



جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة
الإفتاء العام في الأردن

**The Impact of Electronic Service Quality on
Confirmed Expectancy at General Ifta'
Department in Jordan**

إعداد

وفاء علي حسين حسن

إشراف

الأستاذ الدكتورة مها مهدي الخفاف

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة

العلوم الإسلامية العالمية

تاريخ المناقشة: عمان 2022/11/14



جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام في الأردن

إعداد

وفاء علي حسين حسن

إشراف

الأستاذة الدكتورة مها مهدي الخفاف

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة

العلوم الإسلامية العالمية

تاريخ المناقشة: عمان 2022/11/14

قرار لجنة المناقشة

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة
الإفتاء العام في الأردن

**The Impact of Electronic Service Quality on
Confirmed Expectancy at General Ifta'
Department in Jordan**

إعداد:

وفاء علي حسين حسن

إشراف:

الأستاذ الدكتورة مها مهدي الخفاف

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2022 /11/14 – عمان

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	الجامعة	الدكتور
-----	العلوم الإسلامية العالمية	د. عبدالله أحمد سليمان الشورة (رئيساً)
-----	العلوم الإسلامية العالمية	د. قاسم إبراهيم عبد الكريم الشعار (عضواً)
-----	عمان العربية	د. مفلح أمين مفلح الجراح (عضواً خارجياً)
-----	العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. مها مهدي قاسم الخفاف (مشرفاً)

The World Islamic Science & Education University (wise)

Faculty of Graduate Studies

Dept. of Management



**The Impact of Electronic Service Quality on
Confirmed Expectancy at General Ifta'
Department in Jordan**

Prepared By:

Wafa Ali Hussein Hasan

Supervised by:

Prof. Dr. Maha Mahdi Al-Khafaf

**"Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master in Business Administration at The
World Islamic Sciences and Education University**

Date of Discussion: Amman 14/11/2022

التفويض

أنا الطالبة وفاء علي حسين حسن أفوض جامعة العلوم الإسلامية العالمية بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة (أثر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام في الأردن) للمكتبات والمؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم، حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم: وفاء علي حسين حسن

التوقيع:

التاريخ: / / 2022 - عمان

الإهداء

إلى "أبي" الذي وافاه الأجل وترك مكانا لن يملأه أحد اللهم ارحم "والدي" بقدر حبي وشوقي له..
اللهم اجعل المسك ترابه والحريير فراشه.. ووسع قبره وأنره بنورك...

إلى منبع الحب والحنان وإلى صاحبة القلب الكبير والدتي الغالية ادام الله بعمرها

إلى من أشد بهم أزرى وقلبهم ينبض مع قلبي ... مصابيح العمر وأركان القلب
سندي "علي" وأميرة قلبي "المريم" ومهجة الروح "فيصل".

إلى أخواني "محمد وحسين" رفقاء الطفولة وزوايا الذاكرة..

غالياتي ربي .. وأحفادنا أزهار البيت وريحانه علي .. وعز الدين.. وجميلتي زين..

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين. وبعد،،،

في طليعة من أتقدم إليهم بجزيل شكري وعظيم امتناني وعرفاني أستاذتي الفاضلة الدكتورة مها مهدي الخفاف، على رفيع ما تعلمته على يديها، وعظيم ما بذلته من جهدٍ موفور ومشقة بالغة قراءة وتوجيهاً ونصحاً وإشرافاً ومتابعة.

ولا أحسب أن شكري لها يفي ببعض ما تفضلت به عليّ، فجزاها الله عني وعن طلاب العلم خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل شكري وعظيم امتناني لأستاذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، على تفضلهم بقبول مناقشة الرسالة فجزاهم الله خير جزاء.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الباحثة

وفاء حسن

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
ط	ملخص الدراسة باللغة العربية
ي	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	1-1 المقدمة
3	2-1 أهمية الدراسة
4	3-1 أهداف الدراسة
4	4-1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
6	5-1 فرضيات الدراسة
7	6-1 نموذج الدراسة
8	7-1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية
10	8-1 حدود الدراسة
11	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
12	1-2 تمهيد
12	2-2 الدراسات السابقة في البيئة العربية
17	3-2 الدراسات السابقة في البيئة الأجنبية
26	4-2 ملخص الدراسات السابقة
31	5-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
33	
34	1-3 جودة الخدمات الإلكترونية
47	2-3 التوقعات المدركة

