



كلية إدارة الأعمال

أثر تطبيق النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عمان

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تخصص القيادة

إعداد

ناصر بن حارث الفهدي

إشراف الدكتور

محمد الراشدي

2025 م - 1447 هـ



أثر تطبيق النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عمان

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تخصص القيادة

إعداد

ناصر بن حارث الفهدي

إشراف الدكتور

محمد الراشدي

2025 م - 1447 هـ

الإجازة

"أثر تطبيق النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان"

أعدّها الطالب

ناصر بن حارث الفهدي

نُوقِشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/9/23م، وتمت إجازتها.

المشرف الدكتور/ محمد الراشدي

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

الاسم

- | | |
|-------|------------------------------|
| | 1 د. محمد الراشدي (مشرف) |
| | 2 د. محمد العزاوي (محكما) |
| | 3 د. محمد رزق (مناقش داخلي) |
| | 4 د. صديق بلال (مناقش خارجي) |

الإقرار

أُقِرُّ بأنَّ المادة العلمية الواردة في هذه الدراسة البحثية تم تحديد مصادرها العلمية، وإنَّ محتوى هذه الرسالة غير مقدَّم للحصول على أيِّ درجة علمية أخرى. كما أُقِرُّ بأنَّ مضمون الرسالة يعكس آرائي الخاصة، وهي ليست بالضرورة تُعبّر عن الجهة المانحة.

الاسم: ناصر بن حارث الفهدي

التوقيع:

الإهداء

إلى:

والدي - رحمة الله عليه؛ الذي غرس في نفسي حب العلم والعمل، وكان لي قدوة في

الصبر والإخلاص، رحمك الله وجعل هذا العمل صدقة جارية لك.

والدتي الغالية، رمز الصبر والعطاء، التي لم تدّخر جهداً في الدعاء الصادق لي؛ حيث

كانت - ولا تزال - دعواتها الصادقة نوري في طريق الإنجاز.

زوجتي الحبيبة، رفيقة الدرب وشريكة نجاحي في مسيرتي العلمية؛ فقد كانت - وما زالت -

عوناً لي في أوقات الصعوبة وصوت دعمٍ وتشجيعٍ لا ينقطع، وكان لحضورها أثر بالغ في تحقيق

هذا الهدف.

إليكم جميعاً، أُهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع؛ عرفاناً وتقديراً لما قدمتموه من دعمٍ،

وتضحياتٍ، وحبٍّ، وعطاءٍ.

الباحث

شكر وتقدير

أحمدُ الله تعالى وأشكرُهُ على فضله العظيم ومَنِّه الكريم الذي يَسَّرَ لي إنجاز هذه الدراسة البحثية. ويسعدني أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان للدكتور محمد بن علي بن ناصر الراشدي، المُشرف على هذه الدراسة؛ لما قدَّمه لي من توجيهات بِناء وملحوظات قيِّمة، وما أبداه من دعم ومتابعة متواصلة كان لها الأثر الكبير في إتمام هذه الدراسة؛ فجزاه الله عني خير الجزاء. كما أتوجَّه بالامتنان الخالص والتقدير الوافر لأساتذتي الكرام في كلية إدارة الأعمال بجامعة الشرقية لما بذلوه من جهود في دعم مسيرتي العلمية، وما قدموه لي وزملائي من علم وتوجيه خلال مدة هذه الدراسة.

ولا يفوتُني أن أُعبِّر عن شكري العميق لكل مَنْ أسهم أو قدَّم عونًا في إنجاز هذا العمل؛ فلكم جميعًا الامتنان والتقدير.

الباحث

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	استمارة توقيع لجنة المناقشة
ب	الإقرار
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
و	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ي	الملخص باللغة العربية
ك	الملخص باللغة الانجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	1.1 المقدمة
5	2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	3.1 أهداف الدراسة
7	4.1 أهمية الدراسة
8	5.1 فرضيات الدراسة
9	6.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة
14	7.1 حدود الدراسة
14	8.1 المصطلحات والتعريفات الإجرائية للدراسة
17	9.1 خاتمة الفصل الأول
18	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
19	1.2 المبحث الأول: كفاءة النظام الإلكتروني
20	1.1.2 نشأة الإدارة الإلكترونية
20	2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية
22	3.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية
23	4.1.2 أبعاد الإدارة الإلكترونية
28	2.2 المبحث الثاني: جودة الخدمات

الصفحة	الموضوع
28	1.2.2 تعريف جودة الخدمات
29	2.2.2 مقاييس جودة الخدمة الإلكترونية
31	3.2.2 أبعاد جودة الخدمات
33	3.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة
33	1.2.3 الدراسات التي تناولت كفاءة النظام الإلكتروني
36	2.2.3 الدراسات التي تناولت جودة الخدمات
38	3.2.3 الدراسات التي تناولت أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات
40	4.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة
41	5.2.3 أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات
44	6.2.3 علاقة الدراسات الحالية بموضوع الدراسة
44	7.2.3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
45	4.2 الخاتمة
46	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
47	1.3 مقدمة
47	2.3 منهج الدراسة
48	3.3 مجتمع الدراسة
49	4.3 عينة الدراسة
50	5.3 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الديموغرافية
52	6.3 بناء أداة الدراسة
56	7.3 المعالجة الإحصائية
57	8.3 الخاتمة
58	الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها
59	1.4 مقدمة
60	2.4 تحليل نتائج السؤال الأول
62	3.4 تحليل نتائج السؤال الثاني
64	4.4 تحليل نتائج السؤال الثالث
69	5.4 اختبار تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل مُجمعةً على
72	6.4 الخاتمة

الصفحة	الموضوع
73	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
74	1.5 المقدمة
75	2.5 مناقشة النتائج
75	1.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الأول للدراسة
77	2.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الثاني للدراسة
79	3.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الثالث للدراسة
84	3.5 توصيات الدراسة
85	4.5 المقترحات للدراسات المستقبلية
86	5.5 تحديات الدراسة
87	6.5 الخاتمة
88	قائمة المراجع
88	أولاً: المراجع العربية
92	ثانياً: المراجع الأجنبية
95	قائمة الملاحق
96	الملحق (1) أداة الدراسة (الاستبانة)
99	الملحق (2) قائمة المُحكِّمين
100	الملحق (3) الموافقة الأخلاقية

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول
48	جدول (3-1) أعداد الموظفين في المديريات والأقسام داخل المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل
49	جدول (3-2) توزيع عينة الدراسة على الفئات
50	جدول رقم (3-3) توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر
51	جدول رقم (3-5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي
51	جدول رقم (3-6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة
52	جدول رقم (3-7) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الموقع الوظيفي
53	جدول (3-8) مُحْكَمَات درجة الموافقة للمقياس ككل
53	جدول (3-9) توزيع فقرات الاستبانة على محاور الدراسة
55	جدول (3-10) معامل ألفا كرونباخ لنموذج الاستبانة ككل
55	جدول (3-11) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور
60	الجدول رقم (4-1) المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني)
62	الجدول رقم (4-2) المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير التابع (جودة الخدمات)
64	الجدول رقم (4-3) معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات)
65	الجدول رقم (4-4) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
66	الجدول رقم (4-5) تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات)
67	الجدول رقم (4-6) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)
67	الجدول رقم (4-7) معاملات الانحدار
69	الجدول رقم (4-8) تحليل الانحدار المتعدد لأثر لقياس أثر أبعاد تطبيق النظام الإلكتروني مجتمعةً على جودة الخدمات.
69	الجدول رقم (4-9) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)
70	الجدول رقم (4-10) معاملات الانحدار

قائمة الأشكال

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
10	أنموذج ومتغيرات الدراسة	شكل 1-1

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان. ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة؛ تبيّن أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية، بأبعادها المتمثلة في الكفاءة، والاعتمادية، والأمان؛ يسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات، التي تُقاس من خلال رضا العملاء وسرعة الاستجابة. ويأتي ذلك في ظل التوجّه العالمي نحو الرقمنة والتطور التكنولوجي؛ ما يفرض على المؤسسات تبني الأنظمة الإلكترونية لتعزيز تنافسيتها وضمان استدامة أنشطتها. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تم استقراء الدراسات السابقة لاشتقاق الفرضيات البحثية، كما تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي وُزعت على عينة مكونة من (162) موظفًا وموظفةً من العاملين في المديرية العامة للتخطيط في المركز الرئيس وفروع وزارة العمل خلال عام 2025م. ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات؛ تم استخدام نماذج الانحدار الخطي لقياس أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات. وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية معنوية لتطبيق الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ ما يؤكد أهمية التحول الرقمي في تحسين كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: النظام الإلكتروني، الكفاءة، الاعتمادية، الأمان، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، رضا العملاء، وزارة العمل.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of implementing the electronic system on the quality of services in the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman. A review of previous studies revealed that the implementation of electronic systems, with dimensions including efficiency, reliability, and security, positively contributes to improving service quality, measured through customer satisfaction and response speed. This aligns with the global shift toward digitalization and technological advancement, which necessitates that institutions adopt electronic systems to enhance their competitiveness and ensure the sustainability of their operations. The study employed a descriptive-analytical approach, where previous studies were examined to derive research hypotheses. Data were collected using a questionnaire distributed to a sample of 162 employees working in the General Directorate of Planning at the main headquarters and branches of the Ministry of Labor during the year 2025. To analyze the data and test the hypotheses, linear regression models were utilized to measure the impact of electronic system implementation on service quality. The results indicated a statistically significant effect of electronic system implementation on service quality in the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman, highlighting the importance of digital transformation in enhancing institutional efficiency and performance effectiveness.

Keywords: Electronic system, efficiency, reliability, security, service quality, response speed, customer satisfaction, Ministry of Labor.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1 أهداف الدراسة

4.1 أهمية الدراسة

5.1 فرضيات الدراسة

6.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة

7.1 حدود الدراسة

8.1 المصطلحات والتعريفات الإجرائية للدراسة

9.1 خاتمة الفصل الأول

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يواجه العالم ثورة معلوماتية ورقمية متسارعة وتطورات تكنولوجية هائلة أحدثت نقلة نوعية في مجالات الأعمال كافة؛ التي أدت بدورها إلى تحولات جذرية في ممارسة الإجراءات والتعاملات الإدارية في بيئة الأعمال، ولقد احتضنت العديد من المنظمات تقنيات ومفاهيم إدارية حديثة منها الإدارة الإلكترونية؛ التي تهدف إلى تحويل بيئة العمل الإداري من النظام التقليدي اليدوي إلى النظام الإلكتروني الرقمي لتحسين عملية صنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية بأسرع وقت وأقل تكلفة، وتطوير العملية الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدّمة للمستفيدين في المجالات المختلفة (الأفرع، 2020).

وقد اهتمت دول العالم مؤخرًا بالتحول الرقمي من خلال توجيه جهودها وإمكانياتها كافة نحو تطبيق تقنيات التحول الرقمي. كما بدأت العديد من الحكومات في التحول إلى ما يُسمّى "الحكومة الإلكترونية" توافّقًا مع التطور التكنولوجي الحالي للاستفادة من مزايا التكنولوجيا منها تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الدقة وفعالية أداء المهام؛ حيث تبذل الحكومات الكثير من الجهد، والوقت، والمال للتحول إلى حكومة إلكترونية، وقد كانت التطورات سريعة ومتلاحقة دفعت المنظمات إلى التحرك في اتجاه التغيير والتطوير والابتكار (Radwan et al., 2021).

وتدعم الحكومات مؤسساتها كافة في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي والاعتماد عليها في تقديم خدماتها للمواطنين ما يسهم في نجاح عملية التحول الرقمي. وقد دفع ذلك العديد من الهيئات والمنظمات إلى البدء في تطبيق التحول الرقمي استجابةً لتوجيهات الحكومة ومواكبة التطورات التكنولوجية في البيئة المحيطة. وتشير التكنولوجيا الرقمية إلى الوسائل والأدوات التكنولوجية؛

كالذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وسلاسل الكتل Ritter and (Pedersen, 2020).

وقد أدت التطورات الهائلة في تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تطورات في الحياة العامة، سواءً على مستوى تطلعات الأفراد ورغباتهم في الحصول على خدمات أكثر فاعلية ويسر، أم على مستوى المؤسسات والمنظمات القائمة على تقديم تلك الخدمات؛ حيث اقتضت هذه التطورات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية قصد تطوير إدارة الخدمات، وأصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية كافة هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقى، وفي هذا الصدد، فقد تبنت المؤسسات الحكومية العربية غيرها من دول العالم مفاهيم الأعمال الإلكترونية تحت مسمى "الحكومة الإلكترونية" لإنجاز أنشطتها، وتقديم الخدمات للمواطنين (ناويس، 2022).

ولتطبيق نظام العمل الإلكتروني في المؤسسات الحكومية؛ الأمر الذي يتطلب توفير أعداد كافية من العاملين المؤهلين المدربين، وتوفير الأجهزة والمعدات الإلكترونية المتطورة اللازمة، فضلاً عن سن التشريعات المناسبة التي تضع النظام القانوني الكفيل بتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية (عبد السلام وآخرون، 2024).

وبالنظر في بيئة الأعمال بسلطنة عُمان، خاصةً في وزارة العمل؛ نجد أنها تعمل على تطبيق رؤية سلطنة عُمان 2040 عند تنفيذ مهامها، من أجل تحقيق النمو والتطوير على الصعد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية كافة، وتعد الاستعانة بالأنظمة الإلكترونية في وزارة العمل العمانية؛ إحدى الركائز الأساسية لتحسين الأداء الإداري وتعزيز الشفافية والكفاءة، فمن خلال تطبيق هذه الأنظمة تساهم الوزارة في تسريع الإجراءات وتبسيط الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص؛ ما يعزز التفاعل

الرقمي، ويوفر وقت وجهد المستفيدين. هذه التحولات الرقمية تدعم رؤية عُمان 2040 للتنمية المستدامة من خلال تحسين بيئة العمل، وتطوير المهارات، وتعزيز الاقتصاد الرقمي.

ولقد حققت سلطنة عُمان تقدُّمًا كبيرًا في مؤشر الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لعام 2024؛ حيث تقدمت 9 مراتب، واحتلت المرتبة 41 من بين 193 دولة على مستوى العالم. هذه القفزة اللافتة من المرتبة 50 في عام 2022 تضع سلطنة عُمان في المرتبة الخامسة بعَدها الدولة الفضلى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والثانية عشرة بعَدها الدولة الفضلى في آسيا (Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024 United).

لذا، فإن هذه الإحصاءات تشير إلى وجود نوع من التحسين والتغيير في مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقَدَّمة في سلطنة عُمان، سواءً من حيث الجودة أم العدد، وقد يأتي هذا التحسن تماشيًا مع توجُّهات سلطنة عُمان في هذا الجانب، واهتمامها الملحوظ بقطاع تقنية المعلومات وما يرتبط به من جوانب كالتحوُّل الرقمي؛ الذي اتضح من خلال رؤية عُمان الجديدة 2040، التي ركزت على هذا القطاع بجعله إحدى أهم ركائزها؛ التي تمثلت في الحوكمة والأداء المؤسسي، وهي ركيزة تحسين فعالية الحوكمة والأداء المؤسسي وسيادة القانون (البلوشية وآخرون، 2020).

لذا، من خلال تطبيق هذه الأنظمة الإلكترونية تسهم وزارة العمل في تحقيق أهداف رؤية عُمان 2040 من خلال توفير بيئة عمل مرنة ومستدامة؛ تُشجِّع للابتكار والتحول الرقمي (الموقع الرسمي لوزارة العمل العُمانية، 2024).

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

نظرًا لأهمية الدور الرئيس الذي تُقدِّمه وزارة العمل في سلطنة عُمان، المتمثل في تنظيم سوق العمل وتعزيز فرص العمل وتنظيم القوى العاملة وتطوير البرامج التدريبية؛ تسعى وزارة العمل العُمانية جاهدةً لتحقيق التوازن بين طرائق العرض والطلب في سوق العمل المحلي، وكذلك تحسين بيئة العمل؛ من خلال توفير حلول مبتكرة لدعم التوظيف خاصة في القطاعات الحيوية كالتعليم والصحة والتكنولوجيا. بالإضافة إلى ذلك، تسهم الوزارة في تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة في إطار رؤية عُمان 2040.

ولُوحِظَ في الآونة الأخيرة زيادة أعداد الطلبات الواردة من المواطنين المنتفعين بالخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الموقع الرسمي لوزارة العمل ما تسبَّبَ في حدوث ضغط كبير على الموقع الرسمي للوزارة.

وعليه، قام الباحث بإجراء دراسة إستطلاعية نوعية عبر إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع (15) من المديرين والموظفين في دوائر المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان، بالإضافة إلى عدد (30) فردًا من المواطنين المُستخدمين للموقع الرسمي للوزارة للوقوف على مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدَّمة للجمهور ومدى سرعة الاستجابة والموثوقية لهذه الخدمات، وتبيَّن وجود تأخُّر في الاستجابة لبعض الخدمات؛ منها طلبات التوظيف.

لذلك يتمثل إشكال هذه الدراسة في دراسة أثر الأنظمة الإلكترونية التي تتيحها وزارة العمل في سلطنة عُمان للمُستخدمين على مستوى جودة الخدمات من خلال دراسة أثر المحاور الرئيسة للمتغير المستقل (كفاءة النظام الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات).

ونظرًا لأهمية موضوع هذه الدراسة الذي يستهدف تحليل أثر تطوير أنظمة العمل في الجهات الحكومية ووفقًا للأساليب التكنولوجية الحديثة لمعرفة تأثيرها على مستوى جودة الخدمات ومدى

الاعتمادية التي توفرها تلك الأنظمة، وما هو مستوى الأمان والسرية لبيانات المستخدمين وإمكان الوصول لهذه الخدمات، ونظرًا لندرة الدراسات العربية التي تناولت تحليل تلك الظاهرة؛ تمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة من خلال الأسئلة الآتية:

1. السؤال الأول: ما مستوى كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟
2. السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟
3. السؤال الثالث: ما أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

3.1 أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد النظام الإلكتروني في وزارة العمل العُماني المتمثلة في كُلٍّ من (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) على أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في (رضا العملاء، والسرعة) المقدّمة من وزارة العمل في سلطنة عُمان، وعليه تتمثل أهداف هذه الدراسة في الآتي:
- معرفة مستوى كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان.
 - تحديد مستوى جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.
 - تحليل أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

4.1 أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تَبَرُّرُ الأهمية العلمية لهذه الدراسة فى إلقاء الضوء على مُتغيَّرَيْن شديديَّ التأثير على عمل الجهات الحكومية فى وقتنا الحالى؛ حيث يرتبط المتغيران ارتباطاً وثيقاً بمجال الإدارة العامة وتكنولوجيا المعلومات، فنتيجةً للتقدم التكنولوجي الكبير وانتشار استخدام التقنيات الرقمية؛ أصبحت هناك ضرورة لدى الجهات الحكومية لمواكبة هذه الاتجاهات لضمان جودة الخدمات المقدَّمة لأصحاب المصالح كافة من ذوي الصلة بخدمات تلك الجهات الحكومية.

لذلك يستهدف الباحث من خلال هذه الدراسة فَتَحَ المجال لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي فى المؤسسات الحكومية وتطوير مستوى الخدمات المقدَّمة؛ ما يسهم فى إثراء الأدبيات العلمية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات فى القطاع العام، وتحقيق إدارة حكومية أكثر فاعلية وشفافية. كما يرجو الباحث أن تضيف هذه الدراسة مُصطلحات ومفاهيم بشأن تأثير الأنظمة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمات داخل المؤسسات الحكومية، خاصَّةً فى وزارة العمل بسلطنة عُمان.

الأهمية العملية

من الناحية العملية، تَبَرُّرُ الأهمية فى تقديم تفسيرات وتوصيات جديدة تتعلق بنتائج هذه الدراسة لأصحاب المصلحة كافة وصانعي القرارات والسياسات، ليس على مستوى وزارة العمل فقط؛ بل لقطاع العمل الحكومي كافة فى سلطنة عُمان. فتساعد هذه الدراسة فى تحليل مدى الاستفادة من تحويل أنظمة العمل التقليدية فى وزارة العمل بسلطنة عُمان إلى أنظمة تكنولوجية حديثة ومعرفة تأثير تلك التقنيات على تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدَّمة، وتحسين الأداء الإداري بصفة عامة فى وزارة العمل العُمانية.

