

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة عامة

أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي دراسة تطبيقية على

وزارة الثقافة

إعداد الطالب/ عبدالرحمن احمد طرايبيشي

إشراف/

أ.د / الفيصّل عبد الحميد

أ.د / فايز جراد

العام الدراسي:

1446 – 2025



إهداء

أهدي بالجواب الصحيح حيرة سائله

فأظهر بسماحته تواضع العلماء

وبرحابته سماحة العارفين

إهداء

هدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم يبخل علي يوماً بشيء

وإلى أمي التي ذودتني بالحنان والمحبة



نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمدا كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور / فايز جراد

والأستاذ الدكتور / الفيصل عبد الحميد محمد حسن

على كل ما قدمناه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي إدارة جامعة ميد أو شن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجيا من المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة، من خلال دراسة أبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، جودة النظام) ومدى تأثيرها على أداء الموظفين ومستوى تحقيقهم للتميز الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على 324 موظفًا في الوزارة، وتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أظهرت النتائج أن الخدمات الإلكترونية لها تأثير إيجابي ودال إحصائيًا على التميز الوظيفي، كما تبين أن سرعة الاستجابة كانت أكثر الأبعاد تأثيرًا مما يدل على أهمية سرعة معالجة الطلبات الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، بينما كان تأثير الاعتمادية سلبياً ودالاً إحصائياً مما يشير إلى أن عدم استقرار الأنظمة قد يؤثر سلباً على الإنتاجية.

وبناءً على النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، أهمها تحسين موثوقية الخدمات الإلكترونية، تعزيز الأمان وحماية الخصوصية، تطوير سرعة الاستجابة، تسهيل استخدام الأنظمة، وضمان استدامة جودة النظام الإلكتروني .

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية، التميز الوظيفي، وزارة الثقافة، سرعة الاستجابة، جودة النظام، الاعتمادية، الخصوصية، سهولة الاستخدام.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة
2.....	1.1 مشكلة الدراسة:
4.....	2.1 أهمية الدراسة:
4.....	1.2.1 الأهمية العلمية
5.....	2.2.1 الأهمية العملية
5.....	3.1 أهداف الدراسة:
6.....	4.1 تساؤلات الدراسة
7.....	5.1 فروض الدراسة:
8.....	6.1 الدراسات السابقة:
18.....	7.1 الفجوة البحثية:

19.....	8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
20.....	9.1 المنهجية وطرق البحث:
21.....	10.1 طرق جمع البيانات
21.....	11.1 الأساليب الإحصائية
23.....	12.1 حدود الدراسة:
24.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
24.....	المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية
26.....	1.1.2 أهمية جودة الخدمات الإلكترونية
27.....	2.1.2 أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية
31.....	المبحث الثاني: التميز الوظيفي
31.....	1.2.2 مفهوم التميز الوظيفي
33.....	2.2.2 معايير التميز الوظيفي
34.....	3.2.2 العوامل المؤثرة على التميز الوظيفي
36.....	4.2.2 أبعاد ومحددات التميز الوظيفي
39.....	5.2.2 أهمية التميز التنظيمي
40.....	6.2.2 أهداف التميز التنظيمي
41.....	7.2.2 أساسيات التميز التنظيمي
42.....	8.2.2 مناهج التميز التنظيمي
43.....	9.2.2 مراحل التميز التنظيمي

43.....	10.2.2 مبادئ وأسس التميز التنظيمي
44.....	11.2.2 معوقات التميز التنظيمي
45.....	12.2.2 متطلبات التميز الوظيفي
46.....	13.2.2 أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي
49.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها
49.....	تمهيد:
49.....	1.3 منهج الدراسة:
49.....	2.3 مجتمع البحث وعينته:
50.....	3.3 أداة الدراسة:
50.....	4.3 بناء أداة الدراسة:
51.....	5.3 مقياس ليكرت الخماسي:
51.....	6.3 صدق أداة الدراسة:
52.....	المحور الأول: الخدمات الإلكترونية
56.....	المحور الثاني: التميز الوظيفي
58.....	7.3 ثبات أداة الدراسة:
59.....	8.3 أساليب تحليل البيانات:
60.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها
60.....	المقدمة
60.....	1.4 خصائص عينة الدراسة:

62.....	2.4 دراسة محاور الاستبيان:
62.....	٢ المحور الأول الخدمات الإلكترونية
71.....	٢ المحور الثاني التميز الوظيفي
74.....	3.4 فرضيات الدراسة
82.....	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
82.....	1.5 ملخص نتائج الدراسة:
84.....	2.5 توصيات الدراسة:
86.....	Abstract
87.....	المراجع:
87.....	اولا المراجع العربية
91.....	ثانيا المراجع الاجنبية
93.....	الملاحق
94.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
50	جدول رقم (1) مفتاح التصحيح	1.
52	جدول (2) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الأول	2.
52	جدول (3) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثاني	3.
53	جدول (4) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثالث	4.
54	جدول (5) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الرابع	5.
55	جدول (6) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الخامس	6.
57	جدول (7) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثاني	7.
59	جدول (8) معاملات الفا كرونباخ لمحاور الدراسة	8.
61	جدول (9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية (حجم العينة = 324)	9.
62	جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الاعتمادية	10.

64	جدول (11) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات بعد الخصوصية	.11
66	جدول (12) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات بعد سرعة الاستجابة	.12
67	جدول (13) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات سهولة الاستخدام	.13
70	جدول (14) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات بعد وجودة النظام	.14
73	جدول (15) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات المحور الثاني	.15
74	جدول (16) أثر لخدمات الإلكترونيّة على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة	.16
75	جدول (17) أثر لبعد الاعتمادية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة	.17
76	جدول (18) أثر لبعد الخصوصية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة..	.18
78	جدول (19) لبعد سرعة الاستجابة على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.	.19
79	جدول (20) أثر لبعد سهولة الاستخدام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.	.20

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

أصبحت الخدمات الإلكترونية حجر الزاوية في تحقيق التحول المؤسسي الحديث في القطاع الحكومي حيث تقدم إمكانيات جديدة لتحسين الأداء المؤسسي ورفع مستويات الجودة والكفاءة وفي وزارة الثقافة يساهم اعتماد الخدمات الإلكترونية في تحقيق التميز الوظيفي من خلال تطوير جودة الخدمة وزيادة الكفاءة التشغيلية وتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية مما يجعلها من العناصر الحيوية لتحفيز الأداء الوظيفي وتحقيق النجاح المؤسسي. (Sultan, 2023)

يُعتبر تحسين جودة الخدمة الإلكترونية عاملاً رئيسياً في دعم التميز الوظيفي حيث تتيح الخدمات الرقمية للموظفين إمكانيات أكبر في تبادل المعرفة وتحفيز الابتكار ووفقاً لدراسة سلطان (2023) يؤثر مستوى جودة الخدمة الإلكترونية بشكل كبير على تحفيز الموظفين وتسهيل عملية تبادل المعرفة داخل المؤسسة مما يعزز التميز الوظيفي ويساهم في تطوير الأداء المؤسسي. كما أن دمج القيادة الرقمية مع الإدارة الإلكترونية يساهم في تعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية وتوصلت دراسة (Alziyadat & Obidat, 2022) إلى أن هذا الدمج يساهم في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات عبر تطوير بيئة عمل تعزز من الابتكار ورفع كفاءة عمليات الإدارة.

وتوفر الكفاءة التشغيلية الخدمات الإلكترونية تمثل بُعداً مهماً في تعزيز التميز الوظيفي، إذ تساهم في تقليل التكاليف وتبسيط العمليات التشغيلية و أكدت دراسة "The Potential Impact of Electronic Services to Rafah Municipality's Operational Excellence" (2023) على أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يحقق تحسناً ملحوظاً في الكفاءة التشغيلية من خلال تخفيض التكاليف وتحسين أوقات المعاملات و يُتيح للموظفين التركيز على المهام ذات القيمة الأعلى والأكثر تأثيراً و تساهم الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا الموظفين من خلال رفع إنتاجيتهم وتبسيط الأعمال وهو ما أظهرته دراسة Danu et al. (2023) التي أشارت إلى أن الخدمات الإلكترونية تدعم بشكل مباشر تحقيق التميز الوظيفي.

كما تسهم الخدمات الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية وهي جوانب تدعم ثقة الجمهور وتزيد من تفاعل الموظفين ورضاهم الوظيفي وتشير دراسة (Danu et al. (2023 إلى أن استخدام الخدمات الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الشفافية وإمكانية الوصول مما يزيد من ثقة الجمهور ويخلق بيئة عمل مشجعة للموظفين و يرى Gilmore و (2006) D'Souza أن الشفافية وزيادة التفاعل المجتمعي بفضل الخدمات الإلكترونية يساعدان على تحسين معنويات الموظفين وتعزيز تميزهم الوظيفي، مما يعزز من مكانة المؤسسة ويدعم تحقيقها لأهدافها.

و تواجه وزارة الثقافة بعض التحديات المتعلقة بتنفيذ الخدمات الإلكترونية التي تشمل مقاومة بعض الموظفين للتغيير والحاجة إلى تطوير مهاراتهم الرقمية. يتطلب التعامل مع هذه التحديات وضع استراتيجيات شاملة للتدريب المستمر والتطوير المهني، حيث يُعد التغلب على مقاومة التغيير وتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة أحد العوامل الرئيسية لتحقيق التميز الوظيفي وزيادة فعالية الخدمات الإلكترونية و تكمن أهمية معالجة هذه التحديات في تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي وتطبيقه بشكل ناجح داخل الوزارة.

و تمثل الخدمات الإلكترونية في وزارة الثقافة ركيزة أساسية لتعزيز التميز الوظيفي، من خلال تحسين جودة الخدمة، رفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الشفافية والتفاعل مع الجمهور إلا أن تحقيق هذه الأهداف يتطلب التغلب على التحديات المتعلقة بمقاومة التغيير وضرورة التدريب المستمر ويستدعي تبني استراتيجيات تركز على تعزيز الثقافة الرقمية ودعم بيئة عمل متكاملة لتصبح الخدمات الإلكترونية أداة فعالة لتحقيق أهداف الوزارة وتقديم خدمات عالية الجودة للجمهور.

1.1 مشكلة الدراسة:

تعتبر الخدمات الإلكترونية أحد العناصر الحيوية التي تسهم في تطوير الأداء الحكومي وتعزيز فعالية المؤسسات العامة في تقديم خدماتها للمواطنين حيث يهدف التحول الرقمي إلى تحسين كفاءة العمليات الحكومية وتقليل البيروقراطية وزيادة مستوى الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات

تتمثل مشكلة الدراسة في دراسة أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة حيث تتطلب البيئة الحالية لمؤسسات القطاع العام تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتعزيز تفاعلها مع الجمهور مما يجعل من الضروري البحث في كيفية تأثير جودة هذه الخدمات على الأداء الوظيفي للعاملين في الوزارة ومن هنا تبرز الحاجة إلى تحديد الفجوات في تقديم الخدمات الإلكترونية واستكشاف العوامل التي تؤثر على مستوى التميز الوظيفي

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة واضحة بين الخدمات الإلكترونية والتميز المؤسسي حيث قامت دراسة Sultan 2023 بالتحقيق في تأثير ممارسات تنظيمية مختلفة على التميز المؤسسي في بلدية أبوظبي مستخدمة جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط وأظهرت الدراسة أن التحفيز الداخلي وتبادل المعرفة وثقافة التعاون هي عوامل رئيسية تؤثر على جودة الخدمات رغم عدم قدرة جودة الخدمات الإلكترونية على التأثير المباشر على التميز المؤسسي هذه النتائج تسلط الضوء على أهمية البيئة التنظيمية في تحقيق التميز

كذلك تناول دراسة Alziyadat & Obidat 2022 تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الحكومي باستخدام القيادة الرقمية كمتغير وسيط حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً للإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري الحكومي مما يعكس أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الحكومية هذه الدراسة تعزز الفهم لكيفية تفاعل الخدمات الإلكترونية مع الأداء المؤسسي لكن تركيزها كان على وزارة العمل في الأردن مما يجعل من الضروري دراسة تأثيرها في وزارة الثقافة كبيئة بحثية مختلفة

في دراسة "The Potential Impact of Electronic Services to Rafah Municipality's Operational Excellence" 2023 تم التركيز على التميز التشغيلي في بلدية رفح وقد أظهرت النتائج وجود تأثير كبير للخدمات الإلكترونية على تحقيق التميز التشغيلي ومع ذلك لم تتناول الدراسة أثر هذه الخدمات على التميز الوظيفي مما يعكس فجوة في البحث الحالي حيث تقدم الدراسة الحالية فرصة لتطبيق نتائج مشابهة في سياق وزارة الثقافة

تتناول دراسة Danu et al 2023 تقديم الخدمات الإلكترونية في عصر 4.0 حيث أظهرت أهمية استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات العامة وفي حين أن الدراسة كانت شاملة إلا أنها لم تستهدف التميز الوظيفي بشكل محدد مما يجعلها مختلفة عن الدراسة الحالية التي تسعى إلى استكشاف هذه العلاقة

كما أظهرت دراسة الدهيمي 2021 العلاقة بين التمكين الوظيفي والتميز التنظيمي حيث أثبتت أهمية التمكين كعامل مؤثر على الأداء التنظيمي لكن لم يتم التركيز على الخدمات الإلكترونية كوسيلة لتحقيق هذا التمكين في وزارة الثقافة

بناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تبرز من الحاجة إلى استكشاف العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة مع الأخذ في الاعتبار الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية والتميز في سياقات مختلفة مما يؤكد ضرورة البحث في كيفية تطبيق هذه الخدمات لتعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات الثقافية الحكومية وتحقيق نتائج إيجابية للمواطنين وموظفي الوزارة.

2.1 أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة في شقين رئيسيين هما الأهمية العلمية والأهمية العملية حيث تركز على تحليل تأثير أبعاد الخدمات الإلكترونية الاعتمادية الخصوصية سرعة الاستجابة سهولة الاستخدام جودة النظام على أبعاد التميز الوظيفي تميز القيادة الثقافة التنظيمية تميز الموارد البشرية التميز الاستراتيجي في وزارة الثقافة

1.2.1 الأهمية العلمية

تقدم هذه الدراسة إطاراً علمياً يساعد في فهم العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وأبعاد التميز الوظيفي وتعد هذه الدراسة إضافة علمية في مجال التحول الرقمي وأثره على الأداء المؤسسي خاصة في

القطاع الثقافي حيث يعتبر هذا المجال محدوداً من حيث الدراسات والأبحاث كما توفر الدراسة تحليلاً مفصلاً لأبعاد الخدمات الإلكترونية المختلفة مما يساهم في توسيع نطاق البحث العلمي حول تأثير هذه الأبعاد على الأداء الوظيفي وتعزيز التميز إضافة إلى ذلك تقدم الدراسة نموذجاً نظرياً يمكن اعتماده لدراسة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وأبعاد التميز الوظيفي في مؤسسات أخرى مما يعزز فهم دور الخدمات الإلكترونية في تحقيق التميز على مستوى القيادة الثقافية التنظيمية الموارد البشرية والاستراتيجيات المؤسسية

2.2.1 الأهمية العملية

توضح هذه الدراسة كيفية استخدام أبعاد الخدمات الإلكترونية لتحسين الأداء المؤسسي في وزارة الثقافة مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية لتحقيق التميز الوظيفي كما تساعد نتائج الدراسة وزارة الثقافة وغيرها من المؤسسات على تطوير سياسات وخطط تهدف إلى تحسين الاعتمادية الخصوصية سرعة الاستجابة سهولة الاستخدام جودة النظام في الخدمات الإلكترونية مما يساهم في تحقيق تميز وظيفي أكبر كذلك تساهم الدراسة في فهم كيفية تأثير الخدمات الإلكترونية على تطوير مهارات القيادة وتميز الموارد البشرية مما يساعد في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الوزارة ورفع مستويات الرضا الوظيفي بالإضافة إلى ذلك تساعد الدراسة على توضيح دور الخصوصية وسهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل الوزارة مما يشجع الموظفين على العمل بروح الفريق ويزيد من انتمائهم المؤسسي وأخيراً فإن نتائج الدراسة تساهم في تحسين استراتيجيات الوزارة عبر تعزيز سرعة الاستجابة وجودة النظام في الخدمات الإلكترونية مما يعزز التميز الاستراتيجي للمؤسسة ويجعلها أكثر قدرة على تحقيق أهدافها بكفاءة

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام) على أبعاد التميز الوظيفي (تميز القيادة، الثقافة التنظيمية، تميز الموارد البشرية، التميز الاستراتيجي) في وزارة الثقافة

وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- دراسة تأثير الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية على تميز القيادة في وزارة الثقافة.
- تحليل تأثير الخصوصية في الخدمات الإلكترونية على تعزيز الثقافة التنظيمية في الوزارة.
- تقييم دور سرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية في تحسين تميز الموارد البشرية داخل الوزارة.
- استكشاف مدى تأثير سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية على تحقيق التميز الاستراتيجي في وزارة الثقافة.

- قياس تأثير جودة النظام في الخدمات الإلكترونية على تعزيز تميز القيادة في الوزارة.
- دراسة العلاقة بين الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية وتطوير الثقافة التنظيمية في الوزارة.
- تحليل تأثير الخصوصية في الخدمات الإلكترونية على دعم التميز الاستراتيجي داخل وزارة الثقافة.
- تحديد مدى مساهمة جودة النظام وسرعة الاستجابة في تحقيق تميز الموارد البشرية وتعزيز التميز الوظيفي في الوزارة.

4.1 تساؤلات الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى معرفة تأثير أبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام) على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي: ما هو تأثير أبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام) على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تأثير الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية على تميز القيادة في وزارة الثقافة؟
- كيف تؤثر الخصوصية في الخدمات الإلكترونية على الثقافة التنظيمية في الوزارة؟

- إلى أي مدى تساهم سرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية في تميز الموارد البشرية داخل الوزارة؟
- ما هو تأثير سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية على التميز الاستراتيجي في وزارة الثقافة؟
- كيف تؤثر جودة النظام في الخدمات الإلكترونية على تميز القيادة في وزارة الثقافة؟
- ما مدى ارتباط الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية بتطوير الثقافة التنظيمية في الوزارة؟
- إلى أي مدى تدعم الخصوصية في الخدمات الإلكترونية التميز الاستراتيجي داخل وزارة الثقافة؟
- كيف تساهم جودة النظام وسرعة الاستجابة في تحقيق تميز الموارد البشرية والتميز الوظيفي في الوزارة؟

5.1 فروض الدراسة:

بالاستناد إلى السؤال الرئيسى للدراسة والأسئلة الفرعية يمكن تحديد الفرضيات بالشكل الآتي:

الفرض الرئيسى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) لأبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام) على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

وتتفرع منه الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الخصوصية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة..
- لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سرعة الاستجابة على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

- لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعء سهولة الاستخدام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعء وجودة النظام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

6.1 الدراسات السابقة:

❖ دراسة. (Sultan, 2023).

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير ممارسات تنظيمية مختلفة على التميز المؤسسي في بلدية أبوظبي بالإمارات العربية المتحدة مع التركيز على جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط يعتمد البحث على إطار نظري مستند إلى نظرية النشاط حيث يفترض أن التميز هو نتيجة نظام متكامل يشمل الأفراد من خلال أنشطتهم وتفاعلاتهم استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي من منظور فلسفي إيجابي حيث تم جمع البيانات من 335 موظفًا في بلدية أبوظبي يمثلون مجموعة سكانية تضم 2500 موظف

أظهرت نتائج الدراسة أن التحفيز الداخلي للموظفين وتبادل المعرفة الداخلي وثقافة التعاون هي عوامل مسبقية هامة لجودة الخدمات الإلكترونية ومع ذلك لم تثبت جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط تأثيرها بشكل كبير على التميز المؤسسي كما أن تطبيق سياسات الجودة في الشركة لم يثبت أنه يؤثر على العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية والتميز

توفر النتائج معلومات قيمة لصناع القرار في بلدية أبوظبي وغيرها من المنظمات في الإمارات حيث توضح أن الممارسات المقترحة لها تأثير أساسي على التميز التنظيمي بناءً على النتائج يوصى بتحسين استراتيجيات تحفيز الموظفين وتعزيز ثقافة التعاون وتبادل المعرفة لضمان تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتعزيز الأداء المؤسسي

❖ دراسة (Alziyadat & Obidat, 2022)

تناولت هذه الدراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة الحكومية من خلال القيادة الرقمية كمتغير وسطي من خلال تطبيق الدراسة على وزارة العمل في المنطقة الوسطى من الأردن تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري الحكومي باستخدام القيادة الرقمية كوسيط في ظل المنافسة المتزايدة بين الحكومات لتقديم خدمات متميزة للمواطنين في أسرع وقت وبأعلى جودة لتحقيق المصلحة العامة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي معتمدة على استبيان تم توزيعه على مكاتب وزارة العمل في المنطقة الوسطى من الأردن حيث تم اختيار عينة مكونة من 97 فردًا شملت مدراء أو مساعدي مدراء ورؤساء أقسام ومشرفين ومفتشين وضباط إداريين تم استخدام أساليب إحصائية متعددة مثل الإحصاءات الوصفية التي تمثلت في النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى الإحصاءات التحليلية مثل اختبار الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيرًا إيجابيًا للإدارة الإلكترونية على الإدارة الحكومية من خلال القيادة الرقمية كمتغير وسطي مما يعكس أهمية تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري وتعزيز فعالية الخدمات الحكومية كما توصي الدراسة بضرورة تعزيز تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتطوير مهارات القيادة الرقمية لتحقيق نتائج أفضل في إدارة الموارد البشرية والخدمات الحكومية.

