

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات
الالكترونية المقدمة للمراجعين في مديرية الجنسية/
وزارة الداخلية الأردنية

الباحث

صلاح اعطيوي المواضية

تاريخ القبول 2019-11-14

تاريخ الاستلام 2019-9-28

الملخص

هدفت الدراسة بشكل رئيسي لقياس أثر تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين للمديرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مراجعي مديرية الجنسية - وزارة الداخلية الاردنية خلال فترة اعداد الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (135) مراجعاً، وبينت الدراسة أن تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية جاء بدرجة مرتفعة، وأن جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية جاء بدرجة مرتفعة، وبينما يوجد تأثير دال احصائياً لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية في جودة الخدمة المقدمة، وأن تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية يفسر (87.0%) من التباين في جودة الخدمة المقدمة، وتوصي الدراسة على وزارة الداخلية توفير الدعم المادي والمعنوي والكفاءات البشرية والبنية التحتية اللازمة لتطوير عملها في مجال تطبيق الادارة الالكترونية.

كلمات مفتاحية: تطبيق الادارة الالكترونية، مديرية الجنسية، جودة الخدمة المقدمة.

Abstract:

The most important objective of the study was to measure the impact of the application of electronic administration in the Directorate of Nationality - Ministry of Interior on the quality of service provided to the reviewers of the Directorate. The study relied on descriptive analytical methodology. The study population consisted of reviewers of the Directorate of Nationality - Ministry of Interior of Jordan during the period of preparation of the study, A random sample of (135) reviewers was selected. The study showed that the application of electronic administration in the Directorate of Nationality was high, The study showed a statistically significant impact of the application of electronic administration in the Directorate of Nationality on the quality of service provided. The application of electronic administration in the Directorate of Nationality explains 87.0% of the variation in the quality of service provided. The study recommends that the Ministry of the Interior provide material, moral.

Keywords: Application of electronic administration, Directorate of Nationality, quality of service provided.

مقدمة:

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية الى عمليات تحويل العمليات الادارية في المنظمات من الأساليب التقليدية اليدوية الى الإلكترونية لتصبح الإدارة الالكترونية أداة مهمة تسهم في إنجاز أعمال المؤسسة باستخدام أفضل النظم والوسائل الإلكترونية (ياسين، 2005: 22)، حيث تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: توظيف الأساليب الالكترونية لإنجاز أعمال في المنظمة، والتبادل الالكتروني الرقمية للمستندات والبيانات والسجلات واستخدام التكنولوجيا الرقمية في كافة الأعمال الإدارية أخرى (القبيلات، 2014: 25). أما الإدارة العامة الالكترونية فهي مجموعة من العمليات التي تعتمد على عملية التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديمها بشكل إلكتروني للمتلقي سواء كان من الموظفين أو المؤسسات العامة أو الخاصة، بما يسهم في جعل الخدمات العامة الإلكترونية (الحو، 1987: 3).

ويهدف تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية الى تطوير مستوى جودة الخدمة المقدمة حيث يعتبر مفهوم جودة الخدمة الالكترونية مفهوماً حديثاً نوعاً ما حيث عرفت جودة الخدمة الالكترونية على أنها إلى أي مدى يسهل الموقع على شبكة الانترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفاعلية (Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra, 2005:1-21)، وأشارت نتائج دراسة للعلاقة بين جودة الخدمات الالكترونية المقدمة عبر مواقع الانترنت وكل من الرضا والالتزام، على وجود أثر ايجابي لجودة الخدمات الالكترونية على رضا والتزام الزبائن (Hamadi,2010).

فقد ساهم الإنترنت في تعزيز توجه الحكومات والمؤسسات العامة والخاصة على تطوير عملياتها الإدارية والخدمية وذلك كنمط إداري حديث يساعد في حل المشاكل التي كانت تواجهها الإدارة التقليدية في مجال تطوير الأداء والخدمات، ونظراً لما يتسم به العمل في المؤسسات من حيوية وخصوصية تتطلب استخدام ما يحقق الفاعلية لهذا العمل، لذا يتم العمل على تطوير العمليات الإدارية وفق متطلبات الإدارة الإلكترونية، وتعمل وزارة الداخلية الأردنية على تطوير خدماتها وتحسين جودتها مواكبة التطورات التي تشهدها المملكة في مجال الإدارة الإلكترونية الحديثة، وكون مديرية الجنسية في الوزارة من الإدارات التي تتعامل مع الجنسيات العربية والأجنبية وتسهلاً لحصولهم على الخدمات التي يحتاجونها فقد تم العمل على تحويل بعض الخدمات التي تقدمها الى خدمات الالكترونية بهدف تسهيل وتسريع الحصول على الخدمة وتخفيف العبء عن العاملين في الوزارة. من هنا تحاول هذه الدراسة تحليل فاعلية تطبيق

مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية لنظام الخدمة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين.

