



جامعة آل البيت

Al al-Bayt University

كلية إدارة المال والأعمال

قسم إدارة الأعمال

**جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين
دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة**

**The Quality of E-Government Services and its Role on
Achieving Beneficiaries Satisfaction
Applied Study in Ministry of Interior of United Arab Emirates**

إعداد

صالح محمد جابر عبدالله المنهالي

إشراف

الأستاذ الدكتور سليمان إبراهيم الحوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الثاني

2016 /2015

تفويض

أنا صالح محمد جابر عبدالله المنهالي، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:.....

التاريخ: / / 2016م

إقرار والتزام بأنظمة وتعليمات جامعة آل البيت

أنا الطالب: صالح محمد جابر عبدالله المنهالي الرقم الجامعي: 1220505006

التخصص: إدارة أعمال الكلية: إدارة المال والأعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين

دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما إنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطرح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت، بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها، دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:..... التاريخ: / / 2016م

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين

دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

**The Quality of E-Government Services and its Role on
Achieving Beneficiaries Satisfaction**

Applied Study in Ministry of Interior of United Arab Emirates

وأجيزت بتاريخ: 2016/5/م

إعداد

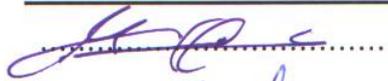
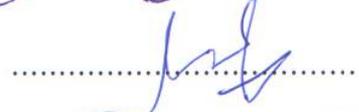
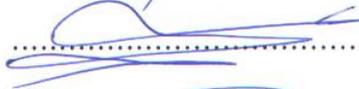
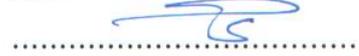
صالح محمد جابر عبدالله المنهالي

إشراف

الأستاذ الدكتور سليمان إبراهيم الحوري

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

	مشرفاً ورئيساً	الأستاذ الدكتور سليمان إبراهيم الحوري
	عضواً	الدكتور رياض أحمد أبا زيد
	عضواً	الدكتور بهجت عيد الجوازنة
	عضواً خارجياً	الدكتور عبدالله الشـورة

الإهداء

إلى والدي

إلى والديتي

لتشجيعهما ودعمهما المتواصل لي أثناء مراحل
إعداد هذه الرسالة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسول الله أشرف الخلق والمرسلين المبعوث رحمة للعالمين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. .

بفضل الله وبحمده فقد انتهيت من إعداد رسالة الماجستير، وأجد لازماً عليّ أن أتقدم بعظيم الشكر وموفور الثناء إلى جامعة آل البيت التي أتاحت لي فرصة الالتحاق ببرنامج دراسات الماجستير في كلية المال والأعمال بتخصص إدارة الأعمال.

كما ويطيب لي أن أتقدم بعظيم الشكر وجزيل الامتنان إلى الأستاذ الدكتور سليمان إبراهيم الحوري المشرف على هذه الرسالة، الذي كان مشجعاً ومرشداً وموجهاً لي في جميع مراحل إعداد هذه الأطروحة،

وكذلك أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الكرام الدكتور رياض أبا زيد والدكتور بهجت الجوازنة، والدكتور عبدالله الشورة، وذلك على تكريمهم بإعطائي من وقتهم والمشاركة في مناقشة هذه الرسالة.

ولا يسعني في النهاية إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إنجاح هذه الرسالة وأخص بذلك الإخوة والزملاء في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، كما واشكر الأساتذة الأفاضل الذين منحوني وقتهم الثمين في تحكيم استبانة الدراسة. كما وأتقدم بموقر الشكر والثناء لكل من ساعدني في توزيع وجمع أداة الدراسة، وأسأل الله سبحانه وتعالى أن يعطيهم من فيض نعمه وآلائه، وأن يوفق الجميع إلى ما يحبه ويرضاه.

الباحث

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	إقرار والتزام بأنظمة وتعليمات جامعة آل البيت
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق
ك	الملخص باللغة العربية
ل	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
2	(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
3	(3-1): أهمية الدراسة
4	(4-1): أهداف الدراسة
5	(5-1): فرضيات الدراسة
6	(6-1): مخطط الدراسة
7	(7-1): حدود الدراسة
7	(8-1): محددات الدراسة
8	(9-1): التعريفات الإجرائية للدراسة
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11	(1-2): المقدمة
13	(2-2): الإطار النظري
17	(3-2): فوائد الأعمال الإلكترونية
17	(4-2): أبعاد الأعمال الإلكترونية

الصفحة	الموضوع
17	(2-5): رضا المستفيدين
18	(2-7): محددات الرضا
19	(2-8) نبذة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
19	(2-9) الدراسات السابقة
25	(2-10) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
26	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
27	(3-1): المقدمة
27	(3-2): منهج الدراسة
27	(3-3): مجتمع الدراسة
27	(3-4): عينة الدراسة
28	(3-5): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
31	(3-6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
33	(3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة
34	(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها
36	الفصل الرابع: النتائج واختبار الفرضيات
37	(4-1): المقدمة
37	(4-2): تحليل بيانات الدراسة
43	(4-3): تحليل مدى ملاءمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة
44	(4-4): اختبار فرضيات الدراسة
49	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
50	(5-1): مناقشة النتائج
54	(5-2): التوصيات
55	قائمة المراجع
59	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
29	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب نوع الخدمة التي تعامل معها مؤخراً	1- 3
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	2- 3
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	3- 3
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسية	4-3
32	المتغير المستقل جودة خدمات الحكومة الإلكترونية	5-3
32	المتغير التابع رضا المستخدمين	6-3
34	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد المتغير المستقل (مقياس كرونباخ ألفا)	7-3
35	معامل ثبات الاتساق الداخلي للمتغير التابع (مقياس كرونباخ ألفا)	8-3
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد تصميم الموقع الإلكتروني	1- 4
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الموثوقية	2- 4
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستجابة	3- 4
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمن والخصوصية	4- 4
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد توافر المعلومات	5- 4
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد توافر سهولة الاستخدام	6- 4
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد رضا المستخدمين	7- 4
43	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به واختبار التوزيع الطبيعي	8- 4
44	اختبار الفرضية الرئيسية	9- 4
45	اختبار نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية	10- 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الرقم
6	مخطط الدراسة	1-1

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
59	أداة الدراسة (الاستبانة)	1
63	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	2

جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين

دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

إعداد

صالح محمد المنهالي

إشراف

الأستاذ الدكتور سليمان إبراهيم الحوري

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتوفير المعلومات وسهولة الاستخدام) التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة في تحقيق رضا المستفيدين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على عينة ملائمة من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في تحليل البيانات لاختبار الفرضيات الدراسية. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي فقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة في تحقيق رضا المستفيدين والمقدمة من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة كما توصلت أيضاً الدراسة إلى وجود اثر لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستفيدين والمقدمة من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

وبالإشارة إلى النتائج التي تم التوصل إليها فقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات التي من شأنها أن ترتقي بمستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

كلمات دالة: الجودة، الخدمة، الحكومة الإلكترونية، الرضا، المستفيد، وزارة الداخلية، الإمارات العربية المتحدة

The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction

Applied Study in Ministry of Interior of United Arab Emirates

Prepared by

Saleh Mohammad Al-Menhaly

Supervisor

Prof. Dr. Sulieman Ibrahim Al-Hawary

ABSTRACT

The study aimed to analyze the impact of the quality of e-government services dimensions (website design, reliability, responsiveness, and security and privacy, and the availability of information and ease of use) provided by the Ministry of Interior of the United Arab Emirates in achieving customer satisfaction. To achieve the objectives of the study data were collected through a questionnaire that was developed and distributed to the appropriate sample of beneficiaries of the services provided by the Ministry of Interior of the United Arab Emirates. The use of appropriate statistical methods in data analysis to test the hypotheses of the study. Based on the results of the statistical analysis, the study has reached a number of conclusions was the most important: the existence of the impact of a statistically significant for all dimensions of quality electronic services community in achieving the satisfaction of beneficiaries and provided by the Ministry of Interior of the United Arab Emirates also it study found the presence of the impact of each dimension of the dimensions of quality electronic services to achieve customer satisfaction and provided by the Ministry of Interior of the United Arab Emirates at the abstract level ($\alpha \leq 0.05$).

Referring to the results that have been reached researcher has recommended a number of recommendations that would elevate the level of electronic services provided by the Ministry of Interior of the United Arab Emirates.

Keywords: Quality, Service, E-Government Customer, Satisfaction, Ministry of Interior, United Arab Emirates.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1): المقدمة

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة اهتماماً متزايداً بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات كنتيجة حتمية وضرورية للتطورات والمستجدات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث لعبت شبكة الإنترنت دوراً رئيساً ومهماً كوسيط لاستكمال تنفيذ الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات وأصبحت واقعا ملموسا، ولقد حصل تحولاً كبيراً من الشكل التقليدي للخدمات الحكومية إلى الشكل الإلكتروني الحديث (E Government)، ولقد سعت وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تطوير خدماتها الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المتمثلة في تصميم الموقع (Website Design)، الموثوقية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والأمن والخصوصية (Security and Privacy)، وتوفير المعلومات (Information Availability)، وسهولة الاستخدام (Ease of Use)

تتضمن بوابة وزارة الداخلية الإلكترونية (384) خدمة موزعة على الإدارات الرئيسية التابعة لوزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولقد عملت وزارة الداخلية على تقديم الخدمات الإلكترونية على مدار الساعة، كما يتوفر لدى البوابة الإلكترونية بنية تحتية عالية السرعة محمية بأنظمة أمنية مشددة، ويبلغ متوسط العمليات اليومية على البوابة الإلكترونية ما يزيد عن ربع مليون عملية من استعلامات وتنفيذ خدمات واستعراض صفحات، بسهولة وسرعة إنجاز عاليتين، وتعمل الوزارة بشكل دائم على تطوير الخدمات الإلكترونية وتقديم أفضل ما يمكن بما يسهل ويبسر على المستخدمين إنجاز معاملاتهم بسرعة وسرية حتى أصبحت خدمات وزارة الداخلية الإلكترونية قدوة لكافة المؤسسات سواء كان ذلك على الصعيد المحلي أو الدولي. ومن هنا فإن فكرة هذه الدراسة جاءت للبحث في دور جودة خدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستخدمين.

(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعد الحكومة الإلكترونية هي إحدى سمات الدول المتحضرة القائمة على اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد دأبت دولة الإمارات العربية المتحدة على مواكبة كل ما هو جديد في مجال الحكومة الإلكترونية ولا سيما في المعاملات التي تقدمها وزارة الداخلية المتمثلة في سبعة مجالات هي: المرور والترخيص، والدفاع المدني، القيادات العامة للشرطة،

الجنسية والإقامة والمنافذ - التأشيرات والإقامة، والمنشآت العقابية والإصلاحية، والأمن الجنائي، الجنسية والإقامة والمنافذ - الجنسية (www.moi.gov.ae, 2014).

ولقد ترافق مع تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية ضرورة توفر أبعاد ومتطلبات جودة الخدمات الإلكترونية من حيث تصميم الموقع والموثوقية وأمن المعلومات والمحافظة على الخصوصية وتوفير المعلومات وسهولة الاستخدام. ويعتقد الكثير من المستخدمين مع خدمات الحكومة الإلكترونية بإمكانية توفير أبعاد ومتطلبات جودة الخدمات الإلكترونية الأمر الذي قد ينعكس على حالة الرضا عن التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، وضمن هذا السياق تبرز إشكالية البحث في السؤال التالي (ما هو أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق رضا المستخدمين؟) ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
- ما مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
- هل يوجد أثر لتصميم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية على تحقيق رضا المستخدمين؟
- هل يوجد أثر الموثوقية في تحقيق رضا المستخدمين خدمات الحكومة الإلكترونية؟
- هل يوجد أثر للاستجابة السريعة على رضا المستخدمين مع الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية؟
- هل يوجد أثر لجودة الخدمة الإلكترونية في مجال الأمن والخصوصية على رضا المستخدمين مع الخدمات الإلكترونية؟
- هل يوجد أثر لتوفر المعلومات على تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية؟
- هل يوجد أثر لسهولة استخدام الموقع الإلكتروني على تحقيق رضا المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

(3-1): أهمية الدراسة

تعد خدمات الحكومة الإلكترونية هي حجر الزاوية في استراتيجيات التنمية ومواكبة عالم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الذي يشهد تطوراً فائق السرعة، وتهدف الدول من خلال تعزيز خدماتها الإلكترونية إلى الأداء الحكومي كي تصبح أكثر كفاءة وفاعلية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن هنا فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في ما يلي:

1. تحاول هذه الدراسة التعرف على أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق رضا المستخدمين وذلك وفقاً للأسلوب العلمي الذي سيتم إتباعه في هذه الدراسة.
2. تناولت هذه الدراسة عدد من المتغيرات المستقلة التي تمثل أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المتمثلة بتصميم الموقع، الموثوقية، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتوفير المعلومات، وسهولة الاستخدام في نموذج واحد.
3. لقد تناولت الدراسات السابقة العديد من المتغيرات التي تناولتها هذه الدراسة، ولكن في بيئات عمل مختلفة سياسياً واجتماعياً وثقافياً، وليس بالضرورة أن تكون نتائجها قابلة للتطبيق على البيئة الإماراتية بشكل عام. ولذلك جاءت أهمية هذه الدراسة من تطبيقها على خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة
4. تناولت الدراسة الحالية موضوع يعتبر حديث نسبياً، حيث تفتقر المكتبة العربية لمثل هذا النوع من المواضيع على حد علم الباحث.
5. من المتوقع أن تفيد النتائج التي تسفر عن هذه الدراسة أصحاب القرار في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة في تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية
6. تتناول الدراسة موضوع الخدمات الإلكترونية الذي يعتبر الركيزة الأساسية في زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة وتعزيز المشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، وبالتالي فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في كونها تقدم المعلومات إلى صانعي القرار بوزارة الداخلية حول مدى رضا المستخدمين عن الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

(4-1) أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق رضا المستخدمين. وينبثق عن هذا الهدف الأساس التعرف على الأهداف الفرعية:
- مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.
 - مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.
 - أثر تصميم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية على تحقيق رضا المستخدمين.