❖ دراسة ("The Potential Impact of Electronic Services to Rafah Municipality's Operational Excellence", 2023).

تناولت هذه الدراسة التأثير المحتمل للخدمات الإلكترونية في تحقيق التميز التشغيلي مع التركيز على بلدية رفح كحالة دراسية استخدم البحث نموذج ARIMA للتنبؤ بالتغيرات في اتجاه تكاليف البلدية تم تصميم استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من 329 موظفًا في بلدية رفح وقد تم استخدام تقنية تحليل وصفية-تحليلية باستخدام طريقة المربعات الصغرى لتقدير معادلة الانحدار لمكونات التميز التشغيلي التي تشمل الوقت والتكلفة

أظهرت النتائج أن التكاليف المتوقعة ستخفض بمعدل نسبي يبلغ 1% للسنوات 2023 و2024 و2025 كما أظهرت النتائج الإحصائية أن التغير في مستوى قياس حزمة البرمجيات بوحدة واحدة سيؤدي إلى تحسين بمقدار 0.50 درجة في مؤشر زمن المعاملات وانخفاض بمقدار 0.29 درجة في التكلفة وفقًا للنتائج فإن الخدمات الإلكترونية كان لها تأثير ذو دلالة إحصائية على تحقيق بلدية رفح للتميز التشغيلي لذا توصي هذه الدراسة بتنفيذ التحول الرقمي لتحقيق التميز التشغيلي وإنشاء وحدة تكنولوجيا تتولى الإشراف على جميع جوانب إدارة وتحسين الأنظمة البلدية .

❖ دراسة. (Danu et al., 2023)

تناولت هذه الدراسة تنفيذ الخدمات الإلكترونية في عصر 4.0 بهدف تحسين الخدمات العامة القائمة على التكنولوجيا الرقمية تساهم العولمة في تأثيرات كبيرة على حياة الناس ومن بين هذه التأثيرات تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدم فوائد واعدة مثل كفاءة الوقت وسرعة تقديم المعلومات والشفافية والقدرة على تحمل التكاليف وقد تسللت التقدم التكنولوجي إلى مختلف القطاعات بما في ذلك الحكومة

في عصر الحكم الذاتي الإقليمي الحالي يصبح من الضروري تحقيق الحوكمة الجيدة المتوازنة مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعروفة باسم الحكومة الإلكترونية تشجع استخدام التكنولوجيا والمعلومات بشكل غير مباشر على اعتماد أنظمة الخدمات القائمة على التكنولوجيا الإلكترونية في المؤسسات الحكومية يعد تطوير الخدمات الإلكترونية ابتكارًا إعلاميًا يدعم تقديم خدمات ممتازة للمجتمع وخاصة في المناطق الريفية

هدفت الدراسة إلى تصميم خدمات إلكترونية عامة تلبي احتياجات المجتمع في تقديم خدمات حكومية فعالة وكفاءة وفهم شفافية الحكومة المحلية التي يمكن الوصول إليها رقميًا وقد أظهرت نتائج تطوير خدمات إلكترونية لتوزيع الرسائل في قرية سريهارجو تحسين جودة الخدمات العامة وزيادة الوصول والفعالية للمستخدمين من خلال تقديم ميزات خدمات متنوعة مثل تقديم الشكاوى والمعلومات الإدارية.

❖ . دراسة (El Ouaghlidi, & Ouddasser, 2023)

تناولت هذه الدراسة قضايا التميز في خدمات الحكومة الإلكترونية مع التركيز على حالة الهند حيث يمثل قياس جودة الحكومة الإلكترونية الهدف الأساسي للدراسة في بلد يقدر عدد سكانه بحوالي مليار شخص حيث من المتوقع أن يؤثر مستوى عالي من تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل إيجابي على عدد كبير من الأشخاص

لقد كان التميز في الخدمة هدفاً طموحاً للقطاع الخاص وأصبح بشكل متزايد هدفاً تسعى إليه الحكومات في العديد من الدول ومع إدخال الخدمات عبر الإنترنت من قبل الحكومات حول العالم في السنوات الأخيرة أصبح تحقيق التميز في خدمات الحكومة الإلكترونية هدفاً مطلوباً بشكل متزايد يقدم البحث دراسة استكشافية لتقييم توجيه الخدمة وبالتالي تقديم نموذج مفاهيمي للإشارة إلى مدى إمكانية تصنيف الخدمات داخل القطاع العام

تسهم النتائج في فهم كيف يمكن تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال تحديد المعايير الضرورية لتحقيق تميز الخدمات وتقديم اقتراحات حول كيفية تعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة باستخدام أساليب مبتكرة في الحكومة الإلكترونية.

❖ دراسة (الدهيمي، 2021) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين الوظيفي في التميز التنظيمي وكذلك التعرف على مستوى التمكين الوظيفي والتميز التنظيمي من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارتين العليا والوسطى بالبنوك التجارية القطرية اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها حيث تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية القطرية وعددها ستة بنوك واشتملت عينة الدراسة على 336 مديراً تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع البيانات الأولية من المبحوثين

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن مستوى التمكين الوظيفي والتميز التنظيمي في البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الوظيفي في التميز التنظيمي في البنوك التجارية القطرية مما يشير إلى أهمية التمكين الوظيفي في تعزيز الأداء التنظيمي وتحقيق أهداف المؤسسات المالية

أوصت الدراسة بالاستمرار في تبني نهج التمكين الوظيفي لدوره المهم في تحقيق التميز التنظيمي في البنوك التجارية القطرية حيث دلت نتائج الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الوظيفي في التميز التنظيمي مما يشير إلى أن تطبيق التمكين الإداري بكامل أبعاده وجوانبه داخل البنوك التجارية القطرية سيؤدي إلى رفع فرص تحقيق التميز التنظيمي الذي يشمل تميز القادة والعمليات الداخلية والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية

❖ دراسة (أبو جابر، وأبو صالح. 2019) .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الجدارات الجوهرية على تحقيق التميز الوظيفي بالمستشفيات الأردنية الخاصة وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من المستشفيات الأردنية الخاصة وتمثلت وحدة المعاينة من جميع مديري الدوائر ونواب المديرين ورؤساء أقسام الموارد البشرية والذين يبلغ عددهم 318 وتم توزيع الاستبانة عليهم جميعاً واسترداد 264 استبانة وتم استبعاد 7 لاستبعادها من التحليل الإحصائي

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج حيث كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) للجدارات الجوهرية بأبعادها الخبرات والمهارات والقدرات والموارد على تطوير التميز الوظيفي بأبعاده القيادة والاستراتيجية والعاملين ومتلقي الخدمة في المستشفيات الأردنية الخاصة في العاصمة عمان كما أظهرت النتائج تأثير الجدارات الجوهرية على تحقيق القيادة والاستراتيجية والعاملين ومتلقي الخدمة مما يعكس أهمية هذه الجدارات في تعزيز الأداء المؤسسي

أوصت الدراسة بأهمية الاستمرار بالتعرف على الجدارات الجوهرية ووجوب تطبيقها في عمليات المنافسة الحاصلة مع ضرورة الحفاظ على المستوى الحالي من التميز الوظيفي من خلال تقديم الحوافز وتحقيق الاستمرارية للموظفين وتحسينها كلما أمكن ذلك كما أكدت على أهمية البحث عن عمليات أكثر تميزاً في تقديم الخدمات والتعويضات للموظفين بهدف زيادة المنافسة وتوسيع الحصة السوقية وصولاً لتحقيق مستوى أعلى من رضا الموظف وولائه

❖ دراسة (أحمد ، 2023).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الأثر بين سلوك المواطنة التنظيمية وتميز الأداء الوظيفي حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة بالمصارف في المملكة العربية السعودية وكانت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات عن طريق العينة غير الاحتمالية القصدية حيث تم توزيع 384 استبانة للمصارف في منطقة مكة المكرمة بنسبة استرداد بلغت 88% ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بالدراسات السابقة لبناء نموذج الدراسة وكذلك تطوير الفرضيات

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج AMOS25 حيث تم التأكد من صلاحية النموذج عن طريق اختبار الفا كرونباخ وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها وجود أثر إيجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية وتميز الأداء الوظيفي في المصارف السعودية بمنطقة مكة المكرمة كما تم مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها مع الدراسات السابقة

قدمت الدراسة التأثيرات النظرية والتطبيقية وعدداً من المقترحات بشأن الدراسات المستقبلية مما يعكس أهمية تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية كوسيلة لتحسين الأداء الوظيفي في المصارف ويشجع على مزيد من البحث في هذا المجال لتحقيق نتائج أفضل.

❖ دراسة (أبو عابد ، وأبو حسين. 2019).

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرضا التنظيمية ودراسة أثرها في التميز الوظيفي لدى شركات الاتصالات الأردنية حيث اعتمدت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها من

خلال تصميم استبانة أعدت لغرض جمع البيانات من العاملين وتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v24) وتمت معالجتها وفق الاختبارات التي تحقق غرض الدراسة تمثل مجتمع الدراسة في شركات الاتصالات الأردنية والتي تضم ثلاث شركات هي شركة أورانج وأمنية وزين حيث كانت وحدة المعاينة مكونة من مدراء ورؤساء الأقسام في هذه الشركات والذين بلغ عددهم 180 مديرا ورئيس قسم وزع الباحث 180 استبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استرجاع 151 استبانة جميعها صالحة للتحليل

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر للرشاقة التنظيمية بأبعادها القدرة على استغلال الفرص المرونة والسرعة التكيف مع البيئة الحساسة الاستراتيجية على المتغير التابع التميز الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية كما تبين أن هناك أثر للرشاقة التنظيمية على تحقيق التميز الذهني والشخصي والاجتماعي وأيضاً على تحسين الأداء والكفاءة العامة في هذه الشركات وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق مقومات الرشاقة التنظيمية من خلال وضع تصور مقترح لتحقيق تلك المقومات في مختلف مستويات شركات الاتصالات وتعزيز البدائل الاستراتيجية لمواكبة تقلبات سوق المنافسة.

❖ دراسة (الخرابشة، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من 26 من الموظفين العاملين في بلدية السلط الكبرى

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المشاركين اتفقوا على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى كانت ضعيفة بينما اتفق المشاركون على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى كانت مرتفعة كما أظهرت النتائج وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية وبين المتغير التابع الخدمات الإلكترونية وكان هذا الارتباط عكسياً إيجابياً حيث كلما

قلت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح
فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية فإن درجة الخدمات الإلكترونية المقدمة ستقل

أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى بمتطلبات الحكومة الإلكترونية
لتحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين مما يسهم في تعزيز فعالية
الخدمات الإلكترونية ويحقق رضا المواطنين.

❖ دراسة (نافع ، وشعباني. 2020).

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على الخدمات الإلكترونية التي توفرها مختلف القطاعات
الجزائرية والتي تعمل من خلالها على تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية وقد تم إحصاء هذه
الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على المواقع الرسمية لهذه الوزارات والهيئات

اعتمدت الدراسة على مؤشر الخدمات الإلكترونية والذي يعتبر أحد مكونات مؤشر تنمية
الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة حيث تم عرض ترتيب الجزائر حسب هذا المؤشر للفترة من
2014 إلى 2018 في ظل الإنجازات والنجاحات العالمية

توفر هذه الدراسة رؤية شاملة حول التطورات التي شهدتها الجزائر في مجال الحكومة
الإلكترونية وتسلط الضوء على أهمية تحسين الخدمات الإلكترونية كوسيلة لتعزيز الفعالية الإدارية
وتسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية بشكل أكثر كفاءة وشفافية مما يسهم في دفع عجلة
التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد.

❖ دراسة (ملحم، 2021).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في المصارف الأردنية
سواء كانت إسلامية أو تقليدية والمقارنة بينهما وقد أظهرت النتائج أن المصارف الأردنية تعمل بشكل مستمر
على تجديد وتحديث طرق تقديم خدماتها للمتعاملين مع اعتمادها على الوسائل التقنية الحديثة

تشترك المصارف الأردنية التقليدية وإسلامية في تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية مثل خدمة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وخدمة الرسائل القصيرة والبنك الناطق والخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي كما تقدم المصارف التقليدية الأردنية بعض الخدمات الإلكترونية الحديثة التي لا توفرها المصارف الإسلامية وقد أظهرت الدراسة وجود اختلاف في حجم انتشار أجهزة الصراف الآلي بين المصارف الأردنية وكذلك في حجم الخدمات التي تقدم من خلالها

أوصت الدراسة المصارف الإسلامية بالتوسع في استخدام التكنولوجيا المصرفية لتطوير خدماتها وتعريف المتعاملين بالخدمات الإلكترونية المتاحة لديهم وكيفية استخدامها لتكون قادرة على المنافسة مع ما تقدمه المصارف التقليدية مما يساهم في تحسين مستوى الخدمة وتعزيز رضا العملاء.

❖ دراسة (الرفوع، والقطاونة.2023).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على التميز الوظيفي لدى الموظفين في وزارة العمل الأردنية حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيقه على عينة من الموظفين بلغ عددهم 323 موظفًا من بينهم 308 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي توصلت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل كان مرتفعًا حيث بلغ متوسط مستوى التميز الوظيفي 75.1% كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي مما يؤكد تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين في الوزارة

أوصت الدراسة بضرورة تطوير الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل الأردنية وتعزيز مستوى التميز الوظيفي من خلال استخدام أساليب فعالة في تقديم الخدمات الإلكترونية وزيادة الاهتمام بتدريب الموظفين على استخدام هذه الخدمات مما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحقيق نتائج أفضل في الأداء المؤسسي.

7.1 الفجوة البحثية:

تعددت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على التميز المؤسسي وتبرز هذه الدراسات الفجوة البحثية الموجودة في الأدبيات المتعلقة بهذا المجال حيث تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة من خلال إطار نظرية النشاط مما يوفر رؤية شاملة حول كيفية تفاعل الأبعاد المختلفة للخدمات الإلكترونية مع الأداء المؤسسي

تشارك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في العديد من الأوجه منها الهدف المشترك في دراسة تأثير الخدمات الإلكترونية على تحسين الأداء والتميز المؤسسي على سبيل المثال تسلط دراسة Sultan 2023 الضوء على جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط وتأثيرها على التميز المؤسسي في بلدية أبوظبي بينما تتناول دراسة الرفوع والقطاونة 2023 أثر جودة الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة العمل الأردنية من حيث تقديم خدمات فعالة ومتميزة

فيما يتعلق بالمنهجية اعتمدت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة Alziyadat & Obidat 2022 ودراسة د anu et al 2023 على المنهج الوصفي التحليلي كأداة لجمع البيانات وتحليلها مما يوفر أساساً علمية لفهم العلاقة بين المتغيرات المختلفة مثل الإدارة الإلكترونية والقيادة الرقمية أو جودة الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي هذا الأسلوب يساهم في تطبيق الدراسة الحالية على وزارة الثقافة من خلال استخدام استبانة لجمع البيانات وتحليلها بطريقة مماثلة

بالإضافة إلى ذلك تتمثل بيئة التطبيق في القطاعات الحكومية حيث تتناول الدراسات السابقة تأثير الخدمات الإلكترونية على الأداء في بلديات ومؤسسات حكومية أخرى مما يعكس القواسم المشتركة مع وزارة الثقافة حيث تشارك هذه المؤسسات في التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق الخدمات الإلكترونية

على الرغم من أوجه التشابه العديدة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلا أن الفجوة البحثية تكمن في التركيز على وزارة الثقافة كميدان دراسي جديد إذ إن معظم الدراسات قد ركزت على قطاعات أخرى مثل وزارة العمل أو البلديات لذلك توفر الدراسة الحالية فرصة لفهم كيفية تطبيق الخدمات الإلكترونية في سياق ثقافي وبحثي مختلف مما يثري النقاش الأكاديمي حول دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي في السياقات الحكومية المختلفة.

8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأبعاد النظرية التي تمثل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي وتتناول المنطلقات النظرية تعريف كل بُعد من هذه الأبعاد وتوثيقها من خلال دراسات سابقة

- **الاعتمادية:** تعرف الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية بأنها قدرة النظام على تقديم خدمات دقيقة وموثوقة للمستخدمين في الوقت المحدد تشير الدراسات إلى أن الاعتمادية تعزز ثقة المستخدمين في الخدمات الإلكترونية وتزيد من استخدامها وفقاً لدراسة جيفري وآخرون 2019 فإن الاعتمادية في تقديم الخدمات الإلكترونية تؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وتقديم قيمة مضافة للمؤسسات
- **الخصوصية:** تشير الخصوصية إلى حماية معلومات المستخدم وضمان عدم استخدامها بشكل غير مصرح به تلعب الخصوصية دوراً حيوياً في نجاح الخدمات الإلكترونية حيث تُعتبر واحدة من العوامل الأساسية التي تؤثر على رضا المستخدمين وفقاً لدراسة هاريس 2020 فإن الخصوصية تساهم في بناء ثقة العملاء وتعزز من استخدام الخدمات الإلكترونية
- **سرعة الاستجابة:** تعرف سرعة الاستجابة بأنها الوقت الذي يستغرقه النظام للاستجابة لطلبات المستخدمين تعتبر سرعة الاستجابة عاملاً حاسماً في تقييم جودة الخدمات الإلكترونية حيث تؤثر بشكل مباشر على رضا المستخدمين وفقاً لدراسة باركر 2021 كلما كانت سرعة الاستجابة أعلى زادت مستويات الرضا لدى العملاء وبالتالي تزداد ولاءهم للمؤسسة

- سهولة الاستخدام تُعرف سهولة الاستخدام بأنها مدى سهولة وتيسير استخدام النظام من قبل المستخدمين يشير البحث إلى أن الأنظمة السهلة الاستخدام تساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة استخدام الخدمات الإلكترونية وفقاً لدراسة لايم 2018 فإن سهولة الاستخدام تُعتبر عنصراً حيوياً في جذب المستخدمين الجدد وتعزيز الاستمرارية
- جودة النظام تشير جودة النظام إلى مدى كفاءة وفعالية النظام في تقديم الخدمات تساهم جودة النظام في تعزيز رضا المستخدمين وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي وفقاً لدراسة هوفمان 2019 فإن تحسين جودة النظام يؤدي إلى زيادة في فعالية الخدمات الإلكترونية وتحقيق الأهداف المؤسسية
- تميز القيادة تعرف تميز القيادة بأنه القدرة على تقديم رؤية واضحة وملمهة لفريق العمل تساهم القيادة المتميزة في تعزيز الأداء الوظيفي وتطوير ثقافة العمل وفقاً لدراسة كينغ 2020 فإن القيادة الفعالة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بزيادة الإنتاجية ورضا الموظفين
- الثقافة التنظيمية تشير الثقافة التنظيمية إلى القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تتبناها المنظمة تعتبر الثقافة التنظيمية عاملاً مؤثراً على الأداء الوظيفي والابتكار وفقاً لدراسة سميث 2021 فإن الثقافة التنظيمية الإيجابية تعزز من الإبداع والابتكار بين الموظفين وتساهم في تحسين الأداء
- تميز الموارد البشرية يشير تميز الموارد البشرية إلى قدرة المؤسسة على جذب وتطوير والاحتفاظ بالموظفين المتميزين تعتبر الموارد البشرية أحد الأصول الأساسية التي تساهم في تحقيق التميز المؤسسي وفقاً لدراسة أندرسون 2018 فإن استثمار المؤسسات في تطوير مهارات الموارد البشرية ينعكس إيجاباً على الأداء العام
- التميز الاستراتيجي يعرف التميز الاستراتيجي بأنه قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بطرق تفوق المنافسين يتطلب التميز الاستراتيجي وجود استراتيجيات واضحة وفعالة لتحقيق نتائج متميزة وفقاً لدراسة جونسون 2022 فإن المؤسسات التي تتبنى استراتيجيات مبتكرة وتفاعلية تحقق مستويات أعلى من التميز الاستراتيجي

9.1 المنهجية وطرق البحث:

منهج البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى دراسة تأثير الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة. يسعى هذا المنهج إلى وصف وتحليل العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وأبعاد التميز الوظيفي، مع التركيز على كيفية تأثير كل بُعد من أبعاد الخدمات الإلكترونية، مثل الاعتمادية والخصوصية وسرعة الاستجابة وسهولة الاستخدام وجودة النظام، على عناصر التميز الوظيفي مثل تميز القيادة والثقافة التنظيمية وموارد البشرية والتميز الاستراتيجي.

أدوات البحث

تستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة. تم تصميم الاستبانة بحيث تحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بأبعاد الدراسة، بما في ذلك أبعاد الخدمات الإلكترونية وأبعاد التميز الوظيفي. يتم إعداد الاستبانة بعناية لضمان تغطية جميع الجوانب المهمة، مما يتيح جمع بيانات شاملة ودقيقة تعكس آراء الموظفين وتجاربهم.