مشكلة الدراسة:

حظي موضوع الإدارة الالكترونية باهتمام المسؤولين في الأجهزة الحكومية الأردنية، وفي الإدارة العامة على حد سواء، حيث يكثر الحديث عن إصلاح المؤسسات العامة الأردنية لتحسين وتحديث أنظمة الأعمال، والانتقال من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني، ففي ضوء توجهات وزارة الداخلية لتطوير وتحديث خدماتها تم العمل على توظيف الإدارة الإلكترونية الرقمية في عملياتها التي تتعامل بشكل يومي مع المواطنين حيث قامت مديرية الجنسية في وزارة الداخلية بتطبيق نظام الخدمة الالكترونية، مما سينعكس بشكل إيجابي، على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين، وعليه يمكن حصر مشكلة الدراسة بالتساؤل التالي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمات المقدمة للمراجعين للمديرية؟ ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية؟

السؤال الثاني: ما جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

أ. **الأهمية النظرية للدراسة:** تبرز الأهمية العلمية للدراسة الحالية من أهمية موضعها في المؤسسات الحكومية الأردنية ومنها وزارة الداخلية، كونها تسهم في الإضافة العلمية لموضوع الإدارة العامة الإلكترونية الحديثة، ويمكن أن تكون الدراسة نواة لدراسات لاحقة تقيس تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات عامة وأثرها على جودة الخدمة المقدمة ويؤمل أن تسهم الدراسة في فتح آفاق جديدة امام الباحثين والدراسين حول موضوع تطبيق الادارة الالكترونية في الوزارات والدوائر الحكومية الأردنية.

ب. **الأهمية التطبيقية:** تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الحيوي والمهم الذي تضطلع به وزارة الداخلية في المجتمع وستسهم هذه الدراسة في تقديم مقترحات تساعد في تطوير وتحديث العمل وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمراجعين، وتساعد في تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية الحكومية وسبل معالجتها ومواجهتها في مديرية الجنسية، كما أن الدراسة تنظر إلى إسهام الإدارة الإلكترونية في حالة تطبيقها إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في تطوير وإنجاز الأعمال

وتبسيط الإجراءات، والمساهمة في ضبط النفقات والانتقال بالوزارة تدريجياً من العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني وتساعد في توفير المعلومات بسرعة ودقة لمتخذي القرار في وزارة الداخلية، وتفعيل الخدمات الإلكترونية الخاصة بالخدمات المقدمة في دوائر وزارة الداخلية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي الى قياس أثر تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين للمديرية، وبيان فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية، وبيان جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية، وتقديم المقترحات التي تتلائم مع موضوع الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الإدارة العامة الإلكترونية: تعرف بأنها "عملية تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن انجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنه، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة" (يونس، 2016:44). وتعرف إجرائياً: على أنها عملية تحويل العمليات الإدارية والخدمية في مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية من الشكل التقليدي الى الأساليب الإلكترونية الحديثة وتم قياسه من خلال فقرات الاستبيان.

جودة الخدمة الإلكترونية: هي الشكل الأخير الأرقى لتطور مجالات الخدمة واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة (نجم، 2010)، وتعرف إجرائياً: على أنها تقديم الخدمات الإلكترونية في مديرية الجنسية بمستوى يتلاءم مع حاجات ورغبات متلقي الخدمة من مراجعي مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية.

حدود الدراسة ومحدداتها:

تحدد نتائج الدراسة بالحدود التالية:

- **الحدود المكانية:** مجال هذه الدراسة مديرية الجنسية - وزارة الداخلية في العاصمة عمان.
- **الحدود الزمنية:** يتمثل المجال الزمني لهذه الدراسة في أنها أجريت في العام 2019.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على مراجعي مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية.
- **الاطار النظري والدراسات السابقة**

الإطار النظري

يتطلب وضع تعريف محدد لجودة الخدمات للتعرف على أبعاد وخصائص هذه الخدمات ويمكن التمييز بين ثلاث مجموعات من الأبعاد الخاصة بالخدمات (Gronroos, 2001):

البعد الفني: ويتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

البعد الوظيفي (غير الفني): أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل، وتمثل هي ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.

الإمكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

إن العميل يحصل على نوعين من جودة الخدمة (الضمور، 2009: 382):

الجودة الفنية: وهي تتعلق بما سوف يحصل عليه العميل أثناء عملية التبادل، كالحصول على غرفة النوم في الفندق، ووجبة الأكل في المطعم الخ.

الجودة الوظيفية: وهي تتعلق بكيفية ترجمة العناصر الفنية في الخدمة، هناك عنصران مهمان في كيفية تقديم العناصر الفنية للخدمة هما الإجراءات والناس المشاركون في نظام العمليات.

إن الجودة الوظيفية قد تكون أقل موضوعية كمعيار للحكم على الجودة إلا أنها تشكل عنصراً مهماً في أي تقييم للعمل للخدمة.

وينتج تيسير أداء خدمات الحكومة للجمهور من خلال ما يلي (الباز، 2004: 34):

1- إنجاز الخدمة المطلوبة بسرعة وسهولة لإنجاز المعاملات التي تقوم بها الأجهزة الحكومية وتوفير الجهد والمال.

2- تبسيط النماذج والمستندات الورقية في المرحلة الأولية، ومن ثم الاعتماد على المستندات الإلكترونية، ولتحقيق ذلك يراعى ضرورة تسهيل معرفة الجمهور بالإجراءات والبيانات والنماذج الرقمية المطلوبة لإنجاز المعاملات الحكومية على مدار الساعة، أي في أي وقت يرغب طالب الخدمة في الحصول عليها، عن طريق ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم المقررة لها. وباختصار، لا مجال للإجازات والعطل في ظل نظام الحكومة الإلكترونية التي تمكن المنتفعين من خدماتها آناً الليل أثناء النهار.

3- يمكن عن طريق الحكومة الإلكترونية التغلب على مشكلة البيروقراطية بمعناها البغيض (الحو، 2003: 19).

ويعرف ريتشارد وليامز، الجودة على أنها "التفوق على توقعات الزبون بالنسبة لجودة الخدمات والقوة المحركة للشركة، وهدفها الأساسي، فلا بد أن يكون التركيز في كل المستويات والعمليات على معرفة احتياجات وتوقعات العميل والتفوق عليها" (وليامز، 2003: 71). لذا فإن جودة الخدمة ليست هدفاً أو غاية، بل أكثر من ذلك، إنها طريقة إنجاز المهام، إنها طريقة للحياة، الخدمة هي الهدف من العمل، وهي الطريقة الوحيدة للنجاح والرفاهية.

وتعرف الجاهزية الالكترونية **E-Readiness** بأنها القدرة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنمية الاقتصاد وزيادة الرفاهية، وهناك العديد من الاختبارات والمنهجيات في قياس الجاهزية للإلكترونية في مستواها الموسع وإن جاهزية وقابلية الولوج إلى الشبكة الالكترونية والتطبيقات البرمجية والويب "NAWAR" تم تكوينها بالأساس لقياس كيفية تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل من أجل عملية التطوير في الدولة. والأكثر أهمية أنه باعتبار أن المعيار "NAWAR" يهتم بعمليات توظيف التكنولوجيا الرقمية في تطوير العمليات الادارية والفنية في المنظمات لذا يجب دراسة مستوى التطور في بيئة العمليات التنظيمية للوصول الى بيئة الاعمال الالكترونية، وجاهزية الزبون هي مقدرة المستهلك على الحصول على الخدمة عبر الموقع الالكتروني باستخدام شبكة الانترنت، وهذه الجاهزية تعكس المعرفة والمهارة في التعامل مع الشبكة العنكبوتية.

إن التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة يحدث عند مواجهة الخدمة والتي عندها تظهر لحظات الصدق، وفي مواجهة الخدمة فإن كلا من العميل ومقدم الخدمة يجب أن يكونا قادرين على تنفيذ المهام وواجبات معينة، وهذا يتم وفقاً للتعليمات والإرشادات المطلوبة (الضمور، 442 2009).

الدراسات السابقة:

وفيما يلي عرض لبعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة العضائية، والمحارب (2017) هدفت التعرف إلى اثر جودة الخدمات الإلكترونية على مستوى رضا الطالبات عن موقع الجامعة الإلكتروني، وتكونت عينة الدراسة من (306) طالبة من عينة الدراسة، وأشارت النتائج من وجود ضعف في درجة جودة الخدمات الالكترونية ووجود لتطبيق معايير جودة الخدمة الالكترونية المقدمة على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات.

دراسة الحلبي (2017) هدفت التعرف إلى جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين وثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة وتكونت عينة الدراسة من (360) من أفراد العينة، وظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققت في النظام، وأن آخر العوامل تحققت في النظام هو الدعم الفني.