- أثر الموثوقية في تحقيق رضا المستخدمين خدمات الحكومة الإلكترونية.
- أثر الاستجابة السريعة على رضا المستخدمين مع الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية.
- أثر جودة الخدمة الإلكترونية في مجال الأمن والخصوصية على رضا المستخدمين مع الخدمات الإلكترونية.
- أثر توفر المعلومات على تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية.
- أثر سهولة استخدام الموقع الإلكتروني على تحقيق رضا المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

(5-1): فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (تصميم الموقع الإلكتروني، الموثوقية، الاستجابة، الأمن والخصوصية، توفر المعلومات، سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني) في رضا المستخدمين في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وينبثق عن هذه الفرضية ست فرضيات فرعية:

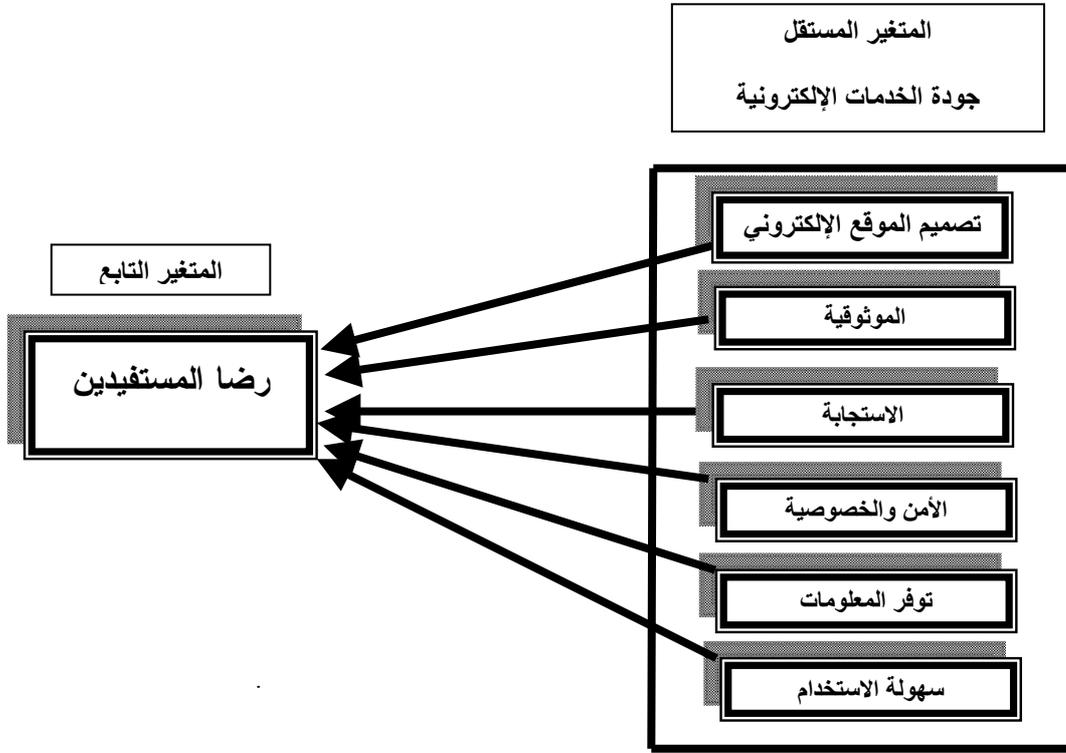
- H0₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
- H0₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموثوقية في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
- H0₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
- H0₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن والخصوصية في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
- H0₅: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة
- H0₆: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

(6-1): مخطط الدراسة

يتكون مخطط الدراسة من نوعين من المتغيرات:

أولاً: المتغيرات المستقلة وتمثل أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية المتمثلة بتصميم الموقع (Website Design)، والموثوقية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والأمن والخصوصية (security and Privacy)، وتوفر المعلومات (Information Availability)، وسهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني (Ease of use). وكما هو موضح في الشكل رقم (1).

ثانياً: المتغير التابع: ويتمثل برضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.



الشكل رقم (1) مخطط الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على الدراسات السابقة ذات العلاقة: فيما يتعلق بأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية (Alanezi et al., 2010; Lin and Lee, 2005)، ورضا المستخدمين بالاعتماد على دراسة (عطيان، 2014).

(7-1): حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة إلى:

1. الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على بحث آراء المستفيدين مع خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية فقط.
2. تضمنت الدراسة سبعة من المجالات الرئيسية لعمل وزارة الداخلية وهي: المرور والترخيص، والدفاع المدني، القيادات العامة للشرطة، الجنسية والإقامة والمنافذ - التأشيرات والإقامة، والمنشآت العقابية والإصلاحية، والأمن الجنائي، الجنسية والإقامة والمنافذ - الجنسية.
3. الحدود الزمنية: استغرقت هذه الدراسة أربعة فصول دراسية لإنجازها خلال الأعوام الجامعية 2014-2016.
4. الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة على المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارات الرئيسية لوزارة الداخلية في إمارة أبو ظبي فقط.
5. الحدود العلمية: اعتمدت الدراسة الحالية في تحديد متغيرات الدراسة على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة من حيث المتغيرات والمقاييس المستخدمة. وقد اعتمدت في قياس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على دراسة (Alanezi et al., 2014) (Lin and Lee, 2005 2010) في حين اعتمدت على دراسة (عطيان، 2014) على تحديد مقاييس رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية.

(8-1): محددات الدراسة

- اقتصرت هذه الدراسة على خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية في إمارة أبو ظبي فقط، ولم تشمل جميع فروع وزارة الداخلية في الإمارات العربية المتحدة.
1. اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي لا تخلو من التحيز وتعكس آراء المبحوثين في فترة توزيع الاستبانة.
 2. الحصول على نسبة استرجاع منخفضة مقارنة بعدد الاستبيانات الموزعة لعدم توفر الوقت الكافي لدى أفراد عينة الدراسة.
 3. تضمنت الدراسة ستة من الأبعاد التي تستخدم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية (تصميم الموقع، الموثوقية، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتوفر المعلومات، وسهولة الاستخدام).

(1-9): التعريفات الاصطلاحية للدراسة

تضمنت الدراسة بعض المتغيرات والمفاهيم التي يرى الباحث ضرورة الوقوف عليها وتوضيحها، وذلك لمعرفة مدى أهميتها بالنسبة لموضوع الدراسة من ناحية ومن ناحية أخرى فإن التعريفات الإجرائية تعد بمثابة أحد العناصر البنائية للدراسة من أجل تحقيق وتأكيد الفهم بالنسبة للمتغيرات التي وردت في هذه الدراسة

الحكومة الإلكترونية: عرف الهوش (2006، ص27) الحكومة الإلكترونية بأنها "عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات بما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات". كما عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات (زكي، 2009).

جودة الخدمة: يمكن تعريف الجودة بأنها مجموعة من سمات المنتج أو الخدمة ومميزاته التي تفي بالحاجات المكتوبة والضمنية، أو أنها "المواءمة للاستخدام" بمعنى مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المحددة من ناحية، بالإضافة إلى تلبية احتياجات ومتطلبات السوق من ناحية أخرى وتتضمن السمات والمميزات ذات العلاقة بتصنيع المنتج أو الخدمة مثل الأداء والأمان وإمكانية الصيانة والموثوقية والمتانة والخدمة. (Besterfield et al., 2003, p.8). واعتمدت الدراسة على عدد من المعايير التي تم اختبارها وقياسها من خلال استبانة الدراسة وتتمثل هذه المعايير (بتصميم الموقع، الموثوقية، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتوفر المعلومات، وسهولة الاستخدام (Alanezi et al., 2010).

الموثوقية Reliability: وتشير إلى القدرة على أداء الخدمة باستمرار وبدقة على شبكة الإنترنت هو مؤشر على سهولة المستخدم للاتصال المواقع الإلكترونية. من الناحية النظرية يجب أن يكون احتمال ذلك 100%، ولكن في بعض الأحيان يقل الاحتمال؛ ولأسباب فنية مثل فشل في أجهزة الخادم أو ترقبات البرامج (Chaffey, 2009).

الأمن والخصوصية (Security and Privacy): الأمان Security: هو قدرة المنظمة على حماية موقعها الإلكتروني بما في ذلك معلومات وبيانات العملاء من أي اختراق أو تدخل خارجي (Chaffey, 2009). **الخصوصية Privacy:** هو الحق الأخلاقي للأفراد من خلال تجنب التدخل في خصوصية بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية على الموقع الإلكتروني (Chaffey, 2009). وهي توفر السرية للعملاء أثناء دخولهم الموقع

الإلكتروني للبنك وإجراء الحركات والتعديلات في معلوماتهم داخل الموقع الإلكتروني من خلال اسم ورقم سرّي للدخول.

وتوفر المعلومات (Information Availability): تعرف بأنها قدرة الموقع الإلكتروني على تقديم الخدمة للعملاء في نفس الوقت بمستوى عالٍ للخدمة وتجنب أي مشاكل فنية ممكن أن تعيق تقديم الخدمات للعملاء (Chaffey, 2009).

رضا المستفيدين: Customer Satisfaction يُعرّف رضا العملاء، سواءً كان في دائرة الأراضي والمساحة أو غيرها من المنظمات: بأنه الشعور العام بالسعادة والارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه العميل، ومقدار ما يحصل عليه.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 - 1) المقدمة

نظراً للنمو العالمي والسريع في استخدام الإنترنت وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، فقد عملت معظم دول العالم على مواكبة هذه التطورات والتحول من تقديم الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدم عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة، إذ أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على الخدمات وخفض التكاليف وتحسين جودة وفاعلية أداء المؤسسات الحكومية. هذا بالإضافة إلى أن الخدمات الإلكترونية تعتبر ثورة للقضاء على البيروقراطية، لذلك فإن إن شبكة الإنترنت لها دور مهم وضروري في الأعمال، وتعد الأعمال الإلكترونية من ضرورات العمل في الوقت الحاضر ولقد انتشرت الأعمال الإلكترونية حتى وصلت إلى جميع الأطراف التي تتعامل مع المنظمات من موردين وشركاء وعملاء الأمر الذي جعل الأعمال الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من أعمال المنظمة التي من شأنها أن تحقق للمنظمة الميزة التنافسية المستدامة (Melao, 2008)

وتعد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية هي الأساس في الحكم على مدى نجاح أو فشل الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين، فعلى الرغم من أن مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية لا يزال في مرحلة مبكرة في المجتمعات العربية إلا إن حكومة أبوظبي أولت هذه القضية اهتماماً كبيراً من خلال مراجعة ملاحظات المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية واستخدام أسلوب المقارنة المرجعية (Benchmarking)، لتطوير الخدمات الإلكترونية مقارنة مع الخدمات المقدمة إلى المواطنين في الدول المتقدمة وبما يحقق أقصى درجات الرضا عن الخدمات التي تقدمها حكومة أبوظبي ولا سيما وزارة الداخلية في إمارة أبوظبي.

ومنذ مطلع القرن الحالي فقد وجدت وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية نفسها بأنها ملزمة بتطوير أساليبها ومناهجها لمواجهة التغيرات والتطورات المتسارعة في بيئة الأعمال، وغدت المعلوماتية تمثل عاملاً جوهرياً في تسريع عملية التطور والتنمية الاقتصادية للبلدان وتحقيق رفاهية المجتمعات. إذ أصبح معيار تقدم الدول يقاس بقدرتها على اللحاق بركب ثورة المعلومات وامتلاك المعلومة وفهم حقيقة حتميتها، ولقد أصبحت المنظمات التي تعمل في القطاع العام والخاص تواجه ضغوط مستمرة ومتواصلة يجبرها على دخول عصر تكنولوجيا المعلومات وعصر ثورة المعلومات، وإبداء ردة فعل تجاه التغيير الذي حدث في البيئة العالمية كي تتمكن من البقاء والاستمرار ثم النمو، ويمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي الوسيلة الوحيدة التي من خلالها يتم تطبيق أساليب حديثة كإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية،

التسويق الإلكتروني، والحكومة الإلكترونية، ومن ثم إيجاد انعكاسات سريعة بما يكفي لترابط إستراتيجية العمل بالاستجابة التنظيمية، وتحويل الأنشطة الإدارية التقليدية تدريجياً من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية تسهم في تحسين جودة الأداء بما ينعكس على رضا المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية، ورفع كفاءة العمل وفعاليته وزيادة الإنتاجية، وتحقيق التميز التنافسي.

وبما أن الإدارة الإلكترونية كمدخل إستراتيجي لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات ذات جودة عالية، من خلال الاستخدام الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة فإن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يتطلب تهيئة بيئة العمل المناسبة والملائمة لطبيعة العمل المطلوب إنجازها.

ولقد أصبحت الأعمال الإلكترونية الركيزة الأساسية للاقتصاد القائم على المعرفة، حيث أصبحت أجهزة الحواسيب والشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت لا غنى عنها جميعاً في إدارة أعمال المؤسسات والشركات التي تبحث عن جودة الإنتاج والأداء الجيد في الإدارة وتوفير النفقات. وهذه هي العناصر الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أي بيئة عمل. خاصة مع ازدياد حدة المنافسة وزيادة وعي المستهلك والمواطن بأهمية الجودة في الإنتاج والسرعة في الإنجاز وكذلك وعي المؤسسات بقلّة الموارد المالية المتاحة الأمر الذي استدعى تغيير المفاهيم السائدة في إدارة أعمال المؤسسات (عبدالغني، 2006).

