التخزين السحابي

ساعدت تقنية التخزين السحابي في توفير كميات هائلة من الورق في جميع أنحاء العالم، كما أسهمت في تخليص العالم من وسائل التخزين الإلكتروني السابقة الملوثة للبيئة، مثل الأقراص المرنة والممغنطة وأقراص الليزر، و "فلاشات" التخزين المحمولة.

ويعرف التخزين السحابي بأنه أحد نماذج التخزين على شبكة الإنترنت، حيث يمكن تخزين البيانات والمعلومات على خوادم متعددة، وليس على خادم محدد، بحيث يوفرها في العادة طرف ثالث. وغالباً ما تقوم شركات كبرى مثل شركة "مايكروسوفت" بتأجير مساحات تخزين سحابية لعملائها حسب احتياجاتهم، ما يمكن هؤلاء العملاء، من الدخول إلى حساباتهم من أي جهاز كمبيوتر واستخدام كافة البرامج المتوفرة ضمن المساحة التخزينية، ضمن ما يعرف "بالحوسبة السحابية".

2-8-4 برامج الكترونية وذكية

بالتأكيد، يمكن لأي مكتب أو شركة أو مؤسسة البدء بعملية التحول نحو "عالم خالٍ من الورق" بشكل مباشر وفوري. وبالطبع ستكون البداية بالنماذج أو طلبات التعبئة الورقية، إذ يمكن تحويلها إلى إلكترونية أو رقمية، وقد يحتاج بعضها إلى "تعبئة" وتوقيع"، وهي أمور متاحة من دون الحاجة إلى طباعتها ورقياً، ومثال ذلك تذاكر حجز السفر الجوي، التي أصبحت متاحة للمسافرين في نسخة إلكترونية معتمدة في كل مطارات العالم. ونظراً لتوفر أنظمة المعلومات والتطبيقات اللازمة التي تسهم في تسريع عملية الاستغناء عن الورق، يمكن للشركات أو المؤسسات اللجوء إلى هذه التطبيقات والبرامج، أو "تفصيل" برامج وتطبيقات خاصة بها لتنفيذ المهمة على أكمل وجه. وأوضح مثال على ذلك هو لجوء عدد من الدول إلى مفهوم "الحكومة الإلكترونية" ومفهوم "الحكومة الذكية"، كمرحلة متقدمة على الإلكترونية، وما رافق ذلك من الحد من استخدام الورق.

2-9 فوائد الإدارة بلا ورق

لا شك أن التحول إلى مكتب بلا ورق ينطوي على فوائد عدة الحفاظ على أمن الوثائق والمعلومات عبر توفير أنظمة حفظ وتشفير خاصة، وتوفير الوقت والجهد والمال، وكفاءة عملية الأرشفة، وسهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات، وتحسين خدمة العملاء، وتوفير مكان عمل صديق للبيئة.

وإلى جانب التخفيف من الأضرار البيئية، يساعد هذا الأمر في خفض التكاليف في أي شركة أو مؤسسة، خصوصاً لجهة عدم الحاجة إلى توفير خزائن لحفظ المستندات والوثائق الورقية، والتخلص من بعض الوظائف، مثل موظف الأرشفة، أو من خلال توفير المساحات، فلا سبب يدعو الشركة إلى تخصيص غرفة أرشفة أو ملفات وخزائن وملفات لحفظ الوثائق وما إلى ذلك. كما أن من شأن الرقمنة أو اللأورقية أن تحمي الوثائق من الفقد أو الضياع، فبواسطة هذه التقنيات الحديثة، لا يمكن الحديث عن وثائق مفقودة، كما هو الحال في الورقية، إلا إذا تم إعدامها إلكترونياً (محمود، 2019).

10-2 الإدارة عن بُعد

بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات تغير مفهوم إدارة المشاريع والإدارة بشكل عام، وهذا المفهوم تطور مع تطور تكنولوجيا المعلومات، وعلية فقد تغيرت الطرق والأساليب المستخدمة (التقليدية) بشكل جذري، حيث كانت سابقاً تنحصر في مكان محدد حيث يتوافر فرق العمل والإدارات والموارد، ولكن مع تطور التكنولوجيا وتطور المفاهيم والأساليب والاليات أصبحت غير محدودة، وبالتالي يمكن للمدير وفريق العمل ان يتواجد كل منهم في مكان مختلف جغرافيا وعدم التقيد بمكان العمل أو المكتب، ويمكن ملاحظة ذلك جليا خلال ازمة كورونا والتي ما زالت مستمرة حتى اليوم، حيث اصبح الكثير من الاعمال يتم إنجازها من المنزل (خليل، 2017). وللتعرف على هذا النوع المختلف من أنواع الإدارة علينا أن نتعرف على أنواع فرق العمل المختلفة، وعلى التحديات والمخاطر التي ستواجه المدير من خلال التعامل مع فريق العمل عن بُعد، وسنتعرف أيضاً على كيفية إدارة الفريق عن بُعد بنجاح، والخطوات التي ستؤدي إلى ذلك. فرق العمل قد تختلف فرق العمل من مشروع لآخر تبعاً لطبيعة الأعمال التي تقوم بها المؤسسة، وتبعاً للمهام المطلوب تنفيذها خلال المشروع، ويمكن تصنيف فريق العمل حسب نوع الإدارة إلى ثلاثة أنواع، كما يلي:

2-10-1 فريق عمل مكتبي

وهو مجموعة من الأشخاص متواجدين في نفس المكان جغرافيًا، ويختلفون في مهام العمل التي يقومون بها بشكل يؤدي إلى التكامل لتنفيذ المشروع بالشكل المطلوب.

2-10-2 فريق عمل افتراضي

ويتكون من مجموعة من الأشخاص موجودين في نفس المكان افتراضياً وليس جغرافياً، حيث يمكن لكل شخص منهم أن يؤدي مهام عمله من خارج المكتب، ويواجه الإدارة دائماً الكثير من التحديات والمخاطر في التعامل مع هذا النوع من الفرق، ولكن المدير الناجح يستطيع السيطرة على الأمر، رغم أن العمل من خلال الإنترنت يفقد العمل بعض سماته الرسمية.

2-10-3 فريق عمل مختلط

ويتكون هذا الفريق من مجموعة أساسية تعمل بشكل مكتبي، بحيث تستطيع تسيير الأمور الأساسية، والتي يستحيل العمل بدونها، والتي تكون مرتبطة بشكل مباشر بالتواجد على أرض المشروع، بالإضافة إلى مجموعة أشخاص تعمل بشكل افتراضي وغير متواجدة على أرض المشروع، ويصلح هنا العمل مع الخبراء في مجال العمل من أماكن تواجدهم، فمن غير المعقول أن يتكلف المشروع نفقات توظيف كل الخبراء للعمل بشكل مكتبي. وتأتي الحاجة إلى النوع الثالث من أنواع فرق العمل -وهو الأكثر شيوعاً في العالم- بسبب توسع المؤسسات وزيادة أعداد موظفيها، وبالتالي زيادة الأعباء المالية، والتي يسعى الجميع إلى توفيرها، وهو أمر يشكل تحديات جمة أمام الإدارات على اختلاف أنواعها.

2-11 الإدارة بدون تنظيمات جامدة

في الوقت الذي كانت فيه البيروقراطية هي حجر الأساس للتنظيم الهرمي المؤسسي فإن الواقع يجبرها أن تتطور أو على الأقل أن يُعاد تشكيلها مع المطالب والتحديات المستمرة في الأسواق

العالمية من حولها، لكنها -مع ذلك- من الصعب أن تتغير تغييرات شاملة يمكن أن يُطلق عليها "تغييرات ثورية" لأسباب عديدة، أهمها أن الأفراد أنفسهم يميلون في أحيان كثيرة إلى النموذج الهرمي، خصوصاً فيما يخص اتخاذ القرارات أو التعامل مع الصالح العام.

لذلك يمكن القول إن البيروقراطية في الإدارة مرّت بطور "الإصلاح" التدريجي أكثر بكثير من طور "الثورة الانقلابية"، وما زالت البيروقراطية ضاربة بجذورها في أكثر المنظمات نجاحاً وعراقاً ولكن بأشكال مختلفة تماماً عما كانت سائدة في الماضي، حيث تم استبدالها بأشكال جديدة مواكبة للعصر ومتطلباته من خلال سلسلة متصلة تبدأ من البيروقراطية المتصلّبة في أحد طرفيها، وتنتهي إلى نموذج أقرب إلى الشبكة المرنة في طرفها الآخر.

النموذج الأول: البيروقراطية الكلاسيكية

النموذج الأساسي للبيروقراطية -كما ورد في تعريفها أعلاه- يمثل في مجملها الهرم التنظيمي التقليدي الخاضع بشكل كامل لسيطرة المدير التنفيذي الرئيس للمنظمة، حيث يكون بيديه السلطة الكاملة في اتخاذ القرارات والإشراف على وضع الإجراءات وتعميمها.

باختصار في هذا النموذج تقوم المنظمة بترميز كافة مبادئها التشغيلية، وتدار بكافة عملياتها وفقاً لهذه المبادئ، ويُنظر للاجتماعات على أنها مضیعة للوقت لأن كل أمر طارئ هو في الواقع ليس طارئاً. المنظمة تعمل في بيئة مفرطة من الثبات، كأنها ماكينة آلية قديمة لا تهتم بأية ظروف داخلية أو خارجية خارج سياق العمليات الأساسية.

النموذج الثاني: البيروقراطية ذات القبضة المخففة

هذا النموذج من المنظمات يكتشف أن بيئة السوق والمجتمع تختلف وتتطور بمرور الوقت، وبالتالي تولّد أنماطاً مستمرة من المشكلات والقضايا والهموم الجديدة يجعل من المستحيل مواجهتها

بإجراءات موحدة ثابتة لا تتغير، لذلك تقوم هذه النماذج من الشركات باتخاذ إجراءات جزئية تخفف من القبضة المركزية الهرمية للمدير التنفيذي، وتتيح فرصة أكبر للمشاركة. وفي هذا النموذج يتم الانتقال من القرار الفردي لقمة الهرم "المدير التنفيذي" إلى قرارات فردية أخرى لرؤساء الأقسام الذين يتاح لهم حرية حركة ومرونة أكبر في التعامل مع المشكلات والإجراءات الاستثنائية. بمعنى آخر، التطوير هنا يشمل المديرين فقط ولا يمتد ليشمل الموظفين في القطاعات الوسطى أو الدنيا في المؤسسات.

النموذج الثالث: بيروقراطية الفرق

في هذا النموذج يميل أعضاء الفرق المختلفة إلى اعتبار ولائهم الأساسي للمدير وليس للفرق الذي ينتمون إليه. العمل والاقتراحات والإنجازات هدفها كله إرضاء المدير وكسب ثقته وليس التركيز على العمل الجماعي، والسبب هو الإدراك الكامل أن أي ترقية محتملة لهم هي مسألة تابعة للإدارة التي يجب إرضائها.

في هذا النموذج يشعر مديرو الأقسام بأن لديهم سلطة أكبر، سواء في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات أو توجيه الموظفين، وفي الوقت نفسه لديهم التزام هرمي كبير للإدارة العليا، ما يجعلها في النهاية مؤسسة بيروقراطية بنيتها أكثر مرونة، حيث تنتقل المعلومات فيها صعوداً في البنية الهرمية، وتنتقل القرارات نزولاً.

النموذج الرابع: المنظمة المصفوفة

في هذا النموذج يظهر أول انفصال عن التسلسل الهرمي المعروف في النظام البيروقراطي، حيث تقرر المؤسسة أن تنظم نفسها في شكل مصفوفة، بحيث تطلق الإدارة العليا يدها للإدارات

الوظيفية المختلفة مثل المالية والإدارية والتسويق والمبيعات والإنتاج والبحوث والتطوير وغيرها لاتخاذ القرارات المناسبة والتصدي للمشكلات التي تواجهها بحرية أوسع.

هنا يكون دور الإدارة العليا وضع معايير عامة للفرق المختلفة بحيث يكون نطاق عملهم في حدود مناطقهم الوظيفية وفقا لمنظورين: المنظور الوظيفي (عمليات وإجراءات كل إدارة على حدة)، ومنظور المنتج النهائي (تنسيق الإدارات المختلفة فيما بينها).

النموذج الخامس: منظمة فرق المشروعات

تتوسع المؤسسات في هذا النموذج في التصدي لمعظم أنشطتها الأساسية من خلال "فرق المشاريع". بمعنى آخر، نقل العمليات الأساسية في الشركة من الإدارات الوظيفية المعتادة إلى فرق مكونة من المتخصصين تقوم بتقديم مساهماتهم من خلالها، بينما تلعب الإدارات الوظيفية التقليدية دور "المساعد" بدلا من دور الموجه والمهيمن على القرارات.

النموذج السادس: المنظمة الشبكية

هذا النموذج ربما هو الأكثر انتشارا في الوقت الحالي مع تزايد الاعتماد على مفهوم "المصادر الخارجية" (Outsourcing) أو إيكال المهام إلى جهات خارج المؤسسة لتنفيذها لصالح المؤسسة، وأيضا بما يشتمل عليه من مفاهيم العمل الحر وتنفيذ المهام بشكل خارجي بعيدا عن هيكل المؤسسات التقليدي القائم على الموظفين والإدارات العادية.

في نموذج الإدارة الشبكية بدلا من أن تقوم الشركة بتوظيف عدد كبير من الموظفين تقرر العمل بصيغة التعاقدات الفرعية، بينما يكون عدد الموظفين الأساسيين العاملين في الشركة محدودا، ويكون دورهم الرئيس هو تحديد الاتجاهات الإستراتيجية وتوفير الدعم التشغيلي اللازم للإبقاء على شبكة المتعاقدين الفرعيين.

12-2 رضا متلقي الخدمة

ويعد رضا العميل من المفاهيم المهمة في مجال تسويق الخدمات، ورضا العملاء في مجال الخدمات أهم منه في مجال السلع المادية (الإنتاجية) كون العلاقة بينه وبين كل من النمو وتحقيق الأرباح أقوى من الخدمات منه في السلع المادية وعلى الرغم من وجود علاقة واضحة وأكيدة بين مفهومي رضا العميل وجودة الخدمة والتي ترتبط بطبيعة الخدمة الإلكترونية الناتجة عن التحول الإلكتروني.

يعرف الرضا بأنه شعور الفرد بالسعادة أو الخذلان الناتج عن مقارنة أداء المنتج بعد الاستهلاك أو الاستخدام مع توقعاته من المنتج قبل الاستهلاك أو الاستخدام، ويعد استجابة تعبر عن الحصول على الإشباع، فالرضا يعد بمثابة حكم المستفيد من أي خدمة للخدمة التي قام باستخدامها وفقاً لدرجة الإشباع التي حصل عليها، فقد أشار (Kotler and Keller, 2012) إلى أن رضا العميل هو ذلك الانطباع الإيجابي، أو السلبي الذي يشعر به عميل ما تجاه خدمة أو منتج، وهو ناتج المقارنة بين توقعات العميل اتجاه منتج ما ، وأدائه المدرك عموماً وأما فيما يخص رضا العميل فإنه يوجد مدخلين لتعريفه هما : رضا العميل المبني على تبادل تجاري محدد، ورضا العميل التراكمي فالأول: يشير إلى تقييم العميل لتجربته ومدى استجابته وتفاعله اتجاه خدمة محددة، أما الرضا التراكمي فهو يشير إلى تقييم العميل العام لتجربة الاستهلاك عبر فترة زمنية.

وفقاً لـ حوا (2004) الرضا هو موقف العميل العام تجاه مقدم الخدمة، أو رد فعل عاطفي على الاختلاف بين ما يتوقعه العملاء وماذا يتلقون، فيما يتعلق بتحقيق بعض الحاجة أو الهدف أو الرغبة. كما عرّف Oliver (1997) الرضا بأنه حكم يتبع الاستهلاك (هو حكم المستهلك على أن المنتج قدمه أو يقدم مستوى ممتعاً من الإنجاز المرتبط بالاستهلاك).

كما ويعد رضا العملاء من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة على الإطلاق، لذا؛ ولأهمية دوره في نجاح دائرة الأراضي والمساحة في تقديمها لخدماتها، تُولي الإدارة العليا فيها عادةً اهتماماً رئيسياً به، وذلك من خلال البحث والدراسة بكل ما يتعلّق بهذا الموضوع، وما يؤثر به. ويسعى المسؤولون في الدائرة إلى أن يصل رضا عملائها إلى أقصى درجة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل الإدارة على توفير الموظفين المؤهلين والذي يُعتبر إحدى الصعوبات التي تعاني منها دائرة الأراضي والمساحة في ظلّ ازدياد إعداد المعاملات المهور الذي شهدته في الآونة الأخيرة، وكذلك توفير الخدمات اللازمة لراحة العملاء ضمن الإمكانيات المحدودة المتوفرة (العالول، 2011).

2-12-1 خصائص الرضا

للرضا ثلاثة خصائص رئيسية وتتمثل في (الباهي، 2016)

- 1- رضا ذاتي: يقصد بالذاتية هنا أن الزبون لا يكون واقعي ومنطقي في حكمه على جودة الخدمة، فيمكن لزبون أن يرى الخدمة المقدمة ذات جودة عالية وأفضل من خدمات المؤسسات المنافسة بينما يراها زبون آخر أنها أقل مستوى، ويرجع هذا أساساً إلى التوقعات المسبقة التي يكونها كل زبون على مستوى الجودة ويقارنها بالأداء الفعلي لها وهنا المؤسسة يجب ان تخلق الخدمات وفق ما يتوقعه الزبون ويحتاجه (الجودة - الرضا)
- 2- رضا نسبي: ليس هناك رضا مطلق وإنما لكل عميل رأي في مستوى الجودة المحققة وهذا من خلال نظريته لمعايير السوق، فبرغم من أن الرضا ذاتي إلا أن نسبته تختلف لدى الزبون ذاته، فالخدمات التي تحقق أعلى المبيعات هي تلك التي تتوافق وحاجات ورغبات الزبون بصفة أقرب للدقة.

- 3- رضا تطوري: يمكن أن يتطور الرضا بتطوير عنصري ، التوقع ومستوى الأداء المدرك، فبمرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون أن تتطور من خلال تقديم خدمات جديدة والرفع من مستوى المعايير

الخاصة بالخدمات، بالإضافة إلى تحسين أداء مقدمي الخدمة وتدريبهم بالشكل الذي يسمح بتطوير مستوى الإدراك من طرف الزبون.

2-12-2 أهمية رضا الزبون

تسعى كل مؤسسة لكسب رضا الزبائن لأنه أهم معيار في الحكم على أدائها، وتكمن أهمية الرضا في النقاط الآتية (الطائي والعلاق، 2009).

1- رضا الزبون عن خدمة المؤسسة يؤدي إلى الكلام الجيد عنها وبالتالي كسب زبائن جدد وعودته إليها.

2- رضا الزبون عن المؤسسة يقلل من احتمال خسارته ولجوءه إلى المنافسين، كما يجعلها قادرة على حماية مكانتها في السوق.

3- يمثل الرضا تغذية عكسية بالنسبة للمؤسسة، بحيث سيكون هناك تفاعل ودارية أكثر بحاجات الزبائن وبالتالي التطوير من خدماتها المقدمة.

4- الرضا هو مقياس لجودة الخدمة المقدمة.

5- يعبر رضا الزبون عن مدى فاعلية سياسات المؤسسة والكشف عن مستوى أداء عاملاتها ومدى حاجاتهم لدورات تكوينية.

2-12-3 أدوات قياس رضا الزبائن

من أجل قياس رضا الزبائن تستعمل المؤسسة عدة أدوات، ومنها (الطائي، قدامة، 2009).

1- نظام الشكاوى والمقترحات:

وهو النظام الذي تلجأ إليه أغلب المؤسسات وذلك من أجل تسهيل تقديم الشكاوى والاقتراحات وقد يكون ذلك طريق وضع استمارات في جهة الاستقبال في المؤسسة أو عن طريق تخصيص خط هاتفي أو بريد أو موقع الكتروني وكل ذلك من أجل تلقي كل ما يتقدم به الزبائن من شكاوى واقتراحات التي تمس وتكشف عن نقاط الضعف في خدمات أو أنشطة المؤسسة.

3- المسح الميداني لرضا الزبون:

وتكون دورية وميدانية حيث تقوم المؤسسة باستقصاء الزبائن عن طريق الاستبيان لقياس مستوى الرضا لديهم، وتستخدم فيه مجموعة من العبارات وباعتماد مقاييس محددة.

3-التسويق الوهمي:

حيث تستخدم المؤسسة أشخاص ليتقمصوا دور زبائن من أجل الوصول لمنتجات المنافسين ومعرفة نقاط قواهم وضعفهم، وقد يقوموا المدراء ورجال التسويق بهذا الدور بأنفسهم أو من خلال الاتصال بالمنافسين عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني وزيادة مواقع البيع.

4-تحليل الزبائن المتوقفين عن التعامل مع المنظمة:

ويتم من خلاله الاتصال بالزبائن الذين تحولوا للتعامل مع المنافسين لاكتشاف السبب في ذلك من جهة ومراقبة معدل الزبائن الذين تفقدتهم من جهة أخرى.

5-المقابلات الشخصية والاتصال بالزبائن الحاليين:

ويقوم بذلك المدراء أو موظفين في المؤسسة مكلفين بهذه المهمة وذلك قصد معرفة واستطلاع التغيرات في رغبات وتطلعات زبائنهم ومعرفة وقياس مستوى رضاهم.

2-13 العلاقة بين التحول الالكتروني ورضا متلقي الخدمة

تقدم امانة عمان الكبرى خدماتها المتنوعة ضمن حدود العاصمة عمان، ويقدر عدد المواطنين القاطنين في مدينة عمان (5) مليون مواطن، وبناءً على دأبت امانة عمان الكبرى على تقديم افضل الخدمات للمواطنين (الأردنيين وغيرهم)، ونظراً للتطور التكنولوجي فقد عمدت امانة عمان الكبرى الى تبني تقديم هذه الخدمات من خلال افضل السبل والطرق الالكترونية.