وبهدف توجيه الجهود نحو تعزيز منظومة العمل الحكومي فيسلطنة عُمان من خلال معرفة أبرز نقاط القوة وجوانب الضعف بأنظمة العمل داخل وزارة العمل لتعظيم إنتاجية الوزارة والجهات الحكومية في سلطنة عُمان ككل. كما يُتَوَقَّع أن تُقَدِّم هذه الدراسة أدلة عملية بشأن كيفية تحسين وتبسيط الإجراءات والعمليات في وزارة العمل من أجل تقديم خدمات متميزة وسريعة للمواطنين، وكذلك تحسين مستوى رضا المتعاملين مع الوزارة.

5.1 فرضيات الدراسة

الغرض من هذه الدراسة هو فهم أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات بالتطبيق على وزارة العمل في سلطنة عُمان؛ من خلال اختبار أثر أبعاد النظام الإلكتروني (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) على مستوى جودة الخدمات لمعرفة أثرها على جودة الخدمة ورضاء العملاء والسرعة في تنفيذ تلك الخدمات.

الفرضية الرئيسية H1:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات بوزارة العمل في سلطنة عُمان.

ويُشتَقُّ منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى H1-1:

يوجد أثر لكفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

الفرضية الفرعية الثانية H1-2:

يوجد أثر لاعتمادية النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

الفرضية الفرعية الثالثة H1-3:

يوجد أثر لأمان المعلومات في النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

6.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة

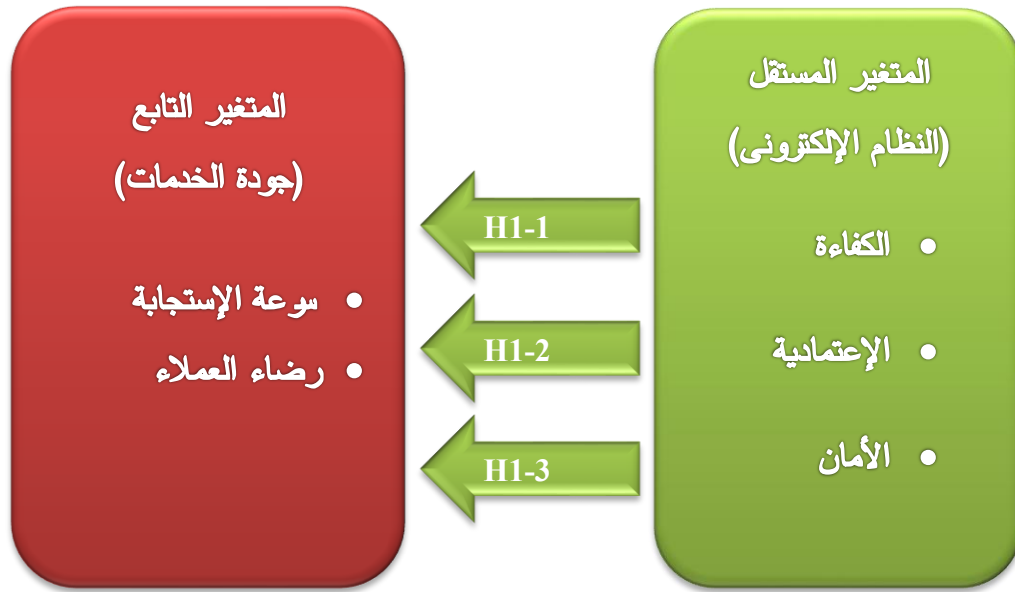
من خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة التي تناولت دراسة العلاقة بين استخدام الأنظمة التكنولوجية في الإدارة وأثرها على جودة الخدمات؛ قام الباحث بإعداد نموذج هذه الدراسة التالي لتحديد العلاقة التأثيرية بين أبعاد متغيرات هذه الدراسة المستقلة، والتابعة في الشكل رقم (1-1):

- المتغير المستقل: النظام الإلكتروني، ويتم قياسه من خلال 3 أبعاد:

- الكفاءة.
- الاعتمادية.
- الأمان.

- المتغير التابع: جودة الخدمات، ويتم قياسه من خلال بُعْدَيْن:

- رضا العملاء.
- سرعة الاستجابة.



(شكل 1-1): أنموذج ومتغيرات الدراسة (إعداد الباحث بناءً على الدراسات السابقة)

مُسَوِّغات اختيار أبعاد متغيرات الدراسة المستقلة، والتابعة

أبعاد المتغير المستقل (النظام الإلكتروني)

تم اختيار أبعاد النظام الإلكتروني الثلاثة المتمثلة في: الكفاءة، والاعتمادية، والأمان؛ لاعتبارات علمية ومنهجية عدة مُستندة إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذا المفهوم في إطار الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي، على النحو الآتي:

أولاً: بُعد الكفاءة: يُعدُّ بُعدُ الكفاءة من أكثر الأبعاد تناوُلًا في دراسات النُظُم الإلكترونية نظرًا لارتباطه المباشر بسرعة أداء المهام ودقة تنفيذ الإجراءات وتقليل الهدر في الوقت والموارد. إذ تشير دراسة (Aqeel, 2022) إلى أن الأنظمة الإلكترونية ترفع مستوى الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات من

خلال تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية. كما أظهرت دراسة (Ali, 2023) أن كفاءة النظام تُمثّل أحد العوامل الجوهرية في نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ حيث تسهم في تحقيق أداء إداري عالي الكفاءة ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدّمة. وقد أكدت دراسة (Mbaidin et al., 2021) أن ارتفاع مستوى الكفاءة التقنية في الأنظمة الإلكترونية يسهم في تحسين الإنتاجية المؤسسية وتعزيز رضا المُستخدمين؛ ما يجعل الكفاءة معياراً أساساً لتقييم فعالية النظام الإلكتروني في المؤسسات الحكومية، والخاصة، على حدٍ سواء.

ثانياً: بُعد الاعتمادية: تم اختيار بُعد الاعتمادية نظراً لكونه يُعبّر عن مدى قدرة النظام الإلكتروني على العمل بشكل مستمر ومن دون انقطاع أو أعطال فنية؛ وهو ما يُعزّز ثقة المُستخدمين واستمرارية العمليات الإدارية. فقد أشارت دراسة (بن عريمة وبوخولة، 2023) إلى أن الاعتمادية تُمثّل شرطاً أساساً لنجاح النظام الإلكتروني؛ حيث ترتبط ارتباطاً مباشراً برضا العاملين والمستفيدين عن أداء المنصات الرقمية. كما أوضحت دراسة (Ozturan & Surucu, 2019) أن اعتمادية النظام تسهم في تحقيق الاتساق في جودة الخدمات المقدّمة إلكترونياً، وتُقلّل احتمالات تعطل العمليات أو فقدان البيانات؛ ما ينعكس إيجاباً على ثقة المُستخدمين. كذلك بيّنت دراسة (Saha et al., 2014) أن الاعتمادية تُعدّ من الأبعاد الجوهرية لجودة النظم الإلكترونية؛ إذ تُمثّل قدرة النظام على تقديم الخدمة في الوقت المناسب، وبالجودة نفسها في كل مرة من دون أخطاء أو انقطاع.

ثالثاً: بُعد الأمان: تم تضمين بُعد الأمان ضمن أبعاد المتغير المستقل نظراً لأهميته البالغة في بناء الثقة بين المُستخدم والنظام الإلكتروني، خاصّةً في المؤسسات الحكومية التي تتعامل مع بيانات حساسة. فقد أكدت دراسة (Chakraborty & Saha, 2017) أن مستوى الأمان في النظام الإلكتروني يُعدّ من العوامل المحددة لمدى قبول المُستخدمين واعتمادهم على الخدمات الإلكترونية؛ حيث يُقلّل المخاوف المتعلقة بسرية المعلومات أو اختراق الخصوصية.

كما دعمت دراسة Alomari et al. (2018) هذا الاتجاه بقولها: إن تعزيز الأمان المعلوماتي يمثل ركيزة أساسية في نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية؛ لأنه يحد من المخاطر الإلكترونية، ويضمن موثوقية المعاملات الرقمية.

وأشارت دراسة Ali (2023) إلى أن أمان الأنظمة الرقمية يسهم في رفع مستوى الثقة التنظيمية، ويُعزّز كفاءة اتخاذ القرار داخل المؤسسات؛ لما يُوفّره من حماية للبيانات والمعلومات الحساسة.

أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات)

تم اختيار بُعْدَي رضا العملاء وسرعة الاستجابة مُؤَشِّرَيْن رئيسَيْن لقياس جودة الخدمات في هذه الدراسة؛ استنادًا إلى مُسَوِّغات علمية ومنهجية تدعمها الدراسات السابقة، على النحو الآتي:

- فمن الناحية النظرية، تشير العديد من الدراسات إلى أن جودة الخدمات تُعدُّ مفهومًا متعدد الأبعاد؛ غير أن رضا العملاء وسرعة الاستجابة يمثلان أكثر الأبعاد استخدامًا في تقييم مستوى الجودة، خاصّةً في البيئات الحكومية والإلكترونية. فقد أوضحت دراسة (Parasuraman et al., 1988) في نموذجها الشهير SERVQUAL أن رضا العملاء وسرعة الاستجابة يُعدّان من الأبعاد الأساسية التي تُظهر مدى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين. كما أكدت دراسة (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2022) أن هذين البُعْدَيْن يرتبطان ارتباطًا وثيقًا بتجربة المُستخدِم، ويشكلان انعكاسًا مباشرًا لكفاءة الأنظمة الإلكترونية في تلبية احتياجات المتعاملين.

- ويُعبّر رضا العملاء عن البُعد الإدراكي لجودة الخدمة؛ إذ يقيس درجة توافق الخدمة المقدّمة مع توقعات المستفيد ومدى شعوره بالرضا تجاه التجربة الكلية، كما أشارت دراسة

(Zeithaml et al., 2018) إلى أن رضا العملاء يُعدُّ من أقوى المؤشرات الدالة على

فعالية الأداء المؤسسي وجودة الخدمة. أما سرعة الاستجابة فتُمثِّل البُعد التشغيلي الذي يقيس

قدرة المؤسسة على التعامل مع الطلبات وإنجازها في الوقت المناسب؛ وهو ما عدَّتْه دراسة

(Santos, 2003) أحد أهم معايير نجاح الخدمات الإلكترونية لما له من تأثير مباشر

على رضا المُستخدِم وثقته في المؤسسة.

• ومن الناحية التطبيقية، ركزت دراسات عربية ومحلية منها (النعيمي، 2021)، و(البلوشي،

2023) على أهمية هذين البُعدين في تقييم جودة الخدمات الحكومية الرقمية؛ لما لهما من

علاقة مباشرة بطبيعة العمل في المؤسسات التي تسعى إلى التحول الرقمي وتحسين مستوى

رضا المتعاملين. وبالنظر في طبيعة عمل وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ فإن رضا العملاء

وسرعة الاستجابة يُعدَّان من أبرز المؤشرات التي تعكس مدى نجاح الوزارة في تحقيق أهدافها

المتعلقة برفع كفاءة الأداء وتجويد الخدمات.

وبناءً على ذلك، فإن اختيار هذين البُعدين يعكس توازنًا علميًا بين الجانبين الإدراكي (رضا

العملاء)، والتشغيلي (سرعة الاستجابة) لجودة الخدمات؛ بما يضمن شمولية القياس ودقته،

ويُعزِّز اتِّساق الإطارين النظري والتطبيقي لهذه الدراسة مع الاتجاهات الحديثة في أدبيات الجودة

والخدمات الإلكترونية.

7.1 حدود الدراسة

- الحدود المكانية: سلطنة عُمان.
- الحدود الزمانية: يركز الباحث في دراسته هذه في المدة الزمنية (2025/2024).
- الحدود الموضوعية: كفاءة النظام الإلكتروني وأبعاده الثلاثة (الكفاءة - الاعتمادية - الأمان)، وجودة الخدمات وأبعادها (رضا العملاء - سرعة الاستجابة).
- الحدود البشرية: موظفو وزارة العمل.
- الحدود المنهجية: ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

8.1 المصطلحات والتعريفات الإجرائية للدراسة

- النظام الإلكتروني: توظيف استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميعها من أجهزة حاسب آلي، وشبكات وأجهزة إدخال المعلومات السلكية واللاسلكية؛ لتخدم الأمور الإدارية اليومية (مدلول، 2022).
- ويُعرّفه الباحث إجرائيًا بأنه: مجموعة الأدوات والتقنيات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، منها أجهزة الحاسوب، وقواعد البيانات الرقمية، والمواقع الإلكترونية؛ التي تهدف إلى دعم وتحسين الإجراءات الإدارية اليومية، ما يسهم في تسريع إنجاز العمل، وتقليل الأخطاء، وتسهيل التواصل بين المؤسسات والعملاء.
- الكفاءة: هو النهج الذي يهدف إلى رفع مستوى كفاءة الأداء الوظيفي في المنظمة؛ من خلال تطبيق منظومة إدارية إلكترونية في المنظمات، وتوفير البنية التحتية المتمثلة في أجهزة الحاسب وأنظمة

اتصالات متطورة جاهزة ومتكاملة لاستيعاب كم هائل من المعلومات لتنفيذ الأعمال بكفاءة وفعالية (حمدونة، 2015).

ويُعرّفها الباحث إجرائيًا بأنها: القدرة على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال الاستعانة بالأنظمة التكنولوجية الحديثة بهدف جمع ومعالجة وإخراج معلومات أكثر قيمة وجودة تعود بالنفع على المُستخدم.

- **الاعتمادية:** التي تعني القدرة على أداء الخدمة بثقة ودقة؛ لذلك يُعدُّ هذا البُعد هو الأهم من بين مجالات الخدمة، وهو الذي يحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى المستفيد (fora et al., 2023).
- ويُعرّفها الباحث إجرائيًا بأنها: قدرة المُستخدم على الثقة في الخدمات المقدّمة له من قبل المؤسسة؛ ما يعكس قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تتسم بالدقة والموثوقية، وينعكس على رضا المُستخدمين.
- **الأمان:** هو توفير الإجراءات والأساليب والأمنية كافة؛ اللازمة لحماية المعلومات من الاختراق أو التخريب في ظل الثورة التقنية المعلوماتية، وانتشار العديد من البرامج التي تهدف لاختراق أنظمة الحاسب الآلي (الحسيني، 2023).

ويُعرّفه الباحث إجرائيًا بأنه: قدرة المؤسسة على حماية أمن وسرية معلومات العملاء من خلال توفير أنظمة أمن معلومات فعالة قادرة على مواجهة الاختراقات والمخاطر السيبرانية باستراتيجيات حماية مرتفعة.

- **جودة الخدمة:** إن جودة الخدمة هي الحكم أو الموقف العام المتعمق بتفوّق الخدمة؛ الذي بدوره يعني الفرق بين ما تقديمه وما يأمل العميل في الحصول عليه (شاكر وآخرون، 2015).
- ويُعرّفها الباحث إجرائيًا بأنها: قدرة المؤسسة على تنفيذ خدماتها وفقًا لمعدلات الأداء القياسية، ووفقًا للمعايير الوطنية أو الدولية ذات الصلة بنوع الخدمات التي تُقدّمها.

• **سرعة الاستجابة:** هي تفاعل مُقدّم الخدمة مع الزبون أو المُستهلك وإشعاره بأهميته، والحرص على رضاه عند تقديم الخدمة له، ومدى شعور العميل بقيمته الإنسانية لدى مُقدّم الخدمة عند التعامل معه (شاكر وآخرون، 2015).

ويُعرّفه الباحث إجرائيًا بأنه: قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء في أسرع وقت بالشكل الذي يتوافق مع تطلّعاتهم.

• **رضا العملاء:** هو أكثر المقاييس استخدامًا لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات المقدّمة من خلال توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور العملاء، ويُمكنها من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات العملاء (قاسم، 2006).

ويُعرّفه الباحث إجرائيًا بأنه: الشعور بالكفاية والثقة الذي يقع في نفوس العملاء عندما يحصلون على خدمات تُلبّي توقعاتهم؛ كالحصول على الخدمة الفضلى بأقل تكلفة.

• **وزارة العمل:** هي الجهة المُنوطة بتنظيم وتقنين السياسات المتعلقة بسوق العمل العُمانية، وسنّ القوانين والتشريعات المتعلقة بالتوظيف لتحقيق الكفاءة المهنية، وتوفير فرص التدريب والتأهيل للكفاءات الوطنية من أجل تعظيم إنتاجية سوق العمل العُمانية (الموقع الرسمي للوزارة).

9.1 خاتمة الفصل الأول

خلال الفصل الأول (الإطار العام لهذه الدراسة)؛ تم استعراض مشكلة هذه الدراسة وأهدافها؛ مع تسليط الضوء على الأهمية العلمية والعملية لها. كما تمت صياغة الفرضيات التي تهدف للإجابة عن الأسئلة الرئيسة المتعلقة بتأثير كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان. بالإضافة إلى ذلك، تم استعراض المتغيرات الرئيسة التي تتدرج ضمن نطاق هذه الدراسة، وتعريف بعض المصطلحات المتعلقة بها. هذا كله سيتم تناوُّله بشكل مُفصَّل في الفصل الثاني (الإطار النظري لهذه الدراسة)؛ حيث سيتم التَّأصيل النظري لجوانب هذه الدراسة المختلفة، مع تحليل نتائج الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المقدمة

1.2 المبحث الأول: كفاءة النظام الإلكتروني

2.2 المبحث الثاني: جودة الخدمات

3.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة

4.2 الخاتمة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المقدمة

لقد أدت التطورات الهائلة في تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تطورات في الحياة العامة، سواءً على مستوى تطلعات الأفراد ورغباتهم في الحصول على خدمات أكثر فاعلية ويسرٍ، أم على مستوى المؤسسات والمنظمات القائمة على تقديم تلك الخدمات.

بحيث اقتضت هذه التطورات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية قُصدَ تطوير إدارة الخدمات، وأصبح إدخال تقنية المعلومات في الأعمال الحكومية كافة هَدَفَ العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقى. (ناويس، 2022) لذا تسعى أغلب الجهات الحكومية داخل سلطنة عُمان في تطوير أنظمتها ورقمنة خدماتها تماشيًا مع رؤية عُمان 2040 لمواكبة التطورات الحديثة، وتحقيق الريادة من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.

لذا سنتناول خلال هذا الفصل استعراض الإطار النظري وأهم الأدبيات السابقة التي تناولت دراسة أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات.

1.2 المبحث الأول: كفاءة النظام الإلكتروني

إن استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب أساس لا غنى عنه في المؤسسات العامة والخاصة كافة؛ وذلك لما تُحقِّقه من نتائج ايجابية تكفل تحسين الأداء الوظيفي في القطاعات كافة بأقل جهد وأقصر وقت وبأقل تكلفة.

1.1.2 نشأة الإدارة الإلكترونية

في ظل التنافس الشديد والتحدي المتزايد أمام الإدارات كي تُحسِّن مستوى أعمالها وجودة خدماتها؛ ظهرت الإدارات الإلكترونية بعد التطور النوعي والسريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والانتشار الواسع لشبكات الإنترنت خاصّةً بعد اهتمام الحكومات وتوجُّبها نحو تحقيق الشفافية في التعامل بكل دقة، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية وتمكين المواطن من الحصول من الحصول على هذه الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسات (عاشور، 2010).

2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تُعدُّ إحدى معطيات التطور التقني في مجال الاتصالات؛ فبعد انفجار ثورة المعلومات والاتصالات، التي كانت ذروتها تطوُّر أجهزة الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة؛ لتطوير طرائق العمل التقليدية، لتكون أكثر مرونة وفعالية، ومن ناحية أخرى للاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الإنترنت في التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها، وبينها والمواطنين؛ حيث أسهمت شبكة الإنترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهايات الطرفية بَعْدَها وسيلةً للربط بين أجهزة الحاسب الآلي، ما ترتَّب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الإنترنت؛ الذي دَعَمَ توجُّهات الحكومات والمنظمات الإدارية، لإدارة التعاملات كافة سواءً مع إداراتهم أم إدارات الجهات ذات العلاقة من خلال شبكات الإنترنت؛ الأمر الذي مَهَّدَ لظهور مصطلح "الإدارة الإلكترونية" بصفته نمطًا إداريًا متطورًا يستخدم منجزات

التقنية في تطوير العمليات الإدارية، وإكسابها مميزات نوعية تنقلها إلى مصاف إدارات المستقبل (بطاح، 2016).

