

أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وآثرها على جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة ميدانية على
القطاع الحكومي الأردني

ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS AND THEIR IMPACT
ON THE QUALITY OF E-SERVICE: AN EMPIRICAL STUDY ON THE
JORDANIAN GOVERNMENT SECTOR

إعداد

غدير شحادة الحسين

إشراف

الدكتور احمد صالح السكر

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية

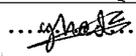
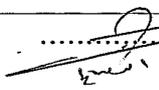
كلية الأعمال

جامعة عمان العربية

كانون الثاني/2017

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

الطالبة	المشرف الرئيسي
غدير شحادة الحسين	د. أحمد السكر
التوقيع: 	التوقيع: 
التاريخ: ٢٠١٦/٤/٢٠	التاريخ: ٢٠١٦/٤/٢٠

قرار لجنة المناقشة

تُوقشت هذه الرسالة والمقدمة من الطالبة: غدير شحادة الحسين
وعنوانها: " أنظمة إدارة الأرشفة الكترونية وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة ميدانية
على القطاع الحكومي الأردني"
وأجيزت بتاريخ: 2017/1/14

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً / رئيساً	د. أحمد السكر
	عضواً / داخلياً	د. مفلح الجراح
	عضواً / خارجياً	أ.د. أسعود المحاميد

2017/1/14

2017/1/14

شكر وتقدير

أحمد الله تعالى واشكره على ما انعم به علي من فضل وتوفيق فمنحني العلم والمعرفة والقدرة على اتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني ان اتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور احمد السكر الذي تكرم مشكور بقبول الاشراف على هذه الرسالة حيث قدم لي النصح والارشاد طيلة فترة اعدادها .

ويسرني ان اتقدم بخالص شكري وتقديري لكافة الاساتذة الكرام اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان العربية والاداريين فيها وكذلك للاساتذة الكرام اعضاء لجنة المناقشة الموقرة ممثلة بالدكتور احمد السكر والمناقشين الاستاذ الدكتور اسعود المحاميد والدكتور مفلح الجراح على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما واشكر كل من ساهم في انجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع او المساندة فلا يسعني الا ان اسال الله عز وجل التوفيق لهم في خدمة وطننا العزيز.

الإهداء

إلى السند والقوة.....الانسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح...

والدي الحبيب

الى من أعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر.....فكان رضاها غايتي وطموحي...

والدتي الحبيبة

الى من وقفوا بجانبني في دراستي الى من هم أقرب الى من روحي

زوجي وابنائي

الى من حبهم يجري في عروقي.....ويلهـج بذكرهم

فؤادي...

أشقائي وشقيقتي

الى من علمونا وصاغوا لنا علمهم حروفا.....ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم..

اساتذتنا الكرام

الى هذا الصرح العلمي الفتي والجبار

جامعة عمان العربية

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض
ج.....	قرار لجنة المناقشة
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الإهداء
و.....	قائمة المحتويات
ز.....	الموضوعات
ك.....	قائمة الجداول
ن.....	قائمة الأشكال
س.....	قائمة الملاحق
ع.....	ملخص
ف.....	Abstract
1.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
10.....	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
42.....	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
54.....	الفصل الرابع نتائج الدراسة
83.....	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
91.....	المراجع
97.....	الملاحق

الموضوعات

الموضوع
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1. المقدمة
2.1. مشكلة الدراسة
3.1. أهمية الدراسة
4.1. فرضيات الدراسة
5.1. أمودج الدراسة
6.1. التعريفات الإجرائية
7.1. الحدود للدراسة
8.1. محددات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
1.2. تهييد
2.2. الإطار النظري
أولاً: أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
1- مفهوم أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
2- أهمية أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
3- أهداف أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
4- غايات أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

5- مزايا أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
6- تصنيف أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
7- عوامل نجاح أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
8- سياسات الانتقال من الأرشفة الورقية إلى الإلكترونية
9- أنواع أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
10- خيارات أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
ثانياً: جودة الخدمات الإلكترونية
1- مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية
2- أهمية جودة الخدمات الإلكترونية
3- صفات الخدمات الإلكترونية
4- أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية
3.2. الدراسات السابقة
أولاً: الدراسات العربية
ثانياً: الدراسات الاجنبية
ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
1.3. تهييد
2.3. منهجية الدراسة
3.3. مجتمع الدراسة وعينتها

4.3. مصادر جمع البيانات
5.3. أدوات الدراسة
6.3. صدق الأداة وثباتها
7.3. المعالجة الإحصائية
8.3. إجراءات الدراسة
الفصل الرابع: نتائج الدراسة
1.4. تمهيد
2.4. أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
أولاً: نظام الماسح الضوئي الذكي
ثانياً: خدمات النظام الإلكتروني
ثالثاً: البرمجيات الجماعية
رابعاً: آليات أمان الإنترنت القياسية
3.4. جودة الخدمات الإلكترونية
4.4. تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
5.4. إجابات أسئلة الدراسة

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
1.5. تمهيد
2.5. مناقشة أهم نتائج الدراسة
أولاً: أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية
1- نظام المساح الضوئي الذكي
2- خدمات النظام الإلكتروني
3- البرمجيات الجماعية
4- آليات أمان الإنترنت القياسية
ثانياً: جودة الخدمات الإلكترونية
3.5. مناقشة اختبار فرضيات الدراسة
4.5. التوصيات والمقترحات لتطوير الجانب البحثي
المراجع
أولاً: المراجع العربية
ثانياً: المراجع الأجنبية
الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
1	مراجع النموذج
2	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.
3	معامل ثبات الاتساق الداخلي لإبعاد الاستبانة (كرونباخ الفا).
4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر أنظمة الأرشفة الإلكترونية.
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في نظام الماسح الضوئي الذكي.
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في خدمات النظام الإلكتروني.
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في البرمجيات الجماعية .
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في آليات أمان الإنترنت القياسية.
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في جودة الخدمات الإلكترونية.
10	نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر أبعاد الأرشفة الإلكترونيات الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي

11	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني.
12	قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين.
13	نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام نظام المسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي
14	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام نظام المسح الضوئي الذي على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني.
15	قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام المسح الضوئي على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة من الموظفين.
16	نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي
17	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني.
18	قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة.

19	نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي
20	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام البرمجيات الجماعية على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني.
21	قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة.
22	نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام الآليات القياسية لأمان الإنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي
23	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لأثر استخدام الآليات القياسية لأمان الإنترنت على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني.
24	قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية الآليات القياسية لأمان الإنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة.
25	إجابات أسئلة الدراسة.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	أموذج للدراسة	1

قائمة الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	اسماء محكمي أداة الدراسة
2	الاستبانة

أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات

الإلكترونية: دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني

إعداد

غدير شحادة الحسين

إشراف

الدكتور احمد صالح السكر

ملخص

تهدف الدراسة الحالية للتعرف على أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني. أما عينة الدراسة فقد اشتملت على (150) من موظفي قسم الأرشفة في كل من (مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، وزارة الداخلية) التابعة للقطاع الحكومي الأردني. من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قامت بتصميم استبانة والتأكد من صحتها وثباتها.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية ومكوناتها على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بتوفير البنية التحتية اللازمة لتأسيس أنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني، وإستبدال الأرشيف الورقي القديم على مراحل في الأرشيف الإلكتروني للمحافظة على الوثائق من التلف والضياع، وتطوير أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية بصورة مستمرة، ووضع عنصر تحديد الصلاحية كدليل للمستخدمين لهذه الأنظمة، وزيادة الوعي بأهمية الأرشفة الإلكترونية ودورها في توفير الوقت والجهد والمال.

**ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS AND THEIR IMPACT ON
THE QUALITY OF E-SERVICE: AN EMPIRICAL STUDY ON THE JORDANIAN
GOVERNMENT SECTOR**

Prepared by

Ghadeer S. Hussain

Supervised by

Dr. Ahmad al Sokar

Abstract

The current study aims at investigating the electronic document management systems and their impact on the quality of e-services in the Jordanian public sector. The sample consisted of (150) employee of the archive department in each of the (General Security Directorate / Drivers and Vehicle Licensing Department, Ministry of Interior) of the Jordanian government sector. In order to fulfill the study objectives a questionnaire designed and distributed after check its validity and credibility.

Study results showed a statically significant impact at the level of ($\alpha \leq 0.05$) for the electronic document management systems and their contents on the quality of e-services provided to the government sector employees.

The study recommended to care in providing the infrastructure for the establishment of EDMS, and replacing older paper Archive at stages to preserve documents from damage and loss, and to develop the EDMS on an ongoing basis, to develop determining the validity element as a guide for users of these systems, and to increase awareness of the importance electronic documents and their role in saving time, effort and money.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

مع التطور الهائل الحاصل على أنظمة الحاسب الآلي، وسيطرة العولمة على حيز الأنظمة التقليدية؛ مما أدى إلى نقلة ذات طابع نوعي على مستوى تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات الاتصال في مختلف المؤسسات والمجالات المتعددة. ولتحسين وتدعيم عملية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالخدمات سواء الهادفة إلى الربحية، أو غيرها من الأنشطة غير الهادفة إلى الربح كالخدمات الحكومية، والأنشطة التطوعية،.. وغيرها، فقد وجهت النظرة نحو "إدارة الوثائق" أو ما يسمى "إدارة الأرشيف" (Turk, 2003, p.105 Documents Management (DM)

ونظراً لزيادة حجم الوثائق الرسمية وزيادة استخدامها عند الحاجة، فقد دعى ذلك لاستخدام أنظمة الكترونية حديثة، بهدف ترتيب وتنظيم ومعالجة البيانات وفقاً للأسس السليمة، كما أنها تسعى للاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة وتيسير معاملات الأفراد والمؤسسات ولغايات إسترجاعها والإفادة من مضمونها بمستوى جودة عالية عند الحاجة على مستوى المؤسسات الحكومية الرسمية في الأردن حيث إستخدم ما يسمى "أنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية" Document Management Systems (DMS) (حمودي، 2009، ص. 65).

كما ظهرت الكثير من هذه الأنظمة التي تستخدم في الأرشفة والتخزين على الصعيدين المحلي والدولي، حيث طورت لكي تستخدم في الحاضر، والمستقبل، واسترجاع بيانات الماضي. فلم تعد البيانات والمعلومات وسيلة للعرض والتباهي في أنماط الحياة، والمجتمعات والمنظمات بل أصبحت ركيزة أساسية في عصرنا الحالي، إذ ان أنظمة الأرشفة في العقود الماضية إقتصرت على التوثيق الورقي (خير وكساب، 2008، ص 78). بالآتي، فأن الهدف الرئيس من أنظمة البيانات لم يقتصر على إجراء عمليات الرصد، والجمع، والمعالجة، والتخزين،

وإنما إمتد إلى كل من عمليات الاسترجاع، والتداول، والبث الانتقائي، وغيرها من الإجراءات للبيانات والوثائق عند الحاجة إلى جمهور المستفيدين، حيث تساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات من القائمين عليها.

ومع ازدياد عدد السكان في الأردن، أصبحت المؤسسات الحكومية في المملكة مزودةً بأنظمة رقمية تشتمل في مضمونها على أنظمة للأرشفة الإلكترونية تساهم في تسهيل عملها وتضمن إختصار وسرعة الإجراءات للمواطن والمؤسسة على حد سواء، حيث اشتملت هذه الأنظمة على السعة التخزينية الكبيرة جداً؛ بما يضمن في حصر البيانات وعدم ضياعها كونها تعد ذات اهمية وسرية عالية. أيضاً، فقد ساهمت الضغوطات المتزايدة على أنظمة الأرشفة اليدوية (الورقية) على صعيد داخلي وخارجي، فأن استخدام مثل هذه الأنظمة أصبح بمثابة الدور الثانوي، إذ باتت عائقاً في الرقي بمستوى "جودة الخدمات" The Quality of Services (QoS) ما يشكل عائقاً سلبياً في تحقيق أهداف هذه الدوائر الحكومية وأقسامها، ويؤثر على مستوى رضى المواطن على هذه الخدمات.

وتهدف الدراسة الحالية للتعرف على أثر استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني، ومدى مساهمتها في تحسين عمل هذه المؤسسات وتقييم جودة الخدمات فيها.

2.1. مشكلة الدراسة

لقد أصبحت الحاجة إلى استخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية ضرورة مُلحة لتلبية رغبات مُعظم المؤسسات، ونظام الأرشفة الإلكترونية يعتبر نظاماً مهماً في تحقيق الكفاءة والجودة، حيث يساهم في تخفيض تكاليف المعاملات الورقية التقليدية، وتحويلها لأنظمة الأتمتة، وتحسين القدرات، وتقليل نسب الخطأ، ويوفر في نسبة القوى العاملة التي تمثل عبئاً على الموازنة؛ لذلك تعتبر أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية بمثابة حجر الزاوية في إنشاء حكومة إلكترونية (Alshibly, 2007, p. 125).

لذلك، فقد أزداد التركيز من الجهات الرقابية الحكومية على خدمة المواطن كونه يمثل المحرك الاساسي لعمل القطاع الحكومي، مما يعكس الاعتراف العام بالدور الاساسي الذي تؤديه هذه الأنظمة الرقمية (Davey, 2005, p.2). وعليه، فإن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على أنظمة الأرشفة الإلكترونية وآثارها على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني، ولتحقيق هذا الغرض تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني ؟

ويتفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يأتي:

ما أثر استخدام نظام الماسح الضوئي الذكي في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني؟

ما أثر استخدام خدمات النظام الإلكتروني في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني؟

ما أثر استخدام البرمجيات الجماعية في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني؟

ما أثر استخدام أليات القياسية لأمان الأنترنت في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني؟

3.1. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية في موضوعها الذي تتناوله، ويتلخص ذلك في كل من:

الأهمية النظرية: تشكل أهمية الدراسة الحالية في أنها تمثل نقلة نوعية في الدراسات المتعلقة في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على صعيد محلي، حيث شكلت تلك الدراسات عدداً محدوداً، كما أنها تسعى لوضع الأساس النظري الذي يساهم في الربط بين عناصر أنظمة الأرشفة الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال هذه الأنظمة.

الأهمية العملية التطبيقية: إن التركيز على القطاع الحكومي يساهم في تقييم الوسائل والأنظمة التقنية المختلفة في هذه الدوائر كونها تخدم الدولة والمواطن، كما أن تسليط الضوء على مثل هذه الأنظمة يساهم في تنبيه الإدارات نحو أهميتها على تفعيل وتحسين جودة الخدمات.

4.1. فرضيات الدراسة

تسعى هذه الدراسة لاختبار الفرضية الآتية:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

وتنبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية كما يأتي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

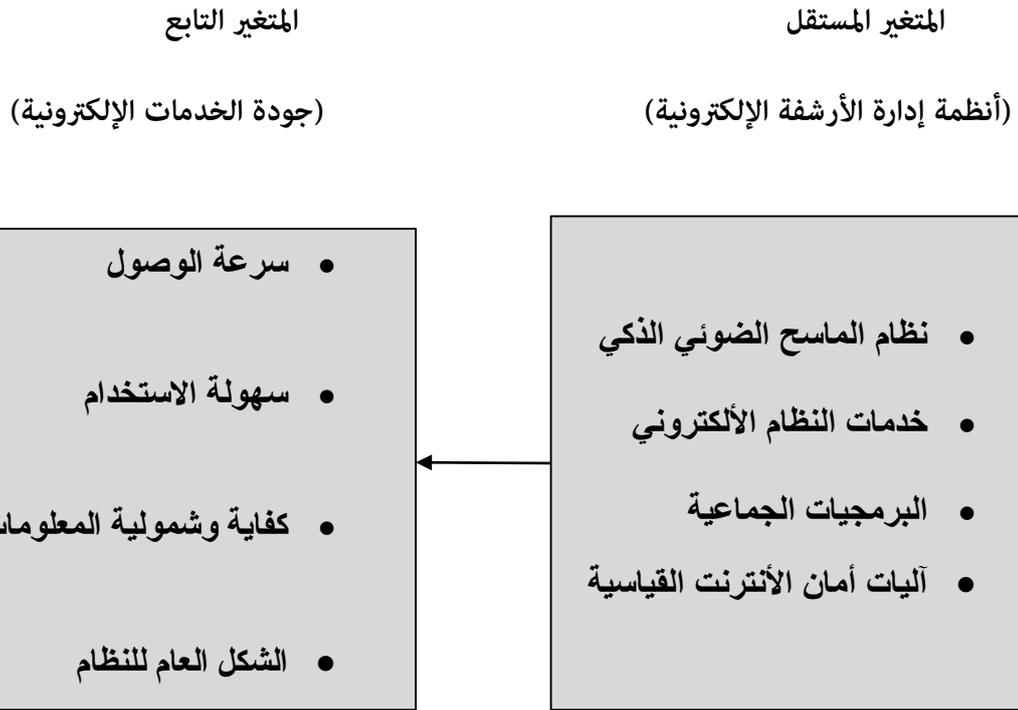
الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الأليات القياسية لأمان الأنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

5.1. أمودج الدراسة

لتحقيق الهدف من الدراسة الحالية والتوصل إلى نتائجها المحددة، ستقوم الباحثة باعتماد إمودج للدراسة، لتوضيح العلاقة بين المتغير المستقل (أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية)، والمتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية)، كما هو ظاهر في الشكل رقم (1):



الشكل (1): أُمُودج للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة إستناداً إلى دراسة (Alshibly, 2007; Iadhari, 2010)

جدول (1): مراجع النموذج

المتغير	المراجع والدراسات التي تم الاعتماد عليها
المتغير المستقل: أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية	(Alshibly, 2007) ؛ (ladhari, 2010) ؛ (عز، 2004) ؛ (Cavoukian, 2003) (Yu, 2007) ؛ (العمودي، 2010) ؛ (العدوان، 2007)
المتغير التابع: جودة الخدمات الإلكترونية	(Alshibly, 2007)؛ (ladhari, 2010) (koshey& kain, 2013) ؛ (الجابري، 2007) ؛ (العامودي، 2010).