ان معرفة حاجات ورغبات وامكانات متلقي الخدمة كعنصر مؤثر يمثل نقطة البداية لتخطيط السياسات وصياغة الاستراتيجيات التسويقية لامانة عمان الكبرى، هي أمر ضروري لمعرفة ما يمكن

تقديمه بسبب التطور التكنولوجي الكبير. ولأن الرضا ينتج عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، فقد جاءت هذه الدراسة لدراسة مدى تطبيق الخدمات الالكترونية في امانة عمان الكبرى ومدى رضا متلقي الخدمة عن هذه الخدمات المقدمة إلكترونياً.

2-14 نبذة عن المؤسسة (أمانة عمان الكبرى)

أمانة عمان مؤسسة أهلية تتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري تحدث وتلغى وتعين حدود منطقتها ووظائفها وسلطاتها بموجب أحكام قانون أمانة عمان الكبرى (18) لسنة 2021، وتبلغ مساحة حدودها (800) كم 2 وعدد سكانها يزيد عن (4) مليون نسمة، ويتم إدارتها من قبل مجلس الأمانة الذي يتكون من عدد من الأعضاء يحدده مجلس الوزراء على ان يكون ثلثا أعضائه منتخبين انتخاباً مباشراً ويعين الثلث الباقي بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب الرئيس.

ونظراً لتعدد الخدمات التي تقدمها أمانة عمان وكبر مساحتها وتنامي عدد سكانها فقد قسمت مهامها إلى (6) قطاعات (الأشغال العامة، الشؤون الصحية والزراعية، شؤون المناطق والبيئة، الشؤون المالية والإدارية، التنمية المجتمعية، التخطيط)، كما قسمت مساحتها الجغرافية إلى (22) منطقة إدارية لضمان حسن قيامها بمهامها وتقديم كافة خدماتها بتميز وبما يحقق رسالتها التي تنص على " تقديم خدمات بلدية متميزة تركز على البعد البيئي والصحي والتنظيمي والبنى التحتية مع المحافظة على هوية عمان والموروث الحضاري وتنمية المجتمع والاهتمام بالبعد الانساني وذلك بالتخطيط والاستثمار الامثل للموارد وبناء الشراكات مع المعنيين."

وتتنوع الخدمات التي تقدمها الأمانة لتشمل (134) خدمة مقدمة لمختلف شرائح المجتمع والوزارات والمؤسسات الرسمية والشركات العامة والخاصة بناءً على الطلب، هذا إلى جانب الخدمات

الداخلية التي تقدّم من مختلف دوائر الأمانة لمساندة بعضها البعض وتمكينها من القيام بدورها بالشكل المأمول وعددها (78) خدمة.

2-15 أهداف التحول الإلكتروني

* التحول الإلكتروني لعمليات أمانة عمان.

* تطوير البنية التحتية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات.

* توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات.

2-16 الخدمات الإلكترونية التي تقدمها أمانة عمان الكبرى

تقدم أمانة عمان الكبرى العديد من الخدمات الإلكترونية من خلال موقعها الإلكتروني (ملحق رقم 3)، كما عملت أمانة عمان الكبرى على عقد العديد من الشراكات المحلية والدولية في مجال التحول الإلكتروني (ملحق رقم 4)، ومن أهم انجازات أمانة عمان الكبرى لآخر سنتين في مجال التحول الإلكتروني (ملحق رقم 5)، وتعمل أمانة عمان الكبرى على تقديم كافة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، حيث عملت على إعداد موازنة ومصادر التمويل الخاصة في مجال التحول الإلكتروني (ملحق رقم 6).

2-17 معايير التحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى

2-17-1 المعيار الرئيسي الأول: وحدة الحكومة الإلكترونية

المعيار الفرعي الأول: القيادة

ميثاق القيادة ومنهجية التخطيط الاستراتيجي: تبنت قيادة أمانة عمان الكبرى التوجه الحكومي

في التحول الإلكتروني حيث شكلت لجنة توجيهية للتحول الإلكتروني بالعام 2017 على المستوى

الحكومي، تلتزم القيادة ضمن ميثاقها بضمان تقديم خدمات متميزة إضافة إلى مجموعة من القيم الجوهرية مثل: الالتزام بتميز الخدمات" قامت الأمانة بتشكيل فرق عمل داخلية على مستوى كل قطاع لدراسة الخدمات وتحديد أولويات إعادة هندسة الإجراءات والتحول الإلكتروني على المستويات "القصير والمتوسط وطويل المدى" ليتم إعداد خطة التحول الإلكتروني على مستوى كل قطاع، وبإعداد استراتيجية عام 2018-2020 حيث تم مراجعة وتطوير رؤية الأمانة لتشمل (مدينة ذكية) حيث واثمت الخطة الاستراتيجية للأمانة بالأهداف الوطنية والقطاعية والاستراتيجيات الوطنية مثل 2025 Reach وتضمنت الخطة الاستراتيجية أهداف استراتيجية لدعم التوجه الاستراتيجي للتحول الإلكتروني: 1. التحول الإلكتروني لعمليات أمانة عمان، 2. تطوير البنية التحتية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات، 3. توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات، تقوم قيادة أمانة عمان ممثلة بأمين عمان باجتماع أسبوعي مع مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات لمتابعة سير عمل مشروع التحول الإلكتروني، كما قامت القيادة بدعم مشروع عمان مدينة ذكية وذلك من خلال وضع خارطة طريق سيتم تنفيذها على عدة مراحل خلال خطة زمنية مدتها 10 سنوات تتضمن 10 مشاريع تم اختيارها بناءً على الأولويات.

منهجية التخطيط المالي: وفرت أمانة عمان الموارد المالية اللازمة لمشروع التحول الإلكتروني من خلال إعداد الموازنات السنوية حيث تم حجز 14 بند بالموازنة لمشاريع ومبادرات دائرة تكنولوجيا المعلومات عام 2020 بقيمة 5 مليون دينار، كما تم تمويل جميع المشاريع والمبادرات المدرجة بالخطط التنفيذية لإنجاز مشروع التحول الإلكتروني بالرغم من تخفيض الموازنات بسبب الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا.

منهجية التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية، منهجية الإحلال والتعاقب، منهجية التدريب:

يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية بشكل سنوي وتغطية النقص بالكوادر البشرية عن طريق إجراء استقطاب داخلي لرفد دائرة تكنولوجيا المعلومات بأفضل الكفاءات وإعادة توزيع الكوادر حسب الكفاءة وعبء العمل، كما يتم تنفيذ خطة تدريبية متخصصة لكوادر تكنولوجيا المعلومات متضمنة بخطة التحول الإلكتروني حيث تم تدريب (108) موظف خلال الأعوام (2018-2020)، ويتم تطبيق منهجية الإحلال والتعاقب فمثلاً تم ترقية مجموعة من الموظفين إلى رؤساء أقسام بناءً على خطة الإحلال والتعاقب المعتمدة.

منهجية التطوير وتحديث الهيكل التنظيمي، منهجية الاوصاف الوظيفية، منهجية المكافآت

والحوافز: تضم دائرة تكنولوجيا المعلومات عدد من الاقسام التي تغطي جميع وظائف الهيكل التنظيمي المعد من قبل برنامج الحكومة الإلكترونية ويتم مراجعة وتحديث الهيكل بشكل دوري و إعداد اوصاف وظيفية للوظائف ضمن الهيكل التنظيمي، بالإضافة إلى منح موظفي دائرة تكنولوجيا المعلومات العاملين ضمن مشروع التحول الإلكتروني مكافأة التحول الإلكتروني وتوفير مكافآت خاصة للاقتراحات المطبقة مثل اقتراح "تطوير تطبيق الهواتف الذكية" المقدم من قبل موظفي دائرة تكنولوجيا المعلومات.

منهجية المتابعة والتقييم: تقوم القيادة بعقد اجتماعات دورية لمتابعة اداء وإنجاز خطة التحول

الإلكتروني ومناقشة التقارير الدورية من خلال مؤشرات الاداء الخاصة بخطة التحول الإلكتروني وتزويد فريق العمل بالتوجيهات والملاحظات ليتم العمل عليها وإعداد إجراءات تصحيحية في حال وجود انحرافات في تنفيذ الخطة، كما يتم مراجعة الخطة الاستراتيجية 2018-2020 بناءً على توصيات تقارير الأداء إذ تم اصدار ملحق للخطة الاستراتيجية لعام 2021 ليراعي التغييرات التي

حدثت في البيئة الخارجية وتقليل الموازنات لإعطاء الأولوية لمشروع التحول الإلكتروني وانتهاءه بالوقت المخطط له.

المعيار الفرعي الثاني: إعداد وتنفيذ خطة التحول الإلكتروني ومتابعتها

منهجية التخطيط الاستراتيجي ومنهجية التخطيط المالي: أعدت أمانة عمان ممثلة بدائرة

تكنولوجيا المعلومات وبمشاركة قطاعات الأمانة ومديرية التدقيق وتطوير الأداء المؤسسي خطة التحول الإلكتروني 2017-2020 وبالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة والتي شملت مراحل عدة مثل اعادة هندسة الاجراءات وأتممتها حسب مستوى نضجها وأولوياتها ومن ثم اطلاقها ونشر الوعي والتدريب عليها وبما يوائم ويلبي الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان 2018-2020 وخطة REACH 2025، الاهداف الوطنية والقطاعية وتم دمجها بالخطة الاستراتيجية لأمانة عمان بوضع أهداف استراتيجية وحزمة من المشاريع الاستراتيجية مثل مشروع اعادة هندسة الاجراءات ومشروع أتمته الخدمات ومشروع الترويج ومشاريع تطوير البنية التحتية التقنية مثل مشروع DR وبمدى زمني لثلاث سنوات وتم تنفيذ المشاريع ضمن الخطط التنفيذية السنوية للمديريات المعنية، كما ادرجت ضمن الخطط التنفيذية مشاريع ومبادرات مساندة مثل نشر الوعي بالخدمات الإلكترونية وخطط ادارة التغيير وتم تحديد الانشطة والفترات الزمنية للتنفيذ والتكاليف المالية والمسؤوليات ضمن الخطط التنفيذية، وبالتنسيق مع الدوائر المعنية وتطبيقاً لإجراءات المنهجيات المعتمدة تم تخصيص الموارد المالية والبشرية والتدريب اللازم لدعم تنفيذ خطة التحول الإلكتروني والإستثمار الأمثل لمواردها التقنية والمالية والبشرية والمعرفية.

خطة إدارة المخاطر التقنية: تقوم دائرة تكنولوجيا المعلومات بتطبيق خطة لإدارة المخاطر

التقنية المتضمنة بخطة التحول الإلكتروني من خلال تطبيق اجراءات وقائية للتعامل مع المخاطر

المحتملة ويتم مراجعة هذه الخطة بشكل سنوي بالإضافة إلى تنفيذ عقود الصيانة الوقائية، حيث بلغت نسبة الالتزام بالخطة (100%) خلال عام 2020.

خطة إدارة التغيير: تقوم دائرة تكنولوجيا المعلومات وبالتعاون مع القطاعات المختلفة ومديرية التدقيق وتطوير الأداء المؤسسي بتنفيذ خطة لإدارة التغيير متضمنة بخطة التحول الإلكتروني حيث شملت على البنود التالية: التوعية بالحاجة إلى التغيير، بناء الرغبة في المشاركة ودعم التغيير، تطوير المعرفة بكيفية التغيير، تنمية القدرات على التغيير، التعزيز بالمحافظة على التغيير، بالإضافة على عقد إجتماعات دورية من قبل مدير المدينة مع نواب القطاعات ومدراء الدوائر بأهمية مشروع التحول الإلكتروني وإطلاعهم على أهم الإنجازات والتطورات في خطة التحول.

المعيار الفرعي الثالث: إدارة الموارد البشرية والتقنية والمعرفية والبنية التحتية الإلكترونية

منهجية الجاهزية الإلكترونية: تطبق دائرة تكنولوجيا المعلومات المنهجية سنوياً بالتنسيق مع الوحدات الإدارية للتأكد من جاهزيتها الإلكترونية من توفر البنية التحتية الإلكترونية لدعم وضمان تنفيذ خطة التحول الإلكتروني، حيث تقوم بدراسة وتحليل الإحتياجات من المعدات والبرامج والانظمة الإلكترونية والشبكات المطلوبة وترتيب أولوياتها (أجهزة الحاسوب والطابعات والخوادم والبرمجيات والشبكات (firewalls, Switches, router) بناءً على معايير محددة وفقاً لتحليل متطلبات العمل الإلكترونية، ثم تحدد التكاليف المالية وتحجز في موازنة الأمانة السنوية وإعداد الدراسات الفنية وطرح العطاءات واحالتها لتوفير البنية التحتية اللازمة وتوزيعها ضمن آلية توزيع محددة، ويتم الالتزام بالمقاييس العالمية عند التحديث والتطوير حيث على سبيل المثال يطبق قسم البنية التحتية والكهرباء ISO 14644 Class حيث يقوم بعمل Cleaning Datacenter. وتدير الدائرة بنيتها التحتية بكفاءة وفاعلية من خلال تطبيق اجراءات صيانة وقائية وعلاجية لاصولها التقنية بشكل دوري يضمن

ديمومة البنية التحتية وذلك من خلال عقود الصيانة وإعداد خطط صيانة دورية وقائية لكل من (الخوادم والشبكات وخطوط الاتصال والبرمجيات وقواعد البيانات) لكافة مواقع العمل، حيث كانت نسبة الالتزام بخطة الصيانة الوقائية (60%، 100%، 100%) للأعوام (2018، 2019، 2020) على التوالي. تعتمد الأمانة على عدة أنظمة مراقبة وتتبع للبنية التحتية مثل نظام (solar wins) الذي يعمل على مراقبة جميع خطوط الاتصال التي تربط مركز البيانات بالمناطق الرئيسية للأمانة كما يعمل على مراقبة البنية التحتية كاملة من (خوادم وأجهزة شبكات) والتتبيه والاشعار في حال حدوث خلل.

كما يوجد نظام مراقبة لخطوط اتصال كاميرات مخالفات السير (Traffic net). الذي يعمل على ارسال تنبيهات فور حصول اي فصل في خطوط الاتصال. بالإضافة لوجود نظام Short Maze والذي يعمل على استقبال الملاحظات عن الاعطال الفنية وتحويلها والمتابعة مع الاقسام المعنية لحلها، حيث كانت نسبة الاستجابة (92%، 94%، 95%) للأعوام (2018، 2019، 2020) على التوالي، وفي حال حدوث أي خلل يتم معالجته من خلال عقود الصيانة العلاجية والتي تتضمن الأوقات الزمنية الملزمة لحل المشكلة.

ولتحقيق متطلبات التحول الإلكتروني طورت دائرة تكنولوجيا المعلومات خوادمها لمواصفات عالية جداً تراعي المقاييس العالمية والتي تعتبر الاولى من حيث الحداثة على مستوى الشرق الاوسط (OVCA) تحوي جميع الانظمة وقواعد البيانات. كما تستخدم قواعد البيانات (ORACLE 12C) و (Oracle Web Fusion) كلغة لإعداد النماذج والتقارير وهي بصدد التحديث لـ (Oracle 19C) و (Web Fusion Latest)، ويتم تطبيق اليات وسياسات محددة لاستخدام البيانات واعطاء الصلاحيات. كما تمتلك الأمانة مركز بيانات (data center) بناءً على أفضل المعايير العالمية،

والذي تم تجهيزه وتأمينه بمعدات حماية تعمل ضمن (Data Center Monitoring system) ومزودات الطاقة لضمان استمرارية التيار الكهربائي المغذي لمركز البيانات، وأجهزة تبريد احتياطية وكل ذلك مُضمّنًا في خطة إدارة المخاطر التقنية. وعملت دائرة تكنولوجيا المعلومات على حماية الخوادم التي تحتوي على قواعد البيانات من خلال وضعها في (DMZ) خاصة مشبّوكة على (server farms) محمي من خلال الـ (main fully redundant firewall)، بالإضافة إلى حماية قواعد البيانات والخوادم من الانترنت الخارجي من خلال (next generation firewall)، اما في الطرف الثالث من الحماية فهو حماية مركز البيانات من مواقع الأمانة الخارجية المشبّوكة ضمن الشبكة الرئيسية من خلال (edge firewall) مع شبكتها جميعها من خلال (fully redundant core switch) للوصول إلى سرعة شبكة داخلية تصل لغاية (OM3 10GB) المعتمدة على قنوات الاليف الضوئية (OPTIC-FIBER)، بالإضافة إلى "End Point Protection" الذي يعمل على حماية الأجهزة الطرفية "الخوادم واجهزة الحاسوب". وقامت الأمانة بحماية النطاقات الخاصة بالأمانة من خلال شراء وتطبيق (SSL certificate) على جميع نطاقات الأمانة التي تعمل على توثيق هوية موقع أمانة عمان الإلكتروني amman.jo، والذي يستخدم لتقديم الخدمات، وتم ربط مركز الأمانة الرئيسي مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بخط مباشر من خلال شبكة الألياف الضوئية الوطنية (NBN) والشبكة الحكومية الآمنة (SGN) ويتم اختيار المعدات والاجهزة والبرمجيات بعد إجراء دراسات تحليلية لبيئة الاعمال الإلكترونية في الأمانة بالتعاون مع الشركاء وخبراء خارجيين ومالكي الخدمات، والخروج بتوصيات تتضمن معايير فنية محددة. حسب الاحتياجات التقنية المراد توفيرها وتطويرها مثل متطلبات خطة التحول الإلكتروني والمشاريع والأنظمة المراد اطلاقها أو تفعيلها، ويتم توفير الاحتياجات التقنية ضمن اطر زمنية ومسؤوليات محددة فمثلاً تم إعداد دراسة فنية لمشروع DR تتضمن المتطلبات والمعايير الفنية

وتنفيذها ضمن خطة المشروع وبالتعاون مع المركز الوطني.

المعيار الفرعي الرابع: التشاركية مع برنامج الحكومة الإلكترونية والجهات ذات العلاقة.

منهجية إدارة العلاقة مع الشركاء، خطط إدارة العلاقة مع الشركاء، الخطة التنفيذية لدائرة تكنولوجيا المعلومات: تقوم أمانة عمان الكبرى بإعداد وتنفيذ خطط سنوية لإدارة العلاقة مع الشركاء ضمن الخطط التنفيذية لديها بما يتعلق بالمشاريع والمبادرات الخاصة بخطة التحول الإلكتروني لإدامه العلاقات التشاركية ولضمان الاستفادة تحدد من خلالها طبيعة العلاقة التشاركية ومجالات الاستفادة وإجراءات التعامل ضمن اطر زمنية محددة مثل عقد اتفاقيات أو اجتماعات تنسيقية. كما تطبق الأمانة " قانون أمانة عمان الكبرى المادة 11 فقرة د" لإعداد اتفاقيات ومذكرات تفاهم متضمنة اسس التنسيق والتعاون بين مزود الخدمة الرئيسي (الطرف الأول) وبين المؤسسة المستفيدة (الطرف الثاني) بالإضافة إلى تضمين الاتفاقية أهداف التعاون المشترك بين الأمانة والشركاء وتحديد المسؤوليات التعاقدية لإدامة الخدمات الإلكترونية، ويعمل جميع الأطراف في الاتفاقية بتزويد الطرف الثالث (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة المسؤولة عن ادارة مشروع التحول الإلكتروني في القطاع الحكومي) بالبيانات اللازمة وتقارير الأداء لقياس مستوى اداء وفاعلية الخدمة ويتم تنفيذ الاجراءات الموصي بها حسب تقارير القياس لتحسين الاجراءات المشتركة مع الأطراف المعنية كما قامت الأمانة من خلال اللجنة التوجيهية بالتنسيق مع جميع شركاء تطوير الخدمات وتوقيع الاتفاقيات ومذكرات التفاهم، حيث تعتبر وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة الجهة المسؤولة عن إدارة مشروع التحول الإلكتروني في القطاع الحكومي، حيث تم تحديد الخدمات المراد أتمتها وإعداد خطة التحول الإلكتروني بالتنسيق مع جميع الشركاء المعنيين ، ويتم ادامة تقديم الخدمات بتطبيق الاتفاقيات ذات العلاقة مع الشركاء بالخدمة الإلكترونية كتفعيل آليات التواصل مع الشركاء واستخدام قواعد البيانات المشتركة.

عملت أمانة عمان على الإستفادة من البنية التحتية للشركاء من خلال ربط مركز الأمانة الرئيسي مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بخط مباشر من خلال شبكة الألياف الضوئية الوطنية (NBN) والشبكة الحكومية. ووفقاً للاتفاقيات الموقعة مع الشركاء تم الاستفادة من الانظمة المشتركة المتاحة من قائمة الخدمات المشتركة لبرنامج الحكومة الإلكترونية كالاستفادة من نظام الربط البيئي GSB الخاص بوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ونظام تراسل كما عملت على تنفيذ مشروع DR بالتعاون مع مركز الأزمات، كما استفاد شركاء الأمانة من الأنظمة والبنية التحتية الخاصة بها كالمحطات الإلكترونية الموجودة في المناطق التي استفاد منها الشركاء لعمليات الدفع الإلكتروني لخدماتهم، بالإضافة إلى ربط وزارة الصناعة والتجارة/ دائرة مراقبة الشركات بقواعد البيانات الخاصة برخص المهن للتسهيل على الشركات متلقي الخدمة بإصدار رخص مهن في وزارة الصناعة والتجارة دون الرجوع إلى أمانة عمان الكبرى، كما عملت الأمانة على تفعيل QR لعدد من الوثائق الصادرة من الأمانة ليتم استخدامها من قبل المواطنين في تعاملاتهم مع المؤسسات والوزارة أو البنوك وغيرها من الجهات الخارجية تسهيلا على المواطنين وتقليلاً من الوقت المستغرق في الخدمات المقدمة في الجهة المعنية مما حسن خدمات الشركاء وغيرها من المؤسسات المستفيدة مثل خدمات دائرة الضريبة ودائرة الأراضي.

قامت الأمانة بموائمة عدد من الأنظمة الإلكترونية لديها مع الأنظمة الإلكترونية لدى شركائها حسب نوع الخدمات المقدمة فمثلاً عملت الأمانة على تطبيق نظام العطاءات الحكومي بالإضافة إلى موائمة نظام مخالفات السير مع النظام الإلكتروني لدائرة السير للاستعلام عن مخالفات المركبات، كما تم الموائمة مع النظام الإلكتروني لغرفة الصناعة والتجارة بما يخص خدمة تجديد وإصدار رخص المهن، وعملت دائرة تكنولوجيا المعلومات على توقيع وتطبيق اتفاقيات خاصة بتكامل الخدمات مع الشركاء مثل الاتفاقية الموقعة مع غرفة الصناعة والتجارة لتكامل الأنظمة الخاصة بخدمة رخص

المهن مما كان له الأثر الكبير على الخدمات الإلكترونية حيث تم الوصول إلى نسبة (96%) من الخدمات الإجمالية (End-To-End) بحيث تتم الخدمة إلكترونياً بشكل كامل.

