

مستوى توظيف المؤسسات الحكومية الأردنية لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بأمانة عمان الكبرى بضوء بعض المتغيرات المختارة

Artistic Imagery The Extent of Employment of E-Service Quality Requirements by Jordanian

Government Institutions from the Perspective of Employees at the Greater

يوسف خليل الضويمير⁽¹⁾ ساجدة محمد عبدالله الأمير⁽²⁾

⁽¹⁾Sajedah Mohammed Abdallah Alameer ⁽²⁾Yousef Khaleel Mohammad Al-Dwimer

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التَّعْرُفُ مسْتَوِيَّ تَوظِيفِ تَطبيقاتِ وَمُتطلَّبَاتِ الْجُودَةِ الْإِلَكْترونيَّةِ لِلخَدْمَةِ بِضُوءِ مُتغِيرَاتِ النَّوعِ الْاجْتَمَاعِيِّ وَالْمَؤَهِّلِ الْعَلَمِيِّ؛ وَكَذَلِكَ الْخَبْرَةِ الْعَمَلِيَّةِ بَيْنِ سَنَتَيْ 2024/2025، وَذَلِكَ مِنْ وَجْهَةِ نَظَرِ العَامِلِينَ بِأَمَانَةِ عَمَانِ الْكَبِيرِ. وَقَدْ اتَّبَعَتِ الْدِرَاسَةُ مِنْهَجَ الْمَسْحِ الْوَصْفِيِّ التَّحلِيليِّ؛ حَيْثُ تَكُونُ حَقْلُ الْدِرَاسَةِ مِنْ (142) مَوْظِفٍ، تَمْ تَوزِيعُ اسْتِبَانَةِ مُوَحَّدةٍ عَلَيْهِمْ جَمِيعاً، غَيْرُ أَنَّ الْدِرَاسَةَ سَتَعْتَمِدُ عَلَىِ (131) اسْتِبَانَةٍ فَقْطَ تَمْ اسْتِرْجَاعُهَا. هَذَا وَقَدْ حَلَّصَتِ الْدِرَاسَةُ إِلَىِ أَنَّ مَسْتَوِيَّ التَّطْبِيقِ كَانَ مَتوسِطًا، كَمَا أَثَبَتَتْ دُمُودُ فَروقٍ فِيمَا يَتَعَلَّقُ بِمُتغِيرَيِّ النَّوعِ الْاجْتَمَاعِيِّ وَالْخَبْرَةِ الْعَمَلِيَّةِ، هَذَا وَتَوْصِيُّ الْدِرَاسَةِ بِبَصْرَوْرَةِ تَكْثِيفِ الْأَبْحَاثِ الْمُرْتَبَطَةِ بِمَوْضِعِهَا، إِذْ تَبَيَّنَ بِأَنَّ الْأَبْحَاثَ شَحِيقَةٌ بِهَذَا الْمَجَالِ.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الحكومية، العاملين، أمانة عمان الكبرى، جودة الخدمة الإلكترونية.

Absract

This study aims to identify the level of employment of applications and requirements of electronic service quality in light of the variables of gender, academic qualification, and practical experience between the years 2024/2025 , from the point of view of employees in the Greater Amman Municipality. The study followed the descriptive analytical survey method; where the study field consisted of (142) employees, a unified questionnaire was distributed to all of them, but the study will rely on only (131) questionnaires that were retrieved. The study concluded that the level of application was average, and it proved that there were no differences in relation to the variables of gender and practical experience. The study recommends the need to intensify research related to its topic, as it was found that research in this field is scarce

Keywords: Government Institutions, Greater Amman Municipality, employees, electronic service quality.

⁽¹⁾ Amman Municipality

⁽²⁾Atomic Energy Commission

(1) أمانة عمان الكبرى.

(2) هيئة الطاقة الذرية.

*Corresponding author: de.yousefkahleel@gmail.com

Received: 12 /07/2025

Accepted: 26 /11/2025

المراسلة: de.yousefkahleel@gmail.com

تاريخ استلام البحث: 2025/07/12

تاريخ قبول البحث: 2025/11/26

المقدمة:

تواجه الشركات والمؤسسات قضية هامة وهي قضية رضا المستفيدين والتي تعتبر عاملاً مهماً من عوامل نجاح منظمات الأعمال، خصوصاً في ظل الظروف الاقتصادية العالمية السائدة وعلى رأسها ظاهرة العولمة والتطورات التكنولوجية المتتسارعة في الميادين جميعها .

هذا وإن الخدمات الإلكترونية حل محل الأعمال التقليدية، كما أن جودة موقع الويب (Website) مقابل جودة الخدمة العادية التقليدية (Quality of traditional services)⁽¹⁾.

والمؤسسات الحكومية الأردنية كانت سابقة من بين مؤسسات الحكومة للدول العربية بإطلاق خدمات الحكومة الإلكترونية، وبادرت الأمانة كواحدة من أكبرها على الإطلاق بتفعيل خدماتها الإلكترونية؛ الأمر الذي شجع الكثيرين على التعامل معها لأجل تسهيل الوصول إلى غايياتهم .

هذا وتواجه المنظمات العديد من التحديات والمعوقات التي تحد من قدرتها على تحقيق أهدافها ولا سيما قطاع الخدمي؛ وهذه الصعوبات تكون ناجمة عن البيئة الداخلية والخارجية لها، ومن هذه الصعوبات المادية والبشرية والتكنولوجية، واستجابة لتلك التغيرات والتطورات في بيئه العمل دائماً تسعى المنظمات للوصول إلى أعلى مستويات المواءمة ما بين البيئة الداخلية والخارجية لها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة للمواطنين؛ مما يؤدي بطبيعة الحال لتعزيز الولاء لديهم للمنظمة، وعليه فإن معظم المنظمات تضع جودة الخدمة كخيار استراتيجي يساهم في تحقيق رؤية المنظمة ورسالتها، ولهذا تسعى المنظمات ومنها أمانة عمان الكبرى، للوصول إلى أعلى مستويات الجودة المقدمة للمستفيدين؛ وذلك لحساسية طبيعة نوع الخدمة⁽²⁾.

هذا وتقوم الكثير من المؤسسات الحكومية الأردنية؛ ومن بينها أمانة عمان الكبرى بالكثير من الخدمات للمواطنين، والأمانة هي البلدية الرئيسية للعاصمة عمان، وهي مسؤولة بشكل أساسي عن تقديم الكثير من الخدمات المرتبطة بالمساكن وترخيص المحال التجارية للمواطنين، كذلك تقدم الكثير من الخدمات المرتبطة (بالنظافة؛ وترقيم الشوارع)، كما أن لها دور أساسى وبارز في تنظيم الكثير من البرامج الثقافية والرياضية والسياحية، وأيضاً البرامج المرتبطة بالأطفال.

ولعل هذا الحديث يعيينا إلى موضوع هذه الدراسة والمتمثل في "مستوى توظيف العاملين بأمانة عمان الكبرى لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية بضوء بعض المتغيرات المختارة"، كما سنختتم هذه الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات؛ ونأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

ينظر الكثير من الباحثين إلى أن المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة موضوع قابل للنقاش نظراً لقلة الدراسات التي قامت بالطرق إليه، كما وأنه ينظر إليه نعمة ونقاوة في نفس الوقت، فكثير من المنظمات

(1).Miller, D (2016) Measurement by the physical educator, Why and Low, (3RD. ED) Indianapolis, Indiana, WM. C. Brown Communication, INC

(2).Miller, D (2016) Measurement by the physical educator, Why and Low, (3RD. ED) Indianapolis, Indiana, WM. C. Brown Communication, INC

الخدمة تنظر إليه على أنه نعمة نظراً لتكليفه القليلة من خلال الحد من اليّد العاملة، وبهذا نقل التكاليف، أما من الوجه الآخر فإن الكثرين الذين هم بحاجة إلى عمل ينظرون إليه على أنه يحد من الأيدي العاملة البشرية، وبهذا فإن هذا التساؤل يبقى مفتوح، ألا وهو "استخدام متطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة، نعمة أم نقمة"، وهذا السؤال من الممكن أن لا نجد إليه إجابة شافية.

كما وتأتي هذه الدراسة انطلاقاً من توصية دراسة⁽²⁾

¹ وأيضاً دراسة⁽²⁾؛ وكذلك دراسة⁽³⁾ وتأكيداً على ما ورد فيها من ضرورة انطلاق نهج جديد من الدراسات المتعلقة بتطبيقات المرتبطة بالجودة^{(4)، (5)، (6)}.

حيث يشهد التطبيقات المرتبطة بالجودة اهتماماً متزايداً بعمل القطاعات الخدمية، في ظل الطبيعة الديناميكية والمتحيزة للبيئة التنظيمية المعتمدة بشكل أساسى على التقنيات الحديثة ووسائلها فانقة التطور؛ وذلك لما يضطلع به من أدوار متعددة في رسم ملامح التغيير التنظيمي المستقبلي.

ولقد حصرنا اشكالية هذه الدراسة بعد اطلاعنا على نتائج عدد من الدراسات السابقة وتوصياتها؛ كدراسة⁽⁷⁾ على سبيل المثال؛ في اشكالية ضعف وعي المستفيدين بتطبيقات ومتطلبات الجودة؛ كما أشارت بعض هذه الدراسات إلى أن تطبيق المتطلبات المرتبطة بالجودة يعمل على زيادة رضا المستفيدين؛ وذلك من خلال الاستفادة المثلثى للمتطلبات المرتبطة بالجودة .⁽⁸⁾

ويمكنا أن نجسّد الاشكالية المذكورة آنفاً من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة الآتية:

- ما مستوى توظيف المؤسسات الحكومية الأردنية لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بأمانة عمان الكبرى؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية، تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي أو الخبرة العملية، وفقاً لاستجابات العاملين بأمانة عمان الكبرى؟

(1) سويدان، عروة، (2024)، مرجع سابق، 4(5): 14-40.

(2) الحبشي، رحمة، (2024)، مرجع سابق ، ص 22

⁽³⁾ Fan, W, Shao, B. Dong, X.,(2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-24

(4) سويدان، عروة، (2024)، مرجع سابق، 4(5): 14-40.

(5) الحبشي، رحمة، (2024)، مرجع سابق ، ص 22

⁽⁶⁾ Fan, W, Shao, B. Dong, X.,(2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-24

⁽⁷⁾ Rita, P, Oliveira, T. Farisa, A., (2019), the impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping, <https://www.researchgate.net>.

⁽⁸⁾ Sekihan, U. & Bougie, R. (2016).Research Methods for Business: A Skill –Building Approach, 6th, John Wiley & Sons.