ورغم تنوع التعاريف الخاصة بالإدارة الإلكترونية التي قدمها المفكرون والباحثون في تعريفهم لمصطلح "الإدارة الإلكترونية"؛ إلا أنه اتفق أغلبهم على تعريفها بأنها نشاط يقوم على إنجاز المعاملات والأعمال بسرعة ودقة، والتحول من التعاملات الورقية إلى أسلوب إلكتروني متطور يُقلل الوقت والجهد (الحسن، 2009).

كما عرّفها فداء (2010) بأنها: "استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات المختلفة داخل المنظمات".

وعرّفها أيضاً رأفت (2004) بأنها منظومة تشمل مكونات الإدارة جميعها من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز؛ إلا أنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

وتعريف آخر للإدارة الإلكترونية بأنها "منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة وهي الإطار الشامل لكل من الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية باعتبارها الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع المنظمة وطبيعتها" (محمد، 2012).

وبهذا يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفاً شاملاً؛ وهو أن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة الشاملة التي تُوظف الطاقات كافة المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق الأهداف المحددة وتقديم خدماتها لزيائنها بكفاءة وفعالية أكثر وبجهود وتكلفة أقل، ما يُعزّز روح المنافسة لديها مقارنةً مع المؤسسات المماثلة لتحقيق رضا الجمهور المتعامل معها ما يسهم في مدها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي يشهده العالم من حولنا؛ حيث تُعدّ الإدارة

الإلكترونية عصب الحياة في المجتمعات الحديثة، كما تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق الذي يُطلق عليه الثورة المعلوماتية المستمرة أو ما يُسمى "ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة" (رانية، 2012).

وعليه يجدُّ الباحث أنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة لتحقيق أهدافها واستثمار مواردها وتحسين أدائها".

3.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطورين النوعي والكمي الهائلين في مجالات تطبيق تقنيات المعلومات، وتبرز تلك الأهمية بشكل خاص في الآتي:

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمة؛ ما ينعكس بصورة إيجابية على جودة مستوى الخدمات التي تُقدِّمها المنظمة للمواطنين، وأن تكون الخدمة المقدَّمة ذات جودة عالية.
- توفير الوقت في تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- دقة ووضوح العمليات الإدارية داخل المنظمة.
- تسهيل الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة داخل المنظمة، ومع المنظمات الأخرى؛ داخل الدولة، وخارجها.
- تخفيض الاستهلاك الورقي؛ بما ينعكس بصورة إيجابية على أعمال المنظمة جميعها.
- سهولة حفظ واسترجاع البيانات والمحافظة على سلامتها وسريتها.

– تعزيز قدرة المنظمة على مواكبة التطورات ومرونة الاستجابة للمستجدات (إدريس، 2023).

وتكتسب الإدارة الإلكترونية فعاليتها من خلال مواكبتها للتطورات التقنية، وقدرتها على التكيف مع المتغيرات بكفاءة وفاعلية ما يسهم في تحقيق رضا العاملين في المؤسسة والمستفيدين من خدماتها، وتعزيز دور الإدارة الإلكترونية في خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمات، وتحسين مستوى أدائها وتلّافي سلبيات التعامل الورق (التميمي، 2015).

4.1.2 أبعاد الإدارة الإلكترونية

أدى التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تغيّرات جذرية في أساليب وطرائق إنجاز الأعمال على مستوى المنظمات؛ وذلك بسبب ما يتوفّر في الإدارة الإلكترونية من سمات وخصائص يمكن إجمالها في الآتي (يحيى وآخرون، 2020):

- **الكفاءة:** تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية لتسيير العمل الافتراضي، والقدرة على تحقيق درجات السرعة العليا في الأداء؛ التي تتجسد في توفير أيّ شيء، وفي أيّ مكان، وبأيّ طريقة داخل المنظمة.

حيث يرى عاشور (2010) أن التعامل بنظام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة الموارد كافة؛ أما فيما يتعلق بالعملاء فنجدّها تُحقّق فائدةً قصوى لهم، وتُحقّق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات، وفيما يخصّ الموظفين؛ نجدُ للمستفيدين تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد، وتحسين مستوى الخدمة

في حين يرى شلبي (2011) أنها تعمل على رفع كفاءة الموظفين وتعمل على توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب، كما أنها تجعل المؤسسة قادرة على تصحيح

الأخطاء بسرعة فائقة، كما نجدها تعمل على إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني بحيث تأخذ العمل المؤسسي بعيداً عن المحسوبة، ومن ناحية أخرى نجدها تعمل على الحفاظ على حقوق الموظفين.

- **الاعتمادية:** تتميز الإدارة الإلكترونية بالاعتمادية والمرونة العالية، وتتجلى غايات هذه المرونة القصوى عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المنظمة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الإلكترونية وقدرات الحواسيب؛ ما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.

فهي عبارة عن قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة، وفي هذا التعريف أربعة عناصر مُهمّة؛ هي (توفير الخدمة، الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية المحددة)، كما تتّسم أيضاً بتوفير الخدمات الحكومية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء؛ لذلك فإنّ الميّل إلى الخدمات المُبالغ في وعودها تؤدي إلى توقعات غير واقعية، لا تُسبّب إلا بفقدان ثقة العملاء؛ لأنّ المستفيد من الخدمة الحكومية، يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات (Sofyani et al., 2020).

حيث إن الإدارة الإلكترونية تركز على النتائج، فنجد أن الحكومة الإلكترونية تهتم بتحويل الأفكار إلى نتائج مُجسّدة في أرض الواقع، وأن تُحقّق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، كما أنه تعمل على توفير خدمات مستمرة طوال الوقت؛ منها دفع الفواتير من خلال بطاقات الائتمان من دون الانتقال إلى مراكز الهاتف أو الغاز لتسديد الرسوم أو الفواتير المطلوبة، وعلى الجانب الآخر فهي تعمل على أن تكون الخدمات متاحة بسهولة

للجميع، بمعنى آخر أنها تعمل على إتاحة خدمات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والمدارس والمكتبات؛ وذلك حتى يستطيع كل مواطن التواصل (زواغي، 2017).

- **الأمان:** من خصائص الإدارة الإلكترونية قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة من خلال برامج حماية، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يُسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات. ويُعدّ مفهوم "أمن المعلومات" من المفاهيم القديمة؛ حيث كان يُستخدم في الحروب لتشفير الرسائل بطرائق كلاسيكية تقليدية، لكن مع الثورة المعلوماتية والتكنولوجية أصبح مفهوم أمن المعلومات له أهمية كبرى في تحقيق الحماية والأمن للبيانات والمعلومات عبر شبكات الحاسب المختلفة. حيث عرّفها الحملي (2009) بأنها المحافظة على المعلومات وكيفية الحصول عليها، ومحاولة ضبط قنوات الاتصال المعلوماتية والتأكد من سلامتها العلمية والنفعية؛ بما يتماشى مع سياسة المؤسسة الأمنية، وحماية الشبكات الداخلية من الاختراقات الأمنية، وسُبل المحافظة على المكونات المادية للأجهزة الإلكترونية وكيفية التعامل معها. ويضيف القحطاني (2014) بأن مفهوم "أمن المعلومات" يتّسع ليشمل حماية المعلومات من الضرر بأشكاله كافة سواءً أكان مصدره شخصاً من المحترفين أم برنامجاً كفيروسات الحاسب الآلي، وسواءً أكان مُتعمداً أم عن طريق الخطأ، وحماية المعلومات من الوصول غير المصرّح به أو السرقة، أو الالتقاط، أو التغيير، أو إعادة التوجيه، أو سوء الاستخدام، وحماية قدرة المنشأة على الاستمرار وأداء أعمالها على أحسن وجه، وتمكين أنظمة تقنية المعلومات والبرامج التطبيقية لدى المنشأة من العمل بشكل آمن.

ومن خلال التعريفات والمفاهيم السابقة نستنتج أن أمن المعلومات هو حماية سرية ومصدر البيانات والمعلومات المتداولة والأجهزة والبرامج من الاختراق والقرصنة ومن التهديدات، سواءً أكانت الداخلية أم الخارجية؛ مع توفّر هذه البيانات في الوقت والشكل المطلوب وبدقة عالية.

مكونات أمن المعلومات: يتمثل أمن المعلومات في حماية الموارد المُستخدمة من الأضرار التي قد تؤدي على فشل في الأداء أو خسائر للمنظمة والعمل على سرية البيانات والمعلومات وسلامتها وتوفّرها في الوقت المطلوب والمحدد؛ حيث يرى (حسنين، 2012) أن أمن المعلومات عملية معقدة وليست إجراءً بسيطاً فهي تتكون من ثلاث مكونات على الدرجة نفسها من الأهمية، هي:

- سرية المعلومات Confidentiality Data : يُعبر هذا الجانب عن الإجراءات والقوانين اللازمة لمنع الوصول أو الاطّلاع من قبل غير المُصرّح لهم على البيانات والمعلومات التي يُطبّق عليها شرطُ السرية أو المعلومة الحساسة؛ حيث تختلف درجة السرية من مكان إلى آخر حسب نوع المعلومات وسياسة المنظمة المتبعة.

- سلامة المعلومات Data Integrity : أمّا هذا الجانب يعتمد على الحفاظ على المعلومات المتداولة من التزوير والعبث والتخريب أو من أيّ خطر يُهدّدها؛ وذلك بتوفير الحماية الكاملة للبيانات والمعلومات من المخاطر الداخلية والخارجية جميعها التي يمكن أن تمسّ سلامة المعلومات.

- ضمان الوصول إلى المعلومات Availability : يتناول هذا الجانب ضمان وصول المعلومات إلى الأشخاص المُصرّح لهم بالوصول فقط ومنع المُخربين من حذف المعلومات أو مهاجمة أجهزة تخزين المعلومات وتخريبها، وذلك من خلال توفير الوسائل والبرامج والقنوات الآمنة والمحمية، وبالسّعة المطلوبة للحصول على تلك المعلومات في صورتها الصحيحة للأشخاص المُخوّلين بذلك.

● **سهولة الاستخدام:** تمتاز الإدارة الإلكترونية بسهولة الاستخدام وأنها لا يلتزم استخدامها فقط في أوقات العمل الرسمية؛ حيث يمكن للمسؤول أو الموظف العمومي أن يحلَّ أيَّ مشكلة، أو أن يتخذ أيَّ قرار خارج أوقات العمل لمواجهة بعض المستجدات الطارئة، كما يمكن للمواطنين الحصول على أيِّ خدمة من أيِّ مكان بفضل وجود تلك الأنظمة الإلكترونية. كما تتميز الإدارة الإلكترونية في أنها تعمل على تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة ما ينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات التي يتم تقديمها مع زيادة جودة الخدمات، وتعمل على اختصار وقت إنجاز المعاملات الإدارية، وتضمن الدقة والموضوعية في العمليات التي تتم داخل المؤسسة، وتُقلِّل مخاطر التعامل الورقي، كما تكمن أهميتها كذلك في إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى، بالإضافة لتوفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه، كما أنها تعمل على التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لِسدِّ الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة (شريهان، 2016).

ويستخلص الباحث مما سبق، إن الإدارة الإلكترونية أصبحت حجر الزاوية في أيِّ نشاط لما تُوفِّره من مميزات لا يمكن الاستغناء عنها اليوم لما تُوفِّره من سهولة في الاستخدام وكفاءة في التنفيذ وأمان للمعلومات واعتمادية في تنفيذ المهام؛ فالأنظمة الإلكترونية تعمل على تلبية احتياجات الأطراف جميعها داخل وخارج المؤسسات من خلال تقديم خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة وأسرع وقت.

2.2 المبحث الثاني: جودة الخدمات

إن معظم الأعمال المنشورة ركزت على جودة المُنتَج وعلى البضائع، فيما تلقى موضوع جودة الخدمة اهتماماً أقل؛ في حين إنه وفقاً لبارسورمان (Parasuraman) الجودة ضرورة عندما تكون الخدمة لا يتم بيعها، لكن قبل ذلك لتحديد مدى أهمية جودة الخدمة؛ من الضرورة تحديد هذا المفهوم وتحديد أبعاده، كما هو مُبيّن في الآتي:

1.2.2 تعريف جودة الخدمات

إن جودة الخدمة تُعدّ التقييم العام للمُستهلك وحُكمه على جودة الخدمات التي يتم تقديمها عبر المؤسسات الحكومية؛ فالسوق المعاصرة تتطلب تقديم خدمات نوعية للعملاء، وتكمن أهمية جودة الخدمات في دورها في تصميم وتسويق المنتجات الخدمية لأنها مُهمّة لكلٍ من مُقدّمي الخدمة والعملاء (العزاوي، 2019).

ولجودة الخدمة نوعان مختلفان (بوعسل، 2014) هما:

- **الجودة الفنية:** التي تشير إلى الجوانب الكمية كافة للخدمة؛ التي يمكن التعبير عنها كمياً.
- **الجودة الوظيفية:** التي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة (الزبون). فالمؤسسة التي تُقدّم خدمات عالية الجودة يُتاح لها العديد من المزايا لعلّ أهمها زيادة ولاء ورضا عملائها ودفعهم باتجاه الاستمرار في التعامل معها، وإن الخدمة المتميزة ذات الجودة العالية تُمكن المؤسسة من استقطاب وجذب عملاء جُدد.

ويستخلص الباحث مما سبق، إن الجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية منها سرعة الخدمة ودقتها، بينما تتعلق الجودة الوظيفية بكيفية تقديم هذه الخدمة وتأثيرها على رضا المستفيدين. على

سبيل المثال: الجودة الفنية في خدمات التسجيل الإلكتروني قد تعني سرعة معالجة الطلبات؛ بينما الجودة الوظيفية تتعلق بسهولة استخدام النظام ومدى استجابته لاحتياجات المستخدمين.

2.2.2 مقاييس جودة الخدمة الإلكترونية

تناولت دراستي كلّ من (Swaid & Wigand, 2009) و (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016) أهم مؤشرات جودة الخدمة الإلكترونية الأكثر شيوعاً، ويمكن تعريفها على النحو الآتي:

أ- تصميم الموقع الإلكتروني Website Design :

يتم تصميم موقع تقديم الخدمات الإلكترونية بما يناسب احتياجات المستخدمين ومتوافقاً مع معايير جودة تقديم الخدمة الراسخة والمتفق عليها، ويُعدّ تصميم نظام تقديم الخدمة على الإنترنت مُتمثلاً في الموقع الإلكتروني من الأمور المُهمّة للمستخدم، وهي الواجهة التي تربط المُستخدم بالحكومة (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016).

ب- إمكان استخدام الموقع الإلكتروني Website Usability :

يشير مفهوم "إمكان الاستخدام" إلى إدراك المُستخدم لدرجة السهولة أثناء البحث والتصفح والعثور على المعلومات على الموقع الإلكتروني؛ مع توفر تعليمات الاستخدام بسهولة أمام المُستخدم (Swaid and Wigand, 2009).

ج- مصداقية وثبات الخدمة Reliability :

ترتبط المصداقية والثبات بمقدار الاعتماد على الخدمة، وتُعبّر عن قدرة مُقدّم الخدمة على تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الدقة والصلاحية كما هو متوقع بشكل مُنسّق وثابت طوال الوقت. (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016)

د- سرعة الاستجابة Responsiveness :

يُعبر هذا البُعد عن رَدِّ الفعل المفيد على طلبِ المستخدمين من دون أيِّ تأخير، ويتضمن أيضًا الرد على أسئلة المُستخدم وحل مشكلاتهم من خلال الموقع الإلكتروني من دون أيِّ تأخير. (Swaid and Wigand, 2009)

هـ- الخصوصية والأمان Assurance :

تُعَدُّ الخصوصية والأمان من العوامل الرئيسة أثناء التعامل مع الخدمات الإلكترونية الخدمة. ويشير الأمان إلى انخفاض الخطر مع توفير الحماية القانونية للعملاء الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية. (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016) من ناحية أخرى، تحظُر الخصوصية الاطِّلاع على البيانات والمعلومات الشخصية للمستخدم؛ حيث تعكس ثقة العملاء وتوقعهم الحفاظ على معلوماتهم آمنة أثناء الإجراءات الإلكترونية (Kaur et al., 2020).

و- جودة المعلومات Information Quality :

إدراك العميل لجودة محتوى الموقع أو التطبيق الإلكتروني وفائدة ما يتضمنه من معلومات بما يخدم الأغراض التي يهدف المستخدم من تحقيقها عند استخدامه للموقع أو التطبيق. (Vatolkina et al., 2020)

ز- التخصيص Personalization :

الذي يشير إلى إدراك العملاء للاهتمام الفردي والخدمة المُمَيَّزة المُصمَّمة لتلبية احتياجات الأفراد وتفضيلاتهم (Swaid and Wigand, 2009).

ويستخلص الباحث مما سبق، إن جودة الخدمة هي الوسيلة الأساسية في تلبية احتياجات المستخدمين من الخدمات الحكومية. حيث تنقسم جودة الخدمة إلى نوعين: الجودة الفنية؛ التي تتعلق بالجوانب الكمية منها سرعة ودقة الخدمة، والجودة الوظيفية التي تتعلق بكيفية تقديم الخدمة وتأثيرها

على رضا المستخدمين. كما أنه يمكن قياس مستوى جودة الخدمة من خلال معايير عدة هي: الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والأمان، والثقة.

3.2.2 أبعاد جودة الخدمات

إن المعايير الوحيدة التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يُحددها المستخدم من الخدمة، (عطلاوى، 2014) وتتمثل في الآتي:

أ- سرعة الاستجابة:

تعني الاستجابة قدرة مُقدِّم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستخدمين واستفساراتهم. فهي تعكس الرغبة أو الرضى بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الحكومية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مُقدِّم الخدمة الحكومية بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستخدمين عند احتياجهم لها (العلي، 2008).

ب- رضا العملاء:

هو أكثر المقاييس استخدامًا لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدَّمة من خلال توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن، ويُمكنها من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن.

وتتطلع الحكومات إلى تعزيز رضا مواطنيها عن الأداء الحكومي من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصَّةً الإنترنت؛ لتحسين تقديم المعلومات والخدمات الحكومية بشكل أكثر راحة للمواطنين (Saha et al., 2014).

وفي مجال الحكومية الإلكترونية يُعدُّ رضا المواطن عاملاً مُهمًّا في تعزيز استمرارية المواطن في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية؛ حيث يُعبّر عن القَبُول المدرك من قبل المواطن للنظام بشكل عام (Uchenna, 2020).

ويمكن تعريف رضا المواطن بأنه شعور المواطن بالسعادة أو الإحباط نتيجةً لمقارنة الأداء المدرك من تلقّي الخدمة مع التوقعات الذاتية للعميل فيما يخص تلك الخدمة (Al-Hawary and Al-Menhaly, 2016).

ويستخلص الباحث مما سبق، إن أهمية جودة الخدمة كونه مفهومًا حيويًا لا يقل أهمية عن جودة المُنتَج، خاصّةً في القطاعات الخدمية كالخدمات الحكومية. وإن معيار "الاستجابة" يُعدُّ من أهم الأبعاد التي تسهم في تحسين جودة الخدمة؛ حيث يتوقع المستفيدون استجابة سريعة وفعالة لطلباتهم واستفساراتهم. كما أن بُعْدَ "رضا العملاء" يُعدُّ بُعْدًا رئيسًا لقياس جودة الخدمات المقدّمة، ويجب أن يكون ضمن أولويات المؤسسات الحكومية، خاصّةً عندما يتعلق الأمر بتقديم الخدمات الإلكترونية.

3.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة

1.2.3 الدراسات التي تناولت كفاءة النظام الإلكتروني

هدفت دراسة (بن عريمة وبوخلوة، 2023) إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسة الاتصالات الجزائرية على اختلاف مستوياتهم، وبلغت عينة الدراسة التي تم اختيارها وفق طريقة العينة العشوائية 100 موظف. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصوّر أفراد عينة الدراسة بشأن الأداء المؤسسي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل).