2-17-2 المعيار الرئيسي الثاني: الخدمات الإلكترونية

المعيار الفرعي الأول: عملية إعادة هندسة الإجراءات.

منهجية ادارة وتحسين العمليات والخدمات، منهجية الجاهزية الإلكترونية، خطة تطوير

الخدمات: قامت أمانة عمان الكبرى بدراسة وتحديد الخدمات المراد إعادة هندستها وتطويرها إلكترونياً وفق منهجية ادارة وتحسين العمليات والخدمات ومنهجية الجاهزية الإلكترونية، حيث تم ترتيب الاولويات لهذه الخدمات وفق مصفوفة تتضمن معايير محددة تضمنت محورين رئيسيين هما (التأثير، القابلية). وعليه تم تنفيذ خطة تطوير الخدمات الإلكترونية للأعوام (2017-2020)، والتي شملت كافة قطاعات الأمانة ومديرياتها المستقلة. كما تم تقسيم الخطة إلى ثلاث مستويات (قصيرة، متوسطة، طويلة) المدى وتم تقسيم الخدمات المراد تطويرها وفقاً لفئات متلقي الخدمة المحددة في نموذج حصر الخدمات، ونموذج بطاقة وصف الخدمة وكذلك تم تصنيف الخدمات وفقاً للفئات المستهدفة (حكومة إلى حكومة G2G، حكومة إلى الاعمال G2B، حكومة إلى مواطن G2C، حكومة إلى مقيم G2R)، كما تم تصنيفها وفقاً لنوعها إلى (خدمات معلوماتية/ استعلامية، خدمات عامودية، خدمات تفاعلية، خدمات أفقية/ مشتركة)، وذلك بهدف معرفة الخدمات التي تشترك الأمانة مع جهات أخرى في تقديمها ودراسة الحلول المناسبة للتداخل عند إعادة هندسة هذه الخدمات.

ولضمان كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة يتم تقييمها من خلال بعض المؤشرات مثل (نسبة

الالتزام بالزمن المحدد لتقديمها، عدد الشكاوي على الخدمة المقدمة، الإنتاجية) وإعداد تقارير سنوية

بمدى تحقيق مؤشرات الأداء لمستهدفاتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حال وجود انحرافات

واستخدام النتائج كأحدى مدخلات تحديد أولويات الخدمات المراد تطويرها، بحيث يتم إعداد خطة للخدمات المراد إعادة هندستها بدءاً بتحديد الخدمات يتبعها متطلبات البنية التحتية اللازم توفيرها ومن ثم خطة التدريب والتوعية لمقدمي هذه الخدمات، حيث تم إعادة هندسة (34) خدمة خلال عام 2017 كانت مخرجاتها مخططات وفقاً للتصور المستقبلي لكل خدمة (TO BE) وتحليل الفجوة بين واقع الحال للخدمة وتصميم التصور المستقبلي من حيث الحاجة للتعديل على القوانين والأنظمة واحتياجات تطوير البنية التحتية التقنية وعدد خطوات الخدمة التي تم اختصارها ولتحقيق مشروع التحول الإلكتروني لكافة الخدمات تم تحديد الهدفين الاستراتيجيين (التحول الإلكتروني لعمليات الأمانة وتوفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات) ضمن الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان للأعوام (2018-2020) يرتبط بهما عدة مشاريع ومبادرات لإعادة الهندسة وأتمته الخدمات حيث كانت النتائج، (23، 74، 125) خدمة تم أتمتها بشكل تراكمي للأعوام (2018، 2019، 2020) على التوالي. ووفقاً لتداعيات جائحة كورونا في عام 2020 فقد تم تمديد الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان لعام 2021 ليتم استكمال العمل على عدد من المشاريع والتي من ضمنها أتمته الخدمات وصولاً لتحقيق (134) خدمة. وتم تحديد عدد من مؤشرات الأداء لقياس كفاءة وفاعلية الخدمات التي تم تطويرها ومقارنته بأدائها قبل إعادة الهندسة منها (زمن تقديم الخدمة، عدد الشكاوى على أداء الخدمة المقدمة، نسبة الرضى عن الخدمات المطورة) واستخدام نتائج قياس أداء الخدمات في التحسين والتطوير على الخدمات المقدمة.

منهجية إدارة التغيير، خطة التحول الإلكتروني: كما أولت إدارة الأمانة الاهتمام بإدارة عملية

التغيير الناتجة من تطبيق مخرجات إعادة الهندسة والتحول الإلكتروني لخدماتها وفقاً لمنهجية إدارة التغيير وإعداد خطط لإدارة التغيير لكل خدمة بدءاً من إعادة الهندسة وصولاً إلى إطلاقها إلكترونياً، حيث قامت باتخاذ عدة إجراءات منها تنفيذ إعادة الهندسة وأتمته الخدمات من خلال موظفيها لضمان

مشاركتهم في عملية التطوير واكسابهم الثقة بمخرجاتها، إضافة إلى ذلك تدريب كافة مالكي الخدمات وشركائهم على الخدمات المطورة قبل اطلاقها للتطبيق الفعلي بحيث بلغ عدد المتدربين (1045) موظف.

المعيار الفرعي الثاني: تطوير الخدمات المراد تطويرها إلكترونياً

خطة التحول الإلكتروني: قامت أمانة عمان الكبرى بإعداد خطة عمل يتم تنفيذها خلال ثلاث سنوات 2017 - 2020 ليتم من خلالها أتمته الخدمات والعمليات التي تم إعادة هندستها، حيث قامت الأمانة بأتمته (134) خدمة و 10 أنظمة (داخلية وخارجية) خلال الاعوام 2017-2021، وتم تحديد اولويات أتمته وتطوير الخدمات والعمليات بناءً على مصفوفة تم من خلالها تحديد معايير محددة تم اعتمادها بعد عقد مجموعة من الاجتماعات مع كافة المعنيين وفقاً للمعايير المذكورة سابقاً وبناءً عليه تم تحديد اولويات الأتمته للعمليات والخدمات على المستوى القصير والمتوسط وطويل المدى.

ولضمان استمرارية تقديم هذه الخدمات دون انقطاع وبجودة عالية تم إعداد خطة لإدارة المخاطر بشكل متخصص متضمنة إجراءات وقائية وإجراءات علاجية في حال حدوث خطر ويتم متابعة وقياس الإنجاز من الخطة بشكل دوري، كما أن دائرة تكنولوجيا المعلومات بصدد عقد اتفاقية مع المركز الوطني لإدارة الأزمات والطوارئ لاستضافة موقع إدارة الأزمات (Disaster Recovery) والذي يهدف بشكل رئيسي إلى تحديد آليات للإستعداد لما قد يحدث والتعامل مع ما قد حدث.

ولسهولة الوصول إلى هذه الخدمات تم تحديد مجموعة من القنوات التي تتيح تقديم هذه الخدمات إلكترونياً حيث يتيح الموقع الإلكتروني عدد (134) خدمة لمتلقي الخدمة الخارجي و(8) خدمات للموظفين، ونظام الشكاوى. وتتوفر خدمة الرسائل القصيرة لكافة الخدمات المطلقة إلكترونياً، ويوفر

تطبيق أمانة عمان الكبرى على الأجهزة الذكية عدد (11) من الخدمات مثل خدمة الإستعلام عن مخالفات السير، وخدمة الإستعلام عن المسققات... الخ)، بالإضافة إلى توفير جميع الخدمات على بوابة الحكومة الإلكترونية ويتم تحديثها وتطويرها باستمرار حيث بلغت نسبة التحديث (100%) كما تم إضافة وسيلة جديدة لتقديم الخدمات من خلالها (Chatbot) لـ (10) خدمات حالياً.

ومن حرص أمانة عمان على تقديم الخدمات بشكل سهل وميسر وتوفير الوقت والجهد على متلقي الخدمة فقد تم إضافة خيار تحميل الملفات والمستندات المطلوبة، الربط مع الشركاء حيث تم الربط مع 29 مؤسسة حكومية (اما web service أو توفير شاشات للمستخدمين) مثل دائرة الأراضي والمساحة حيث يكتفى حالياً بإدخال الرقم المميز لسند التسجيل لقراءة بيانات السند بدلاً من تحميله كمرفق، كما هو مطبق في خدمة طلب مخطط موقع تنظيمي، يمكن للمستخدم دفع اي رسوم مطلوبة بشكل الكتروني من خلال قنوات الدفع الإلكتروني المختلفة مثل (نظام E-fawateercom)، والمحافظ الإلكترونية مثل (زين كاش، orange money، والدفع المباشر مثل الماستر كارد)، - توفير شاشات استعلام لـ (67) خدمة، تمكن متلقي الخدمة من تتبع مراحل الطلب من وقت ارساله لحين انتهاء المعاملة. - تم أخذ موافقة رئاسة الوزراء على التوقيع الإلكتروني، حيث يتم حالياً اصدار الرخص والتصاريح وأية وثائق اخرى تطلب من الأمانة الكترونياً (يمكن طباعة الوثيقة من أي مكان من قبل متلقي الخدمة أو استعراضها على الهواتف) متضمنة توقيع الكتروني (QR-CODE) ورقم مرجعي والاستغناء عن تسليم الوثائق موقعة ومختومة ورقياً، - تم توفير بيانات المناطق والاحياء والشوارع كقوائم منسدة على شاشات الخدمات الإلكترونية، بحيث يقوم متلقي الخدمة بالاختيار من القوائم المنسدة دون الحاجة إلى ادخالها كنص ضمن حقل، كما تم توفير رزنامة لتحديد التواريخ دون الحاجة إلى الكتابة أيضاً، - تم توفير نظام متكامل للشكاوي يتضمن تصنيف لجميع انواع الشكاوى التي تعالجها الأمانة.

تقوم أمانة عمان بتقييم الخدمات الإلكترونية قبل إطلاقها بناءً على قائمة معايير "رحلة المستخدم" حيث أنها موحدة ومعتمدة من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ومن هذه المعايير التي تم استخدامها (المتطلبات الفنية، الخصائص والمميزات، المصادقة والتحقق، هيكلية المعلومات).

قامت أمانة عمان الكبرى بقياس مدى فعالية الخدمات المطورة قبل التحول الإلكتروني وبعده حيث تم احتساب عدد الخطوات المطلوبة لإتمام الخدمة قبل عملية الأتمتة وبعدها وبلغت نسبة الإنخفاض (44%، 47%، 52%) خلال الأعوام (2018، 2019، 2020) على التوالي بالإضافة إلى عدد الوثائق المطلوبة لإتمام الخدمة حيث بلغت نسبة الإنخفاض (76%، 71%، 76%) خلال الأعوام (2018، 2019، 2020) لمجموع الخدمات المؤتمتة كما بلغت نسبة الرضا عن الخدمات الإلكترونية (87%، 88.3%، 89.9%) خلال الأعوام (2018، 2019، 2020) وبتحسن ملحوظ.

كما تم تحديد خطوات تطبيق الخدمة وسير إجراءاتها ونشرها على الموقع الإلكتروني "دليل المستخدم" وبطاقات خدمة لكل خدمة الكترونية على حدة، ولضمان الحصول على خدمات مطورة ومحدثة يتم مراجعة وتطوير الخدمات الإلكترونية بناءً على مخرجات قياس فعالية وكفاءة الخدمات والتي تتم بشكل دوري والملاحظات الواردة من المستخدمين، كما قامت دائرة تكنولوجيا المعلومات بتوثيق جميع الأنظمة من خلال (Documentation) يمثل هيكلية النظام وجميع مراحل النظام.

كما وتحرص أمانة عمان الكبرى على تكامل خدماتها الإلكترونية (end-to-end) حيث بلغ عدد الخدمات المتكاملة (125) خدمة وبذلك يستطيع المواطن/متلقي الخدمة من استخدام الخدمة بسهولة والحصول على النتيجة من الخدمة دون الحاجة للحضور الشخصي.

المعيار الفرعي الثالث: جودة الخدمات الإلكترونية

معايير الجودة: قامت أمانة عمان الكبرى بتطبيق وتحديد معايير الجودة الخاصة بخدماتها

الإلكترونية كما تقوم وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بفحص جودة الخدمات الإلكترونية قبل إطلاقها رسمياً على الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى، وتضمن سهولة الاستخدام من خلال عدة قنوات مثل: (الموقع الرسمي للأمانة، تطبيقات الهواتف الذكية، مركز الاتصال الوطني، بوابة الحكومة الإلكترونية) ويتم استخدام خيار البحث لإيجاد الخدمة، وعند قيام متلقي الخدمة بطلب لخدمة الكترونية بكافة مراحلها لا تظهر الاعلانات والشاشات والنوافذ المنبثقة كما ويمكن لمتلقي الخدمة التصفح أو التنقل بين الخطوات/ الشاشات في كافة المراحل بسهولة ويتم تمييز كافة الحقول الإلزامية كحقول مطلوبة ويمكن الوصول إلى الخدمات الإلكترونية واستخدامها دون الحاجة إلى تحميل أي برامج خاصة، كما يوجد خدمة "اتصل بنا" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية في حال واجه المستخدم اي مشكلة أو جود اي استفسار. وتضمن الأمانة جودة المعلومات، فإسم الخدمة الإلكترونية يوضح مباشرة طبيعة الخدمة المقدمة ومن خلال دليل الخدمات يتم توضيح عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية، وفي حال وجود أي خطأ عند تقديم الخدمة يتم ارسال رسالة من خادام السيرفر واضحة يظهر سبب الخطأ وطريقة معالجة البيانات غير المكتملة في الخدمة الإلكترونية، ويتلقى المستخدم رسالة نصية واضحة في حال اكتمال الخدمة. وبإمكان متلقي الخدمة التسجيل في الموقع الإلكتروني من خلال الدخول إلى ملفه الشخصي وتخزين بياناته والرجوع إليها عند الحاجة. وقامت الأمانة بعمل بطاقة وصف لكل خدمة الكترونية مبين فيها اسم الخدمة والفترة الزمنية اللازمة لإنجاز الخدمة، والشركاء الداخليين والخارجيين. وعملت الأمانة على تصنيف الخدمات الإلكترونية حسب الجهة المستفيدة ونوع الخدمات. يظهر للمستخدم قنوات الدفع الإلكتروني المتاحة مثل (أي فواتيركم، الدفع المباشر (فيزا ماستركارد)، البنوك،... إلخ) عند الوصول لمرحلة الدفع حيث يتم ابلاغه بإتمام عملية الدفع بنجاح دون الحاجة إلى حضوره بشكل شخصي، كما تم اعتماد التوقيع الإلكتروني من خلال QR-CODE والذي يمكنه من طباعة الوثيقة دون الحاجة لمراجعة أمانة عمان الكبرى لاستلام أي

وثيقة، حيث بلغت عدد الخدمات التي لها QR-Code (29) خدمة. كما تضمن أمانة عمان الكبرى تقديم خدماتها بجميع مراحلها دون اخطاء برمجية نصية كأخطاء في خادم اسم النطاق (DNS)، رسائل أخطاء 404، رسائل أخطاء 500، رسائل أخطاء 505.

سياسة الخصوصية: كما ويراعي الموقع بعض المعايير الاساسية للاستجابة من حيث الاشعارات وحالة الخدمة حيث يقوم الموقع بإرسال اشعار للمستخدم عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد الكتروني لتأكيد التسجيل في الموقع، ويتلقى المستخدم تأكيد فور تقديم الخدمات عبر قناة الكترونية (بريد الكتروني، رسالة نصية قصيرة) برقم الطلب (تم استقبال الطلب رقم/ السنة) ويوضع الرقم المرجعي للخدمة في حالة احتاج مقدم الخدمة إلى معرفة مراحل وصول الخدمة التي قدمها وتقوم الجهة المعنية في أمانة عمان الكبرى بتنفيذ الخدمة ويصل إشعار للمواطن برسالة نصية بانتهاء تنفيذ الخدمة المقدمة بنجاح أو الاعتذار في حال وجود مشكلة في تقديم الطلب، وفي حال كانت الخدمة الإلكترونية تستلزم دفع الكتروني يتم ارسال إشعار للمستخدم بعملية نجاح الدفع الإلكتروني الخاصة بالخدمة عبر رسالة نصية قصيرة من قبل أمانة عمان الكبرى واي فواتيركم موضح فيها رقم الدفع الإلكتروني، وللمستخدم القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتى مستويات اعتمادها من خلال (الاستعلام الإلكتروني، الاتصال المباشر من خلال مركز الاتصال الوطني)، ويتم مراعاة الزمن المناسب لتحميل كافة صفحات الخدمة الإلكترونية، وأقل فترة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الإلكترونية حيث ان الفترة الزمنية تبلغ 3.19 ثانية تقريباً، اقل زمن استجابة بين تقديم الطلب والتحقق من البيانات حيث أن الموقع الإلكتروني يتوافق مع العديد من المتصفحات خلال عملية توفير الخدمات الإلكترونية (IE، Chrome).

ويوفر الموقع الإلكتروني للمستخدم امكانية تغيير وإعادة ضبط كلمة المرور واسترجاعها بكل سهولة من خلال التحقق من هوية المستخدم وإرشاده لإختيار كلمة مرور قوية وتوفير قناة الكترونية

آمنة لإرسال كلمة المرور مثل البريد الإلكتروني، وبعد الانتهاء من الخدمة الإلكترونية تتم عملية تسجيل الخروج من الموقع الإلكتروني. ولضمان امن وسلامة بيانات متلقي الخدمة ومنع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به يتم استخدام التشفير الامن للبيانات الشخصية ووثائق الخدمة الإلكترونية (SSL-Secure sockets layer)، ويقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انتهائها ويتم بيان سياسة الخصوصية، وتقوم أمانة عمان بمراجعة ومعالجة التقارير والملاحظات الواردة من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بخصوص الخدمات الإلكترونية وذلك لرفع جودة الخدمات.

المعيار الفرعي الرابع: ترويج الخدمات الإلكترونية وإدارة علاقات المتعاملين.

منهجية الاتصال الخارجي، خطط الترويج: تقوم الأمانة سنوياً بإعداد خطط ترويج لمشاريعها وخدماتها ومن ضمنها خطط الترويج لمشروع التحول الإلكتروني بحيث تضمنت ترويج ما يسبق الاطلاق لكل حزمة من حزم الخدمات الإلكترونية وترويج يتزامن مع اطلاق الخدمات، ولضمان فاعلية الترويج للخدمات تم مراعاة ان تكون خطط الترويج تتناسب مع كل فئة من فئات متلقي الخدمة وباستخدام الوسائل وقنوات الاتصال المتاحة (المطبوعات، الاعلانات بكافة انواعها، اذاعة هوا عمان، الرسائل النصية، وسائل التواصل الاجتماعي، الرسائل النصية، الموقع الإلكتروني، الشاشات الإلكترونية في مدينة عمان، البروشورات التعريفية) حيث قامت الأمانة في عام 2016 بإعداد خطة وحملة اعلامية ترويجية بتجديد رخص المهن الكترونياً، وفي عام 2017 تم إعداد خطة وحملة اعلامية ترويجية بالتعاون مع الشركاء في تقديم الخدمة (البنك المركزي، شركة مدفوعاتكم) لضمان وصول الحملة لكافة الفئات المستهدفة وفي الأعوام (2018، 2019، 2020) تم رصد المبالغ التالية في الميزانية للترويج للخدمات الإلكترونية (4,500، 17,860، 17,860) على التوالي.

كما وتقوم الأمانة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بنشر المعلومات المتعلقة بالخدمات وطرق تقديم الخدمة والرد على كافة استفسارات المعنيين وتحويل ملاحظاتهم للمعنيين ونشر ارقام الهواتف المتعلقة بالرد على استفسارات المواطنين وملاحظاتهم حيث بلغت نسبة الوعي لدى المتعاملين بالخدمات الإلكترونية (93.7%، 94.1%، 94.5%) للأعوام (2018، 2019، 2020) على التوالي.

وقامت الأمانة بإعداد دليل لاستخدام الخدمات الإلكترونية والدفع الإلكتروني ونشره على الموقع الإلكتروني بالإضافة إلى الفيديوهات التعريفية لاستخدام الخدمات الإلكترونية مثل فيديو آلية تجديد رخص المهن الكترونيا وفيديو كيفية الدفع الإلكتروني وفيديو بشكل عام يتحدث عن الخدمات، بالإضافة إلى توزيع بروشورات في مختلف المرافق والمواقع التابعة لأمانة عمان الكبرى بالإضافة إلى مكاتب الأمانة المتواجدة في وزارة الصناعة والتجارة وغرفة صناعة وتجارة عمان. بالإضافة إلى أن الأمانة بصدد تطبيق Call Center من خلال رقم موحد لاستقبال استفسارات المواطنين وملاحظاتهم وحل كافة المشاكل التي تواجههم اثناء تقديم الخدمات الإلكترونية بحيث يعمل كافة أيام الاسبوع وعلى مدار الساعة وتم حالياً دراسة العطاء ومن المتوقع البدء بالعمل به خلال عام 2022.

2-17-3 المعيار الرئيسي الثالث: الموقع الإلكتروني

المعيار الفرعي الأول: تصميم وتطوير الموقع الإلكتروني وسهولة الاستخدام

معايير المواقع الإلكترونية الحكومية: تم إعداد هذه الوثيقة من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وشركة ايكو تكنولوجي، وكانت المدخلات الرئيسية لإعداد هذه الوثيقة هي: هوية الأردن الحكومية، احتياجات الجهات الحكومية، احتياجات زائر الموقع، التقنيات المستخدمة من قبل زوار الموقع لتصفح المواقع، سلوك وتوقعات زائر الموقع، تتكون هذه الوثيقة من معايير للمواقع الإلكترونية

(34) معيار موزعة تحت (5) محاور، التزمت دائرة تكنولوجيا المعلومات بتصميم موقع أمانة عمان الكبرى الرسمي هذه المعايير حيث قامت بإعداد قائمة تحقق للتأكد من مطابقة جميع المعايير المطلوبة ويتم مراجعة هذه القائمة بشكل سنوي وهذه المعايير موضحة تالياً:

محور سهولة الوصول: حيث تم مراعاة جميع معايير هذا المحور مثل (تسمية النطاق، التهيئة مع محركات البحث وقابلية استكشاف الموقع، التوافق مع المتصفحات ودرجة وضوح الشاشة، أدوات تسهيل الوصول، مواقع التواصل الاجتماعي، ملخص الموقع الغني (RSS)، أداء الموقع الإلكتروني).