6.1. التعريفات الإجرائية

أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية: عملية صناعة، وحفظ الدليل ذي المصدقية بكامل عناصره لجميع أنشطة القطاع الحكومي الأردني.

جودة الخدمات الإلكترونية: وهي عملية تقديم خدمات تفوق توقعات العملاء أو المستخدمين، او جودة استخدام الخدمات بما يسهل عمل موظفي القطاع الحكومي الأردني.

نظام الماسح الضوئي الذكي: النظام المستخدم من موظفي القطاع الحكومي الأردني لإدخال الصور والنماذج إلى النظام، ليسهل تخزينها واستدعائها وقت الحاجة إليها من قبل موظفي قسم إدارة الأرشيف، ويتميز هذا النظام بالسرعة والسهولة في إدخال الملفات عوضاً على طرق الإدخال التقليدية.

خدمات النظام الإلكتروني: نظام القطاع الحكومي الأردني المستخدم في تقديم خدمات إلكترونية للمراجعين، فهي أنظمة لتوفير التكاليف والوقت والجهد؛ لتخفيفها الضغط الحاصل من كثرة المراجعين على الوزارة. أيضاً، يتميز نظام الأرشيف في القطاع الحكومي الأردني بقدرته على تخزين البيانات بدقة عالية، الاستجابة الآلية لطلب المراجعين، مع نسبة خطأ محدودة أو نادرة نسبياً.

البرمجيات الجماعية: البرنامج التي تسمح لموظفي قسم إدارة الأرشيف الإلكتروني في القطاع الحكومي الأردني بالعمل والتفاعل سوياً بصورة جماعية من خلال التواصل والربط بين الوظائف المختلفة، حيث تساهم في العمل المشترك في وقت واحد.

آليات أمان الإنترنت القياسية: الأساليب الرقمية المطبقة في نظام القطاع الحكومي الأردني لحماية سرية البيانات الخاصة بالمواطنين على شبكة الأنترنت من خلال بروتوكولات محددة تسمح لهم بالدخول بصورة مؤقتة دون تخطي صلاحيات موظفي قسم الأرشيف.

جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي: يعتبر نظام القطاع الحكومي الأردني نظاماً فعالاً حيث يساعد الموظفين والقائمين على تجنب الضغوطات الناتجة عن ازدياد عدد المراجعين، كما أنها تساهم في تسريع الإجراءات وسريتها كونها تتعلق بالمواطن ومعلوماته الشخصية.

7.1. الحدود للدراسة

قامت الباحثة بتحديد الحدود البحثية التي تشتمل عليها الدراسة الحالية، وهناك أربعة مجالات أساسية في البحث:

الحدود المكانية: وتمثل بمؤسسات القطاع الحكومي الأردني وقد تم إختيار كل من (مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، ووزارة الداخلية) التابعة لهذا القطاع.

الحدود الزمانية: حددت الباحثة مدة شهرين قامت خلالها بتوزيع استبانة على عينة من موظفي قسم الأرشفة في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني.

الحدود البشرية: حُددت عينة عشوائية منتظمة من موظفي قسم الأرشفة وبواقع (150) موظفاً مقسمين على التوالي إلى (100) موظف من إدارة الترخيص و (50) موظفاً من وزارة الداخلية كمجال لتعميم نتائج الدراسة.

الحدود العلمية: إقتصرت الدراسة الحالية على دراسة أثر أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية الخاصة بالقطاع الحكومي الأردني وآثرها على جودة الخدمات المقدمة بصورة الكترونية.

8.1. محددات الدراسة

إن تعميم نتائج الدراسة الحالية يرتبط بدلالات صدق وثبات أداة البحث التي تم تطويرها لأهداف الدراسة، ونظراً لإن الباحثة اعتمدت على عينةٍ عشوائيةٍ منتظمةٍ من مجتمع الدراسة، فيمكن القول بصحة تعميم النتائج على مجتمع الدراسة في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. تمهيد

يشتمل الفصل الثاني على إعداد الإطار النظري للدراسة الحالية، إذ يحتوي على استعراض لأهم الموضوعات المتعلقة بمشكلة الدراسة الحالية ومتغيراتها والتي تهدف بدورها للتعرف على أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وآثارها على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني.

كما يتضمن الجزء الثاني من هذا الفصل عرضاً لأهم الدراسات السابقة والأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي تمت مراجعتها وأهم النتائج والمخرجات التي توصلت إليها، ومن ثم مقارنتها بالدراسة الحالية بهدف الاستفادة منها في الإجراءات المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة.

2.2. الإطار النظري

أولاً: أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

1- مفهوم أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

لقد توصلت الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بمفهوم "أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية" (Electronic Document Management Systems (EDMS)، إلى تعدد التعريفات الخاصة به، ويمكن إيجاز أهم هذه المفاهيم على النحو الآتي:

فقد عرف (حسب الله والشامي، 2001، ص. 1610) إدارة الأرشيف على أنها "جمع المواد الأرشيفية وحفظها وصيانتها وترتيبها للاستعمال والدراسات النظرية والعملية المتعلقة بتلك الإجراءات".

ووصف كل من (Johnston and Bowen, 2005, p. 132) أنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني بأنها وثيقة تحتوي على وحدة لسجل المعلومات المفاهيمي.

وعرفت (العمودي، 2010، ص. 69) إدارة الأرشفة الإلكترونية على أنها "مسح الوثائق ومعالجتها وتخزينها في وسائط إلكترونية وربط هذه الوسائط مع قاعدة بيانات الفهرس؛ مما يسمح بالنفذ مباشرة من الفهرس إلى صورة الوثيقة مباشرة".

وعرف كل من (العريشي والمعلم، 2012، ص 183) أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على أنها "عملية نقل وإدخال الملفات التقليدية إلى الوسائط المختلفة للحواسيب، حيث يمكن تخزينها لفترات طويلة نسبياً كالأقراص الليزرية والتي تستخدم كوسائل مساندة إذا ما أرفقت الوسائل الأصلية من وسائل التخطيط الورقية أو التقليدية.

كما وعرفها كل من ابكوف وآخرون (Obukhov, et al., 2014, p. 182) على أنها مجموعة من لقطات المعلومات التي تشتمل على أنواع مختلفة من المعلومات، والتي تتواجد في أماكن مختلفة في داخل شبكة مع إمكانية الربط بينها وبين المعلومات في ملفات أخرى على نفس الشبكة، مع القدرة على التحديث والتعديل في وقت واحد تلقائياً.

وعرف كل من بحاري وآخرون (Bahari et al., 2015, p. 420) نظام إدارة الأرشيف الإلكتروني على أنه ذلك النظام الذي يدعم إنشاء واستخدام وصيانة أوراق أو وثائق إلكترونية والسجلات لأغراض العمل في المنشأة.

وأشار كل من كوشي وآخرون (Koshey et al., 2016, p.173) إلى أن نظام إدارة الأرشفة الإلكترونية هو ذلك النظام الإلكتروني الذي يسهم في خلق والتقاط وتنظيم وتخزين والاسترجاع والتلاعب والتوزيع للوثائق في صيغة إلكترونية.

2- أهمية أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

لقد أشار الشبلي (Alshibly, 2007,gd p. 127) في دراسته إلى أن أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية هي الأنظمة الأرشيفية التي تساهم في تحسين مستويات الدعم والإنتاجية للمديرين، حيث حولت أنظمة الأرشيف إلى أنظمة محوسبة وازدادت عليها طابع الأتمتة إذ أنها تساهم في انشاء البيانات المراد الاحتفاظ بها رقمياً، وتخزينها، ونقلها، وعرضها بطريقة تكون فيها مشتركة بين العديد من المستخدمين داخل وخارج المؤسسات، كما أنها تقلل من درجة عدم اليقين والشك في حداثة البيانات. ويمكن تحديد أهمية هذه الأنظمة في مجموعة من النقاط يمكن عرضها على النحو الآتي:

توفير التكاليف

تعاني الكثير من المنظمات من مشاكل في عمليات الأرشفة الورقية مع عدد قد يصل إلى عشرات الآلاف من الملفات المخزنة بجانب المكاتب، في المخازن، أو قد يتم الاحتفاظ بها في أماكن لا يمكن الوصول إليها في نفس الموقع. من ناحية أخرى، فإن أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية تساهم في توفير شامل في التكاليف المباشرة، مثل توفير ساعات العمل المباشر وخفض تكاليف المساحة اللازمة للتخزين، كما انها تساهم في الحد من تجهيز وتخزين الملفات اللازمة وفهرستها والبحث والاسترجاع عنها... وغيرها (Sutton, 2001, p. 84). لذلك، تشمل هذه الأنظمة ما يسمى "آليات خدمات المواقع الإلكترونية" Web-Based Information Systems حيث تساهم في توسيع نطاق الخدمات المؤسسية والأرشيف داخلياً وخارجياً.

تحسين الخدمات للمواطنين

تساهم أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في الخدمة الأمثل للمواطنين خاصة في مؤسسات القطاع الحكومي، حيث تسهل إسترجاع الوثائق المطلوبة على الشاشة عند طلبها. وفي هذا الجانب، يتم استخدام "نظام الماسح الضوئي الذكي" Intelligent Scanning System ، حيث تسهل الوصول إلى المعلومات من الأفراد بسهولة ويسر،

كما أن الوصول إلى بعض المعلومات لا يقتصر على الموظفين فقط بل يمكن الوصول إليها ما يحسن جودة الخدمات المقدمة لهم. أيضاً، فإن إمكانية الوصول إلى الوثائق بإستردادها لاحقاً على النظام من خلال شبكة الإنترنت، توفر التكاليف اللازمة للمكالمات الهاتفية والتواجد مباشرة في المؤسسات (Cimtech, 2002,

.(p.71

زيادة جودة البيانات المخزنة وتقليل نسبة الخطأ

تساهم أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في زيادة جودة البيانات المخزنة في حد ذاتها؛ نظراً لقدرتها على الاعتراف بالرسائل والنماذج... وغيرها، من الوثائق المكتوبة. من ناحية أخرى، فإن أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية تساهم في الحد من معدلات الخطأ الناتج عن استخدام الأنظمة الورقية التقليدية للأرشفة (Straub et al., 2005, p. 3260).

تعزيز العمل الجماعي وتحسين الربط والاتصال

تساهم الوثائق في عملية نقل المعلومات والبيانات عبر الزمان والمكان، كما ان الأنترنت يساهم في تسهيل هذه الوظيفة، وبناء على ذلك، فإن أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية تساهم في عملية التواصل بين الأفراد. بالآتي، فإن جميع تطبيقات وعناصر نظام الأرشفة الإلكترونية تدعم العمل الجماعي والاتصال حيث توفر هذه الأنظمة ميزة تسمى "المجاميع" Groupware تشتمل على عناصر مثل الرسائل، ووثائق المجموعات، إدارة المجموعات، النماذج الإلكترونية... وغيرها (Cimtech, 2002, p. 20) . من ناحية أخرى، تساهم هذه الميزات في تلبية الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين كما تحفز فريق عمل الاتصال.

حماية أمن المعلومات

تساهم أنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني في تعزيز حماية أمن المعلومات بصورة كبيرة، ومع وجود الصلاحيات المناسبة على مستوى المستند يمكن فقط للمستخدم المناسب الوصول إلى البيانات الموجودة فيه أو مشاركتها ضمن حدود معينة من المستخدمين. وتقوم أنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية بدورها الأمثل عند اشتغالها على ما يسمى "آليات القياسية لأمان الأنترنت" Standard Internet Security Mechanisms، مثل الشهادات الرقمية، التوقيعات الرقمية، التشفير عالي القوة، والجدران النارية... وغيرها (Bellovin et al., 2003, p. 2).

علاوة على ما سبق، فإن هناك أهمية أخرى لأنظمة إدارة الأرشيف على العكس من الوثائق الورقية، حيث أنها تدعم عملية تخزين الوثائق داخل وخارج النظام. وبمعنى آخر، فإن حريق في مستودع الملفات الورقية الخاصة بمؤسسة حكومية قد يؤدي إلى فقدان كم هائل من البيانات الرسمية وبالآتي العطل في عمل المؤسسة.

3- أهداف أنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية

لقد أشار (سلامة، 2007، ص ص. 34-36) إلى مجموعة من الأهداف الرئيسية لأنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي:

الحد من تضخم أحجام الأرشيف

تهدف أنظمة الأرشيف الإلكترونية للحد من تضخم أحجام الأرشيف بصورة مادية، حيث تساهم في استغلال مساحات أقل نسبياً مع المحافظة على جودة عالية للأرشيف، مع ضمان سريتها، وأمن المستندات، وتقليل معدلات الضياع والتلف والسرقة... وغيرها.

تخفيض الجهد البشري في حفظ الوثائق

تهدف هذه الأنظمة إلى تقليص المجهود البشري في مختلف الإجراءات الفنية الخاصة بعملية حفظ الوثائق، كما تساهم في حفظها وفهرستها وتصنيفها. إن استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية يمثل وسيلة لتخفيض الجهد البشري في عملية الأرشفة، حيث تشتمل هذه الأنشطة على أدوات تستجيب بصورة آلية لعملية إدخال وحفظ البيانات سواءً داخلياً أم خارجياً.

المساندة في اتخاذ القرارات الإدارية

تساهم أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في إنجاح القرارات الإدارية في المؤسسات؛ حيث توفر البيانات ذات الدقة العالية بسرعة وسهولة بغض النظر عن المساحة الجغرافية لانتقال الوثائق، ما ينعكس بصورة إيجابية على جودة عمل وخدمة المؤسسات وإنتاجيتها.

وسيلة إتصال وربط فعالة

سهولة التواصل، والمراسلة، والتصدير، والاستيراد للوثائق الإلكترونية ومتابعة الأنشطة الإدارية على مستوى المؤسسات وأقسامها ودوائرها وفقاً لمكان تواجدها، حيث تتخطى هذه الوثائق الزمان والمكان.

الالتزام بمواكبة التغيرات في الأنظمة والتعليمات

تساهم أنظمة الأرشفة الإلكترونية إلى الالتزام بالقوانين والأنظمة والإجراءات الخاصة بالمؤسسات مع حرية أو عدم الاطلاع على مجموعة من البيانات، كما أنها تساهم في اندماج التقنية الحديثة لأنظمتها مع وجود خيارات خاصة بالترميم وصيانة الوثائق فيما يسمى "الترميم الإلكتروني" Electronic

.Restoration

4- غايات أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

تعددت الغايات التي وجدت من أجلها أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية، ويخلص (خير وكساب، 2008، ص49، بجاجة، 2006) أهم هذه الغايات:

إدارة بلا ورق.

إزالة الوثائق غير المكررة وغير المهمة وتعشيب الملفات في الأرشيف الإلكترونية ووحدات التخزين الخاصة به.

تسهيل تبادل الأرشيف داخل وخارج المنظمة.

تسهيل عملية تبادل الوثائق الإلكترونية.

تطبيق منهج المؤسسات والحكومة الإلكترونية.

توفير المساحات المكتبية التي يتم استهلاكها في عملية تخزين الملفات الورقية.

توفير النسخ الاحتياطية من الأصول الورقية للمؤسسة في حال تعرضها لحادث غير إعتيادية.

زيادة فعالية الصلاحيات للاطلاع على الأرشيف الإلكتروني.

السماح بعملية الاطلاع على الوثائق التي تمت أرشفتها لأكثر من مستخدم في وقت واحد.

سهولة إسترجاع الوثائق من خلال أدوات البحث المتوافرة في هذه الأنظمة.

5- مزايا أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

لقد حدد كل من (Tambo and Pho, 2014, p. 197) مزايا أنظمة الأرشفة الإلكترونية التي تجعلها متفوقة عن بديلها الورقية في النقاط الآتية:

أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

إستقلالية صيغة الوثائق.

تمثل المستودع الإلكتروني الآمن للوثائق المتحكم بها.

وحدة الوثائق التي يتم الحصول عليها مع إختلاف المكان.

قدرتها على معالجة الإصدارات، وعمليات الترحيل.

مراجعة وموافقات بصورة تلقائية.

تقوم بمتابعة تدفق العمل لدورة حياة الوثائق.

يتضمن عملها تغييرات إدارية تلقائية.

تتضمن على واجهة ويب تنبؤية.

تستخدم أداة التوقيع الإلكتروني ضمن إجراءاتها لضمان أمن المعلومات.

خاصية الشكر والتقدير والمجاملة التلقائية للمستخدم " لكي يقرأ ويفهم".

إجراء التحكم بعملية الطباعة الشفافة في الخلفية لغايات الموثوقية.

المراقبة والحماية للدخول والاستخدام لأنظمة الأرشيف الإلكتروني.

إستراتيجية الوصول المتعدد لأنواع مختلفة من الوثائق الإلكترونية ومختلفة في مراحل "دورة حياة

الوثيقة" Document Life-Cycle.

أنظمة إدارة الأرشفة الورقية

تكاليف الشحن المرتفعة في حال إرسال الوثائق لمسافات بعيدة.

تكاليف عالية في عملية الطباعة والتوزيع والتخزين.

حماية رخيصة وضعيفة الجودة للوثائق.

خسارة الوقت والإنتاجية في إنتقال عملية الملفات بين الأقسام المختلفة.