أهداف البحث

- تتجسد أهداف هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:
- تطوير أداة قياس مرتبطة بموضوع الدراسة الحالي؛ بهدف التعرف على تفاعلات العاملين بأمانة عمان الكبرى؛ مع موضوع الدراسة.
- التعرف على مستوى توظيف المؤسسات الحكومية الأردنية لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بأمانة عمان الكبرى.

توصية دراسة

- الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية، تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي أو الخبرة العملية، وفقاً لاستجابات العاملين بأمانة عمان الكبرى.

أهمية البحث

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها موجّهة لتسليط الضوء حول موضوع الدراسة، كما وظهرت أهمية الدراسة من خلال المجالين الآتيين:

الأهمية النظرية: تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم دراسة متخصصة في موضوعات مهمة وحديثة؛ كالجودة الإلكترونية للخدمة؛ كما تتبع أهمية الدراسة من خلال بيان مدى توظيفها من قبل العاملين بأمانة عمان؛ كما تهتم أيضاً بالاطلاع على مدى ومستوى تطبيق متطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة لأهدافها ذات الطابع التقني والمعلوماتي المنسجمة مع خططها الإستراتيجية، مستخدمةً في ذلك المتطلبات المرتبطة بالجودة كمفهوم جديد يسعى لتحسين رضا المستفيدين؛ الأمر الذي ينعكس بطبيعة الحال على السرعة والوقت اللازم للحصول على الخدمة؛ كما يمكن لهذه الدراسة أن تحقق الآتي:

- هذه الدراسة تفتح المجال أمام دراسات ميدانية أخرى تتناول متغيرات أخرى غير التي تم تناولها في هذه الدراسة.
- زيادة الوعي بأهمية تطبيق متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة؛ وتحديداً لدى الأمانة.
- تطبيق موضوع الدراسة على عينة جديدة ألا وهي العاملين لدى الأمانة.
- تقديم جملة من النتائج والتوصيات والمقترنات؛ بهدف تحسين مستوى توظيف متطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.

الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية للدراسة الحالية، في تناولها موضوعات ومفاهيم حديثة نسبياً في مجال متطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة بأمانة عمان الكبرى الذي ما يزال البحث فيه محدوداً، لاسيما في الدراسات العربية، وذلك على حد علمنا وإطلاعنا.

كما يمكن لهذه الدراسة ونتائجها أن تكون مفيدة للباحثين والدارسين المهتمين بموضوع توظيف متطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة لدى الأمانة؛ من خلال تقديمها لأفكار ومداخل جديدة تبرز أهمية هذا الموضوع ودوره

في تحقيق أهداف للمؤسسات الحكومية، وتحديداً تلك المختصة بتقديم خدماتها من خلال الموقع الإلكتروني؛ كما وأن هذه الدراسة يمكن أن تعطي لمتخذلي القرار تغذية راجعة مرتبطة بموضوع الدراسة الحالي. كما ويمكن تحديد الغرض من هذه الدراسة من خلال تقديم جملة من النتائج والتوصيات يمكن أن تقيد الباحثين والمطلعين على هذا الموضوع في متابعة أبعاد أخرى من البحث المستقبلي بما يتعلق بتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة في القطاعات الحكومية.

التعريفات الإجرائية

تمثل تعريفات الدراسة في الآتي:

متطلبات تطبيق جودة الخدمة الإلكترونية: و تُعرف بأنها "مجموعة من المتطلبات المرتبطة بمؤسسات تكنولوجيا المعلومات لغرض تحسين المتطلبات المرتبطة بالخدمة الإلكترونية وتطويرها، وتم قياسها من خلال مجموعة من الفقرات وردت في الاستبانة."

المتطلبات المادية: تُعرف على أنها مجموعة من الأجهزة والمعدات التقنية والشبكات المتوفرة في أمانة عمان الكبرى سواء كانت حواسيب كبيرة أو متوسطة أو شخصية، وتم قياسها من خلال مجموعة من الفقرات وردت في الاستبانة.

المتطلبات الفنية/ البرمجية : هي مجموعة من الأنظمة التشغيلية والتطبيقية، ومن قواعد البيانات المستخدمة في أمانة عمان الكبرى والتي يحتاجها الفرد أو المنظمة، وتم قياسها من خلال مجموعة من الفقرات وردت في الاستبانة.

المتطلبات البشرية : و تُعرف على أنها الجهة المسئولة عن صيانة النظام بأمانة عمان الكبرى، ومعالجة المشكلات التي يواجهها المستخدمون أثناء استخدام أنظمة المعلومات والتكنولوجيا، وتم قياسها من خلال مجموعة من الفقرات وردت في الاستبانة.

المتطلبات الإدارية: وهي المتطلبات المتعلقة بدعم إدارة المنظمات العليا في أمانة عمان الكبرى، لاستخدام نظام المعلومات التكنولوجية، وتم قياسها من خلال مجموعة من الفقرات وردت في الاستبانة.

العاملين بأمانة عمان الكبرى: وهم الإداريين القائمين على خدمة المستفيدين في الأمانة؛ وفقاً لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية.

حدود الدراسة:

تجسّد حدود الدراسة في ما يلي :

1- **الحدود المكانية:** هذه الدراسة تقتصر على أمانة عمان الكبرى.

2- **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال العام 2024/2025 م.

3- **الحدود البشرية:** هذه الدراسة تقتصر على العاملين بأمانة عمان الكبرى.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري :

يعتبر موضوع جودة الخدمة من أهم المواضيع التي اكتسبت أهمية كبيرة لدى الباحثين والكتابين ورجال الأعمال والأكاديميين في السنوات الأخيرة، وازدياد حدة المنافسة والتتنوع الموجود في سوق الخدمات دفع العملاء للاهتمام الكبير في جودة الخدمات.

وجودة الخدمة الإلكترونية تعتبر من المتطلبات الأساسية والعصرية في منظمات الأعمال، إذ أنه مرتبطة بشكل أساسي و مباشر بإكساب المنظمة ميزة تنافسية، كما يؤهلها لاستقطاب الكثير من العملاء نتيجة لسهولة استخدامها.

ماهية الجودة الإلكترونية للخدمة:

هذا وعرف⁽¹⁾ الجودة لغويًا بأنها " ترجع إلى فعلها الثلاثي جاد ومصدره جودة أو جودة بمعنى صار جيداً ويقال جاد العمل فهو جيد وجمعها جياد أو جيائد وجاد الرجل أي أتى بالجيد من قول أو عمل، وعرفها اصطلاحاً بأنها شكل جماعي لأداء الأعمال ينطلق من اتحاد واستثمارات القدرات المشتركة للإدارة والعاملين بصفة عامة، وفرق العمل بصفة خاصة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج، كما ويشير إلى مستوى متعادل من الصفات التي تميز المنتج أو الخدمة مبنية من قدرة المنتج وحاجات المستهلك "⁽²⁾.

هذا ويعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي يصعب تعريفها ببضعة كلمات فقد عرفها البعض بأنها ما يتطابق مع الموصفات والبعض عرفها بأنها الملائمة للاستخدام⁽³⁾.

ولذلك قدمت الدراسة مجموعة حديثة و متنوعة من التعريفات للجودة لمحاولة الوصول إلى أفضل تعريف يمكن الحصول عليه في الجودة.

ويرى⁽⁴⁾. بأن جودة الخدمة الإلكترونية مرتبطة بشكل مباشر في رضا المستفيدين، فالكثير من منظمات الأعمال اليوم تولي الكثير من الجهد لأجل ذلك، إذ تقوم باستخدام كل ما جديد وحديث فيما يتعلق بالتقنيات لأجل ذلك⁽⁵⁾.

كما وأن الخدمات الإلكترونية مرتبطة بتطبيقات الانترنت وكذلك مرتبطة باستخدام التكنولوجيا لأجل تعزيز ودعم الحصول على المعلومات والبيانات بفاعلية وكفاءة، وفيما يتعلق بجودة الخدمة إلكترونياً فهي مرتبطة بقدرة وفاعلية الخدمة الإلكترونية لأجل تحقيق أهدافها، وقدرة الخدمة لتلبية إشباعات واحتياجات مستخدميها، وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات بشكل واضح وسهل في الوقت المثالي، كما وتعني تقديم الخدمة بفاعلية وكفاءة وتحقيق التنقل الأمثل عبر الواقع المختلفة من الشبكة العنكبوتية بكفاءة لأجل زيادة حجم المعلومات والبيانات المقدمة للمستفيدين.

(1).الدبابنة، سوار. (2023)، مرجع سابق ، ص36.

(2).الحبيسي، رحمة (2024) ، مرجع سابق، ص54.

(3).الحبيسي، رحمة (2024) ، مرجع سابق، ص54.

(4).الحبيسي، رحمة (2024) ، مرجع سابق، ص54.

(5).الدبابنة، سوار. (2023)، مرجع سابق ، ص36.

وبهذا فإن الجودة تعرف على أنها توفير الخدمات بجودة مرتفعة، والاهتمام بتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين، والحرص على القيام بإرضائهم، علاوة على ذلك، فهي تمثل الخدمة الإلكترونية من خلال تقديم المنتجات والخدمات من خلال وسائل المختلفة للشبكة العنكبوتية، وبهذا فجودة الخدمة الإلكترونية تمثل بالخدمات المقدمة للعملاء من خلال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

المستويات المرتبطة بجودة الخدمة:

يوضح⁽¹⁾ بأن الخدمات الإلكترونية تمتاز بالكثير من الصفات مقارنة مع غيرها من الخدمات إذ أن تقليل الوقت والكلفة اللازم لتقديم الخدمة تعتبر من المزايا الرئيسية لها، وبهذا ونتيجة لذلك احتلت الخدمات المقدمة عبر الشبكة العنكبوتية اهتمام من قبل الكثير من المنتجين وأصحاب المصلحة⁽²⁾ وبهذا يرى⁽³⁾ بأن الخدمات الإلكترونية يمكن تقسيمها إلى مجموعة من المستويات، تتمثل في الآتي⁽⁴⁾.

الخدمات المرتبطة بالمعلوماتية: وهي تمثل الخدمات التي تحتاجها كافة المؤسسات وكذلك الأفراد بشكل دوري وروتيني .

الخدمات المرتبطة بالتفاعلية: وهي الخدمات المرتبطة بالأعمال والمتمثلة بتبعة استماراة أو تعبئة طلب لأجل التوظيف مثلاً .