10.1 طرق جمع البيانات

سيتم إعداد استبانة تتضمن أسئلة مقسمة إلى قسمين رئيسيين. القسم الأول يتعلق بأبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام) بينما يتعلق القسم الثاني بأبعاد التميز الوظيفي (تميز القيادة، الثقافة التنظيمية، تميز الموارد البشرية، التميز الاستراتيجي). يُستخدم مقياس ليكرت الخماسي في الاستبانة، حيث تتراوح الخيارات من 1 (غير موافق بشدة) إلى 5 (موافق بشدة).

و تُوزع الاستبانة على عينة من الموظفين في وزارة الثقافة، حيث يتم اختيارهم بناءً على تفاعلهم مع الخدمات الإلكترونية. يتم توزيع الاستبانة عبر البريد الإلكتروني أو بشكل مباشر لضمان وصولها إلى أكبر عدد ممكن من الموظفين.

11.1 الأساليب الإحصائية

تتضمن الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تُستخدم لتحليل البيانات المجمعة من الاستبانة وتحديد العلاقة بين أبعاد الخدمات الإلكترونية وأبعاد التميز الوظيفي. فيما يلي بعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة:

1. الإحصاءات الوصفية:

تُستخدم الإحصاءات الوصفية لتلخيص البيانات وتقديم معلومات أساسية عن العينة. تشمل هذه الإحصاءات المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، مما يساعد في فهم توزيع الاستجابات والخصائص العامة للموظفين المشاركين.

2. تحليل التباين: (ANOVA)

يُستخدم تحليل التباين لاختبار الفروق بين متوسطات الاستجابات لأبعاد الخدمات الإلكترونية عبر مستويات مختلفة من التميز الوظيفي. يساعد هذا التحليل في تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات.

3. الارتباط: (Correlation)

يُستخدم تحليل الارتباط لتحديد العلاقة بين أبعاد الخدمات الإلكترونية وأبعاد التميز الوظيفي. يُمكن استخدام معامل الارتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

4. الانحدار المتعدد: (Multiple Regression)

يُستخدم الانحدار المتعدد لاختبار مدى تأثير الأبعاد المختلفة للخدمات الإلكترونية على أبعاد التميز الوظيفي. يساعد هذا الأسلوب في تحديد أي الأبعاد لها التأثير الأكبر على التميز الوظيفي.

5. اختبار T:

يُستخدم اختبار T للمقارنة بين متوسطات مجموعتين. يمكن أن يكون هذا مفيداً عند مقارنة استجابات مجموعتين من الموظفين (مثل الذكور والإناث) بالنسبة لمتغير معين.

6. التحليل العاملي:(Factor Analysis)

يمكن استخدام التحليل العاملي لتقليل الأبعاد وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أبعاد الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي، مما يساعد في تبسيط البيانات وتحليلها.

12.1 حدود الدراسة:

- ← حدود موضوعية: تركز هذه الدراسة بشكل رئيسي على تحليل أبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، جودة النظام) وأبعاد التميز الوظيفي (تميز القيادة، الثقافة التنظيمية، تميز الموارد البشرية، التميز الاستراتيجي)
- ← حدود زمنية: سيتم إجراء الدراسة خلال عام 2024 م .
- ← حدود مكانية: تقتصر الدراسة على وزارة الثقافة.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الخدمات الالكترونية

احتلت الخدمات الإلكترونية مكانة جيدة جداً بين الدوائر الحكومية بحيث تستطيع هذه الدوائر الاستفادة من التقنيات الحديثة وتطبيقها، بالإضافة إلى تقليص الفجوة بين الإدارة ومتلقي الخدمات، كما أنها تساعد في تقديم الإدارة بطريقة مبتكرة ومتقدمة وأدوات الإدارة بكل سهولة وبساطة. (ابو جابر، 2019)

الخدمات الإلكترونية التي تسعى المنظمات إلى تحسين جودتها وفعاليتها هي مجموعة من المهام التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي يتم من خلالها طلب بعض الخدمات والاستفادة منها دون فحص المؤسسات ذات العلاقة بتقديم الخدمات بشكل مباشر ودون تلقي الخدمات بالطرق التقليدية. (ابو عابد، 2019)

تنقسم الخدمات الإلكترونية إلى أربعة أقسام وفقاً لتطورها على النحو التالي:

1. خدمات المعلومات: وهي الخدمات التي يحتاجها كافة الأفراد والمؤسسات بشكل منتظم ولا تتطلب تكنولوجيا حديثة ومتقدمة أو بنية تحتية عالية الجودة.
2. الخدمات الإلكترونية التفاعلية: وهي الخدمات التي تتطلب بنية تحتية أعلى من خدمات المعلومات، وتربط مفاهيم الخدمات الإلكترونية بالخدمات التقليدية، مثل تعبئة نموذج طلب وظيفة من خلال موقع إلكتروني. (احمد، 2023)
3. الخدمات الإلكترونية للعملاء: يتطلب هذا المستوى من الخدمة بنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية وقدرات تكنولوجيا عالية الجودة كافية لإجراء المعاملات الإلكترونية البحتة، ويتم عادة في إطار الحكومة الإلكترونية، مثل: الخدمات الإلكترونية لدفع الضرائب والرسوم.
4. تنتقل الخدمات الإلكترونية المتكاملة في هذا المستوى من الخدمة من المستوى الإقليمي (داخل الدولة نفسها) إلى الخدمات الدولية. (الخرابشة، 2021)

تتميز الخدمات الإلكترونية عن الخدمات التقليدية بعدة مميزات، منها إمكانية فصلها أو فك ارتباطها. وللتحول من إدارة تقدم خدماتها بطريقة تقليدية ومألوفة إلى إدارة تقدم خدماتها إلكترونياً، لابد أن تدرك الإدارة التحديات التي قد تواجهها أثناء عملية التحول، وأن تقدم خدماتها بالشكل الذي يحتاجه جمهورها، ثم تبدأ بتصميم العمليات الداخلية وإعادة هيكلة النظام وآلية استخدامه.

إن أهم مميزات وفوائد الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية في البعد الاقتصادي تساعد على توفير الوقت والجهد والمال لكافة الأطراف المشاركة في الحكومة الإلكترونية مما يساعد أيضاً على تقليل التكاليف التي تنفق على العمل في الحكومة التقليدية وخلق فرص عمل جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وصيانة أداء الحكومة الإلكترونية وحماية البنية التحتية وأمن المعلومات والخدمات الإلكترونية. (الدهيمي، 2021)

كما تساعد على تحسين أداء العمل وتنظيم عمليات الإنتاج وتقليص الروتين والقضاء على البيروقراطية في الحكومة التقليدية وتتميز بالشفافية والوضوح في التعامل والقضاء على الوساطة والمحسوبية والمجاملات في الإدارة وإقامة الروابط الاجتماعية من خلال العديد من التطبيقات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني وغيرها.

ولم تتوقف إدارة المنظمات الحكومية عن تقديم الخدمات إلكترونياً بل تسعى بشكل مستمر إلى تحسين جودة هذه الخدمات بهدف تلبية مطالب ورغبات متلقي الخدمة وإرضائهم بمعنى أن الجودة هي مدخل استراتيجي لتقديم أفضل الخدمات للعملاء ومواكبة التطورات والتغيرات الداخلية للمنظمة ويجب على المنظمة أن تقبل مفهوم ومتطلبات الجودة في كافة أعمالها وأنشطتها. مع التوسع الكبير في الخدمات الإلكترونية وقبول الحكومات الإلكترونية في العديد من الدول، أصبح اهتمام الدوائر والمنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة بموضوع الخدمات الإلكترونية من أهم مميزات الخدمات الإلكترونية وجودتها مع سعيها إلى تحسين إجراءات تقديم الخدمات الإلكترونية وإتاحتها لكافة المستفيدين والمتلقين للخدمات، والحصول على مستويات أعلى من الرضا للمستخدم المتلقي للخدمة من هذه الخدمات وتقييم

مستوى رضاه من خلال قياس أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مثل الدقة والموثوقية والاستجابة. (الرفوع، 2023)

وقد تناول الباحثون مفهوم التميز في الأداء أو رضا العملاء في دراساتهم، ونظراً لهذه التطورات التكنولوجية وانتشار استخدام الإنترنت أصبح من السهل الحصول على هذه الخدمات والمعلومات بالشكل المطلوب.

ولا شك أن تحقيق الجودة مهم جداً في اكتساب السمعة والسمعة نظراً لما تحققه من فوائد لهم مما يجعل من الممكن تحقيق القدرة التنافسية كما يضمن إقامة علاقات طويلة الأمد مع متلقي خدمات المنظمة، كما أن تطبيقها يساعد على اكتشاف الأخطاء والوقاية منها وتوفير الوقت والجهد. (ملحم، 2021)

وقد وردت العديد من التعريفات لمفهوم جودة الخدمة الإلكترونية، منها تعريف جودة الخدمة الإلكترونية بأنها تقديم الخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع احتياجات ومطالب متلقي الخدمة، وكذلك الحكم الشامل لمتلقي الخدمة حول مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم من خلال المواقع الإلكترونية وتقييمهم لهذه الخدمات ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم. ويرى الباحث أن جودة الخدمات الإلكترونية مع الوعي الحقيقي بالفوائد التي تحصل عليها نتيجة الحصول على هذه الخدمات، تشير إلى مدى تسهيل الموقع الإلكتروني لتقديم الخدمات لمتلقي الخدمة إلكترونياً، بحيث يوفر له مميزات تنافسية من خلال خفض التكاليف وزيادة الأرباح وتقليص الوقت والجهد. (نافع، 2020)

1.1.2 أهمية جودة الخدمات الإلكترونية

لم يأت الاهتمام باستخدام الخدمات الإلكترونية في المكاتب من فراغ، بل بدأت الدول والمكاتب تتنافس في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها وأجهزتها للنهوض بها ومواكبة التطور وتحقيق الأهداف

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة داخل وخارج المكتب وكأنها وحدة مركزية.
2. تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات والأنظمة الحديثة للنهوض بالعمل الإداري وتطويره، وبالتالي تحسين كفاءة الموظفين وتدريب أفراد قادرين على مواجهة التقنيات الحديثة.

3. مرحلة الاجتماع في مكان واحد تجاوزت ذلك، بل أصبحت الإدارات تطمح إلى التواصل مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات ومراقبة الأداء من خلال الشبكة الإلكترونية للحكومة. (مجيد، 2022)
4. تقليل استخدام الورق، وبالتالي اختصار الوقت اللازم لتنفيذ وإتمام المعاملات، وخفض تكاليف التشغيل، واستبدال الأرشيفات الورقية بنظام أرشيف إلكتروني متصل بقاعدة بيانات يسهل الوصول إليها بأقل جهد ووقت.

وحدد غدوري أهداف جودة الخدمات الإلكترونية، ومن أهمها:

1. تقديم خدمات أفضل للجمهور من خلال تحسين التواصل والترابط بين إدارات الدوائر.
2. الدقة والوضوح في المهام والأنشطة المختلفة داخل الدائرة. (رياض، 2024)
3. إحداث أثر إيجابي على المجتمع من خلال تنمية المعرفة ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.
4. إن تطبيق الخدمات الإلكترونية في المحاكم من شأنه أن يزيد من كفاءة وفعالية وإنتاجية الدوائر وموظفيها، مما سيكون له أثر إيجابي على تحسين وتطوير الأعمال المختلفة. (نافع، 2020)

2.1.2 أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

لضمان مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في المنظمات مهما كان نوعها، لابد من توافر مجموعة من المعايير لقياس الجودة، والتي تشكل مجتمعة أبعاد وعناصر جودة الخدمة الإلكترونية.

1. سهولة الاستخدام: سهولة الاستخدام كأحد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، مع سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة عبر الروابط والقنوات الإلكترونية وسهولة النقل والحركة من خدمة إلى أخرى، تشير إلى مستوى تفاعل متلقي الخدمة مع موقع مقدم الخدمة على الإنترنت وسهولة البحث عن الخدمات كمنظمة. (تلي، 2021)

كما تقاس سهولة الاستخدام بمستوى قدرة متلقي الخدمة على التفاعل مع المواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى سهولة وسرعة إجراء معاملاتهم بناءً على سرعة البحث والتنظيم والتصميم العام

للموقع الإلكتروني، بمستوى تفاعل وتواصل متلقي الخدمة الإلكترونية مع مقدمي وموردي الخدمات الإلكترونية قبل إدخال أسئلة طالب الخدمة على الموقع الإلكتروني، كما تقاس سهولة الاستخدام بمستوى جودة الخدمات وسرعة الإجابة على هذه الأسئلة.

2. **الموثوقية:** تعرف الموثوقية بشكل عام بأنها القدرة على تقييم الخدمة كما وعدت بها المؤسسة، أي يجب أن تكون موثوقة وتتمتع بدرجة عالية من الدقة والإحكام كم أن الموثوقية في مجال الخدمات الإلكترونية هي تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل صحيح ومناسب وفي الوقت المناسب، بما يتوافق مع تصميمها وإعدادها وتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء، وتعني أيضاً القدرة على تقديم معلومات دقيقة وأداء الخدمات المطلوبة في الوقت المحدد، ومع توافر الموقع باستمرار وعمله بشكل صحيح، فإنها تشير إلى القدرة على أداء الخدمات مرة أخرى. وهي مطلوبة في معايير جودة محددة مثل الدقة والتوقيت والقدرة على الفهم، والتي ترفع رضا متلقي الخدمة إلى مستوى عالي. (غنية، 2023)

3. **الخصوصية:** الخصوصية هي مدى توافر معايير أمن المعلومات الشخصية المستخدمة والمعاملات الإلكترونية وحماية خصوصية الأفراد.

4. **سرعة الاستجابة:** تتعلق الاستجابة بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمات للعميل بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمات عندما يحتاجها متلقي الخدمة، بالإضافة إلى شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديمها للعميل ومستوى استعداده لها. (أيوب، 2019)

في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية فإن الاستجابة للخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع احتياجات ومطالب الجهات المعنية المتغيرة بسرعة ودقة عالية، بالإضافة إلى سرعة الاستجابة في حل المشكلات التي قد يواجهها العميل وسرعة التعامل مع طلبه تعتمد أيضاً على سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية ومستوى الاستجابة السريعة لهذه الطلبات والشكاوى المتعلقة بالجهات المعنية. (سنكري، 2023)

وجهة نظر التوجيه للمستفيد عند استخدام الخدمات الإلكترونية للبحث عن المعلومات، بالإضافة إلى مستوى قدرة مقدمي الخدمة واستعدادهم لخدمة العملاء دائماً وقدرتهم على تقديم الخدمات لهم عند الطلب.

5. جودة النظام: تعد جودة الخدمة من القضايا التي تسعى المنظمات إلى تفعيلها وتطويرها بشكل مستمر ومتواصل، وذلك بهدف زيادة قدرة المنظمة على تقديم ما يرضي العملاء من خلال التعرف على احتياجات العملاء ومطالبهم وتوقعاتهم، واستخدام الأساليب الإدارية والتقنية الحديثة التي تضمن تقديم الخدمات بأعلى مستوى ممكن، بشكل عام، باعتبار أن تقديم خدمات إلكترونية عالية الجودة يساعد على تحقيق مبدأ العدالة والشفافية، وهما عنصران أساسيان لزيادة ثقة المواطنين بالمنظمة الحكومية. (العبيدي، 2022)

يجب أن يكون الموقع الإلكتروني الذي تستخدمه المنظمة سهل التصفح من قبل متلقي الخدمة، ويجب أن يكون تصميمه جذاباً بحيث يستمتع متلقي الخدمة بتصفحه والتعاطف مع تقديم الرعاية والاهتمام لمستخدمي الخدمات الإلكترونية، وفهم احتياجاتهم ومطالبهم، وتقديم الخدمات التي تلي احتياجاتهم، كأحد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، يعني مقدار المساعدة التي يتلقاها المستخدمون من مقدمي الخدمات الإلكترونية والإجابة على جميع تساؤلاتهم من خلال المواقع الإلكترونية وقنوات الاتصال المختلفة والتعاطف يشير إلى الاهتمام بمشكلات مستخدمي الخدمات الإلكترونية ومحاولة إيجاد حلول لها بطرق احترافية. يتضمن هذا البعد العديد من الخصائص، بما في ذلك مدى تقديم الخدمات من حيث الزمان والمكان، والاستجابة للمكالمات، ومدى فهم مقدمي الخدمة لاحتياجات متلقي الخدمة. (خطاب، 2022)

6. الاعتمادية: تعتبر الموثوقية مفهوماً أساسياً في مجال الخدمات الإلكترونية، حيث تشير إلى قدرة المنظمة على تقديم خدمات ثابتة وموثوقة تلبي توقعات الجمهور. وفي وزارة الثقافة، تشير الموثوقية إلى قدرة الموظفين على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز التميز الوظيفي. فعندما يتمكن أصحاب المصلحة من تلقي الخدمات الإلكترونية بشكل مستمر ودون انقطاع، فإن هذا يساعد في بناء سمعة إيجابية للوزارة. كما أن الثقة في الخدمات الإلكترونية تزيد من الطلب على هذه الخدمات، مما يزيد من فعالية أداء الموظفين الوظيفي ويعزز من تميزهم. (الشرقاوي، 2020)

يساعد الاعتماد على تحسين كفاءة العمل في الوزارة. فعندما تكون الأنظمة الإلكترونية موثوقة، يمكن للموظفين أداء مهامهم بسرعة وكفاءة، مما يقلل من الوقت الضائع في التعامل مع القضايا الفنية. هذا التحسن في الكفاءة يمكّن الموظفين من التركيز على الإبداع والابتكار، كما أن موثوقية وظائفهم هي أيضاً مفتاح لتحسين تجربة المستفيد. فعندما تقدم الوزارة خدمات إلكترونية موثوقة، يشعر المستفيدون بالراحة والثقة في التعامل مع الوزارة. ويعمل هذا النوع من التفاعل الإيجابي على تعزيز العلاقة بين الوزارة والجمهور، مما يساعد على زيادة رضا أصحاب المصلحة، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، الأمر الذي يتطلب تقييم الأداء بشكل مستمر. ومن خلال جمع البيانات وتحليلها، تستطيع الوزارة تحديد مجالات التحسين وضمان تقديم خدمات عالية الجودة، مما يمكّن الموظفين من تحسين مهاراتهم وتطوير أدائهم، مما يساعد على زيادة التميز الوظيفي بشكل مستمر. (ريمة، 2019)

المبحث الثاني: التميز الوظيفي

تشهد بيئة الأعمال اليوم تغيرات جوهرية، ويغير استخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات نمط المنافسة والتطور السريع والمستدام للمنظمات ويعد التميز التنظيمي من أكثر المفاهيم شهرة والتي يمكن أن تضمن قدرة المنظمة على تحقيق النجاح المستدام وطويل الأمد، وهو الأمر الذي تحتاجه المنظمات في بيئة الأعمال العالمية بشكل مستمر. ويوضح العديد من الباحثين أنه لا توجد منظمات متميزة، بل منظمات تسعى إلى ضمان البقاء والتميز من خلال التحسين المستمر، ولكن بسبب عدم الوعي الكامل بمفهوم ومعايير التميز من قبل المنظمات، فإن عددًا كبيرًا منها غير قادر على تحقيق هذا الهدف. (الطراونة، 2019)

يعد التميز التنظيمي من الإدارات الحديثة والقديمة في نفس الوقت، لأن المؤسسات التعليمية تسعى إلى النجاح والتفوق على أقرانها منذ العصور القديمة، لذلك تواجه المؤسسات التعليمية متغيرات وعواقب وتطورات حديثة ومشتركة على كافة المستويات، سواء المحلية أو العالمية، وهذا يتطلب معالجة هذه المتغيرات والتطورات التي تميزها عن أهم المزايا التنظيمية. تعتبر التميز التنظيمي من المواضيع التي بدأت تؤثر بقوة في الفكر الإداري، لأنه يشكل الأساس والدافع للمنظمات في القيام بأعمالها، كما أنه يشكل أحد نقاط القوة التي تساعد على زيادة ميزتها التنافسية. (فتيحة، 2020)

1.2.2 مفهوم التميز الوظيفي

تشكل مفهوم التميز وبدأ بالتطور في أواخر ثمانينيات القرن الماضي، وكانت بداية هذا الظهور من خلال النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي، والذي على أساسه بنيت جائزة الجودة الأوروبية عام 1992. والذي حدث عام 2013. ولكن الحدث الأهم كان خروج التميز من عباءة الجودة الشاملة عام 1999، حيث تم إسقاط كلمة الجودة من معظم المعايير الفرعية والأساسية للنموذج وحلت محلها كلمة التميز. (طالة، 2020)

وبسبب النمو الاقتصادي السريع والتطور التكنولوجي الهائل، أصبح التركيز على ممارسات الموظف المتميز، لذلك بدأت الحكومات والمؤسسات الرسمية في تصميم معايير وعناصر لتقييم الموظف المتميز وقياس مستوى أنشطته المهنية.