زيادة عدد الوثائق يؤدي لاحقاً إلى سوء إدارتها وعدم القدرة على السيطرة عليها.

صرف المزيد من الوقت لعملية إيجاد واستخراج البيانات من الوثائق الورقية.

عدم وجود سهم عادي في مخزن المعلومات للبيانات الشخصية.

عمليات المعالجة والتصحيح والإثبات للاصدارات الحديثة.

القابلية المنخفضة لخاصية لكي "يقرأ ويفهم".

مشكلة في التوافق تحديد النسخ الأخيرة والوحيدة.

ملكية الوثائق تعود إلى مستعمل واحد فقط.

مواجهة مشاكل في التوافق مع الأنظمة والتعليمات والقوانين الحديثة بصورة مستمرة.

لقد أكد (عزّت، 2007، ص 90) في دراسته، أنه وعلى الرغم من تفوق أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

على سابقتها الورقية إلا أن هناك حاجة ضرورية للإبقاء على كل من النظامين الورقي والإلكتروني سوياً

بصورة متوازنة لمجموعة من الأسباب أهمها:

إرتفاع تكاليف عملية التحويل.

الحاجة للصيانة والتطوير والتحديث المستمر وقد تحتاج المؤسسة إلى تبديل الأجهزة أيضاً.

صعوبة الكشف عن التزوير والإحتيال في بعض أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية.

صعوبة حماية مقدار ودرجة الموثوقية بالمستندات والوثائق وإمكانية أن تصبح متاحةً مستقبلاً.

عدم وجود إعتراف بالأرشيف الإلكتروني لأسباب قد يكون أهمها عدم توافقها مع الأنظمة والتشريعات في الدولة أو المؤسسة.

6- تصنيف أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

تصنف أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية ضمن "عائلة" مكونة من مجموعة من الأنظمة يمكن تحديدها فيما يلي (Katu, 2012, p. 43):

أنظمة إدارة محتوى المؤسسة

تتمثل "أنظمة إدارة محتوى المؤسسة" (ECMS) Enterprise Content Management Systems في تلك الأنظمة التي تهتم في الغالب بالأطار الواسع لأنواع المحتويات والولوج إليها بشكل واسع (Sarantinos, 2008, p. 6).

أنظمة إدارة سجلات المؤسسة

تعنى أنظمة "إدارة سجلات المؤسسة" (ERMS) Enterprise Records Management Systems بالاحتفاظ بالمنزلة القانونية للوثائق وحمايتها من التزوير والسرققة والتحويل (Lappin, 2010, p. 56).

ج . أنظمة إدارة المعرفة

تساهم "أنظمة إدارة المعرفة" Knowledge Management Systems (KMS) في التحكم بالانواع المتعددة من الوثائق، مع تركيز ضيق ومنظور للتعلم وعمليات تبادل المعرفة التعاونية من خلال أنظمة الأرشفة (Yang & Wei, 2010, p. 1036). مما سبق، فإن هذه الأنظمة بشكل أساسي تقوم بتخزين البيانات وتقوم بتزويد أشكال من التحكم وتدفق المعلومات ودورة الحياة الإدارية. وبصورة عامة، فإن هذه العائلة من الأنظمة تمثل اقتراحات لدعم واسع أو عمليات مبادلة "بلا حدود" داخلياً أو خارجياً، مع الشركة وشركاؤها ومن يمثلها. أيضاً، فإن أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية تقوم بالتحقق والعمل التلقائي في عملية التواصل على الرغم من النظام لا يزود بضمان على وضوح الوثائق من "المرسل" Sender والفهم وإستيعاب من الطرف "المستلم" Receiver (Yang & Wei, 2010, p. 1037).

7- عوامل نجاح أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

على الرغم من تعدد فوائد ومهام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي تساهم في إنجاح عملها على الوجه الأمثل أهمها (السبيتي، 2014، ص ص. 71 - 75):

الحاجة الفعلية لاستخدام النظام

قد تفسر الحاجة الرئيسية لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية للوثائق والمعلومات إلى وجود مخزون هائل ذي أهمية عالية يستخدم في الشركة في مختلف الأقسام، مع وجود استمرارية في إنتاج هذا المخزون. من ناحية أخرى، فإن الطلب على هذه الوثائق أو المستندات الإلكترونية مع الأخذ بالاعتبار إلى عدم قدرة الأنظمة التقليدية على إحتوائها والاستفادة منها من قبل المستخدمين ما دعا إلى إنجاح طابع عملها وإرتباطها بمستوى الجودة في كافة المجالات.

توافر النية لاستخدام النظام من إدارة المؤسسة وعاملها

إن إنجاح دور أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية لا يتحقق إلا بوجود قناعة كاملة لدى الإدارة في المؤسسات بأهمية الوثائق وتخزينها والاحتفاظ بها، مع قدرتهم الكاملة بالاطلاع على النظام ودوره في توفير الحماية والخصوصية لهذه الوثائق.

التنظيم المُسبق للوثائق بصورة تقليدية

إن التنظيم المُسبق للأرشيف الورقي في المؤسسة يساهم في تسهيل وإنجاح عملية الأرشفة الإلكترونية لاحقاً؛ إذ لا ينتظر من نظام إدارة الأرشفة تعديل البيانات لاحقاً.

توفير الإمكانيات المادية والبنية التحتية

إن توافر البنية التحتية الكافية من البرمجيات، والأجهزة، والتجهيزات ووسائل الاتصال والموظفين المؤهلين والنفقات المستمرة لتسيير هذا النظام تساهم في إنجاح عمله وتطويره في الوقت الحالي ومستقبلاً؛ لذلك فمن المهم جداً توفير الموارد المالية الكافية لتجهيز أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية.

توافر المختصين وذوي الخبرات لتشغيل النظام

إن عملية برمجة وإدخال وتحديث نظام إدارة الأرشفة الإلكتروني يحتاج إلى توفر الخبرات وذوي المعرفة الكاملة بطبيعة عمل النظام، كالمختصين في إسس الإعلام مع الأخصائيين في عملية التوثيق والأرشفة بحيث يعمل كلا الطرفين في تميم هذا النظام وتركيب أجهزته وتجريبه للتأكد من صلاحيته لأرشفة الوثائق، ومن ثم متابعته باستمرار للتأكد من قدرته على تقديم الخدمة ذات الجودة العالية للمستخدم ومزود الخدمة سوياً.

التوافق بين الأنظمة والبرمجيات المرتبطة بها

يساعد الإختيار الأمثل لأنظمة المؤسسة على تسيير إختيار نظام إدارة الأرشيف الخاص بها، فلا يجب إختيار الأنظمة ذات التكاليف المنخفضة والجودة المتدنية والتي لا تحقق الجودة المُرتقبة منها، كما أنها لا تدوم وقد تتوقف عن العمل في حال إجراء أي تحديث على الأنظمة المرتبطة بها ما يؤدي إلى تكبد المؤسسات لخسائر تكون خارج حساباتها.

تحقيق العائد المعنوي والمادي المنتظر من النظام

تهدف أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية لخدمة المؤسسة بكافة المجالات على الصعيدين الداخلي، والخارجي وتطلعات الإدارة سواءً التحكم الكامل في الوثائق والسجلات الإلكترونية أو السهولة الكاملة في عملية إسترجاعها وتوزيع صلاحيات استخدامها على المستخدمين، وقدرتها في معالجة عدد من الأوامر سويًا.

استمرارية متابعة عمل أنظمة إدارة الأرشفة وتطويرها

يستدعي وجود نظام إدارة الأرشفة الإلكترونية للمعلومات والوثائق تجهيز قسم مخصص للأرشفة في هذه المؤسسة، وظيفته الأساسية متابعة النظام بشكل مستمر وأخذ الملاحظات عنه بصورة مستمرة مع اقتراح حلولٍ مساعدة والتي تستخدم لمواجهة الصعوبات التي قد تواجه المستخدم في أثناء التعامل معه لغايات تطوير النظام لاحقًا.

8- سياسات الانتقال من الأرشفة الورقية إلى الإلكترونية

عندما تقرر إدارة الأرشيف في المؤسسات الانتقال من استخدام أنظمة الأرشيف الورقية إلى تفعيل أنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية، فأن هناك أربعة سياسات لعملية التحول على النحو الآتي (الغرابي، 2008، ص ص. 76-77):

سياسة التحويل المباشر

تلجأ المؤسسة في هذا الاتجاه إلى التوقف عن استعمال النظام القديم واستخدام النظام الجديد بصورة مباشرة، وقد يكون بدون أي تخطيط مسبق الأمر الذي يكون صعباً من ناحية التطبيق.

سياسة التحويل المرحلي

تعتمد هذه السياسة على عملية تقسيم النظام الجديد لإدارة الأرشفة الإلكترونية إلى نظم جزئية، ومن ثم يتم تفعيل وظائف عمل كل نظام الواحد تلو الآخر.

سياسة التحويل المتوازي

يتم ذلك من خلال التوافق بين النظامين الورقي والإلكتروني بصورة متوازية وفي وقت واحد حتى تثبت كفاءة النظام الإلكتروني في إدارة الأرشيف، ثم يتبعه إيقاف تدريجي لوظيفة الأرشيف الورقي القديم.

سياسة التحويل التجريبية

تقوم هذه السياسة من خلال تنفيذ نظام إدارة الأرشفة الإلكترونية وتجريبه مبدئياً في احد الأقسام أو الدوائر، فإذا ما نجح في تحقيق أهدافه الموضوعة مسبقاً تم تعميم استخدامه على سائر المنظمة وأقسامها.

لقد أشارت (العمودي، 2010، ص. 79) في دراستها إلى أن افضل سياسات التحول مما سبق ذكره سابقاً تتمثل في سياسة "التحويل المباشر"؛ لأن نظام الأرشفة إدارة الأرشفة الإلكتروني سيتم تشييته ومن ثم حفظ الوثائق عليه لاحقاً. كما ترى العمودي أن سياسة "التحويل المتوازي" ذي فاعلية نظراً لأنها تسمح باستمرار عمل المنظمة دون توقفه.

9- أنواع أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

تختلف أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية من حيث تكوينها ووظائفها واستخداماتها... وغيرها، من المزايا التي تجعلها قابلة للتفرقة، لذلك لا يوجد نوع محدد من هذه الأنظمة، حيث أن "نظم المعلومات الإدارية" Management Information Systems (MIS) تمثل نوعاً رئيسياً مهماً من أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث تمثل الأنظمة "الرسمية" للإمداد بالمعلومات سواء السابقة أو الحالية وقدرتها التنبؤية شفهيًا أو كتابيًا وفقاً لعمليات المؤسسة داخلياً وخارجياً، كما أنها تدعم المدراء، والموظفين... وغيرهم من المستخدمين من خلال إتاحة المعلومات في التوقيت المناسب لكي تساهم في عملية اتخاذ القرارات (العريشي والمعثم، 2012، ص. 170).

علاوةً على ما سبق، تستخدم بعض المؤسسات نوعاً آخر من أنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية وهو "نظم أتمتة المكاتب" Office Automation Systems، حيث يتم التعبير عنها باستخدام وحدات إلكترونية في عمليات وإجراءات المكاتب بهدف زيادة الإنتاجية، وتحسين التواصل ونقل المعلومات داخل المكاتب والإطار المحيط بها (Jatani, 2013, p.210).

وفي وقتنا الحالي، تمتلأ الأسواق وشركات البرمجة بمجموعة من المنتجات الحديثة والقديمة من أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية تختلف من حيث عناصرها، وبرمجيتها، وسعتها، لكي تلبى حاجات المختلف من المستخدمين وترغيبهم بها تبعاً لزيادة عدد "الخيارات" Options فيها إضافةً لأهم وظائفها والمتمثلة في تصنيف وأرشفة الوثائق. وتستند فكرة أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على عملية "المسح الضوئي" Scanning للوثائق الورقية أو النماذج، ثم تتم عملية "ضغط" و"التخزين" Save بمساحات معقولة، ومن ثم "التجميع" Collapse في وحدات أكبر، وبعدها يتم "التبويب" Sort ليتم تحديد صلاحيات الجهات المستفيدة منها داخلياً وخارجياً (Alshibly, 2007, p. 127).

ويضيف (الغرابي، 2008، ص. 75) نوعين أساسيين من أنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني، أولهما أنظمة تكمن وظيفتها في مهمة واحدة وتتمثل في حفظ وتخزين ومن ثم إسترجاع الأرشيف فقط حيث تسمى "نظم الأرشفة الإلكترونية" (EDS) Electronic Documentation Systems، وفي معظم الأحيان يكون مثل هذا النوع مستقلاً عن باقي أنظمة المؤسسة حيث يشكل مظهراً تقليدياً من هذه الأنظمة.

أما ان النوع الثاني فتتمثل في أنظمة تقوم بمهام إدارية متعددة وعلى نطاق واسع لتشمل أنشطة المنظمة، حيث تشكل إدارة الأرشيف الإلكتروني فرعاً أو وظيفةً من إجمالي وظائفها المتعددة وفقاً لحاجات المستخدم والمؤسسة وتشمل أنظمة فرعية متحدة، مثل: أنظمة تسيير المعاملات، أنظمة إدارة الاتصالات الإدارية، أنظمة شؤون الموظفين، وأنظمة أرشفة إلكترونية حيث تعمل بصورة متناغمة في ما يسمى "واجهة المستخدم" Interface.

10- خيارات أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة توصلت الباحثة إلى صعوبة تحديد الخيارات التي تتوافر في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية، مع ذكرها لمجموعة شائعة الاستخدام من هذه الخيارات منها (الغرابي، 2008، ص. 76):

خيار الالتقاط

يستخدم "خيار الالتقاط" Capturing Option لأخذ نسخة إلكترونية للوثائق الورقية التقليدية ذات القياسات المعيارية العالمية والتي تبدأ من (A0) وحتى (A5) في الغالب.

خيار التخزين

يعتبر "خيار التخزين" Storage Option في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية احد أهم الخيارات، حيث تعبر عن عملية الاحتفاظ بالوثائق لأرشفتها في الأنظمة الفرعية للنظام.

خيار البحث

يشكل "خيار البحث" Search Option أساساً هاما في الوصول إلى البيانات التي تم تخزينها، حيث أن العدد الهائل من الوثائق التي يتم جعل من البحث يدوياً على النظام صعباً ما يزيد من أهميتها في حال إسترجاع البيانات.

خيار الاسترجاع

يعبر "خيار الاسترجاع" Retrieval Option عن عملية الحصول على البيانات التي تم طلبها في خيار البحث، إذ إن وصول الوثائق المطلوبة من الأرشيف بصورة عكسية يعبر عن الهدف الأساسي للنظام.

خيار العرض

إن "خيار العرض" View Option للوثائق المعروضة في مخزن بيانات أنظمة إدارة الأرشيف الإلكترونية بحيث تسهل عملية البحث عن الوثائق لإسترجاعها.

خيار التنظيم والتبويب

يتم استخدام كل من خيارات "التنظيم" و "التبويب" Organize & Sort Options لتصنيف الوثائق التي تم تخزينها في النظام لغايات إسترجاعها، حيث تتم فهرستها آلياً في مجموعة خاصة من الحقول.

ادوات الإدخال والإخراج

تختلف وسائل "الإدخال" و "الإخراج" Input & Output Tools وفقاً لاحتياجات المستخدم والمزود بالخدمة ووفقاً لطلبهم حتى لا تصبح هذه الأنظمة شديدة التعقيد مع ازدياد خياراتها بصورة غير منتظمة.

ثانياً: جودة الخدمات الإلكترونية

1- مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

يشتمل مفهوم "جودة الخدمات الإلكترونية" Quality of Services على مصطلحين أساسيين هما "الجودة" Quality و"الخدمات" Services. لقد تطور مفهوم الجودة تاريخياً من مبدأ أنه من أساس أن السلعة، الخدمة،..غيرها، تسيطر على منافستها ومثيلاتها حتى نهاية القرن العشرين (عبده، 2012، ص. 13).

وحديثاً، أصبح مفهوم الجودة شاملاً لحدود أبعد من سابقها ليدخل في إطار بيئة الخدمة والمنتج وخصائصها وتتأثر به وفي خصائصه بالمقابل (العلي، 2008، ص. 8). ومن أهم التعريفات التي تصف مفهوم الجودة تعريف (المحمداوي، 2008) حيث أشار إلى أن الجودة من منظور اقتصادي يمثل "مدى إرتياح المستفيدين إلى الخدمات أو السلع المقدمة لتحقيقها احتياجاتهم ورغباتهم وخلوها من العيوب والنقص".

وقد عرف (العارضة، 2008، ص. 48) الجودة تتعلق بمقدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء تجاوزها للأفضل، ويمكن تحديدها من خلال قياس الأداء وانها تشتمل على عنصرين أساسيين هما جودة تقنية (فنية) وجودة مهنية (وظيفية) والتي تتشكل في البعد الإجرائي في تفاعل العميل مع مقدم الخدمات.

وفي تعريف آخر فقد أشار (الماضي، 2009، ص. 32) أن الجودة ليس ما يقدمه البائع فقط بل ما يتم إيصاله إلى الزبون من مع استعداده للدفع مقابل الحصول عليه.

من ناحيةٍ أخرى، فقد عرفت الخدمة على أنها "نشاط أو عملية خلق منفعة أو مخرجات أو قيمة بصورة غير ملموسة، يتم تقديمها من المزود بالخدمة لطرف آخر مستخدم سواءً في إطار المؤسسة أو خارجها" (المنصور، 2003، ص. 102).

وعرفها (عبده، 2012، ص. 16) على أنها "أي فعل أو أداء يقدم من قبل طرف إلى آخر بحيث تكون التقدمة غير ملموسة، ولا ينتج فيها تملك، وإن عملية إنتاجها قد ترتبط ولا ترتبط حيناً بسلعة مادية".