وسعت دراسة (حمودة، 2023) إلى استكشاف مستوى استخدام إدارة مؤسسات التعليم العالي لإدارة الإلكترونية في جوانبها الإدارية والتعليمية والمكتبية، وتقييم تطوير مؤسسات التعليم العالي؛ من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والإدارة والعلوم السياسية، في جامعة مصراتة الليبية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وتكوّن مجتمع الدراسة من طلبة كلية الاقتصاد والإدارة والعلوم السياسية في الجامعة، وبلغ حجم العينة 124 طالباً وطالبة، ومن أهم نتائج الدراسة: إن إدارة المؤسسة التعليمية محل الدراسة؛ تستخدم الإدارة الإلكترونية بمستوى منخفض في الجوانب الإدارية والتعليمية والمكتبية، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية؛ بين الإدارة الإلكترونية، وبين تطوير مؤسسات التعليم العالي.

واستهدفت دراسة (Ali, 2023) بعنوان: "تبني الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي - دراسة حالة بنك بابل في العراق"

"Adoption of electronic management in the banking sector a case study on babel bank in iraq".

التعرف إلى مدى اعتماد الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي من خلال إجراء دراسة حالة على بنك بابل في العراق، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّقَت الدراسة من خلال إجراء مقابلات شخصية وطرح الأسئلة على عينة مكوّنة من موظفي البنك، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك درجة عالية من تبني الإدارة الإلكترونية في الصناعة المصرفية بصفة عامة وداخل بنك بابل بصفة خاصة، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا لمنظومة الإدارة الإلكترونية هي المكوّن الرئيس لنجاح العمل.

في حين تناولت دراسة Aqeeli (2022) بعنوان: "أنظمة الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم أداء العاملين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض: دراسة تطبيقية"

"Electronic management systems and their effective role in Supporting employee performance in king fahd medical city In riyyadh: an empirical study".

هدفت الدراسة لفحص وتحليل أثر تطبيق نُظُم الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، ولتحقيق هذا الهدف اختارت الباحثة المنهج الوصفي. وكان مجتمع الدراسة مكوّنًا من الموظفين العاملين في مدينة الملك فهد الطبية حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على عينة مكونة من (150) موظفًا، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي من

أهمها أن الأنظمة الإلكترونية المُستخدمة في المدينة الطبية تسهم في سرعة إنجاز العمل، وإن أنظمة الإدارة الإلكترونية تسهم في تسهيل عملية المراقبة والتحكم والمتابعة.

كما تناولت دراسة (بوالداد وعيمر، 2022)؛ تحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق دراسة ميدانية ببلدية ميلة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واتبعت نهج الدراسة الميدانية والمقابلة الشخصية. وتكوّن مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات التي تُقدّمها بلدية ميلة. بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع الأمين العام للبلدية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تحسّن في جودة الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية التي أدت دوراً مهماً من خلال تقديم خدمات سريعة وفعالة للمواطن، والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة من دون أخطاء وتقريب الإدارة من المواطن.

في حين تناولت دراسة (عشري، 2018) قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية ودورها في تحقيق جودة الخدمات التعليمية بجامعة طيبة في المملكة؛ من وجهة نظر الطلبة بصفتهم عميلاً خارجياً، والتعرف إلى مدى وجود علاقة تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى وجود فروق دالة إحصائية، في كلّ من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة طيبة حسب بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وتكوّن مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة طيبة، كما تم استخدام قائمة الاستقصاء أداة للدراسة. ومن أهم نتائج الدراسة، إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية؛ حقّق جودة الخدمة التعليمية بدرجة مرتفعة في جامعة طيبة، من وجهة نظر الطلبة محلّ الدراسة بصفتهم عميلاً خارجياً، وتبيّن من النتائج وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كوئها متغيرات مستقلة؛ وتحقّق جودة الخدمة التعليمية كوئها متغيراً تابعاً عند مستوى معنوية 0.01، من وجهة نظر الطلبة محلّ الدراسة، والإدارة الإلكترونية بصفتها بُعداً

إجماليًا تُفسّر ما نسبته $R^2 = 9.1\%$ ، وبشكل منفرد تُفسّر ما نسبته 68.6% من التباين في جودة الخدمة التعليمية بصفقتها متغيرًا تابعًا، ومن أبرز العوامل الأكثر تأثيرًا في جودة الخدمة التعليمية؛ بُعدًا البرمجيات والأجهزة الإلكترونية، ومصادر ووسائل التعلم والإلكترونية.

2.2.3 الدراسات التي تناولت جودة الخدمات

تناولت دراسة (Pham et al., 2023) العلاقات بين جودة خدمة الحكومة الإلكترونية، والقيمة المدركة، ورضا المواطن، والولاء تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية. وقد تم جمع بيانات الاستطلاع من 431 مُستخدمًا لخدمات الحكومة الإلكترونية تم اختيارهم عشوائيًا في فيتنام. وكشفت النتائج أن جودة خدمة الحكومة الإلكترونية تتكون من خمسة أبعاد: سهولة التفاعل، والإنجاز، ورعاية المواطن، والأمن والخصوصية، والجدارة بالثقة؛ من بين الأبعاد الخمسة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، فإن الجدارة بالثقة والإنجاز فقط هما اللذان يرتبطان بشكل كبير بالقيمة المدركة؛ كما يوجد ارتباط إيجابي معنوي للقيمة المدركة برضا المواطن، كذلك ترتبط القيمة المدركة برضا المواطن بشكل إيجابي بالولاء. وتشير النتائج إلى أن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تخلق قيمة للمواطنين من خلال تحسين جودة الخدمة؛ ما قد يساعد في تلبية احتياجات المواطنين وشعورهم بالرضا عن الخدمات وبناء ولائهم.

كذلك تناولت دراسة (Mbaidin et al., 2021)، أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين بالتطبيق على المواطنين في بلدية العين بالإمارات العربية المتحدة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المواطنين قاموا بتقييم جودة الخدمات الإلكترونية (في أبعادها جميعها) على أنها خدمة مقبولة أو متوسطة، وكان المواطنون راضين عن ثلاثة من أبعاد الخدمة الإلكترونية:

(الموثوقية، والتوفر، والخصوصية)؛ لكنهم كانوا غير راضين عن (الاستجابة). كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وكبير لكلٍ من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على رضا المواطن.

كذلك سعت دراسة (Al-Kateeb & Abdalla, 2021) للتعرف إلى العوامل المُسبِّبة

لِلثقة في الحكومة الإلكترونية في فلسطين من منظور المواطنين من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وبلغ حجم العينة 311 مواطناً من مُستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد تناولت الدراسة أربعة مجموعات رئيسة من العوامل تشمل العوامل التقنية والحكومية وعوامل الخطر والميل إلى الثقة في التكنولوجيا، بالإضافة إلى خمس خصائص ديموجرافية (العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والدخل والخبرة بالإنترنت). وقد كشفت النتائج أن كلاً من العوامل التقنية والحكومية لها تأثير إيجابي على مستوى ثقة المواطنين في خدمات الحكومة الإلكترونية؛ في حين كان لعوامل الخطر تأثير سلبي على مستوى ثقة المواطنين، بينما تم استبعاد تأثير الميل للثقة.

وتناولت دراسة (Ince et al., 2020)، العوامل الحاسمة التي تؤثر على ثقة المواطنين

في المواقع الإلكترونية التابعة للقطاع العام وكذلك العلاقة بين الثقة في القطاع العام ورضا المواطن والثقة في المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية المُقدَّمة عبر المواقع الإلكترونية أو خدمات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للبلديات في تركيا. وقد وجدت الدراسة أن الجودة المدركة والفائدة المدركة وظروف التسهيل هي العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في المواقع الإلكترونية الحكومية ووسائل التواصل الاجتماعي، كما تؤثر الثقة في المواقع الإلكترونية الحكومية ووسائل التواصل الاجتماعي على الثقة في القطاع العام بشكل عام، وأخيراً تؤثر الثقة في القطاع العام على رضا المواطنين.

وجاءت دراسة (Al-Marashdeh, 2018) أكثر تحديداً، حيث استهدفت التعرف إلى

العوامل التي تؤثر على قبول المواطنين للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول؛ وذلك من خلال

عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول في المملكة العربية السعودية. ووجدت الدراسة أن نيّة المواطنين في استخدام الخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول لا تعتمد على مستوى البساطة أو فائدة الخدمات فقط؛ بل تعتمد بشكل أكبر على مستوى الثقة في التكنولوجيا وجودة الخدمة التي تُقدّمها الحكومة. وتؤدي الثقة المدركة في التكنولوجيا قاعدة مُهمّة في سلوك مُستخدمي الهواتف المحمولة، وتأثير هذا العامل أكثر من ثلاث مرات من تأثير سهولة الاستخدام المدركة.

أخيراً، في دراسة (Nulhusna et al., 2017)؛ كان الهدف هو الوقوف على مدى نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال اختبار تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على ثقة الجمهور من خلال التعرف إلى نية الاستخدام المستمر للخدمات الحكومية الإلكترونية والكلمة المنطوقة الإلكترونية في إندونيسيا وذلك من خلال عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه من بين عوامل نجاح نُظُم المعلومات الثلاثة، التي هي جودة النُظُم، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة؛ وُجِدَ أن العاملين السابقين لهما علاقة كبيرة بالثقة. كما تُظهر الثقة المؤسسية علاقة مباشرة مع نية الاستخدام المستمر والكلمة المنطوقة الإلكترونية؛ في حين إن الثقة بين الأشخاص لها علاقة كبيرة مع نية الاستخدام المستمر فقط.

3.2.3 الدراسات التي تناولت أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات

توصلت دراسة (مدلول، 2022) إلى أن الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة المقدّمة في مؤسسات القطاع العام في العراق، وبينت الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام، ودور الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بسرعة ودقة عالية، وأوصت الدراسة بضرورة تضافر الجهود بين شرائح المجتمع كافة من منظمات

المجتمع المدني والإدارات الحكومية المركزية، والاستجابة لاحتياجات ومتطلبات المواطنين كافة، كما أوصت بالاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية والتغلب على التحديات كافة.

وتناولت دراسة (Ozturan & Surucu, 2019) العوامل المؤثرة في رضا المواطن عن خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في تركيا، وبلغ حجم العينة 465 شخصًا. وقد توصلت الدراسة إلى أن عوامل سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والجهد والمال، والثقة وجودة الخدمة جميعها لها تأثير إيجابي على رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية.

في حين هدفت دراسة (Dinoroy Marganda Aritonang, 2017) للتعرف إلى تأثير نظام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة العامة في إندونيسيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي النوعي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية؛ من خلال الاطلاع على التجارب الأخرى ونتائج البحوث والتحليلات من الأوراق والبيانات التي شكّلت أدوات للتحليل، وقد توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساعد في كسر الحواجز والسماح بخدمات حكومية أكثر تكاملًا، وتوفير الوصول السلس، وجعل الإدارة أكثر سهولة؛ غير أن هناك بعض المشكلات المرتبطة بثقافة العمل وتدني جودة الموارد البشرية في إدارة الحكومة الإلكترونية، وضعف تقدير المجتمع؛ ما أدى إلى إعاقة تنفيذ الإدارة الإلكترونية، على نطاق واسع.

وفي دراسة (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016) كان الهدف هو تحليل تأثير

أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تُقدّمها وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق رضا المواطنين؛ من خلال دراسة عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية. وأظهرت نتائج الدراسة دور التميز في تصميم الموقع في تلبية مطالب المستفيدين، كما أن هناك تأثيرًا كبيرًا للمصداقية وتوفر المعلومات وسهولة الاستخدام على رضا المستفيدين من

الخدمات الإلكترونية التي تُقدّمها وزارة الداخلية. وفيما يتعلق بالاستجابة، تشير النتائج إلى رضا المستخدمين عن الخدمات التي يقدمها موقع الوزارة لأن وقت الاستجابة اللازم لإنهاء معاملاتهم قصير. كما كان لأبعاد الخصوصية والأمان أثر كبير على المستخدمين من الخدمات الإلكترونية التي تُقدّمها وزارة الداخلية نتيجة ارتفاع مستوى وعي المستخدم بـبعد الأمان والخصوصية.

وتناولت دراسة (Saha et al., 2014)، استخدام رضا المواطن مقياساً لنجاح الحكومة

الإلكترونية من خلال التعرف إلى مدى رضا المواطن عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة عينة من المستخدمين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في السويد. وأظهرت نتائج الدراسة أن رضا المواطن يتحدد بناءً على أربعة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية؛ هي الكفاءة، والاستجابة، والدعم الفني، والخصوصية، وإن كانت الخصوصية أقل أهمية في تحديد مدى جودة الخدمة الإلكترونية عن الأبعاد الثلاثة الأخرى.

4.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة

قام الباحث بتحليل الدراسات السابقة التي وُجِدَ بها العديد من أوجه القوة وأوجه الضعف؛

على النحو الآتي:

أولاً: أوجه القوة

ركزت العديد من الدراسات على تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في قطاعات متنوعة، منها التعليم، والحكومة، والقطاع المصرفي؛ ما يعكس أهمية الموضوع في العصر الرقمي. على سبيل المثال: دراسة (بن عريمة وبوخولة، 2023)، ودراسة (Ali, 2023)، أكدت تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء المؤسسي وفعالية الخدمات؛ ما يُبرزُ العلاقة المباشرة بين الأنظمة

الإلكترونية وتحسين الجودة. كما قدمت دراسة (Aqeel, 2022) نتائج مُهمّة بشأن دور نُظُم الإدارة الإلكترونية في تسهيل العمل وتحسين المتابعة في المؤسسات الصحية.

كما وضحت دراسات أخرى، منها دراسة (عشري، 2018)، ودراسة (Mbaidin et al., 2021)، كيف أن عناصر كالأمان، والخصوصية، والاستجابة؛ تُؤثر بشكل كبير على رضا المستخدمين، ما يشير إلى أهمية جودة النظام الإلكتروني وتأثيره على الرضا العام.

ثانيًا: أوجه الضعف:

رغم قوة النتائج، إلا أن بعض الدراسات اعتمدت على عينات محدودة من المجتمع أو على منهجيات نوعية من دون توفّر بيانات كمية قوية لدعم النتائج. على سبيل المثال: دراسة (حمودة، 2023) اعتمدت على تحليل نوعي محدود (124 طالبًا)؛ ما قد يؤثر في تعميم النتائج.

كما أن بعض الدراسات لم تتعمق في تحليل العلاقة بين المتغيرات المختلفة في النظام الإلكتروني؛ ما يحدّ من القدرة على تقديم توصيات واضحة وشاملة بشأن كيفية تحسين الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

5.2.3 أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات

أولًا: أوجه التشابه

تؤكد الدراسات جميعها أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات المختلفة. فنتفق العديد من الدراسات منها (بن عريمة وبوخلوة، 2023) و (Ali, 2023) و (Mbaidin et al., 2021) في إظهار تأثير الإدارة الإلكترونية على تعزيز جودة الخدمات، ورفع مستوى الرضا لدى المستخدمين.

أيضًا، تناولت الدراسات العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية، منها الثقة في التكنولوجيا، والأمان، وسهولة الاستخدام؛ ما يعكس اتفاقًا في تأكيد أهمية هذه الأبعاد عوامل في تحسين الأداء العام.

من حيث المنهج: معظم الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يهدف إلى تحليل الوضع الحالي للأدوات والنظم الإلكترونية في القطاعات المختلفة (منها التعليم، والصحة، والخدمات الحكومية). في حين استخدمت دراسات متعددة أساليب جمع بيانات مختلفة كالمقابلات الشخصية؛ منها دراستا (بن عريمة وبوخولة، 2023، Ali, 2023)، والاستبانات كدراستي (Aqeeli, 2022، Saha et al., 2014)، والاستطلاعات كدراسة (Pham et al., 2023)؛ ما يعكس تنوع الأدوات، لكن يظل المنهج الوصفي هو الغالب.

المقياس: في معظم الدراسات، يتم استخدام مقاييس جودة الخدمة ورضا المستفيدين معايير أساسية لتقييم فعالية الأنظمة الإلكترونية، سواء في القطاع الحكومي، أم المصرفي، أم التعليم العالي. وتم التركيز بشكل خاص على قياس تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء وتحقيق جودة الخدمة من خلال تقييم رضا المستفيدين أو الأداء الوظيفي؛ ما يعكس تناغمًا بين الدراسات في استخدام هذه المقاييس.

حجم العينة: حجم العينة في الدراسات يختلف، لكن هناك ميلًا لاستخدام عينات كبيرة نسبيًا. على سبيل المثال: عينة دراسة (Pham et al., 2023) كانت 431 مستفيدًا من خدمات الحكومة الإلكترونية، وعينة دراسة (Saha et al. 2023) كانت نحو 500 فرد. في حين بعض الدراسات الأخرى استخدمت عينات صغيرة؛ منها دراسة (عشري، 2018) التي شملت 100 طالب.

ثانيًا: أوجه الاختلاف

تنوعت المجالات التي تم تطبيق الدراسات فيها؛ فقد ركزت بعض الدراسات على التعليم (دراسة عشري، 2018)، بينما ركزت دراسات أخرى على القطاع الصحي أو القطاع الحكومي. هذا التنوع يُبرزُ اختلافات في السياقات التي يتم فيها تطبيق الأنظمة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة.

كما توجد اختلافات في منهجيات البحث؛ فبعض الدراسات اعتمدت على استبانات ميدانية منها دراسة (Aqeeli, 2022)، بينما اعتمدت أخرى على المقابلات الشخصية منها دراسة (Dinoroy Marganda Aritonang, 2017)؛ ما يضيف مزيدًا من التنوع في الأساليب المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها.

من حيث المنهج: بعض الدراسات استخدمت المنهج التحليلي النوعي؛ منها دراسة (حمودة، 2023) التي اعتمدت على المنهج النوعي لدراسة استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الطلبة. بينما معظم الدراسات الأخرى اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي الكمي.

من حيث المقياس: في بعض الدراسات منها (Saha et al., 2014)؛ تم التركيز على أبعاد جودة الخدمة كالكفاءة والخصوصية، بينما بعض الدراسات الأخرى من (Ali, 2023) ركزت بشكل أكبر على مستوى التبني والتأثير التنظيمي للإدارة الإلكترونية في القطاعات المختلفة كالمصارف.

من حيث حجم العينة: أحجام العينات في الدراسات المختلفة تتفاوت؛ حيث تم اختيار عينات كبيرة منها 500 Saha et al. 2023 شخص، بينما كانت عينات دراسات أخرى صغيرة منها دراسة (بن عريمة وبوخولة، 2023) 100 موظف؛ ما قد يؤثر على عمومية النتائج.

6.2.3 علاقة الدراسات الحالية بموضوع الدراسة

أوجه الشبه مع هذه الدراسة:

دراسة (عشري، 2018) تناولت أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية في جامعة طيبة؛ وهي مُشابهة من حيث الأهداف لموضوع هذه الدراسة التي تركز على تأثير النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان. كلتا الدراستين تهدفان إلى تحليل العلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء والخدمات المقدّمة.

أمثال هذه الدراسات تسهم في بناء أساس معرفي لفهم العلاقة بين النظام الإلكتروني والجودة في سياقات مختلفة؛ فنتائج هذه الدراسات يمكن أن تدعم هذه الدراسة بشكل كبير.

أوجه الاختلاف مع هذه الدراسة:

بينما تركز الدراسات السابقة على مجالات متنوعة كالتعليم والقطاع الصحي؛ فإن هذه الدراسة تركز على وزارة العمل في سلطنة عُمان، وهو ما قد يختلف في العوامل المؤثرة والاحتياجات الخاصة بكل قطاع حكومي. وربما تتطلب الوزارة مزيداً من تحليل الاحتياجات التقنية الخاصة في التعامل مع المواطنين وإدارة الموارد البشرية؛ وهو ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى.

7.2.3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

هناك مجموعة من الأمور التي تُميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، ومن هذه الأمور نموذج العمل أو بيئة العمل الخاص في وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ ففي حدود علم الباحث لم يتم إعداد دراسة سابقة تناولت تحليل العلاقة بين وجود الأنظمة الإلكترونية وجودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

كما تؤدي وزارة العمل في سلطنة عُمان دورًا محوريًا ومُهمًا في دعم وتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين معدلات الدخل القومي وتحسين بيئة العمل الوطنية؛ لذلك فإن التطوير المستمر لأنظمة العمل داخل وزارة العمل ينعكس أثره بشكل مباشر على النمو والتنمية الوطنية، وهو ما تستهدفه رؤية عُمان 2040.