سهولة الاستخدام والتصميم: حيث يختص هذا المحور بمساعدة زائر الموقع من تحقيق أهدافه المرجوة من استخدام الموقع بفاعلية وكفاءة من خلال (التصفح وخريطة الموقع، الصفحة الرئيسية، البحث، استخدام الأيقونات، الصور، النماذج، المؤثرات الحركية، تصميم الموقع).

المحتوى وبنية الموقع: ومن المعايير المعتمدة ضمن هذا المحور ما يلي: (خريطة الموقع، صفحات الموقع، الملفات القابلة للتنزيل، معلومات الاتصال، الأسئلة الأكثر تكراراً، سياسات الموقع الإلكتروني، نظام إدارة المحتوى).

التصميم المتجاوب: تم تصميم الموقع الإلكتروني بشكل متجاوب حيث يتم عرض الموقع بنفس الشكل بجميع الشاشات التي يتم استخدامها مثل جهاز الحاسوب إلى ال tab أو من خلال الهواتف المحمولة.

أمن الموقع: تقوم دائرة تكنولوجيا المعلومات بتطبيق متطلبات أمن الموقع المذكورة بالوثيقة مثل تطبيق مشروع الويب المفتوح (OWASP Top 10)، بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن HTTPS، تحديث البرمجيات، تقييد رفع الملفات، استخدام حروف التحقق، كلمات المرور،

الفيروسات والبرمجيات الخبيثة، ضبط الإعدادات التلقائية، رسالة الخطأ، واجهة برمجة التطبيقات الآمنة (API).

المعيار الفرعي الثاني: إدارة الموقع الإلكتروني

منهجية الجاهزية الإلكترونية، خطة إدارة الموقع الإلكتروني: تطبق الأمانة آلية لمتابعة ومراقبة

جودة المحتوى بما يتوافق مع افضل الممارسات والمعايير المتعارف عليها من حيث مدى القدرة على تحديث المحتويات التي تعكس الواقع الحالي ومدى قدرة المحتويات على التعبير عن الهدف الذي أنشأ الموقع من أجله، ويتم العمل على مراجعة وتنسيق المحتوى من حيث عدم وجود اخطاء املائية وقواعدية وعرض المحتوى بشكل واضح من حيث التسلسل واطهار المعلومات المهمة والمستخدمه بشكل كبير من قبل متلقي الخدمة، ويتوفر في الموقع الإلكتروني معلومات كاملة محدثة وصحيحة عن أمانة عمان الكبرى والجهات التابعة لها من دوائر ومناطق وطرق الاتصال والعناوين والأرقام الفرعية. كما يتوفر على الموقع الإلكتروني متطلبات كل خدمة الكترونية والطلبات الخاصة بإجراء المعاملات الإلكترونية ولضمان سهولة الوصول إلى الخدمة بشكل صحيح تم نشر دليل الخدمات لجميع الخدمات على الموقع الإلكتروني بحيث يتضمن الإجراءات والمتطلبات اللازمة لكل خدمة إضافة إلى الوقت المتوقع لإتمامها ورسومها ان وجدت. وقامت دائرة تكنولوجيا المعلومات بمنح صلاحيات للتعديل على المحتوى الإلكتروني للدوائر المعنية كل حسب اختصاصه فمثلاً تم منح صلاحيات لدائرة المركز الاعلامي حيث يمكنهم الدخول على شاشة التحكم الخاصة بالأخبار لإجراء التعديلات ضمن خطوات متسلسلة وموافقات يتم الحصول عليها قبل نشر المعلومات على الموقع الإلكتروني. كما يتوفر على الموقع الإلكتروني جميع معلومات أمانة عمان الكبرى مثل نبذه تاريخية، الخطة الاستراتيجية والهيكل التنظيمي، كما يتم مراجعة وتحديث هذه البيانات والمعلومات بشكل دوري ومن قبل فريق مشكل على مستوى قطاعات أمانة عمان الكبرى والدوائر المستقلة. ويتم عرض

معلومات عن وسائل الاتصال مثل ارقام الهواتف وعناوين البريد الإلكتروني والموقع الجغرافي للمبنى الرئيسي ومواقع مباني المناطق والوحدات الإدارية التابعة لها ضمن صفحة إتصل بنا، اما فيما يخص موقع بوابة الحكومة الإلكترونية فكانت الأمانة من أول المؤسسات التي انضمت للبوابة وتحتوي الصفحة على معلومات عامة وبيانات عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الأمانة ويتم العمل على تحديثها بشكل دوري من قبل ضابط المحتوى من الأمانة وفق متطلبات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة. وقد حرصت الأمانة في ادارة موقعها الإلكتروني على تصنيف الخدمات الإلكترونية على الموقع حسب فئات متلقي الخدمة ومجموعة الخدمات الأكثر طلباً مما ساهم في التسهيل على المستخدم الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الأكثر شيوعاً، وقامت بإعداد دليل مستخدم لكل خدمة وتصميم فيديوهات تعريفية بخطوات تقديم الخدمة ونشرها على الموقع الإلكتروني.

يتم انشاء حساب للمستخدم من الموقع الإلكتروني وذلك لغايات اعطاء الصلاحية لاستخدام الخدمات الإلكترونية وللاستفادة عند إعداد الدراسات الإحصائية الخاصة بالمستخدمين (اماكن الوصول للموقع، الخدمات الأكثر طلباً) وأيضاً لاختصار الوقت والجهد في الوصول للمعلومة من خلال خدمة الملف الشخصي وسهولة التواصل ما بين الأمانة والمستفيد عن طريق الايميل المسجل أو رقم الهاتف المعتمد للاستفادة من حملات الأمانة التوعوية أو الإعلانات الدورية وتسهيل عملية استرجاع بيانات الطلبات السابقة والإجراءات التي تمت عليها مما يتيح للمستفيد، ومعرفة حالته والإجراءات التي تتم عليه من خلال الرسائل النصية SMS وخدمات التنبيه والتي تنبه متلقي الخدمة بوجود مخالفات جديدة على المركبة، وبأي مستجد يتم إضافته على الموقع.

2-18 الدراسات السابقة ذات الصلة

دراسة الصباغ (2006) بعنوان: "أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات -دراسة ميدانية على شركة ام تي ان وشركة سيرياتيل". هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات، من خلال دراسة ميدانية على زبائن شركتي ام تي ان وسيرياتل في سوريا. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي واستعان بالأساليب الإحصائية في SPSS لعرض وتحليل نتائج البحث، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع البحث. تألف مجتمع البحث من زبائن شركتي سيرياتل وام تي ان في سوريا. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الإلكتروني (الخدمة الإلكترونية، السعر، الترويج الإلكتروني، التوزيع الإلكتروني، تصميم موقع الويب، خدمة الزبون، امن الأعمال الإلكترونية، الخصوصية، المجتمعات الافتراضية (على رضا الزبائن) جودة الخدمة المقدمة الكترونياً، خدمة الزبائن، توقعات الزبائن). كما توصلت الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لأثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات يعزى إلى عامل طريقة التعامل مع شركة الاتصالات.

دراسة مطالقة (2010) بعنوان: "قياس رضا متلقي الخدمة والمتعاملين وتحديد احتياجاتهم في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في الأردن". هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى رضا متلقي الخدمة من الشركات العاملة والمرخصة من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لشهر شباط لعام 2010م، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (21) مراجعاً، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج: أن متلقي الخدمة يعلمون مسبقاً عن كيفية تقديم الخدمة، وأن نسبة ضعيفة من متلقي الخدمة يحصلون عليها من موقع الهيئة الإلكتروني.

دراسة الكساسبة (2014) بعنوان: "أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين : دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك" هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة

الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك. وأظهرت الدراسة أنه وجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) وجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمان المعلومات المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) ووجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة المدركة على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) وأنه وجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$). وجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) يعزى للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. ووجد أثر لسهولة الاستخدام يعزى للعمر من 22-30 عام وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لتحسين أدائهم التي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي). عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.5$) في حين كان الأثر لتحسين أداء العاملين يعزى للجنس ولسنوات الخبرة ولصالح الذكور وأصحاب الخبرة من 3-10 سنوات. وقد أوصى الباحث بضرورة تدريب القائمين على الموقع الإلكتروني لتلبية خدمات العاملين وتقديم المساعدة لهم والإجابة عن استفساراتهم بدقة وضرورة أن يجيب القائمون على الموقع الإلكتروني على طلبات العاملين وتقديم الخدمة لهم بالوقت المحدد.

دراسة أبو فزع (2015) بعنوان: اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون:

دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن. هدفت هذه الدراسة إلى اختبار جودة الخدمة، قيمة الزبون على رضا الزبون في كل من المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن، ولقدرة على مواجهة تحديات المنافسة في بينها. ويتكون مجتمع الدراسة من المصرف الإسلامي الأردني عن المصارف الإسلامية والمصرف العربي عن المصارف التجارية. أمّا عيّنة الدراسة فقد شملت الزبائن والمتعاملين مع كلا المصرفين والذين تم اختيارهم بشكل عينة ملائمة

وقسمت بالتساوي (520) عينة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الأسلوب التطبيقي لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الموثوقية والتعاطف) في المصارف الإسلامية بالمقارنة مع المصارف التجارية (الملموسية؛ الاعتمادية؛ الموثوقية والتعاطف) كما بينت الدراسة في تحقيق رضا الزبون عند مستوى دلالة ≤ 0.05 وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الموثوقية والتعاطف) في المصارف الإسلامية بالمقارنة مع المصارف التجارية

دراسة الشريف (2017) بعنوان: "أثر التحول الرقمي في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكون مجتمع الدراسة صغيراً نسبياً فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل. لذا، فقد تم توزيع الاستبانات على جميع العاملين في الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، وعددهم (169) فرداً، وتم استرداد (140) استبانة، بنسبة استرداد (82.8%). توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين جميع أبعاد التحول الإلكتروني وأبعاد الرقابة الداخلية في وزارة الصحة. أما من حيث التأثير، فقد أشارت نتائج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS إلى أن أبعاد التحول الإلكتروني وهي: الإدارة بلا ورق، والإدارة بالزمن المفتوح، والإدارة بلا تنظيمات جامدة، يمكن أن تؤدي إلى تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية، في حين أن "الإدارة عن بعد" ليس لها أثر ذو دلالة إحصائية على الرقابة الداخلية في الوزارة. أوصت الدراسة وزارة الصحة بضرورة مواكبة التطور المستمر فيما يختص بالإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها والاهتمام بها؛ لتعزيز الإجراءات الرقابية. وأشارت

الدراسة على وزارة الصحة بأن تشجع توظيف التكنولوجيا من جهة، وتعزز تطبيق المعايير الدولية للرقابة من جهة أخرى. وأخيراً، أوصت الدراسة أيضاً، بإجراء تقييم دوري لإنجازاتها ومقارنتها بالتجارب السابقة المحلية والدولية في مجال التحول الإلكتروني والاستفادة من تلك التجارب.

دراسة لبد (2017) بعنوان: "مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين". هدفت الدراسة التعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر العاملين في الإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية، واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات واستخدام المقابلة لتعزيز وتفسير بعض مخرجات الاستبيان والإجابة على أسئلة الدراسة تشكلت عينة الدراسة من (234) من العاملين في الإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بالطريقة الطبقية، وقد توصلت الدراسة إلى أبرز المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بالإضافة للمعيقات التي تواجه التطبيق في فلسطين. أظهرت النتائج أن الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية هو أكثر العوامل توفراً بنسبة (74%) يليه توفر العوامل الإدارية وتوفر القوانين والتشريعات بنسبة (70%) لكل منهما. كما أظهرت النتائج أن نسبة توافر كل من البنية التحتية التكنولوجية والكفاءات البشرية والتوعية بلغت (68%). ومن المعوقات التي تواجه التطبيق: تشتت وضعف تنسيق الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، ضعف إشراك الإدارة العليا في الوزارات وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني بشكل كافي في عملية التخطيط والتنفيذ، بالإضافة لوجود ضعف في الجانب الإداري والتقني، وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الإلكترونية، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الإلكترونية.

دراسة أمين (2018) بعنوان: "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتنمية مجتمع المعرفة". هدفت الدراسة التعرف إلى التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب وعنصر فعال لتحقيق مجتمع المعرفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينة الدراسة (67)

عضو هيئة التدريس من العاملين في الجامعات المصرية، اعتمدت الدراسة على تصميم استبانة لتحديد متطلبات وآليات التحول الرقمي في الجامعات لتحقيق مجتمع المعرفة، وشملت الاستبانة متطلبات وآليات ثقافة التحول الرقمي، وتصميم البرامج التعليمية الرقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، والمتطلبات البشرية، والتقنية، والأمنية، والتشريعية، وأشارت النتائج إلى أنه إنتاج وتوليد المعرفة وبخاصة إنتاج البرمجيات التي تستخدم في الحصول على المعرفة، مع استثمار كل الموارد المادية والبشرية المتاحة له.

دراسة البلوشية وآخرون (2020) بعنوان: "واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان". هدفت الدراسة لاستكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة شبه المقننة كأداة رئيسية لجمع البيانات، بمساعدة تحليل المحتوى للوثائق في هذا الجانب التي تم الحصول عليها من المؤسسات عينة الدراسة، وطبقت الدراسة على أربع مؤسسات حكومية وهي: وزارة التقنية والاتصالات ووزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة وشرطة عمان السلطانية، ومؤسسة واحدة من القطاع الخاص هي بنك مسقط، وأشارت النتائج إلى قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول رقمياً، من توعية وتنقيف وتدريب وتكامل وجاهزية وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول بالمؤسسات عينة الدراسة إلا أن جميعها بذلت جهوداً ساعدت في تقدم السلطنة في مستوى التحول الرقمي حسب آخر تقرير للأمم المتحدة لعام 2018، وارتفاع مستواها في مجالات التقييم الأخرى كالمشاركة الإلكترونية، وتمثلت أبرز مشاريع التحول بالسلطنة في مشاريع البنية الأساسية كنظام التصديق الإلكتروني ومشروع منصة التكامل الحكومية، ومشاريع أخرى كالمركز الوطني للسلامة المعلوماتية، ومراكز ساس المختلفة بوزارة التقنية والاتصالات، إضافة إلى المشاريع الأخرى كالبوابة التعليمية، وبوابة الصحة الإلكترونية، وتطبيقات الخدمات المختلفة المتاحة على الهواتف الذكية.

دراسة حسن والعسولي (2020) بعنوان: "أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق رضا الزبائن - دراسة ميدانية على شركة مزاج للتجارة العامة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى دور وأهمية التسويق الإلكتروني في شركة مزاج للتجارة العامة. ولغايات تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل العلاقة الارتباطية بين درجة تطبيق التسويق الإلكتروني ورضا الزبائن، حيث قام الباحثان بتصميم استبانة، حيث تم توزيع (60) استبانة على مجموعة من موظفي الشركة، وبعد تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنتج كأحد مكونات التسويق الإلكتروني وتحقيق رضا الزبائن، وإلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السعر والتوزيع وتحقيق رضا الزبائن.

دراسة عبيد (2021) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية". هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة التي تشمل (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، في حين تمثل مجتمع الدراسة في العاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الإشرافية والإدارية بهيئة التقاعد الفلسطينية، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، تمثل أهمها في: وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بهيئة التقاعد الفلسطينية؛ حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (21.76%) في حين احتلت إدارة الوثائق الإلكترونية المرتبة الأولى من حيث مستوى تقييم المستجيبين لمستوى توافرها في إطار عمل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي لمستوى توافرها (97.82%) تلاها من حيث الترتيب إدارة التخطيط الإلكترونية وبوزن نسبي بلغ (76.78%) ومن ثم جاءت إدارة الخدمات الإلكترونية

بوزن نسبي بلغ (31.75%) ومن ثم إدارة الاجتماعات الإلكترونية بوزن نسبي بلغ (98.72%) بينما احتلت إدارة المعرفة الإلكترونية الوزن النسبي الأخير وبنسبة (71.03%) كما أشارت النتائج أيضاً إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تركيز هيئة التقاعد الفلسطينية على تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية.

دراسة حسن (2021) بعنوان: "العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب المصرية في ظل التحول الرقمي باستخدام نموذج (utaut2)". هدفت هذه الدراسة التعرف على عدد مستخدمي الانترنت في مصر حتى عام 2019 بالإضافة إلى التعرف على ترتيب مصر على مستوى قارة أفريقيا طبقاً لآخر تقرير للأمم المتحدة عام 2020 كما هدفت أيضاً إلى التعرف على مستوى القابلية لدى ممولي مصلحة الضرائب المصرية لاستخدام البوابة الإلكترونية في تعاملاتهم الضريبية وفق نموذج (utaut2). توصلت الدراسة إلى أن العامل الأول المتعلق بأهمية (التأثير الاجتماعي) وعباراته يمثل أهمية كبرى لدى الممولين أما العامل الثاني (الظروف المهيأة) فهو في الحقيقة يعتمد بالأساس على الإمكانيات الفنية للممول والأجهزة اللازمة للحصول على الخدمات الإلكترونية أما العامل الثالث في الترتيب هو دوافع المتع وهو يفسر نسبة 16% من مجموع العوامل المؤثرة في تحديد النية السلوكية ويأتي بعد ذلك عامل القيمة السعرية ويفسر نسبة 12% تقريباً ويأتي في الترتيب بعد ذلك العامل الخامس وحتى السابع وهي (الجهد المتوقع) والعادة والأداء المتوقع ويفسر العوامل الثلاثة الأخيرة ما نسبته 24% تقريباً.

دراسة Wisniewski (2001) بعنوان: "احتياجات القطاعات الحكومية لقياس جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر المراجعين في السلطات المحلية الأسكتلندية". هدفت الدراسة التعرف إلى تحديد حاجات القطاعات الحكومية لقياس الجودة من خلال قياس رضا المراجعين عن خدمات

السلطات المحلية باستخدام مقياس (Sensual) بالتطبيق على الموارد في (32) سلطة محلية أيسكتلندية، وتوصلت الدراسة إلى أن المديرين وجدوا أبعاد جودة الخدمة مفيدة في الحصول على آراء الزبائن حول الخدمة المقدمة ما يؤدي إلى تحسينها وتحقيق رضا المراجعين.

دراسة (Zarei et al (2012 بعنوان: "Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective". هدفت الدراسة التعرف على مستويات إدراك المرضى لأبعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في القطاع الطبي الخاص في إيران، تم استخدام المنهج الوصفي، واعتمدت الاستبانة أداة للدراسة. تكونت عينة الدراسة من 983 مريضاً تم اختيارهم عشوائياً من 8 مستشفيات عامة خاصة. كشفت نتيجة التحليل العاملي عن 3 عوامل توضح 69% من التباين الكلي. كما أظهرت النتائج ان هناك فرق كبير بين درجات التصور على أساس التغطية التأمينية، ومتوسط مدة الإقامة، والظروف الصحية للمرضى عند الخروج. وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة أداة صالحة وموثوقة ومرنة لمراقبة وقياس جودة الخدمات في المستشفيات الخاصة في إيران. أوضحت النتائج التي توصلنا إليها أهمية إنشاء علاقة قوية بين المرضى والممارسين / العاملين بالمستشفى والحاجة إلى أن يكون طاقم المستشفى متجاوباً وموثوقاً ومتعاطفاً عند التعامل مع المرضى.

دراسة (Areeba et al (2016 بعنوان: "The Impact of E-Banking on Customer Satisfaction Evidence from Banking Sector of Pakistan".

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير متغيرات الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في باكستان. خمس خدمات (أبعاد الجودة الموثوقة والاستجابة والضمان والأشياء الملموسة والتعاطف المستمدة من جودة الخدمة). تم اختيار نموذج مع دعم مراجعة الأدبيات كمتنبئين لرضا العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية. تم جمع البيانات من خلال استبيان تم اختباره بالفعل

من 264 مستخدمو الخدمات المصرفية الإلكترونية كمستجيبين، من مدن مختلفة في باكستان. وتوصلت الدراسة أن هناك علاقة مهمة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية في باكستان، مع وزن أكبر للموثوقية والاستجابة والاطمئنان بين الأبعاد الخمسة. كما توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدي إلى رضا العملاء وبالتالي يمكن للبنوك أن تكتسب القدرة التنافسية الاستفادة من خلال تقديم خدمات ذات جودة أفضل لعملائها في عالم اليوم المتميز.

دراسة (2016) Tafa بعنوان:

” The Impact of Electronic Banking on Customers’ Satisfaction in Ethiopian Banking Industry (The Case of Customers of Dashen and Wogagen Banks in Gondar City)”.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء مقارنةً بالتقليدية (الخدمة المصرفية الفعلية وعلاقتها بالعمر والمهنة والتعليم وأثرها على الفرع الزيارات، ومستوى فهم العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية والفرص والتحديات التي تواجهها. لغايات تحقيق اهداف هذه الدراسة تم توزيع 402 استبياناً تم ملؤه وإعادته بشكل صحيح لعملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية ومقابلة مع أربعة فروع من البنوك التجارية الذين بدأ الخدمة المصرفية الإلكترونية في مدينة جوندرا عندما أجريت هذه الدراسة، وقد تم إجراء اختبار تحليل الانحدار لشرح المتغيرات التي تحدد رضا العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية المستخدمين من الخدمات المصرفية الإلكترونية هم الشباب والمتعلمون ويتقاضون رواتب والطلاب ورجال الأعمال والسيدات لا يستخدمون بنشاط خدمة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهناك أيضاً علاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والخصائص الديموغرافية، والخدمات المصرفية الإلكترونية يتم توفيرها حالياً لأصحاب حسابات التوفير والحسابات الجارية فقط، وقد أدت الخدمات المصرفية

الإلكترونية إلى تحسين رضا العملاء، وانخفاضها تكرر القاعة المصرفية للخدمات المصرفية، وتقليل وقت الانتظار للعملاء، وهناك عملاء لا يعرفون الرسوم المفروضة لكونهم مستخدمين للخدمات المصرفية الإلكترونية، زاد رضا عملاء البنك بعد تمكينهم من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية العملاء للتحكم في حركات حساباتهم وهناك فرصة كبيرة لتوسيع الخدمة المصرفية الإلكترونية في المدينة.