دراسة زيار (2015) هدفت التعرف إلى كفاءة الخدمات الإلكترونية في مديرية جوازات بغداد وقد أجريت الدراسة على عينة تكونت من (120) مراجعاً وخلصت الدراسة إلى وجود درجة موافقة متوسطة لأبعاد كفاءة الخدمات الإلكترونية وحققت أبعاد كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة تأثير إيجابي لدى المستفيدين وكان أكثر الأبعاد تأثير بعدي الجودة والسرعة.

دراسة الكساسبة (2014) هدفت التعرف إلى قياس أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في الكرك، وتكونت عينة الدراسة من (150) عاملاً وعاملة وبينت الدراسة لهم عدم وجود أثر للاعتمادية المدركة على أداء العاملين يعزى لمتغير الجنس والعمر وسنوات الخبرة وكان هناك أثر لاعتمادية المدركة يعزى للمؤهل العلمي ولصالح الدراسات العليا وأظهرت الدراسة أثر لتصميم الموقع الإلكتروني المدرك على أداء العاملين.

دراسة غنيم (2006) هدفت لقياس درجة اسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في المدينة المنورة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (277) مديراً وخلصت الدراسة إلى أن المديرين في جميع المراحل التعليمية العامة يعتقدوا أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية وأن أكثر إسهامات الإدارة الإلكترونية تتمثل في تطوير العمل الإداري في اتخاذ القرارات وأقلها اسهاماً في تطوير تقويم الأداء.

دراسة الصافي (2006) هدفت التعرف إلى معرفة المزايا التي تترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات وكشف المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة والجوازات، وتكونت عينة الدراسة من (304) موظفاً، وخلصت الدراسة عن وجود درجة مرتفعة من الوعي لدى الضباط في المديرية العامة والجوازات بخصائص الإدارة الإلكترونية في السرعة في العمل ونشر ثقافة التقنية ومرونة تنفيذ الخدمات، ومن أهم مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية الاستجابة للتقدم التقني والعمل بنظام الجوازات الجديد.

الدراسات الأجنبية:

دراسة 2015 (alathmay & others) هدفت التعرف لبيان العلاقة بين خصائص الحكومة الإلكترونية ورضا المستخدمين عن نوعية المعلومات للحكومة الإلكترونية في الإمارات وتكونت عينة الدراسة من (1800) متلقياً للخدمة وأظهرت النتائج التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لخصائص الحكومة الإلكترونية على نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وأن جودة النظام وجودة المعلومات لهما تأثير قوي على نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

دراسة كيباسي وبايكرسلان 2013 (Kayabsi & Buyukarslan) وهدفت لقياس العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا الكلي وتكونت عينة الدراسة من (223) موظفاً تركيا وتوصلت الدراسة الى أنه يوجد مستوى عالي من الارتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل والرضا. وتبين أن متغيرات سرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، وبيانات المنتج، والأمن، وهي أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، لها تأثير على جودة الخدمة والرضا.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

التي تم عرضها كونها من الدراسات الحديثة التي تتناول موضوع فاعلية تطبيق الخدمة الإلكترونية في مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين، وتختلف عن الدراسات السابقة من حيث استطلاعها لآراء المراجعين لمديرية الجنسية وزارة الداخلية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة، وتحقيق أهدافها والاجابة عن تساؤلاتها، وتم إعداد استبانة وتطويرها بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة، وذلك كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، على شكل استبيان يحقق أهداف الدراسة الحالية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من مراجعي مديرية الجنسية - وزارة الداخلية الاردني خلال فترة اعداد الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (135) مراجعاً.

عينة الدراسة:

يوضح جدول (1) التوزيع النسبي لخصائص أفراد الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	72	53.3
	اناث	63	46.7
العمر	25-18	23	17.0
	45-26	64	47.4
	46 فما فوق	48	35.6
مستوى التحصيل العلمي	دراسات عليا	19	14.0
	بكالوريوس	65	48.1
	ثانوية عامة فما دون	51	37.8
الجنسية	اردني	64	47.4
	غير اردني	71	52.6
عدد مرات المراجعة	مرة واحدة	46	34.1
	5-2	60	44.4
	6 فاكثر	29	21.5

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، وتم تطويرها وبناء فقراتها بالاعتماد على دراسة سلمان عبود زيار (2015) ودراسة (الصافي 2006) ودراسة (AlAthmay & Others, 2015) ودراسة الكساسبة، مشعل عبد المجيد (2014) ودراسة (غنيم، 2006) وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي التدرج (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جداً).

ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة بطريقة كرونباخ الفا (Cronbach Alpha)، فتشير بيانات الجدول (2) الى أن معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، قد بلغ لجميع فقرات الاستبيان (0.983) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض

الدراسة، كما تم حساب معاملات الثبات لكل متغير على حدى، وتعد جميع معاملات ثبات متغيرات الدراسة مناسبة لأغراضها.

يوضح جدول (2) قيم معاملات ثبات أداة الدراسة

معامل الفاكرونباخ	عدد الفقرات	المتغير
0.948	7	تطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية الجنسية
0.938	5	سرعة تقديم الخدمة
0.961	8	سهولة التواصل مع مقدم الخدمة
0.933	5	حل المشكلات
0.976	18	الكلية
0.983	25	جميع فقرات المقياس

إجراءات تصحيح الاداة:

تم الإجابة عن فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي بحيث تأخذ الإجابات على الفقرات (موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جداً) واعطيت الاوزان (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي، ويهدف تحديد المستوى تم ما يلي:

مدى المقياس = الدرجة العليا (5) - الدرجة الدنيا (1) = 4 قسمة مدى المقياس على (3) وهي عدد المستويات = 1.33 وهو طول الفئة. وستعتمد الفئات الآتية:

مستوى منخفض	2.33-1.00
مستوى متوسط	3.67 -2.34
مستوى مرتفع	5.00-3.68

النتائج:

نتائج الإجابة على السؤال الأول: ما واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية؟

تم إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية:

يوضح جدول (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية

رقم الفقرة	فقرة	الرتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تعتمد مديرية الجنسية النظام الإلكتروني في عملياتها الخدمية.	4	3.88	1.09	مرتفع
2	تعمل مديرية الجنسية على إنجاز معاملاتها بشكل الكتروني.	5	3.87	1.17	مرتفع
3	تحرص مديرية الجنسية على أتمته عملياتها.	8	3.83	1.12	مرتفع
4	تستخدم مديرية الجنسية اساليب التكنولوجيا الرقمية لإيصال الخدمة للمتلقي.	7	3.83	1.17	مرتفع
5	تعمل مديرية الجنسية على تطوير خدماته لتلبي حاجات المراجعين.	1	3.99	1.05	مرتفع
6	عندما يكون لدى المراجع أية مشكلات فإن مديرية الجنسية تعمل على حلها بسرعة.	3	3.92	1.12	مرتفع
7	تتوفر في المديرية الأجهزة والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمة للمراجعين	2	3.99	1.14	مرتفع
الدرجة الكلية					
			3.90	0.98	مرتفع

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.83-3.99) وبمتوسط حسابي كلي (3.90) وانحراف معياري (0.98)، مما يشير الى ان تطبيق الادارة الإلكترونية في مديرية الجنسية جاء بدرجة مرتفعة بشكل عام، وجاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تعمل مديرية الجنسية على تطوير خدماته لتلبي حاجات المراجعين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "تحرص مديرية الجنسية على أتمته عملياتها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.83) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة مرتفعة.

يوضح جدول (4) نتائج اختبار (ت) للعينه الواحدة لاختبار فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية

المتغير	المتوسط الحسابي	متوسط المقياس (3)	قيمة (ت) المحسوبة T-tabulated	الدالة الاحصائية T-Significant
تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية	3.90	3.00	10.672	*0.000

* الفروق دالة احصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من جدول (4) نتائج اختبار (ت) للعينه الواحدة من وجود فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط الاجابات على متغير تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية والبالغ (3.89) وبين متوسط المقياس الافتراضي (3 = محايد)، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (10.672) والدلالة الاحصائية لها (0.000). مما يشير الى فعالية تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية.

نتائج الإجابة على السؤال الثاني: ما جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية (جدول 5) والذي يبين النتائج حسب المتغيرات الفرعية لمتغير جودة الخدمة، والجدول (6، 7، 8) توضح النتائج التفصيلية لكل متغير:

يوضح جدول (5) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرتبة	جودة الخدمة/المتغير الفرعي
مرتفع	1.01	3.89	3	سرعة تقديم الخدمة
مرتفع	0.96	3.90	2	سهولة التواصل مع مقدم الخدمة
مرتفع	1.03	3.99	1	حل المشكلات
مرتفع	0.95	3.93	---	الدرجة الكلية

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.89-3.99) وبمتوسط حسابي كلي (3.93) وانحراف معياري (0.95)، مما يشير الى جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية بدرجة مرتفعة بشكل عام، وجاء متغير حل المشكلات في الدرجة الاولى بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (1.03)، ثم جاء متغير سهولة التواصل مع مقدم الخدمة بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.96) فيما جاء متغير سرعة تقديم الخدمة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.89) وانحراف معياري (1.01).