الخدمات المرتبطة بالمعاملات الإلكترونية: وهي الخدمات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية مثل دفع الرسوم بشكل الكتروني أو حتى دفع الضرائب .

الخدمات المرتبطة بالمستوى الإقليمي أو ما يسمى بالخدمات المتكاملة الإلكترونية وهي المرتبطة على الشكل الإقليمي أو الدولي ما بين المؤسسات والحكومات والأفراد.

أهمية جودة الخدمة:

يمكن الإشارة إلى أربع أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة وهي⁽⁵⁾:

- **نمو مجال الخدمة:** تزايد وارتفاع أعداد وأحجام المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من وقت مضى، حيث تشكل الخدمات نسبة كبيرة من الناتج المحلي للدول.

- **الفهم الأكبر للعملاء:** أصبح العملاء لا يفضلون المنظمات التي تركز فقط على الخدمة بشكل محدد، فأصبح لا يكفي تقديم الخدمة بسعر مقبول وجودة عالية بل يجب أن تتم معاملة العلامة بصورة جيدة وفهم أكبر لاحتياجاتهم.

(1) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

(2).ذيب ، صلاح (2012) ، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقمرة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد (20) ، العدد (1) ، ص ص69-104.

(3).الدباينة، سوار. (2023)، مرجع سابق، ص24..

(4) Ping, T, Catherine, T; Suki, N, Norbayah, M., (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction Towards E- Banking, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4),741 - 751.

(5)Tariq , I , Mahomood, A, Low, T, Jebur, H.,(2013), A review of e-service quality dimensions in user satisfaction, Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS), 2013 International Conference on, <https://www.researchgate.net..>

- **ازدياد المنافسة:** إن البقاء والاستمرارية في السوق أصبح مطلب جميع الشركات ولذا يجب أن تتوفر لديها القدر الكافي من المنافسة وتتوفر جودة الخدمات العديد من المزايا التنافسية لها.

- **المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل:** إن جذب العملاء واستقطابهم هو مطلب أساسي للمنظمات ولكن عملية المحافظة على العملاء هي الأهم والأصعب ولذلك تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

وبهذا فإنه ينبغي الاستفادة من التطبيقات المرتبطة بجودة الخدمة بكل المجالات، إذ بإمكانه أن يطول كافة القطاعات الصناعية والصحية والعلمية.

المعايير المرتبطة بجودة الخدمة الإلكترونية:

يرى⁽¹⁾ بأن هناك عدة معايير أساسية مرتبطة بتحسين جودة الخدمة الإلكترونية، وهذه المعايير يمكن إيجازها على النحو الآتي⁽²⁾:

أن يكون سهل الوصول إليها، وكذلك لا تستغرق وقت طويلاً لأجل ذلك.

تجنب التأخير بالوصول إلى الموقع، وهذا التأخير قد يكون ناتج عن بطء في الخدوم أو نتيجة بطء في التحميل أو كذلك قد يكون هناك مشاكل مرتبطة بتصميم الموقع. كما ويجب أن تكون الخدمة تمتنز بموثوقية مرتفعة.

خصائص الخدمة الإلكترونية وجودتها :

كما ويوضح⁽³⁾ بأن هناك مجموعة من الخصال المرتبطة بجودة الخدمة الإلكترونية، إلا أن أبرزها يتمثل بالآتي⁽⁴⁾

- **سهول الوصول إليها واستخدامها:** إذ يمكن الوصول إليها بشكل سهل عن طريق هاتف ذكي أو جهاز كمبيوتر والتصفح وتقديم المعاملات والطلبات.

- **وضوح التعليمات والمعلومات:** وهي معلومات إرشادية موجودة على الموقع الإلكتروني، وهي تمثل دليل لأجل الحصول على الخدمة .

- **الموثوقية:** إذ يمكن الوصول إلى الخدمات على مدار اليوم(24 ساعة) وسبعة أيام بالأسبوع.

- **الوقت القصير لأجل اتمام الخدمة أو المعاملة:** إذ أن طالب الخدمة بحاجة لوقت قليل لأجل الحصول على خدمته.

(1) سويدان، عروة، (2024) ، مرجع سابق ، 40-14 : (5)4 .

(2) Ping, T, Catherine, T; Suki, N, Norbayah, M., (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction Towards E- Banking, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4),741-751.

(3) طواهير، والهواري، عبد الجليل وجمال، (2014) ، مرجع سابق.

(4) Ping, T, Catherine, T; Suki, N, Norbayah, M., (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction Towards E- Banking, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4),741-751.

- **تأثير الموقع وجماليتها:** وهي الرسومات التقديمية للموقع وكذلك الألوان المؤثرة المستخدمة في الموقع، والتي يتم اختيارها بعناية لأجل التأثير على طالب الخدمة.
- **الأمان والخصوصية:** يجب أن يشعر المستخدم للموقع بالأمان على معلوماته الشخصية.
- **الوثيقة المرتبطة بالمعاملات:** يجب أن يكون تقديم الخدمة في الوقت المعلن وفي وقتها المحدد ، كما أن عملية الدفع يجب أن تكون آمنة وبعيدة عن الأخطاء.

أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية:

يوضح كل من⁽¹⁾ و⁽²⁾ إن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، إذ قام هؤلاء الباحثون بتحديد أبعاد يلجم إلية المستفيد من الخدمة لتحديد جودة الخدمة الإلكترونية، وهي^{(4),(5),(6)}. **سهولة الاستخدام(الوصول إلى الخدمة):** وتشير إلى إمكانية الحصول على الخدمة بكل سهولة وبالتالي تعتبر الخدمة سهلة المنال وتمثل ملامة مكان الخدمة وكفاية أماكن الانتظار .

- **الخصوصية والاستجابة:** والخصوصية تمثل بالمحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية للعميل ، والاستجابة تشير إلى مدة قدرة ورغبة مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله المحددة، تمثل الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء والرد الفوري للاستفسارات.

- **تصميم الموقع الإلكتروني:** ويجب أن يكون تصميم الموقع ملفت لانتباه ذو منظر جمالي رائع، وأن تكون الألوان مختارة بعناية، ويحتوي على الكثير من الأيقونات التي تعمل على تسهيل مهمة طالب الخدمة، كما يجب أن يتم تطويره بشكل مستمر دوري.

-**التعامل(المجاملة):** وهي الأسلوب الذي يتم التعامل به مع العميل، وينبغي أن يكون منصبًا بالاهتمام والرعاية بالعملاء بشكل شخصي .

-**الاعتمادية:** وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة بالشكل الجيد والدقيق وبشكل يعتمد عليه من حيث الوقت والإنجاز ، إي تقديم الخدمة بالوقت الصحيح والمحدد منذ المرة الأولى.

أهمية جودة الخدمة الإلكترونية:

(1) طواهير، والهواري، عبد الجليل وجمال، (2014) ، مرجع سابق.

(2) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Socail and Behaviorl Sciences, 40(2012), 441-445

(3) Obra. A, Melendez, A, Al-dweeri, R., (2013), the influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction, Total Quality Management and Business Excellence, 24(10)1111-1123

(4) طواهير، والهواري، عبد الجليل وجمال، (2014) ، مرجع سابق.

(5) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Socail and Behaviorl Sciences, 40(2012), 441-445

(6) Obra. A, Melendez, A, Al-dweeri, R., (2013), the influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction, Total Quality Management and Business Excellence, 24(10)1111-1123

بظل مفهوم جودة الخدمة والذي يعتبر رضا العملاء أحد أركانه الأساسية وفي ظل المنافسة التي تتطلب الاهتمام برغبات ومتطلبات العملاء لكسب ولائهم وكذلك كسب عمالء جدد من خلال تقديم أفضل جودة خدمة ممكنة تتتفوق على مثيلاتها في السوق التنافسية، فجودة الخدمة تؤثر على نوايا إعادة الشراء للخدمة من قبل العملاء الحاليين والعملاء المحتملين (الجدد) وقد أكدت بحوث التسويق في هذا الصدد ان العميل الغير راضي عن الخدمة قد ينقل خبرته السيئة عن المنظمة التي تعامل معها إلى عمالء اخرين ومن هنا نستطيع القول ان الخدمات المنخفضة الجودة تؤدي إلى تقليل العملاء الحاليين والعملاء المحتملين، كذلك فان عملية جذب عميل جديد تكلف إضعاف الاحتفاظ بعميل حالي، من هنا تكتسب جودة الخدمة أهمية بالغة إضافة للأسباب التالية (1)، (2)، (3)

تحقيق العوائد المادية.

- المحافظة على ولاء العملاء.
- المحافظة على العاملين.
- تساعد جودة الخدمة بإظهار صورة مشرقة عن المنظمة المقدمة للخدمة وتعتبر كوسيلة ترويجية وإعلانية عن الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- تحفيز الإدارة على الاهتمام بتطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة ومواكبة التطور التكنولوجي لضمان إبقاء جودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمة ذات مستوى عالي.
- انعكاس المنفعة النهائية للجودة على المجتمع ككل باعتبار أن المجتمع هو مجموعة الأفراد المستفيدين من خدمات المنظمة المقدمة للخدمة وبالتالي فإن المنفعة الاجتماعية لجودة الخدمة المقدمة ستتعكس على المجتمع ككل.

وبهذا فإن هناك علاقة ما بين جودة الخدمة وتحسين الرضا، وبهذا فإن القيام بتطبيق متطلبات الجودة تؤدي لضمان استمرار وبقاء المنظمة فالجودة تعني التحسين المستمر الذي يمد المنظمة بالحياة والاستمرارية.

جودة الخدمة والرضا:

يعتبر رضا المستفيدين مفتاح نجاح المنظمات لأن تحقيقه يعكس مدى قدرة المنظمة على إشباع حاجات ورغبات المستفيدين وتحقيق الأرباح، لذلك تسعى المنظمات دوماً إلى الاحتفاظ بزيائتها من خلال دعم منتجاتها بالخدمات التي من شأنها رفع مستوى التوقعات لدى المستفيدين، عندما يرغب المستفيد في اختيار المنتج فهو يرغب في إشباع

(1) Rita, P, Oliveira, T, Farisa, A., (2019), the impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping, <https://www.researchgate.net>.

(2) Obra, A, Melendez, A, Al-dweeri, R., (2013), the influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction, Total Quality Management and Business Excellence, 24(10)1111-1123.

(3) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 40(2012), 441-445.