دراسة (2018) Alabsy بعنوان:

“The Impact of Electronic Banking Services on customer Satisfaction in the Sudanese Banking Sector”.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على إرضاء عملاء البنوك في السودان، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبيان من قبل الباحثين، قد تم توزيع 200 استبانة وقد تم جمع البيانات والمعلومات وتحليلها من مستخدمي الإنترنت لعملاء البنوك السودانية. وتوصلت الدراسة أن هناك دلالة إحصائية اختلاف الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بنوك السودان الإلكترونية حول رضا العملاء. حاولت الدراسة لشرح الوسائل المختلفة للخدمات المصرفية الإلكترونية التي قد تؤدي إلى إرضاء العميل، كما أظهرت هذه الدراسة أن خدمات البنوك المقدمة عبر الإنترنت لها تأثير إيجابي على رضا العملاء.

دراسة (2018) Nicholas بعنوان:

” The Impact of Electronic Banking Financial Customer Satisfaction Towards the Financial: Case Study”.

هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء مقارنة بالخدمات التقليدية والخدمات المصرفية الهائلة. وقد تمت الدراسة على بنك باركليز نظرت لمعرفة ما إذا كان العملاء لديهم معرفة كافية بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وإدراكهم للرسوم، ومدى توفرها، ومن أين يمكنهم الوصول إليها. وكذلك تحديد موقفهم من التطورات التكنولوجية الجديدة التي تقدمها

المؤسسات المالية من حيث محاولة إرضائها. استخدمت الدراسة تصميم بحث مقطعي حيث تم جمع البيانات من 200 مستجيب باستخدام استبيان منظم، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام SPSS اشتملت الدراسة على 55% من الذكور و45% من الإناث الذين كانوا جميعاً يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في مرحلة ما. وتوصلت الدراسة إلى أن الخصائص الديموغرافية الاجتماعية تؤثر بشكل كبير على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. حيث أنه كلما زاد التعليم الذي اكتسبه الشخص كلما زاد استخدامهم بشكل مختلف لخيارات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. كما كشفت الدراسة عن تأثيرات مختلفة تؤثر على عملاء البنك الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية. كانت هذه الآثار سهولة الوصول، وسهولة الاستخدام والأمن. كانت تحديات مختلفة مرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية مثل فشل الشبكة ومبلغ السحب المحدود وعدم المساعدة في حالة فشل المعاملة وأظهرت نتائج هذه الدراسة أيضاً أن العاملين ذوي المستوى التعليمي العالي يشاركون في البنوك الإلكترونية أكثر من غيرهم من العاطلين عن العمل والأمية.

دراسة (Hammoud and Bizri (2018 بعنوان:

“The Impact of E-Banking Service Lebanese Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the banking sector”.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والعميل الرضا لتحديد البعد الذي يمكن أن يكون له التأثير الأقوى على رضا العملاء. ولغايات تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعها من خلال استخدام أداة المسح التي تم توزيعها على عملاء البنوك في القطاع المصرفي اللبناني. كانت البيانات تم تحليلها إحصائياً باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية باستخدام SPSS وAmos (20). أظهرت النتائج أن الموثوقية والكفاءة وسهولة الاستخدام، الاستجابة والتواصل، والأمان والخصوصية جميعها لها تأثير كبير على العميل الرضا، مع كون الموثوقية هي البعد ذو التأثير الأقوى. كما أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية واحدة من

الخدمات المصرفية الأساسية الخدمات التي يمكن إذا تم تنفيذها بشكل صحيح أن تزيد من رضا العملاء وتمنح البنوك ميزة تنافسية.

2-19 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسة الحالية أهمية التحول الإلكتروني وأبعاده (الإدارة بلا أوراق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة) بالإضافة لأهمية رضا متلقي الخدمة، وخصوصاً أن الدراسة تم تطبيقها على متلقي الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى، وأثر هذه الأبعاد على رضا متلقي الخدمة.

بالإضافة إلى أن جميع الدراسات السابقة طبقت دراستها في مجالات خدمية مختلفة وفي عدة قطاعات، كقطاع التربية والتعليم، وقطاع الاتصالات، وقطاع الجامعات، وقطاع الرقابة الداخلية، والقطاعات الحكومية والخاصة المختلفة، وفي دول مختلفة، وما يميز هذه الدراسة أنها تخصصت في دراسة قطاع حكومي خدمي كأمانة عمان الكبرى في عمان/الأردن، حيث أنه لم تتناول الدراسات السابقة هذا القطاع بشكل كبير رغم أهميته على حد علم الباحث، حيث تتجاوز أنواع الخدمات المقدمة من قبل امانة عمان الكبرى (50) خدمة الكترونية تأتي أهميتها من التنوع لهذه الخدمات ومن كبر حجم متلقي هذه الخدمات.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3-1 المقدمة

يعرض هذا الفصل من الدراسة الخطوات والإجراءات التي اتبعت لتحقيق أهداف الدراسة، ذلك من خلال استعراض منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها والمصادر التي تم الاستعانة بها لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، كما يستعرض أداة الدراسة ونتائج التحقق من صحتها ودقتها وموثوقيتها، ويوضح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

3-2 منهج الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الكمية، واستندت الدراسة في تتبع العلاقة بين المتغيرات، وتحديد اتجاهاتها وتأثيراتها على المنهج الوصفي السببي، حيث أنها تدرس أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. وتم الحصول على البيانات عن طريق الاستبانة التي أعدت خصيصاً من أجل ذلك، وبعد جمع البيانات تم تدقيقها وإدخالها على برنامج SPSS، والتأكد من الثبات والصدق والعلاقة بين المتغيرات، ثم تم فحص الفرضيات بواسطة الانحدار البسيط والمتعدد.

3-3 مجتمع الدراسة وعينتها ووحدة التحليل

شمل مجتمع الدراسة مراجعي أمانة عمان الكبرى الراغبين في الحصول على خدماتها. ونظراً لصعوبة حصر هؤلاء الأفراد بعدد محدد، لذا فقد تم اعتبار هذا المجتمع غير محدود، وحسب (Sekaran & Bougie, 2016)، فإن عينة بحجم (384) مشاهدة تعتبر الحد الأدنى لعينة ممثلة لمثل هذا المجتمع، وبناء عليه فقد تم تحميل الاستبانة على الموقع الإلكتروني لآمانة عمان الكبرى

(المبنى الرئيسي) لمدة عشرة أيام، حيث تم جمع (579) استبانة تم استبعاد (112) استبانة غير صالحة للتحليل ليتوفر للباحث (467) استبانة.

3-4 مصادر جمع البيانات

استخدم الباحث نوعين من المصادر لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء الدراسة، وهي:

أولاً: المصادر الثانوية: وهي المصادر العلمية والأدبية التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإعداد الجانب النظري للدراسة الحالية، وتطوير أدواتها، بالإضافة إلى الإطلاع على نتائجها ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية. وقد اشتملت هذه المصادر على الكتب والرسائل الأطاريح الجامعية، والأبحاث العلمية، والمقالات والدوريات والنشرات المختلفة المتعلقة بمواضيع الدراسة باللغتين العربية والإنجليزية.

ثانياً: المصادر الأولية: هي المصادر التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة واللازمة لإعداد الجانب العملي للدراسة الحالية. وقد اشتملت هذه المصادر على الاستبانة التي تم تطويرها بهدف التعرف على آراء واتجاهات عينة الدراسة حول أبعاد ومتغيرات أنموذج الدراسة، وهي تعتبر الأداة الرئيسة للدراسة.

3-5 أداة الدراسة

اعتمد الباحث على الإستبانة كمصدر رئيس لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، وقد تكونت من قسمين، وكما يأتي:

القسم الأول: البيانات الشخصية (الديموغرافية)، حيث يهدف هذا الجزء إلى التعرف على أبرز الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، من حيث: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وقطاع العمل.

القسم الثاني: متغيرات الدراسة، حيث يهدف هذا الجزء إلى التعرف على آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى اهتمام وتطبيق أمانة عمان الكبرى لأبعاد ومتغيرات أنموذج الدراسة، ويتكون هذا القسم من ثلاثة أجزاء، وهي:

الأول: المتغير المستقل، حيث يقيس هذا الجزء آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى اهتمام وتطبيق أمانة عمان الكبرى للتحويل الإلكتروني، من خلال مجموعة من الفقرات التي تعبر عن الأبعاد الفرعية، وهي: الإدارة بلا أوراق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، والإدارة بلا تنظيمات جامدة، والبالغ عددها (16) فقرة، وبواقع (4) فقرات لكل بعد.

الثاني: المتغير التابع، حيث يقيس هذا الجزء آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا لدى متلقي الخدمة، واهتمام أمانة عمان الكبرى بتحقيقه، من خلال مجموعة من الفقرات التي تعبر عنه، والبالغ عددها (10) فقرات.

والجدول الآتي يبين توزيع فقرات أداة الدراسة على الأبعاد والمتغيرات، وكما يأتي:

الجدول (3-1): توزيع فقرات أداة الدراسة على الأبعاد والمتغيرات

المتغيرات	الأبعاد	حدود الفقرات	عدد الفقرات
المتغير المستقل	الإدارة بلا أوراق	4 – 1	4
	الإدارة عن بعد	8 – 5	4
	الإدارة بالزمن المفتوح	12 – 9	4
	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	16 – 13	4
التحول الإلكتروني			16
المتغير التابع	رضا متلقي الخدمة	26 – 17	10
أداة الدراسة			26

ولقياس اتجاهات وتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة، تم تصميم الإستبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، والذي يتكون من (5) درجات، تعبر عن إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات، وذلك كما يأتي:

الجدول (2-3): مقياس ليكرت الخماسي

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

(المصدر: Hair et al., 2014)

3-6 جمع البيانات

قام الباحث بتوزيع الاستبانة على الأفراد المستهدفين إلكترونياً، وذلك من خلال نشرها على الموقع الإلكتروني للأمانة لمدة عشرة أيام، وقد تم جمع (579) استبانة. وبعد مراجعة الاستبانات المستردة وتدقيقها تم استبعاد (112) استبانة؛ لعدم إكمال الإجابات على كافة الفقرات، ليتوفر لدى الباحث (467) استبانة، وبنسبة استرداد بلغت (80.7%). وقد تم ترميز الاستبانات الصالحة وإدخالها على برنامج SPSS. وللتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة والتوزيع الطبيعي للأبعاد والمتغيرات تم استخدام الاختبارات التالية:

3-6-1 صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال ثلاثة أنواع من الصدق، وهي صدق المحتوى، والصدق الظاهري، وصدق البناء.

أولاً: **صدق المحتوى**، تم التأكد من صدق المحتوى (Content Validity) من خلال الرجوع لمصادر أدبية متعددة كالكتب والمجلات والمقالات العلمية والرسائل والأبحاث الجامعية والمواقع الإلكترونية.

ثانياً: الصدق الظاهري، تم التأكد من الصدق الظاهري (Face Validity) من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس ومن أصحاب الخبرة والاختصاص في مجالات الدراسة ومواضيعها في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وعدد من الموظفين المختصين بتكنولوجيا المعلومات في أمانة عمان الكبرى، والبالغ عددهم (20) محكماً، والمدرجة أسماؤهم في الملحق رقم (1). وقد تم الأخذ بعين الاعتبار آراء واقتراحات المحكمين، وإجراء التعديلات المشار إليها من قبلهم من حيث الإضافة والحذف وإعادة الصياغة لبعض الفقرات وبالتعاون مع المشرف. وعليه فقد تم اعتبار أداة الدراسة صالحة لقياس الغرض الذي صممت من أجله، والملحق رقم (2) يعرض أداة الدراسة بصيغتها النهائية.

ثالثاً: صدق البناء، يهدف صدق البناء اكتشاف العوامل التي تصنف إليها المتغيرات على اعتبار أن هذه العوامل تمثل فئات من هذه المتغيرات، وتعتمد على أسلوب المكونات الأساسية (Principal components) والذي يعد من أكثر الأساليب دقة وشيوعاً واستخداماً، ويتميز بالحصول على تشبعات دقيقة، وأقل قدر من البواقي، واختزال المصفوفة الارتباطية للعوامل غير المرتبطة إلى أقل عدد. وتقوم هذه الطريقة على عدة افتراضات، وهي كالآتي: (Hair et al., 1998):

1. أن تكون قيمة اختبار برتليت (Bartlett's test of Sphericity) دالة إحصائياً، مما يشير

إلى أن المصفوفة هي مصفوفة وحدة.

2. أن تتجاوز قيمة اختبار كيزر - ميير - أولكين ((Kaiser-Mayer-Olkin (KMO Test))

القيمة (0.60)، حيث يستخدم هذا الاختبار لتحديد التجانس وكفاية العينة، والتحقق من

صِغر مقدار الارتباطات الجزئية بين المتغيرات. وتتراوح قيمته بين (0 - 1)، وكلما اقتربت

القيم من (1) دل ذلك على جودة لقياس كفاية العينة، في حين أن ظهور القيم بين (0 -

أقل من 0.5) يدل على قلة جودة القياس وعدم كفاية العينة.

3. معدل التشبع لكل فقرة لا يقل عن 0.30.

وفيما يأتي نتائج التحليل العاملي الاستكشافي ل فقرات متغيرات الدراسة.

الجدول (3-3): التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة بلا أوراق

رقم الفقرة	F1	KMO	Chi ²	B.T.	Var.%	Sig.
1	0.857	0.844	1246.668	6	78.629	0.000
2	0.897					
3	0.910					
4	0.822					

طريقة الاستخراج: أسلوب المكونات الأساسية (Principal components)

يتبين من الجدول (3-3) أن تشبعات فقرات بعد (الإدارة بلا أوراق) قد تراوحت ما بين 0.822 – 0.910)، وهي أكبر من القيمة (0.30)، وأن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.844) وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60)، كما أن مستوى الدلالة قد بلغ (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على تجانس الفقرات، وأن حجم العينة يعتبر ملائماً وكافياً للدراسة. وبلغت القيمة التفسيرية (78.629)، وهذا يدل أن المتغير العشوائي يفسر (78.629%) من الإدارة بلا أوراق.

الجدول (4-3): التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة عن بعد

رقم الفقرة	F1	KMO	Chi ²	B.T.	Var.%	Sig.
5	0.803	0.820	1249.286	6	77.307	0.000
6	0.889					
7	0.905					
8	0.916					

طريقة الاستخراج: أسلوب المكونات الأساسية (Principal components)

يتبين من الجدول (4-3) أن تشبعات فقرات بعد (الإدارة عن بعد) قد تراوحت ما بين 0.803 – 0.916)، وهي أكبر من القيمة (0.30)، وأن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.820) وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60)، كما أن مستوى الدلالة قد بلغ (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05)،

وهذا يدل على تجانس الفقرات، وأن حجم العينة يعتبر ملائماً وكافياً للدراسة. وبلغت القيمة التفسيرية (77.307)، وهذا يدل أن المتغير العشوائي يفسر (77.307%) من الإدارة عن بعد.

الجدول (5-3): التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة بالزمن المفتوح

رقم الفقرة	F1	KMO	Chi ²	B.T.	Var.%	Sig.
9	0.816	0.785	683.953	6	65.865	0.000
10	0.829					
11	0.850					
12	0.748					

طريقة الاستخراج: أسلوب المكونات الأساسية (Principal components)

يتبين من الجدول (5-3) أن تشبعات فقرات بعد (الإدارة بالزمن المفتوح) قد تراوحت ما بين (0.748 – 0.850)، وهي أكبر من القيمة (0.30)، وأن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.785) وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60)، كما أن مستوى الدلالة قد بلغ (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على تجانس الفقرات، وأن حجم العينة يعتبر ملائماً وكافياً للدراسة. وبلغت القيمة التفسيرية (65.865)، وهذا يدل أن المتغير العشوائي يفسر (65.865%) من الإدارة بالزمن المفتوح.

الجدول (6-3): التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الإدارة بلا تنظيمات جامدة

رقم الفقرة	F1	KMO	Chi ²	B.T.	Var.%	Sig.
13	0.900	0.842	1586.978	6	82.977	0.000
14	0.938					
15	0.880					
16	0.924					

طريقة الاستخراج: أسلوب المكونات الأساسية (Principal components)

يتبين من الجدول (6-3) أن تشبعات فقرات بعد (الإدارة بلا تنظيمات جامدة) قد تراوحت ما بين (0.880 – 0.938)، وهي أكبر من القيمة (0.30)، وأن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.842) وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60)، كما أن مستوى الدلالة قد بلغ (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على تجانس الفقرات، وأن حجم العينة يعتبر ملائماً وكافياً للدراسة.

وبلغت القيمة التفسيرية (82.977)، وهذا يدل أن المتغير العشوائي يفسر (82.977%) من الإدارة بلا تنظيمات جامدة.

الجدول (7-3): التحليل العاملي الاستكشافي لأبعاد التحول الإلكتروني

الرقم	الفقرة	F1	KMO	Chi ²	B.T.	Var.%	Sig.
1	الإدارة بلا أوراق	0.882	0.843	1270.510	6	79.116	0.000
2	الإدارة عن بعد	0.907					
3	الإدارة بالزمن المفتوح	0.873					
4	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	0.896					

طريقة الاستخراج: أسلوب المكونات الأساسية (Principal components)

يتبين من الجدول (7-3) أن تشعبات أبعاد (التحول الإلكتروني) قد تراوحت ما بين (0.873 – 0.907)، وهي أكبر من القيمة (0.30)، وأن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.843) وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60)، كما أن مستوى الدلالة قد بلغ (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على تجانس الأبعاد، وأن حجم العينة يعتبر ملائماً وكافياً للدراسة. وبلغت القيمة التفسيرية (79.116)، وهذا يدل أن المتغير العشوائي يفسر (79.116%) من التحول الإلكتروني.

الجدول (8-3): التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات متغير رضا متلقي الخدمة

رقم الفقرة	F1	KMO	Chi ²	B.T.	Var.%	Sig.
17	0.842	0.955	5188.367	45	76.162	0.000
18	0.899					
19	0.894					
20	0.929					
21	0.873					
22	0.890					
23	0.669					
24	0.907					
25	0.894					
26	0.902					

طريقة الاستخراج: أسلوب المكونات الأساسية (Principal components)

يتبين من الجدول (3-8) أن تشبعات فقرات متغير (رضا متلقي الخدمة) قد تراوحت ما بين (0.669 – 0.929)، وهي أكبر من القيمة (0.30)، وأن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.955) وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60)، كما أن مستوى الدلالة قد بلغ (Sig=0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يدل على تجانس الفقرات، وأن حجم العينة يعتبر ملائماً وكافياً للدراسة. وبلغت القيمة التفسيرية (76.162)، وهذا يدل أن المتغير العشوائي يفسر (76.162%) من رضا متلقي الخدمة.

3-6-2 اختبار ثبات أداة الدراسة

يهدف اختبار ثبات أداة الدراسة إلى التأكد من موثوقية أداة الدراسة من حيث الاتساق بين الفقرات وترابطها، وذلك من خلال إيجاد معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، والذي تتراوح قيمه بين (0 – 1)، ويتحدد مستوى الثبات بالاعتماد على قيمة معامل كرونباخ ألفا، حيث يقسم إلى ثلاثة مستويات، وهي كما يأتي:

الجدول (3-9): مستويات ثبات أداة الدراسة

مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى الثبات
أكبر من 0.7	0.4 – أقل من 0.7	أقل من 0.4	قيمة معامل كرونباخ ألفا

يتبين من الجدول (3-9)، أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول عند قيمة ألفا أكبر أو تساوي (0.70) (Sekaran & Bougie, 2016). والجدول الآتي يبين نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة،

وذلك كما يأتي:

الجدول (3-10): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

الرقم	البعد	قيمة ألفا
1	الإدارة بلا أوراق	0.908
2	الإدارة عن بعد	0.901
3	الإدارة بالزمن المفتوح	0.822
4	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	0.931
	التحول الإلكتروني	0.965
	رضا متلقي الخدمة	0.963
	أداة الدراسة	0.978

يتبين من الجدول (3-10) ارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة وموثوقيتها وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة، حيث بلغت قيم معامل كرونباخ ألفا بين (0.822 – 0.965)، وبلغت قيمة معامل ألفا لأداة الدراسة ككل (0.978)، وكلاهما أكبر من (0.70).

3-6-3 اختبار التوزيع الطبيعي

من المتعارف عليه أن بيانات الاستبيان نادراً ما تتوزع طبيعياً، ويتبين ذلك من نتائج اختبار (1-Sample Kolmogorov Smirnov) الذي نادراً ما تتجاوز دلالاته مستوى (0.05) ليشير إلى عدم تحقيق الاختبار معنوية إحصائية لغالبية الأبعاد والمتغيرات، إلا أنه ونظراً إلى الاستثناء الذي يقوم عليه نظرية النهايات المركزية تستخدم دراسات الاستبيان الاختبارات المعلمية والتي تستخدم مع البيانات الموزعة طبيعياً في حال تجاوز حجم العينة حد (30) وهو الحد الفاصل وفقاً للنظرية بين العينات الصغيرة والكبيرة (Pallant, 2001)، ولذلك تستخدم الدراسة الحالية الاختبارات المعلمية نظراً لتجاوز حجم العينة الحد الفاصل المشار إليه.

وللتأكد من عدم تأثر منحنيات البيانات ونماذج الانحدار بالالتواء أو التفلطح الشديد للتأكد من اقتراب منحنيات البيانات من شكل التوزيع الطبيعي، تم إجراء اختبار معامل الالتواء (Skewness) والتفلطح (Kurtosis)، واللذان يدلان على خلو البيانات من الالتواء والتفلطح الشديد في حال عدم

تجاوز مستويات هذين المعلمين (± 2.2). والجدول الآتي يبين مستويات الإلتواء والتفطح لمنحنيات بيانات الدراسة.