كما أكد (السكرانة، 2011، ص. 68) إلى أن فلسفة الخدمة تسعى للتأكد من أن متطلبات العميل قد تم تحديدها والإيفاء بها بشكل مرضي يتوافق مع متطلباتهم، ما يعني ضرورة مراجعتها بصورة دورية حيث أن النجاح في تحقيق الجودة في خدمة الزبون تنعكس على كافة أنشطة المؤسسة.

أما عن جودة الخدمة فقد عرفها لويس (Lewis, 2003, p. 24) على أنها مدى ودرجة توافق الخدمات مع توقعات الزبون حيث تكون أشبه إلى مقارنة بين الأداء الفعلي والمتوقع من العميل أو المستفيد من الخدمة.

كما وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية على أنها "تحقيق مزود الخدمة للمتطلبات الأساسية واحتياجات المستخدمين المتعددين بما يحقق لهم سرعة وصولها، وسهولة استخدامها، والكفاية والشمولية للمعلومات، مع توافر مزايا وتصميم مناسب لنظام الخدمة" (Ladhari, 2010).

وعرفها (المطوع، 2011، ص. 41) على أنها عبارة عن "الفجوة بين توقعات زبون ومدى إدراكه للخدمة التي تم تزويده بها، حيث يمكن قياسها من خلال معرفة جميع توقعات الزبون وإدراكه لجودة الخدمات التي حصل عليها. وبعبارةٍ أخرى، فأن هناك مفهومين أساسيين للتعبير عن الفجوة في جودة الخدمات الإلكترونية وهي "توقعات العميل" Client Forecasts والتي تتمثل في مجموعة من المعايير الافتراضية ناتجة عن خبراتهم الشخصية السابقة، واحتياجاتهم المتكررة وما هو شائع في محيطهم حيث يفترض الزبون أنه سيحصل إليها.

2- أهمية جودة الخدمات الإلكترونية

لقد حدد (عبده، 2012، ص. 21) في دراسته أهمية جودة الخدمات بشكل عام على النحو الآتي:

الجودة في الخدمات أساس الكفاءة

تساهم الجودة في الخدمات في تحقيق نتائج إيجابية على المدى البعيد على صعيد الوصول إلى حد " الكفاءة" Efficiency، حيث ينعكس ذلك على إسترداد رأس مال المؤسسة وتخصيص تكاليفها الإضافية. وتشتمل هذه التكاليف على نوعين أساسيين أولها "تكاليف الملاءمة" والتي تشتمل على تكاليف الوصول إلى توقعات العملاء أو الزبائن بصورة ملائمة وكفاءة وفعالية. اما النوع الثاني من التكاليف فتتمثل بالمقابل في "تكاليف عدم الملاءمة" وتصنف إلى نوعين أساسيين وهما " تكاليف الفشل" و" تكاليف تقديرية" فالإجراءات الصحيحة في مصدر التكلفة تمنع الفشل وتسهم في تقليص في الحد من التكاليف الإجمالية التي تترتب على تقديم الخدمات.

الجودة في الخدمات تساهم في زيادة المستفيدين الحقيقيين

تزيد جودة الخدمات من المنافع أو المزايا الفعلية الخاصة بها بحيث ينعكس مباشرة على معرفة وتحديد توقعات العميل وإدراكهم تجاه تلك الخدمات، ويتطلب ذلك من المؤسسة الخدمية تقديم الملائم من الخدمات حيث تتلائم مع رغباتهم واحتياجاتهم.

المردود على جودة الخدمات

إن عملية الملاءمة بين توفير التكاليف وزيادة الكفاءة مع احتياجات عملاء المؤسسة يأخذ دوراً مهماً في الاتجاه الصحيح، إذ ما وجهت في الاتجاه الصحيح حيث أن رفع جودة الخدمات يساهم في خلق الميزة التنافسية للمؤسسة على شبيحتها في القطاع ورفعها لدرجة التميز عنها.

جودة الخدمات اساس للنجاح

إن النجاح الناتج عن تقديم الخدمات ذات الجودة ينعكس إيجاباً على مزود الخدمة، وجذب الفئات المختلفة نحوه وفتح العديد من الفرص للتقدم والازدهار في مجاله لذلك، فإن أهمية جودة الخدمات لا تنحصر في الفوائد المادية والملموسة فقط بل تشتمل على عوائد غير ملموسة تتمثل في النجاح.

علاوة على ما سبق، فقد حدد لويس (Lewis, 2003, p. 33) أهمية جودة الخدمة في مجموعة النقاط الآتية:

حرص العميل أو المستفيد من الخدمة على الاطلاع وتفحص الخدمة أو السلعة قبل دفع المقابل الفعلي عنها حيث أصبحت العمليات التبادلية معقدة بصورة دفعت للإهتمام بجودة الخدمة مسبقاً.

مع التطور التكنولوجي والعلمي أصبحت هناك إمكانية لتقديم المزيد من الخدمات ذات الجودة العالية؛ إذ أن تقديم الخدمات ذات الجودة يحتاج إلى التواصل المباشر بين مزود الخدمة والعميل.

ازدياد مستوى المنافسة في قطاع الخدمات، وكما أن الجودة تعتبر من المزايا التنافسية فلا بد من أخذها بعين الاعتبار.

الخدمة ذات الجودة العالية يمكنها تحقيق منافع أعلى ملموسة وغير ملموسة نظراً لتلبية كافة المعايير.

3- صفات الخدمات الإلكترونية

تتميز الخدمات الإلكترونية بمجموعة الصفات التي تظهر في طبيعتها ومن هذه المزايا (زعرور، 2003،

ص. 21): أتي

الخدمات غير ملموسة

تتميز الخدمات الإلكترونية بأنها صفة غير ملموسة "معنوية"، يتم تحديدها وفقاً لمعايير محددة تنطلق من احتياجات العميل أو المستفيد من الخدمات.

التوازي بين إنتاج وإستهلاك الخدمات

حيث أن إنتاج الخدمات الإلكترونية واستهلاكها يتم بصورة متوازية دون وجود فروق في الوقت حيث تكون غالباً بصورة لحظية سريعة.

عدم التجانس في الخدمات

نظراً لاختلاف احتياجات المستخدمين من الخدمات فانها تختلف في طابعها ما يجعل الوصول إليها امرأ صعباً لكافة الأطراف.

صفة الفناء في الخدمات

عدم القدرة على الاحتفاظ بالخدمات الإلكترونية إلى مدى بعيد إذ لا يمكن تخزينها لأنها غير ملموسة ما يجعل الإبقاء عليها في مستوى ثابت صعباً أيضاً.

تفاعلية مع احتياجات المستخدمين

حيث أن جودة الخدمات تتفاعل بصورة مستمرة مع احتياجات المستخدمين، ما يتطلب من المزود بالخدمات إلى البحث عن عوامل رضا العملاء وتطويرها.

الاتصال أساس في تحقيق الخدمات

إن السعي لتحقيق الخدمات الإلكترونية على الرغم من عدم إستقرارها وفقاً لطبيعتها الغير ملموسة يدفع المزود بالخدمات لزيادة التواصل والاتصال والتفاعل مع العملاء والمستخدمين من الخدمات وجودتها.

إستناداً لما سبق، فإن جودة الخدمات الإلكترونية لا تختلف في خصائصها ومميزاتها عن غيرها من الخدمات، إلا في أنها تستخدم التكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة فهي صفة غير ملموسة، وغير ثابتة، وتفاعلية وفقاً لاحتياجات المستخدم لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية، كما لا يمكن فصل إنتاجها مع استخدامها من قبل الموظفين خاصة في مؤسسة القطاع الحكومي الأردني والتي تسعى لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات الإلكترونية لكافة الفئات.

4- أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

إستناداً لتعريف (Ladhari, 2010) لجودة الخدمات الإلكترونية فإنها تستند إلى أربعة أبعاد أساسية (سرعة الوصول، وسهولة الاستخدام، كفاية وشمولية المعلومات، الشكل العام لتصميم النظام)، يمكن توضيحها كما يلي:

سرعة الوصول

تشير "سرعة الوصول" Quick Accessible إلى قدرة أنظمة الأرشفة الإلكترونية على تقديم الخدمات المطلوبة في الوقت المحدد، وبشكل لحظي سريع، ومساعدة المستخدمين للحصول عليها عند الحاجة (Yang, 2005).

سهولة الاستخدام

تتمثل "سهولة الاستخدام" Ease of use في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني إلى استخدام الموظفين لخدمات النظام الإلكترونية في تنفيذ وإجراء المعاملات الرسمية الحكومية.

كفاية وشمولية المعلومات

وتعبر "كفاية" و"شمولية" Adequacy المعلومات عن حصول الموظفين في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني على معلومات دقيقة، اكتمالية، وواضحة ذات مصداقية عند استخدام أنظمة نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في إدارة الأرشفة الإلكترونية.

شكل وتصميم النظام

إمكانية الحصول على الخدمات من "تصميم" web-page design ملائم لنظام المؤسسة ما يسهل الاستفادة منه من الموظفين ويعكس نظامية المؤسسة الحكومية ويوفر الوقت والجهد لكلا الأطراف (Bauer et al., 2006).

3.2. الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (أبو خلف، 2001) بعنوان "تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية: الإمكانيات والمعوقات"، هدفت الدراسة إلى فحص الإمكانيات والمعوقات في جامعة القدس المفتوحة لتحويل عملياتها الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية، وكان المبرر لإجراء هذه الدراسة أن جميع أعمال الجامعة الأكاديمية، من ناحية، يغلب عليها الطابع الورقي في ما يتعلق بالكتاب الذي تعده الجامعة لتنفيذ خططها الدراسية أو التعيينات أو الامتحانات التي يقوم الطالب بأدائها. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

الإجماع من المشرفين الإمكانات الذاتية والمالية والإدارية والفنية في جامعة القدس المفتوحة لتحويل عملياتها الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية.

دراسة (عز، 2004) بعنوان "أساليب الحفظ والاسترجاع لوثائق الأمن الاجتماعي بأرشيف القطاع الحكومي الأردني"، جاءت الدراسة للتعرف على أساليب الحفظ وعملية الاسترجاع للوثائق الخاصة بالأمن الاجتماعي، وخاصة فيما يتعلق بأرشيف الإدارة العامة في دائرة مكافحة المخدرات، حيث تم دراسة الدورة المستندية للإدارة العامة لدائرة المكافحة، كما تطرقت الدراسة إلى نظام مقترح للاستخدام ضمن نطاق الدائرة ويمثل نظاماً للتصوير الميكروفيلمي. وتشير أهم نتائج الدراسة إلى ما يلي:

كثرت عدد الأوراق في الملف الورقي الواحد، ما يجعل استخدام هذا النظام التقليدي شديد الصعوبة، ويزيد الحاجة إلى أنظمة الأرشفة الإلكترونية.

إحتمال تعرض بعض محتويات الملفات للضياع بعد الاطلاع عليها من قبل المُستخدم.

دراسة (الغوطي، 2006)، بعنوان "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين وذلك من خلال الوقوف على مفاهيم وماهية الحكومة الإلكترونية بشكل عملي. وقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات على مستوى الإدارة العليا في كافة الوزارات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الوزارات نتج عنه غموض في مفهومها لديهم،

عدم وجود خطط واضحة للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية .

عدم مشاركة بعض المسؤولين للتحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية.

اقتناع الإدارة العليا بالميزات الكثيرة للحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على المساعدة في القضاء على الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد.

دراسة (الجابري، 2006)، بعنوان "الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان: تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه"، جاءت الدراسة للتعرف على نظام حفظ الوثائق العقارية، حيث شملت كل من النظام التقليدي والضوئي لحفظ السجلات العقارية. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة عرضاً لنموذج يستخدم في عملية حفظ الوثائق الإدارية. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

ان عملية الأرشفة في الوزارة بحاجة إلى التطوير والتحسين، كما انها بحاجة إلى إجراء عملية التقييم اللاحق.

عدم شمولية الأنظمة، حيث يتوافر أربعة أنظمة مستقلة في كل من وزارة الإسكان والمياه والكهرباء.

استمرار معاناة المستفيدين من النظام الورقي على الرغم من وجود الأنظمة الإلكترونية للتوثيق.

دراسة (العدوان، 2007)، بعنوان "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية"، قامت الدراسة بالتعرف على مدى قبول الأفراد في قطاع غزة لاستخدام الخدمات الإلكترونية في الحصول على الخدمات. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واستخراج نتائجها قام الباحث بتجهيز استبانة وتوزيعها على أربع فئات مختلفة شملت كل من (العاطلين عن العمل، موظفي القطاع الخاص والعام، والطلاب). وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

القبول بدرجة مرتفعة من المواطنين للاستفادة من الخدمات المقدمة على الحكومة الإلكترونية.

إدراك المواطن بدرجة مرتفعة لأهمية الحكومة الإلكترونية.

توافر البنية التحتية اللازمة لنجاح استخدام الحكومة الإلكترونية لعدد كبير من المستخدمين إضافة لأن الكثيرين منهم يجيد استخدام الحاسوب والإنترنت.

ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية لدى الحكومة وانها ستساهم في حل كافة مشاكل الخدمات الناتجة عن استخدامها.

وجود شكوك لدى المواطنين في ما يتعلق بخصوصية بياناتهم وخاصة تلك الخدمات المقدمة على الأنترنت.

دراسة (كساب، 2008)، بعنوان "متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات-فلسطين"، جاءت الدراسة للتعرف على المتطلبات لنجاح نظام إدارة الوثائق للهيئة العامة للتأمين والمعاشات. ولتحقيق نتائج الدراسة قام الباحث باعتماد المنهج الاستقرائي، حيث صممت استبانة ووزعت على مجموعة من العاملين في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

المعرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

قناعة الموظفين بالسرعة والدقة والشفافية، حيث يساهم في تقليل نسبة التلف والإهلاك للملفات، كما ويخفض نسبة الضياع في وثائق الدوائر وتوضيح مسار تدفقها.

ارتفاع نسبة التعليم والتدريب لدى الموظفين في الحكومة والتطوير والعمل على الحاسوب، ومعرفة السياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والضعف في سياسات التدريب للموظفين.

دراسة (العمودي، 2010)، بعنوان "الأرشفة الإلكترونية: أ نموذج تطبيقي للاستخدام التقني بجامعة الملك عبد العزيز"، هدفت الباحثة للتعرف على وصف التجريبية التطبيقية لبناء معمل علم النفس التقني، وما يجب أن يكون عليه التقدم التقني. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي إضافة إلى استخدام حالة تطبيقية. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: ان نظام الأرشفة وفر الكثير من أهداف الأمانيات والجهود، حيث يستطيع الطلبة الاطلاع على نتائجهم، واسترجاعها.

الوعي على مستوى معلومات باستخدام البرنامج الألي في الأداء التعليمي لزيادة كفاءة الخريجات.

ما زال برنامج الأرشفة قيد التطوير والتحسين حيث لم تستكمل عمليات ربط ليطم استثمارها بصورة مثلى.

ثانياً: الدراسات الاجنبية

دراسة (Cavoukian , 2003) بعنوان "السجلات الإلكترونية ونظم إدارة الوثائق الإلكترونية: أداة جديدة لزيادة الحق بأمكانية الولوج إلى البيانات الحكومية"، هدفت هذه الدراسة لاختبار دور أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في زيادة صلاحيات الأفراد للوصول إلى المعلومات في المؤسسات الحكومية في أونتاريو. ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام منهج دراسة الحالة وطبقها على مؤسستين حكوميتين. وتوصلت دراسته إلى مجموعة من النتائج أهمها:

إلى وجود أثر فعال لاستخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على صلاحية الأفراد في الولوج إلى المواقع الخدمية الحكومية.

ان أنظمة ادارة الأرشفة الإلكترونية قد نقلت استخدام الأنظمة الورقية التقليدية الروتينية الى مستوى الخدمات الرقمية ذات السرعة الكبيرة وقد قللت المسافات.

ان تطبيق واستخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية على مدى واسع يحتاج إلى التخطيط والموارد والبنية التحتية الكافية.

دراسة (Bond, 2006) بعنوان "المحافظة على التجميع الرقمي بعد المنح: المشروع الأخير لخرائط واشنطن"، هدفت الدراسة إلى التعرف على طرق التحويل الرقمي للخرائط في واشنطن القديمة وحفظها على شكل مجاميع، وتجهيز قاعدة عملية للمعلومات، واختبار التكلفة الفعلية لتنظيمها وإدارتها وحفظها. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اختبار الأدوات والخيارات المتاحة لما وراء هذه البيانات والعمل في المشاريع البحثية التي تدعم الوصول بشكل حر إلى الأرشيف. وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

ضرورة تصنيف الخبرات والأفكار التي تساهم في تعزيز والتهيئة للوصول للمجموعات الرقمية خلال وبعد التزود بالمنح التي ساهمت في إنشائها.

إرتكاز هذا أُمُودج على التخطيط والتحسين للمجاميع الرقمية، حيث يساهم في تصنيف البيانات وتبويبها تبعاً لاستخدامها.

دراسة (YU, 2007) بعنوان "إنشاء إطار إدارة الحقوق الرقمية للأرشيف للصحف التاريخية"، هدفت الدراسة لمناقشة المفاهيم المتعلقة بعملية إدارة حقوق الملكية الفكرية الرقمية للأرشيف الخاص بالصحف ذات القديمة التاريخية. كما هدفت الدراسة إلى تصميم هيكلية النظام لجعل المحتوى الخاص بالأخبار التاريخية ضمن سيطرة حقوق الملكية، كما استعرضت الدراسة الإنتاج الفكري في موضوع الدراسة وتم تحليل النظام بصورة واضحة. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

ان عملية إدارة حقوق الملكية الفكرية للمصادر ذات الطابع الرقمي قد اشتملت على عدة مستويات من آليات أو تقنيات التطبيق والمعايير والتي تُعتبر أكثر تعقيداً من الشكل الملموس أو "المادي".