4.2 الخاتمة

انطلاقًا مما تم استعراضه في الإطار النظري، وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، الذي هو معرفة أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ يتضح أن تطوير أنظمة العمل في الجهات الحكومية بصفة عامة وفي وزارة العمل بصفة خاصة، أصبحت ضرورة في ظل التقدم التكنولوجي السريع والمتواتر على بيئة الأعمال الحديثة اليوم؛ حيث أصبحت التقنيات الرقمية هي لغة التواصل العالمية اليوم، ومن دونها تتقطع قدرة الدول والكيانات على التواصل والتقدم والنمو.

لذا تستهدف هذه الدراسة إلقاء الضوء على ضرورة تحسين إدارة التكنولوجيا في الوزارات الحكومية، وتخصيص جهد أكبر لتحليل العوامل التي قد تؤثر سلبًا على جودة الخدمات منها نقص التدريب أو ضعف البنية التحتية التقنية، كما ينبغي أن تركز الوزارات على كيفية تعزيز الثقة في الأنظمة الإلكترونية خاصتها، والعمل المستمر لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وسيتم خلال الفصل القادم استعراض منهجية وأدوات هذه الدراسة.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

1.3 مقدمة

2.3 منهج الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة

4.3 عينة الدراسة

5.3 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الديموغرافية

6.3 بناء أداة الدراسة

7.3 المعالجة الإحصائية

8.3 الخاتمة

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

1.3 مقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية المتبعة في هذه الدراسة؛ حيث يستعرض منهج بحث موضوعها المُستخدَم لتحليل كفاءة النظام الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان. كما يوضح تحديد مجتمع هذه الدراسة وعينتها، وطريقة اختيار العينة، بالإضافة إلى بناء أداة هذه الدراسة وخطوات تطويرها؛ مع التحقق من صدقها وثباتها. كذلك، يتناول الفصل إجراءات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المُستخدمة في تحليل النتائج؛ بما يضمن تقديم رؤية دقيقة عن العلاقة بين كفاءة النظام الإلكتروني وجودة الخدمات المقدّمة.

2.3 منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل كفاءة النظام الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان. وذلك بالاعتماد على أسلوب المسح لجمع البيانات وتحليلها؛ حيث يتيح هذا الأسلوب الوصول إلى أفراد عينة هذه الدراسة جميعها، وقياس تأثير كفاءة النظام الإلكتروني على مستوى جودة الخدمات المقدّمة. وسيعتمد الباحث على المصادر الأولية لجمع البيانات؛ ممثلةً في الاستبانة التي سيتم توزيعها على عينة هذه الدراسة، فضلاً عن المصادر الثانوية، منها المقابلات الشخصية؛ التي تسهم في تعزيز مصداقية البيانات المستخلصة.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع هذه الدراسة من العاملين بالمديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ البالغ عددهم 810 موظفين مُوزَّعين على الدوائر جميعها داخل المديرية. حيث تركز هذه الدراسة على المديریات والدوائر ذات الصلة بنظام العمل الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان. وتم تحديد مجتمع هذه الدراسة وفقاً للإحصاءات الواردة في التقرير الإحصائي السنوي الصادر عن وزارة العمل مع نهاية عام 2024. ويوضح الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع هذه الدراسة:

جدول (3-1) أعداد الموظفين في المديریات والاقسام داخل المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل للعام 2024م وفقاً لمجتمع الدراسة

الدائرة	القسم	مدير دائرة	مدير مساعد	رئيس قسم	موظف	الإجمالي
مكتب المدير العام	مكتب المدير العام	1	20	15	35	71
دائرة الإحصاء	مكتب المدير	1	4	10	22	37
	قسم الدراسات الإحصائية	1	14	17	23	55
	قسم البيانات والمعلومات	1	13	8	13	35
	قسم تصانيف المهن	1	22	17	33	73
دائرة الدعم الفني	مكتب المدير	1	13	6	19	39
	قسم إدارة ودعم الأجهزة	1	20	14	16	51
	قسم دعم الأنظمة الإلكترونية	1	13	16	26	56
دائرة التخطيط والبرامج	مكتب المدير	1	12	20	13	46
	قسم التخطيط	1	11	33	36	81
	قسم الدراسات	1	10	34	28	73
دائرة متابعة الخطط والبرامج		1	23	10	24	58
دائرة الأجهزة والشبكات		1	18	11	20	50
دائرة تحليل وتطوير الأنظمة		1	15	27	42	85
الإجمالي		14	208	238	350	810

المصدر: التقرير الإحصائي السنوي مع نهاية 2024م - وزارة العمل بسلطنة عُمان.

4.3 عينة الدراسة

اختار الباحث عينة عشوائية طبقية لتمثيل الفئات الوظيفية المختلفة؛ بما في ذلك رؤساء الأقسام، والمديرين، والموظفين الإداريين العاملين في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان. وقد تم اعتماد هذا النوع من العينات لضمان تمثيل متوازن لكل فئة داخل المجتمع الأصلي؛ ما يتيح فرصاً متساوية للفئات جميعها للمشاركة في هذه الدراسة، ويُعزّز دقة النتائج وإمكان تعميمها. وبالنظر إلى كِبَر حجم مجتمع هذه الدراسة؛ تم تحديد حجم العينة بحيث لا يقل عن 20% من إجمالي المجتمع، حيث بلغ عدد المشاركين في العينة 162 موظفًا وموظفةً من العاملين في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان. ولتحديد الحجم الأمثل للعينة، اعتمد الباحث على معادلة ستيفن ثامبسون؛ وهي معادلة إحصائية دقيقة تُستخدم لتحديد حجم العينة بطريقة علمية.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

حيث تشير (N) إلى حجم المجتمع، و(Z) إلى الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة 0.95 التي تساوي 1.96، في حين تُمثّل (d) نسبة الخطأ المحددة بـ 0.05. أما (p)، فهي النسبة الافتراضية لتوفّر الخاصية قيدَ هذه الدراسة؛ التي تم تحديدها بالقيمة المحايدة 0.50. ويوضح الجدول التالي كيفية توزيع العينة على الطبقات المختلفة وفقاً لهذه المعايير:

جدول (3-2) توزيع عينة الدراسة على الفئات

عدد أفراد العينة	عدد الموظفين في المجتمع الأصلي	المديرية/ الدائرة/ القسم
11	14	مدير دائرة
10	208	مدير مساعد
26	238	رئيس قسم
115	350	موظف
162	810	إجمالي العينة

5.3 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة الديموغرافية

توضح الجداول التالية التكرارات المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة هذه الدراسة الذين بلغت استجاباتهم (162) استجابةً. وقد شملت المستويات الوظيفية كافة من الموظفين ورؤساء الأقسام، والمديرين المساعدين، ومديرى الدوائر العاملين في المديرية العامة لتقنية المعلومات بوزارة العمل في سلطنة عُمان؛ على النحو الآتي:

جدول رقم (3-3) توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر

المتغير	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	6	4%
من 26 - 35 سنة	56	35%
من 36 - 45 سنة	78	48%
أكبر من 45	22	13%
المجموع	162	100%

تُشكّل نسبة الموظفين في عمر أقل من 25 سنة النسبة الأقل من عينة هذه الدراسة؛ حيث بلغ عددهم (6) موظفين فقط أي بنسبة (4%) من إجمالي عدد المستجيبين في العينة، في حين كانت النسبة العليا للموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 36 - 45 عاماً؛ حيث بلغ عددهم (78) مشاركاً، أي بنسبة 48% من إجمالي عينة هذه الدراسة.

جدول رقم (3-4) توزيع العينة وفقاً لمتغير النوع

المتغير	العدد	النسبة
ذكر	96	59%
أنثى	66	41%
المجموع	162	100%

يشكل نسبة المستجيبات من الأنثى هي النسبة الأقل حيث بلغ عددهنَّ (66) مشاركة، أي يمثل نسبة 41%، في حين بلغت نسبة المُستجيبين من الذكور النسبة العليا؛ حيث بلغ عددهم (96) فرداً، أي بنسبة 59% من إجمالي عينة هذه الدراسة.

جدول رقم (5-3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

المتغير	العدد	النسبة	المستوى التعليمي
ثانوية أو ما يعادلها	38	24%	
بكالوريوس	91	56%	
ماجستير	28	17%	
دكتوراه	5	3%	
المجموع	162	100%	

يشكل نسبة الحاصلين على الدكتوراه أقل نسبة حيث بلغ عدد الموظفين الحاصلين على درجة الدكتوراه (5) فقط بنسبة 3% من إجمالي عينة هذه الدراسة، في حين كانت النسبة العليا لصالح الحاصلين على البكالوريوس؛ حيث بلغ عددهم (56) فرداً، بنسبة 56% من إجمالي عينة هذه الدراسة.

جدول رقم (6-3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة

المتغير	العدد	النسبة	الخبرة
أقل من 5 سنوات	22	13.5%	
من 5 إلى 10 سنوات	22	13.5%	
من 11 إلى 15 سنة	57	35%	
أكثر من 15 سنة	61	38%	
المجموع	162	100%	

تشكّل نسبة الموظفين الذين تتراوح خبراتهم بين أقل من 5 سنوات، ومن 5 إلى 10 سنوات النسبة الأقل؛ حيث بلغت أعدادهم (22) فرداً على السواء بنسبة 13.5% لكل فئة، في حين كانت النسبة العليا لصالح الموظفين الذين تبلغ سنوات خبراتهم أكثر من 15 عاماً؛ حيث بلغ عددهم (61) فرداً بنسبة 38% من إجمالي عينة هذه الدراسة.

جدول رقم (7-3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الموقع الوظيفي

المتغير	العدد	النسبة
موظف	115	71%
رئيس قسم	26	16%
مدير مساعد	10	6%
مدير دائرة	11	7%
المجموع	162	100%

تُشكّل نسبة المديرين المساعدين النسبة الأقل من عينة هذه الدراسة؛ حيث بلغ عددهم (10) مديرين أي بنسبة 6%، في حين كانت النسبة العليا لصالح الموظفين الذين بلغ عددهم (115) موظفًا بنسبة 71% من إجمالي عينة هذه الدراسة.

6.3 بناء أداة الدراسة

لجمع البيانات من مجتمع هذه الدراسة، اعتمدت هذه الدراسة على استخدام أداة الاستبانة أداة رئيسة، وهي أداة تجمع بين الأساليب الكمية والكيفية؛ ما يساعد الباحث في قياس تأثير كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل في سلطنة عُمان. كما أن هذه الأداة تُعدّ الأنسب نظرًا لحجم عينة هذه الدراسة الكبير.

وفيما يتعلق بتحديد طول الخلايا لمقياس ليكرت الخماسي المُستخدَم في أبعاد هذه الدراسة؛ تم حساب المدى بين الحدّين الأدنى (1) والأعلى (5) ليكون 4، ثم قُسم هذا المدى على عدد خلايا المقياس (5 خلايا) للحصول على طول الخلية الذي بلغ 0.8. تم بعدها إضافة هذه القيمة إلى الحد الأدنى (1) لتحديد الحد الأعلى لكل خلية في المقياس. وبذلك، تم تحديد مُحكّمات درجة الموافقة للمقياس كما هو موضَّح في الجدول الآتي:

جدول (3-8) مُحْكَمَات درجة الموافقة للمقياس ككل

م	مقياس ليكرت	المتوسط الحسابي للعبارة - البُعد	درجة الموافقة
1	غير موافق جدًا	من 1 إلى 1.80	ضعيفة جدًا
2	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60	ضعيفة
3	محايد	من 2.61 إلى 3.40	متوسطة
4	موافق	من 3.41 إلى 4.20	عالية
5	موافق جدًا	من 4.21 إلى 5	عالية جدًا

بناءً على مشكلة هذه الدراسة ومتغيراتها وأبعادها وأهدافها وفرضياتها، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي اتفقت أغلبها على تصميم واحد يركز على قياس أثر كفاءة النظام الإلكتروني بأبعاده جميعها المذكورة في نموذج هذه الدراسة على جودة الخدمات في وزارة العمل في سلطنة عُمان؛ فقد قام الباحث بصياغة نموذج للاستبانة في صورتها الأولية، وعرضها على الدكتور المشرف على هذه الدراسة لإبداء الملحوظات، وعرضها على المُحَكِّمين من ذوي الاختصاص لتحكيمها.

جدول (3-9) توزيع فقرات الاستبانة على محاور الدراسة

م	البيان	عدد الفقرات	النسبة المئوية
المحور الأول: المتغير المستقل (النظام الإلكتروني)			
1	البُعد الأول: كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان	5	16.7%
2	البُعد الثاني: اعتمادية النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان	5	16.7%
3	البُعد الثالث: أمان النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان	5	16.7%
المحور الثاني: المتغير التابع (جودة الخدمات)			
1	البُعد الأول: سرعة الاستجابة	5	16.6%
2	البُعد الثاني: رضا العملاء	5	16.6%
المحور الثالث: أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات			
	الإجمالي	30	100%

قام الباحث بالتحقق من صدق أداة هذه الدراسة من خلال مراجعة الأدبيات السابقة منها دراسات: (عاشور، 2010)، و(عشري، 2018)، و(مدلول، 2022)، ثم قام بإعداد عبارات الاستبانة في صورتها الأولية، وعرضها على مجموعة من المتخصصين في المجالات ذات الصلة؛ الذين بلغ عددهم (4) مُحَكِّمين من أصحاب الخبرة الواسعة في القيادة والإدارة، والقياس، والتوجيه الوظيفي. كان الهدف من ذلك جمع رؤاهم ومقترحاتهم بشأن الاستبانة؛ بما في ذلك محاورها وفقراتها وأسئلتها، ومدى توافق هذه العبارات والفقرات مع موضوع هذه الدراسة وأسئلتها وفرضياتها. بناءً على آراء المُحَكِّمين؛ تم تعديل الاستبانة وإصدارها بصيغتها النهائية.

ثم قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع هذه الدراسة الأساسية؛ التي بلغ عدد أفرادها (40) شخصًا (20 ذكرًا، و21 أنثى). تراوحت أعمارهم بين، أقل من 25 سنة بلغ عددهم (6)، ومن 26-35 سنة بلغ عددهم (7) أفراد، ومن 36 إلى 45 سنة بلغ عددهم (8) أفراد، وأكثر من 45 سنة بلغ عددهم (9) أفراد. وتراوحت درجاتهم العلمية بين ثانوية/ دبلوم تعليم عام أو ما يعادله (عدد 13 فردًا)، وحملة البكالوريوس (عدد 27 فردًا)، وحملة درجة الماجستير (فرد واحد)، ولم تتضمن استجابات العينة الاستطلاعية أي من حملة الدكتوراه. كما تنوعت سنوات الخبرة لديهم على النحو الآتي: أكثر من 15 سنة (عدد 15 فردًا)، ومن لديهم خبرة تتراوح بين 11-15 سنة (عدد 19 فردًا)، ومن لديهم خبرة تتراوح بين 5-10 سنوات (فردين)، وأقل من 5 سنوات (عدد 5 أفراد). يظهر من ذلك أن العينة الاستطلاعية شملت فئات مجتمع هذه الدراسة جميعها.

كما قام الباحث بالتحقق من ثبات أداة هذه الدراسة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ. يوضح الجدول رقم (10-3) قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل، بينما يوضح الجدول رقم (11-3) قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة الذي يبلغ عددهم ثلاثة محاور.

جدول (3-10) معامل ألفا كرونباخ لنموذج الاستبانة ككل

إحصائية الثبات للاستبانة	
معامل ألفا كرونباخ للنموذج ككل	عدد الفقرات
0.958	30

يتضح من الجدول (3-10) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للنموذج بالكامل تساوي 0.958 أي تقترب من الواحد الصحيح؛ وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات عالية، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الفعلي لهذه الدراسة.

جدول (3-11) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
المحور الأول: المتغير المستقل (النظام الإلكتروني)		
0.8	5	البُعد الأول: كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان
0.7	5	البُعد الثاني: اعتمادية النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان
0.8	5	البُعد الثالث: أمان النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان
المحور الثاني: المتغير التابع (جودة الخدمات)		
0.9	5	البُعد الأول: سرعة الاستجابة
0.92	5	البُعد الثاني: رضا العملاء
المحور الثالث: أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات		
0.92	5	فقرات لقياس أثر محاور المتغير المستقل على المتغير التابع

كما يتضح من الجدول (3-11) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة أكبر من (0.5)، أي يقترب من الواحد الصحيح؛ وهذا يدل على أن فقرات محاور الاستبانة

جميعها تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، ويمكن الاعتماد عليها في قياس العلاقة التأثيرية بين متغيرات هذه الدراسة.

7.3 المعالجة الإحصائية

سيقوم الباحث في الفصل الرابع بالاستعانة بجزم من الأدوات الرياضية والإحصائية منها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل واختبار البيانات المستخلصة من عينة هذه الدراسة، والتأكد من الخصائص السكومترية (الصدق - الثبات) للاستبانة لقياس "كفاءة النظام الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان"، ولإجراء التحليل الوصفي والاستدلالي واختبار الفرضيات؛ سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم؛ من خلال استخدام الآتي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.
- الوسط الحسابي (mean): تم استخدامه بصفته أبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة عن أسئلة الاستبانة.

2. الانحراف المعياري (standard Deviation): تم استخدامه بصفته أحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي، ولتحديد مدى ترابط آراء (استجابات) أفراد هذه الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور هذه الدراسة، ولكل محور عن متوسطها الحسابي.

3. حساب التكرارات والنسب المئوية؛ لوصف خصائص أفراد هذه الدراسة، ولتحديد الاستجابات تجاه عبارات هذه الدراسة التي تضمنتها أدواتها.
 4. حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ لتحديد معامل ثبات أداة هذه الدراسة.
 5. حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)؛ لتحديد مدى الاتساق الداخلي لأداة هذه الدراسة.
 6. اختبار (Independent Samples T Test) لمقارنة متوسطي عينتين مستقلتين والمعروف اختصارًا باختبار "ت" أو (T- Test).
 7. اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA)، المعروف اختصارًا (ANOVA)؛ وذلك لقياس الفروق بين المتوسطات بين أكثر من مجموعتين.
 8. اختبار الانحدار الخطي (Linear Regressions) لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ثم استخلاص النتائج وتفسيرها وتقديم التوصيات في ضوء ما توصلت إليه النتائج.

8.3 الخاتمة

تناول الفصل الحالي الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة؛ حيث تم عرض منهج هذه الدراسة، وتحديد مجتمع وعينة هذه الدراسة وطريقة اختيار العينة، بالإضافة إلى خطوات وإجراءات تنفيذ هذه الدراسة. كما تناول الفصل أيضًا أساليب المعالجة الإحصائية التي ستُستخدم في تحليل النتائج. ويُعدُّ هذا الفصل تمهيدًا للفصل الرابع؛ الذي سيتم فيه استعراض النتائج بعد جمع البيانات من المصادر الأولية والثانوية وتحليلها لاختبار الفرضيات وقياس تأثير كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل في سلطنة عُمان.

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها

1.4 مقدمة

2.4 تحليل نتائج السؤال الأول

3.4 تحليل نتائج السؤال الثاني

4.4 تحليل نتائج السؤال الثالث

5.4 اختبار تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل مُجتمعةً على

المتغير التابع

6.4 الخاتمة

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها

1.4 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية؛ من خلال توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة هذه الدراسة. وقد ركزت هذه الدراسة على قياس أثر تطبيق النظام الإلكتروني بأبعاده (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) على جودة الخدمات المتمثلة في (رضا العملاء، وسرعة الاستجابة) في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان. اعتمد الباحث في التحليل على الإحصاء الوصفي لمتغيرات هذه الدراسة باستخدام مقاييس؛ منها المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوسيط، والقيمتين العظمى والصغرى، بالإضافة إلى معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات. كما تم استخدام نماذج الانحدار الخطي والمتعدد لاختبار الفرضيات؛ بالاستناد إلى البيانات التي جُمِعت عبر أداة الاستبانة من عينة مكوّنة من (162) موظفًا وموظفةً.