حاجاته ورغباته بما يحقق له الرضا وتضمن المنظمة الربح في نفس الوقت، وبالمقابل قد تتحمل المؤسسة الخسائر الناجمة عن عدم رضا المستفيدين، وهذا ما يبرر أهمية الرضا في تحديد مصير المنظمة للربح والخسارة^{(1)،(2)،(3)}. بالإضافة إلى أن رضا العميل عن خدمة يؤدي تحسين جودة الخدمة وسهولة التطبيق وكذلك تحسين آلية الوصول إلى الموقع الإلكتروني، وجود دليل إرشادي لآلية استخدام الموقع؛ كل هذه عوامل أساسية تسهم بشكل أساسي لزيادة رضا المستفيدين.

الدراسات السابقة:

يمكن ترتيب الدراسات المرتبطة بموضوع هذه الدراسة تنازلياً على النحو الآتي:

دراسة (سويدان، 2024) هدفت الدراسة لأجل التعرف على العلاقة ما بين الحوسبة السحابية وما بين متطلبات الجودة، هذا واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، وتمثلت العينة بعدد من الموظفين في المؤسسات الحكومية، وتم توزيع (164) استبانة على الموظفين الإداريين العاملين في المؤسسات الأردنية الحكومية، واستخدمت الدراسة برنامج التحليل لأجل اختبار فرضياتها، وأبرز النتائج توصلت إلى وجود أثر ما بين الحوسبة السحابية وما بين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين؛ كما وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الأبحاث المرتبطة بموضوع الجودة، وتطبيقاتها ببيئات أخرى مختلفة.

دراسة (الحبسي، 2024) هدفت الدراسة لأجل التعرف على تأثير جودة الخدمة على تحسين ولاء العملاء ببنوك عمان وتحديداً بنك مسقط؛ هذا واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، وتمثلت العينة بعملاء بنك مسقط، هذا وتم توزيع (166) من عملاء البنك، واستخدمت الدراسة برنامج التحليل لأجل اختبار فرضياتها، وأبرز النتائج توصلت إلى وجود أثر للجودة على تحسين الولاء؛ كما وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الأبحاث المرتبطة بموضوع الجودة، وتطبيقاتها ببيئات أخرى مختلفة.

دراسة⁽⁴⁾ هدفت الدراسة لأجل التعرف على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة في البنك الأردني التجاري؛ هذا واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، وتمثلت العينة بعدد من العملاء؛ وبلغ عددهم (201)؛ كما واستخدمت الدراسة برنامج التحليل لأجل اختبار فرضياتها، وأبرز النتائج توصلت إلى وجود أثر ما بين التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة لعملاء البنوك الأردنية؛ ما وبينت الدراسة بأن مستوى تطبيق جودة الخدمة كان متوسطاً، وعدم جود فروق فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية مثل النوع الاجتماعي أو الخبرة أو العمر أو المؤهل العلمي، كما وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الأبحاث المرتبطة بموضوع الجودة، وتطبيقاتها ببيئات أخرى مختلفة.

(1) Rita, P, Oliveira, T, Farisa, A., (2019), the impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping, <https://www.researchgate.net>.

(2) Obra. A, Melendez, A, Al-dweeri, R., (2013), the influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction, Total Quality Management and Business Excellence, 24(10)1111-1123.

(3) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 40(2012), 441-445 .

(4) الدبابنة، سوار. (2023)، مرجع سابق ، ص.36.

دراسة⁽¹⁾ هدفت الدراسة لأجل التعرف على تأثير جودة الخدمة على سلوك إشراك العملاء بالتجارة الإلكترونية المجتمعية؛ هذا واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، وتمثلت العينة بعده من العملاء الذين تسوقوا من خلال منصات التجارة الإلكترونية المجتمعية، وبلغ عددهم (326)، واستخدمت الدراسة برنامج التحليل لأجل اختبار فرضياتها، وأبرز النتائج توصلت إلى بأن هناك تأثير للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية على زيادة ثقة العملاء، وكذلك على زيادة تسوقهم الإلكتروني؛ كما وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الأبحاث المرتبطة بموضوع الجودة، وتطبيقاتها بيئات أخرى مختلفة.

دراسة⁽²⁾ ، هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء على سلوك العملاء في التسوق عبر الانترنت، هذا وقامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأجل تحقيق غايات وأهداف الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة بجميع (مستخدمي الواقع الإلكتروني لأجل تسوق المنتجات الغذائية والصناعية)، إلا أنه ولصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة بأسره؛ تمأخذ عينة عشوائية (Random Sample) مكونة من (355 مستهلكاً أندونيسيًا عبر موقع الانترنت)، هذا وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss)، هذا وخلاصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها يوجد علاقة ما بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء وإن ثالث أبعاد أساسية لها تأثير كبير على رضاهم وتمثل في (تصميم موقع الويب، والأمن/الخصوصية، والوفاء)، كذلك بينت الدراسة بوجود ضعف بوعي المستفيدين بتطبيقات ومتطلبات تطبيق الجودة الإلكترونية؛ كذلك أوصت الدراسة بضرورة زيادة الدراسات المرتبطة والمتعلقة بموضوع الدراسة، على أن تشمل أسلوب المقابلة لأجل التعرف على اتجاهات العملاء فيما يتعلق بجودة الخدمة الإلكترونية.

دراسة⁽³⁾ ، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية الأردنية، هذا وقامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأجل تحقيق غايات وأهداف الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة بجميع (عملاء البنوك الإسلامية الأردنية)، إلا أنه ولصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة بأسره؛ تمأخذ عينة عشوائية (Random Sample) مكونة من (300 من عملاء البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي الدولي)، هذا وتم استخدام معايير الانحدار (Regression)، هذا وخلاصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها بأن مستوى تطبيق جودة الخدمة كان متوسطاً، وكذلك وجود أثر فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المتمثلة في (سهولة الاستخدام، وتصميم موقع الويب، والخصوصية، والاستجابة)، إلا أن الموثوقية والفعالية ليس لها تأثير، كما وبينت الدراسة بأنه لا توجد فروق مرتبطة بالمتغيرات الشخصية مثل النوع الاجتماعي أو الخبرة أو المؤهل العلمي

(1) Fan, W, Shao, B. Dong, X., (2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, *Frontiers Journal*, 3(10):1-24.

(2) Rita, P, Oliveira, T. Farisa, A., (2019), the impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping, <https://www.researchgate.net>.

(3) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, *International Journal*, 7(1): 170-188.

أو العمر، كذلك أوصت الدراسة بضرورة تحسين جاذبية تصميم الموقع الإلكتروني لما لها من أثر في جذب العملاء.

دراسة ⁽¹⁾، هدفت الدراسة لأجل التعرف على أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الزبائن مؤسسة بريد الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع (155) استبانة على العاملين بالمؤسسة، هذا وتبين وجود أثر لجودة الخدمة الإلكترونية على رضا الزبائن، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموقع الإلكتروني للمؤسسات وتطويرها بشكل دوري ومستمر.

دراسة ⁽²⁾، هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة الإلكترونية في رضا العملاء، هذا وقامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي لأجل تحقيق غايات وأهداف الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة بجميع (الدارسين في الجامعات الماليزية)، هذا وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss)، كذلك تم استخدام اختبارات الـ T-test، كذلك تم استخدام اختبار التباين الأحادي (one way anova)، كذلك تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون)، ومعامل الانحدار (Regression)، هذا وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها هناك علاقة ما بين جودة الخدمة الإلكترونية رضا العملاء عبر الانترنت، كما أن درجة الأمان وتصميم الموقع يلعبان دور كبير ومؤثر في زيادة الاستخدام ورضا العملاء.

دراسة ⁽³⁾عنوان هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة الإلكترونية على الولاء في منظمات الخدمة البريدية، هذا وقامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأجل تحقيق غايات وأهداف الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة بجميع (عملاء شركات الخدمات البريدية في إسبانيا)، إلا أنه ولصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة بأسره؛ تمأخذ عينة عشوائية (Random Sample) مكونة من (359) مستخدماً لموقع الويب لشركة الخدمات البريدية في إسبانيا (Correos.es)، هذا وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss)، كذلك تم استخدام اختبارات الـ T-test، كذلك تم استخدام اختبار التباين الأحادي (one way anova)، كذلك تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون)، ومعامل الانحدار (Regression)، هذا وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن الولاء السلوكي يعتمد بشكل أساسى على جودة الخدمة الإلكترونية، وتعتمد بشكل أساسى على الأمان والإتقان في العمل.

(1) طواهير، والهواري، عبد الجليل وجمال، (2014)، قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن، بحث منشور، مجلة المنهل، الموقع الإلكتروني: <https://platform.almanhal.com>

(2) Tariq , I , Mahomood, A, Low, T, Jebur, H.,(2013), A review of e-service quality dimensions in user satisfaction, Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS), 2013 International Conference on, <https://www.researchgate.net> .

(3) Obra. A, Melendez, A, Al-dweeri, R., (2013), the influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction, Total Quality Management and Business Excellence, 24(10)1111-1123.

دراسة ⁽¹⁾، هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وتأثيرها على رضا العملاء الإلكترونيين في الخدمات المصرفية عبر الانترنت، هذا وقامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأجل تحقيق غايات وأهداف الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة بجميع (العملاء مستخدمي الواقع الإلكتروني المستفيدين من الخدمات المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية وهونغ كونغ وتايوان والسويد والمملكة المتحدة)، إلا أنه ولصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة بأسره؛ تمأخذ عينة عشوائية مكونة من (392 مستخدماً للخدمات المصرفية عبر الانترنت)، هذا وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss)، هذا وخلاصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها توجد علاقة إيجابية كبيرة بين جودة الخدمة الإلكترونية (e-SQ) (E-Service Quality) ورضا العملاء الإلكترونيين (e-CSI)(E-Customer Satisfaction) وبالأخص أبعاد الأمان وجماليات الموقع وسهولة استخدام الخدمات المصرفية، كذلك أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الموثوقية والأمان للواقع الإلكتروني.

دراسة ⁽²⁾، هدفت الدراسة لأجل معرفة اثر أبعاد جودة الخدمة وهي الاستجابة والتعاطف والملموسيّة والضمان والاعتمادية على رضا العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية في لابون في ماليزيا، تمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين لدى البنوك الإلكترونية في مدينة لابون في ماليزيا، هذا واستخدم الباحث أسلوب الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة، وتمثلت عينة الدراسة بـ (50) مستخدم للخدمات البنكية واستخدم الباحث برمجية SPSS لتحليل النتائج بواسطة أسلوب الانحدار المتعدد وتحليل الارتباط، ومن أهم النتائج التي وصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جودة الخدمة التعاطف والملموسيّة والاستجابة وكان لها المساهمة الأكبر في تحقيق رضا العملاء، ومن أهم التوصيات التأكيد على أهمية تحسين وتطوير أبعاد الجودة في الخدمات البنكية الإلكترونية.