1. سرعة تقديم الخدمة:

يوضح جدول (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير سرعة تقديم الخدمة

رقم الفقرة	فقرة	الرتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تدرك أن مستوى جودة الخدمات الالكترونية في المديرية يتوافق مع توقعاتك.	4	3.84	1.19	مرتفع
2	تجد سهولة في الوصول الى الموقع والحصول على الخدمة.	1	4.07	1.06	مرتفع
3	يتفاعل الموظفون بسرعة لتطوير خدمات المديرية.	5	3.74	1.22	مرتفع
4	ساهم تطبيق نظام الخدمة الالكترونية تخفيض تكاليف الحصول على الخدمة.	2	3.95	1.07	مرتفع
5	أصبح الحصول على الخدمة الإلكترونية يتم بسرعة أكبر من النظام التقليدي.	3	3.88	1.12	مرتفع
	الدرجة الكلية		3.89	1.01	مرتفع

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.74-4.07) وبمتوسط حسابي كلي (3.89) وانحراف معياري (1.01)، مما يشير الى ان سرعة تقديم الخدمة جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام، وجاءت الفقرة (2) والتي تنص على "تجد سهولة في الوصول الى الموقع والحصول على الخدمة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (1.06) وبدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة (3) ونصها "يتفاعل الموظفون بسرعة لتطوير

خدمات المديرية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.74) وانحراف معياري (1.22) وبدرجة مرتفعة.

2. سهولة التواصل مع مقدم الخدمة:

يوضح جدول (7) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير سهولة التواصل مع مقدم الخدمة

رقم الفقرة	فقرة	الرتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	يسهل الموقع الإلكتروني للمديرية الحصول على المعلومات التي تحتاجها.	2	3.95	1.12	مرتفع
2	تتوافر كافة المعلومات اللازمة لإنجاز المعاملات على موقع المديرية.	4	3.91	1.08	مرتفع
3	تعتبر وسائل التعريف بخدمات المديرية واجراءاتها واضحة (دليل خدمات المديرية، البروشور).	1	3.96	1.07	مرتفع
4	تتمكن من الوصول إلى موقع المديرية في أي وقت تحتاجه.	3	3.93	0.99	مرتفع
5	تساعد الخدمات الإلكترونية بتوفير الوقت والجهد للحصول على الخدمة.	8	3.82	1.04	مرتفع
6	اصبح بإمكانك الحصول على أكثر من خدمة من الخدمات الإلكترونية المقدمة في المديرية.	7	3.87	1.14	مرتفع
7	تقوم الخدمات الإلكترونية بتسهيل المعاملات لتصبح أكثر مناسبة لحاجاتك.	6	3.88	1.09	مرتفع
8	يستجيب موظفي المديرية لطلباتك بسرعة.	5	3.91	1.10	مرتفع
	الدرجة الكلية				
			3.90	0.96	مرتفع

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.82-3.96) وبمتوسط حسابي كلي (3.90) وانحراف معياري (0.96)، مما يشير الى ان سهولة التواصل مع مقدم الخدمة جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام، وجاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تعتبر وسائل

التعريف بخدمات المديرية واجراءاتها واضحة (دليل خدمات المديرية، البروشور) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (1.07) وبدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها "تساعد الخدمات الالكترونية بتوفير الوقت والجهد للحصول على الخدمة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري (1.04) وبدرجة مرتفعة.

3. حل المشكلات:

يوضح جدول (8) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات متغير حل المشكلات

رقم الفقرة	فقرة	الرتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	يتم حل المشكلات التي تواجهك بسرعة.	4	3.90	1.22	مرتفع
2	يتوافر في المديرية صندوق للشكاوى وصندوق للاقتراحات.	1	4.14	1.05	مرتفع
3	تسهم الخدمات الالكترونية في معالجة مشاكل الدور والازدحام في المديرية.	3	4.01	1.09	مرتفع
4	تعمل الخدمات الالكترونية على سرعة متابعة الشكاوي.	2	4.06	1.18	مرتفع
5	تعمل الخدمات الالكترونية على سهولة التواصل مع المديرية.	5	3.85	1.22	مرتفع
	الدرجة الكلية		3.99	1.03	مرتفع

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.85-4.14) وبمتوسط حسابي كلي (3.99) وانحراف معياري (1.03)، مما يشير الى ان حل المشكلات جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام، وجاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على " يتوافر في المديرية صندوق للشكاوى وصندوق للاقتراحات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (5) ونصها " تعمل الخدمات الالكترونية على سهولة التواصل مع المديرية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معياري (1.22) وبدرجة مرتفعة.