فالأعمال الإلكترونية هي منظومة متكاملة من الأعمال التي تستند إلى تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل التقليدي اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، ولقد أدى تأخر استخدام تطبيقات الأعمال الإلكترونية إلى تراجع أعمال الكثير من المنظمات سواء كانت منظمات تعمل في مجال القطاع الخاص أو العام كما أدى إلى تدني جودة الخدمات وضعف كفاءة وفعالية الأعمال المقدمة، ولقد أخذت العديد من الحكومات في الوقت الحاضر على تطوير خدماتها حتى أصبحت الأعمال الإلكترونية هي الأساس في تقديم الخدمات وذلك من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات التي حدثت في الآونة الأخيرة.

وتعرّف الأعمال الإلكترونية بأنها: إدارة العلاقات وتبادل البيانات إلكترونياً والاتصالات وتأسيس عمليات ذات تدفق مستمر مع الشركاء في الأعمال المختلفة العملاء والموظفين والحكومة وأي من عملاء الأعمال الآخرين، بحيث تكون هذه النشاطات على المدى البعيد وتشكّل جميعها من الأنشطة الإلكترونية بشكل رئيس (Tapscott, 2001)، كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح إداري يقصد به: مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط ونتاج وتشغيل

ومتابعة وتطوير. والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي منظمة (الكسار، 2007).

(2-2) الإطار النظري

(1-2-2) مفهوم الخدمات الإلكترونية:

يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للعملاء، ولا أحد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية. وعرف (Zithamel et al. (2012) الخدمات الإلكترونية بأنها "عبارة عن أفعال وجُهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل".

كما وعرف (Sanayel and Jokar (2013) الأعمال الإلكترونية بأنها "تقديم الخدمات على الشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت والتي تقدم من قبل المنظمات الخدمية والإنتاجية، ويعتمد نجاح هذه المنظمات على جودة الخدمات المقدمة من قبلهم".

وتعكس هذه التعريفات ثلاثة عناصر رئيسة لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي مقدم الخدمة ومستلم الخدمة، وطريقة التوصيل. ويعتبر الإنترنت حالياً الوسيلة الرئيسية والأكثر أهمية في نقل الخدمات الإلكترونية.

ويعرف الباحث الأعمال الإلكترونية بأنها تلك الخدمات التي تقدم عن بعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والإنترنت.

(2-2-2) جودة الخدمات الإلكترونية:

تعتبر تطبيقات الإدارة الإلكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل تقديم مواكبة للتطورات التكنولوجية ومع مراعاة التشدد في أمن المعلومات وحماية مواقع الإدارة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام. والتجاوز في حماية أمن المعلومات حتى لا يفقد الزبائن ثقتهم بالأعمال الإلكترونية حيث تعتبر الثقة عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر التعامل مع الأعمال الإلكترونية وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام الزبائن بتزويد هذه الإدارة بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة وحتى يشعر المستخدم على بأن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الإدارة الإلكترونية

ولقد حظى مفهوم جودة الخدمات باهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة وذلك لتأثيرها الكبير على المركز التنافسي للمنظمة وعلى رسم الصورة الذهنية للمنظمة لدى المستفيدين من خدماتها. وتعرف جودة الخدمات بأنها "قدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة" (الشوادفي، 2010). وتسهم الخدمات الإلكترونية في تقديم خدمات يمكن أن تساعد المديرين في اتخاذ القرارات وتعزيز الكفاءة من خلال جمع معلومات عن احتياجات العملاء. كما إنها تعمل على توفير الوقت، والراحة، وضمان الخصوصية والدقة وتلبية احتياجات المستخدمين (Heidari, 2014).

(2-2-3) معايير جودة الخدمة الإلكترونية:

لقد كان هناك محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، نذكر منها التالي:

إسهامات Parasurman, et al. (1985) حول تحديد أبعاد الجودة، حيث يروا أن الجودة تتحدد بعشرة عوامل هي: الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الفورية، الكياسة، الاتصال، الثقة، الأمان، الفهم / معرفة العميل، الجوانب الملموسة الإلكترونية. كما أجرى Dabhoklar (1996) دراسة حول أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، وركز فيها على ستة أبعاد هي: تصميم الموقع والثقة والتسليم وسهولة الاستعمال والمتعة والرقابة. كما أشار Sheng et al. (2010) أن جودة الخدمة الإلكترونية تشتمل على أربعة أبعاد هي: سهولة الدخول إلى الموقع، وسرعة التعامل مع آلية الذاكرة، والتصميم الفني للموقع، وعوامل الجذب للدخول إلى هذا الموقع دون غيره، ومعدل الاستجابة للتفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل وينصرف لموقع آخر. وسوف تقتصر هذه الدراسة بدراسة أبعاد الأعمال الإلكترونية في ستة مجالات فقط والتي تتمثل فيما يلي:

(2-2-3-1) تصميم الموقع الإلكتروني

يعد تصميم الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت أمر مهم للمستخدم وهو الواجهة التي تربط المستخدم مع الحكومة (Sukasame, 2010) ويظهر موقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت ويتم الأخذ بنظر الاعتبار تصميم موقع إلكتروني يجذب المستفيدين مع الموقع، ووفقاً (Loiacono et al., 2002) فإن تصميم الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت يلعب دوراً رئيساً في تحقيق رضا العملاء ويعد عنصراً هاماً في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية.

(2-3-2-2) الموثوقية

تتعلق خاصية الموثوقية بأمانة المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها ويمكن تعريفها بأنها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها وبدرجة عالية من الدقة والصحة، فالعميل يتوقع أن تقدم له الخدمة بالوقت والأداء المناسبين (الضمور، 2008). في حين عرفها (Gronross 1998) أنها تناسق الأداء وثباته، وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه. وقد عرفها عبد القادر (2005) أنها ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك بما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن: دقة الحسابات والملفات وعد حدوث أخطاء، وتقديم الخدمة المصرفية بالشكل الصحيح، وتقديم الخدمات في المواعيد المحددة والوقت المصمم لها، وثبات مستور أداء الخدمة.

وقد أشار (Swaid & Wigand 2007) إلى أن تحقيق الموثوقية يدل على قدرة الشركة القيام بما تعد به، وأن تلبية نوعية المعلومات المقدمة بعض المعايير مثل: الدقة، والتوقيت، والأهمية، والقابلية للفهم. فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها كأن يعتمد صاحب السيارة على الميكانيكي في إصلاح وصيانة السيارة في الوقت المحدد وإصلاحها بشكل يمكن الاعتماد عليه (الردايدة، 2011).

(3-3-2-2) الاستجابة

الاستجابة هي الدرجة التي تقدم فيها الخدمات على الموقع الإلكتروني بشكل مفيد ودون تأخير في الاستجابة لكافة طلبات المستخدمين مع الموقع الإلكتروني، كما يشير مفهوم الاستجابة الرد على استفسارات المستخدمين وحل مشكلاتهم عبر الموقع الإلكتروني دون تأخير (Yang & Jun, 2002) كما ويشير مفهوم الاستجابة السرعة في اتخاذ القرارات الخاصة بالمستخدمين ولقد كشفت العديد من الدراسات عن وجود بين الاستجابة وتحقيق رضا المستخدمين مع خدمات الحكومة الإلكترونية (Cox and Dale, 2011).

(4-3-2-2) الأمن والخصوصية

يشكل عنصر الأمان والخصوصية النقطة الأساسية في التعامل مع مقدم الخدمة، فالأمان هو تقليل الخطر أو الشكوك بالإضافة للحماية القانونية للعملاء عند وصولهم للخدمة (Lovelock & Wright, 2006, p: 40). ويعتبر أمن المعلومات أحد أهم أجزاء الخدمة الإلكترونية وخصوصاً أن مثل هذه الخدمات تتجاوز حدود الجهة إلى فضاء الإنترنت. وهذا ما تحرص عليه المنظمات

التي تقدم الخدمات الإلكترونية المؤسسة حيث تحمي البيانات حال انتقالها وبعد دخولها حدود نظامها. لحماية حدودها الإلكترونية.

أما مفهوم الخصوصية فتشير إلى تجنب التدخل في بيانات ومعلومات المستخدمين الشخصية (Chaffey, 2009). وهي ثقة العميل وتوقعه بأن تعامل معلوماته على الإنترنت من خلال الأعمال الإلكترونية بكل عدل وسرية (Shanker & Sultan, 2002). وقد عرفها Cho & Park (2001) بأنها قدرة الموقع على حماية المعلومات الشخصية للعملاء ومنع وصول الأشخاص الغير مخول لهم بالوصول لهذه المعلومات. ويقصد بها حق العملاء والجماعات والمؤسسات في تحديد نوع وكمية وكيفية وتوقيت استخدام البيانات والمعلومات التي تخص العملاء والجماعات والمؤسسات من قبل المواقع الإلكترونية (عقل والنادي، 2007).

(2-2-3-5) مدى التوافر للمعلومات (Availability)

يعرف مدى التوافر بأنه قدرة الموقع الإلكتروني على تقديم الخدمات الإلكترونية على مدار الساعة وتقديم الخدمات للعملاء في الوقت المناسب وبمستوى عال وتجنب أي مشاكل فنية قد تعيق العمل (Chaffey, 2009). ويتم ذلك عبر توظيف يتم عبر تشغيل العديد من الخوادم التي تعمل سوية في خدمة المستخدم. وتوقف أحد هذه الخوادم لا يؤثر إطلاقاً على مستوى أو وجود الخدمة، ويشترط هذا الأمر توفر البنية التحتية لتقديم الخدمات الإلكترونية وتوفر البرامج الوسيطة وتوافر التطبيقات (Floyd & Michael, 2000). وقد بين الطراونة (2011) إن إمكانية الحصول على الخدمة ومدى توفرها بسهولة يمكن تحديده من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية: هل الخدمة متاحة عند الطلب؟ وهل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريده العميل؟ وهل الخدمة متوفرة في المكان الذي يريده العميل؟ وكم من الوقت يحتاج العميل للحصول على الخدمة؟

(2-2-3-6) سهولة الاستخدام للموقع الإلكتروني

يشير مفهوم سهولة الاستخدام إلى درجة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وسهولة الوصول والبحث عن المعلومات (Yoo and Donthu, 2001). كما وأشارت العديد من الدراسات إلى وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام ورضا المستخدمين حيث ينبغ كما ويمكن لمستخدم الموقع الإلكتروني إمكانيات مساعدة مباشرة للمستخدم. فبإمكان المستخدم الاستيضاح من معنى بعض الشاشات أو حتى الحقول.

(3-2) فوائد الأعمال الإلكترونية

هنالك العديد من الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمات كنتيجة للتحول من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية ومن أهم تلك الفوائد التي أوردها عبدالغني (2006): تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراده، وتوفير المعلومات بسهولة ولمن أراد الحصول عليها بمجهود قليل من خلال أدوات البحث المتوفرة، المرونة في المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الأعمال الإلكترونية ليس له حدود، وتقريب الإدارات المتباعدة جغرافياً وتسهيل عملية عقد الاجتماعات واللقاءات، والحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها، والاستخدام الأمثل للمساحة وتخفيض مساحة خزائن حفظ الملفات، وتخفيض النفقات وسهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين، وإنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإجابة عن الدوائر الأخرى، وسهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة.

(4-2) أبعاد الأعمال الإلكترونية

- تتمثل أبعاد الأعمال الإلكترونية في أربعة قضايا أشار إليها رضوان (2001) وكما يلي:
1. إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
 2. إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية غيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
 3. الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.
 4. إدارة بلا تنظيمات جامدة. فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد علي صناعة المعرفة.

(5-2) رضا المستفيدين

عرّف Kotler et al. (1999) الرضا (satisfaction) بأنه إحساس الفرد بالمتعة أو الإحباط الناتج عن أداء المنتج أو القيمة المتحصل عليها من استهلاكه / استخدام المنتج مقارنة بتوقعه/ توقعها قبل الاستخدام. الرضاء متعلقة بالإحساس بالقبول، السعادة، الحماس والبهجة (delight). ومن هذا التعريف يتضح إن الرضاء نوع من الحكم المبني على الإحساس وهو عملية نفسية

(psychological processes) في المقام الأول. ويُعد رضا العملاء من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة تقدم الخدمات، إذ أن رضا الزبون هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في كل الأعمال التي تقدمها المنظمة للمتعاملين سواء كانت تلك الأعمال تقليدية أو من خلال الأعمال الإلكترونية (Abdulkader, et al. 2011). كما ويفهم الرضا على انه الحكم على جودة الخدمة الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء الفعلي لها. أي إنها المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون (Hoffman and Bateson, 2011). ولقد تعددت تعاريف رضا متلقي الخدمة ومنها أنها "تقييم العملاء الشامل للخدمات التي تقدمها المنظمات. وتحقق الخدمة المقدمة رضا العميل عندما تستجيب لرغباته وتوفر الخدمات التي يحتاجها" (Lenka et al., 2009).

ويعرف (Kotler 1999) الرضا بأنه "دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل متلقي الخدمة". ففي حالة عجز الأداء المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة شعور بالسعادة. إن درجة الرضا في هذه الدراسة تشير إلى الشعور الذي يتحقق للمتعامل مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، بحيث تعبر المستفيد عن قناعته بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل وزارة الداخلية.