الجدول (3-11): نتائج اختبار معاملات الإلتواء والتفطح لبيانات الدراسة

التفطح	الإلتواء	Kolmogrov Smirnov		البعد (المتغير)
		القيمة	الدالة	
1.802	-1.094	0.000	0.263	الإدارة بلا أوراق
1.337	-1.036	0.000	0.282	الإدارة عن بعد
1.301	-1.142	0.000	0.351	الإدارة بالزمن المفتوح
0.874	-1.007	0.000	0.280	الإدارة بلا تنظيمات جامدة
1.012	-0.960	0.000	0.253	التحول الإلكتروني
0.829	-1.157	0.000	0.182	رضا متلقي الخدمة

يتبين من الجدول (3-11) أن قيم معامل الإلتواء وقيم معامل التفطح كانتا بين (± 2.2)، وهذا يدل على عدم تأثر منحنيات البيانات ونماذج الانحدار بالإلتواء أو التفطح الشديد، وبالتالي اقتراب منحنيات البيانات من شكل التوزيع الطبيعي.

7-3 وصف البيانات الشخصية (الديموغرافية)

يعرض هذا الجزء من الدراسة وصفاً للبيانات الشخصية الخاصة لأفراد عينة الدراسة، من حيث: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وقطاع العمل، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية من الاستبانة، وذلك باستخدام التحليلات الاحصائية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية.

أولاً: وصف متغير الجنس

الجدول (3-12): وصف متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	257	55.0
	أنثى	210	45.0
المجموع		467	100

يتبين من الجدول (3-12) وجود تقارب نسبي بين متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى من كلا الجنسين (الذكور، والإناث)، مع وجود زيادة نسبية في نسبة متلقي هذه الخدمات من الذكور، والتي بلغت (55.0%)، مقارنةً بنسبة الإناث والتي بلغت (45.0%)، وهذا قد يعود لطبيعة المجتمع الأردني من حيث كون الرجل هو المسؤول بالدرجة الأولى عن قضاء الأمور المتعلقة بالبيت أو بالعمل والتي تتطلب التعامل مع أمانة عمان الكبرى.

ثانياً: وصف متغير العمر

الجدول (3-13): وصف متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	115	24.6
	من 30 - أقل من 40 سنة	152	32.5
	من 40 - أقل من 50 سنة	139	29.8
	50 سنة فأكثر	61	13.1
المجموع		467	100

يتبين من الجدول (3-13) أن النسبة الأكبر من متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى هم من فئة الشباب، والذين تراوحت أعمارهم بين (من 30 - أقل من 50 سنة)، مع وجود زيادة نسبية بسيطة في أفراد عينة الدراسة ممن تراوحت أعمارهم بين (من 30 - أقل من 40 سنة)، والتي بلغت (32.5%)، في حين شكل أفراد عينة الدراسة ممن تراوحت أعمارهم بين (50 سنة فأكثر) النسبة الأقل، والتي بلغت (13.1%)، وهذا قد يعود إلى أن الحصول على هذه الخدمات يتطلب متابعة مستمرة والتعامل مع الخدمات الإلكترونية، ويعد الشباب أقدر على ذلك.

ثالثاً: وصف متغير المؤهل العلمي

الجدول (3-14): وصف متغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوية عامة وأقل	72	15.5
	دبلوم متوسط	109	23.3
	بكالوريوس	194	41.5
	ماجستير	62	13.3
	دكتوراة	30	6.4
المجموع		467	100

يتبين من الجدول (3-14) أن النسبة الأقل من متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى حاصلين على المؤهل العلمي (ثانوية عامة وأقل)، والتي بلغت (15.5%)، في حين تبين أن النسبة الأكبر منهم حاصلين على المؤهلات العلمية (دبلوم متوسط، بكالوريوس، ماجستير، ودكتوراة)، مع وجود زيادة في نسبة متلقي هذه الخدمات حاصلين على المؤهل العلمي (بكالوريوس)، والتي بلغت (41.5%)، وهذا يدل على ارتفاع المستوى العلمي في المجتمع الأردني، والسعي في الحصول على الشهادات الجامعية.

رابعاً: وصف متغير قطاع العمل

الجدول (3-15): وصف متغير قطاع العمل

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
قطاع العمل	قطاع حكومي	164	35.1
	قطاع خاص	189	40.5
	بلا عمل	114	24.4
المجموع		467	100

يتبين من الجدول (3-15) أن النسبة الأكبر من متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى يعملون ضمن قطاعات حكومية وخاصة، مع وجود زيادة نسبية بسيطة ممن يعملون في (قطاعات خاصة)، والتي بلغت (40.5%)، مقارنة بالعاملين في (القطاعات الحكومية)، والتي بلغت (35.1%)، وهذا قد يعود لارتباط بعض هذه الخدمات بالمنشآت الخاصة.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1-4 المقدمة

يعرض هذا الفصل من الدراسة نتائج تحليل أداة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة، وتقديم وصف لأبعاد ومتغيرات أنموذج الدراسة، واستعراض نتائج اختبار الفرضيات والتي تم التوصل إليها من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة.

2-4 وصف أبعاد ومتغيرات الدراسة

يعرض هذا الجزء من الدراسة وصفاً لأبعاد ومتغيرات الدراسة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المخصصة لقياسها في أداة الدراسة، وذلك باستخدام التحليلات الإحصائية والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة t والدلالة، بالإضافة إلى الرتبة والأهمية النسبية.

وقد تم تحديد مستوى الأهمية النسبية للفقرات والمتغيرات بالاعتماد على قيمة الوسط الحسابي لدرجات إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة وفق ثلاثة مستويات، وبتطبيق الصيغة الآتية:

1.33 =	1 - 5	=	الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل	طول الفترة =
	3		عدد المستويات	

ويوضح الجدول الآتي مستوى الأهمية النسبية والوسط الحسابي المقابل لها.

الجدول (4-1): الأهمية النسبية والوسط الحسابي المقابل لها

مستوى الأهمية النسبية	منخفض	متوسط	مرتفع
الوسط الحسابي	1 - أقل من 2.33	2.33 - أقل من 3.66	3.66 - 5.00

4-2-1 وصف متغير التحول الإلكتروني وأبعاده الفرعية

يمثل متغير التحول الإلكتروني المتغير المستقل في الدراسة، ويشتمل على (4) أبعاد فرعية، وهي: الإدارة بلا أوراق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة. وفيما يأتي وصفاً لهذا المتغير وأبعاده الفرعية.

الجدول (4-2): وصف متغير التحول الإلكتروني

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الرتبة	الأهمية النسبية
1	الإدارة بلا أوراق	4.218	0.775	33.985	0.000	1	مرتفع
2	الإدارة عن بعد	4.111	0.834	28.793	0.000	2	مرتفع
3	الإدارة بالزمن المفتوح	3.949	0.785	26.132	0.000	4	مرتفع
4	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	4.043	0.912	24.724	0.000	3	مرتفع
	التحول الإلكتروني	4.137	0.841	29.233	0.000		مرتفع

T-tabulated = 1.960

يتبين من الجدول (4-2) أن قيمة المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير التحول الإلكتروني تقع بين 3.949 - 4.218، وبانحراف معياري يقع بين 0.775 - 0.912، وهذا يدل على أن هناك اتفاق بين المستجيبين على الأهمية المرتفعة لأبعاد التحول الإلكتروني. كما يتبين من الجدول أن المتوسط العام للتحول الإلكتروني قد بلغ (4.137) وبانحراف معياري (0.841)، مما يؤكد على ارتفاع الأهمية النسبية للتحول الإلكتروني في أمانة عمان الكبرى، وتؤكد ذلك قيمة t المحسوبة، والتي بلغت (29.233)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.960)

وقد ظهرت جميع الأبعاد بأهمية نسبية مرتفعة، حيث جاء بعد (الإدارة بلا أوراق) في المرتبة الأولى، تلاه بعد (الإدارة عن بعد) في المرتبة الثانية، وجاء بعد (الإدارة بلا تنظيمات جامدة) في المرتبة الثالثة، في حين جاء بعد (الإدارة بالزمن المفتوح) في المرتبة الرابعة والأخيرة.

البعد الأول: الإدارة بلا أوراق

الجدول (3-4): وصف بعد الإدارة بلا أوراق

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الرتبة	الأهمية النسبية
1	تعتمد أمانة عمان الكبرى برامج إلكترونية لإنجاز المعاملات.	4.293	0.798	35.021	0.000	2	مرتفع
2	تمتلك أمانة عمان الكبرى نظام فعال لمتابعة المعاملات الإلكترونية.	4.107	0.952	25.121	0.000	4	مرتفع
3	تمتلك أمانة عمان الكبرى أنظمة حماية إلكترونية للمحافظة على بياناتها.	4.255	0.835	32.487	0.000	3	مرتفع
4	تحتفظ أمانة عمان الكبرى بنسخ إلكترونية من المعاملات يمكن الرجوع إليها.	4.310	0.854	33.156	0.000	1	مرتفع
	الإدارة بلا أوراق	4.218	0.775	33.985	0.000		مرتفع

T-tabulated = 1.960

يتبين من الجدول (3-4) أن قيمة المتوسطات الحسابية لبعد الإدارة بلا أوراق تقع بين 4.107-4.310، وانحراف معياري يقع بين 0.798 - 0.952، وهذا يدل على أن هناك اتفاق بين المستجيبين على الأهمية المرتفعة لفقرات الإدارة بلا أوراق. كما يتبين من الجدول أن المتوسط العام لبعد الإدارة بلا أوراق قد بلغ (4.218) وانحراف معياري (0.775)، مما يؤكد على ارتفاع الأهمية النسبية للإدارة بلا أوراق في أمانة عمان الكبرى، وتؤكد ذلك قيمة t المحسوبة، والتي بلغت

(33.985)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.960).

البعد الثاني: الإدارة عن بعد

الجدول (4-4): وصف بعد الإدارة عن بعد

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الرتبة	الأهمية النسبية
5	تتشر أمانة عمان الكبرى المعلومات على موقعها الإلكتروني.	4.101	0.821	28.963	0.000	4	مرتفع
6	تستخدم أمانة عمان الكبرى المواقع الإلكترونية في الاتصالات.	4.128	0.882	27.658	0.000	3	مرتفع
7	تطبق أمانة عمان الكبرى البرامج الإلكترونية الحديثة.	4.193	0.934	27.592	0.000	1	مرتفع
8	تعتمد أمانة عمان الكبرى شبكات اتصال إلكترونية تمتاز بالكفاءة.	4.131	1.031	23.706	0.000	2	مرتفع
	الإدارة عن بعد	4.111	0.834	28.793	0.000		مرتفع

T-tabulated = 1.960

يتبين من الجدول (4-4) أن قيمة المتوسطات الحسابية لبعد الإدارة عن بعد تقع بين 4.101-4.193، وانحراف معياري يقع بين 0.821 - 1.031، وهذا يدل على أن هناك اتفاق بين المستجيبين على الأهمية المرتفعة لفقرات الإدارة عن بعد. كما يتبين من الجدول أن المتوسط العام لبعد الإدارة عن بعد قد بلغ (4.111) وانحراف معياري (0.834)، مما يؤكد على ارتفاع الأهمية النسبية للإدارة عن بعد في أمانة عمان الكبرى، وتؤكد ذلك قيمة t المحسوبة، والتي بلغت (28.793)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.960).

البعد الثالث: الإدارة بالزمن المفتوح

الجدول (4-5): وصف بعد الإدارة بالزمن المفتوح

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الرتبة	الأهمية النسبية
9	تتشر أمانة عمان الكبرى المعلومات الأساسية على موقعها الإلكتروني بشكل مستمر.	4.056	0.868	26.303	0.000	2	مرتفع
10	تقدم أمانة عمان الكبرى خدماتها الإلكترونية طيلة أيام الأسبوع.	4.272	0.998	27.532	0.000	1	مرتفع
11	تتيح أمانة عمان الكبرى للعميل الوصول للمعلومات التي يحتاجها.	4.000	0.940	22.983	0.000	3	مرتفع
12	تستخدم أمانة عمان الكبرى الرد التلقائي عبر موقعها الإلكتروني للإجابة على استفسارات متلقي الخدمة.	3.651	1.065	13.214	0.000	4	متوسط
	الإدارة بالزمن المفتوح	3.949	0.785	26.132	0.000		مرتفع

T-tabulated = 1.960

يتبين من الجدول (4-5) أن قيمة المتوسطات الحسابية لبعد الإدارة بالزمن المفتوح تقع بين

3.651 - 4.272، وبانحراف معياري يقع بين 0.868 - 1.065، وهذا يدل على أن هناك شبه

اتفاق بين المستجيبين على الأهمية المتوسطة إلى المرتفعة لفقرات الإدارة بالزمن المفتوح. كما يتبين

من الجدول أن المتوسط العام لبعد الإدارة بالزمن المفتوح قد بلغ (3.949) وبانحراف معياري

(0.785)، مما يؤكد على ارتفاع الأهمية النسبية للإدارة بالزمن المفتوح في أمانة عمان الكبرى،

وتؤكد ذلك قيمة t المحسوبة، والتي بلغت (26.132)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.960).

البعد الرابع: الإدارة بلا تنظيمات جامدة

الجدول (4-6): وصف بعد الإدارة بلا تنظيمات جامدة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الرتبة	الأهمية النسبية
13	توفر أمانة عمان الكبرى معلومات دقيقة عبر شبكاتها الإلكترونية.	4.004	0.929	23.367	0.000	4	مرتفع
14	تبنى أمانة عمان الكبرى شبكات إلكترونية لحل المشاكل.	4.094	1.052	22.475	0.000	2	مرتفع
15	تتيح أمانة عمان الكبرى لمتلقي الخدمة إمكانية تقديم المقترحات من خلال شبكاتها الإلكترونية.	4.028	0.899	24.707	0.000	3	مرتفع
16	تجري أمانة عمان الكبرى عمليات تحديث مستمرة على البيانات.	4.184	0.972	26.330	0.000	1	مرتفع
	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	4.043	0.912	24.724	0.000		مرتفع

T-tabulated = 1.960

يتبين من الجدول (4-6) أن قيمة المتوسطات الحسابية لبعء الإدارة بلا تنظيمات جامدة تقع

بين 4.004 - 4.184، وبانحراف معياري يقع بين 0.899 - 1.052، وهذا يدل على أن هناك

اتفاق بين المستجيبين على الأهمية المرتفعة لفقرات الإدارة بلا تنظيمات جامدة. كما يتبين من الجدول

أن المتوسط العام لبعء الإدارة بلا تنظيمات جامدة قد بلغ (4.043) وبانحراف معياري (0.912)،

مما يؤكد على ارتفاع الأهمية النسبية للإدارة بلا تنظيمات جامدة في أمانة عمان الكبرى، وتؤكد ذلك

قيمة t المحسوبة، والتي بلغت (24.724)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.960).

2-2-4 وصف متغير رضا متلقي الخدمة

الجدول (4-7): وصف متغير رضا متلقي الخدمة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	Sig.	الرتبة	الأهمية النسبية
17	يستفيد متلقي الخدمة من الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى من خلال وسائلها التقنية.	4.084	0.874	26.875	0.000	2	مرتفع
18	يصل متلقي الخدمة للنماذج الإلكترونية للمعاملات بسهولة.	4.223	1.005	26.287	0.000	1	مرتفع
19	يحصل متلقي الخدمة على الخدمات المطلوبة في الوقت المحدد.	3.820	1.099	16.126	0.000	9	مرتفع
20	يحصل متلقي الخدمة على خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.	4.060	1.077	21.272	0.000	3	مرتفع
21	يستفيد متلقي الخدمة من إرشادات الحصول على الخدمة المتوفرة على الموقع الإلكتروني.	4.026	0.917	24.177	0.000	4	مرتفع
22	يستفيد متلقي الخدمة من المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى في الإجابة على استفساراته.	3.957	0.964	21.455	0.000	7	مرتفع
23	تتواصل الدوائر المعنية في أمانة عمان الكبرى مع متلقي الخدمة في حال تعطل معاملاته.	3.411	1.149	7.734	0.000	10	متوسط
24	يشعر متلقي الخدمة بالسعادة أثناء التعامل مع الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى.	4.000	1.121	19.271	0.000	5	مرتفع
25	تتعامل أمانة عمان الكبرى مع شكاوى متلقي الخدمة بشكل إيجابي.	3.966	1.076	19.397	0.000	6	مرتفع
26	تنجز أمانة عمان الكبرى إجراءات معاملات متلقي الخدمة بسرعة.	3.904	1.176	16.603	0.000	8	مرتفع
	رضا متلقي الخدمة	3.945	0.909	22.459	0.000		مرتفع

T-tabulated = 1.960

يتبين من الجدول (4-7) أن قيمة المتوسطات الحسابية لمتغير رضا متلقي الخدمة تقع بين 3.411 - 4.223، وبانحراف معياري يقع بين 0.874 - 1.176، وهذا يدل على أن هناك شبه اتفاق بين المستجيبين على الأهمية المتوسطة إلى المرتفعة لفقرات رضا متلقي الخدمة. كما يتبين من الجدول أن المتوسط العام لمتغير رضا متلقي الخدمة قد بلغ (3.945) وبانحراف معياري (0.909)، مما يؤكد على ارتفاع الأهمية النسبية لرضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، وتؤكد ذلك قيمة t المحسوبة، والتي بلغت (22.459)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.960).

3-4 العلاقة بين المتغيرات

بهدف فحص العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والفرعية للدراسة، تم استخدام مصفوفة الارتباط

بيرسون، وذلك كما يأتي:

الجدول (4-8): مصفوفة الارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

المتغير	الإدارة بلا أوراق	الإدارة عن بعد	الإدارة بالزمن المفتوح	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	التحول الإلكتروني	رضا متلقي الخدمة
الإدارة بلا أوراق	1.000					
الإدارة عن بعد	0.766**	1.000				
الإدارة بالزمن المفتوح	0.672**	0.704**	1.000			
الإدارة بلا تنظيمات جامدة	0.701**	0.750**	0.735**	1.000		
التحول الإلكتروني	0.847**	0.872**	0.792**	0.852**	1.000	
رضا متلقي الخدمة	0.899**	0.722**	0.689**	0.801**	0.804**	1.000

نو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)

يتبين من الجدول أن العلاقة بين متغيرات التحول الإلكتروني قوية، حيث أن r تقع ما بين (0.672 – 0.766)، وأن العلاقة ما بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ما بين قوية وقوية جداً، حيث أن r تقع ما بين (0.689 – 0.899)، كما أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع قوية جداً، حيث أن r قد بلغت (0.804).

4-4 اختبار فرضيات الدراسة

بعد أن تم التأكد من التوزيع الطبيعي والصدق والثبات والارتباط، وحتى يتسنى لنا استخدام اختبار الارتباط الخطي المتعدد، تم إجراء الفحوصات التالية:

1-4-4 اختبار الارتباط الخطي المتعدد Multicollinearity

تم التحقق من وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد من خلال إيجاد معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) ومعامل التباين المسموح به (Tolerance) لأبعاد المتغير المستقل، حيث تشير القاعدة إلى خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد إذا بلغت قيم معامل تضخم التباين أقل من القيمة (10)، وبلغت قيم معامل التباين المسموح به أكبر من (10%) (Guajarati, 2004).

والجدول الآتي يبين نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد بين أبعاد متغير التحول الإلكتروني باستخدام معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به، وذلك كما يأتي:

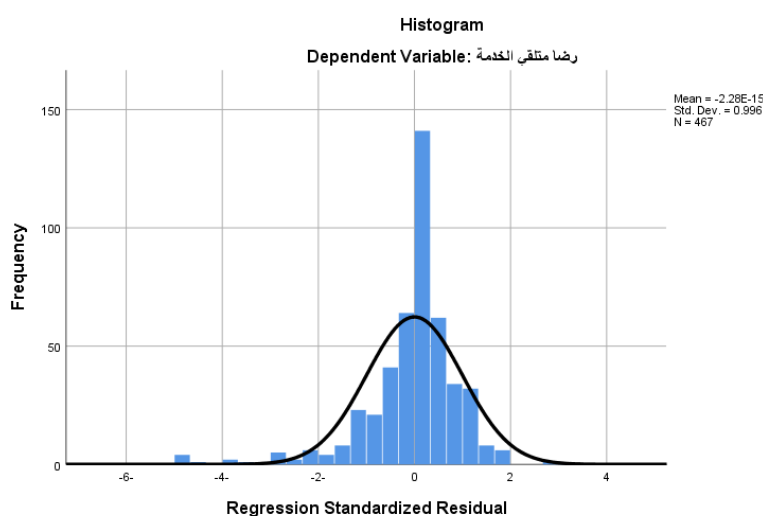
الجدول (4-9): نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به

المتغير	معامل تضخم التباين VIF	معامل التباين المسموح به
الإدارة بلا أوراق	2.748	0.364
الإدارة عن بعد	3.237	0.309
الإدارة بالزمن المفتوح	2.550	0.392
الإدارة بلا تنظيمات جامدة	2.955	0.338

يتبين من الجدول (4-9) خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، حيث بلغت قيم معامل تضخم التباين بين (2.550 - 3.237) وهي أقل من القيمة (10)، وبلغت قيم التباين المسموح به بين (0.309 - 0.392) وهي أكبر من (10%).