التميز الوظيفي هو الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والواجبات المهنية بإتقان وأعلى معايير الجودة في الأداء. ويؤثر قادة المؤسسة إيجاباً وسلباً على قيم ودوافع القادة بدرجة أكبر من السلوك التحفيزي المباشر كما يشير التميز الوظيفي أيضاً إلى الإتقان والتميز والإبداع ويمثل مرحلة متقدمة من الأداء المهني عالي الجودة والمهارة وفقاً لمعايير الإدارة الحديثة. (نجيبة، 2022)

التميز الوظيفي هو القيام بالعمل كما ينبغي أن يتم، أي أن مساهمة الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبطة بدرجة إنجازه للمهام والواجبات الوظيفية. لذلك فإن التميز الوظيفي هو سلوك يشارك فيه الفرد في التعبير عن مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة، بشرط أن يكون هذا السلوك مدعوماً بالمعايير التربوية ويشير مفهوم التميز الوظيفي أيضاً إلى السلوكيات المستخدمة لتحقيق عمل فعال وكفاء من خلال امتلاك مجموعة من المعارف والمواقف والمهارات ذات الصلة التي تؤثر على أداء الوظيفة من الناحية المالية، أي الربح أو الدخل التنظيمي، والإنتاجية وغير المالية، أي زيادة مشاركة الموظف وتطوره الوظيفي، وتميزه بخصائص الأداء الفعال أو السلوك الشخصي المطلوب. (طالب، 2022)

التميز الفردي هو مصطلح يستخدم للإشارة إلى قدرة الفرد أو المجموعة على النجاح بناءً على بعض المعايير الرسمية أو غير الرسمية التي يضعها الفرد أو شخص آخر للتعامل مع مواقف معينة أو إكمال مهمة محددة ويمكن تعريفه من حيث المهارات الحركية الإدراكية (مثل المهارات المعرفية، وسمات الشخصية) (مثل الثقة بالنفس) والمهارات الاجتماعية (مثل مهارات التواصل والتعاون) ويُعرف التميز في الأداء بأنه مدى نجاح الفرد وإكماله للمهام. ويمكن قياس العمل بثلاثة أبعاد: مقدار الجهد المبذول، ونوعية الجهد، ونمط الأداء. ويُعرف بأنه قدرة الفرد على تحقيق نتائج غير مسبوقه أفضل من نفسه ومن الآخرين، وإلى الحد الممكن من التعرض للخطأ أو الانحراف بالاعتماد على الوضوح والتقييم والتخطيط المستمر. (حمراوي، 2024)

التميز الوظيفي هو المكون الأساسي لعمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات والجزء الحي منها، ولأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية فإن التميز الوظيفي له أهمية كبيرة في المنظمة حيث يسعى الموظف المتميز إلى النجاح والتقدم.

1. التميز الوظيفي هو مقياس لقدرة الفرد على القيام بعمله ويبين مدى تحقيق الفرد لمتطلبات الوظيفة أو إشباعها.
2. له أهمية كبيرة في نجاح برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة. (الجريدة، 2021)
3. تحقيق النجاح والتقدم في المنظمة كنتيجة نهائية، فإذا كانت هذه النتيجة عالية فهذا مؤشر واضح على نجاح واستقرار وفعالية المنظمة.
4. الارتباط بين نظام الحوافز بأنواعه وخاصة المادية في جميع المنظمات وتميز الفرد مما يزيد من دافعيته في العمل واهتمامه بالتميز عن غيره من الموظفين.
5. العلاقة بين التميز والاستقرار الوظيفي فالموظف المتميز يحافظ على الاستمرارية في وظيفته والاستقرار فيها. (محمد، 2021)

2.2.2 معايير التميز الوظيفي

هناك عدة عناصر تشكل التميز الوظيفي ويتوقع من الموظفين عموماً معرفتها وإتقانها بشكل جيد، وقد صنف الباحثون هذه العناصر على أساس اهتماماتهم، ومن أهمها العمل بمتطلبات الوظيفة، والتي تشمل كافة المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات حول الوظيفة والمجالات المرتبطة بها بالتفصيل. والالتزام والتفاني في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجازها في الوقت المحدد. وهناك عدة معايير للتميز الوظيفي تصنف إلى عدة أقسام، منها: (سعيد، 2024)

1. **فعالية الأداء والنجاح:** يركز هذا المعيار على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية والمهنية، والتي تشمل حجم ونوعية الأداء وطبيعة الإنجازات، بما في ذلك تحقيق الأهداف التي يجب أن تتجاوز متطلبات وظيفته، كما يشمل أداء المهام الصعبة التي تتطلب الوقت والجهد والعمل الدؤوب.
2. **تقديم المبادرات الإبداعية:** يركز هذا المعيار على مدى استباقية الموظف في تقديم الأفكار أو الاقتراحات أو الدراسات أو أساليب العمل المميّزة والإبداعية التي تساعد على تطوير الأداء وتحسين الإنتاجية وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة للعملاء أو تبسيط الإجراءات. (ابراهيم، 2022)

3. العمل الجماعي والالتزام الوظيفي يؤكد هذا المعيار على مدى تعاون الموظفين مع متلقي الخدمات من خارج وداخل المنظمة ومدى معاملتهم الإيجابية لهم من خلال الالتزام واحترام الأنظمة التنظيمية
4. المشاركة والمسؤولية: يركز هذا المعيار على مدى استعداد الموظف للمشاركة في الأنشطة والفعاليات الرسمية وغير الرسمية ومدى مشاركته في الجهود التطوعية التي ترعاها المنظمة.
5. مهارات الإشراف والقيادة: يشير هذا المعيار إلى مهارات وقدرات الإشراف لدى الموظف، وخاصة تلك المتعلقة بالقدرة على التخطيط والتنظيم والتوجيه والتفويض والتحفيز والتدريب وغيرها من مهارات القيادة والإدارة التي يستخدمها الموظف أثناء أداء واجباته الوظيفية. (العبادلة، 2022)
6. القدرة على التعلم واكتساب المعرفة، والتي تشير إلى استعداد الموظف وقدرته على تعلم المهارات المتعلقة بمهام عمله ومدى استفادته من تجارب زملائه الأكثر خبرة ومعرفة، كما يشير إلى جهد الموظف لتعلم أي معرفة أو معلومات جديدة تتعلق بعمله تساعد في تطوير أدائه.
7. دعم عملية التغيير: تركز هذه المعيارية على تخصيص الموارد والدعم اللازمين لعملية التغيير، وإدارة مقاومة التغيير والمخاطر المرتبطة ببرامج التغيير، والقدرة على شرح العمليات ومبررات التغيير لجميع أصحاب المصلحة، وقياس ومراجعة فعالية التغيير. (عبد الحسين، 2020)

3.2.2 العوامل المؤثرة على التميز الوظيفي

- هناك عدة عوامل تؤثر على التميز الوظيفي للعاملين في المنظمة، وقد اختلف الباحثون حول العوامل المؤثرة على التميز الفردي، وذلك لأن كل باحث يصنفها بناء على وجهة نظره الخاصة، ومنها:
1. عدم وجود أهداف محددة، فالمنظمة التي تعمل دون تخطيط مسبق ولا تحدد الأهداف المرجوة لا تستطيع قياس الأهداف أو الإجراءات التي تم تحقيقها أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم. (سليم، 2024)
 2. تنقسم مستويات التميز المختلفة إلى تميز فردي، وهي النتائج التي يحققها الفرد من خلال القيام بالعمل الموكل إليه وفق فترة زمنية محددة، والكمية والجودة المطلوبة، ويمكن قياسها وفق المتغيرات

الثلاثة جودة العمل وحجم العمل والمثابرة في العمل. ومتشابكة مع بعضها البعض، فإن هؤلاء الأفراد

يقتصرون على سلوكيات قد تبدو فردية في المظهر، لكن كفاءتهم تنسب إلى المجموعة بأكملها.

3. كفاءة الموظفين، وهي القدرات والمهارات التي تميز الموظف عن غيره وتمكنه من أداء واجباته ووظائفه

بكفاءة عالية، مما يضمن تفوقه على زملائه. (عامر، 2021)

4. البيئة التنظيمية: وهي البيئة الداخلية للمنظمة مثل: الهيكل التنظيمي، ونظام الحوافز والترقية،

ونظام الاتصال، وتتطلب البيئة التنظيمية وجود أجواء إيجابية وأهداف محددة.

في حين أن أحد أهم العوامل التي تؤثر على التميز الوظيفي للأفراد هو وجود قائد محفز، فإن

اختيار القائد المحفز في المنظمة عملية صعبة تتطلب منه البحث عن محفزين فعالين والقيام بذلك من

خلال الاقتراب منهم ومشاركة أفكارهم وخلق المساعدة حولهم. الأهداف في نفس الوقت. (مانع، 2022)

لكي يتمكن القائد من تحفيز الموظفين لتحقيق أعلى مستويات التميز، يجب عليه التواصل بشكل

فعال وواضح معهم الأشخاص ذوي المهارات المتميزة، وليس الأشخاص الذين يحتاجون إلى المزيد من التعلم

لتطوير مهاراتهم.

يعتمد التواصل الفعال بين القائد والموظف الذي يؤدي إلى التميز الوظيفي على مجموعة من

العناصر الأساسية، بما في ذلك: الاجتماعات الدورية، وقدرة الموظف على طلب اجتماع مع المدير،

والفاصل الزمني بين طلب الاجتماع والرد عليه، ومدى اتباع المدير لسياسة الباب المفتوح مع موظفيه،

ومدى استعداد المدير للاستماع إلى الموظف مرة أخرى، وتشجيع الموظف على الاتصال به مرة أخرى لعرض

ما لديه في حضور المدير دون الحكم عليه، مما يزيد من الثقة المتبادلة بين الطرفين. (احمد، 2023)

من أهم العوامل التي تزيد من التميز الوظيفي هو توفير فرص التعلم وتنمية المهارات لجميع

الموظفين بما فيهم المتميزين منهم، وذلك باستخدام أسلوب التوبيخ والثناء عليهم وعدم التركيز على نقاط

الضعف بل على نقاط القوة خلال كل عملية تقييم، لأنهم يريدون أن يتم الاعتراف بمهاراتهم وأفكارهم كما

يحتاجون إلى الدعم للتغلب على نقاط ضعفهم. (مهدي، 2021)

يلعب التقدير والاعتراف دوراً هاماً في تمييز الموظف، فالضغط على الموظف يزيد من تعبته، مما قد يدفعه إلى البحث عن وظيفة جديدة، أو فقدان الترقية، أو عدم قبول الوظيفة بحب ورغبة، ويمكن للسلطات أن تنشر ثقافة التقدير والاعتراف في المنظمة، لخلق جو قوي وإيجابي بين الموظفين، فيرغبون في مساعدة بعضهم البعض، ويخلق التعاطف والصداقة والدعم بينهم، وكل ذلك يزيد من مستوى إنتاجيتهم ويزيد من التزامهم بعملهم. لذا فإن التقدير مفيد لتمييز الموظف، أي أن القائد يتعرف على موظفه بعد فترة وجيزة من إنجاز المهمة أو الموقف، ويجب أن يكون التقدير بخطة القائد الشخصية وجهده، بل يجب أن يكون ذا قيمة للموظف الذي يتفوق في عمله، ويجب أن يكون التقدير والاعتراف أمام زملائه في العمل، سواء في اجتماع لجميع الموظفين أو في رسالة إلكترونية لإعلام الآخرين بإنجازات هذا الموظف، على مرأى ومسمع الجميع. (النسور 2022)

4.2.2 أبعاد ومحددات التمييز الوظيفي

بعد استعراض الدراسات التي تناولت مفهوم التمييز الوظيفي وأبعاده، حدد الباحث أبعاد التمييز الوظيفي على النحو التالي:

1. التمييز القيادي هو قدرة الفرد على التأثير على فرد أو مجموعة من الأفراد وإرشادهم وتوجيههم من أجل تحقيق التعاون وخلق الدافعية لتحقيق أعلى درجات الكفاءة، فالقائد أثناء تعامله مع بقية أفراد المجموعة لديه القدرة والقوة على التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم لتحقيق الهدف. (الصبيحات، 2023)
2. التمييز الاستراتيجي: الاستراتيجية هي أداة تستخدمها المنظمة لتحقيق أهدافها وغاياتها من خلال تحديد الأهداف طويلة المدى وما يترتب عليها من اتخاذ إجراءات غير تقليدية ومحاولة توزيع الموارد اللازمة للقيام بالعمل من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.
3. التمييز المرؤوس: يدرك المسؤولون أهمية الموارد البشرية في المنظمة ويعتبرونها أهم عامل يمكن الاعتماد عليه لتحقيق الأهداف، خاصة إذا تم تنمية قدراتهم ومعارفهم، وقد أدى هذا الاهتمام إلى

ظهور وظائف متخصصة في المنظمات مرتبطة بمشكلات العاملين. ويتم استغلالها لتحقيق منافع

عامة من خلال التركيز على التعلم والتعليم. (الرفوع، 2023)

4. الثقافة التنظيمية: تشير الثقافة التنظيمية إلى مجموعة القيم والمعتقدات والعادات التي تشكل بيئة

العمل في المنظمة وتلعب الثقافة التنظيمية دورًا حيويًا في تشكيل سلوكيات الموظفين وتؤثر بشكل

مباشر على مستوى التميز الوظيفي. فهي تحدد كيفية تفاعل الأشخاص مع بعضهم البعض ومع

أهداف المنظمة وتعتبر محركًا رئيسيًا لأداء الموظفين، عندما تكون الثقافة التنظيمية إيجابية فإنها

تساعد في تعزيز روح التعاون والمشاركة بين الموظفين، مما يزيد من مستوى التميز والإبداع في العمل.

تعمل الثقافة القوية على تحفيز الأفراد على الأداء بأفضل ما لديهم، مما يؤثر بشكل إيجابي على أداء

المنظمة ككل. عندما يتقاسم الموظفون قيمًا وأهدافًا مشتركة، فإن ذلك يزيد من شعورهم بالانتماء

والولاء للمنظمة. يؤدي هذا الانتماء إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي، مما يزيد من التميز الوظيفي

ويحقق أهداف المنظمة بشكل فعال. من خلال توجيه الموظفين وتعزيز القيم الإيجابية، يمكن للقادة

خلق بيئة عمل تشجع على التميز الوظيفي. تعمل القيادة الفعالة على تحفيز الموظفين وتوفير الدعم

الذي يحتاجون إليه لتحقيق أهدافهم، مما يساعد على تعزيز ثقافة الأداء العالي. عندما تشجع

المنظمة تطوير المهارات والتعلم، فإنها تفتح آفاقًا جديدة أمام الموظفين للنمو والتفوق. ويعزز التعلم

المستمر قدرة الأفراد على التكيف مع التغيرات السريعة في مكان العمل ويزيد مستويات الإبداع

والابتكار. (عقل، 2019)

5. تميز الموارد البشرية: التميز في الموارد البشرية هو القدرة على جذب وتطوير والاحتفاظ بأفضل

المواهب في المنظمة وهذا التميز ضروري لتحقيق الأداء العالي والابتكار ويؤثر بشكل مباشر على

مستوى التميز التشغيلي وهذا يتطلب استراتيجيات فعالة لإدارة الموارد البشرية تركز على تطوير

المهارات وتعزيز التميز في الموارد البشرية بدءًا من عملية التوظيف. يساعد اختيار الأشخاص

المناسبين للمناصب المناسبة على إنشاء فريق قوي قادر على تحقيق أهداف المنظمة. تعتمد عملية

التوظيف الفعالة على التحليل الدقيق للمهارات والخبرات اللازمة وتضمن موظفين مؤهلين تأهيلاً

عالياً يعززون التميز الوظيفي. من خلال توفير فرص التعلم المستمر، يمكن للمنظمات تعزيز المهارات

وتطوير قدرات موظفيها. يساعد هذا الاستثمار في التدريب على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، مما يؤدي إلى التميز الوظيفي على المستويين الفردي والجماعي. (فهد، 2021)

عندما يشعر الموظفون بالتقدير والمكافأة على جهودهم، فإنهم يكونون أكثر تحفيزاً للعمل الجاد وتحقيق نتائج متميزة. يساعد تصميم برامج الحوافز الفعالة في خلق بيئة عمل إيجابية تزيد من الأداء وتحقق التميز. من خلال تحديد الأهداف وقياس الأداء، يمكن للموارد البشرية تقديم ملاحظات بناءة تساعد الموظفين على تحسين أدائهم. تدعم هذه العملية التواصل الفعال وتعزز ثقافة التميز في المنظمة، ويجب أن تكون الموارد البشرية قادرة على تعزيز ثقافة التميز في المنظمة. ومن خلال تشجيع الإبداع والمرونة، تستطيع المنظمات خلق بيئة عمل تدعم الأفكار الجديدة وتعزز التعاون بين الفرق. وتعزز هذه الثقافة قدرة الأفراد على تحقيق أداء متميز. (الزيود، 2023)

كما يبحث مسئولو المؤسسات عن أنسب المرؤوسين لشغل الوظائف الشاغرة داخل المؤسسة ويحاولون استقطاب الأشخاص الأكثر تأهيلاً، ثم من خلال إجراء سلسلة من الاختبارات يتم تحديد الأشخاص الأكثر مهارة وتميزاً وتتضمن الثقافة التنظيمية تشجيع موظفيها على البحث والتطوير في مجال المعرفة، لأن الاتجاهات السائدة في المؤسسة تساعد في دعم تبادل المعرفة بين الموظفين، مما يخلق جواً من الألفة والتعاون والعمل الجماعي الهادف وتنمية روح الفريق بينهم، مما يساعد على رفع مستوى النجاح في المؤسسة. وهي تؤدي إلى التغيير المرغوب في المؤسسة. (ابو جابر، 2019)

لا يتوقف تميز الفرد على قدرته فقط بل على عدد من العوامل المحددة التي تلعب الدور الأكبر في تميزه عن غيره من الموظفين ومنها:

1. الجهد المبذول والذي يدل على درجة تنسيق الفرد في أداء العمل.
2. القدرات والخصائص الفردية: تدل على قدرات الفرد وخبراته والتي تحدد مدى فعالية الجهود المبذولة. (ابو عابد، 2019)
3. الدافعية: يعتمد نجاح وتقدم أي منظمة في المقام الأول على فعالية ودافعية وحماسة أفراد تلك المنظمة تجاه العمل، لذلك يجب على المديرين أن يفهموا طبيعة الدافعية الفردية وخاصة في مواقف

العمل، الدافعية هي الجهد المبذول لتحقيق أهداف المنظمة بشرط أن يؤدي هذا الجهد إلى تحفيز ورضا عن أداء الأفراد. فهم نشطون للغاية وراغبون في التطور والنمو، ولديهم قدرة أكبر على مقاومة الضغوط ومقاومة الضغوط ومنها: السعي إلى الإتقان والتميز، والقدرة على تحديد الأهداف واستكشاف البيئة، والقدرة على تحديد الاتجاه والتخطيط. (احمد، 2023)

4. وأشار الحجري: إن أهم صفات وسمات الأشخاص الذين لديهم دافعية عالية لتحقيق النجاح والتميز في العمل، أن لديهم رغبة كبيرة في المخاطرة والتحدي ووضع أهداف لأنفسهم، وإذا كانت الأهداف سهلة ومضمونة، فإنهم لا يشعرون بالمتعة والتميز، ويراقبون إنجازاتهم بحيث يكونون على دراية كاملة بمدى إدراكهم لتقدمهم ونجاحاتهم، مما يحفزهم على المضي قدماً دائماً ولديهم القدرة على حل المشكلات وإيجاد الحلول للمواقف التي تتطلب منهم تحمل المسؤولية، كما أنهم يتمتعون بثقة عالية بالنفس، لأنهم يتمسكون بمعتقداتهم وآرائهم الخاصة في تنفيذ المهمة الموكلة إليهم ولا يميلون إلى الأخذ بآراء الآخرين حتى وإن كانوا أكثر خبرة منهم، فهم في العمل وليسوا أصدقاء، لأنهم يقاومون الضغوط الاجتماعية الخارجية لإنجاز العمل بدقة، كما أنهم يهتمون بالأهداف المستقبلية بعيدة المدى، لأنهم يتميزون برؤيتهم المستقبلية أكثر من غيرهم، لأنهم يظهرون درجة أكبر من التنبؤ بالمستقبل. (الخرابشة، 2021)

5.2.2 أهمية التميز التنظيمي

إن التميز في الأداء الإداري يساعد على الحفاظ على مكانة المنظمة أي على قدراتها الكامنة، ويمثل التميز قدرة المنظمة على ترتيب بيتها الداخلي والذي يمثل نقطة الانطلاق الأساسية للتميز في الأداء الإداري وهدفه الحفاظ على المكانة التي ذكرناها في ظل الظروف التنافسية مقارنة بالمنظمات المنافسة في السوق، وذلك لأنه من الطبيعي أن تسعى المنظمة إلى خلق وتحقيق ميزة تنافسية لنفسها بالاعتماد على مصدري رئيسيين هما: موارد العمل المتفوقة والخبرات الإدارية. (الدهيمي، 2021)

إن التميز التنظيمي يتطلب وجود منظمة فعالة من أجل تحسين مستوى الأداء من خلال تنمية مهارات وقدرات العاملين وأعضاء الجهاز الإداري في المنظمة، وهو ما يتطلب وجود روح الفريق والابتكار

والمبادرة والمنافسة. إن تحقيق أفضل مستوى من التميز والنجاح يتحقق من خلال وجهات النظر المشتركة والمعرفة ونماذج التفكير القائمة على الخبرات السابقة والمعرفة المتوفرة في ذاكرة المنظمة وتتضمن هذه الأهمية الآتي:

- إن المنظمات تحتاج إلى طرق وأدوات لتحديد العقبات التي تواجهها عند ظهورها. (الرفوع، 2023)
- توجيه كافة جهود العمل داخل المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفعالية وتطوير آليات عملها لتحقيق الأهداف التنظيمية التي سيكون لها أثر إيجابي على النمو الاقتصادي والاجتماعي.
- يجب على المنظمة تطوير أعضائها بشكل مستمر سواء مديرين أو موظفين حتى يتمكنوا من تمييز المنظمة من حيث الأداء مقارنة بالمنظمات المنافسة.
- قدرة المنظمة على إدارة العمليات واستخدام مواردها بشكل يتوافق مع احتياجات أصحاب المصلحة من أجل تحقيق النتائج المرجوة وجذب العملاء والاحتفاظ بهم وزيادة ولائهم من خلال التميز في أداء المنظمة.
- خلق فرص التعلم المستمر لموظفي المنظمة من خلال إنشاء برامج التدريب والتطوير لتحسين الأداء وتنمية مهارات وقدرات موظفي المنظمة. (ملحم، 2021)

6.2.2 أهداف التميز التنظيمي

أثبتت العديد من الدراسات الأهمية العلمية للتميز التنظيمي، حيث يساعد بشكل كبير في تحقيق إدارة التميز التنظيمي ومن أهم أهداف التميز التنظيمي السعي إلى التدريب والتطوير والإبداع في العمل لتعزيز مكانة المنظمة في السوق العالمية، والسعي إلى تطوير العاملين ومشاركتهم في صنع القرار، وتحقيق النتيجة والكفاءة لأصحاب المصلحة في الإدارة والموظفين والعملاء، وتنمية العلاقات في تطوير المنظمة والتركيز على أداء وتنافسية المنظمة من خلال تحسين جودة خدمات المنظمة. ويرتبط التميز بتحقيق العديد من الأهداف في المنظمات، ومن أبرزها ما يلي: (نافع، 2020)

1. ربط استراتيجيات المنظمة على المستويات الإدارية المختلفة لتحقيق نتائج إيجابية ملموسة، من خلال مبادرات مميزة لرفع مستواها وتحقيق الميزة التنافسية.