(7-2) محددات الرضا

توجد بعض العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين مع الخدمات والأعمال الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وهي تتمثل في الدعم اللوجستي ويقصد به الاستجابة السريعة لاحتياجات المستفيدين، وتوفير قنوات الاتصال مثل البريد الإلكتروني، والخصائص التكنولوجية والتي تشير إلى وجود حاسبات آلية سريعة وتسهيلات الشبكة ونظم المعلومات المصممة جيدا، وخصائص المعلومات ويقصد بها المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، وطريقة عرض الصفحة الرئيسية ومدى وضوح المعلومات الموجودة فيها وسهولة استخدامها للوصول إلى الخدمة المطلوبة، وتعدد الخدمات التي يمكن الحصول عليها. وعادة يكون مصدر الرضا للمستفيد من الخدمة الإلكترونية هو جودة معلومات محتوى الموقع، والرضا عن أداء نظام الموقع عند استلام المعلومات. ويتأثر رضا المستفيدين عن جودة معلومات الموقع وعن جودة النظام بتوقعاتهم السابقة (حسان، 2006م). كما وتؤثر كل من التغذية المرتدة، وإتاحة الخدمة، وتأكيد طلب الخدمة، وخصوصية الموقع، ومستوى الأمن فيه، وسرعة استجابته على رضا المستفيد من الخدمات الإلكترونية.

(2-8) نبذة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة

تقدم البوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة العديد من الخدمات والمعلومات لكل من المواطنين والزوار وكذلك المستثمرين الأجانب، وتتنوع هذه الخدمات بين تقديم طلبات الحصول على تأشيرة دخول إلى إتمام عمليات دفع الفواتير والمخالفات المرورية بشكل آلي، إضافة إلى الاستعلام عن حركة السير بالطرق.

وقد وصل عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية إلى (326) خدمة في كافة الأنشطة والإدارات التابعة لوزارة الداخلية ففي إدارة المرور والترخيص تقدم (75) خدمة، والدفاع المدني يدم (87) خدمة إلكترونية، وتقدم القيادة العامة للشرطة (4) خدمات، أما إدارة الجنسية والإقامة والمنافذ - التأشيرات والإقامة فتقدم (139) خدمة إلكترونية، وتقدم المنشآت العقابية والإصلاحية (4) خدمات إلكترونية، أما الأمن الحائفي فيقدم (15) خدمة، وأخيراً فإن إدارة الجنسية والإقامة والمنافذ - الجنسية تقدم خدمتان فقط عبر الموقع الإلكتروني (www.moi.gov).

(2-9) الدراسات السابقة

أولاً- الدراسات العربية:

أجرى الحنيطي (2005) دراسة بعنوان "أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات القطاع العام الأردني" حيث شملت عينة من (85) موظفاً يعملون في الإدارات العليا والوسطى في مؤسسات القطاع العام في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين توافر التكنولوجيا وتداول المعلومات ووجود شريك مساند والتركيز على الجمهور وتوافر القوانين والتشريعات وبين جودة الخدمات المقدمة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو اثر الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة تعزى إلى متغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمركز الوظيفي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود اثر للحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة وبتناسب طردي

أجرى أبو زيد (2006) دراسة هدفت التعرف إلى أثر توافر متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، إضافة إلى مقارنة فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات المبحوثة مع حكومة دبي الإلكترونية وحكومة مصر الإلكترونية في ضوء معايير قابلية استخدام

المواقع الإلكترونية وقد توصلت الدراسة إلى وجود اثر لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتوافر متطلبات النجاح في جودة الخدمة المقدمة كأحد أبعاد تطبيق الحكومة الإلكترونية المستقبلية كما أجرى حسان (2006) دراسة بعنوان: "العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل في بيئة التجارة الإلكترونية: إطار مفاهيمي مقترح"، هدفت إلى فحص العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة الإلكترونية. وقد اعتمد الأسلوب التفسيري والاستكشافي كمنهجية للبحث الطريقة التفسيرية، واقتصر بحثه على العلاقة من المنظمة-إلى-العميل (B2C) لتحديد معايير الجودة المتنوعة أولاً والتي يمكن أن تؤثر على رضا العميل. لقد ذكر أن تصنيف مجال الأعمال الإلكترونية ما زال في مراحله الأولى ولا يوجد اتفاق حتى الآن بشأن هذا الموضوع. على كل حال، فإن نموذج SERVQUAL، والذي تم تطويره بواسطة زيثامل (1980) هو الأكثر شيوعاً. وقد أشار هذا النموذج إلى أن عوامل الجودة الأكثر أهمية تتضمن تصميم المواقع الإلكترونية، وسرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، والتفاعل البصري والأمن. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين جودة الخدمة ورضا العميل.

وأجرى رشاد (2007) دراسة بعنوان: "العوامل المؤثرة على ثقة العميل في التسوق عبر شبكة الإنترنت: دراسة تطبيقية للمواقع الإلكترونية الخاصة ببعض المنظمات الصناعية والخدمية"، إذ يختبر إدراك العميل للثقة التي يوليها للمواقع الإلكترونية، وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة من خلال تطوير نموذج يربط بين إدراك العميل لخصائص الموقع الإلكتروني، وخصائص العميل والبيانات الشخصية للعميل، وبين إدراك العميل للثقة في الموقع الإلكتروني. كما يربط النموذج - من ناحية أخرى - بين إدراك العميل للثقة في الموقع الإلكتروني وبين النوايا والاتجاهات السلوكية للعميل في التعامل مع الموقع في المستقبل. وقد أظهرت النتائج أن المتغيرات الخاصة بالموقع الإلكتروني، وخصائص العميل وبياناته الشخصية تفسر حوالي 76% من التباين في الثقة في الموقع الإلكتروني، كما أن خصائص الموقع الإلكتروني (مثل: الخصوصية، الأمان، التصفح، التقديم والعرض، العلامة التجارية للمنظمة صاحبة الموقع، النصائح والإرشادات، وغيرها) تفسر أكثر من 88% من التباين أو الاختلاف الموجود في درجة ثقة العملاء في الموقع الإلكتروني.

دراسة أبو جارور (2009) بعنوان: "أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية"، والتي هدفت إلى التعرف على تأثير العوامل الداخلية والخارجية والمساندة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة ومتوسطة الحجم، وذلك من خلال قياس توفر العوامل الداخلية من حيث البنية التحتية والرغبة في ممارسة الأعمال الإلكترونية وقدرة المنظمة على مواجهة المنافسة وثقتها بالأعمال الإلكترونية، والتعرف على توافر العوامل الخارجية من حيث ثقة

المستهلك بالأعمال الإلكترونية، والثقة بشركات الاتصالات التي توفر البنية التحتية لممارسة أنظمة الأعمال الإلكترونية بالإضافة إلى تكلفة هذه الخدمات الإلكترونية وانتشارها، والتعرف على درجة توافر العوامل المساندة من حيث خبرة المنظمة في الأعمال ووجود كادر متخصص بالتكنولوجيا والموجودات التكنولوجية لتطبيق الأعمال الإلكترونية وقواعد المعلومات والأنظمة، وقامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة تتألف من (650) منظمة قامت باختيارها بطريقة عشوائية بسيطة. وأظهرت النتائج أن رغبة المنظمات في ممارسة الأعمال الإلكترونية منخفضة ولا تضع ممارسة الأعمال الإلكترونية واحدة من أهدافها، وأن المنظمات الأردنية الصغيرة والمتوسطة لا تمتلك بنية تحتية لممارسة الأعمال الإلكترونية، وأوضحت النتائج ضعف ثقة المنظمات بشركات الاتصالات، وأن هناك علاقات قوية تؤثر تأثيراً قوياً لتوافر العوامل الداخلية والخارجية والمساندة على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، وبينت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر العوامل الداخلية والخارجية وزيادة الحصة السوقية والتوسع والانتشار وتطور صورة المنظمة الربحية، وأن العوامل المساندة المتمثلة في خبرة المنظمة وتوافر كادر متخصص للتكنولوجيا والموجودات التكنولوجية والأنظمة تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات. وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة على امتلاك العوامل الداخلية التي تمكنها من ممارسة الأعمال الإلكترونية، وتوضيح المزايا التي يمكن أن تحققها هذه المنظمات من خلال ممارسة الأعمال الإلكترونية. ترتبط هذه الدراسة بالدراسة الحالية من خلال تركيزها على الأعمال الإلكترونية التي تقوم بدور وسيط بين الأولويات التنافسية والأداء التنظيمي.

دراسة المحاميد وآخرون (2012) بعنوان: "أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي لتلك النظم"، دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن". هدفت إلى تقييم أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية (الملموسات والاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان) والمتغيرات الديموغرافية كمتغيرات مستقلة والاستخدام الفعلي لتلك النظم كمتغير تابع. ولتحقيق هذا الهدف، تم تطوير استبانة خاصة لجمع المعلومات الملائمة، وزعت على عينة حكمية مقدارها (650) عامل في إدارات البنوك الرئيسية العاملة في مدينة عمان. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والمتغيرات الديموغرافية في الاستخدام الفعلي. إضافة إلى ذلك، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العاملين لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والاستخدام الفعلي تعزى للمتغيرات الديموغرافية كالمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة في البنك، ولكن لا يوجد أي فروق تعزى لمتغير الجنس. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجودة نظم

الأعمال الإلكترونية كونها هي التي تقدم الوظائف والخدمات التي تساعد العاملين على إنجاز مهامهم اليومية. وكذلك ضرورة زيادة وتحسين جودة نظم الأعمال الإلكترونية كونها المحدد الرئيس لنجاح أو فشل تلك النظم. وكذلك العمل على استقطاب الكفاءات العلمية التي لديها معرفة بنظم التكنولوجيا الحديثة لضمان الاستخدام الفعلي الفعال لنظم الأعمال الإلكترونية وكذلك ضرورة الاهتمام بالعوامل الديموغرافية للعاملين كالمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة لضمان استخدام حقيقي لنظم الأعمال الإلكترونية. وكذلك ضرورة دراسة أسباب ودوافع عدم استخدام نظم الأعمال الإلكترونية من قبل العاملين. وهل الأسباب هي سلوكية تتعلق بالعنصر البشري نفسه أم هي فنية تتعلق بالتكنولوجيا؟ وكذلك تصميم برامج تدريبية للعاملين تناسب طبيعة المهام والأنشطة المطلوب منهم تنفيذها من خلال نظم الأعمال الإلكترونية، وعدم افتراض أن لديهم المعرفة التامة بالنظم الحديثة. وأخيراً، ضرورة إجراء مزيد من الدراسات للوقوف على العوامل التي تؤدي إلى الإدراك الإيجابي لجودة نظم الأعمال الإلكترونية والاستخدام الفعلي لتلك النظم. ترتبط هذه الدراسة بالدراسة الحالية من خلال تركيزها على جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، فكلما زادت جودة خدمات الحكومة الإلكترونية كلما زاد استخدامها والاعتماد عليها وهذا يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي الذي هو جوهر الدراسة الحالية.

دراسة المحاميد (2012) بعنوان: "أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الإلكترونية في

رضا المستخدمين: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية". هدفت إلى تقييم أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين. ولتحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة خاصة لجمع المعلومات الملائمة، وزعت على عينة حكمية مقدارها (200) موظف من العاملين في إدارات شركات الاتصالات في مدينة عمان. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدركة، وجودة النظام، وجودة المعلومات في رضا المستخدمين. ومن الملاحظ أنه ليس للفائدة المدركة والموثوقية والأمان أي أثر واضح في رضا المستخدمين. وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العلمية والعملية أهمها: ضرورة اهتمام الشركات عند شراء نظم الأعمال الإلكترونية أو تطويرها لتكون سهلة الاستخدام، لما لذلك من أثر كبير في رضا المستخدمين، وتحديد مدى نجاح تلك النظم أو فشلها. وضرورة اهتمام الشركات بجودة نظم الأعمال الإلكترونية؛ باعتبارها تمثل الوظائف والخدمات التي تساعد العاملين في إنجاز مهامهم اليومية. وضرورة اهتمام الشركات بجودة معلومات نظم الأعمال الإلكترونية، والتأكد من مدى ملائمة المعلومات لحاجات المستخدمين لتنفيذ مهام عملهم بأقل درجة من عدم التأكد. وضرورة توفير نظم أعمال إلكترونية ذات موثوقية عالية لضمان تقديم خدمات فورية للعملاء الخارجيين. وضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة للعاملين لزيادة درجة اعتمادهم على نظم الأعمال

الإلكترونية للقيام بأعمالهم، ومن ثم زيادة رضاهم؛ مما يؤدي إلى تقليل معدل دوران العاملين، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق أداء أفضل. ترتبط هذه الدراسة بالدراسة الحالية من خلال تركيزها على اعتمادية الأعمال الإلكترونية التي تلعب دور مهم في رضا المستخدمين. فرضا المستخدمين يقود إلى الاستخدام الفعال للنظم التكنولوجية في عمليات الشركة المختلفة وتحسين أدائها.

قام الزين (2013) في دراسة بعنوان: "أثر تطبيق تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي". فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الأعمال الإلكترونية في ذكاء شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة خاصة لجمع البيانات الملائمة، وتألف مجتمع الدراسة من جميع مديري ورؤساء الأقسام العاملين في شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان، والبالغ عددها 13 شركة، وتشكل ما نسبته 70% من حجم الصناعات الدوائية في الأردن، وتم توزيع الاستبانة على مديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، واعتمدت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار مصداقية وموثوقية البيانات التي تم تجميعها من عينة الدراسة، حيث تم إخضاع البيانات لاختبارات إحصائية متقدمة لاختبار فرضيات الدراسة، وصلاحيّة نموذجها، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن مستوى تطبيق شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان لتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية: هي بشكل عام مرتفع المستوى (استخدام المستلزمات المادية لتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، واستخدام برمجيات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، واستخدام شبكات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، واستخدام قواعد بيانات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، وكفاية وحدة تكنولوجيا المعلومات/ القسم الفني لتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وتمتلك شركات الأدوية الأردنية درجة ذكاء مرتفعة بشكل عام. وهناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية. ترتبط هذه الدراسة بالدراسة الحالية من خلال بيان أثر الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي الذي يعتبر المتطلب الأساسي لتحقيق أداء تنظيمي متميز. وهذا يدل على وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي الذي يمثل أحد افتراضات الدراسة الحالية.