وقد شمل التحليل تحويل استجابات المشاركين إلى بيانات كمية، ومعالجتها باستخدام برنامج (SPSS)؛ بما مَكَّن من تفسير نتائج هذه الدراسة، واختبار فرضياتها، وتقديم إجابات علمية عن تساؤلاتها.

2.4 تحليل نتائج السؤال الأول

ما مستوى كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

قام الباحث باحتساب قيمة المتوسطات لمحاور الاستبانة وذلك من خلال تحليل إجمالي الاستجابات التي حصل عليها عبر توزيع الاستبانة على محاور المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني) مُقسَّماً إلى ثلاثة محاور تتمثل في (كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان النظام الإلكتروني)؛ تفصيلها على النحو الآتي:

الجدول رقم (1-4) المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني)

محاو الاستبانة	المتوسط الحسابي لكل محور	رتبة المحور
محاور المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني)		
المحور الأول: كفاءة النظام الإلكتروني	4.15	الأول
المحور الثاني: اعتمادية النظام الإلكتروني	4.05	الثالث
المحور الثالث: أمان النظام الإلكتروني	4.08	الثاني
المتوسط العام لإجمالي المحاور	4.09	

يتضح من خلال الجدول رقم (1-4) تراوح المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير المستقل بين (4.15 إلى 4.05)، أي هناك أن استجابةً عالية من قبل أفراد عينة هذه الدراسة على محاور المتغير المستقل (النظام الإلكتروني) الثلاثة، وإن درجة موافقة أفراد العينة على كل محور جاءت على النحو الآتي:

جاء المحور الأول "كفاءة النظام الإلكتروني" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.15، وجاء المحور الثالث "أمان النظام الإلكتروني" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.08، والمحور الثاني "اعتمادية النظام الإلكتروني" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.05.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات الخليجية والدولية التي توصلت لفاعلية

تطبيق الأنظمة الإلكترونية في تحسين كفاءة المؤسسات العامة؛ على سبيل الأمثلة:

دراسة الحميدي (2022) بشأن فاعلية التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية بوزارة

الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؛ أظهرت أن الأنظمة الإلكترونية

أسهمت في تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات بنسبة تجاوزت 70% من

إجمالي العمليات.

كذلك، أشارت دراسة (Aqeeli 2022) في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض إلى أن تبني

نظم الإدارة الإلكترونية أسهم في رفع كفاءة الأداء وزيادة موثوقية العمليات الداخلية عبر نظام متكامل

للرصد والمتابعة.

أما على الصعيد الدولي، فقد توصلت دراسة (Dinoroy 2017) في إندونيسيا إلى أن

تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية أدى إلى تحسين كفاءة الخدمات الحكومية بشكل ملموس من خلال

تبسيط الإجراءات وتعزيز التواصل بين الإدارات؛ وهو ما يتسق مع النتيجة الحالية لوزارة العمل

العُمانية.

كما دعمت دراسة (Pham et al. 2023) نتائج مشابهة؛ حيث أكدت أن كفاءة النظام

الإلكتروني تُعد من أبرز محددات جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية، وإنَّ تحسُّن الكفاءة التشغيلية

يؤدي مباشرة إلى تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات المقدَّمة.

بناءً على ذلك، يمكن القول: إن ارتفاع مستوى كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل

بسلطنة عُمان يتسق مع التوجُّهين الإقليمي والعالمي نحو التحول الرقمي، ويعكس وعياً مؤسسياً

بأهمية البنية التقنية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحقيق رضا المستفيدين.

3.4 تحليل نتائج السؤال الثاني

ما مستوى جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

قام الباحث باحتساب قيمة المتوسطات لمحاور الاستبانة وذلك من خلال تحليل إجمالي الاستجابات التي حصل عليها عبر توزيع الاستبانة على محاور المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة في المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان) مُقسَّماً إلى محورين تمثلاً في (رضا العملاء، سرعة الاستجابة)؛ على النحو الآتي:

الجدول رقم (2-4) المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير التابع (جودة الخدمات)

محاوَر الاستبانة	المتوسط الحسابي لكل محور	رتبة المحور
محاور المتغير التابع (جودة الخدمات)		
المحور الأول: رضا العملاء	3.91	الأول
المحور الثاني: سرعة الاستجابة	3.84	الثاني
المتوسط العام لإجمالي المحاور	3.87	

يتضح من خلال الجدول رقم (3-4) تراوح المتوسطات الحسابية لمحاور المتغير التابع بين (3.91 إلى 3.84)، أي هناك أن استجابةً عالية من قِبَل أفراد عينة هذه الدراسة على محوري المتغير التابع (جودة الخدمات) الإثنين، وإن درجة موافقة أفراد العينة على كل محور جاءت على النحو الآتي:

جاء المحور الأول "رضا العملاء" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.91، وجاء المحور الثاني "سرعة الاستجابة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.84.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة المطيري (2021) التي أُجريت في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؛ حيث أكدت أن رضا العملاء يُعدُّ أحد أهم مؤشرات جودة الخدمات الإلكترونية، وإن سرعة الاستجابة تُسهم في تعزيز هذا الرضا لكنها تتأثر

بمؤامل تقنيّة وتنظيميّة المطيري (2021)، مجلّة الإدارة العامّة، العدد (61). كما أظهرت الدراسة أن استخدام الأنظمة الإلكترونيّة أسهم في رفع مستوى رضا المتعاملين بنسبة ملحوظة خلال مُددِ التحول الرقمي.

وتتّسق النتائج أيضًا مع دراسة آل خليفة وعبد الله (2020) التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونيّة في القطاع الحكومي بدولة البحرين؛ حيث توصّل الباحثان إلى أن "رضا العملاء" و"سرعة الاستجابة" يُمثّلان البُعدين الأكثر تأثيرًا في تقييم جودة الخدمات الرقميّة، مُشيرين إلى أن استقرار النظام الإلكتروني وكفاءة الدعم الفني يؤدّيان دورًا جوهريًا في تحسين الاستجابة والرضا العام آل خليفة وعبد الله (2020)، المجلّة العربيّة للإدارة الإلكترونيّة.

أما على المستوى الدولي، فتؤكد دراسة Parasuraman et al. (2020) بشأن نموذج E-SERVQUAL أنّ بُعدي رضا العملاء وسرعة الاستجابة يُعدّان من المؤشرات الأساسيّة التي تعكس جودة الخدمات الإلكترونيّة في المؤسسات الحكوميّة والخاصة على حدّ سواء؛ مُشيرًا إلى أن التحول الرقمي الناجح يقترن بقدرة الأنظمة على تلبية توقّعات المُستخدمين بسرعة وكفاءة.

بناءً على ما سبق، يمكن القول: إن نتائج هذه الدراسة تتماشى مع الاتجاهات البحثيّة الخليجيّة والدولية التي تؤكد أهمية بُعدي رضا العملاء وسرعة الاستجابة كونهما مُؤشّرين رئيسيين لقياس جودة الخدمات الإلكترونيّة؛ ما يُعزّز مصداقيّة النتائج، ويوضح التوافق مع الأدبيات العلميّة في هذا المجال.

4.4 تحليل نتائج السؤال الثالث

ما أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

اختبار الفرضية الرئيسة H1: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة النظام الإلكتروني على

جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

الجدول رقم (3-4) معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات)

تطبيق النظام الإلكتروني	جودة الخدمات		
1	0.743**	ارتباط بيرسون	تطبيق النظام الإلكتروني
	0.001	مستوى الدلالة	
162	162	العدد	
0.743**	1	ارتباط بيرسون	جودة الخدمات
0.001		مستوى الدلالة	
162	162	العدد	

يتضح من خلال الجدول رقم (3-4) أن قيمة معامل الارتباط بين تطبيق النظام الإلكتروني

وجودة الخدمات تبلغ (0.743)، وهي قيمة مرتفعة تعكس قوة الارتباط والعلاقة الإيجابية بين

المتغيرَيْن، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لأن مستوى الدلالة يساوي (0.001)؛ وهو أقل من كُـلِّ

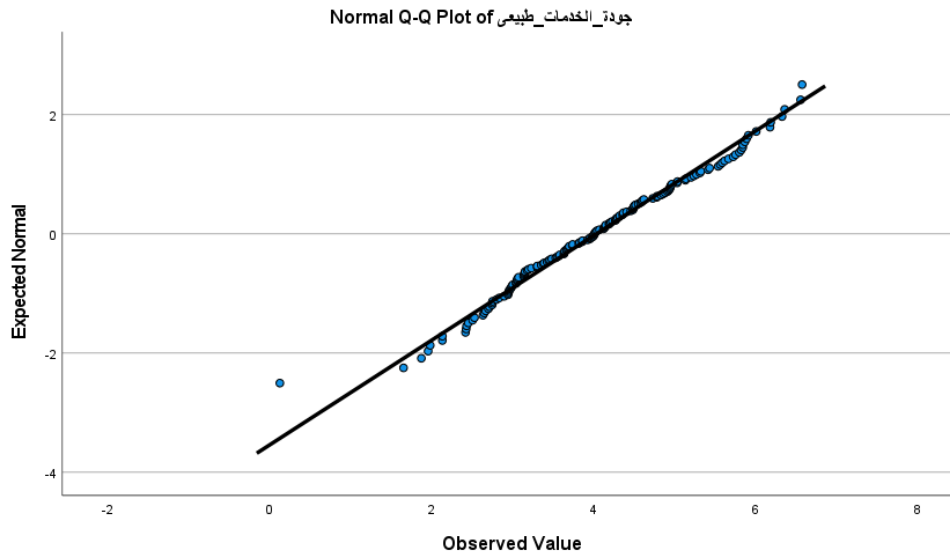
من (0.01) و (0.05).

الجدول رقم (4-4) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

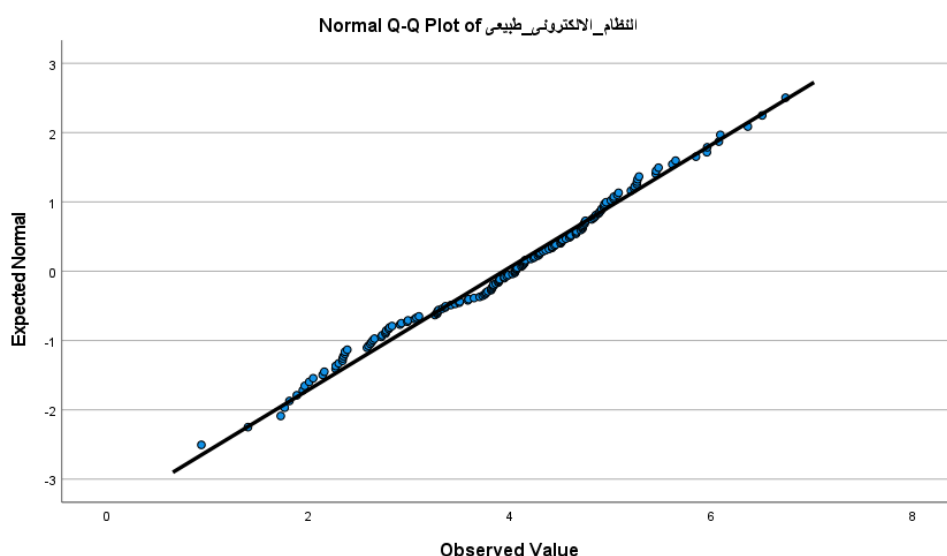
شايبورو ويلك			كلمنجروف سيمنروف			المتغيرات
مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	إحصائية	
0.205	162	0.988	0.05	162	0.070	تطبيق النظام الإلكتروني
0.197	162	0.988	0.2	162	0.047	جودة الخدمات

يتضح من الجدول رقم (4-4) أن قيمة sig < أكبر من 0.05، أي أن البيانات تتبع التوزيع

الطبيعي.



Detrended Normal Q-Q Plot of جودة_الخدمات_طبيعي



Detrended Normal Q-Q Plot of النظام الإلكتروني طبيعي

الجدول رقم (4-5) تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات)

ملخص النموذج مربع R

النموذج	R	مربع R	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.743	0.551	0.549	0.40833
المتنبئات: تطبيق النظام الإلكتروني				

الجدول السابق يُبين قيمة الارتباط (R) بين المتغيرين المستقل والتابع؛ التي بلغت (0.743)، وهي قيمة ارتباط جيدة جداً، أما قيمة (مربع R) التي تُحدّد نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، أي أن تأثير تطبيق النظام الإلكتروني على جودة الخدمات كانت (0.551) يُفسّر ما نسبته (55%) من التأثير الحاصل في مجال تحسين جودة الخدمات بالمديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان .

الجدول رقم (4-6) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	32.794	196.688	0.001
	البواقي	160	0.167		
	المجموع	161			

الجدول السابق يوضح لنا قيمة F التي تساوي (196.688)، ودرجات الحرية (161)،

ومستوى الدلالة يساوي (0.001)، وهي أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية الرئيسة؛ حيث يوجد

أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق النظام الإلكتروني على

جودة الخدمات في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان.

الجدول رقم (4-7) معاملات الانحدار

Sig.	T	معاملات مُوحَّدة	معاملات غير مُوحَّدة		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.957	0.015-		0.279	0.015-	ثابت
0.001	14.025	0.743	0.068	0.950	تطبيق النظام الإلكتروني

يتضح في الجدول السابق يتضح أن قيمة (t) تساوي (14.025) ومستوى الدلالة يساوي

(0.001)، كما أن قيمة (B) كانت (0.950)؛ ما يقود إلى تكوين معادلة الانحدار الخطي بين

المتغيرَيْن على النحو الآتي: جودة الخدمات = (0.015-) + (0.950) لدرجة التأثير الإيجابي

لتطبيق النظام الإلكتروني في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان.

تتسق هذه النتيجة، مع ما توصلت إليه دراسة الحارثي (2022) التي تناولت أثر التحول

الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار في سلطنة

عُمان؛ حيث بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى نضج الأنظمة الإلكترونية وتحسّن جودة الخدمات بنسبة تفسير بلغت (58%)، مُؤكّدة أن فاعلية النظام الإلكتروني تُمثّل ركيزةً أساسية في تعزيز رضا المستفيدين ورفع كفاءة الأداء المؤسسي (الحارثي، 2022)، المجلة العُمانية للإدارة العامة.

كما تتفق النتائج مع دراسة العبد الله (2021) التي أُجريت في دولة الإمارات العربية المتحدة عن أثر تطبيق الأنظمة الذكية في الخدمات الحكومية؛ إذ أظهرت الدراسة أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يُفسّر (53%) من التغير في جودة الخدمات، مُؤكّدة أن الأتمتة والرقمنة أسهمتًا في رفع الكفاءة التشغيلية، وخفض أزمّة الاستجابة.

وعلى المستوى الدولي، دعمت دراسة (Al-Qudah & Alrawashdeh (2020 نتائج هذه الدراسة من خلال بحثهما في أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع العام الأردني؛ حيث أظهرت نتائجها أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يسهم بنسبة (56%) في تحسين جودة الخدمات، وإن التكامل بين الأمان والكفاءة التشغيلية للنظام يُمثّل عاملاً رئيساً في تعزيز الرضا العام للمستفيدين. كما أيدت دراسة (Dwivedi et al. (2021 في المملكة المتحدة النتائج ذاتها؛ حيث بينت أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الحكومية؛ مُوضّحة أن تبني الحلول الرقمية يسهم في تعزيز الشفافية، وتقليل الأخطاء الإجرائية، وتحسين تجربة المُستخدم.

بناءً على ذلك، يمكن القول: إن نتائج هذه الدراسة تتفق بوضوح مع الاتجاهات البحثية الخليجية والدولية التي تؤكد الأثر الإيجابي الكبير لتطبيق الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات؛ ما يُعزّز المُسوّغات العلمية لتبني التحول الرقمي خياراً استراتيجياً لتحسين الأداء المؤسسي، ورفع مستوى رضا المستفيدين.

5.4 اختبار تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل مُجمعةً على

المتغير التابع:

استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل (تطبيق النظام

الإلكتروني) مُجمعةً مُمثّلةً في كُلِّ من (كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان

النظام الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات)، على النحو الآتي:

الجدول رقم (4-8) تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد تطبيق النظام الإلكتروني مُجمعةً على جودة الخدمات.

ملخص النموذج مربع R

النموذج	R	مربع R	مربع R المعدل	التقدير في الخطأ المعياري
1	0.745	0.554	0.546	0.40954
المتنبّات : كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان النظام الإلكتروني				

الجدول السابق يُبين قيمة الارتباط (R) التي تساوي (0.745)، وهي قيمة ارتباط جيدة

جداً، أما قيمة (مربع R) التي تُحدّد نسبة تفسير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، أي أن

تأثير كُلِّ من (كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان النظام الإلكتروني) على

جودة الخدمات كانت (0.554) يُفسّر ما نسبته (55%) من التأثير الحاصل في مجال تحسين جودة

الخدمات في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان.

الجدول رقم (4-9) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	32.971	3	10.990	65.527	< 0.001
البواقي	26.500	158	0.168		
المجموع	59.471	161			

الجدول السابق يوضح لنا قيمة F التي تساوي (65.527)، ودرجات الحرية (161)،

ومستوى الدلالة يساوي (0.001)، وهي أقل من (0.05)، لذلك نقبل الفرضيات الفرعية؛ حيث يوجد

أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد المتغير المستقل (كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان النظام الإلكتروني) على جودة الخدمات التي تُقدّمها المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

الجدول رقم (10-4) معاملات الانحدار

Sig.	T	معاملات مُوحَّدة	معاملات غير مُوحَّدة		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.853	0.185-		0.285	0.053-	ثابت
0.001	4.360	0.356	0.094	0.411	كفاءة النظام الإلكتروني
0.024	2.272	0.217	0.106	0.242	اعتمادية النظام الإلكتروني
0.001	3.435	0.265	0.089	0.305	أمان النظام الإلكتروني

في جدول المعاملات نلاحظ أن قيمة (t) لأبعاد المتغير المستقل تساوي على التوالي (3.435، 2.272، 4.360)، ومستوى الدلالة أقل من (0.05) للأبعاد جميعها، كما أن قيمة (B) كانت على التوالي (0.411، 0.242، 0.305)؛ ما يقود إلى تكوين معادلة الانحدار المتعدد بين المتغيرات على النحو الآتي: جودة الخدمات = $(-0.053) + (0.411, 0.242, 0.305)$ لدرجة تأثير أبعاد المتغير المستقل (كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان النظام الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات) في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل، بناءً على ما سبق نُثبت الفرضية بوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية معنوية بين أبعاد المتغير المستقل جميعها على جودة الخدمات في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان.

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الهاشمي (2023) بشأن أثر جودة الأنظمة الرقمية على تحسين الخدمات الحكومية في وزارة العدل بسلطنة عُمان، التي أوضحت أن كفاءة الأنظمة الإلكترونية تُعد العامل الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات بنسبة تفسير بلغت (57%)، تليها

الاعتمادية والأمان. وأكدت الدراسة أن تفعيل الكفاءة التشغيلية والتكامل بين مكونات النظام يسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين رضا المستفيدين. كما تتسق النتائج مع ما خلُصت إليه دراسة المطيري (2021) في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، التي بينت أن كفاءة النظام الإلكتروني تُمثّل المتغير الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات، تليها الاعتمادية، ثم الأمان؛ بنسبة تفسير إجمالية بلغت (52%)، مؤكّدة أن التحول الإلكتروني المتكامل يسهم في بناء بيئة عمل أكثر استجابةً وشفافية.

وعلى الصعيد الدولي، دعمت نتائج دراسة Rana et al. (2020) التي تناولت أثر نُظُم الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في الهند؛ حيث أوضحت أن كفاءة النظام الإلكتروني تُمثّل العامل المحرك الأساس لجودة الخدمات، تليها الاعتمادية والأمان؛ بنسبة تأثير كلية بلغت (54%)، كما أظهرت دراسة Alzahrani, Al-Karaghoul & Weerakkody (2019) في المملكة المتحدة أن الثقة والأمان في الأنظمة الإلكترونية تُشكّلان محورين أساسيين في تعزيز جودة الخدمات الرقمية ورضا المواطنين؛ مؤكّدة أن الجمع بين الكفاءة التقنية والأمان المعلوماتي يُعدّ الأساس في نجاح التحول الرقمي المستدام.