61	3-3 نبذة عن دائرة الإفتاء العام
69	الفصل الرابع: منهجية الدراسة
70	1-4 تمهيد
70	2-4 منهجية الدراسة
70	3-4 نوع الدراسة وطبيعة الدراسة
70	4-4 الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة
70	5-4 مجتمع وعينة الدراسة
72	6-4 وحدة المعاينة
72	7-4 طرق جمع البيانات
72	8-4 أداة الدراسة
73	9-4 صدق الأداة
74	10-4 اختبار الثبات
75	11-4 الأساليب الإحصائية
76	الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
77	1-5 تمهيد
77	2-5 وصف خصائص عينة الدراسة الديمغرافية
81	3-5 نتائج الإحصاء الوصفي
89	4-5 اختبار فرضيات الدراسة
96	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
97	1-6 تمهيد
97	2-6 مناقشة النتائج
100	3-6 الاستنتاجات
101	4-6 التوصيات
102	قائمة المصادر والمراجع
102	أولاً: المراجع باللغة العربية
107	ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية
111	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	الجدول 1-2 ملخص الدراسات العربية وجوانب الاستفادة منها	26
2	الجدول 2-2 ملخص الدراسات الأجنبية وجوانب الاستفادة منها	28
3	جدول 1-3 تعريفات جودة الخدمة الإلكترونية	37
4	الجدول 2-3 قاعدة للعمل على الإنترنت	59
5	جدول 1-4 عدد العاملين (مجتمع الدراسة)	71
6	جدول 2-4 الاستبانات التي تم توزيعها إلكترونياً	72
7	جدول 3-4 مقياس ليكرت الخماسي	73
8	جدول 5-4 الأهمية النسبية	73
9	جدول 6-4 قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة	74
10	جدول 1-5 وصف متغير النوع الاجتماعي	77
11	جدول 2-5 وصف متغير العمر	78
12	جدول 3-5 وصف متغير المسمى الوظيفي	79
13	جدول 4-5 وصف متغير عدد سنوات الخبرة	80
14	جدول 5-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات الإلكترونية	82
15	جدول 6-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للموثوقية	83
16	جدول 7-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التوكيد/ الأمان	84
17	جدول 8-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التعاطف	85
18	جدول 9-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ببعد الاستجابة	86
19	جدول 10-5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن فقرات بعد التوقعات المدركة	87
20	جدول 11-5 اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية)	90
21	جدول 12-5 الارتباط الخطي المتعدد لأبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع	91
22	الجدول 13-5 معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر جودة الخدمة الإلكترونية	91

	المتثلة ب (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة	
92	الجدول 14-5 معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر الموثوقية في التوقعات المدركة	23
93	الجدول (15-5) معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر التوكيد/الأمان في التوقعات المدركة	24
94	الجدول (16-5) معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر التعاطف في التوقعات المدركة	25
95	الجدول (17-5) معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر الاستجابة في التوقعات المدركة	26

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
7	الشكل 1-1 أنموذج الدراسة	1
75	شكل 1-5 توزيع العينة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي	2
79	شكل 2-5 توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر	3
80	شكل 3-5 توزيع العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي	4
81	شكل 4-5 توزيع العينة وفقاً لمتغير الخبرة	5

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
111	الملحق (1) الاستبانة	1
116	الملحق (2) قائمة المحكمين	2

الملخص

أثر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام في الأردن

إعداد

وفاء علي حسين حسن

إشراف

الأستاذ الدكتورة مها مهدي الخفاف

تاريخ المناقشة: عمان 2022/11/14

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) على التوقعات المدركة (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام في الأردن، إذ اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الكمي من خلال الاعتماد على استراتيجية المسح الشامل وذلك بتوزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على مجتمع الدراسة والذي يتكون من جميع العاملين في دائرة الإفتاء العام (مدير، موظف، رئيس قسم) والبالغ عددهم الكلي (186) موظفاً، وتم استرداد 97 استبانة موزعة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، حيث استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS للحصول على نتائج البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام كانت مرتفعة، والذي يتطلب من الدائرة المحافظة على المستوى المقدم ومراقبته بشكل مستمر من حين لآخر، وأن هناك تكاملاً بين ابعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة وذلك لترابطهم ببعضهم، فهم يعتبروا وحدة واحدة لأنهم الأساس في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وهذا يجعلها منافساً قوياً للدوائر الأخرى.