ثانياً- الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة Scheduler & Schmidt (2004) التي جاءت بعنوان "Managing the E-government organization" إلى البحث في أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال دراسة مجموعة من العوامل مثل الأنشطة الإدارية والروابط السياسية والعقبات الخارجية وقد أثبتت نتائج تحليل المسار الذي تم استخدامه إلى

وجود علاقة مباشرة بين النشاطات الإدارية وتطبيق الحكومة الإلكترونية ووجود علاقة غير مباشرة بين إدراك العقبات الخارجية والارتباط السياسي وتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الأنشطة الإدارية.

دراسة Norris & Moon (2005) بعنوان: **Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?** التي هدفت إلى فحص مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك فحص آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية، والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق، وقد أظهرت النتائج المتعلقة بأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية وجود زيادة في الطلب على الموظفين بواقع (28.9%) كما أظهرت الدراسة وجود تغير في أدوار العاملين بواقع (26,8%)، وزيادة كفاءة العمليات بواقع (17,2%)

وقد أجرى Chang, Wang & Yang (2009) دراسة نقدية لاختبار العلاقات المتداخلة بين تصور جودة الخدمة الإلكترونية، ورضاء العميل، وولاء المستهلك. فقد قامت بإدراج الأدبيات ذات الصلة وعملت على تطوير نموذج بحث شامل للتجارة الإلكترونية لتحديد متغيرات البحوث السابقة والتبعية الخاصة بها. الغرض الثاني من هذه الدراسة هو فحص تأثير الاعتدال الخاص بالقيمة الإدراكية للعميل على العلاقة بين رضا العميل والولاء. من خلال تقصي الاستبيان، فقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية لديها تأثير على رضا العميل ومن ثم تعمل على توليد ولاء العميل. وهناك نتيجة أخرى هامة وهي العلاقة بين رضا العميل والولاء للخدمة أو المنتج، وهي أقوى للعميل ذو القيمة التصورية العالية من أولئك ذوي القيمة التصورية الأقل.

وقد هدفت دراسة Alanezi etal. (2010) التي جاءت بعنوان **A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality** إلى اقتراح أبعاد لقياس جودة خدمات الحكومات الإلكترونية من خلال سبعة أبعاد هي تصميم الموقع، والموثوقية، والاستجابة، الأمن/ الخصوصية، والتخصيص والمعلومات، وسهولة الاستخدام. وكان من اهم اذهب إليه الباحث هو زيادة وعي مديري الخدمات الإلكترونية في أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية من أجل المساعدة في تحسين أداء الخدمات الإلكترونية

أجرى Kayabsi & Buyukarslan (2013) دراسة بعنوان: **The analysis of the relationship among perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction in Banking sector** فحصت العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا الكلي عن طريق اختبار نموذج محدد. استخدمت الدراسة استقصاء للآراء تم بواسطة 223 مشاركاً في تركيا باستخدام استبيان. لجمع البيانات ثم جرى تحليل هذه البيانات باستخدام نموذج

المعادلة المركبة (SEM). وتوصلت الدراسة إلى مستوى عالي من الارتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل الرضا في المجلد. وتبين أن متغيرات سرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، وبيانات المنتج، والأمن، وهي أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، لها تأثير على جودة الخدمة والرضا. وتبين أن سرعة الاستجابة والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى على جودة الخدمة الإلكترونية.

(10-2) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها ربطت بين المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد جودة الخدمات الحكومية المتمثلة بتصميم الموقع (Website Design)، الموثوقية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والأمن والخصوصية (security and Privacy)، وتوفر المعلومات (Information Availability)، وسهولة الاستخدام (Ease of use) وبين المتغير التابع رضا المستفيدين إذ لم تتعرض أي من الدراسات السابقة إلى هذه المتغيرات مجتمعة. كما أن هذه الدراسة تناولت الخدمات الحكومية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية هذا القطاع الذي لم تطرق أي من الدراسات السابقة لهذا القطاع.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(3 - 1): المقدمة

تعتبر منهجية الدراسة من أهم مراحل البحث العلمي، لارتباطها المباشر بمدى صحة ودقة النتائج التي يتمّ التوصل إليها. فبعد أن تمّ عرض مشكلة الدراسة، وأهدافها، والتأصيل النظري لموضوعها، وبعد سرد أهم الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، يأتي هذا الفصل لبيان المنهجية التي تمّ اعتمادها، والتي تتميز من حيث الأدوات المستخدمة، وأساليب قياسها، واختبار مشكلة الدراسة. والتي تمّ اعتمادها في ظل الاستنارة بالأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة — بهدف الوصول إلى منهجية تضمن الحصول على أدق النتائج. وذلك المتعلقة بدراسة جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة،

(3 - 2): منهج الدراسة

تعد الدراسة الحالية وصفية تحليلية، واعتمدت على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتضمن مسح للأدب النظري بالرجوع إلى المراجع والمصادر والدوريات العلمية لبناء الإطار النظري للدراسة، أما فيما يتعلق بالبحث التحليلي الميداني؛ فقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال الاستبانة التي تطويرها بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة بغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة بهدف الوصول إلى الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيتها.

(3 - 3): مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

(3 - 4): عينة الدراسة

ونظراً لعدم إمكانية حصر كافة أفراد المجتمع الذين يتعاملون مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد اعتمد الباحث عينة ملائمة بلغ تعدادها (550) متعاملاً مع الخدمات الإلكترونية، وذلك بناء على تحليل عينة استطلاعية

عشوائية تكونت من (30) مبحوثاً، حيث تم تحديد متوسط الانحراف المعياري للمستوى الوظيفي، والبالغ (0.5986). ثم تم احتساب حجم العينة على أساس مستوى ثقة 95% وخطأ مسموح فيه 0.05 وذلك وفق للمعادلة الإحصائية الخاصة بتحديد حجم العينة وكما يأتي:

$$N = \frac{z^2 s^2}{e^2}$$

حيث تشير e: الخطأ المسموح به، S: الانحراف المعياري للعينة، N: حجم العينة المطلوب

$$\text{حجم العينة المطلوب } N = \frac{(1.96)^2 \times (0.5986)^2}{(0.05)^2} = 550 \text{ فرد تقريباً}$$

وبناءً على ذلك فقد تم توزيع (550) استبانة على المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة وقد استرجع الباحث (346) استبانة بنسبة استرجاع (62.90%)، وبعد فحص الاستبانات فقد تم استبعاد (17) استبانة نظراً لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي وقد أجريت عمليات التحليل الإحصائي على (329) استبانة وبما يشكل نسبة (59.81%) من إجمالي عدد الاستبانات التي تم توزيعها وهي نسبة استرجاع مقبولة إحصائياً.

(3 - 5): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

توضح الجداول (1 - 3)، (2 - 3)، (3 - 3)، (4 - 3) خصائص عينة الدراسة من حيث عدد الاستبانات التي تم تحليلها للمتعاملين والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة وقد تضمنت أربعة محاور رئيسية وردت في الجزء الثاني من أداة الدراسة الاستبانة وهي (نوع الخدمة التي تعاملت معها مؤخراً؛ والمؤهل العلمي؛ والجنس، والجنسية).

1- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب نوع الخدمة التي تعاملت معها مؤخراً: بين الجدول التالي (1-3) توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الخدمة التي تم التعامل معها مؤخراً.

جدول (3-1)

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب نوع الخدمة التي تم التعامل معها مؤخراً

الرقم	اسم الإدارة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	الإدارة العامة للجنسية	38	11.6
2	إدارة الإقامة وشؤون الأجانب	86	26.1
3	إدارة الشرطة الجنائية الاتحادية	20	6.1
4	إدارة ترخيص الآليات والسائقين	77	23.4
5	إدارة الدفاع المدني	32	9.7
6	الإدارة المالية	32	9.7
7	إدارة الموارد البشرية	23	7.0
8	إدارة المنشآت العقابية	21	6.4
	المجموع	329	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن (86) من أفراد عينة الدراسة تعاملوا مؤخراً مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة في مجال الإقامة وشؤون الأجانب بنسبة بلغت (26.1%) من إجمالي عدد أفراد العينة ويمكن الاستدلال من خلال هذا المؤشر على ارتفاع نسبة الأجانب في الإمارات العربية المتحدة خصوصاً وان الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية في مجال الإقامة وشؤون الأجانب تتعلق بالمقيمين وليس بالمواطنين، ثم تلت أعلى نسبة من المستفيدين في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية هي دائرة ترخيص المركبات والسواقين حيث بلغ عدد المستفيدين مع هذه الخدمات (77) وبنسبة (23.4%) من إجمالي أفراد العينة أما النسبة الأقل فكانت بالتعامل مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها إدارة الشرطة الجنائية الاتحادية بنسبة (6.1%).

2. توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس: بينت النتائج المتعلقة بمتغير الجنس والمعروضة في الجدول (3-2) أن ما نسبته (60.8%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وما نسبته (39.2%) هم من الإناث ويمكن الاستدلال من خلال النتيجة أن زيادة نسبة الذكور على الإناث أن معظم المستفيدين في الخدمات الإلكترونية هم من الذكور الأمر الذي يعزى إلى أن الرجال هم من يقوموا بالتعامل مع الخدمات الإلكترونية بالأصالة عن أنفسهم وربما بالنيابة عن عائلاتهم.

الجدول (3-2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكور	200	60.8
	إناث	129	39.2
المجموع		329	100

3. توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي: يتضح من خلال الجدول رقم (3-3) أن (3) أن (41.6%) من حملة شهادة البكالوريوس، وأن (24.3%) هم من حملة شهادة الثانوية العامة وقل، كما بينت النتائج أن نسبة الأفراد من حملة شهادة الماجستير هم (21.6%) في حين شملت الدراسة (14) شخص ممن يحملون درجة الدكتوراه وبنسبة بلغت (4.3%)

الجدول (3 - 3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المؤهل العلمي	ثانوية عامة وقل	80	24.3
	دبلوم متوسط	27	8.2
	بكالوريوس	137	41.6
	ماجستير	71	21.6
	دكتوراه	14	4.3
المجموع		329	100

4. توزيع أفراد العينة بحسب متغير الجنسية: لقد اقتصرَت الدراسة على تحديد جنسية المستفيدين بفئتين فقط هم المواطنين وغير المواطنين أي المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة والذين يتعاملون مع الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بغض النظر عن الجنسية وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (3 - 4) حيث تبين أن ما نسبته (52.3%) من المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية هم من المواطنين، في حين بلغ عدد غير المواطنين من أفراد العينة (157) وبما يشكل نسبة (47.7%)، وعلى الرغم من زيادة نسبة المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية ممن يحملون الجنسية الإماراتية فان هذه النتائج تشير إلى ارتفاع

عدد الوافدين في الإمارات العربية المتحدة، ولعل السبب في زيادة عدد المواطنين المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية أن هنالك العديد من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية محصورة فقط في حملة الجنسية الإماراتية.

الجدول (3 - 4)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنسية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنسية	مواطنين	172	52.3
	مقيمين	157	47.7
المجموع		329	100

(3 - 6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

ولتحقيق أهداف الدراسة النظرية منها والتطبيقية، تم الاعتماد على مصدرين للحصول على المعلومات وهي:

أ. المصادر الثانوية: حيث توجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة. وما أورده الباحثين من مفاهيم ومضامين في موضوع الدراسة الحالية .

ب. المصدر الأولي: الجانب التطبيقي، تم الاعتماد فيه على أداة الدراسة الاستبانة التي تم إعدادها وتطويرها بناء على أحدث الدراسات التي أجريت في موضوع الدراسة. هذا من جهة، ومن جهة أخرى بالاستناد إلى الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، بحيث تغطي جميع متغيرات الدراسة وفرضياتها وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية. ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.21. وقد تكونت أداة الدراسة الاستبانة من ثلاثة أجزاء هي:

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية: (نوع الخدمة الإلكترونية التي تعاملت معها مؤخرًا، الجنس؛ المؤهل العلمي، الجنسية) والتي تساعد في وصف خصائص عينة الدراسة.

الجزء الثاني: يتعلق بجودة خدمات الحكومة الإلكترونية المتمثلة بتصميم الموقع (Website) Design، الموثوقية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والأمن

والخصوصية (Security and Privacy)، وتوفر المعلومات (Information Availability)، وسهولة الاستخدام (Ease of use)، حيث تم قياس هذه المتغيرات من خلال فقرات الاستبانة التي تم تطويرها لهذه الغاية وقد تضمنت فقرات المتغير المستقل (36) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الموضح في الجدول رقم (3-5) الآتي:

الجدول رقم (3-5)

المتغير المستقل جودة خدمات الحكومة الإلكترونية

المتغير	أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية	عدد الفقرات	ترتيب الفقرات
المتغير المستقل	تصميم الموقع الإلكتروني	6	1 - 6
	الموثوقية	6	7 - 12
	الاستجابة	6	13 - 18
	الأمن والخصوصية	7	19 - 25
	توفر المعلومات	5	26 - 30
	سهولة الاستخدام	6	31 - 36
المجموع		36	

الجزء الثالث: تضمن مقياس الرضا عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة حيث تضمنت الاستبانة (6) فقرات لقياس المتغير التابع وكما هو موضح بالجدول التالي رقم (3-6).

الجدول رقم (3-6)

المتغير التابع رضا المستفيدين

المتغير	فقرات الرضا	عدد الفقرات	ترتيب الفقرات
التابع	رضا المستفيدين	6	37 - 42
المجموع		6	37 - 42

وتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وفق مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale كالآتي:

الدرجة	أوافق بشدة	أوافق	موافق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
1	2	3	4	5	

وبهذا تكونت الاستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (42) فقرة بمقياس ليكرت

الخماسي Five Likert Scale.