4-4-2 التوزيع الطبيعي

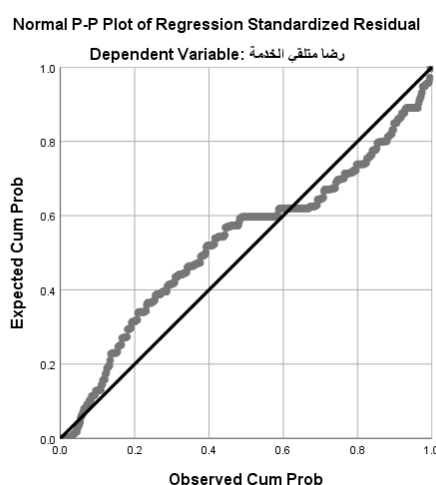
يبين الشكل (4-1) توزيع بيانات الدراسة طبيعياً، وتوزع الأخطاء بشكل عشوائي حول الوسط



الشكل (4-1): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

4-4-3 العلاقة الخطية

يبين الشكل (4-2) العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة



الشكل (4-2): العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة

4-4-4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يعرض هذا الجزء من الدراسة نتائج اختبار الفرضيات، والتي تم التوصل إليها من خلال تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد. وتهدف هذه الفرضيات إلى التعرف على أثر التحول الإلكتروني بأبعاده مجتمعة ومنفردة على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. وفيما يأتي نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

تهدف الفرضية الرئيسية إلى التعرف على أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند $(\alpha \leq 0.05)$ ". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression، وقد ظهرت النتائج كما يأتي:

الجدول (4-10): نتائج اختبار أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة

ANOVA تحليل التباين		ملخص النموذج Model Summary			المتغير التابع
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد	معامل التحديد	معامل الارتباط	
Sig*	المحسوبة	المعدل Adj. R ²	R ²	R	
0.000	257.379	0.688	0.690	0.831	رضا متلقي الخدمة

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

يتبين من الجدول (4-10) وجود أثر معنوي للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة، حيث بلغت قيمة $(F=257.379)$ وبمستوى دلالة $(Sig=0.000)$ وهو أقل من 0.05، كما وأشارت قيمة معامل التحديد $(R^2=0.690)$ إلى أن ما نسبته (69.0%) من التباين في رضا متلقي الخدمة يمكن تفسيره من خلال التباين في التحول الإلكتروني، مع بقاء أي عوامل أخرى ثابتة.

وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسة، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر للتحويل الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند $(\alpha \leq 0.05)$ ".

نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسة

تهدف الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسة إلى التعرف على أثر أبعاد التحويل الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. وقد تم اختبار هذه الفرضيات من خلال تحليل الخطي المتعدد وقيمة t ، وقد ظهرت النتائج كما يأتي:

الجدول (4-11): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

SigT*	قيمة T المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		المتغيرات المستقلة
		Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
		Beta	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.001	3.241	0.139	0.050	0.163	الإدارة بلا أوراق
0.001	3.432	0.160	0.051	0.174	الإدارة عن بعد
0.005	2.835	0.117	0.048	0.136	الإدارة بالزمن المفتوح
0.000	11.172	0.497	0.044	0.496	الإدارة بلا تنظيمات جامدة

T-tabulated = 1.960

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى التعرف على أثر الإدارة بلا أوراق على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر للإدارة بلا أوراق على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند $(\alpha \leq 0.05)$ ".

وقد أشارت نتائج الجدول (4-11) إلى أن قيمة B عند بعد (الإدارة بلا أوراق) قد بلغت (0.163)، وبلغت قيمة Beta (0.139)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (3.241)

وبمستوى دلالة ($Sig=0.001$)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر للإدارة بلا أوراق على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند ($\alpha \leq 0.05$)".

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تهدف الفرضية الفرعية الثانية إلى التعرف على أثر الإدارة عن بعد على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر للإدارة عن بعد على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند ($\alpha \leq 0.05$)".

وقد أشارت نتائج الجدول (4-11) إلى أن قيمة B عند بعد (الإدارة عن بعد) قد بلغت (0.174)، وبلغت قيمة Beta (0.160)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (3.432) وبمستوى دلالة ($Sig=0.001$)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر للإدارة عن بعد على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند ($\alpha \leq 0.05$)".

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تهدف الفرضية الفرعية الثالثة إلى التعرف على أثر الإدارة بالزمن المفتوح على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر للإدارة بالزمن المفتوح على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند ($\alpha \leq 0.05$)".

وقد أشارت نتائج الجدول (4-11) إلى أن قيمة B عند بعد (الإدارة بالزمن المفتوح) قد بلغت (0.136)، وبلغت قيمة Beta (0.117)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (2.835) وبمستوى دلالة ($Sig=0.005$)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة،

وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر للإدارة بالزمن المفتوح على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند $(\alpha \leq 0.05)$ ".

رابعاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تهدف الفرضية الفرعية الرابعة إلى التعرف على أثر الإدارة بلا تنظيمات جامدة على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. حيث تنص هذه الفرضية على أنه: "لا يوجد أثر للإدارة بلا تنظيمات جامدة على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند $(\alpha \leq 0.05)$ ".

وقد أشارت نتائج الجدول (4-11) إلى أن قيمة B عند بعد (الإدارة بلا تنظيمات جامدة) قد بلغت (0.496)، وبلغت قيمة Beta (0.497)، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (11.172) وبمستوى دلالة (Sig=0.000)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر للإدارة بلا تنظيمات جامدة على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى، عند $(\alpha \leq 0.05)$ ".

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1 مناقشة النتائج

النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

1- أظهرت النتائج تحليل متغير التحول الالكتروني وابعادة ارتفاع مستوى اهتمام أمانة عمان الكبرى بالتحول الإلكتروني، وقد ظهرت جميع الأبعاد بأهمية نسبية مرتفعة، حيث جاء بعد (الإدارة بلا أوراق) في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.218)، تلاه بعد (الإدارة عن بعد) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.111)، ثم جاء بعد (الإدارة بلا تنظيمات جامدة) في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (4.043)، في حين جاء بعد (الإدارة بالزمن المفتوح) في المرتبة الرابعة والأخيرة وبمتوسط حسابي (3.949). وهذا يدل على اهتمام أمانة عمان الكبرى بمواكبة التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي، والاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها، وخاصة في ظل تزايد حجم مستخدمي شبكات الإنترنت. كما أن هذا يدل على توجه أمانة عمان الكبرى نحو اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الركائز الأساسية في الإبداع التقني المعاصر، والوسيلة الأكثر شيوعاً وتأثيراً في المنظمات، من حيث دورها في إنتاج معارف وأدوات تسهم في زيادة الإنتاجية، والإرتقاء بجودة الخدمات وتطويرها، وتحقيق التميز في الأداء.

2- أظهرت نتائج التحليل لاسئلة المتغيرات الفرعية بشكل مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعدها (الإدارة بلا الأوراق) بين (4.107 - 4.310)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لبعدها (الإدارة عن بعد) بين (4.101 - 4.193)، أما بعد الأداة بالزمن المفتوح فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.651 - 4.272)، وأخيراً تراوحت المتوسطات الحسابية لبعدها

الإدارة بلا تنظيمات جامدة بين (4.004 - 4.184).

3- أظهرت نتائج التحليل ارتفاع مستوى رضا متلقي الخدمة لدى أمانة عمان الكبرى، حيث ترواحت المتوسطات الحسابية لاسئلة متغير رضا متلق الخدمة بين (3.411 - 4.223). وهذا يدل على اهتمام أمانة عمان الكبرى بتحقيق الرضا لدى متلقي خدماتها، من خلال تلبية احتياجاتهم وتوفير متطلباتهم من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الأمانة، كما أن هذا قد يعود للنمو والتطور الذي يشهده مجال الخدمات الإلكترونية، حيث يتطلب من الجهات المعنية في مؤسسات القطاع الحكومي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم الخدمات بما يحقق الرضا لدى المتعاملين مع هذه المؤسسات والمستفيدين من خدماتها ويتوافق مع احتياجاتهم ورغباتهم.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة وجود أثر دال إحصائياً للتحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. وهذه الدراسة تتفق مع دراسة الباهي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعة. يدل على أن التحول الإلكتروني يسهم في توليد وزيادة الرضا لدى متلقي الخدمة، حيث أن الاستفادة من التطور التقني الحاصل في تقديم الخدمات من خلال الانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية المطورة يساعد في الوصول إليها بشكل أوسع وأفضل وأسهل، كما أن التحول الإلكتروني يسهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتحسين جودة العمل، مما يزيد من فرص حصول متلقي الخدمة على الخدمات التي تلبي احتياجاته، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة وتعزيز الرضا لديه عن الخدمات المقدمة.

2- أظهرت نتائج تحليل الإنحدار المتدرج أن بعد الإدارة بلا تنظيمات جامدة يعد أكثر أبعاد

التحول الإلكتروني أهمية وتأثيراً على تحقيق الرضا لدى متلقي الخدمة لدى أمانة عمان

الكبرى. وهذا قد يعود إلى أن اعتماد أمانة عمان الكبرى على الشبكات والبرمجيات الإلكترونية

في توليد المعرفة، واستخدام نظم المعلومات والاتصالات في توفير الحلول للمشاكل المختلفة،

وتزويد أصحاب العلاقة بالمعلومات اللازمة يساعد في توليد وتعزيز الرضا لدى متلقي الخدمة.

3- أظهرت نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسة وجود أثر دال إحصائياً لكل

من الإدارة بلا أوراق، والإدارة عن بعد، والإدارة بالزمن المفتوح، والإدارة بلا تنظيمات جامدة

على متلقي الخدمة في أمانة عمان الكبرى. وهذا يدل على أهمية أبعاد ومكونات التحول

الإلكتروني في تحقيق الرضا لدى متلقي الخدمة، حيث أن استثمار أمانة عمان الكبرى لتقنيات

المعلومات والاتصالات الرقمية، وتوظيفها في أنشطتها وعملياتها وعلاقاتها مع كافة أصحاب

المصلحة والعلاقة يساعد في تحقيق الرضا لدى متلقي الخدمة، وذلك من خلال تقديم خدماتها

عبر الوسائط والتقنيات الإلكترونية وعلى مدار الساعة، وتسهيل عمليات تبادل المعلومات

وإنجاز المهام عن طريق شبكات الاتصال والربط الإلكترونية، إلى جانب توفير عناصر

ومقومات الحماية والخصوصية وأمن المعلومات.

وقد توافقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الصباغ، 2006)، والتي توصلت إلى وجود أثر ذو

دلالة إحصائية للخدمة الإلكترونية وخدمة الزبون على رضا الزبائن (جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً،

خدمة الزبائن، توقعات الزبائن).

كما توافقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (Alabsy, 2018)، والتي توصلت إلى أن خدمات

البنوك المقدمة عبر الإنترنت لها تأثير إيجابي على رضا العملاء. وتوافقت مع نتائج دراسة

(Nicholas, 2018)، والتي توصلت إلى وجود تأثيرات مختلفة تؤثر على عملاء البنك الذين

يستخدمون الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية، كانت هذه الآثار سهولة الوصول، وسهولة الاستخدام والأمن. وتوافقت مع نتائج دراسة (Hammoud & Bizri, 2018)، والتي توصلت إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت واحدة من الخدمات المصرفية الأساسية التي يمكن إذا تم تنفيذها بشكل صحيح أن تزيد من رضا العملاء. وتوافقت مع نتائج دراسة (Areeba et al., 2016)، والتي توصلت إلى وجود علاقة مهمة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية في باكستان، وأن جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدي إلى رضا العملاء. وتوافقت مع نتائج دراسة (Tafa, 2016)، والتي توصلت إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أدت إلى تحسين زيادة رضا العملاء.

5-2 الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

1. أظهرت نتائج تحليل أداة الدراسة ارتفاع مستوى اهتمام أمانة عمان الكبرى بأبعاد ومتغيرات الدراسة، وهذا يعكس الاهتمام الكبير الذي يحظى به التحول الإلكتروني وتحقيق الرضا لدى متلقي الخدمة من قبل أمانة عمان الكبرى، وإدراكها لدورها في تحقيق أهدافها.
2. تعتمد أمانة عمان الكبرى على برامج وشبكات الإلكترونية لإنجاز المعاملات، وتحفظ بنسخ إلكترونية منها لإمكانية الرجوع إليها وقت الحاجة، وهذا يشير إلى امتلاك البنية التحتية الإلكترونية من قبل أمانة عمان الكبرى التي تمكنها من تقديم أفضل الخدمات المختلفة وإنجازها بأقل وقت وجهد.
3. يتوافر لدى أمانة عمان الكبرى برامج إلكترونية حديثة ومطورة، وشبكات اتصال ذات كفاءة عالية، تعتمد عليها في حل المشاكل.
4. تعمل أمانة عمان الكبرى على تقديم خدماتها طيلة أيام الأسبوع.

5. توفر أمانة عمان الكبرى البيانات المعلومات الأساسية على موقعها الإلكتروني بشكل مستمر، وتجري عمليات تحديث دورية ومستمرة عليها.
6. يمتلك متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى القدرة على الوصول للنماذج الإلكترونية للمعاملات بسهولة، والحصول على خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.
7. تقدم الوسائل التقنية وإرشادات الحصول على الخدمة الدعم لمتلقي الخدمة في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى.

3-5 التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بما يأتي:

التوصيات النظرية

1. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر التحول الإلكتروني على أداء الموظفين والرضا الوظيفي، وإبراز دور هذا التحول في تحسين جوانب العمل في الأمانة، ليتمكن أصحاب القرار من إدراك جوهر هذا التحول في تحقيق أهداف الأمانة.
2. أنصح بتعميم تطبيق هذه الدراسة على المؤسسات الحكومية والخاصة والصناعات الخدمية والانتاجية والمالية وعلى مؤسسات كأمانة أو بلديات مشابهة في المدن الأخرى محلياً وعالمياً.

التوصيات العملية

1. أن تعمل إدارة امانة عمان الكبرى على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة وسبل الإستفادة منها بشكل أفضل، حيث أن وجود التكنولوجيا المتطورة والعناصر البشرية المدربة والمحترفة من شأنها أن تعزز من أداء امانة عمان الكبرى ورضا متلقي الخدمة.
2. العمل على زيادة مستوى الاهتمام بتطبيق التحول الإلكتروني في كافة الأنشطة والعمليات والخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى، وتوفير كافة المتطلبات التي تسهم في تحقيق ذلك، لما لها من دور في زيادة الرضا لدى متلقي الخدمة.
3. توجيه الدوائر المعنية بتقديم الخدمات في أمانة عمان الكبرى على التواصل مع متلقي الخدمة في حال تعطل معاملاته، وتزويده بوسائل وإجراءات بديلة تتناسب مع الخدمات المراد الحصول عليها.

4. توجيه أمانة عمان الكبرى نحو استخدام الرد التلقائي عبر موقعها الإلكتروني للإجابة على استفسارات متلقي الخدمة.

5. زيادة مستوى اهتمام المختصين وأصحاب العلاقة والقرار بأمانة عمان الكبرى بتوفير كافة المعايير والمتطلبات التي تساعد على تطبيق التحول الإلكتروني والاستفادة من مخرجاته بالشكل، والعمل على تبني الإجراءات المناسبة للحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك.

6. من خلال نتائج التي بينت أن مستوى تأثير أبعاد التحول الإلكتروني محل الدراسة (الإدارة بلا ورق، الإدارة عن بعد، الإدارة بلا تنظيمات جامدة، الإدارة بالزمن المفتوح) كانت مرتفعة، مما يتطلب من امانة عمان الكبرى ضرورة المحافظة على مستوياتها المرتفعة ومراقبتها من حين لآخر.

7. إجراء مقارنة بين امانة عمان الكبرى والبنوك والمؤسسات الحكومية الاخرى حول جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا الزبائن.

8. ضرورة قيام امانة عمان الكبرى بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات الإلكترونية وضمان رضا متلقي الخدمة خاصة وأن توقعاتهم تتفاوت من متلقي لآخر، فضلاً عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الإتصال.

9. العمل على نشر ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين الزبائن وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز المعاملات وتلبية احتياجاتهم.

10. إجراء أمانة عمان الكبرى دراسات دورية لمتابعة التطورات والمستجدات الحاصلة في الخدمات الإلكترونية، ومدى استجابتها وتفاعلها معها، وإدماجها في العمل.

11. إعداد الخطط المستقبلية، وتبني الممارسات والإجراءات، وتوفير العناصر والمكونات

التي تسهم في تعزيز وزيادة الرضا لدى متلقي خدمات أمانة عمان الكبرى.

12. تطبيق الدراسة على العاملين في منظمات القطاعات الحكومية والخاصة والمتعاملين

مع خدماتها، والمقارنة بين مستوى الرضا لديهما تجاه الخدمات التي تقدمها هذه

المنظمات.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تشكيل حكومات المستقبل (2015)
<https://www.alkhaleej.ae/2015-01>

الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تشكيل حكومات المستقبل، الخليج، 2015.
<https://www.alkhaleej.ae/2015-01-03/>

الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، 2021-2025.

أبو فزع، عاصم (2015) "اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

إسماعيل، عبدالرؤف (2018). " المدينة الذكية- طموح ايدولوجي عربي استراتيجيية دعم التحول الرقمي وإدارة البنية الذكية لدول المنطقة في تحقيق الازدهار وجودة الحياة نحو مجتمعات متقدمة"، مصر: دار روابط للنشر والتوزيع.

أمين، مصطفى أحمد (2018). "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة". العدد التاسع عشر-كلية التربية. مصر.

البلوشي، نوال، الحراصي، نيهان، العوفي، علي (2020). واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، عدد 1، البحرين.

الطائي، عبدالله. قدامة، عيسى (2009). "إدارة الجودة الشاملة"، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الطائي، حميد. بشير، العلاق (2009). "التسويق الحديث: مدخل شامل"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

جائزة التحول الى الحكومة الالكترونية، الدورة الثانية، 2021.

حجازي، عبد الفتاح بيومي (2005). "النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية"، الجزء الأول، دار الفكر العربي، الإسكندرية.

حسن، إبراهيم، العسولي، احمد (2020). "أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق رضا الزبائن" دراسة ميدانية على شركة مزاج للتجارة العامة". The 1st International Conference on Information Technology & Business ICITB2020. (August 31, 2020).

حسن، احمد (2021). "العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب المصرية في ظل التحول الرقمي باستخدام نموذج (utaut2)". مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد 7، العدد 11، الشتاء والربيع 2021، ص 133-150.

الحسن، حسين (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض.

خالدي، ناهض (2013). "أثر استخدام أساليب المعالجة الإلكترونية للبيانات على زيادة فعالية مكاتب تدقيق الحسابات العاملة بقطاع غزة"، دراسة منشورة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - فلسطين.

الخليج، مجلة (2014). "إيجابيات وسلبيات الحكومة الذكية"، 2020/12/3 <https://www.alkhaleej.ae/2014-05-03>

رجب، ياسر (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التخطيط الإداري"، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، فبراير 2017، مجلد 19، عدد خاص.

الرمحي، نضال، الذينة، زياد (2014). "نظم المعلومات المحاسبية"، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

الزعاير، راكز والطالب، غسان (2020). "الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة"، عمان: ط 1، دار اليازوري للنشر والتوزيع.

سليطي، والسالمي (2008). "الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية ورفع كفاءة وإنتاجية الإداريين والعاملين في المؤسسات"، ع 2.

الشريف، كمال أحمد (2017). "أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى - فلسطين.

شعلان، محمد علي (2016). "حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030 (1)"، مجلة المهندسين، تصدر عن الهيئة السعودية، العدد 99، ذو القعدة 1437، أغسطس.

الصالح، شاكراً والصريمي، خالد (2015). "الجودة الشاملة"، دار الفكر، عمان، ع3.

الصباغ، نور (2006). "أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات -دراسة ميدانية على شركة ام تي ان وشركة سيرياتيل، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

الصيرفي، محمد (2007). "الإدارة الإلكترونية"، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

العالول، إياد (2011). "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية: جامعة الأزهر - غزة.

عامر، طارق عبد الرؤوف (2007). "دور ومفهوم الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة"، مركز دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 3(1)، 31-35.

عبد الرزاق، عزة (2010). إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية، المؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان: "حال المعرفة التربوية المعاصرة- مصر أنموذجاً"، كلية التربية جامعة طنطا بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية بالقاهرة، المجلد الأول، الفترة 2- 3 نوفمبر.

عبد اللطيف، زعابطة (2016). "دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية"، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقرة-الجزائر.

عبدالحليم، محمود، (2019). " المكتب اللاورقي لا يزال بعيد المنال"، 2020/12/15، مجلة القافلة، مقالة. <https://qafilah.com>

عبيد، مصطفى (2021). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

عرايشي، حسن عفيف (2015). "واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية، الشق المدني، قطاع غزة" رسالة ماجستير، القيادة الإدارية أكاديمية الإدارة والسياسة، فلسطين.

عمارية، عبدالحكيم، سبتي، رشيدة (2018). " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 35.

الكساسبة، مشعل (2014). " أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في اداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

لبد، خالد (2016). " مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين"، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الازهر، غزة، فلسطين.

مصيلحي، زينب محمود (2007). "تحديات التعليم الجامعي الإلكتروني في مصر والفرص المتاحة للاستفادة منه"، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد السادس والأربعون، يونيو.

مطالقة، مأمون (2010). "قياس رضا متلقي الخدمة والمتعاملين وتحديد احتياجاتهم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات" - الأردن.

موقع أمانة عمان الكبرى تم النظر في (2021/04م)
<https://www.amman.jo/ar/gam/about.aspx>

نجم، نجم عبود (2009). "الإدارة والمعرفة الإلكترونية"، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

النعامي، على وسمور حمدي (2013). "دور تقنية المعلومات المحاسبية في تطوير نظم الرقابة الداخلية"، دراسة منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة-فلسطين.

هشام، اسراء (2021). كيفية التحول من الادارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية
<https://mqaall.com/how-to-shift-from-traditional-management-to-electronic-management/>

همشري، عمر أحمد (2012). الثقافة الإلكترونية بوابة مجتمع المعرفة، المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع وزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية،

بعنوان: "الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية"، في الفترة من 18-20 نوفمبر، الجزء الثالث.

ياسين، سعد (2020). "الإدارة الإلكترونية"، عمان: دار اليازوري للطباعة والنشر.

ياسين، سعد غالب (2005). "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض: معهد الإدارة العامة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alabsy, Nabil (2018).” The Impact of Electronic Banking Services on Customer Satisfaction in the Sudanese Banking Sector”, Published by Canadian Center of Science and Education, International Business Research; Vol. 11, No. 6; 2018.

Bluestein, Abram (2003). *The Customer Satisfaction Audit*. Axminster: Cambridge Strategy Publications. ISBN 9781902433981.

Gitman, Lawrence J. (2005). *The Future of Business: The Essentials*. Mason, Ohio: South-Western. ISBN 0324320280.

Gujarati, D.N (2004).” Basic Econometrics. (4th ed), UNA, New York: McGraw Hill.