2. المساعدة في إدارة التغيرات التنظيمية وانتقال المؤسسات من الحالة الراهنة إلى حالة أفضل وتنافسية تتميز بالإبداع والابتكار والتميز.
 3. تحقيق أهداف المؤسسات ووضع برامج منتظمة لأفضل الممارسات في هذا المجال بأقل تكلفة وجهد.
- (مجيد، 2022)

7.2.2 أساسيات التميز التنظيمي

يجب على المؤسسات تطبيق التميز التنظيمي في توفير العناصر الأساسية لنجاحها وبذل الجهود لتحقيق ثماره بشكل مميز وفعال. أن العناصر والمكونات الأساسية لبدء مسيرة التميز في الأداء موجودة ومحافظ عليها بشكل دائم ومستمر حتى تحافظ المؤسسة على تميزها، ومن هذه العناصر: وضوح رؤية المؤسسة ورسالتها، خلق دور فعال للقيادة في الإدارة العليا، فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها بناءً على أهداف المؤسسة، الكفاءة والمكانة المناسبة في مكان عمل المؤسسة، كفاءة المؤسسة في مكان العمل وحسن سير العمل في المؤسسة. والاستجابة للتغيرات، هناك أسس عديدة تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق التميز الوظيفي: (رياض، 2024)

1. الاستمرارية: وتعني استمرار التميز والبقاء في قمة هرم المنافسين، مما يتطلب تحفيز العاملين لتحقيق مستويات عالية من الأداء.
2. الشمولية: يجب أن يشمل التميز والتفوق جميع أنشطة المؤسسة.
3. توافر عناصر التميز: اتفقت بعض الدراسات على أن التميز له عدة عناصر منها: بيئة العمل المثالية، وثقافة تنظيمية وقيم راسخة، وقيادة حكيمة، وموارد بشرية مؤهلة وقادرة، والرغبة في ابتكار منتجات جديدة، ونظام اتصال فعال مع أصحاب المصلحة في المنظمة، ودعم التدريب والتطوير المستمر، وقاعدة بيانات واسعة تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة. (نافع، 2020)
4. التركيز على كل ما يؤدي إلى التميز للمنظمة يشترك العاملون بكل ما يضعف الجهود ولا يعود بالنفع على المنظمة، ويقلل من فعالية وكفاءة مخرجاتها، ونتيجة لذلك لا تتمتع المنظمة بالميزة التنافسية التي تميزها عن المنظمات الأخرى.

5. تشجيع الابتكار والتفكير الإبداعي: إن تحفيز العاملين على الابتكار والإبداع يدعم وجود حلول مناسبة لتحسين الوضع الحالي ومواجهة التحديات في قطاع الأعمال، بالإضافة إلى ابتكار منتجات أو خدمات جديدة قادرة على المنافسة. (تلي، 2021)
6. الشعور المستمر بالحاجة إلى التعلم لمواجهة التحديات والمعوقات في البيئة الخارجية للمنظمة، وتحفيز العاملين نحو التعلم المستمر وتحديث المعارف والقدرات والمهارات أمر ضروري لتحقيق أفضل الممارسات في بيئات العمل.
7. مناخ العمل المناسب: وجود مناخ تنظيمي جيد يوفر الاستقرار للعاملين ويزيد من معدلات الإنتاجية والتطوير المستمر. (غنية، 2023)

8.2.2 مناهج التميز التنظيمي

- الإدارة الاستراتيجية: تعرف الاستراتيجية بأنها رؤية لمستقبل المنظمة ورسالتها وأهدافها طويلة المدى والعوامل الخارجية والداخلية المؤثرة على المنظمة بهدف التعرف على الفرص والتهديدات المحيطة بها ونقاط القوة والضعف المميزة فيها وذلك بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية ذات أثر طويل المدى ويتم مراجعتها وتقييمها بشكل مستمر. (أيوب، 2019)
- إدارة الجودة الشاملة: السعي المستمر لتلبية احتياجات ومتطلبات وتوقعات جميع أصحاب المصلحة بأقل تكلفة ممكنة من خلال العمل المستمر على التحسين والتطوير والذي يلتزم به جميع أصحاب المصلحة في المنظمة.
- إعادة الهندسة: تعني التخلي عن ممارسات العمل القديمة والتفكير بطريقة جديدة ومختلفة تعيد تصميم العمليات الإدارية بشكل جذري لتحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء التي تشمل التكلفة والجودة وخدمة العملاء والقانون. (سنكري، 2023)
- المقارنة مع الأفضل: تقارن المنظمة نفسها بأفضل منافسيها أو قادتها في الأنشطة التي تعمل عليها المنظمة، أو يتم إجراء مقارنات مع مستويات أدائها في السنوات السابقة.

9.2.2 مراحل التميز التنظيمي

يمر التميز التنظيمي بثلاث مراحل منفصلة: (العبيدي، 2022)

1. الرقابة القوية على المنظمة تتطلب هذه المرحلة تحديد أساليب الجودة والسياسات والإجراءات والأنظمة اللازمة لإنشاء ضوابط إدارية وتشغيلية أساسية في المنظمة توفر ظروف عمل مناسبة ومستمرة وجهود لمنع وتقليل الفجوات في أداء عمل المنظمة.
2. إرساء أفضل الممارسات: بعد إرساء الرقابة على المنظمة، يتم اتباع الأساليب المناسبة لتحديد وتبني أفضل الممارسات باستخدام المعايير وطرق التقييم الذاتي الداخلية. (خطاب، 2022)
3. تقديم نتائج متميزة بعد إرساء أسس التميز القائمة على أفضل الممارسات لتحقيق أفضل نتائج العمل، يتطلب ذلك التقييم الذاتي ومراجعة ومتابعة جميع عمليات المنظمة.

10.2.2 مبادئ وأسس التميز التنظيمي

المبادئ الأساسية للتميز التنظيمي هي الطريقة التي يمكن بها للمنظمة تحديد مسارها نحو التميز والإبداع والاستمرار في ذلك من خلال فهم احتياجاتها الحالية والمستقبلية وقدرتها على تحليل بيئتها الداخلية والخارجية لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي قد تواجهها. التميز، والتي هي: (الشرقاوي، 2020)

- القيادة إن تصرفات القادة تخلق وحدة الاتجاه والوضوح في المنظمة وتخلق بيئة تدعم التميز.
- التميز تطوير الموظفين وإشراكهم زيادة مشاركة الموظفين من خلال تطوير الموظفين ومشاركتهم.
- إدارة العمليات هي إدارة المنظمة من خلال مجموعة من الأنشطة والفعاليات المترابطة بالإضافة إلى الإدارة القائمة على العمليات.
- التعلم المستمر والابتكار والتميز يتعلقان بتحدي الوضع الراهن وخلق التغيير باستخدام عملية التعلم لخلق فرص الابتكار والتطوير. (ريمة، 2019)

- صنع القرار القائم على الحقائق: إن صنع القرار وصنع القرار في المنظمة يعتمدان على الحقائق أو البيانات.
- تطوير الشراكة هو مفهوم وممارسة الحفاظ على علاقات طويلة الأمد يتم من خلالها تبادل الفوائد بين طرفين.
- المسؤولية الاجتماعية: تهتم المنظمة بكل شفافية ومسؤولية عن الأدوار البيئية والاجتماعية والاقتصادية التي تريد أن تلعبها بتأثيرها ليس فقط على الأجيال والمجتمعات الحالية، بل وعلى الأجيال القادمة، وذلك من أجل تقليل أو إزالة الآثار السلبية لبعض أنشطتها على المجتمع، وليس مجرد التخلي عن واجباتها وأدوارها، وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز علاقة المنظمة بالمجتمع وتحسين سمعتها وصورته. (الطراونة، 2019)

تعتمد التميز التنظيمي على قواعد معينة من أهمها ما يلي:

- التنسيق بين سلوك العاملين والقيم المقبولة في المنظمة أي تحقيق الانسجام بين أهداف المنظمة واحتياجات العملاء واحتياجات الأفراد.
- الاهتمام بالتوازن بين الأهداف والإجراءات ونتائج الأداء.
- توزيع المسؤوليات والقيادة بين العاملين في المستويات التنظيمية المختلفة.
- تنمية وتعزيز المهارات والقدرات الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية. (فتيحة، 2020)
- التركيز على إدارة الأزمات.
- الاهتمام بأراء العاملين وأصحاب المصالح في المنظمة والتعرف على احتياجاتهم والاستفادة منها.

11.2.2 معوقات التميز التنظيمي

تسعى العديد من المنظمات اليوم إلى تحقيق التميز التنظيمي، إلا أن بعضها فقط هو القادر على ذلك لأسباب عديدة، منها عدم الفهم العميق لمفهوم التميز ومعايير، وإهمال دور الموارد البشرية المتميزة في المنظمة، بالإضافة إلى مجموعة من المعوقات الأخرى التي تحول دون تحقيق التميز التنظيمي. (طالة، 2020)

- صعوبة خلق ثقافة التميز في المنظمة ومحاولة توسيعها.
- الطبيعة التقليدية لمتطلبات العمل في المنظمة.
- تعقيد الإجراءات بسبب التركيز الشديد.
- عدم وضوح الأهداف والغايات في تنفيذها.
- ضعف القوانين والأنظمة التي تحدد الآلية المناسبة لتحقيق التميز التنظيمي.
- عدم وجود رؤية استراتيجية تدعم ثقافة التميز والتركيز على الأهداف الفورية والتسرع في تحقيق النتائج السريعة.
- عدم وجود أنظمة وأنظمة وآليات واضحة يجب اتباعها لتحقيق التميز التنظيمي. (نجيبة، 2022)
- وجود قصور في وظيفة أو أكثر من وظائف إدارة الموارد البشرية سواء في استقطاب وتعيين الكفاءات المتميزة في التعليم والتدريب المستمر لمواكبة التطورات أو قصور في أنظمة تقييم الأداء بما يتناسب مع متطلبات التميز التنظيمي أو حتى قصور في أنظمة تقييم الأضرار بما يتناسب مع متطلبات التميز التنظيمي أو حتى مع مقياس القصور وترقية الأداء قد يكون في خلق مستويات عالية من الأجور بمستوى ممتاز.
- الروتين والانتظام في العمل ونقص الإبداع والابتكار في المنظمة.
- عدم استخدام أنظمة المعلومات بالشكل الذي يسهل عملية الحصول على المعلومات اللازمة لأداء المهام واتخاذ القرارات السريعة. (طالب، 2022)

12.2.2 متطلبات التميز الوظيفي

إن تحقيق التميز الوظيفي في منظمات الأعمال يتطلب توافر العناصر التالية:

- إنشاء إستراتيجية متكاملة تعبر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ورؤيتها المستقبلية، بما في ذلك الرسالة والرؤية والأهداف الإستراتيجية ونظام التخطيط الإستراتيجي.

- نظام متكامل من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة وتوجه المسؤولين عن الأداء إلى قواعد ومبادئ اتخاذ القرار. (حمرأوي، 2024)
- هياكل تنظيمية مرنة قابلة للتغيير والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وتنظيم التميز الوظيفي على أساس العمليات، مع مراعاة تدفق المعلومات وترابط علاقات العمل، ودرجة من اللامركزية والتوسع من خلال التفويض واستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- نظام متقدم يحدد آليات تحليل العمليات، وأسس تحديد خصائص وشروط الجودة، ومعدلات التسامح، وآلية الرقابة المتبعة، وأساليب تصحيح الانحرافات. (الجرايدة، 2021)
- نظام معلومات متكامل يتضمن آليات مراقبة المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ووسائل جمعها وقواعد معالجتها وتحديثها وتخزينها واسترجاعها وكذلك قواعد وآليات استخدامها لدعم اتخاذ القرار.
- نظام متقدم لإدارة الموارد البشرية يعكس قواعد وآليات التخطيط واستقطاب وتكوين وتنمية وتوجيه الموارد البشرية، كما يتضمن قواعد وآليات وأسس تقييم الأداء وتعويض العاملين عن خدماتهم بناء على نتائج الأداء المبنية على معايير واضحة. (محمد، 2021)
- إدارة فعالة على المستوى المؤسسي تضع الأسس والمعايير وتوفر عناصر التنفيذ الصحيح للخطط والبرامج وتؤكد فرص المؤسسة في تحقيق التميز.

13.2.2 أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي

في عصر التكنولوجيا الرقمية، أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءًا أساسيًا من البنية التحتية لأي مؤسسة حكومية، بما في ذلك وزارات الثقافة. والهدف من هذا التحول الرقمي هو تحسين الكفاءة وتسهيل الوصول إلى الخدمات، الأمر الذي له تأثير كبير على الأداء الوظيفي للموظفين في هذه الوزارات. تعد وزارة الثقافة واحدة من المؤسسات الحيوية التي تلعب دورًا أساسيًا في تعزيز الهوية الثقافية والفنية للمجتمع، وبالتالي فإن دمج الخدمات الإلكترونية في أنشطتها يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها. (سعيد، 2024)

إن التحول نحو الخدمات الإلكترونية يغير جذريًا طريقة أداء الموظفين لمهامهم اليومية. من خلال توفير منصات رقمية تسهل التواصل والتفاعل بين الموظفين والإدارة، تعمل هذه الخدمات على زيادة كفاءة العمل وتقليل مستويات الروتين الإداري. وهذا يمكن الموظفين من إدارة وقتهم بشكل أفضل ويمنحهم الفرصة للتركيز على الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات الثقافية. (ابراهيم، 2022)

بالإضافة إلى ذلك، تتطلب الخدمات الإلكترونية من الموظفين تطوير مهارات جديدة مرتبطة بالتكنولوجيا. هذا التقدم لا يساعد فقط في تحسين أدائهم الوظيفي، بل يزيد أيضًا من قدرتهم على التكيف مع التغيرات السريعة في مكان العمل. وفي ظل هذه التغيرات، أصبح من الضروري أن يكون لدى الموظفين المعرفة الكافية للتعامل مع الأدوات الرقمية التي تساعد على تحسين مستوى التميز في الأداء في الوزارة. (العبادلة، 2022)

إن تحسين تجربة أصحاب المصلحة هو أحد أبرز فوائد الخدمات الإلكترونية، فعندما يتمكن الموظفون من تقديم الخدمات الثقافية الإلكترونية بسرعة وكفاءة، فإن ذلك يؤثر بشكل إيجابي على رضا الجمهور وهذا النوع من التفاعل الإيجابي مع أصحاب المصلحة يوضح التزام الوزارة بتقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز سمعتها ومكانتها في المجتمع. (عبد الحسين، 2020)

وفي هذا السياق، يلعب تقييم الأداء المستمر دورًا محوريًا، حيث توفر الخدمات الإلكترونية البيانات اللازمة التي تساعد الوزارة على تقييم فعالية خدماتها، ومن خلال تحليل هذه البيانات يمكن تحديد نقاط القوة والضعف، مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز التميز.

لقد شهدت وزارات الثقافة في العديد من البلدان تحولًا كبيرًا نحو الرقمنة، وأصبحت الخدمات الإلكترونية جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيات العمل. ولا يعمل هذا التحول على تحسين الكفاءة فحسب، بل يؤثر أيضًا بشكل مباشر على التميز الوظيفي لموظفي الوزارة. (سليم، 2024)

تساعد الخدمات الإلكترونية على تسريع الإجراءات وتقليل البيروقراطية، فمن خلال توفير منصات رقمية لإدارة المعاملات الثقافية، يمكن للموظفين أداء مهامهم بشكل أسرع وأكثر فعالية، وهذا يزيد من قدرة الموظف على تحقيق أهدافه بشكل أفضل، مما ينعكس إيجاباً على مستوى التميز الوظيفي كما توفر الخدمات الإلكترونية وسيلة اتصال فعالة بين الموظفين والإدارة وتسهل تبادل الأفكار والمعلومات، وهذا النوع من التواصل يزيد من روح التعاون والتفاعل الإيجابي في مكان العمل، مما يساعد على تحسين مستوى الأداء والتميز الوظيفي. (عامر، 2021)

تتطلب الخدمات الإلكترونية من الموظفين اكتساب مهارات جديدة في التعامل مع التكنولوجيا، وهذا التحسن في المهارات يزيد من قدرة الموظف على التكيف مع التغيرات السريعة في مكان العمل، مما يساعد على تحسين مستوى التميز الوظيفي ومن خلال توفير الخدمات الثقافية الإلكترونية، يمكن للموظفين تلبية احتياجات أصحاب المصلحة بشكل أسرع وأكثر فعالية. إن هذا التوجه نحو تحسين تجربة الجمهور يبرهن على التزام الوزارة بتقديم خدمات عالية الجودة تعزز قيمة التميز الوظيفي لموظفيها وتمكن الخدمات الإلكترونية للوزارة من جمع البيانات وتحليل الأداء بشكل مستمر. ويمكن استخدام هذه البيانات لتحديد نقاط القوة والضعف والمساهمة في التحسين المستمر للأداء الوظيفي، وبالتالي تعزيز التميز. (مانع، 2022)

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد:

هدف البحث الحالي إلى دراسة أثر لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض ويتناول هذا الفصل وصف لإجراءات البحث الميدانية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف البحث، وتتضمن تحديد المنهج المتبع في البحث، ومجتمع البحث، وعينة البحث، وأداة البحث والتحقق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

1.3 منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج البحثية ملاءمة لدراسة العلاقة بين المتغيرات وتفسير تأثيرها. يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها من خلال جمع البيانات من عينة الدراسة، ثم استخدام الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات واستنتاج العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة..

2.3 مجتمع البحث وعينته:

تمثل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في وزارة الثقافة، حيث تم اختيارهم نظراً لاعتمادهم المباشر على الخدمات الإلكترونية في أداء أعمالهم اليومية. يضم هذا المجتمع مختلف الفئات الوظيفية، بما في ذلك الإداريين، الفنيين، موظفي الدعم، والقياديين، مما يسمح بتقييم شامل لأثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي من زوايا متعددة. ونظراً لصعوبة دراسة المجتمع بأكمله، تم اللجوء إلى اختيار عينة عشوائية طبقية لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية بشكل منصف ودقيق.

بلغ حجم العينة (324) موظفًا، وهو عدد كافٍ لتحقيق دقة إحصائية مناسبة وتحليل النتائج بطريقة علمية موثوقة. تم اختيار المشاركين عشوائيًا داخل كل فئة وظيفية لضمان التوازن وعدم التحيز في البيانات.

3.3 أداة الدراسة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، قام الباحث ببناء وتطوير الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة؛ لمناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها

4.3 بناء أداة الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمه بدقة لقياس أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة. وقد تم تطوير الاستبيان استنادًا إلى الدراسات السابقة والمفاهيم النظرية ذات الصلة، مع مراعاة تحقيق الصدق والثبات لضمان دقة النتائج، حيث تكونت أداة الدراسة من جزأين رئيسيين، على النحو التالي:

❖ القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

- يتضمن بيانات عامة عن المشاركين، مثل (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية، مدى استخدامهم للخدمات الإلكترونية في العمل، إلخ).

❖ القسم الثاني: الخدمات الإلكترونية

- يقيس هذا القسم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوزارة، ويتضمن (5) أبعاد رئيسية، وهي:
 1. الاعتمادية (توفر الخدمات الإلكترونية، موثوقيتها، خلوها من الأعطال).
 2. الخصوصية (حماية البيانات الشخصية، الأمان الإلكتروني، سياسات الخصوصية).