الاجابة على السؤال الثالث: ما أثر تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين للمديرية؟

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للإجابة على السؤال الثالث من اسئلة الدراسة، بحيث تم اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمة-الدرجة الكلية- المقدمة للمراجعين للمديرية.

الفرضية الثانية: أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على سرعة تقديم الخدمة.

الفرضية الثالثة: أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على سهولة التواصل مع مقدم الخدمة.

الفرضية الرابعة: أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على حل المشكلات.

يوضح جدول (9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية في جودة الخدمة المقدمة

المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة (ف) المحسوبة F- tabulated	الدلالة الاحصائية F- Significant	معامل الانحدار B	قيمة (ت) المحسوبة T- calculated	الدلالة الاحصائية T- Significant
جودة الخدمة- الدرجة الكلية	0.933	%87.0	893.592	*0.000	0.898	29.893	*0.000
سرعة تقديم الخدمة	0.940	%88.3	1006.595	*0.000	0.969	31.727	*0.000
سهولة التواصل مع مقدم الخدمة	0.884	%78.1	475.401	*0.000	0.860	21.804	*0.000
حل المشكلات	0.849	%72.2	344.583	*0.000	0.886	18.563	*0.000

* التأثير دال احصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية في جودة الخدمة المقدمة، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (29.893) والدلالة الاحصائية لها (0.000). كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية يفسر (87.0%) من التباين في جودة الخدمة المقدمة. وفيما يتعلق بتأثير تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية في متغيرات جودة الخدمة نلاحظ انها جميعها تتأثر بتطبيق الادارة الالكترونية، وكانت سرعة تقديم الخدمة الاكثر تأثراً بقيمة تفسيرية بلغت (88.3%)، ثم سهولة التواصل مع مقدم الخدمة بقيمة تفسيرية (78.1%)، وأخيراً الاقل تأثراً حل المشكلات بقيمة تفسيرية (72.2%).

عرض ومناقشة النتائج:

- بينت الدراسة أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة من المراجعين لوزارة الداخلية قد تراوحت ما بين (3.83-3.99) وبمتوسط حسابي كلي (3.90)، بما يشير الى أن تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية جاء بدرجة مرتفعة في مديرية الجنسية كونها تعمل على تحديث خدماتها لتلبي حاجات المراجعين وكونها خدمات الكترونية عن بعد، ويمكن أن يعود ذلك الى الجهود التي تبذلها المديرية لتطبيق الادارة العامة الالكترونية في عملياتها الادارية والخدمية لحل مشاكل الازدحام وكثرة المراجعين للمديرية مما يؤثر على سرعة انجاز المعاملات في المديرية، مما يشير الى فعالية تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية.
- بينت الدراسة أن المتوسطات الحسابية لمتغير جودة الخدمة المقدمة قد تراوحت ما بين (3.89-3.99) وبمتوسط حسابي كلي (3.93)، مما يشير الى أن جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية كانت بدرجة مرتفعة بشكل عام، وجاء متغير حل المشكلات في الدرجة الاولى بمتوسط حسابي (3.99)، ثم جاء متغير سهولة التواصل مع مقدم الخدمة بمتوسط حسابي (3.90) فيما جاء متغير سرعة تقديم الخدمة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، مما يشير الى أن تطبيق الادارة الالكترونية يرفع مستوى خدمات الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية من وجهة نظر متلقي الخدمة حيث أصبحت الخدمات التي تقدمها مديرية الجنسية سريعة، وهناك سهولة في الحصول عليها، مما يعكس أهمية وسائل التوعية والتعريف بخدمات المديرية واجراءاتها ويظهر ذلك من خلال (دليل خدمات المديرية، البروشور، اللوحات، الأيام

التعريفية)" وأن الخدمات الالكترونية ساهمت بتوفير الوقت والجهد للمراجع وحل كثير من المشاكل التي كانت تواجه الخدمات الالكترونية تعمل على سهولة التواصل مع المديرية.