دراسة (Sundstrand , 2008) بعنوان "إلى مجموعات الأرشيفية الرقمية والتخزين الآلي في نيفادا-جامعة رينو"، هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الانتقال إلى أنظمة الأتمتة للتخزين والاسترجاع من أجل تحقيق الفاعلية للتكلفة على المدى الطويل. واشتملت مجموعات المكتبة على قسم "المجموعة الخاصة"، الذي يحتوي على المخطوطات والمجموعات الأرشيفية التي هدفت المكتبة لأن تكون ضمن هذا النظام الآلي للحفاظ عليها بغض النظر عن عدد مرات استخدامه. وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

أهمية الاستمرار في عملية تقييم الأنظمة للمحافظة على استمرارية الاستفادة من المميزات الخاصة بها. إبراز القرارات التي يتخذها الموظفون واهتماماتهم خلال مرحلة التخطيط لذلك المشروع.

دراسة (koshey and kain, 2013)، بعنوان "إدارة الأرشفة الإلكترونية: المنافع والمصائد" هدفت الدراسة للتعرف على منافع والمساوئ من استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية في المستشفيات التعليمية هيلينزونولزي (Helens & Knowsley) البريطانية، حيث اعتمدت هذه المستشفيات الحكومية أنظمة الأرشفة الإلكترونية بدلاً من الأرشفة التقليدية الورقية مع بداية العام 2008. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بمراجعة الاستخدامات المتعلقة بهذه الأنظمة كدراسة حالة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

ان المحاسن من استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية قد فاقت مساوئها.

ان أنظمة الأرشفة الإلكترونية لا تزال في تطوير وتحسين مستمر.

ان هذه الأنظمة تساهم في تحسين جودة الخدمات لكل من القائمين على قسم الأرشفة في هذه المستشفيات، والمراجعين لتسهيل دخولهم للعلاج ومن أي مكان.

دراسة (Yatin et al., 2015)، بعنوان "أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية: التجربة الماليزية"، هدفت الدراسة للتحقق من مدى كفاءة أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية للمكتب العام لشؤون البيئة الماليزية (GEO-EDMS)، ومدى اعتمادها على النموذج الفعال لديلون وماكلين. كما هدفت الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات والمعلومات المقدمة بالتركيز على وحدة التخطيط والتحديث الإداري في ماليزيا، من خلال التعرف على مدى رضى المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة. ومن أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من مجموعة من الأسئلة وتم توزيعها بصورة إلكترونية من خلال شبكة الأنترنت. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود اثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات.

وجود اثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات على رضى المراجعين.

وجود علاقة ذات دلالة معنوية لتطبيق جودة الخدمات في أنظمة الأرشفة الإلكترونية على رضى المراجعين والقائمين على المزود بالخدمة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في انها تسعى إلى:

تسعى لدراسة اثر أنظمة الأرشفة الإلكترونية ومزايا استخدامها على جودة الخدمات في مؤسسات القطاع الحكومي الأمر الذي لم يسبق دراسته بصورة خاصة في الدراسات السابقة.

تحديد ابعاد جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي حيث سعت معظم الدراسات السابقة إلى تحديدها في المؤسسات الربحية فقط.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3. تمهيد

يشتمل الفصل الثالث على عرض للطريقة والإجراءات المستخدمة من الباحثة للتوصل للنتائج المتوقعة من الدراسة الحالية، والتي تهدف للتعرف على " أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وآثرها على جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني". والآتي عرض مفصل لهذه الطرق والإجراءات والأدوات المنهجية:

2.3. منهجية الدراسة

قامت الباحثة باعتماد " المنهج الوصفي التحليلي " A Descriptive analytical Method، حيث استخدمت كل من الجانب الوصفي والمنهج التحليل في دراستها. ويمكن إيجاز الوسائل المستخدمة في هذا المنهج على النحو الآتي (Mathers et al., 2007):

الإطار النظري: لقد اعتمدت الباحثة في هذا الجانب على " المنهج الوصفي"، إذ قامت بجمع المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة من مجموعة من المراجع، والكتب، والبحوث العلمية المنشورة، والدراسات السابقة... وغيرها، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة، حيث يهدف هذا المنهج إلى الاستنتاج من خلال البحث في الحالات السابقة المشابهة لحالة البحث الحالية.

المسح الميداني: ركزت الباحثة على الجانب التطبيقي أو "المسح الميداني"، بجمع البيانات الأولية من خلال تصميمها لاستبانات وتحكيمها من قبل الخبراء المختصين، وتوزيعها على مجموعة من موظفي قسم الأرشيف في (مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، ووزارة الداخلية) التابعة للقطاع الحكومي في الأردن للإجابة عن مجموعة من الأسئلة والتوصل إلى نتائجها وفقاً لخطوات البحث العلمية المتعارف عليها.

3.3. مجتمع الدراسة وعينتها

يشتمل مجتمع الدراسة على جميع موظفي قسم الأرشفة لكل من (مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، وزارة الداخلية) التابعة للقطاع الحكومي في الأردن، حيث بلغ عددهم عند إجراء الدراسة (245) من الموظفين مقسمين على 163 موظفاً في إدارة الترخيص و (82) من العاملين في وزارة الداخلية. من ناحية أخرى، قامت الباحثة بتحديد عينة عشوائية منتظمة للدراسة من جميع الفئات المذكورة سابقاً اعتماداً على المعادلة الإحصائية الآتية (Sekaran & Bougie, 2013):

$$S = \frac{N}{(N - 1) E^2 + 1}$$

حيث:

: S عينة الدراسة

: N المجتمع الكلي للدراسة

: E نسبة الخطأ المسموح فيه، وحددت بنسبة (5%).

وبعد تطبيق الباحثة للمعادلة السابقة فقد بلغت عينة الدراسة (150) موظفاً منهم (100) موظف في مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، و (50) موظفاً في وزارة الداخلية التابعة للقطاع الحكومي الأردني. ويوضح الجدول (2) الخصائص الوصفية لعينة الدراسة الحالية من موظفي قسم الأرشفة لاجمالي افراد العينة:

الجدول (2): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	105	79.5
	انثى	27	20.5
	الكلي	132	100
العمر	30 سنة فما دون	53	40.2
	31 - 40 سنة	57	43.2
	41 - 50 سنة	19	14.4
	51 سنة فأكثر	3	2.3
	الكلي	132	100
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	28	21.2
	دبلوم	57	43.2
	بكالوريوس	41	31.1
	دراسات عليا	6	4.5
	الكلي	132	100
الوظيفة	موظف	100	75.8
	مساعد إداري	13	9.8

12.9	17	إداري	
1.5	2	أخرى	
100	132	الكلي	
33.3	44	5 سنوات فما دون	عدد سنوات الخبرة
36.4	48	6 - 10 سنة	
23.5	31	11 - 20 سنة	
6.8	9	21 سنة فأكثر	
100	132	الكلي	
33.3	44	مالية	نوع الخدمة
9.1	12	إجتماعية وثقافية	
42.4	56	قانونية	
15.2	20	أخرى	
100	132	الكلي	

وتشير نتائج الإحصاء الوصفي الواردة في الجدول (2) إلى أنه:

بلغت نسبة الموظفين من الأفراد الذين تتفاوت نسبة أعمارهم في لفئة 31-40 سنة، (57) فرداً وبنسبة (43.2%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغ عدد الأفراد الذين تتفاوت فئة أعمارهم 30 سنة فما دون (53) فرداً وبنسبة (40.2%)، وبلغ عدد المستجيبين من الفئة العمرية 41-50 سنة بواقع (19) فرداً وبنسبة (14.4%)، أما النصيب الأقل فقد كان من عدد المستجيبين الذين تتفاوت أعمارهم بين 51 سنة فأكثر بواقع (3) فرداً وبنسبة وصلت إلى (2.3%).

بلغ عدد الأفراد المستجيبين من فئة الذكور من عينة الموظفين (105) وبنسبة (79.5%)، أما فئة الإناث فقد كانت لهم الأقلية بعدد (27) وبنسبة (20.5%).

توزعت نسبة الموظفين من المستجيبين من حاملي "درجة الدبلوم" بواقع (57) فرداً وبأعلى نسبة (43.2%) من إجمالي المشاركين، كما وقد بلغ عدد الأفراد من حاملي "البكالوريوس" (41) وبنسبة (31.1%)، ومن حاملي "الثانوية فما دون" مجموع (28) فرداً وبنسبة (21.2%)، أما الأقلية فكانت من "درجة الدراسات العليا" بواقع (6) فرداً وبنسبة (4.5%) من إجمالي المستجيبين من عينة الدراسة.

بلغت نسبة المستجيبين من "الموظفين" العاديين بواقع (100) ونسبتهم (75.8%)، أما من يشغلون "الوظائف الإدارية" فقد جاءوا في المرتبة الثانية وقد بلغ عددهم (17) مستجيباً وبنسبة (12.9%)، ومن ثم كان المستجيبين من الأفراد الذين يشغلون وظيفة "مساعد الإداريين" فقد بلغ عددهم (13) وبنسبة (9.8%)، وكانت الأقلية للفئات الوظيفية "الأخرى" بواقع إثنين من المستجيبين وبنسبة (1.5%) من إجمالي أفراد الدراسة.

كانت عدد سنوات الخبرة للمستجيبين من الموظفين على التوالي (48) فرداً وبنسبة (36.4%) لفئة الخبرات "6-10 سنوات"، و(44) مستجيباً وبنسبة (33.3%) لفئة الخبرات "5 سنوات فما دون"، و(31) من عينة الدراسة وبنسبة (23.5%) من أصحاب الخبرات التي تتفاوت بين "11-20 سنة" و(9) أشخاص لفئة الخبرات "11-20 سنوات" وبنسبة (6.8%) كأقل فئة.

تمثل عدد الموظفين القائمين على الخدمات "قانونية" (56) من المستجيبين بنسبة (42.4%)، والخدمات المالية بنسبة (33.3%) وعدددهم (44) موظفاً، أما الموظفين القائمين على خدمات "أخرى" فقد وصل عددهم (20) وبنسبة (15.2%)، والخدمات "الإجتماعية والثقافية" بنسبة (9.1%) وعددهم (12) موظفاً من إجمالي عينة الدراسة.

إستناداً لما سبق، تشير النتائج الواردة في الجدول السابق إلى أن الخصائص جاءت بدلائل ثابتة على أهلية العينة التي تم إختيارها بهدف استخلاص الإجابات الواردة في الاستبانة التي تم تصميمها كأداة للدراسة بهدف الوصول لنتائجها.

4.3. مصادر جمع البيانات:

قامت الباحثة بالإعتماد على مصدرين أساسيين لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية. ويمكن تلخيص المصادر المستخدمة في جمع البيانات على النحو الآتي:

المصادر الأولية لجمع البيانات: قامت الباحثة بتصميم استبانة واستخدامها كمصدرٍ أولي لجمع البيانات، حيث صُممت بما يتوافق وكل من أسئلة الدراسة وفرضياتها.

المصادر الثانوية: واشتملت في واقعها على المراجع العلمية المُعتمدة من كُتبٍ، ودراسات سابقة، وبحوث منشورة في المجلات العلمية، وأوراق بحثية قُدمت في المؤتمرات العلمية ذات الصلة بالدراسة.

5.3. أدوات الدراسة

قامت الباحثة بتجهيز استبانة، اشتملت على قسمين أساسيين تمثلت في كل من: المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة في الجزء الأول، وتم إنشاء فقرات تتعلق بالمتغير المستقل وهو استخدام "أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية" وآثره على المتغير التابع والمتمثل في "جودة الخدمات" المقدمة لموظفي قسم الأرشفة في القطاع الحكومي الأردني ضمن مجموعة من الفقرات المتنوعة حيث تمت الإشارة إليها في الملحق رقم (2).

أثناء تصميم استبانة الدراسة، قامت الباحثة بالإعتماد على "مقياس ليكرت الخماسي" Fifth Likert Scale في الإجابة عن الأسئلة لكلا الاستبانة (Brown, 2011). وعُرضت هذه الاستبانة على مجموعة خبراء مستقلين لأبداء رأيهم فيها والمذكورة أسمائهم في الملحق رقم (1)، حيث حُكمت هذه الاستبانة تبعاً لمبادئ الصدق والشفافية العلمية دون أي تحيز. واشتملت الاستبانة على المحاور والأبعاد الآتية بصورة عامة:

البعد الأول ويمثل " نظام الماسح الضوئي الذي" وقد إشتمل على (5) فقرات بناءً على دراسة (Alshibly, 2007)؛

البعد الثاني ويمثل " خدمات النظام الإلكترونية" (المواقع) وقد إشتمل على (5) فقرات بناءً على دراسة (Alshibly, 2007)؛

البعد الثالث ويمثل " البرمجيات الجماعية " وقد إشتمل على (5) فقرات بناءً على دراسة (Alshibly, 2007)؛

البعد الرابع ويمثل " آليات أمان الإنترنت القياسية" وقد إشتمل على (5) فقرات بناءً على دراسة (Alshibly, 2007)؛

البعد الخامس ويمثل " جودة الخدمات الإلكترونية" وقد إشتهل على (7) فقرات بناءً على دراسة (ladhari, 2010).

اما بالنسبة لدرجات صدق الإجابة، فقد اعتمدت الباحثة الاجابات حسب الدرجات الآتية الآتية: (1) غير موافق بشدة؛ (2) غير موافق؛ (3) محايد؛ (4) موافق؛ (5) موافق بشدة. من جانبٍ آخر، فقد حددت الباحثة طول الفترات لكي تتناسب مع مستوى الإجابات بناءً على المعادلة الآتية (, Sekaran, 2010):

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد الفئات}}$$

ولكي تتناسب طول الفترة مع مستوى الإجابات تم احتسابها على النحو الآتي:

$$\frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

نتيجةً لما سبق، تصنف مستويات الإجابات لأداة الدراسة على النحو الآتي:

مستوى "منخفض" إذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1 - 2.33).

مستوى "متوسط" إذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.34 - 3.67).

مستوى "مرتفع" إذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.68 - 5).

6.3. صدق الأداة وثباتها

قامت الباحثة بتجهيز إستبانات الدراسة من خلال إعتماها على مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوعها وتحديد الأبعاد للمتغيرات لتشكّل بصورةٍ عامة بنوداً للاستبانة، ومن ثم تم تحكيمها من قبل مجموعة من الخبراء من الأساتذة المختصين في هذا المجال مع تعديلها والأخذ بكافة الملاحظات للتوصل إليها بصورتها النهائية.

لاحقاً، تم توزيع هذه الاستبانة على مجموعة بواقع (150) نسخة على عينة من موظفي (مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، و وزارة الداخلية) التابعة للقطاع الحكومي الأردني، حيث إستردها منها مجموعة بواقع (132) استخدمت بعدها في تحديد نتائج الدراسة لاحقاً.

ومن أجل التأكد من صلاحية الاستبانة كأداة للدراسة وتحديد درجة صدقها، استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية لاختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة من خلال تطبيقها لمعامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والذي يعتمد على الاتساق في أداء المستجيب من فقرة لأخرى. وبعبارة أخرى، فإن المعامل كرونباخ (Cronbach's) يستخدم لقياس الارتباط والتماسك بين الفقرات في المقياس كما ان المعامل الفا (Alpha) يعطي قيمةً تقديرية للثبات، حيث طبقت الباحثة هذه المعادلة على الدرجات لأفراد عينة الثبات.

أيضاً، وعلى الرغم من عدم وجود قياس معياري للثبات الفا إلا انها ومن ناحية تطبيقية وعملية تعد مقبولة عندما تكون قيمتها ($Alpha \geq 60/100$) وفي بعض الدراسات تكون قيمتها مقبولة عند تكون قيمتها أكبر من 70% (حسن، 2006).

والجدول رقم (3) يمثل القيم التي تم احتسابها لمعاملات الثبات للاستبانة التي تم توجيهها لموظفي قسم الأرشفة في مجموعة من مؤسسات القطاع الحكومي الأردني.

الجدول (3): معامل ثبات الاتساق الداخلي لإبعاد الاستبانة (كرونباخ الفا)

الرقم	البعد	قيم (α) الفا
1	نظام الماسح الضوئي الذكي	0.731
2	خدمات النظام الإلكتروني	0.741
3	البرمجيات الجماعية	0.858
4	آليات أمان الإنترنت القياسي	0.758
5	جودة الخدمات الإلكترونية	0.800
	الكلي	0.912

تشير قيمة معاملات الثبات الظاهرة في الجدول (3) بشكل عام على قدرة أداة الدراسة الموجهة للموظفين على تحقيق أهداف الدراسة الحالية بصدق وثبات.

7.3. المعالجة الإحصائية

قامت الباحثة بجمع البيانات من خلال توزيع إستبانات على عينة من موظفي قسم الأرشفة الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني، ثم بعدها تم إجراء اختبارات للتحقق من صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية. لاحقاً، قامت الباحثة بأجراء مجموعة من الأساليب الإحصائية لاستخراج نتائج الدراسة باستخدام برمجية "الحزمة الإحصائية للبرامج الإجتماعية" Statistical Package For Social Sciences (SPSS)، وتحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال المسح الميداني من خلال الاختبارات الآتية:

الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة: قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتصنيف آراء المستجيبين من عينة الدراسة من حيث أهميتها وأكثرهم وأقلهم إستجابة لفقرات الاستبانة. أما الانحراف المعياري فقد قامت الباحثة باستخراج نتائج بهدف بيان التشتت بين الإجابات عن وسطها الحسابي.