(3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة

- للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences الإصدار الحادي والعشرون – SPSS V.21. وقام الباحث من خلال الرزمة الإحصائية السابقة بتطبيق الأساليب التالية:
- التكرارات والنسب المئوية Frequencies & Percent بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة ديموغرافياً.
 - المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى إدراك استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
 - الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
 - معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، والذي تم احتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$
$$1.33 = \frac{1 - 5}{3} = \text{مدى التطبيق}$$

وبناءً على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي:

الأهمية المنخفضة من 1 – أقل من 2.34

الأهمية المتوسطة من 2.34 – أقل من 3.68

الأهمية المرتفعة من 3.68 فأكثر

- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومقدار الاتساق الداخلي لها. ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الاستبانة.
- معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير تابع واحد.
- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis وذلك للتحقق من أي المتغيرات الأكثر تأثيراً في المتغير التابع وأبعاده.

(3 - 8): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-8-1) الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على (10) من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال البحث، وتصميم الاستبانات في مجالات الدراسة، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول مدى وضوح عباراتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة، وجري تعديل مفرداتها وفقاً لأراء ومقترحات المحكمين (الملحق رقم(2))، وذلك لزيادة درجة صدق أداة الدراسة وسهولة فهمها من قبل أفراد عينة الدراسة. حيث الاعتماد على الدراسات الأجنبية والعربية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وقد تم تبني بعض مفردات الاستبانة باللغة الإنجليزية ومن ثم ترجمتها إلى اللغة. وبعد ذلك مراجعتها من قبل مجموعة من الباحثين ذو الاهتمام بموضوع جودة خدمات الحكومة الإلكترونية للتأكد من أن الترجمة لم تغفل أي معنى متداول في الجانب التطبيقي في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. وبعد كافة الإجراءات السابقة تم طباعة النسخة النهائية من الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

(3-8-2) ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وللتأكد من ثبات الأداة فقد تم استخدام قيمة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الأداة، ولحساب ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (α) حيث ان قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة في الاستبانة بشكل عام يجب أن تكون أعلى من نسبة الحد الأدنى (60%)، التي تعد مقبولة في البحوث والدراسات الاجتماعية (Hair et al. (2006)، والجدول رقم (3-7) يوضح نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) لمتغيرات الدراسة المستقلة

الجدول (3 - 7)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد المتغير المستقل (مقياس كرونباخ ألفا)

المتغير	مقاييس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
المتغير المستقل	تصميم الموقع الإلكتروني	6	0.731
	الموثوقية	6	0.695
	الاستجابة	6	0.796
	الأمن والخصوصية	7	0.783
	توفر المعلومات	5	0.778
	سهولة الاستخدام	6	0.821
المجموع		36	0.831

إذ يوضح الجدول (3 - 7) أن قيم الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة تراوحت بين (0.695) و(0.821) لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية في حين بلغت قيمة ألفا لكافة أبعاد المتغير المستقل مجتمعة (0.831) وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الجدول (3 - 8)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد المتغير التابع (مقياس كرونباخ ألفا)

المتغير	مقاييس رضا المستفيدين	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
المتغير التابع	رضا المستفيدين	6	0.778

وتشير النتائج المستخلصة من الجدول رقم (3-8) أن قيم الثبات لمتغير الدراسة التابع رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة بلغت (0.778) وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع أداة الدراسة أيضاً بمعامل ثبات عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الفصل الرابع

النتائج واختبار الفرضيات

الفصل الرابع النتائج واختبار الفرضيات

(4 - 1): المقدمة

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض إجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة، كما يتناول الفصل اختبار لفرضيات الدراسة.

(4 - 2): تحليل بيانات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل - أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية:

لوصف وتحليل أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة والتي تمثلت في (بتصميم الموقع Website Design، الموثوقية Reliability، والاستجابة Responsiveness، والأمن والخصوصية security and Privacy، وتوفير المعلومات Information Availability، وسهولة الاستخدام Ease of use). قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية للوصول إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بحسب الفقرات في كل مجال من مجالات الدراسة، كما هو موضح بالجدول (1-4)، (2-4)، (3-4)، (4-4)، (5-4)، (6-4).

جدول (1-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تصميم الموقع الإلكتروني

ت	تصميم الموقع الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	الموقع الإلكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة	3.7204	0.9407	5	مرتفعة
2	المعلومات المنشورة في الموقع محدثة	3.7690	0.9147	4	مرتفعة
3	يتوفر في الموقع الإلكتروني خاصية البحث وهي تعمل بشكل فاعل	4.0486	0.7267	1	مرتفعة
4	يحتوي الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع الإلكتروني	4.0091	0.9089	2	مرتفعة
5	أستطيع إنجاز كافة معاملاتي عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية دون الحاجة إلى الرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي	3.6596	0.9104	6	متوسطة
6	أن عملية التحميل من الموقع الإلكتروني سهلة وسريعة	4.0061	0.6098	3	مرتفعة
	المتوسط الكلي لفقرات بعد تصميم الموقع الإلكتروني	3.8688		مرتفعة	

إذ يوضح الجدول (4-1) إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتصميم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6596 - 4.0486) بمتوسط كلي مقداره (3.8688) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لتصميم الموقع الإلكتروني لدى المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة يتوفر في الموقع الإلكتروني خاصية البحث وهي تعمل بشكل فاعل" بمتوسط حسابي بلغ (4.0486) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.8688)، وانحراف معياري بلغ (0.7267)، فيما حصلت الفقرة "أستطيع إنجاز كافة معاملاتي عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية دون الحاجة إلى الرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.6596) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.8688) وانحراف معياري (0.9104).

جدول (4 - 2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الموثوقية

ت	الموثوقية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
7	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين بكل دقة وشفافية.	4.0061	0.6099	3	مرتفعة
8	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.	3.9271	0.7247	5	مرتفعة
9	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في موعيدها المحددة دون تأخير.	4.0030	0.8096	4	مرتفعة
10	يقوم الموقع الإلكتروني بإصلاح الأعطال التي تحدث فوراً.	4.0091	0.0432	2	مرتفعة
11	يثق المستخدم بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني.	4.0182	0.6805	1	مرتفعة
12	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين منها.	3.8471	0.6677	6	مرتفعة
	جميع فقرات متغير الموثوقية	3.9777		مرتفعة	

يشير الجدول (4-2) إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة ببعدها الموثوقية في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.8471 - 4.0182) بمتوسط كلي مقداره (3.9777) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لبعدها الموثوقية في الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يثق المستخدم بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني". بمتوسط حسابي بلغ (4.0182) وهو أعلى من المتوسط الحسابي

العام البالغ (3.9777)، وانحراف معياري بلغ (0.6805)، فيما حصلت الفقرة "أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين منها." على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.8471) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.9777) وانحراف معياري (0.6677).

جدول (4 - 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعيد الاستجابة

ت	بعد الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
13	يتوفر في الموقع فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المستخدمين مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية	4.155	0.6742	1	مرتفعة
14	يحصل المستخدم من الموقع الإلكتروني على استجابة سريعة على استفساراته المتعلقة بالخدمات الإلكترونية	3.8024	0.97867	4	مرتفعة
15	يقدم الموقع الإلكتروني حل للمشكلات التي تواجه المستخدمين بسرعة	3.8116	0.91451	3	مرتفعة
16	يتوفر لدى الموقع الإلكتروني رد آلي تلقائي على كافة الاستفسارات	3.6049	0.92498	6	متوسطة
17	يقوم الموقع الإلكتروني بتطوير خدماته بناء على حاجات ورغبات المستخدمين	3.7812	0.91439	5	مرتفعة
18	يقوم الموقع الإلكتروني بتنزيل التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	4.0213	0.9952	2	مرتفعة
جميع فقرات متغير الاستجابة		3.863		مرتفعة	

كما يظهر الجدول (4-3) إجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بالاستجابة للموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6049-4.155) بمتوسط كلي مقداره (3.863) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لبعيد الاستجابة بالموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يتوفر في الموقع فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المستخدمين مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية" بمتوسط حسابي بلغ (4.115) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.863)، وانحراف معياري بلغ (0.6742)، فيما حصلت الفقرة "يتوفر لدى الموقع الإلكتروني رد آلي تلقائي على كافة الاستفسارات" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.6049) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.863) وانحراف معياري (0.9249).

جدول (4 - 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعيد الأمن والخصوصية

ت	الأمن والخصوصية Security and Privacy	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
19	اعتقد بان الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية أمن.	4.0030	0.7437	3	مرتفعة
20	يوفر الموقع الإلكتروني للمستخدمين الخصوصية من خلال طلب (اسم المستخدم، كلمة السر).	4.0395	0.6463	1	مرتفعة
21	يقدم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الضمانات اللازمة بالمحافظة على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمستخدمين.	3.6292	0.8599	7	متوسطة
22	يتم التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع.	3.7842	0.6567	6	مرتفعة
23	يوفر الموقع الإلكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة	3.8328	0.8103	5	مرتفعة
24	تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية للمستخدم مع أي جهة أخرى .	4.0365	0.7274	2	مرتفعة
25	اعتقد انه من الصعب اختراق الحسابات الخاص بكل شخص	3.9818	0.7364	4	مرتفعة
	جميع فقرات متغير الأمن والخصوصية	3.8875		مرتفعة	

يبين الجدول (4-4) إجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببعيد الأمن والخصوصية الخاص بالخدمات الإلكترونية التي المتوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6292 - 4.0395) وبمتوسط كلي مقداره (3.8875) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للأمن والخصوصية المتوفرة في الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يوفر الموقع الإلكتروني للمستخدمين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم، وكلمة السر" بمتوسط حسابي بلغ (4.0395) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.8875)، وانحراف معياري بلغ (0.6463)، فيما حصلت الفقرة "يقدم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الضمانات اللازمة بالمحافظة على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمستخدمين" على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.6292) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.8875) وانحراف معياري (0.8599).

جدول (4 - 5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده توفر المعلومات

ت	بعد توفر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
26	توجد سهولة في الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع (تحميل الموقع).	3.775	.66190	5	مرتفعة
27	تتوفر الخدمات الإلكترونية على الموقع 24 ساعة من دون انقطاع	3.921	.91055	2	مرتفعة
28	يوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية كافة الخدمات التي احتاج إليها	3.824	.95919	3	مرتفعة
29	يوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الدعم الفني في حال مواجهة المتعامل مع الموقع أي مشكلة أثناء تلقيه الخدمة على الموقع الإلكتروني.	3.812	.94404	4	مرتفعة
30	تتوفر الخدمات الإلكترونية للوزارة من داخل الوزارة أو من أي مكان آخر	4.085	.84395	1	مرتفعة
	جميع فقرات بعد توفر المعلومات	3.899		مرتفعة	

يبين الجدول (4-5) إجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببعده توفر المعلومات على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.775 - 4.085) بمتوسط كلي مقداره (3.899) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لتوفر المعلومات على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تتوفر الخدمات الإلكترونية للوزارة من داخل الوزارة أو من أي مكان آخر" بمتوسط حسابي بلغ (4.085) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.899)، وانحراف معياري بلغ (0.84395)، فيما حصلت الفقرة "توجد سهولة في الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع (تحميل الموقع)." على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.775) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.899) وانحراف معياري (0.66190)

جدول (4 - 6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده سهولة الاستخدام

ت	بعد سهولة الاستخدام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
31	يمكن الوصول إلى الخدمات الإلكترونية التي احتاج إليها ببسر وسهولة	4.1094	0.8447	1	مرتفعة
32	الموقع مدعوم بدليل متعدد لشرح كيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة على الموقع	3.6626	0.6700	6	متوسطة
33	تميز الموقع الإلكتروني بالوضوح والسهولة وعدم التعقيد	4.0182	0.7202	2	مرتفعة
34	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة في أقل من أربع ضغطات، عند الانتقال من صفحة إلى أخرى	3.9058	0.8766	3	مرتفعة
35	تعتبر عملية التسجيل كمستخدم جديد سهلة	3.8511	0.8829	5	مرتفعة
36	التنقل بين صفحات الموقع سهل وواضح وغير معقد	3.8997	0.8071	4	مرتفعة
	جميع فقرات بعد سهولة الاستخدام	3.9078		مرتفعة	

يبين الجدول (4-6) إجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة ببعد سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6626 - 4.1094) بمتوسط كلي مقداره (3.9078) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " يمكن الوصول إلى الخدمات الإلكترونية التي احتاج إليها ببسر وسهولة" بمتوسط حسابي بلغ (4.1094) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.9078)، وانحراف معياري بلغ (0.84475)، فيما حصلت الفقرة " الموقع مدعوم بدليل متعدد لشرح كيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة على الموقع" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.6626) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.9078) وانحراف معياري (0.6700)

ثانياً: المتغير التابع - رضا المستخدمين

لوصف وتحليل أبعاد المتغير التابع رضا المستخدمين، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4 - 7).

جدول (4 - 7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد رضا المستخدمين

ت	بعد رضا المستخدمين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
31	بشكل عام أنا راض عن جودة الخدمات الإلكترونية	3.7994	.60420	6	مرتفعة
32	يلبي الموقع الإلكتروني معظم الخدمات التي احتاج إليها	3.8936	.90270	3	مرتفعة
33	لقد ساهم تعاملي مع الموقع الإلكتروني في سرعة إنجاز المعاملات	3.8267	.95816	5	مرتفعة
34	اشعر بالاطمئنان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية	3.8450	.86795	4	مرتفعة
35	لقد ساعدني الموقع الإلكتروني في أداء أعمالي دون الحاجة لأخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات	4.1185	.74567	2	مرتفعة
36	اشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لأنها متميزة بالدقة والجودة العالية	4.1611	.73348	1	مرتفعة
	جميع فقرات بعد رضا المستخدمين	3.9407		مرتفعة	

وأخيراً، يبين الجدول (4-7) إجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.7994 - 4.1611) وبمتوسط

كلي مقداره (3.9401) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط المرتفع لرضا المستفيدين عن جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "اشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لأنها متميزة بالدقة والجودة العالية" بمتوسط حسابي بلغ (4.1611) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.9401)، وانحراف معياري بلغ (0.73348)، فيما حصلت الفقرة "بشكل عام أنا راضٍ عن جودة الخدمات الإلكترونية" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.7994) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.9401) وانحراف معياري (0.57377).