3. سرعة الاستجابة (سرعة تنفيذ العمليات الإلكترونية، حل المشكلات التقنية، الدعم الفني)

4. سهولة الاستخدام (بساطة واجهة المستخدم، وضوح التعليمات، سهولة الوصول إلى

الخدمات)

5. جودة النظام (أداء النظام الإلكتروني، استقراره، توفر التحديثات والصيانة)

❖ القسم الثالث: التميز الوظيفي

• يقيس هذا القسم تأثير استخدام الخدمات الإلكترونية على الأداء الوظيفي، ويشمل فقرات حول

(كفاءة الأداء، سرعة إنجاز المهام، رضا الموظفين، الابتكار، جودة الخدمات المقدمة، التفاعل مع

العملاء والزلاء، وغيرها من العوامل التي تعكس التميز الوظيفي)

5.3 مقياس ليكرت الخماسي:

كانت الإجابة عن فقرات الاستبيان في ضوء مقياس خماسي على النحو التالي:

جدول رقم (1) مفتاح التصحيح

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

6.3 صدق أداة الدراسة:

إن صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق "شمول

الأداة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها، وقد قام الباحث

بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال القيام بما يلي:

❖ الصدق الظاهري للأداة (التحكيبي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدِّراسة، تمَّ عرضُها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصِّصين؛ وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طُلب من المحكِّمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة.

❖ صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكُّد من الصدق الظاهري لأداة الدِّراسة قام الباحث بالتأكُّد من صدق الاتساق الداخلي وذلك بتنفيذ الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرد لهم نفس خصائص عينة الدراسة وتم حساب الصدق الداخلي لفقرات الاداة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه، وذلك باستخدام برنامج (SPSS)، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

▪ المحور الأول: الخدمات الإلكترونية

البعد الأول: الاعتمادية

جدول (2) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	توفر الخدمات الإلكترونية للوزارة معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار.	0.752	0.000
2	تعمل الخدمات الإلكترونية بكفاءة دون أعطال متكررة	0.684	0.001

0.000	0.721	يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسهولة ودون تأخير غير مبرر.	3
0.002	0.698	يمكن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في إنجاز المهام الوظيفية دون الحاجة إلى التدخل اليدوي.	4
0.000	0.745	توفر الوزارة قنوات دعم فني فعالة لحل المشكلات التقنية بسرعة.	5

■ البعد الثاني: الخصوصية

جدول (3) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
6	تضمن الخدمات الإلكترونية سرية بيانات المستخدمين وعدم مشاركتها مع جهات غير مصرح لها.	0.672	0.003
7	توفر أنظمة الوزارة مستويات حماية متقدمة لمنع الوصول غير المصرح به إلى المعلومات.	0.710	0.001
8	تتم جميع المعاملات الإلكترونية في الوزارة وفق بروتوكولات أمان مشددة لضمان الخصوصية.	0.734	0.000
9	تتيح الخدمات الإلكترونية خيارات تحكم تُمكن المستخدمين من إدارة خصوصية بياناتهم.	0.689	0.002
10	تلتزم الوزارة بتحديث أنظمة الحماية بشكل دوري لحماية المعلومات الشخصية للمستخدمين.	0.728	0.000

■ البعد الثالث: سرعة الاستجابة

جدول (4) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثالث

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
11	تستجيب الخدمات الإلكترونية لطلبات المستخدمين بسرعة وكفاءة.	0.752	0.000
12	يتم حل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين في الخدمات الإلكترونية خلال وقت قياسي.	0.684	0.001
13	توفر الوزارة إشعارات فورية عند حدوث أي تحديثات أو مشكلات في الخدمات الإلكترونية.	0.721	0.000
14	يتم التعامل مع طلبات الدعم الفني بسرعة دون تأخير غير مبرر.	0.698	0.002
15	تتيح الأنظمة الإلكترونية للمستخدمين معرفة حالة طلباتهم ومتابعتها بسهولة.	0.745	0.000

■ البعد الرابع: سهولة الاستخدام

جدول (5) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الرابع

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
16	تتميز الخدمات الإلكترونية بسهولة الاستخدام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة.	0.672	0.003

0.001	0.710	توفر الأنظمة الإلكترونية واجهة مستخدم واضحة وبسيطة تسهل على جميع الفئات التعامل معها.	17
0.000	0.734	يمكن للمستخدمين الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى مساعدة خارجية.	18
0.002	0.689	تتوفر إرشادات وتفسيرات واضحة حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وإتمام العمليات.	19
0.000	0.728	تتيح الخدمات الإلكترونية إمكانية تصفحها واستخدامها من مختلف الأجهزة الذكية بسهولة.	20

■ البعد الخامس: جودة النظام

جدول (6) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الخامس

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
21	توفر الخدمات الإلكترونية بيئة آمنة للمستخدمين أثناء تنفيذ معاملاتهم.	0.752	0.000
22	أثق في كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.	0.684	0.001
23	أشعر بالراحة عند استخدام الخدمات الإلكترونية دون الحاجة إلى دعم إضافي.	0.721	0.000
24	يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسلاسة ودون أعطال متكررة.	0.698	0.002
25	تضمن الخدمات الإلكترونية استمرارية العمل دون انقطاع أو أعطال.	0.745	0.0

** دال عند مستوى دلالة 0.01

تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين جميع أبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام) والدرجة الكلية للمحور، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعكس أهمية هذه الأبعاد في تعزيز فعالية وكفاءة الخدمات الإلكترونية. وقد حصلت بعض الفقرات على معاملات ارتباط مرتفعة، مثل "توفر الخدمات الإلكترونية للوزارة معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار" و**"تستجيب الخدمات الإلكترونية لطلبات المستخدمين بسرعة وكفاءة**"، مما يدل على أن الدقة وسرعة الاستجابة تعدان من أكثر العوامل المؤثرة في تقييم المستخدمين للخدمات الإلكترونية.

وعلى الرغم من أن جميع الأبعاد أظهرت ارتباطاً دالاً إحصائياً، إلا أن بعض الفقرات سجلت معاملات ارتباط أقل نسبياً، مثل "يمكن للمستخدمين الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى مساعدة خارجية"، مما قد يشير إلى حاجة الوزارة إلى مزيد من التحسينات في واجهة المستخدم وتوفير مزيد من التوضيحات والإرشادات حول الخدمات المتاحة. تعكس هذه النتائج أن تحسين الخدمات الإلكترونية وتعزيز موثوقيتها وسهولة استخدامها يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق التميز الوظيفي ورفع كفاءة العمل داخل وزارة الثقافة.

❖ المحور الثاني: التميز الوظيفي

جدول (7) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	تستجيب إدارة الخدمات الإلكترونية بسرعة وفعالية لملاحظات وشكاوى المستخدمين.	0.765	0.000

2	يسعى فريق الدعم الفني في الخدمات الإلكترونية إلى معرفة احتياجات المستخدمين والعمل على تلبيتها باستمرار.	0.720	0.002
3	تلتزم الخدمات الإلكترونية في الوزارة بتنفيذ وعودها وتحقيق توقعات المستخدمين.	0.782	0.000
4	توفر الخدمات الإلكترونية ميزات إضافية تفوق توقعات المستخدمين لتعزيز رضاهم.	0.748	0.001
5	يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسرعة دون فترات انتظار طويلة.	0.810	0.000
6	يتمتع موظفو الدعم الفني بعلاقات جيدة مع المستخدمين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات.	0.695	0.004
7	تضمن الخدمات الإلكترونية تجربة سلسلة وسهلة الاستخدام لجميع المستفيدين.	0.743	0.001
8	يتم تحديث وتطوير الخدمات الإلكترونية باستمرار لمواكبة احتياجات المستخدمين.	0.759	0.000
9	توفر الوزارة قنوات اتصال متعددة لتقديم الدعم الفني والاستفسارات بسهولة.	0.702	0.003
10	يشعر المستخدمون بالثقة عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية بسبب جودتها واستقرارها.	0.785	0.000

** دال عند مستوى دلالة 0.01

تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى وجود ارتباط قوي وإيجابي بين جميع فقرات محور التميز الوظيفي والدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.695 - 0.810)، وجميع القيم دالة

إحصائيًا عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يدل على أن تحسين أداء الخدمات الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحقيق التميز الوظيفي داخل وزارة الثقافة.

وقد حصلت الفقرة "يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسرعة دون فترات انتظار طويلة" على أعلى قيمة ارتباط $(0.810, p = 0.000)$ ، مما يعكس أهمية سرعة الخدمات الإلكترونية في تعزيز التميز الوظيفي. كما جاءت الفقرة "تلتزم الخدمات الإلكترونية في الوزارة بتنفيذ وعودها وتحقيق توقعات المستخدمين" بمعامل ارتباط مرتفع $(0.782, p = 0.000)$ ، مما يشير إلى أن الموثوقية والالتزام من العوامل الرئيسية التي تؤثر في تحسين بيئة العمل الرقمية.

في المقابل، جاءت الفقرة "يتمتع موظفو الدعم الفني بعلاقات جيدة مع المستخدمين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات" بأقل قيمة ارتباط $(0.695, p = 0.004)$ ، مما قد يعكس الحاجة إلى تعزيز التفاعل بين الموظفين والمستخدمين لضمان تقديم دعم فني أكثر كفاءة. بشكل عام، تعكس هذه النتائج أن التحسين المستمر في الخدمات الإلكترونية من حيث السرعة، الدقة، والموثوقية له تأثير مباشر على تحقيق التميز الوظيفي في الوزارة.

7.3 ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى اتساق الفقرات في الاستبيان ودرجة موثوقية الأداة البحثية. ويعتبر معامل الثبات مرتفعًا إذا كان أكبر من 0.70، مما يدل على أن الأداة البحثية موثوقة ويمكن الاعتماد عليها في قياس المتغيرات المختلفة للدراسة.

جدول (8) معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	درجة الثبات
الخدمات الإلكترونية	25	0.89	مرتفع جدًا
التميز الوظيفي	10	0.87	مرتفع

الأداة ككل	35	0.91	مرتفع جدًا
------------	----	------	------------

تشير النتائج إلى أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ أعلى من 0.80، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وبالتالي يمكن الوثوق في نتائج التحليل الإحصائي والاستنتاجات التي سيتم التوصل إليها.

8.3 أساليب تحليل البيانات:

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة، وذلك باستخدام برنامج SPSS لضمان دقة النتائج وتحقيق أهداف البحث. وقد شملت أساليب التحليل ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية (Percentage & Frequencies): للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (Mean): لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات).
- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، وقد استخدمت الدراسة هذا الأسلوب نظراً لأن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الإجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson): لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة (الاستبانة) وكل محور تنتمي إليه.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha- α): لحساب معامل ثبات أداة الدراسة
- اختبار تحليل الانحدار (Regression Test) للتحقق من فروض الدراسة

الفصل الرابع: نتائج الدِّراسة وتفسيرها

المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصّلت إليها الدِّراسة الحاليّة، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدِّراسة لعبارات الأداة، ومعالجتها إحصائيّاً، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها، في ضوء الأطر النظريّة، والدِّراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، ويقوم الباحث بمناقشة النتائج التي توصّلت إليها الدِّراسة وتفسيرها، من خلال الإجابة عن أسئلتها والتحقق من فروضها

1.4 خصائص عينة الدِّراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

جدول (9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية (حجم العينة = 324)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية(%)
النوع	ذكر	180	55.56
	أنثى	144	44.44
العمر	أقل من 30 سنة	80	24.69
	30-40 سنة	120	37.04
	41-50 سنة	90	27.78
	أكثر من 50 سنة	34	10.49
	ثانوي فأقل	50	15.43
المستوى التعليمي	بكالوريوس	160	49.38
	ماجستير	80	24.69

10.49	34	دكتوراه	
21.60	70	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
33.95	110	5-10 سنوات	
27.78	90	11-15 سنة	
16.67	54	أكثر من 15 سنة	

يوضح الجدول أعلاه أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة هم من الذكور (55.56%) ، مقارنة بالإناث (44.44%) ، مما يشير إلى أن العينة متوازنة نسبياً من حيث النوع، مع ميل طفيف نحو الذكور. كما تظهر البيانات أن الفئة العمرية الأكثر انتشاراً هي من 30 إلى 40 سنة (37.04%) ، يليها المشاركون الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة (27.78%) ، مما يدل على أن العينة تضم عدداً كبيراً من الموظفين في مرحلة النضج الوظيفي، حيث يكونون في ذروة إنتاجيتهم وخبراتهم المهنية.

أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فإن معظم أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس (49.38%) ، بينما يمثل الحاصلون على الماجستير (24.69%) نسبة كبيرة أيضاً، مما يعكس ارتفاع مستوى التأهيل الأكاديمي لدى الموظفين في وزارة الثقافة. كما أن حاملي الدكتوراه (10.49%) يشكلون نسبة أقل، مما قد يشير إلى أن المناصب التي تتطلب درجات علمية متقدمة قد تكون محدودة داخل الوزارة.

وفيما يخص عدد سنوات الخبرة، نجد أن الفئة الأكثر شيوعاً بين المشاركين هي 5-10 سنوات (33.95%) ، يليها الموظفون الذين لديهم 11-15 سنة من الخبرة (27.78%) وهذا يعكس أن غالبية أفراد العينة هم من الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة، والذين لديهم معرفة وخبرة كافية في مجال عملهم، مما يجعلهم قادرين على تقييم الخدمات الإلكترونية بشكل موضوعي. ومن الجدير بالذكر أن نسبة الموظفين الجدد (أقل من 5 سنوات خبرة) تبلغ 21.60% ، مما يشير إلى وجود جيل جديد من الموظفين الذين قد يكون لديهم نظرة حديثة ومتطورة حول الخدمات الإلكترونية في الوزارة.

2.4 دراسة محاور الاستبيان:

■ المحور الأول الخدمات الإلكترونية

لدراسة محور الخدمات الإلكترونية ؛ تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لأبعاد المحور الأول كما يلي

✚ البعد الأول الاعتمادية

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	توفر الخدمات الإلكترونية للوزارة معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار.	4.43	.733	1	موافق بشدة
2	تعمل الخدمات الإلكترونية بكفاءة دون أعطال متكررة.	4.37	.661	2	موافق بشدة
3	يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسهولة ودون تأخير غير مبرر.	4.28	.852	3	موافق بشدة
4	يمكن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في إنجاز المهام الوظيفية دون الحاجة إلى التدخل اليدوي.	4.20	.787	4	موافق

5	توفر الوزارة قنوات دعم فني فعالة لحل المشكلات التقنية بسرعة.	4.20	.868	4	موافق
المتوسط العام		4.30	0.78	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن بعد الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة جدًا، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (4.30)، مما يشير إلى درجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري (0.78)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية لوزارة الثقافة. كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (0.661 - 0.868)، مما يعكس اتفاقًا عامًا بين أفراد العينة حول موثوقية وكفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (1): "توفر الخدمات الإلكترونية للوزارة معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار"، حيث حصلت على متوسط حسابي (4.43)، وانحراف معياري (0.733)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، مما يشير إلى ثقة المستخدمين في دقة وتحديث البيانات داخل الأنظمة الإلكترونية. بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارتان (4) و(5): "يمكن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في إنجاز المهام الوظيفية دون الحاجة إلى التدخل اليدوي" بمتوسط حسابي (4.20)، وانحراف معياري (0.787)، ودرجة موافقة (موافق)، و"توفر الوزارة قنوات دعم فني فعالة لحل المشكلات التقنية بسرعة" بمتوسط حسابي (4.20)، وانحراف معياري (0.868)، ودرجة موافقة (موافق)، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز كفاءة الدعم الفني لضمان سرعة الاستجابة وحل المشكلات التقنية بفعالية.

ويرى الباحث أن بعد الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة جدًا، مما يعكس ثقة الموظفين العالية في كفاءة ودقة الخدمات الإلكترونية بالوزارة. ومع ذلك، فإن وجود بعض التحديات المرتبطة بالدعم الفني وأتمتة العمليات قد يتطلب مزيدًا من التطوير لضمان استمرارية الخدمة بكفاءة عالية وتقليل الحاجة إلى التدخل اليدوي، مما يساهم في تحقيق تجربة إلكترونية أكثر سلاسة وموثوقية.

✚ البعد الثاني الخصوصية

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الخصوصية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
6	تضمن الخدمات الإلكترونية سرية بيانات المستخدمين وعدم مشاركتها مع جهات غير مصرح لها.	3.74	1.125	5	موافق
7	توفر أنظمة الوزارة مستويات حماية متقدمة لمنع الوصول غير المصرح به إلى المعلومات.	4.30	.802	1	موافق بشدة
8	تتم جميع المعاملات الإلكترونية في الوزارة وفق بروتوكولات أمان مشددة لضمان الخصوصية.	4.27	.836	2	موافق بشدة
9	تتيح الخدمات الإلكترونية خيارات تحكم تُمكن المستخدمين من إدارة خصوصية بياناتهم.	4.20	.768	3	موافق
10	تلتزم الوزارة بتحديث أنظمة الحماية بشكل دوري لحماية المعلومات الشخصية للمستخدمين.	3.97	1.012	4	موافق
المتوسط العام		4.10	0.91	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن بعد الخصوصية في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة، حيث

بلغ المتوسط العام للبعد (4.10)، مما يشير إلى درجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري (0.91)، وهي قيمة

منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى الخصوصية في الخدمات الإلكترونية

لوزارة الثقافة. كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (0.768 - 1.125)، مما يعكس إجماعاً عاماً على أهمية الخصوصية، باستثناء الفقرتين (6) و(10)، اللتين سجلتا قيمًا مرتفعة للانحراف المعياري، مما يشير إلى تباين آراء أفراد العينة حولهما. وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (7): "توفر أنظمة الوزارة مستويات حماية متقدمة لمنع الوصول غير المصرح به إلى المعلومات"، حيث حصلت على متوسط حسابي (4.30)، وانحراف معياري (0.802)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، مما يعكس ثقة المستخدمين العالية في أمان الأنظمة الإلكترونية المستخدمة. بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (6): "تضمن الخدمات الإلكترونية سرية بيانات المستخدمين وعدم مشاركتها مع جهات غير مصرح لها"، بمتوسط حسابي (3.74)، وانحراف معياري (1.125)، ودرجة موافقة (موافق)، مما يشير إلى وجود بعض المخاوف أو التباين في وجهات نظر المشاركين بشأن حماية البيانات الشخصية.

ويرى الباحث أن بعد الخصوصية جاء بدرجة كبيرة، مما يعكس مدى التزام الوزارة بحماية خصوصية المستخدمين وتأمين بياناتهم. ومع ذلك، فإن التباين في بعض الفقرات يشير إلى الحاجة إلى تعزيز إجراءات حماية البيانات ورفع وعي المستخدمين حول سياسات الخصوصية وضمان وضوحها وفاعليتها لضمان ثقة أكبر في الأنظمة الإلكترونية.

✚ البعد الثالث سرعة الاستجابة

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد سرعة الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
11	تستجيب الخدمات الإلكترونية لطلبات المستخدمين بسرعة وكفاءة.	4.35	.749	2	موافق بشدة

12	يتم حل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين في الخدمات الإلكترونية خلال وقت قياسي.	4.38	.734	1	موافق بشدة
13	توفر الوزارة إشعارات فورية عند حدوث أي تحديثات أو مشكلات في الخدمات الإلكترونية.	4.08	.864	4	موافق
14	يتم التعامل مع طلبات الدعم الفني بسرعة دون تأخير غير مبرر.	4.25	.716	3	موافق بشدة
15	تتيح الأنظمة الإلكترونية للمستخدمين معرفة حالة طلباتهم ومتابعتها بسهولة	4.02	.921	5	موافق
المتوسط العام		4.22	0.80	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن بعد سرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (4.22)، مما يشير إلى درجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري (0.80)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول سرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية لوزارة الثقافة. كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (0.716-0.921)، مما يعكس إجماعاً عاماً على سرعة وكفاءة استجابة الخدمات الإلكترونية، مع وجود بعض التفاوت في بعض الفقرات.

وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (12): "يتم حل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين في الخدمات الإلكترونية خلال وقت قياسي"، حيث حصلت على متوسط حسابي (4.38)، وانحراف معياري (0.734)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، مما يعكس كفاءة وسرعة معالجة المشكلات التقنية عبر الأنظمة الإلكترونية. بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (15): "تتيح الأنظمة الإلكترونية للمستخدمين معرفة حالة طلباتهم ومتابعتها بسهولة"، بمتوسط حسابي (4.02)، وانحراف معياري (0.921)، ودرجة موافقة

(موافق)، مما يشير إلى وجود بعض التباين في وجهات نظر المشاركين بشأن وضوح وسرعة متابعة الطلبات داخل النظام الإلكتروني.

ويرى الباحث أن بعد سرعة الاستجابة جاء بدرجة كبيرة جداً، مما يعكس مدى فعالية الخدمات الإلكترونية في التعامل مع طلبات المستخدمين والاستجابة لها بسرعة. ومع ذلك، فإن التباين في بعض الفقرات يشير إلى الحاجة إلى تحسين آليات المتابعة والتواصل مع المستخدمين، وضمان تقديم تحديثات فورية حول حالة الطلبات لضمان تجربة إلكترونية أكثر كفاءة وسلاسة.