اختبار كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha): حيث يستخدم هذا الاختبار لتوضيح الاتساق الداخلي لأداة الدراسة التي تم استخدامها في قياس المتغيرات للدراسة.

اختبار (t-test): قامت الباحثة بإجراء اختبار "ت" المجدولة للمقارنات الثانوية في اختبار فرضيات الدراسة للتأكد من الدلالة الإحصائية لنتائجها.

اختبار (Simple-Liner Regression): لدراسة الأثر بين المتغير التابع "أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية" والمتغير المستقل "جودة الخدمات الإلكترونية" من خلال إيجاد الإنحدار بين قيم الإجابات لإبعاد الاستبانة والتي يبلغ عددها خمسة وهي (نظام المساح الضوئي، خدمات النظام الإلكتروني، البرمجيات الجماعية ، آليات أمان الإنترنت القياسية، جودة الخدمات الإلكترونية).

اختبار التباين الأحادي (ANOVA): لتحديد مدى الفروق ذات الدلالات الإحصائية لنتائج الدراسة من إجابات عينتها.

8.3. إجراءات الدراسة

قامت الباحثة طوال فترة إجراء الدراسة الحالية بمجموعة من الإجراءات المنهجية وفقاً لتسلسل محدد على النحو الآتي:

جمع مصادر البيانات الثانوية ومراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية وإعداد الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة الحالية وصياغة الفرضيات والأسئلة. التواصل بشكل رسمي مع الجهات التي من شأنها تزويدها بالمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

إعداد الاستبانة لجمع البيانات الثانوية من خلال إعداد مجموعة من الأسئلة والفقرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

التأكد من صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة وتحكيم الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء المختصين وإجراء التعديلات مع الأخذ بكامل الملاحظات عليها.

فرز وتحليل البيانات التي جمعها باستخدام الاستبانة لاستخلاص نتائج الدراسة ومناقشتها واستخلاص أهم الاستنتاجات والتوصيات من الباحثة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1.4. تمهيد

يشتمل الفصل الرابع على ما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج بعد استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل إجابات المستجيبين من عينة الدراسة.

2.4 أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

يشير الجدول (4) إلى كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الافراد المستجيبين من عينة الدراسة على العناصر الأربعة لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية مقسمة على النحو الآتي:

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر أنظمة الأرشفة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	نظام الماسح الضوئي الذكي	4.41	0.73	مرتفعة
2	خدمات النظام الإلكتروني	4.41	0.7	مرتفعة
3	البرمجيات الجماعية	4.27	0.75	مرتفعة
4	آليات أمان الإنترنت القياسية	4.38	0.7	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي =	4.37	0.72	مرتفعة

تشير نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الظاهرة في الجدول (4)، إلى ان فقرات الاستبانة عن " نظام الماسح الضوئي الذكي " قد حصلت على متوسط حسابي كلي قيمته (4.41) وانحراف معياري (0.73)، كما حصلت الفقرات المتعلقة في "خدمات النظام الإلكتروني" على متوسط حسابي كلي قيمته (4.41) وانحراف معياري (0.7)، والفقرات المتعلقة في "آليات أمان الإنترنت القياسي" بمتوسط كلي (4.38) وانحراف معياري (0.7)، وكانت أقل النتائج من نصيب " البرمجيات الجماعية "، حيث حصلت فقراته على متوسط حسابي كلي قيمته (4.27) وانحراف معياري (0.75).

أولاً: نظام الماسح الضوئي الذكي

يشير الجدول (5) إلى قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في "نظام الماسح الضوئي الذكي" لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية:

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في نظام الماسح الضوئي الذكي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يستخدم الماسح الضوئي الذكي في تسهيل وتسريع الإجراءات المتبعة في تجهيز وتقديم المعاملات الرسمية في القطاع الحكومي الأردني.	4.57	.53	مرتفعة
2	يزيد استعمال الماسح الضوئي الذكي من مستوى دقة مدخلات البيانات الحكومية ما يجعلها أكثر شفافية وموضوعية.	4.52	.56	مرتفعة

مرتفعة	.59	4.48	يساهم استعمال الماسح الضوئي في الإمتثال إلى المتطلبات الأساسية للجودة في تقديم الخدمات الإلكترونية في مؤسسات القطاع الحكومي.	3
مرتفعة	.75	4.42	يساعد نظام الماسح الضوئي في تخفيض تكاليف المعاملات الورقية التقليدية في القطاع الحكومي مع الإبقاء على جودة عالية للخدمة.	4
مرتفعة	1.21	4.04	يلغي استخدام نظام الماسح الذي الحاجة للإحتفاظ بنسخ ورقية من السجلات من خلال مسحها وحفظها في قاعدة البيانات.	5
مرتفعة	.73	4.41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي =	

تشير نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والظاهرة في الجدول (5)، إلى ان الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يستخدم الماسح الضوئي الذكي في تسهيل وتسريع الإجراءات المتبعة في تجهيز وتقديم المعاملات الرسمية في القطاع الحكومي الأردني"، قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.57) مع إنحراف معياري (0.53)، اما الفقرة رقم (5) " يلغي استخدام نظام الماسح الذكي الحاجة للإحتفاظ بنسخٍ ورقية من السجلات من خلال مسحها وحفظها في قاعدة البيانات"، في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.04) وإنحراف معياري (1.21)، ودرجات موافقة (مرتفعة).

ثانياً: خدمات النظام الإلكتروني

تظهر النتائج في الجدول (6) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في عنصر "خدمات النظام الإلكتروني":

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في خدمات النظام الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
6	توفر خدمات النظام الإلكتروني العديد من الخيارات والأدوات لموظفي القطاع الحكومي وتجعل انظمتها أكثر كفاءة من خلال قدرتها على الاستجابة الآلية.	4.44	.68	مرتفعة
7	تساهم خدمات النظام الإلكتروني الحكومية في التقليل من ضغوط الانتظار الناتجة عن استخدام الخدمات التقليدية المباشرة.	4.44	.65	مرتفعة
8	يتم تطوير خدمات النظام الإلكتروني الحكومية لتلبية احتياجات مواكبة التغييرات الحاصلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسساتها.	4.38	.70	مرتفعة

مرتفعة	.72	4.36	تلبية خدمات النظام الإلكتروني احتياجات أكبر عدد من الموظفين والمساعدين سويًا وتساعد في تقليل نسبة الخطأ في تعاملاتهم لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.	9
مرتفعة	.75	4.41	تمكن الخدمات الإلكتروني من إتمام الوظائف والاستفادة من الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتنقل والانتظار للحصول على الوثائق في المؤسسات الحكومية.	10
مرتفعة	0.7	4.41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي =	

تظهر النتائج في الجدول رقم (6)، إلى أن الفقرة رقم (7) والتي تنص على " تساهم خدمات النظام الإلكتروني الحكومية في التقليل من ضغوط الانتظار الناتجة عن استخدام الخدمات التقليدية المباشرة"، قد حصلت على أعلى قيمة متوسط حسابي (4.44) بإنحراف معياري (0.65)، أما الفقرة رقم (9) والتي تنص على " تلبية خدمات النظام الإلكتروني احتياجات أكبر عدد من الموظفين والمساعدين سويًا وتساعد في تقليل نسبة الخطأ في تعاملاتهم لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية"، بأقل قيمة متوسط حسابي (4.36) وإنحراف معياري (0.7).

ثالثاً: البرمجيات الجماعية

تشير النتائج في الجدول (7) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في عنصر "البرمجيات الجماعية" لأنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في البرمجيات الجماعية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11	تعتبر البرمجيات الجماعية وسيلةً للتواصل المباشر عبر الزمان والمكان بين الموظفين في دوائر المؤسسات في القطاع الحكومي الأردني.	4.25	.755	مرتفعة
12	تعتبر المجاميع الإلكترونية أدوات تعاونية لربط أهداف القطاع الحكومي ما يساهم في الوصول إلى المستوى المناسب من جودة الخدمات.	4.29	.70	مرتفعة
13	تعتبر البرمجيات الجماعية أسلوباً فعالاً للتنسيق في تقديم الخدمات بين موظفي القطاع الحكومي ما يجعلها أكثر سهولةً وسرعة.	4.27	.74	مرتفعة

مرتفعة	.70	4.33	تؤدي البرمجيات الجماعية دوراً مهماً في الحد من المشكلات الناتجة عن الأنظمة وتجعل مخرجات ومدخلات النظام معرضةً للتدقيق والرقابة.	14
مرتفعة	.87	4.20	تعتبر البرمجيات الجماعية مجتمعاً تقنياً مستقل للتفاوض والتشاور بين الأطراف المتعددة للربط بين الموظفين فيما بينهم وبين المراجعين لتزويدهم في الخدمات بالجودة اللازمة.	15
مرتفعة	0.75	4.27	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي =	

تُخلص النتائج الظاهرة في الجدول رقم (7)، إلى ان الفقرة رقم (14) وتنص على " تؤدي البرمجيات الجماعية دوراً مهماً في الحد من المشكلات الناتجة عن الأنظمة وتجعل مخرجات ومدخلات النظام معرضةً للتدقيق والرقابة"، قد جاءت في المرتبة الأولى بأعلى قيمة متوسط حسابي (4.33) وإنحراف معياري (0.7)، وجاءت الفقرة رقم (15) وتنص على " تعتبر البرمجيات الجماعية مجتمعاً تقنياً مستقل للتفاوض والتشاور بين الأطراف المتعددة للربط بين الموظفين فيما بينهم وبين المراجعين لتزويدهم في الخدمات بالجودة اللازمة"، ذات أقل قيمة متوسط حسابي (4.2) وإنحراف معياري (0.87)، وكانت جميع الإجابات عن الفقرات بدرجة موافقة (مرتفعة).

رابعاً: آليات أمان الإنترنت القياسية

يبين الجدول (8) النتائج الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في عنصر "آليات أمان الإنترنت القياسية"، على النحو الآتي:

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في آليات أمان الإنترنت القياسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
16	حماية المعاملات الخاصة بالقطاع الحكومي من خطر الإحتيال والتزوير وتقليد البرامج ما يحمي البيانات المدخلة ويزيد من مصداقيتها.	4.52	.64	مرتفعة
17	يتم تخزين البيانات على نظام الخدمات الإلكترونية لمؤسسات القطاع الحكومي مما يجعلها المرجعية الأساسية في حال إسترجاع البيانات المخزنة في الأرشيف.	4.48	.66	مرتفعة

مرتفعة	.78	4.29	يحدد استخدام آليات الأمان القياسية لأنظمة إدارة الأرشيف للقطاع الحكومي درجات صلاحية الدخول إلى البيانات المخزنة من قبل الموظفين.	18
مرتفعة	.69	4.25	تضبط آليات الأمان القياسي جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من خلال تحديد عدد معين من المرات المسموحة بها للدخول إلى النظام الإلكتروني.	19
مرتفعة	.71	4.34	يساعد استخدام آليات الأمان القياسي في الحد من المشاكل القانونية التي قد يسببها وجود أخطاء أو مخاطر في نظام الخدمات الإلكترونية.	20
مرتفعة	0.7	4.38	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي =	

جاءت النتائج في الجدول (8)، لتشير إلى ان الفقرة رقم (16) وتنص على "حماية المعاملات الخاصة بالقطاع الحكومي من خطر الإحتيال والتزوير وتقليد البرامج ما يحمي البيانات المدخلة ويزيد من مصداقيتها"، قد جاءت في الرتبة الأولى بقيمة متوسط حسائي (4.52) وإنحراف معياري (0.64)، وفي المقابل جاءت الفقرة رقم (19) وتنص على " تضبط آليات الأمان القياسي جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من خلال تحديد عدد معين من المرات المسموحة بها للدخول إلى النظام"، بأقل قيم المتوسطات الحسابية (4.25) وإنحراف معياري (0.69)، بدرجات (مرتفعة).

3.4 جودة الخدمات الإلكترونية

يمثل الجدول (9) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الإلكترونية لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني، وبلغ عدد الفقرات سبعة:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة في جودة الخدمات الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
21	يؤدي القطاع الحكومي المعدلات المطلوبة لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة باستخدام انظمتها وتخدم أكبر عدد من المراجعين.	4.28	.73	مرتفعة
22	تتبع الأنظمة الإلكترونية الحكومية كافة المتطلبات للموظفين وتستطيع إشباع احتياجاتهم من أنظمة الأرشفة.	4.18	.81	مرتفعة
23	تعتبر الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي منفعة اقتصادية مشتركة من خلال ما توفره من التكاليف عليها.	4.42	.64	مرتفعة

مرتفعة	.63	4.42	تشكل مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية دليلاً على نجاح انظمتها واستراتيجياتها الإدارية وتعد وسيلة رقابية على عمل الموظفين فيها.	24
مرتفعة	.68	4.37	تعكس جودة الخدمات الإلكترونية مستوى التطور والتحديث المستمر في انظمتها لكي تتواكب مع التغيرات الحاصلة في الإطار المحيط بها.	25
مرتفعة	.72	4.36	تمثل جودة الخدمات وسائل غير ملموسة للتعامل والاحتياجات المختلفة للموظفين ما يجعلها غاية مهمة تستدعي التحقيق.	26
مرتفعة	.73	4.40	تعتبر جودة الخدمات معياراً مهماً لقياس وتقويم متسوى تحقيق التوقعات والتي دعت لتشكيل مثل هذه الأنظمة والخدمات الإلكترونية.	27
مرتفعة	0.71	4.35	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي =	

تبين النتائج في الجدول (9)، ان الفقرة رقم (24) وتنص على " تشكل مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية دليلاً على نجاح انظمتها واستراتيجياتها الإدارية وتعد وسيلة رقابية على عمل الموظفين فيها"، ذات أعلى قيم المتوسطات الحسابية (4.42) وإنحراف معياري (0.63)، اما الفقرة رقم (22) وتنص على " تلبى الأنظمة الإلكترونية الحكومية كافة المتطلبات للموظفين وتستطيع إشباع احتياجاتهم من خلال أنظمة الأرشفة"، فقد كانت لها أقل قيم المتوسطات الحسابية (4.18) وإنحراف معياري (0.81)، وجميعها ذات درجات موافقة (مرتفعة).

4.4. تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة للدراسة: لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر أبعاد الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي جدول (10) يوضح ذلك.

الجدول (10): نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر أبعاد الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي

الدالة الإحصائية	Adjusted R Square	R ²	R	الدالة الإحصائية	T	β	البعد
0.00	0.333	0.338	0.581	0.00	8.363	0.442	نظام الماسح الضوئي الذكي
				0.00	6.574	0.500	خدمات النظام الالكتروني
				0.00	4.429	0.362	البرمجيات الجماعية
				0.00	8.202	0.584	اليات الانترنت القياسية

يظهر من الجدول (10) وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الأرشفة

الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي R (1) (0.58) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.338)، وقيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) (0.333) وهي قيم دالة إحصائياً تفسر قدرة أبعاد الأرشفة الإلكترونية في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية .

وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة تم استخدام أسلوب اختبار تحليل "الإنحدار البسيط" (Simple Linear Regression) لبيان أثر المتغير المستقل على المتغير التابع حيث إستخرجت قيم التباين الأحادي (ANOVA) كما هو مبين في الجدول رقم (11):

الجدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5.845	1	5.845	31.553	*0.000
داخل المجموعات	24.081	130	.185		
المجموع	29.926	131			

* عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (11) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لإجابة الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، إذ كان مستوى الدلالة في جميع العناصر اقل من (0.05)، إستناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة حيث بلغت (31.553) ومستوى دلالة (0.000). ولتحديد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تم استخراج نتائج قيمة (ت) كما هو موضح في الجدول (12):

الجدول (12): قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة.

مستوى الدلالة	قيم (ت)	قيم المعاملات المعيارية	القيم الغير المعيارية للمعاملات		النموذج
		قيم β	الخطأ المعياري	قيمة B	
.000	4.271		.351	1.500	معامل الثبات
*.000	8.148	.581	.080	.652	(أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية)

*عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (12) إلى رفض الفرضية الرئيسة والتي تشير إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة (المرتفعة) والتي بلغت (8.148) عند مستوى دلالة (0.000). لذلك، تقبل مكانها الفرضية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

ولاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني"، تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام نظام الماسح الضوئي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الجدول (13) يوضح ذلك.

الجدول (13): نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي

البعد	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
استخدام نظام الماسح الضوئي الذي	.43040	.189	.195	.442a

بالآتي فإن الجدول (13) يوضح أن قيمة معامل الارتباط (R) لعنصر المتغير المستقل (استخدام نظام الماسح الضوئي الذي) على المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية) بلغت (0.442). وبلغت قيمة معامل التحديد (R-square) (0.195) وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) (0.189) وهي قيم دالة إحصائياً تفسر قدرة عنصر استخدام نظام الماسح الضوئي الذي التابعة لنظام الأرشفة الإلكترونية في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية.

تم إيجاد قيم التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول رقم (14):

الجدول (14): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5.845	1	5.845	31.553	*0.000
داخل المجموعات	24.081	130	.185		
المجموع	29.926	131			

* عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أشارت النتائج في الجدول (14) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، حيث كان مستوى الدلالة في جميع العناصر أقل من (0.05)، بناءً على قيمة (ف) المحسوبة حيث بلغت (31.553) ومستوى دلالة (0.000). وحتى يتم تحديد وجود الأثر ذي الدلالة الإحصائية لنظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تم استخراج قيمة (ت) كما هو موضح في الجدول (15):

الجدول (15): قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام الماسح الضوئي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة.