(4 – 3): تحليل مدى ملاءمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة تم إجراء بعض الاختبارات التي تعتبر ضرورية للتحقق من مدى ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ يجب التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity باستخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor واختبار التباين المسموح فيه Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح فيه (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح فيه Tolerance أكبر من (0.05). والجدول رقم (4-8) يبين نتائج هذه الاختبارات.

جدول (4 – 8)

نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به واختبار Kolmogorov – Smirnov

ت	المتغيرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance	Kolmogorov – Smirnov	Sig. *
1	تصميم الموقع الإلكتروني	1.553	0.644	1.418	0.190
2	الموثوقية	1.648	0.607	3.942	0.255
3	الاستجابة	2.838	0.352	1.214	0.157
4	الأمن والخصوصية	1.338	0.747	2.574	0.094
5	توفر المعلومات	2.902	0.345	1.964	0.541
6	سهولة الاستخدام	1.937	0.516	2.334	0.557

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4-8) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل (جودة خدمات الحكومة الإلكترونية)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتوفر المعلومات، وسهولة

الاستخدام) والبالغة (1.553، 1.648، 2.838، 1.338، 2.902، 1.937) على التوالي والتي تقل عن (10). كما يتضح أن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.352 - 0.747) وهي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في اثر متغير مستقل على متغير تابع وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (9-4)

جدول رقم (9-4)

اختبار الفرضية الرئيسية

R ²	R	P-Value	T	الفرضية	الفرضية
0.371	0.609	0.000	13.897	لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية على تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية	الرئيسية الأولى

درجة الحرية (n-1) = 329 مستوى الحرية (0.05)

يشير الجدول رقم (9-4) إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى ومن الجدول نجد أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (عند مستوى معنوية $P \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد اثر ذي دلالة إحصائية لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي تم استعراضها في الدراسات السابقة وخصوصاً دراسة (Chang, Wang & Yang, 2009) ودراسة (حسان، 2006) ودراسة (Kayabsi & Buyukarslan, 2013)

اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، الاستجابة، الأمن والخصوصية، توفر المعلومات، سهولة الاستخدام) على تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في اثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4-10)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، الاستجابة، الأمن والخصوصية، توفر المعلومات، سهولة الاستخدام) في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، إذ بلغ معامل الارتباط $r (0.938)$ عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.879)، أي أن ما قيمته (0.879) من التغيرات في رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة مرتبطة بالتغيرات في جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المختلفة، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (390.917) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية العدمية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفيرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

"وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، الاستجابة، الأمن والخصوصية، توفر المعلومات، سهولة الاستخدام) في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة المنظمة وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

جدول (4 - 10)

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية

معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (F) المحسوبة	P-Value	t	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	الفرضية الفرعية
0.879	0.938	0.000	390.917	0.000	3.651	رضا المستفيدين	تصميم الموقع	الأولى
				0.002	8.383		الموثوقية	الثانية
				0.006	5.794		الاستجابة	الثالثة
				0.003	9.263		الأمن والخصوصية	الرابعة
				0.000	8.737		توفر المعلومات	الخامسة
				0.000	26.960		سهولة الاستخدام	السادسة

مستوى الحرية ($\alpha \leq 0.05$)

درجة الحرية ($n - 1$) = 328

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. وبالإشارة إلى نتائج الجدول رقم (4 - 10) والمتضمن نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية، وبالرجوع إلى النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى نجد أن قيمة (T) المحسوبة (3.651) وهي اكبر من قيمتها المحسوبة الجدولية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) والمساوية لـ (1.67) وان قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-Value مساوي إلى (0.000) وهو اقل من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود اثر دال إحصائياً لتصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين، وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى تصميم الموقع الإلكتروني بشكل جيد يلبي احتياجات المستخدمين من الخدمات الإلكترونية وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع دراسة ودراسة (حسان، 2006) ودراسة (Kayabsi & Buyukarslan, 2013).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموثوقية في الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4 - 10) ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية نجد أن قيمة (T) المحسوبة (8.383) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن الموثوقية بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية لها اثر دال إحصائياً في رضا المستخدمين من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه دراسة (Kanungo, 2014) ودراسة (Cen & Wei, 2014).

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4-10) والمتضمن نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية، نجد أن قيمة (T) المحسوبة (5.794) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) والمساوية لـ (1.96) وان قيمة مستوى المعنوية

المشاهد P-Value مساوي إلى (0.006) وهو اقل من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود اثر دال إحصائياً للاستجابة على رضا المستفيدين، وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية للاستجابة في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتشير هذه النتيجة إلى رضا المستفيدين نتيجة استجابة الموقع الإلكتروني لحاجات واستفسارات وشكاوى المستفيدين مع الموقع الإلكتروني.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأمن والخصوصية في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4-10) ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية نجد أن قيمة (T) المحسوبة (9.263) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن الأمن والخصوصية بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية لها اثر دال إحصائياً في رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومات في الموقع الإلكتروني على رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (4-10) والمتضمن نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية، نجد أن قيمة (T) المحسوبة (8.737) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) والمساوية ل (1.96) وان قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-Value مساوي إلى (0.000) وهو اقل من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود اثر دال إحصائياً لتوفر المعلومات على رضا المستفيدين، وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لتوفر المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتشير هذه النتيجة إلى رضا المستفيدين نتيجة توفر المعلومات على الموقع الإلكتروني.

اختبار الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4-10) ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية نجد أن قيمة (T) المحسوبة (26.96) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية لها اثر دال إحصائيا في رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

(5 - 1): مناقشة النتائج

(5-1-1): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بأبعاد (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، الاستجابة، الأمن والخصوصية، توفر المعلومات، سهولة الاستخدام) في الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة كانت مرتفعة من وجهة نظر عينة الدراسة، إذ تراوحت قيم المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (3.897) وهو يشير إلى مستوى مرتفع.
2. بينت نتائج الدراسة أن تصميم الموقع الإلكتروني لموقع وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر المبحوثين في عينة الدراسة كانت جميعها مرتفعة، إذ تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.6596-4.0486) وبمتوسط كلي مقداره (3.8688) على مقياس ليكرت الخماسي، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية بتصميم الموقع الإلكتروني بشكل جيد الأمر الذي انعكس على إبداء أفراد عينة الدراسة إلى درجة موافقة عالية على فقرات الاستبانة المتعلقة بتصميم الموقع الإلكتروني.
3. بينت النتائج أن بعد الموثوقية كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية موضوع الدراسة من وجهة نظرا أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد (3.977) في حين بلغ متوسط الإجابات يتراوح بين (3.9271 - 4.0182)، ويعزو الباحث ذلك إلى الاهتمام العالي الذي توليه وزارة الداخلية لبعد الموثوقية من حيث يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين بكل دقة وشفافية يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عالٍ من المصداقية والوضوح.
4. بينت النتائج أن مستوى الاستجابة في الموقع الإلكتروني الذي يتعامل معه متلقي الخدمات الإلكترونية لوزارة الداخلية من وجهة نظر المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.863) على مقياس ليكرت الخماسي، ولعل الأمر في ذلك يعود إلى قيام وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة بتوفير فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المستخدمين مع الموقع الإلكتروني.

5. كما أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده الأمن والخصوصية الخاص بالخدمات الإلكترونية المتوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة كانت مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6292 - 4.0395) وبمتوسط كلي مقداره (3.8875) وهو متوسط مرتفع على مقياس ليكرت الخماسي، وإنما يعود ذلك إلى قيام وزارة الداخلية بتوفير متطلبات الأمن والخصوصية للمتعاملين مع الموقع الإلكتروني من خلال طلب اسم المستخدم، وكلمة السر وكذلك تقديم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الضمانات اللازمة بالمحافظة على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمستفيدين.

6. ولقد بينت نتائج التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة المتعلقة ببعده توفر المعلومات على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة كانت مرتفعة لجميع الفقرات حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.775 - 4.085) بمتوسط كلي مقداره (3.899) على مقياس ليكرت الخماسي، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تأتي منسجمة مع الخدمات الإلكترونية المتوفرة على الموقع الإلكتروني وخصوصاً أن مستخدم الموقع الإلكتروني يستطيع الحصول على كافة الخدمات من داخل الوزارة أو من أي مكان آخر كما أن أفراد عينة الدراسة يرون أن الخدمات الإلكترونية متاحة على الموقع 24 ساعة من دون انقطاع كما ويوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية كافة الخدمات التي يحتاج إليها المستفيدين ولهذه الأسباب فقد كان متوسط إجابات عينة الدراسة على هذه الخدمات مرتفعة

7. كما بينت نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث كانت متوسطات الإجابة على فقرات هذا المتغير جميعها مرتفعة إلى حد ما وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6626 - 4.1094) وبمتوسط كلي مقداره (3.9078). وفي رأي الباحث فإن هذه النتيجة تأتي منسجمة مع الخدمات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة بالإضافة إلى سهولة التسجيل والتعامل مع الموقع الإلكتروني.

8. أما فيما يتعلق بنتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة العبارات المتعلقة بالمتغير التابع رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد كانت جميعها مرتفعة، حيث بلغ متوسط إجابات جميع أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا المتغير (3.9401). ويرى الباحث أن هذه النتيجة جاءت معززة لنتائج التحليل الوصفي الخاص بفقرات المتغير المستقل ونظراً

حيث أبدى أفراد عينة الدراسة شعورهم بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لتمييزها بالدقة والجودة العالية وكذلك لشعور المستخدمين من الخدمات الإلكترونية بأنها ساعدتهم في إنجاز معاملاتهم بسرعة وسهولة ودون الحاجة لأخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات.

(2-1-5): مناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.609)$ ومعامل التحديد $R^2(0.371)$ وقد جاءت هذه النتيجة منسجمة مع العديد من الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال ولكن في قطاعات أخرى أو في دول أخرى خصوصاً دراسة (Chang, Wang & Yang, 2009) ودراسة (حسان، 2006) ودراسة (Kayabsi & Buyukarslan, 2013).

(3-1-5): مناقشة النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية

الأولى

1. بينت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.651) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $(p \leq 0.05)$ والمساوية لـ (1.96) مما يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، ويستنتج من هذه النتيجة أن تصميم الموقع الإلكتروني الجيد ساهم في تلبية احتياجات المستخدمين من الموقع الإلكتروني ما انعكس على حالة الرضا لدى المستخدمين، كما وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع الدراسات السابقة التي أجراها (Kayabsi & Buyukarslan, 2013) وكذلك الدراسة التي أجراها (المحاميد، 2012).

2. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموثوقية في الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه دراسة (Kanungo, 2014) ودراسة (Cen & Wei, 2014).

3. بينت نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة وجود اثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. حيث أظهرت النتائج زيادة قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية مما يعني وجود اثر دال إحصائياً للاستجابة في الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين، ويمكن أن نستنتج من ذلك أن المستخدمين يشعرون بحالة من الرضا عن الخدمات الإلكترونية بسبب سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات المستخدمين.
4. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الرابعة وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأمن والخصوصية في تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إذ يتبين من هذه النتيجة مدى إدراك المستخدمين من أهمية الأمن والخصوصية في تحقيق رضا المستخدمين وتتسجم هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي أجريت لقياس مدى رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية مثل دراسة (Scheduler & Schmidt, 2004)، ودراسة (الحنيطي، 2005) وكذلك دراسة (أبو زيد، 2006) ودراسة (حسان، 2006).
5. وبينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتوفر المعلومات في الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتشير هذه النتيجة إلى رضا المستخدمين نتيجة توفر المعلومات على الموقع الإلكتروني.
6. تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أي أن سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية لها أثر دال إحصائياً في رضا المستخدمين عن الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتتسجم هذه النتيجة مع النتائج التي تم استعراضها في الدراسة السابقة.