دراسة ⁽³⁾ هدفت إلى معرفة مستوى أبعاد جودة الخدمة بالتركيز على جنبي الموظفين والمرضى، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبيانتين لهذا الغرض موجهتان إلى كل من المرضى والموظفين وشملت عينة الدراسة (300) مريض و(250) موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية من ثلاث مستشفيات في شمال ووسط وجنوب المملكة وتم استخدام المتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) للوصول إلى أهم النتائج ومنها أن المستشفيات الحكومية تطبق أبعاد جودة الخدمة الطبية باستثناء بعد الاستجابة من وجهة نظر العاملين وتقييم المرضى لأبعاد جودة الخدمة كانت متقاربة في جميع الأبعاد باستثناء بعد التعاطف، كما وبينت الدراسة عدم وجود فروق فيما يتعلق بمتغيرات العمر والخبرة.

ما يميّز هذه الدراسة عمّا سبقها (النّعيّب على الدراسات السابقة):

(1) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Social and Behaviorl Sciences, 40(2012), 441-445.

(2) Ping, T, Catherine, T; Suki, N, Norbayah, M., (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction Towards E- Banking, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4), 741 - 751..

(3) نياض ، صلاح (2012) ، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقيدة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مجلد (20) ، العدد (1) ، ص69-104 .

يمكنا أن نتبين في معرض تصفّحنا للدراسات السابقة، أنَّ هذه الدراسات كانت بالأساس للتعرُّف على أثر تطبيقات جودة الخدمة على القطاعات المختلفة وفي بيئات مختلفة؛ إلا أنها لم تتطرق للبيئة الأردنية - حسب علم الباحث - وتحديداً العاملين بأمانة عمان، ومن أمثلة هذه الدراسات المشار إليها سالفاً؛ دراسة⁽¹⁾، دراسة⁽²⁾، علاوة على دراسة⁽³⁾؛ دراسة⁽⁴⁾، دراسة⁽⁵⁾، وبهذا فإننا لم نعain وجود دراسات تناولت الموضوع غيراته مجتمعةً (متطلبات تطبيق جودة الخدمة)؛ ولا في عينته وبيئته، وهذا ما نعتقد أنه يميز هذه الدراسة عن سابقاتها⁽⁶⁾؛⁽⁷⁾،⁽⁸⁾،⁽⁹⁾،⁽¹⁰⁾،⁽¹¹⁾،⁽¹²⁾،⁽¹³⁾،⁽¹⁴⁾،⁽¹⁵⁾،⁽¹⁶⁾.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

يمكن بيان ذلك من خلال النقاط التالية:

المنهجية:

(1) سويدان، عروة، (2024)، مرجع سابق، 4(5): 40-14.

(2) الحبسى، رحمة، (2024)، مرجع سابق، ص 54.

(3) Fan, W, Shao, B. Dong, X., (2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-24.

(4) Ping, T, Catherine, T; Suki, N, Norbayah, M., (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction Towards E- Banking, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4),741- 751.

(5) Tariq , I , Mahomood, A, Low, T, Jebur, H.,(2013), A review of e-service quality dimensions in user satisfaction, Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS), 2013 International https://www.researchgate.netConference on,

(6) Rita, P, Oliveira, T. Farisa, A.,(2019), The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer https://www.researchgate.netbehavior in online shopping,

(7) Obra. A, Melendez, A, Al-dweeri, R., (2013), the influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction, Total Quality Management and Business Excellence, 24(10)1111- 1123.

(8) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Socail and Behaviorl Sciences, 40(2012), 441-445

(9) Fan, W, Shao, B. Dong, X., (2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-2

(10) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188

(11) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

(12) Fan, W, Shao, B. Dong, X., (2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-24

(13) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M.,(2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Socail and Behaviorl Sciences, 40(2012), 441-445

(14) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188

(15) Fan, W, Shao, B. Dong, X., (2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-24

(16) Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Socail and Behaviorl Sciences, 40(2012), 441-445

تم استخدام منهج التحليلي الوصفي لملاءمتها أهداف الدراسة، وقد عرف هذا المنهج بأنه "المنهج الذي يهدف إلى تطبيق المنهج العلمي؛ من أجل وصف ظاهرة أو سلوك أو مشكلة اجتماعية، وتقديرها ومقارنتها. ولا يعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة فقط، وإنما يتعداً إلى التفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة، من أجل تطويرها وتحسينها. بالإضافة إلى معالجتها الإحصائية لمتغيرات الدراسة وارتباطاتها، وفقاً لتساؤلات وفرضيات تطرحها. وأيضاً بيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

مجتمع الدراسة وعينته:

تكون حقل الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية، هذا وتم تحديد الإداريين في أمانة عمان لأجل تطبيق الاستبانة عليهم؛ إذ بلغ عددهم (9201) موظفاً، ونظراً لصعوبة توزيع الاستبانة عليهم جمعياً، تم اختيار عينة وفقاً لتقديرات⁽¹⁾ كما وتم توزيع (376) استبانة، وقد قمنا بتوزيع الاستبانة عليهم جمياً عن طريق البريد الإلكتروني. بيد أنَّ (21) منهم لم يتجاوب مع ما قدمناه، ما جعل عدد الاستبيانات القابلة لإجراءات التحليل الإحصائي تتحصر في (355) استبانة فقط، بنسبة استرداد (96.7%)، هذا وقد استخدمت الدراسة نظام التحليل الإحصائي (الإصدار السادس والعشرون) (SPSS.ver.26)، وذلك للوصول إلى غاياتها وأهدافها المرجوة. وتبين الجداول (1) و(2) البيانات الأولية لحقل الدراسة⁽²⁾؛⁽³⁾؛⁽⁴⁾.

تكون مجتمع الدراسة من (142) موظفاً يمثلون [وصف للفئة المستهدفة] في أمانة عمان الكبرى. وقد اعتمد الباحث أسلوب المسح الشامل لجميع أفراد هذا المجتمع المتاح. بلغت العينة النهائية للدراسة (131) موظفاً بعد استبعاد الاستبيانات غير الصالحة، بنسبة استجابة 92.25%， وهو حجم عينة كافٍ للتحليل وفق تقديرات⁽⁵⁾ لضمان التمثيل الإحصائي، تم التأكد من وجود تباين كافٍ في المتغيرات الديموغرافية للعينة، كما أظهرت نتائج اختبار التجانس ضمن التحليل الإحصائي أن تباينات الاستجابات بين المجموعات الفرعية كانت متجانسة إحصائياً، مما يؤكد تمثيل العينة وقابليتها للتحليل باستخدام الأساليب الإحصائية البارامترية.

أولاً: النوع الاجتماعي:

يمثل الجدول (1) التكرارات والنسب المئوية، لكل فقرة من فقرات هذا المتغير.

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
-----------------	---------	----------------

(1)Sekaran, U. & Bougie, R. (2016).Research Methods For Business: A Skill –Building Approach, 6th, John Wiley & Sons.

(2)AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188

(3)Fan, W, Shao, B. Dong, X., (2022), Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce, Frontiers Journal, 3(10):1-24

(4)Zavareh, F, Ariff, M, Jusoh, A, Zakuan, N., Bahari, A, Ashourian, M., (2012) E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 40(2012), 441-445

(5)Sekaran, U. & Bougie, R. (2016).Research Methods For Business: A Skill –Building Approach, 6th, John Wiley & Sons.

% 71.8	255	ذكور
%28.2	100	إناث
%100	355	المجموع

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

يتضح من الجدول (1) بأنّ عدد الذكور أعلى من الإناث، إذ بلغ عددهم (255)، بنسبة بلغت (%71.8)، بينما بلغت نسبة الإناث (%28.2). ويمكن إرجاع سبب تفوق نسبة الذكور على الإناث، إلى قدرة الذكور على القيام بتوظيف المتطلبات المرتبطة بتطبيق جودة الخدمة أكثر من نظرائهم الإناث؛ هذا ويبين الشكل الآتي ما تم بيانه سابقاً.



الشكل (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

ثانياً: المؤهل العلمي:

يبين الجدول (2) التكرارات والنِّسب المئوية، لكل فقرة من فقرات هذا المتغير.

النِّسبة المئوية	النَّكارة	الخبرة العملية
% 26.7	95	دبلوم فما دون
% 69.0	245	بكالوريوس
% 4.3	15	دراسات عليا
%100	355	المجموع

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

تكشف بيانات الجدول (2) أنَّ النِّسبة الأُعلى تعود للحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى -البكالوريوس، بنسبة بلغت (69.0%)، يليهم الحاصلين على الدبلوم فما دون بنسبة بلغت (26.7%)، وأخيراً الحائزين على درجات مرتفعة (مثل الماجستير والدكتوراه) بنسبة بلغت (4.3%). وبهذا فإنَّ الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى هم النِّسبة السائدة بهذه الدراسة، لذا يجب تشجيعهم على إكمال دراسات العليا لأجل تحسين تطبيق المتطلبات المرتبطة بجودة الخدمة؛ هذا ويبين الشكل الآتي ما تمَّ بيانه سابقاً.



الشكل (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

ثالثاً: الخبرة العملية:

يبين الجدول (3) التكرارات والنِّسب المئوية، لكل فقرة من فقرات هذا المتغير.

الخبرة العملية	التكرار	النِّسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	90	% 25.4
10-5 سنوات	200	% 56.3
11 سنة فأكثر	65	% 18.3
المجموع	355	%100

الجدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية

تكشف بيانات الجدول (3) أنَّ النِّسبة الأُعلى تعود إلى ذوي الخبرات المتوسطة (5-10 سنوات)، إذ بلغت نسبتهم (56.3%)، يليهم ذوي الخبرات القليلة (أقل من 5 سنوات)، بنسبة بلغت (25.4%)، ومن ثمَّ ذوي الخبرات المرتفعة (11 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (18.3%). وبهذا فإنَّ ذوي الخبرات المتوسطة قادرون على القيام بتحسين متطلبات تطبيق الجودة الإلكترونية للخدمة بكفاءة واقتدار، كما وأنَّهم قادرون على التعامل مع هذه التطبيقات وتطوريها بما يخدم ويسعد الخدمة المقدمة للمواطنين؛ هذا ويبين الشكل الآتي ما تمَّ بيانه سابقاً.