🚦 البعد الرابع سهولة الاستخدام

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات سهولة الاستخدام

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
16	تتميز الخدمات الإلكترونية بسهولة الاستخدام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة.	3.99	.877	4	موافق
17	توفر الأنظمة الإلكترونية واجهة مستخدم واضحة وبسيطة تسهل على جميع الفئات التعامل معها.	4.32	.735	2	موافق بشدة
18	يمكن للمستخدمين الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى مساعدة خارجية.	4.39	.656	1	موافق بشدة
19	تتوفر إرشادات وتفسيرات واضحة حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وإتمام العمليات.	4.03	.964	3	موافق

المتوسط العام	4.18	0.81	موافق
---------------	------	------	-------

يتبين من الجدول السابق أن بعد سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (4.18)، مما يشير إلى درجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري (0.81)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية لوزارة الثقافة. كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (0.656 - 0.964)، مما يعكس إجماعاً عاماً على بساطة وسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية، مع وجود بعض التفاوت في بعض الفقرات.

وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (18): "يمكن للمستخدمين الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى مساعدة خارجية"، حيث حصلت على متوسط حسابي (4.39)، وانحراف معياري (0.656)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، مما يعكس مدى سهولة تصفح الخدمات الإلكترونية واستقلالية المستخدمين في إتمام العمليات دون تعقيد. بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (16): "تميز الخدمات الإلكترونية بسهولة الاستخدام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة"، بمتوسط حسابي (3.99)، وانحراف معياري (0.877)، ودرجة موافقة (موافق)، مما يشير إلى وجود بعض التباين في وجهات نظر المشاركين بشأن مدى سهولة التعامل مع الأنظمة الإلكترونية لجميع الفئات.

ويرى الباحث أن بعد سهولة الاستخدام جاء بدرجة كبيرة، مما يعكس مدى انسيابية الخدمات الإلكترونية وسهولة استخدامها، ومع ذلك، فإن التباين في بعض الفقرات يشير إلى الحاجة إلى تحسين تجربة المستخدم، وتوفير مزيد من الإرشادات والتوضيحات لضمان استفادة جميع الفئات من الخدمات الإلكترونية بسهولة وكفاءة.

البعد الخامس وجودة النظام

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد وجود النظام

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
20	توفر الخدمات الإلكترونية بيئة آمنة للمستخدمين أثناء تنفيذ معاملاتهم.	4.19	.779	1	موافق
21	أثق في كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.	3.76	.994	3	موافق
22	أشعر بالراحة عند استخدام الخدمات الإلكترونية دون الحاجة إلى دعم إضافي.	3.96	.926	2	موافق
23	يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسلاسة ودون أعطال متكررة.	3.73	1.089	4	موافق
المتوسط العام		3.91	0.95	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن بعد جودة النظام في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.91)، مما يشير إلى درجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري (0.95)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة النظام في الخدمات الإلكترونية لوزارة الثقافة. كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (0.779 - 1.089)، مما يعكس إجماعاً عاماً على كفاءة الأنظمة الإلكترونية، باستثناء الفقرة رقم (23)، التي سجلت قيمة مرتفعة للانحراف المعياري، مما يشير إلى تباين آراء المشاركين حولها.

وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (20): "توفر الخدمات الإلكترونية بيئة آمنة للمستخدمين أثناء تنفيذ معاملاتهم"، حيث حصلت على متوسط حسابي (4.19)، وانحراف معياري (0.779)، ودرجة موافقة

(موافق)، مما يعكس ثقة المستخدمين في أمان المنصة الإلكترونية واستقرارها. بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (23): "يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسلاسة ودون أعطال متكررة"، بمتوسط حسابي (3.73)، وانحراف معياري (1.089)، ودرجة موافقة (موافق)، مما يشير إلى وجود بعض التباين في وجهات نظر المشاركين بشأن استمرارية وكفاءة النظام الإلكتروني دون أعطال أو انقطاعات.

ويرى الباحث أن بعد جودة النظام جاء بدرجة كبيرة، مما يعكس مدى فاعلية الخدمات الإلكترونية واستقرارها في الوزارة. ومع ذلك، فإن التباين في بعض الفقرات يشير إلى الحاجة إلى تحسين استقرار الأنظمة الإلكترونية، وتقليل الأعطال، وضمان استمرارية الخدمة بجودة عالية لتحقيق تجربة مستخدم أكثر كفاءة وسلاسة.

ومما سبق يتبين أن الخدمات الإلكترونية واستقرارها في الوزارة جاءت كما يلي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	الملموسية	4.3	0.78	1	موافق بشدة
2	الاعتمادية	4.1	0.91	4	موافق
3	الاستجابة	4.22	0.8	2	موافق بشدة
4	التعاطف	4.18	0.81	3	موافق
5	الأمان	3.91	0.95	5	موافق
المتوسط العام		4.14	0.85	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن الخدمات الإلكترونية في الوزارة جاءت بدرجة تقييم مرتفعة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام لجميع الأبعاد (4.14)، مما يشير إلى درجة موافقة (موافق)، مع انحراف معياري (0.85)، وهو ما يدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات الإلكترونية. وقد حصل بعد الملموسية على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.3)، مما يعكس مدى وضوح الخدمات الإلكترونية وسهولة الوصول إليها، ويدل على أن المستخدمين يجدونها موثوقة وفعالة في تقديم المعلومات والخدمات

المطلوبة. بينما جاء بعد الأمان في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.91)، مما يشير إلى وجود بعض التفاوت في آراء المشاركين حول مدى أمان وموثوقية النظام الإلكتروني.

أما بعد الاستجابة فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.22)، مما يشير إلى سرعة وكفاءة تعامل الأنظمة الإلكترونية مع طلبات المستخدمين وحل المشكلات التقنية. في حين حصل بعد التعاطف على متوسط (4.18) وجاء في المرتبة الثالثة، مما يعكس مدى اهتمام الخدمات الإلكترونية بتوفير دعم جيد وتفاعل إيجابي مع احتياجات المستخدمين، ويلاحظ أن بعد الاعتمادية جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط (4.1)، مما يدل على أن المستخدمين يرون أن الخدمات الإلكترونية تعمل بكفاءة جيدة ولكن قد تحتاج إلى تحسينات في بعض الجوانب لضمان استمرارية الأداء دون أعطال أو مشكلات متكررة.

■ المحور الثاني التميز الوظيفي

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تستجيب إدارة الخدمات الإلكترونية بسرعة وفعالية للملاحظات وشكاوى المستخدمين.	3.84	0.967	8	موافق
2	يسعى فريق الدعم الفني في الخدمات الإلكترونية إلى معرفة احتياجات المستخدمين والعمل على تلبيتها باستمرار.	3.83	0.966	9	موافق

3	تلتزم الخدمات الإلكترونية في الوزارة بتنفيذ وعودها وتحقيق توقعات المستخدمين.	4.33	0.636	3	موافق بشدة
4	توفر الخدمات الإلكترونية ميزات إضافية تفوق توقعات المستخدمين لتعزيز رضاهم.	4.19	0.751	4	موافق
5	يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسرعة دون فترات انتظار طويلة.	4.41	0.636	1	موافق بشدة
6	يتمتع موظفو الدعم الفني بعلاقات جيدة مع المستخدمين، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات.	4.07	0.959	6	موافق
7	تضمن الخدمات الإلكترونية تجربة سلسلة وسهلة الاستخدام لجميع المستفيدين.	4.05	0.846	7	موافق
8	يتم تحديث وتطوير الخدمات الإلكترونية باستمرار لمواكبة احتياجات المستخدمين.	4.25	0.710	5	موافق بشدة
9	توفر الوزارة قنوات اتصال متعددة لتقديم الدعم الفني والاستفسارات بسهولة.	3.95	0.890	10	موافق
10	يشعر المستخدمون بالثقة عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية بسبب جودتها واستقرارها.	4.30	0.650	2	موافق بشدة

المتوسط العام	—	4.10	0.82	—	موافق
---------------	---	------	------	---	-------

يتبين من الجدول السابق أن التميز الوظيفي في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة (كبيرة)، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (4.10)، مع انحراف معياري (0.82)، وهي قيمة منخفضة تعكس تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى التميز الوظيفي في الخدمات الإلكترونية بوزارة الثقافة. كما تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا المحور بين (0.636 - 0.967)، مما يشير إلى اتفاق المشاركين حول جودة وكفاءة الأداء الوظيفي للخدمات الإلكترونية.

وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (5): "يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسرعة دون فترات انتظار طويلة"، حيث حصلت على متوسط حسابي (4.41)، وانحراف معياري (0.636)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، مما يعكس مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية في إنجاز المعاملات بسلاسة وسرعة. وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم (3): "تلتزم الخدمات الإلكترونية في الوزارة بتنفيذ وعودها وتحقيق توقعات المستخدمين"، بمتوسط حسابي (4.33)، وانحراف معياري (0.636)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، مما يدل على مدى التزام الخدمات الإلكترونية في الوزارة بتحقيق مستوى عالٍ من الثقة والوفاء بمتطلبات المستخدمين.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (2): "يسعى فريق الدعم الفني في الخدمات الإلكترونية إلى معرفة احتياجات المستخدمين والعمل على تلبيتها باستمرار"، حيث حصلت على متوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (0.966)، ودرجة موافقة (موافق)، مما يشير إلى وجود مجال للتحسين في تفاعل فريق الدعم الفني مع المستخدمين واستيعاب احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية.

ويرى الباحث أن التميز الوظيفي في الخدمات الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة، مما يعكس مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية في تقديم أداء متميز وتحقيق رضا المستخدمين، حيث تتميز بسرعة إنجاز المعاملات الإلكترونية مع التزامها بتوفير تجربة موثوقة ومتوقعة. ومع ذلك، فإن بعض الجوانب مثل

تحسين التواصل المستمر مع المستخدمين وفهم احتياجاتهم قد تحتاج إلى مزيد من التطوير لضمان تحقيق أعلى مستويات التميز الوظيفي.

3.4 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، جودة النظام) على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (16) أثر لخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.464	3.010	.003
الاعتمادية	-.154	-2.774	.006
الخصوصية	.621	.060	.003
سرعة الاستجابة	.526	8.315	.000
سهولة الاستخدام	.280	5.234	.000
جودة النظام	.229	4.812	.000
معامل الارتباط = .897		معامل التحديد = .800	
قيمة الاختبار F = 160.304		القيمة الاحتمالية = 0.00	

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.897)، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين

المتغيرات المستقلة (أبعاد الخدمات الإلكترونية) والمتغير التابع (التميز الوظيفي). كما أظهرت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.800$) أن 80% من التغيرات في مستوى التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال الخدمات الإلكترونية، مما يعكس مدى تأثير هذه العوامل على جودة الأداء الوظيفي. وبالإضافة إلى ذلك، فإن قيمة اختبار ($F = 160.304$) عند مستوى دلالة ($p = 0.00$) تؤكد أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية عالية، مما يعني أن الخدمات الإلكترونية تؤثر بشكل جوهري على التميز الوظيفي.

أما بالنسبة إلى المتغيرات المستقلة، فقد أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد ذات تأثير دالٍ إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، حيث كانت سرعة الاستجابة ($\beta = 0.526, p = 0.000$) هي الأكثر تأثيراً، مما يشير إلى أن كفاءة وسرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً في تحقيق التميز الوظيفي. كما جاءت الخصوصية ($\beta = 0.621, p = 0.003$) وسهولة الاستخدام ($\beta = 0.280, p = 0.000$) وجودة النظام ($\beta = 0.229, p = 0.000$) ضمن العوامل المؤثرة بشكل إيجابي. في المقابل، كان تأثير الاعتمادية سلبياً ودالاً إحصائياً ($\beta = -0.154, p = 0.006$)، مما يشير إلى أن وجود مشكلات في موثوقية الخدمات الإلكترونية قد يؤثر سلباً على التميز الوظيفي. تعكس هذه النتائج أهمية تحسين جميع جوانب الخدمات الإلكترونية، مع التركيز بشكل خاص على سرعة الاستجابة، الخصوصية، وسهولة الاستخدام لضمان تحقيق أعلى مستويات التميز الوظيفي في الوزارة.

ويتفرع منه الفروض التالية:

- الفرض الفرعي الأول لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear

Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (17) أثر لبعد الاعتمادية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.218	5.150	.000
الملموسية	.672	12.327	.000
معامل الارتباط = .759	معامل التحديد = .431		
قيمة الاختبار F = 151.957	القيمة الاحتمالية = 0.00		

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.759)، مما يعكس وجود علاقة قوية بين الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية ومستوى التميز الوظيفي. كما أوضح معامل التحديد ($R^2 = 0.431$) أن 43.1% من التغيرات في مستوى التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال بعد الاعتمادية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج. إضافةً إلى ذلك، أظهرت قيمة اختبار ($F = 151.957$) عند مستوى دلالة ($p = 0.00$) أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية، مما يعني أن بعد الاعتمادية له تأثير جوهري على تحقيق التميز الوظيفي في الوزارة.

أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة، فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار لبعد الاعتمادية ($\beta = 0.672$) جاء دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن تحسين مستوى الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية يساهم بشكل ملحوظ في تعزيز التميز الوظيفي. كما أن القيمة الإيجابية لمعامل الانحدار تؤكد أن كل تحسن في الاعتمادية ينعكس إيجابياً على التميز الوظيفي. وبالتالي، فإن هذه النتائج تدحض الفرض الصفري، وتؤكد أن الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية تعد عاملاً مهماً يجب تطويره لضمان استمرارية الأداء الوظيفي المتميز داخل الوزارة.

■ الفرض الفرعي الثاني لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد

الخصوصية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة..

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (18) أثر لبعد الخصوصية على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة..

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.268	7.116	.000
الخصوصية	.693	16.141	.000
معامل الارتباط = .754		معامل التحديد = .566	
قيمة الاختبار F = 260.528		القيمة الاحتمالية = 0.00	

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الخصوصية والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.754)، مما يعكس علاقة قوية بين مستوى الخصوصية في الخدمات الإلكترونية ومستوى التميز الوظيفي. كما أظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.566$) أن 56.6% من التغيرات في التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال بعد الخصوصية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مشمولة في النموذج. إضافةً إلى ذلك، جاءت قيمة اختبار ($F = 260.528$) عند مستوى دلالة ($p = 0.00$) دالة إحصائية، مما يؤكد أن الخصوصية تلعب دورًا حاسمًا في التأثير على التميز الوظيفي.

أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة، فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار لبعد الخصوصية ($\beta = 0.693$) جاء دالًا إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن تحسين مستويات الخصوصية في الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي. كما أن القيمة الإيجابية لمعامل الانحدار تدل على أن كل تحسن في مستوى الخصوصية يساهم في تعزيز جودة الأداء الوظيفي داخل الوزارة. وبالتالي، فإن هذه النتائج ترفض الفرض الصفري، وتؤكد أن الخصوصية في الخدمات الإلكترونية تعد عاملاً مهماً في تحقيق بيئة عمل أكثر كفاءة وأمانًا، مما يعزز من مستوى التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

- الفرض الفرعي الثالث لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سرعة الاستجابة على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (19) لبعد سرعة الاستجابة على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.416	2.503	.013
سرعة الاستجابة	.875	22.426	.000
معامل الارتباط = .847	معامل التحديد = .716		
قيمة الاختبار F = 502.914	القيمة الاحتمالية = 0.00		

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد سرعة الاستجابة والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.847)، مما يدل على وجود ارتباط قوي جدًا بين سرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية ومستوى التميز الوظيفي. كما أظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.716$) أن 71.6% من التغيرات في التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال سرعة الاستجابة، مما يشير إلى أن سرعة الاستجابة تعد أحد العوامل الأكثر تأثيرًا على جودة الأداء الوظيفي في الوزارة. بالإضافة إلى ذلك، فإن قيمة اختبار ($F = 502.914$) عند مستوى دلالة ($p = 0.00$) تعكس دلالة إحصائية قوية جدًا للنموذج ككل، مما يعني أن سرعة الاستجابة تؤثر بشكل جوهري على تحقيق التميز الوظيفي.

أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة، فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار لبعد سرعة الاستجابة جاء دالًا إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن تحسين سرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى ارتفاع كبير في مستوى التميز الوظيفي. كما أن القيمة

الإيجابية المرتفعة لمعامل الانحدار توضح أن كل زيادة في كفاءة سرعة الاستجابة تساهم بشكل ملحوظ في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى الرضا الوظيفي. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرض الصفري، مما يؤكد أن سرعة الاستجابة تعتبر أحد العوامل الحاسمة في تحقيق التميز الوظيفي في وزارة الثقافة، وبالتالي يجب إعطاؤها أولوية في عمليات تحسين الخدمات الإلكترونية.

■ الفرض الفرعي الرابع لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سهولة الاستخدام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (20) أثر لبعد سهولة الاستخدام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.937	5.526	.000
سهولة الاستخدام	.757	18.925	.000
معامل الارتباط = .802		معامل التحديد = .642	
قيمة الاختبار F = 358.145		القيمة الاحتمالية = 0.00	

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد سهولة الاستخدام والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.802)، مما يعكس وجود علاقة ارتباط قوية بين مدى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية ومستوى التميز الوظيفي. كما أوضح معامل التحديد ($R^2 = 0.642$) أن 64.2% من التغيرات في التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال بعد سهولة الاستخدام، مما يشير إلى أن سهولة الاستخدام تعد عاملاً مهماً في تعزيز الأداء الوظيفي. علاوة على ذلك، جاءت قيمة اختبار ($F = 358.145$) عند مستوى دلالة ($p = 0.00$) دالة إحصائية، مما يعني أن سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية تؤثر بشكل كبير على تحقيق التميز الوظيفي.

أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة، فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار لبعده سهولة الاستخدام ($\beta = 0.757, p = 0.000$) جاء دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن تحسين سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى ارتفاع ملحوظ في مستوى التميز الوظيفي. كما أن القيمة الإيجابية المرتفعة لمعامل الانحدار تدل على أن كل تحسن في تجربة الاستخدام يساهم في تحسين الإنتاجية وتقليل العقبات التي يواجهها الموظفون أثناء العمل. وبالتالي، فإن هذه النتائج ترفض الفرض الصفري، وتؤكد أن سهولة الاستخدام تعتبر أحد العوامل الأساسية لتحقيق بيئة عمل إلكترونية أكثر كفاءة وفعالية في وزارة الثقافة.

■ الفرض الفرعي الخامس لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعده جودة النظام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (21) أثر لبعده جودة النظام على التميز الوظيفي في وزارة الثقافة

المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.647	12.187	.000
جودة النظام	.629	18.571	.000
معامل الارتباط = .797		معامل التحديد = .633	
قيمة الاختبار F = 344.867		القيمة الاحتمالية = 0.00	

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين بعد جودة النظام والتميز الوظيفي في وزارة الثقافة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.797)، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين كفاءة وجودة النظام الإلكتروني ومستوى التميز الوظيفي. كما أوضح معامل التحديد ($R^2 = 0.633$) أن 63.3% من التغيرات في مستوى التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال جودة النظام، مما

يعكس أهمية تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان بيئة عمل أكثر كفاءة وفاعلية. إضافةً إلى ذلك، فإن قيمة اختبار ($F = 344.867$) عند مستوى دلالة ($p = 0.00$) تؤكد أن النموذج ذو دلالة إحصائية عالية، مما يعني أن جودة النظام تعد عاملاً رئيسياً في تحقيق التميز الوظيفي في الوزارة.

أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة، فقد أظهرت النتائج أن معامل الانحدار لبعده جودة النظام (β) جاء دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن تحسين جودة النظام الإلكتروني يؤدي إلى ارتفاع واضح في مستوى التميز الوظيفي. كما أن القيمة الإيجابية المرتفعة لمعامل الانحدار تدل على أن كل تحسن في كفاءة النظام الإلكتروني، من حيث السرعة، الاستقرار، وسهولة الوصول، يسهم في تعزيز الإنتاجية وتقليل العقبات التي يواجهها الموظفون أثناء أداء مهامهم. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرض الصفري، مما يؤكد أن جودة النظام الإلكتروني تُعتبر عنصراً حاسماً في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز مستوى التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

الفصل الخامس : النتائج والتوصيات

1.5 ملخص نتائج الدِّراسة:

ويتمثل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصَّل إليها البحث ، على النحو التالي:

أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الإلكترونية المقدمة في وزارة الثقافة حصلت على متوسط حسابي عام بلغ (4.14) بانحراف معياري (0.85)، مما يشير إلى أن الموظفين يقيمون الخدمات الإلكترونية بمستوى مرتفع. وكانت أعلى الأبعاد تقييماً هي الملموسية (4.30) وسرعة الاستجابة (4.22)، مما يدل على رضا الموظفين عن توفر هذه الخدمات وسرعة استجابتها لاحتياجاتهم. في المقابل، جاء بعد الأمان في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.91)، مما قد يشير إلى وجود بعض القلق بشأن الحماية الأمنية وموثوقية الأنظمة الإلكترونية.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التميز الوظيفي لدى موظفي الوزارة جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط العام (4.10) بانحراف معياري (0.82)، مما يدل على أن الخدمات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة كفاءة الموظفين، مما يعكس أن الخدمات الإلكترونية ساعدت في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام. بينما جاءت الفقرة "يسعى فريق الدعم الفني إلى معرفة احتياجات المستخدمين والعمل على تلبيتها باستمرار" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.83)، مما يشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين في فهم احتياجات الموظفين والاستجابة لها بشكل أكثر فعالية.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية والتميز الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط $(R) = 0.897$ ، ومعامل التحديد $(R^2 = 0.800)$ ، مما يعني أن 80% من التغيرات في مستوى التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال الخدمات الإلكترونية. كما أظهرت قيمة اختبار $F = 160.304$ وكانت القيمة الاحتمالية $(p = 0.000)$ ، مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود تأثير دال إحصائياً للخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي.