(2-5) التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يوصي:

1. العمل على زيادة الوعي بأهمية التحول للأعمال الإلكترونية في كافة الخدمات التي تقدمها الحكومة وتعميم تجربة وزارة الداخلية على باقي الوزارات في الإمارات العربية المتحدة.
2. تطوير قدرات العاملين في وزارة الداخلية وذلك لتحسين الخدمات الإلكترونية وخصوصاً ما يتعلق منها بسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات المستخدمين وكذلك الرد على استفسارات العاملين بأقصى سرعة ممكنة.
3. العمل على تطوير تصميم الموقع الإلكتروني وزيادة سرعة التحميل عليه والتخفيف من عدد الضغوطات التي يحتاج إليها المستخدم من الأعمال الإلكترونية كي يصل إلى مبتغاه بيسر وسهولة.
4. معالجة كافة الانتقادات الموجهة للأعمال الإلكترونية وخصوصاً ما يتعلق منها في أمن وسرية المعلومات الخاصة بالمستخدمين وتطمين المستخدمين بأن الموقع آمن وتتوفر في الموقع البرمجيات الكفيلة بمنع التسلسل إلى معلومات المستخدم وكذلك التعهد للمستخدمين بأن لا يتم استخدام البيانات والمعلومات الخاصة بالعميل إلا فيما يتعلق بالخدمة الإلكترونية التي تقدم إليها العميل.
5. تزويد الموقع الإلكتروني بوسائل الدعم الفني سواء كانت المسموعة منها أو المرئية باللغة العربية والإنجليزية خصوصاً وأن عدد الوافدين في الإمارات العربية المتحدة يزيد عن عدد العاملين بحسب آخر الإحصاءات.
6. يوصي الباحث بتوسيع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بحيث تشمل كافة الخدمات التي تقدمها وزارة الدالة مثل الهويات والأرقام الوطنية التي تستغرق معاملاتها ساعات طويلة.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية

- أبو جارور، سحر (2009). أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- أبوزيد، "محمدخير" سليم (2006). متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا.
- حسان، محمد عبد الله عبد المقصود (2006). العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل في بيئة التجارة الإلكترونية: إطار مفاهيمي مقترح. مجلة البحوث التجارية، 29(1,2)، 17-63.
- الحنيطي، محمد، 2005، الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة الكترونياً/ دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن، بحوث وأوراق عمل، مؤتمر إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، كلية إدارة الأعمال، 193-155
- الردايدة، رمزي طلال (2011). أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- رشاد، عبد المنعم محمد (2007م). العوامل المؤثرة على ثقة العميل في التسوق عبر شبكة الإنترنت: دراسة تطبيقية للمواقع الإلكترونية الخاصة ببعض المنظمات الصناعية والخدمية. آفاق جديدة للدراسات التجارية، 19(1,2)، 117-185.
- رضوان، رأفت (2001). عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، مصر.
- الزبن، ثامر نواف (2013). أثر تطبيق تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط الأردنية عمان، الأردن.
- زكي، إيمان عبدالمحسن (2009). الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر.
- الشوادفي، محمد غمري (2010م). الأداء الإلكتروني للخدمات وعلاقته بالولاء للمنظمة. مجلة التجارة والتمويل، 2، 173-221.

- عبدالقادر، بريش (2005). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. **مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا**، 2(3).
- عبد الغني، فتحي محمد (2006). إعادة هندسة الأعمال والإدارة الإلكترونية، ندوة تأثير الإنترنت على الإدارة في المؤسسات الحكومية، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- عقل، سعيد والنادي، نور الدين (2007). **التسويق عبر الإنترنت**، (ط1)، عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- عطياني، مراد (2014). أثر ممارسات أخلاقيات عمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن. **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، 41(2).
- الطراونة (2011). أثر أبعاد جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الضمور، هاني (2008). **تسويق الخدمات**، (ط4)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الكسار، محمد بن هلال (2007). **نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة إلى كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
- المحاميد، أسعود محمد (2012). أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية. **العلوم الإدارية**، 39(2)، 162-181.
- المحاميد، اسعود محمد والسليحات، نمر والعبادي، هيثم (2012). أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي لتلك النظم: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن. **العلوم الإدارية**، 8(4)، 762 - 787.
- الهوش، ابوبكر محمود (2006). **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق**، (ط1)، القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.

ثانياً- المراجع الأجنبية

- Abdulkadir, Hazlina, Rahman, Nasim, Masinaei, Reza (2011). Impacts of service quality on customer satisfaction: Study of Online banking and ATM services in Malaysia. **International Journal of Trade, Economics and Finance**, 2(1), pages?.
- Alanezi, Mohammed Ateeq, Ahmed Kamil, Shuib Basri (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. **International Journal of u- and e- Service, Science and Technology**, 3(4), pages?.
- Besterfield, Dale H., Carol, Galen, Mary (2003). **Total Quality Management**, New Jersey: Prentice- Hall.
- Chaffey, D. (2009). **E-Business and E-Commerce Management**, (4th ed).
- Chang, H. H., Wang, Y. H., & Yang, W. Y. (2009). The impact of e-service quality, customer satisfaction, and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value. **Total Quality Management and Business Excellence**, 20(4), 423-443.
- Cho, N. & Park, S. (2001). Development of Electronic Commerce User-Consumer Satisfaction Index (ECUSI) for Internet Shopping. **Industrial Management and Data Systems**, 101(8), 400-6.
- Cox, J. and Dale, B. (2011). Service quality and e-commerce: An exploratory analysis. **Managing Service Quality**, 11(2), 121-131.
- Floyd, P. and Michael, H. (2000). **High Availability: Design, Techniques and Processes**, Prentice Hall.
- Gronross, K. (1998). **Service marketing: strategic approach**, New Jersey: PrenticePHallince.
- Heidari, H., Mousakhani M. and Rashidi, H. (2014). The Impact of Traditional and Electronic Service Quality on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Banking Industry. **International Journal of Scientific Management and Development**, 2(11), 614-620.
- Hoffman, K. and Bateson, J. (2011). **Service, Marketing, Concepts and Strategies**, USA: South –Western Cengage.
- Kayabsi, A., Celik B., Buyukarlan, A. (2013). The analysis of the relationship among perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction in Banking sector. **International Journal of Human Sciences**, 10(2), pages?.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (1999). **Principles of Marketing**, (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lenka, U., Suar, D. and Mohapatra, P.K. (2009). Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in Indian commercial banks. **Journal of Entrepreneurship**, 18(1), 47-64.
- Lee, G. & Lin, H. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. **International Journal of Retail & Distribution Management**, 33(2), 161-176
- Loiacono, E., Watson, R. and Hoodhue, D. (2002). WEBQUAL: Measure of web site quality. **Marketing Educators Conference: Marketing Theory and Applications**, 13, 432-437.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2006). **Principle of service marketing and management**, USA: Prentice-Hall.
- Melao, N. (2008). E-Business Processes and E-Business Process Modelling: A State-of-the-Art Overview. **International Journal of Services Technology and Management**, 10(2), 105-129.
- Norris, D.F. and Moon, M. J.(2005). Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? **Public Administration Review**, 65(1), 64-75.

- Parasurman, A., Zeithmal, Valarie, Berry, Leonard L. (Autumn, 1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **The Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.
- Sanayel, A. and Jokar, A. (2013). Determining the Effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. **International Journal of Academic Research**, 3(4), 103-111.
- Sekaran Uma (2003). **Research method for business: A skill building approach**, (4th edition). John Wiley & Sons.
- Scheduler, K. and Schmidt, B. (2004). Managing The E-Government organization. **International Public Management Review**, 5(1), Available at: <http://www.lpmr.net>
- Shanker, Venkatesh, and Sultan Fareena (2002). Online Trust: A Stakeholder Perspective, Concepts, Implications and Future Directions. **Journal of Strategic Information Systems**, 11(December), 325-44.
- Sheng, Tianxiang and Liu, Chunlin(2010).An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. **Nankai Business Review International**, 1(3), 273-283.
- Sukasame, N. (2010). The Development of e-Service in Thai Government. **BU Academic Review**, 3. Retrieved February 26, from http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan_june2004/nittana.pdf. Pp:1-8.
- Swaid & Wigand (2007). **Key Dimensions of E-commerce Service Quality and Its Relationships to Satisfaction and Loyalty Merging and Emerging Technologies, Processes, and Institutions**, June 4 - 6, Bled, Slovenia.
- Tapscott, D. (2001). Rethinking strategy in a networked economy. **Strategy & Business**, 24, 1-8.
- Yang, Z. and Jun, M. (2002). Consumer perception of e-service quality: From Internet purchaser and non purchaser perspectives. **Journal of Business Strategies**, 19(1), 19-41.
- Yoo, B. and Donthu, N. (2001). Developing a scale to measure perceived quality of an Internet shopping site (SITEQUAL). **Quarterly Journal of Electronic Commerce**, 2(1), 31-46.
- Zeithaml, Valarie, Binter, Mary, Gremler, Dwayne (2012). **Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm**. (4th edition). Boston: McGraw-Hill.

ثالثاً - المواقع الإلكترونية

<http://www.moi.gov.ae/ar> موقع وزارة الداخلية الإماراتية

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1) استبانة الدراسة

الأخت الفاضلةالأخ الفاضل..... تحية طيبة وبعد؛؛

تشكل هذه الاستبانة جزءاً من دراسة يجريها الباحث بعنوان: جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وبما أن وحدة الدراسة قد انحصرت بفئة المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد تم اختياركم ضمن هذه الوحدة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بقدر ما تستطيع من الدقة والموضوعية وإذ اشكر لكم سلفاً تعاونكم فإنني أؤكد لكم أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

أشكركم على حسن تعاونكم

الباحث

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (×) في الخانة التي تنطبق عليك:

• نوع الخدمة الإلكترونية التي تعاملت معها مؤخرا

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | الإقامة وشؤون الأجانب | <input type="checkbox"/> | الإدارة العامة للجنسية |
| <input type="checkbox"/> | ترخيص الآليات والسائقين | <input type="checkbox"/> | الشرطة الجنائية الاتحادية |
| <input type="checkbox"/> | الإدارة المالية | <input type="checkbox"/> | إدارة الدفاع المدني |
| <input type="checkbox"/> | إدارة المنشآت العقابية | <input type="checkbox"/> | إدارة الموارد البشرية |

• الجنس: ذكر أنثى

• المؤهل العلمي: توجيهي فما دون دبلوم متوسط

بكالوريوس ماجستير
دكتوراه

• الجنسية: مواطن مقيم

الجزء الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية

الرجاء التفضل بإبداء درجة الموافقة التي تراها مناسبة بالنسبة لكل عبارة من العبارات التالية مع وضع إشارة (×)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أ. بتصميم الموقع Website Design						
1	الموقع الإلكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة					
2	المعلومات المنشورة في الموقع محدثة					
3	يتوفر في الموقع الإلكتروني خاصية البحث وهي تعمل بشكل فاعل					
4	يحتوي الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع الإلكتروني					
5	أستطيع إنجاز كافة معاملتي عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية دون الحاجة الي الرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي					
6	ان عملية التحميل من الموقع الإلكتروني سهلة وسريعة					
ب. الموثوقية Reliability						
7	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين بكل دقة وشفافية.					
8	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عالٍ من المصداقية والوضوح.					
9	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.					
10	يقوم الموقع الإلكتروني بإصلاح الأعطال التي تحدث فوراً.					
11	يثق المستخدم بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني.					
12	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين منها.					
ج. الاستجابة Responsiveness						
13	يتوفر في الموقع الجامعة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المستخدمين مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية					
14	يحصل المستخدم من الموقع الإلكتروني على استجابة سريعة على استفسارته المتعلقة بالخدمات الإلكترونية					
15	يقدم الموقع الإلكتروني حل للمشكلات التي تواجه المستخدمين بسرعة					
16	يتوفر لدى الموقع الإلكتروني رد آلي تلقائي على كافة الاستفسارات					
17	يقوم الموقع الإلكتروني بتطوير خدماته بناء على حاجات ورغبات المستخدمين					
18	يقوم الموقع الإلكتروني بتنزيل التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات					
د. الأمن والخصوصية Security and Privacy						
19	أعتقد بان الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية آمن .					
20	يوفر الموقع الإلكتروني للمستخدمين الخصوصية من خلال طلب (اسم المستخدم، كلمة السر).					
21	يقدم الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الضمانات اللازمة بالمحافظة على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمستخدمين .					
22	يتم التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع.					
23	يوفر الموقع الإلكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة					
24	تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية للمستخدم مع أي جهة أخرى .					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
25	اعتقد انه من الصعب اختراق الحسابات الخاص بكل شخص					
هـ. توفر المعلومات Information Availability						
26	توجد سهولة في الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع (تحميل الموقع).					
27	تتوفر الخدمات الإلكترونية على الموقع 24 ساعة من دون انقطاع					
28	يوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية كافة الخدمات التي احتاج إليها					
29	يوفر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الدعم الفني في حال مواجهة المتعامل مع الموقع أي مشكلة أثناء تلقيه الخدمة على الموقع الإلكتروني.					
30	تتوفر الخدمات الإلكترونية للوزارة من داخل الوزارة أو من أي مكان آخر					
و. سهولة الاستخدام Ease of use.						
31	يمكن الوصول إلى الخدمات الإلكترونية التي احتاج إليها ببسر وسهولة					
32	الموقع مدعوم بدليل متعدد لشرح كيفية الاستفادة من الخدمات المتوفرة على الموقع					
33	تميز الموقع الإلكتروني بالوضوح والسهولة وعدم التعقيد					
34	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة في أقل من أربع ضغطات، عند الانتقال من صفحة إلى أخرى					
35	تعتبر عملية التسجيل كمستخدم جديد سهلة					
36	التنقل بين صفحات الموقع سهل وواضح وغير معقد					
ز. المتغير التابع رضا المستفيدين customer satisfaction						
37	بشكل عام انا راض عن جودة الخدمات الإلكترونية					
38	يلبي الموقع الإلكتروني معظم الخدمات التي احتاج إليها					
39	لقد ساهم تعاملي مع الموقع الإلكتروني في سرعة إنجاز المعاملات					
40	اشعر بالاطمئنان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية					
41	لقد ساعدني الموقع الإلكتروني في أداء عمالي دون الحاجة لاختذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات					
42	اشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لأنها متميزة بالدقة والجودة العالية					

الملحق رقم (2)
قائمة بأسماء المحكمين

العنوان	الرتبة والتخصص	الاسم
جامعة عمان العربية	أستاذ- إدارة أعمال	أ.د. نعمة الخفاجي
جامعة مؤتة	عميد كلية الدراسات العليا- إدارة أعمال	د. محمد عبد الرحيم المحاسنة
جامعة مؤتة	أستاذ مشارك- إدارة أعمال	د. سامر عبد المجيد البشابشة
جامعة الشرق الأوسط	أستاذ مشارك- إدارة أعمال	د. مراد عطيان
جامعة البترا	أستاذ مساعد- إدارة أعمال	د. محمد جباره
جامعة البترا	أستاذ مساعد- أعمال إلكترونية	د. رائد الهنادة
جامعة البترا	أستاذ مساعد- أعمال إلكترونية	د. سهم النوافلة