كما أوصت الدراسة بأنه لا بد من العمل على تطوير الموقع الإلكتروني للدائرة من قبل العاملين عليه بما يتلاءم مع المستفيدين، وتحديث البيانات بشكل مستمر، وإضافة قنوات إلكترونية جديدة للمحافظة على المستفيدين وجذب آخرين للتعامل من دون أي تردد مع تلك المواقع.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الإلكترونية، التوقعات المدركة، دار الإفتاء العام.

Abstract**The Impact of Electronic Service Quality on the Confirmed Expectancy at General Ifta' Department in Jordan****Prepared:****Wafa Ali Hussein Hasan****Supervised by****Prof. Dr. Maha Mahdi Al-Khafaf****Date of Discussion: Amman 14/11/2022**

This study aimed to identify the impact of the quality of electronic services (reliability, assurance / security, empathy, response) on perceived expectations (processes, outputs, costs) in the General Iftaa Department in Jordan. The study followed the quantitative descriptive approach by relying on the comprehensive survey strategy. This is done by distributing the study tool (questionnaire) to the study population, which consists of all employees in the General Ifta Department (manager, employee, head of department), whose total number is (186) employees, where a sample was selected from the total community, (97) questionnaires distributed to all members of the study community were retrieved, as the statistical package for social sciences SPSS was used to obtain the results of the data.

The research found that the level of impact of the quality of electronic services provided by the General Iftaa Department was high, which requires the department to maintain the level provided and monitor it continuously from time to time, and that there is an integration between the dimensions of the quality of electronic services provided, due to their interrelationship with each other, they are considered as one unit. Because they

are the basis for achieving sustainable competitive advantage, and this makes them a strong competitor to other departments.

The research also recommended that it is necessary to work on developing the department's website by its employees in a manner that suits the beneficiaries, constantly updating the data, and adding new electronic channels to preserve the beneficiaries and attract others to deal without any hesitation with these sites.

Keywords: Electronic Service Quality, Confirmed Expectancy, The General Ifta' Department in Jordan.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

- 1-1 المقدمة
- 2-1 أهمية الدراسة
- 3-1 أهداف الدراسة
- 4-1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
- 5-1 فرضيات الدراسة
- 6-1 نموذج الدراسة
- 7-1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية
- 8-1 حدود الدراسة

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

شهدت معظم المنظمات تطوراً سريعاً وملحوظاً في تقديم خدماتها وذلك من خلال التقدم التكنولوجي الحديث الذي انتشر وساهم في تطوير الأساليب المتبعة فيها، والذي أتاح بالتالي إلى تطوير خدماتها المقدمة عبر وسائل الاتصال الحديثة والذي ينعكس بدوره على الأداء الفعال للمنظمة.

فقد وفرت الخدمات الإلكترونية التي قدمتها مؤسسات القطاع العام تحسناً في شبكات الأعمال المستخدمة إدارياً من خلال شبكة الإنترنت وذلك من خلال إنشاء شبكات الأعمال الفورية من خلال شبكة الإنترنت داخل المنظمات وذلك على اختلاف أنواعها، وذلك من أجل تحسين خدماتها المقدمة للمستخدمين وفق عدد من المعايير التي تعمل على تميز تلك الخدمات والابتكار في المنظمة وخفض التكاليف وتحسين الجودة، وذلك من خلال توفر المناخ الإداري الفعال الذي يساعد على اختصار الوقت والجهد، والذي يفرض بدوره التحول من المنظمة التقليدية إلى المنظمة إلكترونياً، حيث أن استخدام التكنولوجيا في المنظمات يؤكد على دقة العمل وسرعته ويعمل على توفير الوقت والجهد، وذلك من خلال استخدام الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات المستخدمة فيها وذلك للقيام بالمهام المطلوبة منها، وتسهيل الحصول على الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من العملاء الحصول على المعلومات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية.