مستوى الدلالة	قيم (ت)	قيم المعاملات المعيارية	القيم الغير المعيارية للمعاملات		النموذج
		قيم β	الخطأ المعياري	قيمة B	
.000	8.363		.312	2.608	معامل الثبات
*.000	5.617	.442	.070	.395	(نظام الماسح الضوئي)

*عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تلخص النتائج في الجدول (15) إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات، إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة والتي بلغت (8.363) عند مستوى دلالة (0.000). لذلك، تقبل الفرضية الفرعية البديلة والتي تشير إلى:

" يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

وللتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني"،

تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام خدمات النظام الالكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الجدول (16) يوضح ذلك.

الجدول (16): نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام خدمات النظام الالكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي .

R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	البعء
.500a	.250	.244	.41565	استخدام خدمات النظام الالكتروني

وبالآتي فإن الجدول (16) يوضح أن قيمة معامل الارتباط (R) لعنصر المتغير المستقل (استخدام خدمات النظام الالكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية) بلغت (0.500). وبلغت قيمة معامل التحديد (R-square) (0.250) وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) (0.244) وهي قيم دالة إحصائياً تفسر قدرة عنصر استخدام خدمات النظام الالكتروني التابعة لنظام الأرشفة الإلكترونية في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية .

إستخرجت نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول (17):

الجدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7.467	1	7.467	43.221	*0.000
داخل	22.459	130	.173		
المجموع	29.926	131			

تحدد النتائج الواردة في الجدول (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، حيث كان مستوى الدلالة في جميع العناصر اقل من (0.05)، من خلال قيمة (ف) المحسوبة حيث بلغت (43.221) ومستوى دلالة (0.000). ولتحديد الأثر ذي الدلالة الإحصائية لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات لموظفي القطاع الحكومي الأردني تم استخراج قيمة (ت) كما هو موضح في الجدول (17):

الجدول (18): قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة.

مستوى الدلالة	قيم (ت)	القيم الغير المعيارية للمعاملات		النموذج
		قيم المعاملات المعيارية	قيمة B	
.000	6.744		2.208	معامل الثبات
*.000	6.574	.500	.486	(خدمات النظام الإلكتروني)

* عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تلخص النتائج في الجدول (18) إلى عدم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية، إستناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة والتي بلغت (6.574) عند مستوى دلالة (0.000). لذا، تقبل الفرضية الفرعية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة "لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني"، تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي جدول (19) يوضح ذلك.

الجدول (19): نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي

R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	البعء
.362	.131	.124	.44723	استخدام البرمجيات الجماعية

وبالآتي فإن الجدول (19) يوضح أن قيمة معامل الارتباط (R) لعنصر المتغير المستقل (استخدام البرمجيات الجماعية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية) بلغت (0.362). وبلغت قيمة معامل التحديد (R-square) (0.131) وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) (0.124) وهي قيم دالة إحصائياً تفسر قدرة عنصر استخدام البرمجيات الجماعية التابعة لنظام الأرشفة الإلكترونية في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية.

وتم حساب نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول رقم (20):

الجدول (20): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة

الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.924	1	3.924	19.618	*0.000
داخل المجموعات	26.002	130	.200		
المجموع	29.926	131			

* عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

توضح نتائج التباين الأحادي الواردة في الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، حيث كان مستوى الدلالة في جميع العناصر اقل من (0.05)، من خلال قيمة (ف) المحسوبة حيث بلغت (19.618) ومستوى دلالة (0.000). أيضاً، لبيان الأثر ذي الدلالة الإحصائية للبرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تم استخراج قيمة (ت) كما هو موضح في الجدول (21):

الجدول (21): قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تبعاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

مستوى الدلالة	قيم (ت)	قيم المعاملات المعيارية	القيم الغير المعيارية للمعاملات		النموذج
		قيم β	الخطأ المعياري	قيمة B	
.000	11.194		.279	3.124	معامل الثبات
*.000	4.429	.362	.065	.287	(البرمجيات الجماعية)

*عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تلخص النتائج في الجدول (21) إلى عدم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية، نسبة إلى قيمة (ت) المحسوبة والتي بلغت (4.429) عند مستوى دلالة (0.000). لذا، تقبل الفرضية الفرعية البديلة والتي تنص على:

" يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

أما الفرضية الفرعية الرابعة وتنص على " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الأليات القياسية لأمان الأنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني"، فقد أظهرت نتائج اختبار صحتها ما يلي:

الجدول (22): نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر استخدام الآليات القياسية لأمان الانترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي

البعد	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
استخدام الآليات القياسية لأمان الانترنت	.584	.341	.336	.38948

وبالآتي فإن الجدول (22) يوضح أن قيمة معامل الارتباط (R) لعنصر المتغير المستقل (استخدام الآليات القياسية لأمان الانترنت) على المتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية) بلغت (.584). وبلغت قيمة معامل التحديد (R-square) (.341) وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) (.336) وهي قيم دالة إحصائياً تفسر قدرة عنصر استخدام الآليات القياسية لأمان الانترنت التابعة لنظام الأرشفة الإلكترونية في التأثير على جودة الخدمات الإلكترونية.

الجدول (23): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لأثر استخدام الآليات القياسية لأمان الأنترنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	10.206	1	10.206	67.281	*0.000
داخل المجموعات	19.720	130	.152		
المجموع	29.926	131			

* عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

توضح النتائج في الجدول (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في نتائج تحليل استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، حيث كان مستوى الدلالة في جميع العناصر اقل من (0.05)، من خلال قيمة (ف) المحسوبة حيث بلغت (67.281) ومستوى دلالة (0.000). أيضاً، لبيان الأثر ذي الدلالة الإحصائية للآليات القياسية لأمان الإنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تم استخراج قيمة (ت) كما هو موضح في الجدول (24):

الجدول (24): قيم المعاملات ونتائج اختبار (ت) لبيان وجود أثر ذي دلالة إحصائية الآليات القياسية لأمان الإنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني تبعاً للتباين في استجابات أفراد عينة الدراسة.

النموذج	القيم الغير المعيارية للمعاملات		قيم المعاملات المعيارية	قيم (ت)	مستوى الدلالة
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيم Beta		
معامل الثبات	1.886	.302		6.242	.000
(الآليات القياسية لأمان الإنترنت)	.563	.069	.584	8.202	*.000

* عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تلخص النتائج في الجدول (24) إلى عدم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للآليات القياسية لأمان الإنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية، نسبة إلى قيمة (ت) المحسوبة والتي بلغت (8.202) عند مستوى دلالة (0.000). لذا، تقبل الفرضية الفرعية البديلة والتي تنص على:

" يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الأليات القياسية لأمان الأنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

مما سبق، تشير نتائج اختبار الفرضيات للدراسة الحالية إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنظمة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني من وجهة نظر المستفيدين من موظفي قسم الأرشفة.

5.4. إجابات أسئلة الدراسة

يلخص الجدول (25) إجابات أسئلة الدراسة الحالية:

الجدول (25): إجابات أسئلة الدراسة

رقم السؤال	نص السؤال	الإجابة
التساؤل الفرعي الأول	ما أثر استخدام نظام الماسح الضوئي الذي في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني ؟	يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني بمتوسط حسابي إجمالي (4.41) وبدرجة إستجابة (مرتفعة).
التساؤل الفرعي الثاني	ما أثر استخدام خدمات النظام الإلكتروني في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني ؟	يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني بمتوسط حسابي إجمالي (4.41) وبدرجة (مرتفعة).

<p>يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني بمتوسط حسابي إجمالي (4.27) بدرجة (مرتفعة).</p>	<p>ما أثر استخدام البرمجيات الجماعية في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني ؟</p>	<p>التساؤل الفرعي الثالث</p>
<p>يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الأليات القياسية لأمان الأنترنيت على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني بمتوسط حسابي إجمالي (4.38) وبدرجة (مرتفعة).</p>	<p>ما أثر استخدام أليات القياسية لأمان الأنترنيت في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني ؟</p>	<p>التساؤل الفرعي الرابع</p>

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5. تمهيد

يهدف هذا الفصل لتوضيح أهم النتائج والتوصيات ومناقشة إجابات الفرضيات والأسئلة للدراسة الحالية.

2.5. مناقشة أهم نتائج الدراسة

أولاً: أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية

أشارت نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الإجمالية عن عناصر أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية الأربعة بأن " نظام الماسح الضوئي الذكي " قد حصل على أكبر عدد من الاستجابات كعنصر من عناصر أنظمة الأرشفة الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني، أما " البرمجيات الجماعية " فقد كانت أقل النتائج من نصيب الفقرات المتعلقة به.

وقد تعزى هذه النتائج إلى الدور المهم الذي يؤديه نظام الماسح الضوئي الذكي في عمليات الإدخال وحفظ الوثائق والمستندات الأصلية وتسهيل إسترجاعها في حالة الحاجة إليها، أما " البرمجيات الجماعية " فلا يشترط وجودها في جميع أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية كما يمكن تكون وسيلة إثبات على المراسلات بين الموظفين لذا تعتبر أحد وسائل الرقابة على موظفي قسم الأرشيف.

1- نظام الماسح الضوئي الذكي

جاءت الفقرة المتعلقة بنظام الماسح الضوئي الذكي والتي تنص على " يستخدم الماسح الضوئي الذكي في تسهيل وتسريع الإجراءات المتبعة في تجهيز وتقديم المعاملات الرسمية في القطاع الحكومي الأردني " بأعلى الاستجابات. اما الفقرة " يلغي استخدام نظام الماسح الذي الحاجة للإحتفاظ بنسخ ورقية من السجلات من خلال مسحها وحفظها في قاعدة البيانات"، فقد حصلت على أقل قيم المتوسطات الحسابية.

ويمكن أن تعزى مثل هذه النتائج لأهمية الماسح الضوئي ودوره في تقليل ضغوط الانتظار والحضور بصورة مباشرة إلى مؤسسات القطاع الحكومي الأردني تتفق هذه النتائج ودراسة (عز، 2004؛ Cavoukian, 2003). في المقابل، لا يمكن الإستغناء عن النسخ الورقية الأصلية للمعاملات كونها تعتبر المرجع الأساسي لضمان حفظ الملفات التي يتم تخزينها من التزوير أو السرقة أو التلف، وتعارض هذه النتيجة ودراسة (الجابري، 2006)، التي توصلت إلى المعاناة من استخدام الأنظمة الورقية.

2- خدمات النظام الإلكتروني

أشارت نتائج الدراسة إلى أن الفقرة المتعلقة في خدمات النظام الإلكتروني التي تنص على " تساهم خدمات النظام الإلكتروني الحكومية في التقليل من ضغوط الانتظار الناتجة عن استخدام الخدمات التقليدية المباشرة"، حيث اتفقت هذه النتيجة ودراسة (العدوان، 2007). أما الفقرة " تلبى خدمات النظام الإلكتروني احتياجات أكبر عدد من الموظفين والمساعدين سويماً وتساعد في تقليل نسبة الخطأ في تعاملاتهم لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية"، فقد حصلت على أقل قيم النتائج كما وتعارضت والنتائج في دراسة (كساب، 2008)، التي أشارت إلى قناعة الموظفين بأهمية أنظمة الأرشفة الإلكترونية.

وتعزى مثل هذه النتائج إلى خدمات النظام الإلكتروني تساهم في تحقيق احتياجات المراجعين في أي مكان وزمان، كما انها توفر الوقت والجهد والمال اللازم للوصول إلى المؤسسات الحكومية، إلا أن تحديد صلاحيات الأنظمة للموظفين تحول من جعل النظام مفتوحاً للاستخدام؛ ما يجعل خدمات النظام محدودة الاستخدام على مستوى الموظف الواحد.

3- البرمجيات الجماعية

تشير النتائج الاستبانة عن عنصر البرمجيات الجماعية إلى ان الفقرة التي تنص على " تؤدي البرمجيات الجماعية دوراً مهماً في الحد من المشكلات الناتجة عن الأنظمة وتجعل مخرجات ومدخلات النظام معرّضةً للتدقيق والرقابة" قد حصلت على أعلى النتائج، إذ اتفقت هذه النتائج ودراسة (Bond, 2006). أما الفقرة " تعتبر البرمجيات الجماعية مجتمعاً تقنياً مستقلاً للتفاوض والتشاور بين الأطراف المتعددة للربط بين الموظفين فيما بينهم وبين المراجعين لتزويدهم في الخدمات الإلكترونية بالجودة اللازمة"، فقد حصلت على أقل متوسط من عدد الاستجابات، حيث إتفقت هذه النتيجة ودراسة (العمودي، 2010).

وقد تعزى مثل هذه النتائج إلى النظام المحكم الأمن الذي صممت عليه أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية، حيث تساهم في حفظ نسخ عن الوثائق الأصلية وإسترجاعها كما ان أنظمة الأمان فيها تساهم في تحديد الصلاحيات ومنع إختراقها وحمايتها من السرقة والعبث، إلا أن هذه الأنظمة لم تصمم لاستخدامها بصورة مطلقة للتواصل الحر كشبكات التواصل الاجتماعي بين الموظفين والمراجعين كما أن الطابع الرسمي يطغى على استخدامها نظراً لاستخدام نظام الاستجابة الآلية فيها.

4- آليات أمان الإنترنت القياسية

تشير نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن آليات أمان الإنترنت القياسية إلى ان الفقرة "حماية المعاملات الخاصة بالقطاع الحكومي من خطر الإحتيال والتزوير وتقليد البرامج ما يحمي البيانات المدخلة ويزيد من مصداقيتها"، حيث تعارضت هذه النتيجة ودراسة كل من (عز، 2004؛ العدوان، 2007) في الشك في المحافظة على خصوصية البيانات والخوف من ضياعها. أما الفقرة " تضبط آليات الأمان القياسي جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من خلال تحديد عدد معين من المرات المسموحة بها للدخول إلى النظام" فقد حصلت على أقل القيم، كما تتفق ودراسة (Yu, 2007) من حيث درجة تعقيدها.

وتعزى مثل هذه النتائج إلى إرتفاع مستوى الأمان والحماية في أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية، إلا أن هذا لا يعني ان هذه الأنظمة تحدد متسوى جودة الخدمات الإلكترونية نظراً لأن مدخلاتها يدوية من قبل الموظفين.

ثانياً: جودة الخدمات الإلكترونية

تبين نتائج الدراسة التي تتعلق في جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني إلى ان الفقرة التي تنص على " تشكل مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية دليلاً على نجاح انظمتها وإستراتيجياتها الإدارية وتعد وسيلة رقابية على عمل الموظفين فيها"، حيث إتفقت ونتائج دراسة (العدوان، 2007؛ koshey& kain, 2013). أما الفقرة التي تنص على " تلبى الأنظمة الإلكترونية الحكومية كافة المتطلبات للموظفين وتستطيع إشباع احتياجاتهم من خلال أنظمة الأرشفة"، فقد كانت لها أقل قيم واتفقت ونتائج دراسة (الجابري، 2007؛ العامودي، 2010).

وتعزى مثل هذه النتائج إلى نجاح أنظمة الأرشفة الإلكترونية في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة حيث حققت هذه الأنظمة مستوى عالٍ من الكفاءة في خدمة الموظفين في قسم الأرشفة والأقسام الأخرى، إلا أن هذه الأنظمة لم تصل إلى درجة الفعالية ما يدعو إلى الإهتمام بتطويرها وتحديثها وتحسينها بصورة مستمرة لتلبية كافة الاحتياجات.

3.5. مناقشة اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتوسطات الحسابية لإجابة الأفراد من عينة الدراسة. وإشارات إلى عدم قبول فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

وتعزى هذه النتائج إلى أهمية أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وعناصرها في زيادة جودة الخدمات الإلكترونية للموظفين من خلال رفع كفاءة مستوى الاستجابة وتلبية احتياجات المواطنين والتي تمثل الهدف الأساسي للقطاع الحكومي الأردني.

الفرضية الفرعية الأولى: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، إلى عدم قبول فرضية العدم التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لنظام الماسح الضوئي الذي على جودة الخدمات الإلكترونية، وقبول الفرضية الفرعية البديلة والتي تشير إلى "يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظام الماسح الضوئي الذي جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

وتعزى هذه النتائج إلى أهمية عنصر نظام الماسح الضوئي الذي في عملية الإدخال

ومسح الوثائق لتخزينها في النظام، ما يجعل هذه الأنظمة ذات جدوى وأهمية في رفع مستوى الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

الفرضية الفرعية الثانية: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، إلى عدم قبول فرضية العدم التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية، وقبول الفرضية الفرعية البديلة " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام خدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

ويمكن أن تعزى مثل هذه النتائج إلى ما توفره خدمات النظام الإلكتروني من حيز لتلبية احتياجات الموظفين في مؤسسات القطاع الحكومي الأردني، حيث تعمل على تحقيق الخدمات مع تخطي الزمان والمكان التي قد تكون في الأغلب سبباً في صعوبة تنفيذها.

الفرضية الفرعية الثالثة: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

توضح نتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، وإلى عدم قبول العدم والتي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة لخدمات النظام الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام البرمجيات الجماعية على جودة الخدمات الإلكترونية لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

تأتي هذه النتائج كنتيجة لأهمية البرمجيات الجماعية في الربط والاتصال بين الدوائر المختلفة في مؤسسات القطاع الحكومي؛ ما يسهم في جعلها نظاماً شبه متكامل لتحقيق احتياجات الأفراد ضمن حدود الصلاحيات في استخدام الأرشيف الإلكتروني، كما أنها تعتبر كوسيلة رقابة وإثبات على مستوى عمل الموظفين في هذه المؤسسات.