- بينت الدراسة عن وجود تأثير دال احصائياً لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية في جودة الخدمة المقدمة، كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية يفسر (87.0%) من التباين في جودة الخدمة المقدمة. وفيما يتعلق بتأثير تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية في متغيرات جودة الخدمة نلاحظ أنها جميعها تتأثر بتطبيق الادارة الالكترونية، وكانت سرعة تقديم الخدمة الأكثر تأثراً بقيمة تفسيرية بلغت (88.3%)، ثم سهولة التواصل مع مقدم الخدمة بقيمة تفسيرية (78.1%)، وأخيراً الأقل تأثراً حل المشكلات بقيمة تفسيرية (72.2%). ويمكن تفسير ذلك بما يمكن أن تسهم به الإدارة العامة الإلكترونية من توفير بنية تحتية تسهم في حل المشاكل التي تواجه مراجعي مديرية الجنسية كونهم لديهم معرفة بالقوانين الأردنية والإجراءات المتبعة في مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية لحساسية وأهمية دورها في خدمتهم، مما يسهم في تقديم خدمات إلكترونية وفق أعلى معايير الجودة لخدمة مراجعي المديرية من سرعة تقديم الخدمة، وسهولة الحصول على الخدمة، وإمكانية التواصل مع مقدم لحل أي إشكالية قد تعيق حصوله على الخدمة.

التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث:
- قيام مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية بتوفير بعض خدماتها عن بعد في الحالات التي يسمح القانون بذلك، كون ذلك يسهل في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها بعض مراجعي المديرية.
 - فعالية تطبيق الادارة الالكترونية في مديرية الجنسية وهذا يجد نجاح المديرية في تطبيق الادارة الالكترونية الدعم المادي والمعنوي والكفاءات البشرية والبنية التحتية اللازمة لتطوير عمل المديرية في مجال تقديم الخدمات الالكترونية.
 - العمل على تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة لمراجعى مديرية الجنسية خصوصاً فيما يتعلق بسهولة التواصل مع مقدم الخدمة وسرعة تقديم الخدمة لما لها من أثر على رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة في مديرية الجنسية.

- العمل على حل المشكلات التي تواجه مراجعي مديرية الجنسية بسرعة والتعرف على الاسباب التي تؤدي الى حدوث تلك المشاكل لان ذلك سيؤثر على عمل مديرية الجنسية.
- العمل على توفير التقنيات الحديثة وعمل دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للعاملين في مديرية الجنسية/ وزارة الداخلية.
- القيام بالمزيد من الدراسات والأبحاث في مجالات الإدارة العامة الإلكترونية وتطبيقها في المؤسسات الحكومية الأردنية.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الباز، داود عبد الرزاق (2004)، الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مجلس النشر العلمي، الكويت.
- الحلبي، مؤمن (2017) جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالية على برنامج برق بلس - غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الحو، ماجد (1987). القانون الإداري. الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.
- الحو، ماجد راغب (2003)، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات.
- زيار، سلمان عبود (2015). اليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المستفيدين من الخدمات الالكترونية مديرية جوازات، مجلة جامعة بابل العلوم الانسانية، بغداد، 23 (2).
- الصافي (2006) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- العضايلة، علي محمد، المحارب، نهى خالد (2017) أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالمملكة العربية السعودية : دراسة حالة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 13 (3)، 307-
- غنيم، أحمد (2006). دور الإدارة الالكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام في المدينة المنورة، المجلة التربوية، العدد 81 مجلد 21.

القيادات، حمدي سليمان (2014). قانون الإدارة العامة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر. الكساسبة، مشعل عبدالمجيد (2014) أثر جودة الخدمات الالكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.

نجم، عبود نجم (2010) إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

وليامز، رينشارد (2003). أساسيات إدارة الجودة، الرياض، مكتبة جرير.

ياسين، غالب سعد (2005). الإدارة الالكترونية وفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة.

يونس، محمد (2016). الحكومة الإلكترونية من أهم إنجازات التكنولوجيا... فهل تحقق؟، جريدة النور، العدد 557.

الضمور، هاني (2009). تسويق الخدمات. عمان: دار وائل.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Al Athmay, A.A.A., et al.(2015) E-government adoption and user's satisfaction:an empirical investigation. **EuroMed Journal of Business**,11(1),57-83

Hamadi,C.(2010).The Impact of Quality of Online Banking on Customer Commitment. IBIMA Publishing.

Kayabsi,A. and., Buyukarslan, A. (2013). The analysis of the relationshipamong perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction inBanking sector. International Journal of Human Sciences, 10(2).

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Malhotra, A (2005). E-S-QUAL:A multipleitem scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research,7(3),1-21.

Gronroos, Christian (2001) Service Management and Marketing, Lexington Books, Lexington, MA.