الشكل (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مُتغيّر الخبرة

أداة الدراسة :

للحصول على المعلومات والبيانات قصد تنفيذ مرامي الدراسة، اعتمدت هذه الأخيرة على تطوير مقاييس (استبانة)، وهي أداة قياسية تم الاعتماد في تطويرها على آراء ودراسات وأدبيات تربوية سابقة من هذا وقد تمت مراعاة مدى وعي الخاضع لها بهدفها، ومكوناتها، ودقّتها، ووضوحها، وتجانسها، بالطريقة التي تخدم غايات وأهداف الدراسة وأسئلتها.

هذا وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد التمحص والتطوير؛ (19) فقرة، هذا وتم الاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة لأجل تطوير الاستبانة مثل دراسة⁽¹⁾ و دراسة⁽²⁾، وكذلك دراسة⁽³⁾؛ وقد صُممَت الاستبانة بناءً على نموذج ليكرت (ScaleLikert) الخماسي، وذلك حرصاً منها على تحقيق أهداف الدراسة وأغراضها. وهي تتَّألف من جزأين؛ اشتمل الجزء الأول على بيانات المعلومات الشخصية، واشتمل الجزء الثاني على فقرات شارحة لموضوع الدراسة. وقد تم تدرج مستوى الإجابة عن كل فقرة وفق مقاييس ليكرت الخماسي.

ثبات الدراسة وصدقها :

تم استخدام معادلة (كرونباخ - ألفا) لحساب ثبات التجانس. والجدول رقم (4) يوضح ذلك:

الرقم	المجال	ثبات التجانس	عدد الفقرات
1	المجال الأول: المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	0.86	5

(1) الدبابة، سوار. (2023)، ، مرجع سابق ، ص36.

(2) سويدان، عروة، (2024)، ، مرجع سابق ، (4): 40-14.

(3) الحبسى، رحمة. (2024)، ، مرجع سابق، ص26.

5	0.90	المجال الثاني: المتطلبات الفنية/البرمجية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	2
4	0.82	المجال الثالث: المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	3
5	0.86	المجال الرابع: المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	4
19	0.86		الكلي

جدول رقم (4) معاملات ثبات التجانس لأداة الدراسة و مجالاتها

يُظهر من الجدول (4) أنَّ معاملات ثبات الاستقرار والتجانس الخاصة بأداة الدراسة و مجالاتها، تُعتبر مؤشرات كافية يمكن اعتمادها أداةً في الدراسة في شكلها البَهائِي. إذ ورد في الدراسات السابقة كمعيار للثبات؛ بلوغ معامل الثبات نسبةً أكبر من 60%， وبناءً على ذلك تعتبر جميع معاملات الثبات المشار إليها في الجدول (4) أعلى من هذه النسبة. هذا وقد بين⁽¹⁾، بأنه إذا كان معامل الثبات أكثر من (70%) يعُد ثباتاً مرتفعاً، ومن هذا المنطلق تُعتبر معاملات الثبات في هذه الدراسة عالية⁽²⁾.

كما وقد تم عرض الدراسة على مجموعة من المحكمين في الجامعات الأردنية والقطاعات المختلفة الأخرى؛ للتأكد من صدق الأداة، ومن ثم تم توزيع الاستبيانات على العينة المذكورة. كما وقد تم تقييم إجابات عينة الدراسة على جهاز الحاسوب، وتحليل البيانات باستخدام نظام التحليل الإحصائي (SPSS) (الإصدار 26).
تصميم الدراسة:

لأجل تحقيق أهداف الدراسة وأغراضها، قامت الدراسة بتطوير استبيان مخصصة لها الغرض.

متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في متطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة المتمثلة في (المتطلبات المادية، الفنية، البشرية، والإدارية)، والمتغيرات الوسيطة المتمثلة في (اللُّوع الاجتماعي "ذكر/ أنثى"، الخبرة العملية).

عرض بيانات الدراسة:

تم توجيه الاستبيان للعاملين بأمانة عمان بالأقسام للتعرف على توجهاتهم فيما يتعلق بفقراتها، هذا وتم الاعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي، إذ تضمنت الاستبيان درجة الموافقة على كل فقرة مقسمة إلى (5) فئات، حيث تم إدخال هذه الاستجابات على الحاسوب حسب ما هو مبين في الجدول(5).

الرمز	درجة الاستجابة
5	درجة كبيرة جداً

(1) Miller, D (2016) Measurement by the physical educator, Why and Low, (3RD. ED) Indianapolis, Indiana, WM. C. Brown Communication, INC.

(2) Ping, T, Catherine, T; Suki, N, Norbayah, M., (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction Towards E- Banking, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4),741- 751.

4	درجة كبيرة
3	درجة متوسطة
2	درجة قليلة
1	درجة قليلة جداً

جدول (5): درجة الاستجابة ورموزها

وبناءً على الرموز المقترنة بالاستجابات المختلفة، تم احتساب المتوسط الحسابي للاستجابات بدافع الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، كما وتم تحديد ثلاثة مستويات هي (منخفض، متوسط، مرتفع)، بناءً على المعادلة التالية (28):

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}) \div \text{عدد المستويات}.$$

$$1.33 = 3 \div (1-5)$$

وبالتالي: المنخفض : من (1) أقل من (2.33)، المتوسط : من (2.33) أقل من (3.66).
المرتفع : من (3.66) إلى (5).

مناقشة نتائج الدراسة:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة، من خلال الإجابة عن أسئلتها التالية:

أولاً: النتائج المرتبطة بالسؤال الأول:

تم في ما يلي عرض نتائج الدراسة بناءً على ترتيب أسئلتها، وهي على النحو الآتي:
نصّ هذا السؤال على: "ما مستوى توظيف المؤسسات الحكومية الأردنية لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بأمانة عمان الكبرى؟".

للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد كُلِّ من الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب، الخاصة بتفاعل فراد عينة الدراسة مع الفقرات المرتبطة بمحالات الدراسة الأربع والجدول (6) يوضح هذه النتائج.

الفقرة	المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	المجال الأول: المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	3.40	0.72	3	متوسطة

متوسطة	1	0.88	3.57	المجال الثاني: المتطلبات الفنية/البرمجية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	2
متوسطة	2	1.08	3.53	المجال الثالث: المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	3
متوسطة	4	0.90	3.38	المجال الرابع: المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة	4
متوسطة		0.89	3.47	المجال الكلي	

الجدول (6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب الخاص بإجابات أفراد العينة المتعلقة "بالسؤال الأول"

يتضح من خلال الجدول السابق، بأنَّ نتيجة مستوى توظيف المؤسسات الحكومية الأردنية لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بأمانة عمان الكبرى كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.47)، بانحراف معياري مقداره (0.89)، لذا يجب وضع سياسات واستراتيجيات لتحسين المتطلبات اللازمة لتوظيف المبادئ والتطبيقات المرتبطة بجودة الخدمة وتطويرها، كما يجب أيضاً تخصيص ميزانيات مالية لأجل ذلك. كما وأنَّ المتوسط الحسابي لـ "المتطلبات الفنية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة" أكبر مقارنةً مع المجالات الأخرى، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.57)، والانحراف المعياري (0.88)، يليها المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة بمتوسط حسابي مقداره (3.53)، بانحراف معياري مقداره (0.108)، وبانحراف (المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.40)، وبانحراف معياري مقداره (0.72)، تليها "المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة" بمتوسط حسابي مقداره (0.72)، وانحراف معياري (0.90). وهذه النتيجة تتطابق مع مخرجات دراسة ⁽¹⁾، إذ بيَّنت بأنَّ مستوى التطبيق كان أيضًا متوسطاً، كما وتنطبق هذه النتيجة مع دراسة ⁽²⁾، إذ بيَّنت بأنَّ مستوى توظيف متطلبات جودة

(1) الدبابنة، سوار. (2023)، مرجع سابق ، ص36.

(2) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

الخدمة كان متوسطاً. علاوة على ذلك؛ يمكن عرض محاور الدراسة الأربع (المتطلبات المادية، الفنية، البشرية، والإدارية) وفقاً للعرض الآتي :

المجال الأول: المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة:

يُظهر الجدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الفرقة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
13	تتوافق الأجهزة الملحة بالحواسيب وشبكة الانترنت مع توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.56	0.61	3	متوسطة
-2	تمتاز الأجهزة المستخدمة بقدرة تخزينية ملائمة تعمد لتحقيق المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.75	0.91	1	مرتفعة
-3	تستخدم الأمانة أجهزة حديثة ذات سرعة مناسبة.	3.09	0.92	5	متوسطة
-4	تقوم الأمانة بتطوير أجهزة الحاسوب لتواكب المتطلبات والاحتياجات المرتبطة بتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.12	0.75	4	متوسطة
-5	تناسب مواصفات الأجهزة مع متطلبات توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.59	0.55	2	متوسطة
المجال الكلي					متوسطة

الجدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة الخاصة بـ "المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة "

لقد تباين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بـ "المتطلبات المادية لتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة" إذ تراوح ما بين (3.09 - 3.75)، ويُظهر الجدول (7) بأنَّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول هذا المجال، قد بلغ (3.42)، "درجة متوسطة"، وأنَّ متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.74)، وقد حصلت الفقرة (2) على أعلى متوسط حسابي (3.750) بانحراف معياري مقداره (0.915) (درجة مرتفعة) والتي نصّها "تمتاز الأجهزة المستخدمة بقدرة تخزينية ملائمة تعمد لتحقيق المتطلبات

المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة"؛ تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة (5) والتي نصّها "تناسب مواصفات الأجهزة مع المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة"؛ والذي بلغ (3.59) بانحراف معياري مقداره (0.55). فيما يتعلق بالفقرة (3) والتي نصّها "تستخدم الأمانة أجهزة حديثة ذات سرعة مناسبة" كان متوسطها الحسابي أقلَّ من غيره في باقي العبارات، حيث بلغ (3.09) بانحراف معياري مقداره (0.92) (بدرجة متوسطة). وهذا إن دلَّ على شيء فإنه يدلُّ على أنَّ مواصفات أجهزة الحاسوب لا تناسب مع متطلبات توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة، لذا يجبأخذ ذلك بعين الاعتبار عند وضع ميزانية مالية من قبل الأمانة؛ إذ يجب أن يخصص جزء منها لتحديث أجهزة الحاسوب حتَّى تناسب مع المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.