Haggans, Michael (2014): Public Digital Policies in Higher Education a comparative survey between Spain, France, Italy and the United Kingdom, Future of the Campus in a Digital World, November

Hansemark OC, Albinson M (2004) Customer Satisfaction and Retention: The experiences of Individual Employees. *Managing Service Quality* 14: 40-57.

Hammoud, Jamil, et al (2018).” The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Lebanese Banking Sector, SAGE Open - Research Paper.

Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

- Hair Jr., J. F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kazi, O. (2011): THE Interrelations between THERE Service Quality Attributes, Customer that Satisfaction and Customer Loyalty in that Retail Banking Sector in the Bangladesh, *International Journal of Business and Management*.
- Kotler Philip and Keller Kevin Lane (2012) *Marketing management* 14th –edution. Pearson – Hall No 65.
- Kotler P (2000) *Marketing management* (6th edn.), Longitudinal Assessment of customer, Prentice-Hall LaBarbera, New Jersey.
- Licka, Paul & Gautschi, Patricia (2017): Survey The digital future of higher education – What does it look like and how can it be shaped? berinfor, Germany.
- Nabil, Alabsy (2018).” The Impact of Electronic Banking Services on Customer Satisfaction in the Sudanese Banking Sector”. *International Business Research*, 2018.
- Nicholas, Kayanja (2018).” The Impact of Electronic Banking on Customer Satisfaction towards the Financial Institutions in Uganda”, master thesis, Makerere University Undergraduate Dissertations Repository (Mak UD).
- Oliver RL (1997) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw Hill, New York.
- Quader, M. (2009). Manger and patient perceptions of a Qoality Outpatient service: Measuring the Gap, *Journal of Service Research*, Vol. (9), No. (1).
- Sharifah, Latifa & et. al, (2000): **On service improvement capacity index**: Case study on the public quality management Techniligy, South Africa, Vol. (11), No.(6).
- Sharma, S. (2016): Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction Level: A Study of an Urban Cooperative Bank, *Journal of Economics and Public Finance*, Vol. (2), No. (1), pp.

- Sekaran, U, Bougie, R. (2016).”Research Methods. FOR Business: A Skill – Building Approach (7th). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Tafa, Milion (2013).” THE IMPACT OF ELECTRONIC BANKING ON CUSTOMERS’ SATISFACTION IN ETHIOPIAN BANKING INDUSTRY (The case of customers of Dashen and Wogagen banks in Gondar city), Master thesis, UNIVERSITY OF GONDAR.
- Toor, Areeba, Hunain, Mudassir, Talha Hussain¹, Shoaib Ali & Adnan Shahid.” The Impact of E-Banking on Customer Satisfaction: Evidence from Banking Sector of Pakistan”. Journal of Business Administration Research, Vol. 5, No. 2; 2016.
- Wikowski and Wolfenberger (2002). «**Comparative service quality**: German and American ratings across service settings », Journal of business research, Vol (55).
- Wisniewski Mike, (2001), Assessing Customer satisfaction with local authority services using Servqual, *Total Quality Management*, Vol 12, No. 788.
- Zarei, A. Arab, M. Froushani, A. Rashidian, A. Tabatabaei, M. 2012. **Service Quality of private hospitals; The Iranian patient perspective**, *BMC Health Service Research*, Vol. (12), No. (31).
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC health services research*, 12(1), 1-7.

الملحقات

الملحق رقم (1): أسماء محكمي الاستبانة

الرقم	الاسم واللقب العلمي	الرتبة الأكاديمية/الوظيفة	المنظمة
1.	أ. د. رفعت عودة الله الشناق	أستاذ	الجامعة الأردنية
2.	أ.د. احمد علي صالح	أستاذ	جامعة الشرق الأوسط
3.	أ.د. نجم عبود نجم	أستاذ	جامعة الزيتونة
4.	أ. د. محمد مفضي الكساسبة	أستاذ	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
5.	د. عبدالله قاسم البطاينة	أستاذ مشارك	جامعة الشرق الأوسط
6.	د. نهلة الناظر	أستاذ مشارك	جامعة الشرق الأوسط
7.	د. عبدالله احمد الشوره	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
8.	د. نضال الصالحي	أستاذ مشارك	جامعة البترا
9.	د. مراد عطيان	أستاذ مشارك	جامعة الاسراء
10.	د. دينا الخضري	أستاذ مساعد	جامعة الشرق الأوسط
11.	د. فؤاد نواف الشناق	اخصائي باطنية	وزارة الصحة
12.	د. معاذ نصرأوين	رئيس قسم الغذاء المستورد	المؤسسة العامة للغذاء والدواء
13.	سلطان فلاح الخرايشة	مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات	أمانة عمان الكبرى
14.	سليمان خليل البسطامي	مدير دائرة خدمة الجمهور	أمانة عمان الكبرى
15.	اسراء سعيد حجاوي	مدير دائرة التميز المؤسسي	أمانة عمان الكبرى
16.	م. ديانا "محمد أمين" حاكرون	رئيس قسم التطوير	أمانة عمان الكبرى
17.	م. غيداء خالد الحياصات	مهندسة أمن شبكات	أمانة عمان الكبرى
18.	م. احمد عبدالقادر الأقرع	مهندس ميكانيك	قطاع خاص
19.	م. اسلام خليل الوحش	مهندسة تغذية	قطاع خاص
20.	إسماعيل احمد وهدان	رئيس قسم الحكومة الإلكترونية	أمانة عمان الكبرى

الملحق (2): استبانة الدراسة



استبيان حول أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة أمانة عمان الكبرى

الأخ المشارك / الأخت المشاركة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تهدف هذه الاستبانة إلى دراسة أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة ويتطلب تحقيق هدف الدراسة جمع بيانات أولية عن بيئة التحول الإلكتروني ورضا متلقي الخدمة واللازمة لبحث ميداني بعنوان: "أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة أمانة عمان الكبرى"

وتتكون هذه الاستبانة من جزأين تتمثل في:

- البيانات الشخصية

- متغيرات الدراسة، وتشمل:

أولاً: التحول الإلكتروني، ويتم قياسها من خلال المتغيرات الآتية:

1. الإدارة بلا أوراق.

2. الإدارة عن بعد.

3. الإدارة بالزمن المفتوح.

4. الإدارة بلا تنظيمات جامدة.

ثانياً: رضا متلقي الخدمة

وتشتمل هذه الإستبانة على مجموعة من العبارات تمثل النقاط الرئيسة لها، والمطلوب وضع علامة

(✓) أمام كل عبارة تحت الإجابة التي تتفق مع رأيك، علماً بأن البيانات لن تستخدم إلا لأغراض

هذا البحث العلمي وبسرية تامة، راجياً أن تحظى هذه الدراسة من جانبكم بالتعاون.

مع خالص الشكر والتقدير والاحترام

الباحث

محمد نواف الشناق

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس:

() ذكر. () أنثى.

2. العمر:

() أقل من 30 سنة. () من 30 – أقل من 40 سنة.

() من 40 – أقل من 50 سنة. () 50 سنة فأكثر.

3. المؤهل العلمي:

() ثانوية عامة وأقل. () دبلوم متوسط. () بكالوريوس.

() ماجستير. () دكتوراة.

4. قطاع العمل:

() قطاع حكومي. () قطاع خاص. () بلا عمل.

ثانياً: متغيرات الدراسة

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: التحول الإلكتروني						
1- الإدارة بلا أوراق						
1	تعتمد أمانة عمان الكبرى برامج إلكترونية لإنجاز المعاملات.					
2	تمتلك أمانة عمان الكبرى نظام فعال لمتابعة المعاملات الإلكترونية.					
3	تمتلك أمانة عمان الكبرى أنظمة حماية إلكترونية للمحافظة على بياناتها.					
4	تحتفظ أمانة عمان الكبرى بنسخ إلكترونية من المعاملات يمكن الرجوع إليها.					
2- الإدارة عن بعد						
5	تتشر أمانة عمان الكبرى المعلومات على موقعها الإلكتروني.					
6	تستخدم أمانة عمان الكبرى المواقع الإلكترونية في الاتصالات.					
7	تطبق أمانة عمان الكبرى البرامج الإلكترونية الحديثة.					
8	تعتمد أمانة عمان الكبرى شبكات اتصال إلكترونية تمتاز بالكفاءة.					
3- الإدارة بالزمن المفتوح						
9	تتشر أمانة عمان الكبرى المعلومات الأساسية على موقعها الإلكتروني.					
10	تقدم أمانة عمان الكبرى خدماتها الإلكترونية طيلة أيام الأسبوع.					
11	تتيح أمانة عمان الكبرى للعميل الوصول للمعلومات التي يحتاجها.					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	تستخدم أمانة عمان الكبرى الرد التلقائي عبر موقعها الإلكتروني للإجابة على استفسارات متلقي الخدمة.					
4- الإدارة بلا تنظيمات جامدة						
13	توفر أمانة عمان الكبرى معلومات دقيقة عبر شبكتها الإلكترونية.					
14	تبني أمانة عمان الكبرى شبكات إلكترونية لحل المشاكل.					
15	تتيح أمانة عمان الكبرى لمتلقي الخدمة إمكانية تقديم المقترحات من خلال شبكتها الإلكترونية.					
16	تجري أمانة عمان الكبرى عمليات تحديث مستمرة على البيانات.					
ثانياً: رضا متلقي الخدمة						
17	يستفيد متلقي الخدمة من الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى من خلال وسائلها التقنية.					
18	يصل متلقي الخدمة للنماذج الإلكترونية للمعاملات بسهولة.					
19	يحصل متلقي الخدمة على الخدمات المطلوبة في الوقت المحدد.					
20	يحصل متلقي الخدمة على خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.					
21	يستفيد متلقي الخدمة من إرشادات الحصول على الخدمة المتوفرة على الموقع الإلكتروني.					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
22	يستفيد متلقي الخدمة من المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني لأمانة عمان الكبرى في الإجابة على استفساراته.					
23	تتواصل الدوائر المعنية في أمانة عمان الكبرى مع متلقي الخدمة في حال تعطل معاملاته.					
24	يشعر متلقي الخدمة بالسعادة أثناء التعامل مع الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى.					
25	تتعامل أمانة عمان الكبرى مع شكاوى متلقي الخدمة بشكل إيجابي.					
26	تتجز أمانة عمان الكبرى إجراءات معاملات متلقي الخدمة بسرعة.					

وتقبلوا بفائق التقدير والاحترام

ملحق (3): الخدمات الإلكترونية التي تقدمها أمانة عمان الكبرى

اصدار رخصة مهن تجاري/سكني	الاستعلام عن مخالفات المهن	اصدار تصريح دخول مسلخ.	طلب صيانة أو استبدال ائارة	رخصة بناء قائم لأول مرة
اصدار رخصة مهن مخيمات	تأجير املاك الأمانة	معاينة اللحوم الحمراء والبيضاء المبردة المستوردة والمحلية وإقرار صلاحيتها أو إتلافها	طلب تركيب أنزع ائارة	ترخيص مقترح فوق قائم
اصدار رخصة مهن من داخل المنزل	تأجير املاك الأمانة بالمزايدة	فحص السيارات المبردة	خدمة تركيب وسائل سلامة مروية	ترخيص مخطط تعديلي
خدمة اصدار رخصة مهن مركبات	اصدار براءة الذمة المالية (المستأجري املاك الأمانة)	اصدار تصريح دخول سنوي لوسطاء السوق وموظفيهم	اصدار تصريح تنظيف موقع ونقل طمم	طلب اصدار اذن اشغال
تجديد رخصة مهن	طلب صرف تعويض عن الأراضي المستملكة والمنشآت	اصدار تصريح معرّش بطيخ وشمام / موسمي	اصدار تصريح هدم بناء على رغبة المالك	طلب تجديد اذن اشغال
تعديل مساحة على رخصة مهنية	الاعتراض على تقدير السعر عن استملاك الأراضي/ المنشآت	اصدار رخصة اقتناء كلب ضمن حدود أمانة عمان	اصدار تصريح قذف رملي	صورة طبق الاصل عن مخططات انشائية / اذن اشغال / رخصة انشائية
خدمة تجزئة الرخص	الاعتراضات على ضريبة التحسين	تجديد رخصة اقتناء كلب	اصدار تصريح الحفر	تقديم الاستشارات الهندسية وتطوير افكار مشاريع استثمارية
إضافة مهنة / تغير مهنة	الافراز والتوحيد للأراضي	طلبات مكافحة للمؤسسات (الحكومية/الخاصة)	طلب وضع حاوية	ترخيص ابراج الاتصالات
نقل موقع رخصة مهن	الافراز والتوحيد والتجزئة للأبنية	معالجة طلبات مكافحة ناقلات الامراض (المواطنين)	طلب الاعتراض على رسوم جمع ونقل وطمر النفايات	طلب تركيب خلايا شمسية (موافقة مبدئية)
تعديل راس المال	شراء فضلة	طلب تقليم اشجار	طلب الاعفاء من رسوم جمع ونقل وطمر النفايات	خدمة اصدار وثيقة اذن الاشغال لتكون معتمدة من خلال الرقم المرجعي (QR)
تعديل مساحة لوحة اعلانية	استقامة رصيف	اصدار تصريح اضاحي	كف الطلب عن المركبات/ رقابة اعمار	تدريب وتسهيل مهمة الطلاب والموفودين
نقل ملكية لرخصة المهن (مشتري)	تعديل تنظيمي	فحص العينات للقطاع الخاص واصحاب المؤسسات	كف الطلب عن المركبات/ بيع عشوائي	تعيين العمال
تعديل ومطابقة بيانات سجل المنشأة	إعادة التصديق	طلب ائلاف مواد بناءً على الطلب	اعادة تأميمات حفر	تنظيم وتنفيذ الامتحانات الدولية
إلغاء/ شطب رخصة المهن	تجديد كتاب الافراز	خدمة إصدار الشهادات الطبية للعاملين في المؤسسات	إعادة تأميمات بناء	إصدار الخرائط والمخططات
اعفاء من رسوم سنوات سابقة	الاعتراض على تعديل تنظيمي	اصدار صورة مصدقة عن تصريح دفن الموتى	إعادة تأميمات القذف الرملي	الاستعلام عن وحدات المقابر (GIS)
اصدار رخصة لوحة اعلانية	اصدار مخطط موقع تنظيمي	طلب اذن دفن جثمان داخل حدود أمانة عمان الكبرى	إعادة تأميمات الهدم	كف طلب عن حادث سير
تجديد لوحة اعلانية أو مركبات مبردة	اعفاء لوحات اعلانية	طلب إعادة تفعيل رخصة مهنية غير موجودة على أرض الواقع (لغايات التجديد أو الإلغاء)	إعادة تأميمات تنظيف الموقع	الرد على طلبات المحاكم
الغاء رخصة لوحة اعلانية والمركبات المبردة	خدمة فحص عينات الروتين	طلب إعادة فتح منشأة/ اوامر الدفاع	إصدار التصاريح للمقاولين	واحة الابداع
طلب اصدار محضر استلام نهائي	تصميم بروفایل - تحديد مناسيب الشارع	طلب مخطط تحديد مناسيب الشارع (بدل فاقد)	الإفراج عن الكفالة المالية المقدمة من قبل مقاولي البنية التحتية	تقديم طلب الحصول على معلومات
اصدار كرت الاتجاه لغايات تجديد التراخيص لوسائط النقل العام	الاعتراض على مناسيب شارع	عقد دورة (لغة اشارته، دورات حاسوب)	طلب اصدار محضر استلام اولي	الدفع الجزئي (ضريبة المسقات)
طلب حجز مرفق	اعادة النظر بالضريبة المتحققة	النظر بإعفاءات المكلفين من ضريبة المعارف	توفير نسخ مصدقة من عقود الإيجار لما بعد تاريخ 1989/1/1	اصدار كتب رسمية (ضريبة دخل، بنوك.....)
طلب حجز ملعب	اصدار الشهادات المتعلقة بمواصفات البناء أو المبالغ المدفوعة (شهادة اقدمية بناء)	كشف الدفعات الخاص بضريبة الدخل	تسجيل عقد الإيجار	خدمة الاستعلام والتسديد للشيكات المعادة والمرجعة
طلب الاعتراض على ضريبة التخمين	احتساب الحصص للمكلفين من الضريبة (احتساب الحصص للعقارات وقطع الأراضي المشتركة)	توفير نسخ مصدقة من عقود الإيجار لما قبل تاريخ 1989/1/1	الاستعلام عن الرقم المميز لعقد الإيجار	ترخيص مقترح على ارض خالية
الاستعلام عن وتسديد مخالفات السير	دفع قضايا السير	خدمة الاعتراض على مخالفة سير كاميرا ادخلت بالخطأ	الاستعلام عن وتسديد التحقيقات	دفع ضريبة المجاري
دفع مخالفات رخص السوق	الدفع الكلي من خلال رمز الاستجابة السريع	دراسة الاعتراضات على التحقيقات	الاستعلام ودفع ضريبة الابنية والمسقات	طلب براءة ذمة ببوعات الأراضي
الاعتراض على مخالفات السير/ محكمة أمانة عمان	خدمة كشف مخالفات السير لغايات الاستفادة من خصم التأمين للمركبات	الدفع الجزئي (ضريبة التحقيقات)	دفع ضريبة المعارف	طلب نسخة من وصل مالي
دفع ضريبة الأبنية	براءة الذمة على ذمة الاشخاص أو العقارات أو الشركات	كشف حساب	الاستشارة (موافقة مبدئية)	ترخيص زيادات

ملحق رقم (4) أهم الشراكات المحلية والدولية لأمانة عمان الكبرى في مجال التحول الإلكتروني

وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	وزارة العمل	وزارة الداخلية	الهيئة البحرية الاردنية
دائرة الأراضي والمساحة	نقابة المهندسين الأردنيين	وزارة السياحة والآثار	وزارة الصحة
وزارة البيئة	وزارة الثقافة	وزارة الزراعة	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
هيئة تنظيم قطاع النقل البري	اللجنة الاولمبية الاردنية	المؤسسة العامة للغذاء والدواء	هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن
وزارة التربية والتعليم	وزارة التنمية الاجتماعية	دائرة السير وترخيص المركبات	الأمن العام
الدفاع المدني	الضمان الاجتماعي	دائرة الأراضي والمساحة	دائرة الأحوال المدنية والجوازات
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	شركات مزودي الإنترنت	الشركات المنفذة للقطاعات من القطاع الخاص	USTDA
مركز الاتصال الوطني	المركز الوطني لإدارة الأزمات	ديوان الخدمة المدنية	CDSMITH

ملحق رقم (5) أهم إنجازات أمانة عمان الكبرى لآخر سنتين في مجال التحول الإلكتروني

نظام التفتيش الموحد	نظام تراسل الإلكتروني / أمانة بلا أوراق	الربط الإلكتروني البيئي مع (29) جهة
نظام التفتيش البيئي	خارطة الطريق لعمان مدينة ذكية	اعتماد التوقيع الرسمي الإلكتروني (QR-Code)

ملحق رقم (6) الموازنة ومصادر التمويل الخاصة بأمانة عمان الكبرى في مجال التحول الإلكتروني

الدعم	الموازنة	العام
650,000 دينار أردني	7,000,000 دينار أردني	2018
950,000 دينار أردني	5,549,000 دينار أردني	2019
950,000 دينار أردني	5,000,000 دينار أردني	2020

ملحق رقم (7) كتاب تسهيل مهمة جامعة الشرق الأوسط



مكتب رئيس الجامعة
President's Office

الرقم، در/خ/24/1596
التاريخ، 15/08/2021

معالي الدكتور يوسف عبدالله الشواربة المحترم
أمين عام أمانة عمان الكبرى

تحية طيبة وبعد،

فتهدبكم جامعة الشرق الأوسط أطيب التحيات وأصدق الأمنيات، وحيث إن المسؤولية المجتمعية قيمة أساسية في تحقيق رسالة الجامعة ورؤيتها، ويهدف تعزيز وترسيخ أسس التعاون المشترك الذي يسهم في تأدية الجامعة التزامها نحو خدمة المجتمع المحلي وتنميته، يرجى التكرم بالموافقة على تقديم التسهيلات الممكنة لطالب الماجستير محمد نواف الشناق، ورقمه الجامعي (401910051)، المسجل في تخصص إدارة الأعمال / كلية الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، والذي يتولى القيام بإعداد دراسة بحثية أكاديمية في رسالته المعنونة بـ "أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة (دراسة حالة أمانة عمان الكبرى)"، علماً أن المعلومات التي سيحصل عليها ستبقى سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم واهتمامكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيس الجامعة

أ.د. علاء الدين توفيق الحلحولي

MEU

ملحق رقم (8) كتاب تسهيل مهمة أمانة عمان الكبرى



السادة / جامعة الشرق الأوسط

تاريخ تقديم الطلب 02/09/2021

رقم الطلب 39

تحية طيبة وبعد...

إشارة إلى كتابكم رقم (در/خ/٢٤-١٥٩٦) تاريخ 2021/08/15 بخصوص تسهيل مهمه

السيدة / محمد نواف محمد الشناق تخصص إدارة أعمال

لا مانع لدينا من تسهيل مهمه المذكورة أعلاه لغايات البحث العلمي بشرط الحفاظ على سرية المعلومات التي سيتم اطلاعها أو الحصول عليها وعدم افشاءها بأي طريقة كانت وأن يقتصر استعمال هذه المعلومات لغايات الاستبيان.

وأن يتم تزويدنا بنسخة من كافه نتائج الدراسة بعد الانتهاء منها.

وبناء عليه يرجى من كافة موظفي أمانة عمان الكبرى بمستويات الوظيفة التعاون مع مقدم الطلب و تزويد بالمعلومات التي يحتاجها لانجاز مهمته حسب الاصول وذلك خلال الفترة من 2021/09/02 الى تاريخ

علما بأنه بعد انقضاء هذه الفترة يعتبر الكتاب لاغيا. 2021/12/30

واقبلو الاحترام....



رقم المرجع الالكتروني 691920210039

هاتف ٠٠٩٦٢ (٦) ٤٦٤٩٤٢٠ فاكس ٠٠٩٦٢ (٦) ٤٦٤٩٤٢٠ ص ب ١٣٢ عمان ١١١٨ الاردن

www.amman.io

cityofamman

GAMtweets

cityofamman

ammancitytube

GAM App

عمان