6.4 الخاتمة

انطلاقاً من نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسة والفرضيات الفرعية؛ تم قَبُول وإثبات الفرضية الرئيسة التي أثبتت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق النظام الإلكتروني بالأبعاد الآتية (كفاءة النظام الإلكتروني، اعتمادية النظام الإلكتروني، أمان النظام الإلكتروني) على جودة الخدمات بالأبعاد الآتية (سرعة الاستجابة، رضا العملاء) في المديرية العامة للتخطيط بوزارة العمل في سلطنة عُمان. في حين توصلت نتائج الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية معنوية لتأثير أبعاد المتغير المستقل كافة مُجْتَمِعَةً على جودة الخدمات. وتطرق الباحث في الفصل الخامس من هذه الدراسة إلى مناقشة نتائجها والتحديات ومقترحات لدراسات قادمة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 المقدمة

2.5 مناقشة النتائج

1.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الأول للدراسة

2.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الثاني للدراسة

3.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الثالث للدراسة

3.5 توصيات الدراسة

4.5 المقترحات للدراسات المستقبلية

5.5 تحديات الدراسة

6.5 الخاتمة

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 المقدمة

في هذا الفصل، يعرض الباحث مناقشة نتائج هذه الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها الرئيسية والفرعية؛ مُستندًا إلى النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS) وتهدف هذه المناقشة إلى تفسير إشكال هذه الدراسة بشكل علمي ومنهجي، وتقديم استنتاجات وتوصيات تُسهم في دعم أصحاب المصلحة في مجال هذه الدراسة.

وقد تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق النظام الإلكتروني بأبعاده الثلاثة: الكفاءة، والاعتمادية، والأمان، على جودة الخدمات مُمثلةً في رضا العملاء وسرعة الاستجابة؛ وذلك داخل المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان. وفي ختام هذا الفصل، يعرض الباحث أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها، إلى جانب مجموعة من التوصيات العملية ذات الصلة الوثيقة بموضوع هذه الدراسة؛ بما يُسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات المقدّمة من الوزارات الحكومية في سلطنة عُمان.

2.5 مناقشة النتائج

1.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الأول للدراسة

للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة هذه الدراسة؛ الذي يُنص على: ما مستوى كفاءة النظام

الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

قام الباحث بإجراء تحليل المتوسطات الحسابية لأبعاد المتغير المستقل (تطبيق النظام

الإلكتروني) لتحليل استجابات عينة هذه الدراسة بشأن تلك الأبعاد المُتمثِّلة في: كفاءة النظام

الإلكتروني، واعتماديته، وأمانه؛ وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم اعتماد القيمة (3)

متوسطاً افتراضياً يُعبّر عن مستوى الحياد في الرأي.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الأبعاد الثلاثة جميعها قد حققت متوسطات حسابية

أعلى من القيمة المحايدة؛ ما يدل على وجود مستوى إيجابي ومرتفع من القبول لدى أفراد العينة تجاه

أداء النظام الإلكتروني. ومن حيث قدرة النظام الإلكتروني على تنفيذ المهام بسرعة وفعالية؛ ما يشير

إلى أن النظام يُسهم في تعزيز الإنتاجية وتسهيل الإجراءات. كما عبّر المشاركون عن شعورهم

بالرضا تجاه مستوى الأمان الذي يُوفّره النظام؛ الأمر الذي يُعزّز الثقة في التعاملات الرقمية ويُقلِّل

مخاوف تسريب المعلومات أو اختراق الخصوصية. ورغم أن الاعتمادية جاءت في المرتبة الأخيرة

من حيث التقدير، إلا أنها لا تزال ضمن مستوى التقدير العالي؛ ما يعكس قناعة المُستخدمين باستقرار

النظام وقدرته على العمل من دون أعطال متكررة أو توقفات مزعجة.

وتشير هذه النتائج بوضوح إلى أن النظام الإلكتروني المُطبّق في المديرية العامة للتخطيط

بوزارة العمل يُحقّق مستويات عالية من الكفاءة والاعتمادية والأمان؛ وهو ما يعكس فعالية هذه

المنظومة في تلبية احتياجات الجمهور وتحقيق رضاهم عن جودة الخدمات المقدّمة. وتُعَدُّ هذه النتائج

مؤشراً إيجابياً لنجاح جهود التحول الرقمي داخل الوزارة، ودعامة قوية نحو مزيد من تطوير الأداء المؤسسي، وتحسين تجربة المستفيدين. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة كلٍّ من:

تتسق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Aqeeli (2022 التي أُجريت في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؛ حيث أثبتت أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية أسهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وسرعة إنجاز المعاملات، ما يعكس كفاءة النظام وفعاليته في بيئة العمل الصحية.

كما تؤيدها نتائج دراسة (Ali (2023 بشأن اعتماد الإدارة الإلكترونية في بنك بابل بالعراق، التي أظهرت أن نجاح النظام يرتبط بشكل أساسي بكفاءته التشغيلية واعتماديته العالية؛ ما أدى إلى تحسين الأداء، وتقليل الأخطاء الإدارية.

ومن الناحية الإقليمية، تتفق النتائج مع ما توصلت إليه دراسة بن عريمة وبوخولة (2023) في القطاع العام الجزائري، التي أثبتت وجود أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات؛ وهو ما يعكس فعالية النظام الإلكتروني وكفاءته التشغيلية العالية.

كما تتشابه هذه النتائج مع دراسة (Al-Hawary & Al-Menhaly (2016 التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وأكدت أن الكفاءة التشغيلية للنظام الإلكتروني تُعدّ المحدد الرئيس لرضا المستفيدين، وتحقيق جودة الخدمة.

أما على الصعيد الدولي، فقد دعمت دراسة (Nulhusna et al. (2017 في إندونيسيا الاتجاه نفسه؛ إذ وجدت أن كفاءة النظام الإلكتروني تؤثر إيجابياً في بناء الثقة العامة، وتعزيز مشاركة المواطنين في الخدمات الحكومية. كذلك توصلت دراسة (Pham et al. (2023 في فيتنام إلى أن الكفاءة والأمان يُشكّلان عاملين حاسمين في رفع جودة الخدمات الإلكترونية، وتعزيز ولاء المستخدمين.

وتتفق هذه النتائج أيضًا مع ما طرّحه Ritter & Pedersen (2020) من أن التحول الرقمي الناجح في المؤسسات يركز أساسًا على الكفاءة التشغيلية للنظام التقني وسرعة استجابته؛ وهو ما يمثل جوهر فاعلية الأنظمة الإلكترونية الحديثة.

2.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الثاني للدراسة

للإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة هذه الدراسة؛ الذي يُنص على: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

قام الباحث باستخدام بإجراء تحليل المتوسطات الحسابية لأبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات) لتحليل استجابات عينة هذه الدراسة بشأن الأبعاد الآتية:

رضا العملاء وسرعة الاستجابة، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ حيث تم اعتماد القيمة (3) متوسطًا افتراضيًا يُعبّر عن مستوى الحياد.

وقد أظهرت نتائج التحليل أن كلاً البُعدين قد حقّقًا متوسطات حسابية أعلى من القيمة المحايدة؛ ما يشير إلى وجود مستوى إيجابي من تقييم أفراد عينة هذه الدراسة لجودة الخدمات المقدمة. حيث أشار المشاركون إلى رضاهم العام عن الخدمات؛ وهو ما عكّسه حصول محور "رضا العملاء" على المرتبة الأولى، الأمر الذي يدل على نجاح الجهود المبذولة في تلبية تطلّعات المستفيدين. كما أظهر محور "سرعة الاستجابة" تقييمًا جيدًا؛ ما يعكس فاعلية النظام الإلكتروني في تقليل وقت الانتظار، وتحقيق استجابات سريعة لاحتياجات المراجعين.

وتدل هذه النتائج على أن الخدمات المقدمة داخل المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان تتمتع بمستوى عالٍ من الجودة والكفاءة؛ من حيث رضا العملاء وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم، وهو ما يعكس فاعلية التطبيق العملي للنظام الإلكتروني في تحسين تجربة المستفيدين

وتلبية تطلّعاتهم، ويدعم توجّهات الوزارة نحو تعزيز التحول الرقمي والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه نتائج دراسات سابقة؛ منها:

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات سابقة عدة تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات العامة؛ إذ أكدت دراسة مدلول (2022) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين جودة الخدمات من حيث السرعة والدقة وتقليل الأخطاء الإدارية، وهو ما انعكس في رضا المستفيدين. كما أيدت دراسة Ozturan & Surucu (2019) هذه النتيجة؛ حيث بينت أن كفاءة النظام وسهولة استخدامه تُمثّلان عاملين رئيسيين في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية، من خلال تقليل الوقت المستغرق في تنفيذ الإجراءات، وتحسين تجربة المُستخدم.

وتتفق كذلك نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه Saha et al (2014) التي أوضحت أن الكفاءة وسرعة الاستجابة تُعدّان من الأبعاد الجوهرية التي تُحدّد جودة الخدمات الإلكترونية، وتؤثر تأثيراً مباشراً على رضا المواطنين وثقتهم بالمؤسسات الحكومية. كما أن نتائج هذه الدراسة تُعزّز ما ورد في دراسة Al-Omari (2020) التي أكدت أن التحول الرقمي يسهم في تحسين استدامة الخدمات الحكومية من خلال بناء بيئة مؤسسية أكثر كفاءة ومرونة في تلبية احتياجات العملاء.

بناءً على ما سبق، يمكن القول: إن نتائج هذه الدراسة تدعم الاتجاه العام في الأدبيات الحديثة التي تؤكد الترابط الوثيق بين تطبيق الأنظمة الإلكترونية ورفع مستوى جودة الخدمات الحكومية، سواءً من خلال تحسين رضا العملاء أم تعزيز سرعة الاستجابة؛ وهو ما يُعدّ دليلاً عملياً على نجاح جهود وزارة العمل بسلطنة عُمان في تبني مبادئ التحول الرقمي الفعّال لتحقيق التميز المؤسسي وجودة الخدمة العامة.

3.2.5 مناقشة نتائج اختبار السؤال الثالث للدراسة

للإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة هذه الدراسة؛ الذي يُنص على: ما أثر كفاءة النظام

الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؟

قام الباحث بإجراء اختبارات عدة لتحديد مدى صحة وجاهزية البيانات التي تم تجميعها من

عينة هذه الدراسة لاختبار فروضها، ومدى قدرتها على تفسير العلاقة التأثيرية بين فَرَضِي

هذه الدراسة: المستقل، والتابع. وعليه قام الباحث بإجراء الاختبارات الآتية:

1- اختبار معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين المتغير المستقل (تطبيق النظام

الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات)، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط

قوية ذات دلالة إحصائية بين مُتَغَيَّرِي هذه الدراسة.

2- إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات للتأكد من دقة وصحة نتائج تحليل الانحدار

لاختبار فروض هذه الدراسة، واتضح أن البيانات تَتَّبَعُ التوزيع الطبيعي، ويمكن اختبار

تحليل الانحدار الخطي والمتعدد لقياس أثر المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني)

على المتغير التابع (جودة الخدمات).

وعليه قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسة H1: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة النظام

الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان.

من خلال إجراء تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق النظام الإلكتروني بأبعاده

المختلفة (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) على جودة الخدمات المقدّمة في المديرية العامة للتخطيط في

وزارة العمل بسلطنة عُمان. وقد جاءت نتائج هذا التحليل على النحو الآتي:

- أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط (R) وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغير المستقل (تطبيق النظام الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات)؛ حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.743)، وهي قيمة تُصنّف ضمن مستويات الارتباط المرتفعة جدًا؛ ما يشير إلى وجود علاقة متينة بين المتغيرين.

- كما بينت نتائج مربع معامل التحديد (R^2) أن تطبيق النظام الإلكتروني يُفسّر ما نسبته (55.1%) من التغير الحاصل في جودة الخدمات؛ وهي نسبة مرتفعة تعكس الأثر الفعلي لهذا التطبيق في تحسين رضا العملاء وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم داخل الوزارة، في حين إن النسبة المتبقية (44.9%) من التغير تُعزى إلى متغيرات أخرى لم تتناولها هذه الدراسة.

- وقد أيدت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ، وكذلك نتائج معاملات الانحدار هذه العلاقة؛ حيث كانت القيم دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، ما يؤكد قبول الفرضية الرئيسة لهذه الدراسة.

وتُعدّ هذه النتائج مؤشراً عملياً لنجاح تطبيق النظام الإلكتروني في تعزيز جودة الخدمات الحكومية؛ بما ينعكس على تطوير الأداء المؤسسي، وتحقيق رضا المتعاملين. ويستخلص الباحث من ذلك أهمية تبني وتوسيع استخدام النظم الإلكترونية في بيئات العمل الحكومية؛ نظرًا لدورها الفعّال في رفع كفاءة تقديم الخدمات، وتعزيز مستويات الحوكمة والشفافية، وهو ما يتماشى مع رؤية عُمان 2040 في تحسين جودة الخدمات العامة، وتسريع التحول الرقمي في مؤسسات الدولة. تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (بن عريمة وبوخولة، 2023) التي أكدت وجود أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية؛ حيث أوضحت أن التحول الرقمي يسهم في تبسيط العمليات وتعزيز الشفافية. وتدعم أيضًا نتائج دراسة (Ali, 2023) التي خلّصت إلى أن

فاعلية وكفاءة النظام الإلكتروني تُمثِّلان مُتَغَيِّرَيْنِ رَئِيسِيَّيْنِ في رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا العملاء في المؤسسات المصرفية؛ ما يشير إلى أن الأثر الإيجابي للأنظمة الإلكترونية يمتد إلى القطاعات المختلفة.

كما تتَّسِقُ نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه (Mbaidin et al., 2021)؛ الذين أكدوا أن التحول نحو الأنظمة الإلكترونية يسهم في تحسين كفاءة الأداء وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمات، وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع مستويات الرضا العام لدى المستفيدين. ويدعم هذا أيضًا نتائج دراسات عالمية منها (Almajdoub, 2020) و (Al-Hujran et al., 2018)؛ التي أشارت إلى أن جودة الخدمات الحكومية تتحسن بزيادة الاعتماد على النُّظُم الإلكترونية التي تُحقِّق سرعة في الإنجاز، وتزيد الشفافية، وتُقلِّل احتمال الأخطاء البشرية.

ومن خلال هذه النتائج، يمكن القول: إن هذه الدراسة قدمت دليلًا عمليًا على العلاقة الإيجابية بين كفاءة النظام الإلكتروني وجودة الخدمات الحكومية، مؤكِّدةً أن التحول الرقمي في وزارة العمل بسلطنة عُمان لا يُعدُّ مجرد تحديث تقني؛ بل هو أداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز رضا المتعاملين. كما أن النتائج تسهم في دعم الجهود الوطنية الرامية لتحقيق مستهدفات رؤية عُمان 2040؛ التي تؤكد أهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وبناء جهاز إداري مرن ومُبتكر.

كما قام الباحث بتحليل الانحدار الخطِّي المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل مُجمِعةً على المتغير التابع:

للتحق من الأثر المشترك لأبعاد تطبيق النظام الإلكتروني (كفاءة النظام الإلكتروني، واعتماديته، وأمانه) على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ أجرى الباحث تحليل انحدار

خطي متعدد، وذلك لقياس إسهام كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل في تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات). وقد جاءت نتائج التحليل على النحو الآتي:

- أوضحت نتائج النموذج أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.745$ ، وهي قيمة تُصنّف ضمن مستويات الارتباط القوية جداً؛ ما يدل على وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين أبعاد النظام الإلكتروني مُجمعة، وجودة الخدمات المقدّمة.

- كما كشفت قيمة مربع معامل التحديد ($R^2 = 0.554$) أن الأبعاد الثلاثة (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) تُفسّر مُجمعةً نحو 55.4% من التغيرات في جودة الخدمات، وهي نسبة تأثير كبيرة نسبياً؛ تشير إلى أن أكثر من نصف التباين في جودة الخدمات يعود إلى هذه الأبعاد، بينما تُعزى النسبة المتبقية (44.6%) إلى عوامل أخرى خارج نطاق النموذج.

- وقد أيدت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) دلالة النموذج الإحصائي؛ حيث بلغت قيمة $F = 65.527$ ، عند مستوى دلالة $\text{Sig} = 0.001$ ، وهي أقل من (0.05)؛ ما يُثبت دلالة النموذج الإحصائية، ويؤكد وجود أثر معنوي مشترك للأبعاد الثلاثة للنظام الإلكتروني على جودة الخدمات.

- أما نتائج معاملات الانحدار المتعدد؛ فقد أظهرت الآتي:

• بلغت قيمة (B) لكفاءة النظام $= 0.411$ ، وهي الأعلى بين الأبعاد الثلاثة، وتشير إلى أن كل وحدة تحسّن في الكفاءة تُحدث زيادة بمقدار 0.411 في جودة الخدمات، وكانت قيمة $t = 4.360$ عند مستوى دلالة (0.001).

• بلغت قيمة (B) لاعتمادية النظام $= 0.242$ ، بقيمة $t = 2.272$ ، ودلالة معنوية (0.024).

• أما أمان النظام الإلكتروني فقد سجّل $(B) = 0.305$ ، بقيمة $t = 3.435$ ، ودلالة

معنوية. (0.001)

وتُعَدُّ هذه النتائج دليلاً واضحاً على أن الأبعاد الثلاثة جميعها للنظام الإلكتروني تُسهم بشكل معنوي وإيجابي في تحسين جودة الخدمات، وتؤكد أن كفاءة النظام تُمثّل العامل الأكثر تأثيراً من بين الأبعاد، تليها أمان المعلومات، ثم الاعتمادية؛ وهو ما يُعطي تصوّراً متكاملًا بشأن أهمية تطوير هذه الجوانب بشكل مُتوازٍ لتعزيز جودة الخدمات الحكومية.

ومن هنا يستخلص الباحث مما سبق، إن نتائج تأثير اختبار الانحدار الخطّي المتعدد تُعزّز نتائج اختبار الفرضية الرئيسة لهذه الدراسة وعليه تمّ قبول الفرضية الرئيسة، وإن هذه الاختبارات أكّدت نجاح المديرية العامة للتخطيط في توظيف النظام الإلكتروني بشكل فعّال بما يدعم توجّهات الحكومة العُمانية في تحسين الخدمات الرقمية، وتقديم تجربة مُستخدم أكثر كفاءة وأماناً وثقة في وزاراتها كافة، وإن وزارة العمل العُمانية انتهجت منهجاً صحيحاً في مجال التحول الرقمي لتلبية تطلّعات عملائها وتطوير خدماتها بما يتوافق مع رؤية عُمان 2040.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات سابقة عدة؛ منها:

• دراسة بن عريمة وبوخلوة (2023) التي أكّدت الدور الإيجابي للإدارة الإلكترونية في

تحسين الأداء المؤسسي، وجودة الخدمات الحكومية.

• دراسة (2023) Ali التي أبرزت أثر تبني الأنظمة الإلكترونية على تعزيز رضا العملاء،

ورفع كفاءة الأداء في المؤسسات المالية.

• دراسة (2022) Aqeel التي أشارت إلى أن الاستخدام الفعّال للنظم الإلكترونية يسهم في

تسهيل الإجراءات الإدارية، وتحسين سرعة إنجاز المعاملات.

- دراسة عشري (2018) التي أظهرت أن الاعتماد على الأنظمة الرقمية الحديثة يرفع كفاءة العمليات التنظيمية، ويحد من الأخطاء البشرية.
 - دراسة (Mbaidin et al 2021) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة النظام الإلكتروني؛ ومستوى رضا المستخدمين عن الخدمات العامة.
- حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن هناك أثرًا مباشرًا وذا دلالة إحصائية على إيجابية تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، كما قدمت نتائج مهمة تؤكد أهمية تطوير الكفاءة التشغيلية والأمان والاعتمادية في الأنظمة الإلكترونية الحكومية؛ بعدها ركائز أساسية لتحقيق التميز في تقديم الخدمات العامة. كما تُبرزُ النتائج نجاح وزارة العمل العُمانية في توظيف التكنولوجيا الرقمية أداةً استراتيجية لتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى ثقة المستفيدين؛ الأمر الذي يُعزّز مكانة الوزارة أنموذجًا ناجحًا للتحوّل الرقمي في القطاع الحكومي.