المجال الثاني : المتطلبات الفنية/ البرمجية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة :

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
-6	يتوفَّر لدى الأمانة قاعدة بيانات ومعلومات رئيسية كبيرة.	3.78	0.79	2	مرتفعة
-7	يوجد لدى الأمانة برامج آمنة لحماية المعلومات من الاختراق والفيروسات.	3.87	0.75	1	مرتفعة
-8	تتوفر البرمجيات التي يحتاجها العاملين بالأمانة باستمرار حتَّى يتم توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.56	0.80	3	متوسِّطة
-9	توفر الأمانة أحدث الإصدارات من الأنظمة الازمة لتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.28	0.63	4	متوسِّطة
-10	تعاون الأمانة مع مؤسسات متخصصة بالبرمجيات لأجل تطوير برامج	3.03	0.82	5	متوسِّطة

				تساعد في تحسين توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.
متوسطة		0.75	3.54	المجال الكلي

يبين الجدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

تراوح المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثاني: "المتطلبات الفنية للمتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة" ما بين (3.03-3.87) ويُظهر الجدول (8) بأنَّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول هذا المجال، قد بلغ (3.54)، "درجة متوسطة" وأنَّ متوسط الانحراف المعياري قد بلغ (0.75)، وأنَّ الفقرة (7) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.87) وبانحراف معياري مقداره (0.75) (درجة مرتفعة)، والتي نصَّها "يوجد لدى الأمانة برامج آمنة لحماية المعلومات من الاختراق والفيروسات"، تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة (6) والتي نصَّها "يتوفر لدى الأمانة قاعدة بيانات ومعلومات رئيسية كبيرة" والذي بلغ (3.78) بانحراف معياري مقداره (0.79).

وفيما يتعلق بالفقرة (10) والتي نصَّها "تعاون الأمانة مع شركات أخرى لأجل تطوير برامج تساعد في تحسين توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة" كان متوسطها الحسابي أقلَّ من غيرها، حيث بلغ (3.03) بانحراف معياري مقداره (0.82) (درجة متوسطة). وهذا يدلُّ على أنَّ تعاون الأمانة مع غيرها لتطوير برامج تساعد في توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة، أقلَّ مما ينبغي؛ لذا يجب القيام بهذا التعاون لما له من أثر كبير في تحسين وتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة لأجل تحسين رضا المستفيدَين.

المجال الثالث: المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة :

يُمثل الجدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا

المجال.

العبارة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
يوجد لدى الأمانة قسم خاص لتطوير الأنظمة المرتبطة بتطوير المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	-11	3.40	1.19	2	متوسطة
لدى الأمانة قسم خاص لحلِّ المشاكل المرتبطة ببرمجيات توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	-12	3.36	0.89	3	متوسطة

متوسطة	4	0.97	3.28	تقوم الأمانة بالاستفادة من ذوي الخبرات المرتفعة في تطوير توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة ، وتحديثه.	-13
مرتفعة	1	0.22	4.12	تقوم الأمانة بتقييم كفاءة النظام وفقاً لاحتياجات العمل من قبل متخصصين.	-14
متوسطة		0.82	3.54	المجال الكلي	

**الجدول رقم (9): المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة موافقة أفراد العينة الخاصة
بـ(المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة)**

تراوح المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمجال المتطلبات البشرية لتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة؛ ما بين (3.28-4.09) وينظر الجدول رقم (9) أنَّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بهذا المجال قد بلغ (3.54)، "درجة متوسطة"، وأنَّ الانحراف المعياري العام بلغ (0.82)، وأنَّ الفقرة (14) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.12) وبانحراف معياري مقداره (0.22) (درجة مرتفعة) والتي نصَّها "تقوم الأمانة بتقييم كفاءة النظام وفقاً لاحتياجات العمل من قبل متخصصين"، تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (11) والتي نصَّها "يوجد لدى الأمانة قسم خاص لتطوير الأنظمة المرتبطة بتطوير المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة"؛ والذي بلغ (3.40) بانحراف معياري مقداره (1.19).

وفيما يتعلق بالفقرة رقم (13) والتي نصَّها "تقوم الأمانة بالاستفادة من ذوي الخبرات المرتفعة لتطوير توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة، وتحديثه" كان متوسطها الحسابي أقلَّ المتوسطات حيث بلغ (3.28) بانحراف معياري مقداره (0.97) (درجة متوسطة). وهذا يدلُّ على أنَّ الاستفادة من ذوي الخبرات المرتفعة لتطوير والتحديث جيدٌ، إلا أنَّه ليس بالمستوى المرجُو؛ لذا يجب أخذ ذلك بعين الاعتبار عند وضع استراتيجيات تطويرية جديدة.

المجال الرابع: المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة:

يبين الجدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا

المجال.

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(التَّرْتِيب)	درجة الموافقة
-15	تشجع إدارة الأمانة توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة من خلال تخصيص ميزانيات مالية لأجل ذلك.	3.64	0.91	1	متوسطة
-16	تقوم إدارة الأمانة بتحديث المعلومات باستمرار لتتلاءم مع احتياجات توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة.	3.53	0.98	2	متوسطة

متواسطة	3	0.95	3.34	يُوفِّر توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة معلوماتٍ مفصلة أو مختصرة للمسكين في حال طلب ذلك.	-17
متواسطة	4	0.88	3.24	توفِّر إدارة الأمانة ميزانيات مالية لتحديث التطبيقات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة بالدقة، وتطويرها.	-18
متواسطة	5	0.79	3.17	تستفيد إدارة الأمانة من التشريعات والقوانين الحكومية التي تدعم التطبيقات التكنولوجية.	-19
متواسطة		0.90	3.38	المجال الكلي	

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية ودرجة موافقة أفراد العينة الخاصة (المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة)

يُظهر الجدول (10) بأنَّ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بمجال "المتطلبات الإدارية لتوظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة" كان متراوحاً ما بين (3.17-3.64)، كما ويبيِّن الجدول (9) بأنَّ المتوسط العام لإجابات أفراد العينة فيما يتعلَّق بهذا المجال قد بلغ (3.38)، "درجة متواسطة" وبلغ الانحراف المعياري العام (0.90)، وأنَّ الفقرة (15) قد تحصلت على أعلى مستوى حسابي (3.64) وبانحراف معياري مقداره (0.91)، (درجة متواسطة) والتي نصَّها "تشجع الإدارة توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة من خلال تخصيص ميزانيات مالية لأجل ذلك"، تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة رقم (16) والتي نصَّها "تسهم الإدارة بتحديث المعلومات باستمرار لتتناءِم مع احتياجات توظيف المتطلبات المرتبطة بالجودة الإلكترونية للخدمة؛ والذي بلغ (3.53) بانحراف معياري مقداره (0.98).

وأما فيما يتعلَّق بالفقرة رقم (19) والتي نصَّها "تستفيد الإدارة من التشريعات والقوانين الحكومية التي تدعم التطبيقات التكنولوجية" كان متواسطها الحسابي أقلَّ المتوسطات حيث بلغ (3.17) بانحراف معياري مقداره (0.79) (درجة متواسطة). وهذا يبيِّن على استفادة الأمانة من ذلك، غير أنَّ ذلك يبقى دون المستوى المطلوب؛ لذا يجب أخذ ذلك بعين الاعتبار لتحقيق الاستفادة المُثلى منه.

ثانياً: النتائج المرتبطة بالسؤال الثاني:

نصَّ هذا السؤال على ما يلي : "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية، تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي أو الخبرة العملية؛ وفقاً لاستجابات العاملين بأمانة عمان؟".

أ- النوع الاجتماعي:

تمَّ استخدم اختبار (t) للعينات المستقلة وسيلةً للإجابة عن هذا السؤال، ويوضح الجدول (11) ذلك.

الدّلالة (SIG)	قيمة t	أنثى (ن = 35)		ذكر (ن = 96)		النوع الاجتماعي المجال
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.79	0.91	0.45	4.48	0.45	4.33	المجال الأول: المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
0.50	0.61	0.41	4.26	0.55	4.15	المجال الثاني : المتطلبات الفنية/ البرمجية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
0.84	0.45	0.60	3.81	0.57	3.91	المجال الثالث : المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
0.17	0.67	0.48	3.93	0.86	3.75	المجال الرابع: المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة

الجدول (11): نتائج اختبار (Independent Samples T-Test)

لفحص دلالة الفروق فيما يخص متغير النوع الاجتماعي

يُظهر الجدول (11) أن قيمة (مستوى الدلالة) أكبر من (0.05)، وإذا ما اعتمدنا على قاعدة القرار التي تشترط مستوى دلالة أكبر من (0.05) لإثبات عدم وجود فروقات بين العاملين، فإنه يتضح لدينا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لقيمة (t) عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) بين اتجاهات الذكور والإثاث عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$)، وفقاً لنقدير العاملين لمستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية؛ إذ أن مسويات التقدير متشابهة بين النوع الاجتماعيين إلى حد بعيد، وهذه النتيجة تتطابق مع دراسة ⁽¹⁾، إذ بینت عدم وجود فروق فيما يتعلق بمتغير النوع الاجتماعي، وتتشابه كذلك مع ما توصلت إليه دراسة ⁽²⁾ ، إذ بینت بعدم وجود فروق فيما يتعلق بمتغير النوع الاجتماعي.

(1) الدبابة، سوار. (2023)، مرجع سابق ص4.

(2) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

بـ-المؤهل العلمي:

لصياغة إجابة عن التساؤل الثاني، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) والجدول (12) يبين ذلك.

الذلة (SIG)	F قيمة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
13.	.21	0.54		1.63	بين المجموعات	المجال الأول: المتطلبات المادية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
		0.16	27	4.73	داخل المجموعات	
				6.36	المجموع	
85.	25.	1.05		0.21	بين المجموعات	المجال الثاني : المتطلبات الفنية/ البرمجية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
		0.27	27	7.62	داخل المجموعات	
				7.83	المجموع	
11.	.22	0.40		1.21	بين المجموعات	المجال الثالث : المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
		0.328	27	9.19	داخل المجموعات	
				1.040	المجموع	
65.	55.	0.31		0.95	بين المجموعات	المجال الرابع: المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
		0.57	27	1.6.11	داخل المجموعات	

			30	1 7.06	المجموع	
--	--	--	----	-----------	---------	--

جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق الخاصة بـ(المؤهل العلمي)

يشير الجدول (12) إلى أنَّ قيمة (مستوى الدلالة) أكبر من (0.05)، وبما أن قاعدة القرار تُظهر بأنَّه في حال كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، فإنَّه لا توجد فروقات بين العاملين بالأمانة، وبهذا يتبيَّن لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، (وفقاً لتقدير مستوى تطبيق وتوظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية). ومرد ذلك أنَّ أغلبَة عينة الدراسة متحصلون على الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس)، وبهذا فَهُم يمتازون بمستويات متقاربة ولا يوجد فروق كبيرة في المستويات التعليمية ومستويات التطبيق كذلك، وهذه النتيجة تتطابق مع ما توصلت إليه دراسة⁽¹⁾، إذ بيَّنت عدم وجود فروق فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي.