الفرضية الفرعية الرابعة: " لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الأليات القياسية لأمان الأنترنت على مستوى جودة الخدمات لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

توضح النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في نتائج تحليل استجابات الأفراد من عينة الدراسة من الموظفين، وعدم قبول فرضية العدم والتي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة للآليات القياسية لأمان الأنترنت على جودة الخدمات الإلكترونية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الآليات القياسية لأمان الأنترنت على مستوى جودة الخدمات لموظفي القطاع الحكومي الأردني".

وتأتي هذه النتائج كأثر لمستوى الحماية والأمان التي يوفرها عنصر آليات أمان الأنترنت القياسية في حماية الأرشيف الإلكتروني وخصوصيته ذلك أن هذه المعاملات تنفذ بصورة إلكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية بصورة داخلية وخارجية والتي تكون عرضةً للسرقة والإختراق غالباً.

4.5. التوصيات والمقترحات لتطوير الجانب البحثي

توصي الباحثة في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية بضرورة إلتزام مؤسسات القطاع الحكومي الأردني في:

الإهتمام توفير البنية التحتية اللازمة لتأسيس أنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني في القطاع الحكومي الأردني.

ان يتم إستبدال الأرشيف الورقي القديم على مراحل في الأرشيف الإلكتروني للمحافظة على الوثائق من التلف والضياع.

تطوير أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية بصورة مستمرة لكي تتمكن من تلبية احتياجات أكبر عدد من الموظفين والتكيف مع التطورات التكنولوجية والتقنية.

وضع عنصر تحديد الصلاحية كدليل للمستخدمين لهذه الأنظمة لكي يتمكن كل منهم من استخدامها ضمن حدود صلاحياته.

زيادة الوعي بأهمية الأرشفة الإلكترونية ودورها في توفير الوقت والجهد والمال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو خلف، نادر (2001). تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية، مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، العدد 6.

بجاجة، عبد الكريم (2006). الوثائق الإلكترونية: مرشد الأرشيفيين (ICA)، المجلس الدولي للأرشيف، باريس، فرنسا.

حسب الله، الشامي، أحمد (2001). الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات. المجلد (9)، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

حسن، محمد (2006). الخصائص السيكمترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام برمجية spss، ورقة عمل، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

حمودي، هدى (2009). الأرشفة الإلكترونية نموذج تطبيقي للاستخدام التقني بجامعة الملك عبد العزيز (معامل علم النفس بكلية الآداب والعلوم الإنسانية - شطر الطالبات)، مجلة مكتبة الملك الوطنية، المجلد (16)، العدد 1، المملكة العربية السعودية.

خير، محمد، وعزات، كساب (2008). متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات-فلسطين،(رسالة ماجستير)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

خير، محمد ، كساب، عزات (2008). متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات في فلسطين. (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة، فلسطين.

زعرور، جريس (2003). أثر جودة وأسعار الخدمات المقدمة من المصارف على رضى عملائها من القطاع الصناعي في الأردن: دراسة ميدانية سحاب الصناعية، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

السببتي، عبدالله (2014). التسيير الإلكتروني للوثائق، ورقة عمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينية، الجزائر.

السكرانة، بلال (2011). دراسات إدارية معاصرة. الطبعة الثانية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

سلامة، فواز (2007). واقع العمل الأرشيفي في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية: دراسة مسحية، منشورات الأرشيف الوطني الفلسطيني/مجلس الوزراء، ص ص 47-50.

العارضة، أمين (2008). أثر دوران العاملين على جودة الخدمات الفندقية وانعكاس ذلك على المالي: دراسة تطبيقية في قطاع صناعة الفنادق، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

عبده، ماجدة (2012). الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وآثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

العريشي، جبريل، بن حسن، المعثم، نبيل، محمد (2012). الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية. الطبعة الثانية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

عزت، محمد (2007). نظم الأرشيفات الإلكترونية: تحديد متطلبات وقواعد الإدارة، المجلة العربية 3000، مجلد (7)، العدد 24، ص 90.

العلي، عبد الستار (2008). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العمودي، هدى (2010). الأرشفة الإلكترونية: أمودج تطبيقي للاستخدام التقني بجامعة عبد العزيز، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد (16)، العدد 1، ص ص 65-112.

- الغرايبي، احمد (2008). الأرشفة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة لواقع الوزارات والمؤسسات شبه الحكومية. الطبعة الأولى، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ص 75-77.
- الغوطي، ابراهيم (2006). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الماضي، ثائر (2009). أثر التمكين الإداري على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الجامعة الأردنية، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- المحمداوي، حسن (2008). معايير الجودة في المؤسسات التعليمية التقليدية ومقارنتها بمؤسسات التعليم عن بعد الأكاديمية العربية المفتوحة في الدمامك أمودجا، ورقة عمل، الأكاديمية العربية المفتوحة.
- المطوع، زياد (2011). إدارة الجودة الشاملة وآثرها على أداء العاملين في قطاع الاتصالات في دولة الكويت، (رسالة الماجستير)، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- المنصور، كاسر (2003). ثقافة الخدمة: المرتكزات والأخلاقيات. الطبعة الأولى، دمشق: دار الرضا لنشر والتوزيع.

Abdulkadhim, H., Bahari, M., & Bakri, A. (2015). A research framework of electronic document Management systems (EDMS) implementation Process in government, Journal of Theoretical and Applied Information Technology, Vol. (81), No. 3, pp. 420-433.

Alshibly, H. (2007). Prerequisites of Electronic Documentation Management System (EDMS) success, Research Paper Presented in the Conference of information management in the Networked Economy: Issues & Solutions (6/2007), DOI: 10.13140/RG.2.1.3503.7603, pp. 124-130.

Bellovin, S. Schiller J., & Kaufman C. (2003). Security Mechanisms for the Internet. Internet Architecture Board, pp. 1-20.

Bond, T. (2006). Sustaining a digital collection after the grants: the Early Washington Maps Project . OCLC Systems & Services, Vol. (22), No. 1. pp. 56-66.

Brown, J. (2011). Likert items and scales of measurement?. Shiken: Jalt Testing & Evaluation Sig Newsletter, Vol. 15, No. 1, pp. 10-14.

Cavoukian, A. (2003). Electronic Records and Document Management Systems: A New Tool for Enhancing the Public's Right to Access Government-Held Information. Information and Privacy Commissioner Ontario.

Cimtech, S. (2002). Document Management Guide and Directory. (10th Ed.), University of Hertfordshire, pp. 69 – 72.

Davey, S. (2005). A background to Australian e-government usage, Proceedings of the 19th conference of the computer human interaction on, November 2005. Vol. (122), pp. 1-2.

Jatain, R. (2013). Different prospects of Office Automation Systems, International Journal of Computer Trends and Technology, Vol. (4), issue 3, (online): <http://ijctjournal.org/Volume4/issue-3/IJCTT-V4I3P103.pdf>

Johnston, G., & Bowen, D. (2005). the benefits of electronic records management systems: a general review of published and some unpublished cases, Records Management Journal, Vol. (15), No. 3, pp.131-140.

Katuu, S. (2012). Enterprise content management (ECM) implementation in South Africa, *Records Management Journal*, Vol. (22), No. 1, pp. 37-56.

Koshey, K., & Kain, N. (2013). Electronic document management systems; benefits and pitfalls, *British Journal of Healthcare Management*, Vol. (19), No. 4, pp. 173-179.

Lappin, J. (2010). what will be the next records management orthodoxy? *Records Management Journal*, Vol. (20), No. 3, PP. 252-264.

Mathers, N., Fox, N., & Hunn, A. (2009). Surveys and questioners. NHR RDS of East of Midlands, Yorkshire and the Humber.

Ostroukh, A., Krasnyanskiy, M., Karpushkin, K. & Obukhov A. (2014). Development Of automated control system for university research projects, *Middle-East Journal of Scientific Research*, Vol. (20), No. 12, pp.1780-1784.

Pho, H., & Tambo, T. (2014). Integrated Management Systems and Workflow-Based Electronic Document Management: An Empirical Study, *Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol. (7), Issue 1, pp. 194-217.

Sarantinos, V. (2008). Considering Document Workflow Issues: Pros and Cons for the No experts, *International Journal of Business and Management*, Vol. (3), No.7.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: a skill-building approach*. (10th ed.), USA: John Wiley & sons.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill-building approach* (5th ed.). New York: John Wiley and Sons Inc. p. 311.

Straub, T., Dahlsveen, I., & Peter B. (2005). Dosage compensation in flies: Mechanism, models, mystery, Vol. (579), issue 15, pp. 3258-3263.

Sutton, D. (2001). What is knowledge and can it managed? *European journal of information systems*, Vol. (1), No. 8, pp. 80-88.

Turk, Z. (2003). Electronic document management in construction research issues and results, ITCON, Vol. 8, available at: <http://www.itcon.org/2003/9>, [accessed in 20 Apr 2016].

Yang, C., & Wei, S. (2010), modelling the performance of cop in knowledge management, total quality management & business excellence, Vol. (21), No. 10, pp. 1033-1045.

Yu, S. (2007). Constructing a DRM framework for historical newspaper archives, The electronic Library, vol.25,No.6, pp. 778-789.

الملاحق

الملحق رقم (1)

قائمة محكمي أداة الدراسة

#	الاسم	الرتبة الأكاديمية	الجامعة
1	د. احمد السكر	استاذ مشارك	جامعة عمان العربية
2	د. محمود المقابلة	استاذ مشارك	الجامعة الأردنية
3	د. الحارث ابو حسين	استاذ مساعد	جامعة عمان العربية
4	د. محمد ابو شريعة	استاذ مساعد	الجامعة الأردنية
5	د. محمد النوايسه	استاذ مساعد	الجامعة الأردنية
6	د. عبدالغفور الصيدي	استاذ مساعد	جامعة الاميرة سمية
7	د.مفلح الجراح	استاذ مساعد	جامعة عمان العربية
8	الدكتور طارق حياصات	استاذ مساعد	جامعة العلوم التطبيقية

الملحق رقم (2)

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة عمان العربية

كلية إدارة الأعمال

قسم نظم المعلومات الإدارية

السادة موظفي قسم الأرشفة في القطاع الحكومي الأردني المحترمين،

تحية طيبةً وبعد:

نظراً للأهمية المتزايدة لاستخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات والدوائر الحكومية في الأردن، وأنطلاقاً من السعي المتواصل من قبل الجهات الرسمية لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل عملية التواصل فيما بينهم، تقوم الباحثة بإعداد رسالة ماجستير في تخصص نظم المعلومات الإدارية بعنوان " أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني". لذلك، نرجوا من حضرتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة بما ترونه مناسباً، علماً أن جميع إجاباتكم سوف تعالج بسرية تامة ولأهداف وأغراض علمية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

الباحثة

غدير شحادة سليم الحسين

القسم الأول: المعلومات العامة

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الخيار المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

الجنس

() ذكر () اثنى

العمر

() 30 سنة فما دون () 31 - 40 سنة

() 41 - 50 سنة () 51 سنة فأكثر

المؤهل العلمي

() ثانوية عامة فما دون () دبلوم

() بكالوريوس () دراسات عليا

الوظيفة

() موظف () مساعد إداري

() إداري () أخرى..

عدد سنوات الخبرة

() 5 سنوات فما دون () 6 - 10 سنة

() 11 - 20 سنة () 21 سنة فأكثر

نوع الخدمة

() إجتماعية وثقافية

() مالية

() أخرى..

() قانونية

القسم الثاني: المعلومات الخاصة بالدراسة

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الخيار المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
نظام الماسح الضوئي الذكي (Intelligent scanning system): النظام المستخدم لإدخال الصور والنماذج إلى النظام لتسهيل عملية تخزينها واستدعائها وقت الحاجة إليها.					
					1 يستخدم الماسح الضوئي الذكي في تسهيل وتسريع الإجراءات المتبعة في تجهيز وتقديم المعاملات الرسمية في القطاع الحكومي الأردني.
					2 يزيد استعمال الماسح الضوئي الذكي من مستوى دقة مدخلات البيانات الحكومية ما يجعلها أكثر شفافية وموضوعية.

					يساهم استعمال الماسح الضوئي في الإمتثال إلى المتطلبات الأساسية للجودة في تقديم الخدمات الإلكترونية في مؤسسات القطاع الحكومي.	3
					يساعد نظام الماسح الضوئي في تخفيض تكاليف المعاملات الورقية التقليدية في القطاع الحكومي مع الإبقاء على جودة عالية للخدمات.	4
					يلغي استخدام نظام الماسح الذي الحاجة للإحتفاظ بنسخ ورقية من السجلات من خلال مسحها وحفظها في قاعدة البيانات.	5

خدمات النظام الإلكتروني (Electronic system services): الخدمات على النظام الإلكتروني لمؤسسات القطاع الحكومي.					
					6 توفر خدمات النظام الإلكتروني العديد من الخيارات والأدوات لموظفي القطاع الحكومي وتجعل انظمتها أكثر كفاءة من خلال قدرتها على الاستجابة الآلية.
					7 تساهم خدمات النظام الإلكتروني الحكومية في التقليل من ضغوط الانتظار الناتجة عن استخدام الخدمات التقليدية المباشرة.
					8 يتم تطوير خدمات النظام الإلكتروني الحكومية لتلبية احتياجات مواكبة التغييرات الحاصلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسساتها.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					9 تلبية خدمات النظام الإلكتروني احتياجات أكبر عدد من الموظفين والمساعدين سوياً وتساعد في تقليل نسبة الخطأ في تعاملاتهم لتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات الحكومية.
					10 تمكن الخدمات الإلكتروني من إتمام الوظائف والاستفادة من الخدمات دون الحاجة للتنقل والانتظار للحصول على الوثائق في المؤسسات الحكومية.

البرمجيات الجماعية (Groupware): البرامج التي تسمح لموظفي ومراجعي القطاع الحكومي بالعمل والتفاعل والتواصل سوياً بصورة جماعية من خلال التواصل والربط بين الوظائف المختلفة.						
					11	تعتبر البرمجيات الجماعية وسيلةً للتواصل المباشر عبر الزمان والمكان بين الموظفين في دوائر المؤسسات في القطاع الحكومي الأردني.
					12	تعتبر المبرمجيات الإلكترونية أدوات تعاونية لربط أهداف القطاع الحكومي ما يساهم في الوصول إلى المستوى المناسب من جودة الخدمات.
					13	تعتبر البرمجيات الجماعية أسلوباً فعالاً للتنسيق في تقديم الخدمات بين موظفي القطاع الحكومي ما يجعلها أكثر سهولة وسرعة.
					14	تؤدي البرمجيات الجماعية دوراً مهماً في الحد من المشكلات الناتجة عن الأنظمة وتجعل مخرجات ومدخلات النظام معرضةً للتدقيق والرقابة.
					15	تعتبر البرمجيات الجماعية مجتمعاً تقنياً مستقل للتفاوض والتشاور بين الأطراف المتعددة للربط بين الموظفين فيما بينهم وبين المراجعين لتزويدهم في الخدمات بالجودة اللازمة.

آليات أمن الأنترنت القياسية (Standard intranet security mechanisms): الأساليب الرقمية المطبقة على مواقع الخدمات الإلكترونية الحكومية لحماية سرية البيانات من خلال بروتوكولات محددة تسمح لهم بالدخول بصورة مؤقتة.					
					16
				حماية المعاملات الخاصة بالقطاع الحكومي من خطر الإحتيال والتزوير وتقليد البرامج ما يحمي البيانات المدخلة ويزيد من مصداقيتها.	
				17	يتم تخزين البيانات على نظام الخدمات الإلكترونية لمؤسسات القطاع الحكومي مما يجعلها المرجعية الأساسية في حال إسترجاع البيانات المخزنة في الأرشيف.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
					18 يحدد استخدام آليات الأمان القياسية لأنظمة إدارة الأرشيف للقطاع الحكومي درجات صلاحية الدخول إلى البيانات المخزنة من قبل الموظفين.
					19 تضبط آليات الأمان القياسي جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من خلال تحديد عدد معين من المرات المسموحة بها للدخول إلى النظام الإلكتروني.
					20 يساعد استخدام آليات الأمان القياسي في الحد من المشاكل القانونية التي قد يسببها وجود أخطاء أو مخاطر في نظام الخدمات الإلكترونية.

جودة الخدمات (Quality of services): تقديم خدمات تفوق توقعات المراجعين، وتمثل جودة استخدام الخدمات الإلكترونية بما يسهل عمل مؤسسات القطاع الحكومي الأردني.					
					21 يؤدي القطاع الحكومي المعدلات المطلوبة لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة باستخدام انظمتها وتخدم أكبر عدد من المراجعين.
					22 تلبى الأنظمة الإلكترونية الحكومية كافة المتطلبات للموظفين وتستطيع إشباع احتياجاتهم من خلال أنظمة الأرشفة.
					23 تعتبر الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي منفعة اقتصادية مشتركة من خلال ما توفره من التكاليف عليها.
					24 تشكل مستوى جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية دليلاً على نجاح انظمتها واستراتيجياتها الإدارية وتعد وسيلة رقابية على عمل الموظفين فيها.
					25 تعكس جودة الخدمات الإلكترونية مستوى التطور والتحديث المستمر في انظمتها لكي تتواءم مع التغيرات الحاصلة في الإطار المحيط بها.

					26	تمثل جودة الخدمات وسائل غير ملموسة للتعامل والاحتياجات المختلفة للموظفين ما يجعلها غاية مهمة تستدعي التحقيق.
					27	تعتبر جودة الخدمات معياراً مهماً لقياس وتقويم متسوى تحقيق التوقعات والتي دعت لتشكيل مثل هذه الأنظمة والخدمات الإلكترونية.