3.5 توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة؛ يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تسهم في دعم صُنّاع القرار بشأن تطبيق النظام الإلكتروني بأبعاده الثلاثة (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) لتعزيز جودة الخدمات. وتستهدف هذه التوصيات تعميم الفائدة على مستوى الوزارات والمؤسسات الحكومية كافة في سلطنة عُمان. ومن أبرز هذه التوصيات:

1. توصي هذه الدراسة بضرورة استمرار الوزارة في تطوير كفاءة النظام الإلكتروني؛ من خلال تحديث البرمجيات وتدريب الموظفين على الاستخدام الأمثل للتقنيات، نظرًا لما ثبت من أثره الأكبر في تحسين جودة الخدمات.

2. يُوصى بتعزيز بُنية النُظْم التحتية لتقليل الأعطال الفنية، وضمان تقديم الخدمات من دون انقطاع؛ ما يزيد ثقة المتعاملين.

3. من الضرورة الاستثمار في أنظمة الحماية الإلكترونية وضمان سرية بيانات المُستخدِمين؛ لما لذلك من تأثير مباشر على رضا المستفيدين واستمرار استخدامهم للخدمات الإلكترونية.

4. يُوصى بتطبيق النظام الإلكتروني في إدارات وقطاعات أخرى داخل الوزارة لضمان تعميم الفائدة، وتحقيق أعلى مستويات من الكفاءة الإدارية.

5. تُوصي هذه الدراسة بتطبيق استراتيجيات تقييم دورية للنظام الإلكتروني ومستوى رضا المستفيدين؛ لضمان استدامة الجودة وقياس الأثر الفعلي للتطويرات.

4.5 المقترحات للدراسات المستقبلية

نظرًا لأهمية موضوع هذه الدراسة والنتائج القيّمة التي توصّل إليها الباحث في هذه الدراسة؛ فإنه يقترح تنفيذ مجموعة من الدراسات المستقبلية التي تتناول متغيرات هذه الدراسة بشكل أعمق، وذلك على النحو الآتي:

1. إجراء دراسات مماثلة في وزارات وهيئات حكومية أخرى؛ بهدف مقارنة فعالية تطبيق الأنظمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات.

2. تضمين متغيرات، منها سهولة الاستخدام، والتكامل بين الأنظمة، وجودة الدعم الفني، ودرجة التفاعل؛ مع المُستخدِمين لقياس تأثيرها على جودة الخدمات.

3. التوسّع في دراسة رضا المستفيدين من فئات متعددة (مواطنين، موظفين، مستثمرين)؛ لفهم احتياجاتهم الخاصة، ومدى تأثير النظام الإلكتروني على كل فئة.

4. دراسة الأثر المالي لتطبيق الأنظمة الإلكترونية من حيث تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة الإدارية.

5.5 تحديات الدراسة

1. اقتصرت هذه الدراسة على تحليل استجابات عينة من الموظفين أو المستفيدين؛ ما قد يحد من تعميم النتائج على الوحدات التنظيمية جميعها داخل الوزارة.
2. تم تطبيق هذه الدراسة فقط على المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل؛ ما لا يعكس بالضرورة الوضع في المديریات أو المؤسسات الحكومية الأخرى.
3. ركزت هذه الدراسة على ثلاثة أبعاد للنظام الإلكتروني فقط (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان)؛ في حين قد توجد أبعاد أخرى مؤثرة، منها سهولة الاستخدام، والدعم الفني، والمرونة؛ لم تُدرج في النموذج التحليلي.
4. تُعد الأنظمة الإلكترونية مجالاً ديناميكياً سريع التغير؛ ما قد يجعل بعض النتائج عرضة للتغير خلال مدة قصيرة بعد انتهاء هذه الدراسة.

6.5 الخاتمة

في ضوء ما تم عرضه وتحليله في هذه الدراسة بشأن أثر تطبيق النظام الإلكتروني بأبعاده الثلاثة (الكفاءة، الاعتمادية، الأمان) على جودة الخدمات المقدمة في المديرية العامة للتخطيط في وزارة العمل بسلطنة عُمان؛ خلُصت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد النظام الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات، وهو ما يعكس نجاح الوزارة في تحقيق خطوات ملموسة نحو التحول الرقمي وتعزيز جودة الخدمات الحكومية بما يواكب رؤية عُمان 2040.

وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي أن النظام الإلكتروني أسهم في رفع كفاءة تقديم الخدمات، وزيادة رضا المستفيدين، وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم؛ مع تحقيق مستويات جيدة من الأمان والثقة في التعاملات الرقمية. وتؤكد هذه النتائج أهمية الاستمرار في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الاعتمادية، وضمان أمان المعلومات بما يحقق استدامة هذه المكاسب ويرتقي بمستوى الخدمات الحكومية بشكل عام.

وفي الختام، يستشرف الباحث أن تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم صنّاع القرار والجهات ذات العلاقة لتطوير السياسات والإجراءات المُعزّزة لتبني الأنظمة الإلكترونية في القطاعات الحكومية المختلفة؛ مع تأكيد ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة العمل الرقمية، وبما يحقق الاستفادة القصوى الممكنة من التحول الإلكتروني في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أحمد، فداء (2010). "الإدارة الإلكترونية". (الطبعة الأولى). دار البداية للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

إدريس، عزيز؛ بن عثمان، أميمة (2023). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام".
الأقرع، نور (2020). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في
المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات
الاقتصادية والإدارية، ص133-164.

بطاح، أحمد؛ الطعاني، حسن (2016). "الإدارة التربوية: رؤية معاصرة". عمّان: دار الفكر.
البلوشية، ن. ب. ع؛ الحراصي، ن. ب. ح؛ العوفي، ع. ب. س. (2020). "واقع التحول الرقمي
في المؤسسات العُمانية". مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، (1)2.
بن عريمة، نوال؛ بوخلوة، باديس (2023). "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي: دراسة
ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة". مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، (1)9،
151-162.

بوالداد، مروّة؛ عيمر، خولة (2022). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية
في الجزائر: دراسة ميدانية ببلدية ميلة". (رسالة ماجستير). جامعة صالح بوندر، قسنطينة،
الجزائر.

بوعسل، عبلة؛ يخلف، راضية (2014). "دور جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة
حالة فندق الجزيرة". (رسالة ماجستير). جامعة جيجل، الجزائر.

التميمي، عبد اللطيف (2015). "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكاتب التعليم بمدينة الرياض".

(رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود

الإسلامية، الرياض.

الحسن، حسين بن محمد (2009). "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق". المؤتمر الدولي

للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض.

حسنين، رجب (2012). "أمن شبكات المعلومات الإلكترونية: المخاطر والحلول". جامعة الحصن،

الإمارات العربية المتحدة.

الحسيني، صبري بديع عبد المطلب (2023). "التحول الرقمي وأهميته للجامعات المصرية: بحث

اجتماعي ميداني". المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة أسيوط، (88)، 939-996.

حمدونة، حسام (2015). "تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة

الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة". بحث مقدّم إلى مؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع

الصحي الفلسطيني: واقع وتطلعات.

الحملي، شوقي (2009). "دور أمن المعلومات في إدارة المعرفة بإمارة منطقة جازان". (رسالة

ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية،

الرياض.

حمودة، أم السعد أحمد (2023). "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير مؤسسات التعليم العالي: دراسة

تطبيقية من وجهة نظر طلبة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية". مجلة الدراسات الاقتصادية،

(3)6، 108-118، جامعة مصراتة.

رضوان، رأفت (2004). "الإدارة الإلكترونية". الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة،

مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، مصر.

زواغي، زينة (2017). "الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة العمومية بقطاع العدالة بالجزائر".

مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، جامعة البليدة 2، الجزائر.

شاكر، صالح؛ الصريمي، خالد (2015). الجودة الشاملة (الطبعة الأولى). دار الفكر: ناشرون

وموزعون، عمّان، الأردن.

شريف، يحيى؛ خالدية، شيببي (2020). "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات في

المؤسسات الاقتصادية". (أطروحة دكتوراه). جامعة ابن خلدون، تيارت.

شلبي، جمانة عبد الوهاب (2011). "واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على

التطوير التنظيمي". (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال،

غزة.

عاشور، عبد الكريم (2010). "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر".

(رسالة ماجستير). جامعة منتوري، قسنطينة.

عبد السلام، محمد عبد السلام الكبار؛ الهادي، امبارك مسعود أحمد (2024). "دور الإدارة

الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية". مجلة القرطاس للعلوم

الإنسانية والتطبيقية، (24)3.

العزاوي، محمود (2019). "إدارة الجودة الشاملة" (الطبعة الأولى). دار اليازوري للنشر والتوزيع،

عمّان، الأردن.

عشري، إيناس (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة

بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي". المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية،

(4)32، 155-230.

عطلاوي، زكريا (2014). "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن: دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر". (رسالة ماجستير). الجزائر.

العلي، عبد الستار (2008). "تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة" (الطبعة الأولى). دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

العنزي، محمد بن هلال بن فزاع (2012). "تطبيق الإدارة الإلكترونية". دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض.

قاسم، نايف عموان (2006). "إدارة الجودة في الخدمات" (الطبعة الأولى). دار الشروق للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

القحطاني، عادل محمد (2014). "تصور استراتيجي لتطوير أمن المعلومات تعزيزاً للأمن الوطني في المملكة العربية السعودية: بالتطبيق على شركة سابك". (رسالة ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاستراتيجية، الرياض.

لخذاري، شريهان (2016). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة" (رسالة ماجستير). جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.

مدلول، غصون (2022). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري: دراسة استطلاعية على القطاع الصحي العام في العراق". مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(2).

ناويس (2022). "واقع الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي". مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 9(2)، 351-374.

هدار، رانية (2012). "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر". (أطروحة دكتوراه). جامعة باتنة.

وزارة العمل - سلطنة عُمان. (2024). الموقع الرسمي لوزارة العمل بسلطنة عُمان .

<https://www.mol.gov.om/>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Menhaly, S. M. (2016). "The quality of e-government services and their role in achieving beneficiaries' satisfaction". *Global Journal of Management and Business Research*, 16(11), 1–12.
- Ali, H. B. (2023). "Adoption of electronic management in the banking sector: A case study on Babel Bank in Iraq". *International Journal of Professional Business Review*, 8(4), 1–21.
- Al-Kateeb, M. A., & Abdalla, R. A. (2021). "Antecedents of trust in e-government: Palestinian citizens' perspective". *Studies of Applied Economics*, 39(7), 1–20.
- Al-Marashdeh, I. (2018). "The importance of service quality and trust in technology on users' perspectives to continue use of mobile services". *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(10), 2954–2972.
- Aqeeli, U. M. (2022). "Electronic management systems and their effective role in supporting employee performance in King Fahd Medical City in Riyadh": An empirical study". *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 11(3), 784–812.
- Dinoroy, M. A. (2017). "The impact of e-government system on public service quality in Indonesia". *European Scientific Journal*, 13(35), 1–10.
- Fora, M. N., Hashim, O. Y., Abd Aziz, S., Sharom, Q., & Shawish, A. K. A. (2023). "The effect of electronic administration requirements on

improving the quality of educational services at Al-Aqsa University in Gaza-Palestine”. I-iECONS e-Proceedings, 977–990.

Ince, H., Imamoglu, S. Z., Turkcan, H., & Akca, G. (2020). “Antecedents and consequences of trust in public sector websites and social media”. *Emerging Markets Journal*, 10(1), 21–29.

Kaur, N., Dwivedi, D., Arora, J., & Gandhi, A. (2020). “Study of the effectiveness of e-learning to conventional teaching in medical undergraduates amid COVID-19 pandemic”. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology*, 10(7), 563–567.

1. Mbaidin, H., Alomari, K. M., & Al Jbour, R. S. (2021). “The impact of e-services quality on citizens' satisfaction: An applied study at El Ain Municipality, UAE”. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(Special Issue), 1–13.
2. Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., & Hidayanto, A. N. (2017). “The relation of e-government quality on public trust and its impact on public participation”. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(3), 393–418.
3. Ozturan, M., & Surucu, U. (2019). “Citizen satisfaction with e-government services: Case of Turkey”. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, 6(12), 147–148.
4. Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). “E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country”. *Journal of Public Policy*, 1–22.
5. Radwan, H., Zeidan, A., & Elbasuony, H. (2021). “The impact of digital transformation on internal audit”. *International Journal of Instructional Technology and Educational Studies*, 2(1), 24–27.

6. Ritter, T., & Pedersen, C. L. (2020). "Digitalization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future". *Industrial Marketing Management*, 86, 180–190.
7. Saha, P., Nath, A., & Sangari, E. S. (2014). "Success of government e-service delivery: Does satisfaction matter?". In *Proceedings of the 9th IFIP WG 8.5 International Conference on Electronic Government (EGOV)* (pp. 204–215). Lausanne, Switzerland.
8. Sofyani, H., Riyadh, H., & Fahlevi, H. (2020). "Improving service quality, accountability, and transparency of local government: The intervening role of information technology governance". *Cogent Business & Management*, 7(1), 1–9.
9. Swaid, S. I., & Wigand, R. T. (2009). "Measuring the quality of e-service: Scale development and initial validation". *Journal of Electronic Commerce Research*, 10(1), 13–28.
10. Uchenna, M. N., & Nworah, M. (2020). "E-service quality dimensions and users' satisfaction with e-governance service portals". *International Journal of Innovative Information Systems & Technology Research*, 8(1), 68–80.
11. Vatolkina, N., Gorbashko, E., Kamynina, N., & Fedotkina, O. (2020). "E-service quality from attributes to outcomes: The similarity and difference between digital and hybrid services". *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 143.

الملاحق

الملحق 1: (أداة الدراسة: الاستبانة)

الملحق 2: قائمة المُحكِّمين

الملحق 3: الموافقة الأخلاقية

الملحق 1: (أداة الدراسة: الاستبانة)

أثر تطبيق النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

1. العمر:

\أقل من 25 سنة \ من 26 - 35 سنة \ من 36 - 45 سنة \ أكبر من 45 سنة

2. الجنس:

\ ذكر \ أنثى

3. المستوى التعليمي:

\ الثانوية/ دبلوم التعليم العام أو ما يعادلها \ درجة البكالوريوس \ درجة الماجستير \ درجة الدكتوراه

4. الخبرة

\ أقل من 5 سنوات \ 5-10 سنوات \ 11-15 سنة \ أكثر من 15 سنة

5. الموقع الوظيفي

\ موظف \ رئيس قسم \ مدير مساعد \ مدير دائرة

الجزء الثاني: محاور وعبارات الاستبانة

م	العبرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
القسم الأول: تطبيق النظام الإلكتروني						
المحور الأول: كفاءة النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان						
1.	تعتمد وزارة العمل على الأنظمة الإلكترونية الحديثة لتنفيذ مهام الوزارة بكفاءة عالية.					
2.	توفر وزارة العمل تطبيقات إلكترونية للمواطنين لتسهيل الحصول على الخدمات.					
3.	تمتاز الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة بالرضا العام من قبل المستخدمين.					
4.	يعمل النظام الإلكتروني على تقليل الجهد والوقت.					
5.	تعتمد وزارة العمل على أنظمة الأرشفة الإلكترونية.					

المحور الثاني: اعتمادية النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان					
6.	تسهل الأنظمة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء.				
7.	يملك الموظفون المعرفة اللازمة بالأنظمة التقنية لتقديم الخدمات بفاعلية كبرى.				
8.	تتيح الوزارة خدمات الدعم للتطبيقات والبرامج الإلكترونية بشكل مستمر.				
9.	لدى وزارة العمل فريق تقني يشرف على استمرار عمل الأنظمة الإلكترونية.				
10.	يوجد رابط إلكتروني لتلقي شكاوى واستفسارات المواطنين.				
المحور الثالث: أمان النظام الإلكتروني في وزارة العمل بسلطنة عُمان					
11.	توفر الوزارة أنظمة الحماية الإلكترونية العليا للحفاظ على سرية المعلومات.				
12.	توفر وزارة العمل حساب خاص لكل مُستخدم يرتبط بهويته الشخصية لضمان دقة وصحة المعلومات.				
13.	يتم حفظ معلومات المواطنين من خلال قواعد بيانات عالية الدقة والسرية.				
14.	لدى وزارة العمل درجة عالية من الأمن المعلوماتي.				
15.	لدى وزارة العمل أنظمة حماية عالية الاستجابة حال حدوث محاولة اختراق أو عطل إلكتروني.				
القسم الثاني: جودة الخدمات المقدمة في وزارة العمل بسلطنة عُمان					
المحور الأول: سرعة الاستجابة					
16.	الخدمات الإلكترونية تُلبي حاجة المُستخدمين بدقة وسرعة.				
17.	تمتاز تطبيقات الوزارة بسهولة الاستخدام.				
18.	نظام الرد التفاعلي متوفر في الخدمات الإلكترونية.				

					19. تتوفر الخدمات الإلكترونية في المركز الرئيس والفروع كافة التابعة لوزارة العمل.
					20. توفر وزارة العمل فريقاً لخدمة العملاء يقدم الخدمات عبر وسائل الاتصال كافة؛ على مدار اليوم.
المحور الثاني: رضا العملاء					
					21. تسعى وزارة العمل لتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة للجمهور.
					22. توفر الوزارة طرائق سهلة وسريعة للتعامل مع مطالب العملاء (الشكاوى/ المقترحات).
					23. يحصل المتقدم للخدمة على الاهتمام الكافي عند طلب أي خدمة من خدمات الوزارة.
					24. تُلبّي الخدمات المقدمة من قبل الوزارة مع توقعات العملاء.
					25. تُسهّل الأنظمة الإلكترونية حصول المواطنين على الخدمات التي يرغبون بها عن بُعد ما يُعظّم رضا العملاء.
القسم الثالث: أثر كفاءة النظام الإلكتروني على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عُمان					
					26. أدى تطبيق الأنظمة الإلكترونية التي تعتمد عليها وزارة العمل في تنفيذ مهام الوزارة بكفاءة عالية.
					27. تحسنت سرعة تقديم الخدمات من قبل وزارة العمل بعد تطبيق النظام الإلكتروني.
					28. ترتّب على وجود أنظمة أمن المعلومات في الوزارة؛ حماية معلومات المُستخدمين.
					29. نتيجةً لسرعة استجابة الخدمات؛ يشعر المُستخدم بفاعلية الأنظمة الإلكترونية للوزارة.
					30. تسهم طرائق التعامل مع شكاوى ومقترحات المواطنين في تعظيم رضا المواطنين.

الملحق 2: قائمة المُحكِّمين

اسم المُحكِّم	المُسَمَّى الوظيفي	جهة العمل
د. موسى محمد مراد البلوشي	أستاذ مساعد	كلية مزون
د. إلياس شهدا	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
د. راشد بن حمد العزري	محاضر ورئيس معهد التدريب	كلية مزون

الملحق 3: الموافقة الأخلاقية



RESEARCH ETHICS & BIOSAFETY COMMITTEE (UREBC)

CERTIFICATE OF ETHICAL APPROVAL

Date:	18/05/25
Project No.:	
Project Title:	كفاءة النظام الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات في وزارة العمل بسلطنة عمان
Principal Investigator (PI)/Researcher	أ. ناصر حارث الفهدي

This is to certify that the research proposal associated with the project above has been reviewed by the Research Ethics and Biosafety Committee (UREBC) of A' Sharqiyah University and the ethical approval of this proposal has been approved under the code number (ASU/UREBC/25/70).

Note: The research should be carried out in accordance with the approved proposal. Any proposed change(s) to research design must be re-reviewed by the UREBC prior to implementation. While implementation you must consider the following:

- Report immediately to UREBC any adverse or unexpected events resulting from the research on human or/and animals.
- Notify the chair of UREBC upon completion or termination of the research project.

Dr. Rayya Al Balushi
Chair of University Ethics & Biosafety Committee
A' Sharqiyah University, Ibra, Oman
Email: Rayya.albalushi@asu.edu.om
Phone: +968 2540 1183