ج- الخبرة العملية:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، والجدول (13) يبيَّن ذلك.

الدَّلَالَة	قيمة F	متوسِّط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
44.	.99	0.54		1.63	بين المجموعات	المجال الأول: المتطلبات المادية لتوظيف جودة الإلكترونية للخدمة
		0.16	27	4.73	داخل المجموعات	
			30	6.36	المجموع	
66.	28.	1.05		0.21.	بين المجموعات	المجال الثاني : المتطلبات الفنية/ البرمجية لتوظيف متطلبات جودة الإلكترونية للخدمة
		0.27	27	.62	داخل المجموعات	
			30	.83	المجموع	

(1) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

55.	8.2	0. 40		1 .21	بين المجموعات	المجال الثالث : المتطلبات البشرية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
		0. 328	27	9 .19	داخل المجموعات	
			30	1 0.40	المجموع	
88.	58.	0. 31		0 95.	بين المجموعات	المجال الرابع: المتطلبات الإدارية لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة
		0. 57	27	1 6.11	داخل المجموعات	
			30	1 7.06	المجموع	

جدول (13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق الخاصة بـ(الخبرة العملية)

يشير الجدول (13) إلى أنَّ قيمة (مستوى الدلالة) أكبر من (0.05)، وبما أن قاعدة القرار تُظهر بأنَّه في حال كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، فإنَّه لا توجد فروقات بين العاملين بالأمانة، وبهذا يتبيَّن لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فيما يتعلق بتوظيف متطلبات جودة الخدمة تعزى لمتغير الخبرة العملية، ومرد ذلك أنَّ أغلبَيَّة عينة الدراسة من ذوي الخبرات المتوسطة، وهذه الدراسة تتقطَّع أو تتناغم مع نتائج دراسة ⁽¹⁾ وبهذا فَهُم يمتازون بمستويات متقابلة ولا يوجد فروق كبيرة في الخبرة العملية؛ وكذلك مستويات التوظيف.

لقد كشفت النتائج عن أنَّ مستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية كان متوسطًا في أمانة عمان الكبرى بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.47). تنسق هذه النتيجة بشكل لافت مع ما توصلت إليه دراسات سابقة أجريت في البيئة الأردنية، وتحديًّا دراسة (الدبابنة، 2023) (وردة، 2023)، اللتان بيَّنتا أيضًا أنَّ مستوى تطبيق جودة الخدمة كان متوسطًا. هذا التطابق يشير إلى أنَّ المؤسسات في السياق الأردني لا تزال في مرحلة تطوير وتعزيز متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة، ولم تصل بعد إلى مستوى التوظيف المرتفع الذي نقتضيه متطلبات التحول الرقمي والميزة التنافسية.

كما تعزز النتائج الجانب التحليلي من خلال إثبات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوظيف تُعزى للمتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والخبرة العملية). هذه النتيجة تتفق كذلك

(1) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

(2) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

مع ما خلصت إليه كل من دراسة⁽¹⁾ ودراسة⁽²⁾ ، مما يدعم الاستنتاج بأنَّ آليات توظيف متطلبات الجودة داخل الأمانة تسير وفق سياسات وإجراءات موحدة لا تتأثر بالخصائص الفردية للعاملين.

إنَّ هذا المستوى المتوسط يتطلب اتخاذ إجراءات استراتيجية لتحسينه، خاصة وأنَّ الإطار النظري يؤكد على أنَّ جودة الخدمة هي خيار استراتيجي يهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين والولاء للمنظمة. يمكن التحدي في معالجة المجالات التي سُجل فيها أقل مستوى من التوظيف، مثل التعاون لتطوير البرامج (المتطلبات الفنية) ، وضرورة الاستفادة المثلث من ذوي الخبرات المرتفعة (المتطلبات البشرية) ، وذلك لضمان تحويل مستوى التوظيف من متوسط إلى مرتفع، بما ينسجم مع الأهداف التنظيمية الرامية إلى تحقيق الكفاءة والفعالية العالية في تقديم الخدمة الإلكترونية.

الخاتمة

تسعى أمانة عمان لأجل تجوييد الخدمات التي تقدمها للمواطنين من خلال إطلاق الكثير من الخدمات عبر موقعها الإلكتروني، إذ تم الاعتماد على هذه الخدمات بدلاً من الخدمات بشكل تقليدي، الأمر الذي أدى إلى تسهيل وسرعة حصول المواطنين للخدمة التي يحتاجونها، بالإضافة لسرعة تقديم الخدمة للمواطنين أدت إلى تقليل التكاليف المرتبطة بهذه الخدمات؛ ومن خلال هذه الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث يمكن صياغة أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج ونوصيات من خلال النقاط الآتية الذكر.

النتائج :

تبين بعد إجراء التحليل الإحصائي ما سيأتي:

مستوى توظيف المؤسسات الحكومية الأردنية لمتطلبات جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بأمانة عمان الكبرى كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.47)، بانحراف معياري مقداره (0.89)، وهذه النتيجة تتطابق مع مخرجات دراسة⁽³⁾ ، إذ بينت بأن مستوى التطبيق كان أيضًا متوسطاً، كما وتطابق هذه النتيجة مع دراسة⁽⁴⁾ ، إذ بينت بأن مستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة كان متوسطاً.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى توظيف متطلبات جودة الخدمة الإلكترونية، تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي أو الخبرة العملية؛ وفقاً لاستجابات العاملين بأمانة عمان، وهذه النتيجة تتطابق مع دراسة⁽⁵⁾ ، إذ بينت عدم وجود فروق فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية، وتتشابه كذلك مع ما توصلت إليه دراسة⁽⁶⁾

(1) الدبابة، سوار. (2023)، مرجع سابق ص.4.

(2) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

(3) الدبابة، سوار. (2023)، مرجع سابق ص.4.

(4) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

(5) الدبابة، سوار. (2023)، مرجع سابق ص.4.

(6) AL-Hawary, S., (2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal, 7(1): 170-188.

الّتوصيات:

توصي الدراسة بضوء النتائج السابقة، بالآتي:

ضرورة وضع سياسات واستراتيجيات لتحسين توظيف المتطلبات الالزمه لتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة وتطويرها، وتحصيص ميزانيات مالية لهذا الغرض.

ضرورة تحسين مهارات العاملين بأمانة عمان الكبرى فيما يتعلق بتوظيف متطلبات الجودة الإلكترونية للخدمة وتشجيعهم على ذلك؛ من خلال تحصيص موازنات مالية لأجل مواكبة كل ما هو جديد مرتبط بتقديم الخدمة؛ وكذلك إشراكهم بدورات متخصصة بتوظيف متطلبات جودة الخدمة بغض النظر عن النوع الاجتماعي والمأهول العلم، وكذلك مستويات الخبرة لتطوير مهاراتهم وتحسينها.

ضرورة إشراك القائمين على البوابات الإلكترونية للأمانة لدورات مرتبطة بجودة الخدمة الإلكترونية لأجل تحسين مهاراتهم المعرفية.

ضرورة وضع حد أدنى للمؤهلات العلمية للقائمين على البوابات الإلكترونية للأمانة، واستقطاب المميزين وذوي الخبرة والكفاءة المعرفية والعلمية.

القيام بشكل دوري ومستمر بتطوير الموقع الإلكتروني للأمانة عمان الكبرى، يتم الأخذ بعين الاعتبار تطوير وتحسين "سهولة الاستخدام، وتحسين الخصوصية والاستجابة والسرية، وتحسين تصميم الموقع الإلكتروني، وتحسين التعامل والاعتمادية كذلك".

زيادة الأبحاث المرتبطة بموضوع الدراسة، وتطبيقه على قطاعات مختلفة، وأيضاً ضرورة استقطاب عاملين يتمتعون بالخبرة والمعرفة الكافية لتوظيف متطلبات تطبيقات جودة الخدمة.

المصادر والمراجع

المصادر

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الحبسى، ر. (2024). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على ولاء العملاء بنك المسقط [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرقية.
- الدبابة، س. (2023). أثر تبني التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنك التجاري الأردني [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط.
- ذياب، ص. (2012). قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين . مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية. 20(1) ، 69-104 ،
- سويدان، ع. (2024). أثر الحوسية السحابية على جودة الخدمات المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية بالاردن . مجلة ريادة الأعمال. 40(4)، 40-14 .
- طواهير ، ع.، والهواري، ج. (2014). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن . مجلة المنهل.
- العنوم، ش. (2015). طرق الإحصاء باستخدام SPSS . دار المناهج للنشر والتوزيع.

- القطانى، س.، آل مذهب، م.، و العامري، أ. (2001). مناهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على spss. المطبع الوطنى الحديثة.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Al-Hawary, M. (2017). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction in Jordanian Islamic Banks. International Journal of Contemporary Research in Business, 9(4), 741–751.
- Fang, Y., Han, R., & Cheng, Z. (2022). The impact of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce. Journal of Electronic Commerce Research, 23(1), 101–115.
- Miller, D. (2013). Measurement by the physical educator, Why and Low (3rd Ed.). WM. C. Brown Communication, INC.
- Obra, A., Melendez, A., & Al-dweeri, R. (2013). The influence of electronic service quality on loyalty in postal services: The mediating role of satisfaction. Total Quality Management and Business Excellence, 24(10), 1111-1123.
- Ping, C. T., Suki, N. M., & Suki, N. M. (2012). Service Quality Dimension Effect on Customer Satisfaction towards E- Banking. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 4(4), 741- 751.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. ResearchGate.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods For Business: A Skill – Building Approach (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Tariq, I., Mahomood, A., Low, T., & Jebur, H. (2013). A review of e-service quality dimensions in user satisfaction. In 2013 International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS).
- Zavareh, F., Aragh, Y., Jafarzadeh, M., & Khalkhali, Z. (2012). The Dimensions of E-Service Quality and Their Impact on E-Customer Satisfaction in Internet Banking. Journal of Business Studies, 19(2), 55–70.