

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة عامة



أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي دراسة تطبيقية

على وزارة الثقافة

إعداد الطالب/عبدالرحمن احمد رشيد طرابيشي

242000475

إشراف/

د. أسماء أبوعنزة

العام الدراسي:

2024

جدول المحتويات

3.....	مقدمة:
6.....	أهمية الدراسة:
7.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة:
9.....	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
17	الفجوة البحثية:
19	المنطلقات النظرية للدراسة:
21	المنهجية وطرق البحث:
21	منهج البحث
21	أدوات البحث
21	طرق جمع البيانات
22	الأساليب الإحصائية
23	حدود الدراسة:
24	المراجع:

مقدمة:

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 يسهم 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 ويسهم في تطوير الأداء المؤسسي. كما أن دمج القيادة الرقمية مع الإدارة الإلكترونية يسهم 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 تسهم في تقليل التكاليف وتبسيط العمليات التشغيلية و أكدت دراسة "The Potential Impact of Electronic Services to Rafah Municipality's Operational Excellence" (2023) 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 و يستدعي تبني استراتيجيات تركز على تعزيز الثقافة الرقمية ودعم بيئة عمل متكاملة لتصبح الخدمات الإلكترونية أداة فعالة لتحقيق أهداف الوزارة وتقديم خدمات عالية الجودة للجمهور.

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 تتناول 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.

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 الثقافية التنظيمية تميز الموارد البشرية التميز الاستراتيجي في وزارة الثقافة

الاهمية 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

الاهمية 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 يسهم في تحقيق تميز وظيفي أكبر كذلك تسهم 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 تسهم 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

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.

تساؤلات الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى معرفة تأثير 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 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 أبعاد التميز الوظيفي (تميز القيادة، الثقافة التنظيمية، تميز الموارد البشرية، التميز الاستراتيجي) 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؟

فروض الدراسة:

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

الفرض الرئيسي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) لأبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، وجود النظام) على أبعاد التميز الوظيفي (تميز القيادة، الثقافة التنظيمية، تميز الموارد البشرية، التميز الاستراتيجي) في وزارة الثقافة.

وتتفرع منه الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) للاعتمادية في الخدمات الإلكترونية على تميز القيادة في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) للخصوصية في الخدمات الإلكترونية على الثقافة التنظيمية في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) لسرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية على تميز الموارد البشرية في وزارة الثقافة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) لسهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية على التميز الاستراتيجي في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) لجودة النظام في الخدمات الإلكترونية على تميز القيادة في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) للاعتمادية في الخدمات الإلكترونية على الثقافة التنظيمية في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) للخصوصية في الخدمات الإلكترونية على التميز الاستراتيجي في وزارة الثقافة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$) لجودة النظام وسرعة الاستجابة في الخدمات الإلكترونية على تميز الموارد البشرية وتحقيق التميز الوظيفي في وزارة الثقافة.

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 و 2024 و 2025 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 وفقاً 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 تكنولوجية 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 ابتكاراً إعلامياً يدعم تقديم خدمات ممتازة للمجتمع وخاصة في المناطق الريفية

هدفت الدراسة إلى تصميم خدمات إلكترونية عامة تلبي احتياجات المجتمع في تقديم خدمات حكومية فعالة وكفؤة وفهم شفافية الحكومة المحلية التي يمكن الوصول إليها رقمياً 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 عالٍ 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 ، و أبو 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 ، و أبو حسين. 2019).

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرقابة 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 مديراً 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 للرقابة 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 للرقابة التنظيمية على تحقيق التميز الذهني والشخصي والاجتماعي وأيضاً على تحسين الأداء والكفاءة العامة في هذه الشركات وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق مقومات الرقابة 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 يساهم في تعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية ويحقق رضا المواطنين.

دراسة (نافع ، و شعباني. 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 يساهم 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

تشارك المصارف الأردنية تقليدية 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 يسهم في تحسين مستوى الخدمة وتعزيز رضا العملاء.

دراسة (الرفوع، و القطاونة.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 يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحقيق نتائج أفضل في الأداء المؤسسي.

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 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 تتشارك 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.

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

1. **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

2. **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

3. **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

4. **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 لاييم 2018 فإن سهولة الاستخدام تُعتبر عنصراً حيوياً في جذب المستخدمين الجدد وتعزيز الاستمرارية

5. **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

6. **تميز القيادة** تعرف تميز القيادة بأنه القدرة على تقديم رؤية واضحة وملهمة 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

7. **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

8. **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

9. **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

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.

طرق جمع البيانات

سيتم إعداد استبانة تتضمن أسئلة مقسمة إلى قسمين رئيسيين. القسم الأول يتعلق بأبعاد الخدمات الإلكترونية (الاعتمادية، الخصوصية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، جودة 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.

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.

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.

المراجع:

اولا المراجع العربية

- أبو جابر، باسمه محمد سالم، و أبو صالح، محمد صبحي. (2019). *أثر الجداريات الجوهريّة علي تحقيق التميز الوظيفي بالمستشفيات الأردنية الخاصة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1052557>
- أبو عابد، محمد عقله، 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. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1052510>
- أحمد، نعيمة علي محمد. (2023). *أثر سلوك المواطنة التنظيمية على تميز الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على العاملين في المصارف بالمملكة العربية السعودية* مجلة جامعة البيضاء، مج5، ع5 ، 61. 50 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1455771>
- 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. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1435820>
- الدهيمي، فهد. (2021). *أثر التمكين الوظيفي في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية القطرية* مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع59 ، 96. 63 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1176801>

- الرفوع، بيان إبراهيم أحمد، و القطاونة، نور عبد الوهاب عبد الرحيم. (2023). *أثر الخدمات الإلكترونية على التميز الوظيفي في وزارة العدل الأردنية* (رسالة ماجستير غير منشورة).

جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1363671>

- 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.* - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1152726>

- نافع، زينب، و شعباني، محمد. (2020). *الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية. أبحاث اقتصادية وإدارية، مج14، ع5، 123، 142.* - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1219429>

-

ثانيا المراجع الاجنبية

-
- 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.
- 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.

- 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.
- Sultan, M. (2023). The impact of e-service quality on employee motivation and knowledge sharing. *Journal of Organisational Excellence*, 18(4), 205–223.
- The Potential Impact of Electronic Services to Rafah Municipality's Operational Excellence. (2023). *Municipal Management Review*, 17(1), 78–89

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. Asmaa AbuAnza

1445-2024