تشير هذه النتائج إلى أن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى الموظفين، حيث تلعب سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجودة النظام دورًا أساسيًا في رفع كفاءة الأداء الوظيفي داخل وزارة الثقافة.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط $R = 0.759$ ، ومعامل التحديد $(R^2 = 0.431)$ ، مما يعني أن 43.1% من التغيرات في التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال الاعتمادية. كما بلغت قيمة $T = -2.774$ عند مستوى دلالة $(p = 0.006)$ ، مما يدل على أن التأثير سلبي ودال إحصائيًا.

تشير هذه النتائج إلى أن وجود مشكلات في موثوقية الخدمات الإلكترونية وعدم الاستقرار في أدائها قد ينعكس سلبًا على التميز الوظيفي. وبالتالي، فإن تعزيز موثوقية واستمرارية الخدمات الإلكترونية يمكن أن يساهم في تحسين أداء الموظفين.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط $R = 0.754$ ، ومعامل التحديد $(R^2 = 0.566)$ ، مما يعني أن 56.6% من التغيرات في التميز الوظيفي تعود إلى الخصوصية. كما كانت قيمة $T = 16.141$ عند مستوى دلالة $(p = 0.000)$ ، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي ودال إحصائيًا.

تشير هذه النتائج إلى أن تعزيز أمان المعلومات وحماية البيانات الشخصية يؤدي إلى زيادة مستوى التميز الوظيفي، حيث يشعر الموظفون بالثقة عند استخدام الأنظمة الإلكترونية الآمنة، مما يحسن من إنتاجيتهم وأدائهم العام.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط $R = 0.847$ ، ومعامل التحديد $(R^2 = 0.716)$ ، مما يعني أن 71.6% من التغيرات في التميز الوظيفي يمكن تفسيرها من خلال سرعة الاستجابة. كما بلغت قيمة $T = 22.426$ عند مستوى دلالة $(p = 0.000)$ ، مما يدل على وجود تأثير قوي وإيجابي ودال إحصائيًا.

تشير هذه النتائج إلى أن سرعة استجابة الخدمات الإلكترونية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين تجربة الموظفين وأدائهم الوظيفي، حيث يساهم النظام السريع والفعال في تقليل فترات الانتظار وزيادة الإنتاجية.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط $R = 0.802$ ، ومعامل التحديد $(R^2 = 0.642)$ ، مما يعني أن 64.2% من التغيرات في التميز الوظيفي تعود إلى سهولة الاستخدام. كما بلغت قيمة $T = 18.925$ عند مستوى دلالة $(p = 0.000)$ ، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي ودال إحصائيًا.

تشير هذه النتائج إلى أن سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تقلل العقبات التقنية وتوفر تجربة سلسة للمستخدمين، مما يساهم في زيادة الكفاءة والرضا الوظيفي.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط $R = 0.797$ ، ومعامل التحديد $(R^2 = 0.633)$ ، مما يعني أن 63.3% من التغيرات في التميز الوظيفي تعود إلى جودة النظام. كما بلغت قيمة $T = 18.571$ عند مستوى دلالة $(p = 0.000)$ ، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي ودال إحصائيًا.

تشير هذه النتائج إلى أن تحسين جودة النظام الإلكتروني من حيث الأداء والاستقرار والتحديثات الدورية ينعكس إيجابيًا على التميز الوظيفي، حيث يساعد في توفير بيئة عمل إلكترونية مستقرة وموثوقة للموظفين.

2.5 توصيات الدراسة:

من خلال ما ورد من نتائج يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية

- تطوير بنية تحتية تقنية متقدمة لضمان استقرار الخدمات الإلكترونية وتقليل الأعطال الفنية المتكررة.
- إجراء اختبارات دورية للأداء للتحقق من كفاءة الأنظمة الإلكترونية وضمان موثوقيتها.
- تعزيز نظام النسخ الاحتياطي وحماية البيانات لضمان استمرارية العمل وعدم فقدان المعلومات في حالات الطوارئ.
- تحديث سياسات الأمان الإلكتروني بانتظام لتواكب أحدث المعايير العالمية في حماية المعلومات.

- توفير أنظمة مصادقة قوية لضمان حماية بيانات الموظفين والمستخدمين من الاختراقات الأمنية.
- تنظيم ورش عمل توعوية للموظفين حول أهمية الأمن السيبراني وكيفية التعامل مع الأنظمة الإلكترونية بأمان.
- تعزيز كفاءة الدعم الفني من خلال زيادة عدد المختصين في خدمة العملاء التقنية وضمان توافرهم على مدار الساعة.
- تطوير نظام تذاكر إلكترونية متطور يتيح للموظفين متابعة طلباتهم وتلقي إشعارات فورية بشأن حالتها.
- تحسين سرعة معالجة البيانات والطلبات الإلكترونية باستخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبئي.
- تصميم واجهات إلكترونية بسيطة وسهلة الاستخدام تتناسب مع جميع الفئات العمرية والمستويات التقنية المختلفة.
- إضافة أدلة استخدام إلكترونية وتفاعلية لمساعدة الموظفين على فهم كيفية التعامل مع الأنظمة الإلكترونية بسهولة.
- إتاحة خدمات إلكترونية مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة لضمان شمولية واستفادة جميع الموظفين من الخدمات المقدمة.
- إجراء تحديثات دورية للأنظمة الإلكترونية لضمان تحسين أدائها واستقرارها.
- تعزيز تكامل الأنظمة الإلكترونية مع بعضها البعض لتسهيل تبادل البيانات وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- تحليل تجربة المستخدم بشكل مستمر من خلال استطلاعات الرأي والتغذية الراجعة لضمان توافق الخدمات الإلكترونية مع احتياجات الموظفين.
- إدراج برامج تدريبية دورية للموظفين حول كيفية الاستخدام الأمثل للخدمات الإلكترونية لتحقيق أقصى استفادة منها.
- تشجيع الابتكار في بيئة العمل الرقمية من خلال إطلاق مبادرات تحفيزية للموظفين لتقديم أفكار جديدة تساهم في تحسين الخدمات الإلكترونية.

Abstract

This study aims to analyze the impact of e-services on job excellence within the Ministry of Culture, by examining the dimensions of e-services (reliability, privacy, response speed, ease of use, and system quality) and their influence on employee performance and achievement of job excellence. The study adopted a descriptive-analytical approach, where data were collected using a questionnaire distributed to 324 employees in the ministry, and the results were analyzed using appropriate statistical methods.

The results indicated that e-services have a positive and statistically significant impact on job excellence. It was found that response speed was the most influential dimension, highlighting the importance of rapid processing of electronic requests in improving work performance. Conversely, reliability had a negative and statistically significant effect, suggesting that system instability may negatively impact productivity.

Based on these findings, the study proposed several recommendations, including enhancing the reliability of e-services, strengthening security and privacy protection, improving response speed, simplifying system usage, and ensuring the sustainability of system quality.

Keywords: E-services, Job Excellence, Ministry of Culture, Response Speed, System Quality, Reliability, Privacy, Ease of Use.

المراجع:

اولا المراجع العربية

1. أبو جابر، باسمه محمد سالم، و أبو صالح، محمد صبحي. (2019). أثر الجدارات الجوهريه علي تحقيق التميز الوظيفي بالمستشفيات الأردنية الخاصة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان.
2. إبراهيم، محمد عبدالناصر القناوي. (2022). متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بالمدارس الثانوية الصناعية. مجلة تطوير الأداء الجامعي، مج17، ع1، 55 - 74.
3. أبو عابد، محمد عقلة، و أبو حسين، الحارث محمد موسى. (2019). أثر الرشاقة التنظيمية علي تحقيق التميز الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان.
4. أحمد، نعيمة علي محمد. (2023). أثر سلوك المواطنة التنظيمية على تميز الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على العاملين في المصارف بالملكة العربية السعودية. مجلة جامعة البيضاء، مج5، ع5، 50 - 61.
5. أحمد، نعيمة علي محمد. (2023). أثر سلوك المواطنة التنظيمية على تميز الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على العاملين في المصارف بالملكة العربية السعودية. مجلة جامعة البيضاء، مج5، ع5، 50 - 61.
6. بلواضح، أحمد سيف الدين، الجلوي، محمد، و مهدي، عمر. (2021). أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مج8، ع2، 498 - 517.
7. بن نجمة، ريمة، زنو، نسيمه، وفروحات، حدة. (2019). أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة تقرت (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.

8. بوعناني، نجيب، و بوكرزازة، كمال. (2022). خدمات المعلومات الالكترونية عبر مواقع الأرشيفات الوطنية: دراسة تقييمية لعينة من مواقع الأرشيفات العربية. مجلة المعيار، مج26، ع2، 979-1000.
9. تلي، مريم. (2021). الحوكمة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية: مع الاشارة إلى تجربة الجزائر. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، مج3، ع2، 55 - 71.
10. تمرسيت، فتيحة. (2020). التجارة الإلكترونية وجودة الخدمات. المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، مج2، ع4، 221 - 233.
11. الجرايدة، تيسير عايد سلامة، والعوامل، حمدان سالم حسين. (2021). أثر تنمية الموارد البشرية في التميز المؤسسي: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
12. حمراوي، هادية خالد القاضي، ومحمد، التجاني الغزالي عبد الخير. (2024). الإدارة بالأهداف وأثرها على التميز المؤسسي من خلال الدور الوسيط للانغماس الوظيفي: دراسة على عينة من المصارف التجارية إقليم النيل الأزرق - السودان 2024 م. مجلة القلزم للدراسات التطبيقية، ع8، 73 - 94.
13. حيات، بوحاي، ومجاني، غنية. (2023). اتجاهات تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج8، ع1، 423 - 438.
14. الخرابشة، محمد عبدالفتاح علي. (2021). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى. المجلة العربية للنشر العلمي، ع33، 297 - 314.
15. خطاب، عمرو جمال سعد السيد أحمد، مندور، أحمد فؤاد، و محمد، وائل فوزي عبدالباسط. (2022). انعكاسات الخدمات المصرفية الالكترونية على النمو الاقتصادي المصري: دراسة مقارنة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع2، 1121 - 1153.
16. الدهيمي، فهد. (2021). أثر التمكين الوظيفي في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية القطرية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع59، 63 - 96.
17. الدهيمي، فهد. (2021). أثر التمكين الوظيفي في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية القطرية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع59، 63 - 96.

18. الرفوع، بيان إبراهيم أحمد، و القطاونة، نور عبدالوهاب عبدالرحيم. (2023). أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة العدل الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة مؤتة، مؤتة.
19. الرفوع، بيان إبراهيم أحمد، و القطاونة، نور عبدالوهاب عبدالرحيم. (2023). أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة العدل الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة مؤتة، مؤتة.
20. رياض، خنفر، و مصطفى، بلقصة. (2024). تسويق الخدمات الإلكترونية بالمكتبات: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالجلفة نموذجاً. مجلة دراسات اقتصادية، مج18، ع3، 523 - 543.
21. الزيود، إكرام محمود عبید، و الزبيدين، خالد عبدالوهاب هلال. (2023). القيادة الإبداعية وأثرها في التميز الوظيفي: دراسة حالة مديري المدارس الثانوية في العاصمة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة الزرقاء، الزرقاء.
22. سليم، عبدالحق سيد عبدالباسط، رضا، عبدالله حسين، و زكي، مصطفى جاد الله. (2024). متطلبات تميز الأداء الوظيفي لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الأقصر. مجلة علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية، مج31، ع2، 50 - 78.
23. سنكري، سهى شفيق. (2023). تأثير تنوع نظم الخدمات المصرفية الالكترونية وولاء العملاء للمصرف: دراسة حالة المصارف الخاصة في سورية. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج45، ع8، 49 - 100.
24. الشرقاوي، محمد سعدون حسيني. (2020). أثر المكونات المادية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج11، ع4، 1262 - 1286.
25. الشيكرك، أيوب. (2019). الإدارة الالكترونية في الجزائر: تطبيقات وتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مج8، ع1، 281 - 308.
26. الصبيحات، منار محمد موسى، و أبو حمور، حسام محمود جميل. (2023). أثر الانغماس الوظيفي على التميز التنظيمي في الجامعات الخاصة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). (جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

27. طالب، عبدالعزيز، و نعيمات، عبدالحميد. (2022). أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج7، ع2، 221 - 235.
28. طالة، لامية. (2020). الإدارة الالكترونية وعصرنة الخدمة العمومية: خيار تكنولوجي استراتيجي للإصلاح الإداري. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، مج4، ع2، 36 - 55.
29. الطراونة، دانا عصام محمود، و أحمد، مهند أكرم مقبل. (2019). أثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
30. عامر، نصيف مروان. (2021). دور ثقافة التميز في تعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية: دراسة تحليلية في جامعة تكريت. مجلة التراث، مج11، ع5، 454 - 474.
31. العبادلة، عبدالرحمن فالح دخل الله. (2022). أثر القيادة الخادمة على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك. المجلة العربية للإدارة، مج42، ع2، 149 - 168.
32. عبدالحسين، حسين علاوي. (2020). إدارة التميز وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الإعدادية. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج27، ع4، 413 - 438.
33. عبد الونيس، سعيد عبدالفتاح، رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد، و عثمان، مروة السيد مهران. (2024). أثر العقد النفسي في التميز في الأداء: دراسة ميدانية على قطاعي المنسوجات والسلع المعمرة المصرية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع3، 420 - 448.
34. العبيدي، قحطان ياسين جاسم. (2022). اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على المصرف الإسلامي العراقي. مجلة كلية الإمام الأعظم الجامعة، ع41، 77 - 94.
35. عقل، أحمد حسنى بدر، و الخشالي، شاكر جار الله محمود. (2019). أثر خصائص الإبداع في التميز المنظم: الدور المعدل للمتكمين في شركات الصناعات الغذائية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

36. مانع، فاطمة، و بوهراوة، زورة. (2022). الدور التحفيزي للقادة وأثره على تميز الأداء الوظيفي للأفراد: دراسة حالة مؤسسة "باتيمتال" بولاية عين الدفلة. مجلة دفاتر اقتصادية، مج13، ع1، 637 - 651.
37. مجيد، زينب عبد الخالق، و نعيمش، راضي عبيد. (2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق: دراسة لعينة من المصارف التجارية الخاصة في العراق للمدة "2021-2011". مجلة الأقتصادي الخليجي، ع53، 147 - 186.
38. محمد، حسين علي. (2021). التحسين المستمر وعلاقته بالتميز في أداء العاملين: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج12، ع1، 521 - 551.
39. ملحم، ميساء منير حسن. (2021). واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية. مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج36، ع3، 13 - 47.
40. نافع، زينب، و شعباني، محمد. (2020). الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية. أبحاث اقتصادية وإدارية، مج14، ع5، 123 - 142.
41. نافع، زينب، و شعباني، محمد. (2020). الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية. أبحاث اقتصادية وإدارية، مج14، ع5، 123 - 142.
42. النصور، حمزة محمد عبد الحليم، و الزغول، عمرو محمد. (2022). أثر العدالة التنظيمية على التميز الوظيفي في الجامعات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.

ثانيا المراجع الاجنبية

1. Alziyadat, S., & Obidat, S. (2022). Integrating digital leadership in electronic management to enhance governmental administration and job performance in ministries. *Journal of Digital Governance*, 15(2), 145–158.
2. Danu, I., Smith, L., & Harrison, J. (2023). The role of electronic services in enhancing operational efficiency and job satisfaction. *Journal of E-Governance Studies*, 22(3), 34–52.

3. Gilmore, A., & D'Souza, C. (2006). Enhancing transparency and public trust through digital services. *Journal of Public Administration and Policy Development*, 13(1), 57–71.
4. Sultan, M. (2023). The impact of e-service quality on employee motivation and knowledge sharing. *Journal of Organisational Excellence*, 18(4), 205–223.
5. The Potential Impact of Electronic Services to Rafah Municipality's Operational Excellence. (2023). *Municipal Management Review*, 17(1), 78–89

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر الخدمات الالكترونية على التميز الوظيفي "دراسة

تطبيقية على وزارة الثقافة"

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل

الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن

جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزدكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر ☐ 30 سنة فأقل ☐ من 40 - 30 سنة

☐ 50 - 41 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي ☐ ثانوي فأقل ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتورة

4- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 - 10 سنوات

☐ من 15 - 11 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

ثانيا محاور الاستبيان

- المحور الأول: الخدمات الإلكترونية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
البعد الأول: الاعتمادية					
					توفر الخدمات الإلكترونية للوزارة معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار.
					تعمل الخدمات الإلكترونية بكفاءة دون أعطال متكررة.
					يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسهولة ودون تأخير غير مبرر.
					يمكن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في إنجاز المهام الوظيفية دون الحاجة إلى التدخل اليدوي.
					توفر الوزارة قنوات دعم فني فعالة لحل المشكلات التقنية بسرعة.
البعد الثاني: الخصوصية					
					تضمن الخدمات الإلكترونية سرية بيانات المستخدمين وعدم مشاركتها مع جهات غير مصرح لها.
					توفر أنظمة الوزارة مستويات حماية متقدمة لمنع الوصول غير المصرح به إلى المعلومات.

					تتم جميع المعاملات الإلكترونية في الوزارة وفق بروتوكولات أمان مشددة لضمان الخصوصية.
					تتيح الخدمات الإلكترونية خيارات تحكم تُمكن المستخدمين من إدارة خصوصية بياناتهم.
					تلتزم الوزارة بتحديث أنظمة الحماية بشكل دوري لحماية المعلومات الشخصية للمستخدمين.
البعد الثالث: سرعة الاستجابة					
					تستجيب الخدمات الإلكترونية لطلبات المستخدمين بسرعة وكفاءة.
					يتم حل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين في الخدمات الإلكترونية خلال وقت قياسي.
					توفر الوزارة إشعارات فورية عند حدوث أي تحديثات أو مشكلات في الخدمات الإلكترونية.
					يتم التعامل مع طلبات الدعم الفني بسرعة دون تأخير غير مبرر.
					تتيح الأنظمة الإلكترونية للمستخدمين معرفة حالة طلباتهم ومتابعتها بسهولة.
البعد الرابع: سهولة الاستخدام					
					تتميز الخدمات الإلكترونية بسهولة الاستخدام دون الحاجة إلى مهارات تقنية متقدمة.

				توفر الأنظمة الإلكترونية واجهة مستخدم واضحة وبسيطة تسهل على جميع الفئات التعامل معها.
				يمكن للمستخدمين الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى مساعدة خارجية.
				تتوفر إرشادات وتفسيرات واضحة حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وإتمام العمليات.
				تتيح الخدمات الإلكترونية إمكانية تصفحها واستخدامها من مختلف الأجهزة الذكية بسهولة.
البعد الخامس: جودة النظام				
				توفر الخدمات الإلكترونية بيئة آمنة للمستخدمين أثناء تنفيذ معاملاتهم.
				أثق في كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.
				أشعر بالراحة عند استخدام الخدمات الإلكترونية دون الحاجة إلى دعم إضافي.
				يتم تنفيذ العمليات الإلكترونية بسلاسة ودون أعطال متكررة.
				تضمن الخدمات الإلكترونية استمرارية العمل دون انقطاع أو أعطال.

■ المحور الثاني: التميز الوظيفي، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
تستجيب إدارة الخدمات الإلكترونية بسرعة وفعالية لملاحظات وشكاوى المستخدمين.					
يسعى فريق الدعم الفني في الخدمات الإلكترونية إلى معرفة احتياجات المستخدمين والعمل على تلبيتها باستمرار.					
تلتزم الخدمات الإلكترونية في الوزارة بتنفيذ وعودها وتحقيق توقعات المستخدمين.					
توفر الخدمات الإلكترونية ميزات إضافية تفوق توقعات المستخدمين لتعزيز رضاهم.					
يتم تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسرعة دون فترات انتظار طويلة.					
يتمتع موظفو الدعم الفني بعلاقات جيدة مع المستخدمين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات.					
تضمن الخدمات الإلكترونية تجربة سلسة وسهلة الاستخدام لجميع المستفيدين.					
يتم تحديث وتطوير الخدمات الإلكترونية باستمرار لمواكبة احتياجات المستخدمين.					

					توفر الوزارة قنوات اتصال متعددة لتقديم الدعم الفني والاستفسارات بسهولة.
					يشعر المستخدمون بالثقة عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية بسبب جودتها واستقرارها.

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of Electronic Services on Job Excellence: An
Applied Study on the Ministry of Culture**

Preparation:

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 – 2025