ومن النماذج العالمية التي قُدمت للبحث في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين نموذج سيرفيكوال (Servqual) الذي يقيس ويقيم جودة الخدمة المقدمة حيث وضع هذا النموذج في سنة 1985 وتم تعديله في سنة 1988 ليتكون من خمسة أبعاد هي (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، التوكيد/الأمان) (التاج، 2015، 31)، كما جاء نموذج تان وآخرون (Tan et.al, 2016, 2) للبحث في البحث عن التوقعات المؤكدة للخدمات المقدمة حيث قاموا ببناء نموذج نظري حول الخدمة الإلكترونية ونجاح النظام لتطوير نظام تصنيف جديد لإخفاقات الخدمة الإلكترونية التي تحدد حوادث الفشل في فئات المعلومات والوظيفية والنظام وفقاً لما إذا كانت غير متأكدة من نتائج المستهلكين أو عملياتهم أو توقعات التكلفة المتوقعة. ثم تم بناء نموذج نظري لتصنيفات فشل الخدمة الإلكترونية وعواقبها جنباً إلى جنب مع مقترحات قابلة للاختبار.

وكغيرها من المنظمات الأردنية التي طورت من نفسها وأبدعت في ذلك، جاءت دائرة الإفتاء العام الأردنية مطورة من الآلية المتبعة فيها كمنظمة منذ أن تأسست في عام 1921م، حيث كان المفتي يجيب الناس على أسئلتهم داخل الدائرة ومن خلال مراجعتهم لها، ومع التطور التكنولوجي وانتشار التطبيقات وتسهيل توفرها على الحواسيب والخوليات وغيرها من وسائل الاتصال وانتشارها بين الناس، أنشأت الدائرة تطبيقاً لها يمكن تحميله من خلال المواقع الإلكترونية، يقدم للمستخدمين منه الفتاوى الإسلامية الوسطية، المعززة بالأدلة والتوثيق، التي تصدرها الدائرة كمؤسسة دينية بحثية معتمدة، كما يقدم الخدمات الرئيسية، مثل خدمة أرسل سؤالك، والاتصال المباشر بمقسم الدائرة وغيرها.

ومن خلال ما سبق جاء البحث في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين من دائرة الإفتاء العام والمقدمة عن طريق تطبيقها أو وسائل الاتصال الاجتماعية التي تقدمها من خلال التوقعات المدركة عن طريق المخرجات المقدمة والعمليات فيها ومدى مساهمتها في تخفيض التكاليف على الدائرة وتقليل الجهد وتوفير الوقت على الموظفين والعاملين في الدائرة، وتقديم الخدمة المناسبة للمستخدمين.

2-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة على النحو الآتي:

- الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال أهمية متغيرات الدراسة وأبعادها التي تم تناولها في الدراسة، حيث يعد موضوع الخدمات الإلكترونية وجودتها من أهم المواضيع التي أثارت الاهتمام ودراستها في الآونة الأخيرة وذلك لانتشار التطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعية وانتشارها بين الناس والذي سهل بدوره على المنظمات الوصول إلى المستخدمين بشكل أسرع، كما أن البحث في منظمة ومؤسسة بأهمية دائرة الإفتاء العام يعتبر طفرة في مجال الأعمال والخدمات الإلكترونية وذلك لظنهم بأن دراستها تقتصر على الدراسات الإسلامية، إلا إن الدراسة تبحث في التطور الذي تنامي منذ تأسيسها إلى الوضع الذي آلت إليه الآن مع دخولها معترك الطفرة التكنولوجية الهائلة لتوضيحها كمنظومة إلكترونية متكاملة معتمدة على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري داخل المنظمة وبشكل يدوي إلى أعمال تنفذ من خلال التقنيات الرقمية الحديثة، وذلك في محاولة للاستفادة من النماذج العالمية المستخدمة كنموذج سيرفكوال (Servqual) ونموذج تان (Tan) نحو تطبيق الأنظمة الحديثة والتأكد من التوقعات المدركة من

المستفيدين منها كمنظمة والتوقعات المؤكدة للعمليات والمدخلات والمخرجات التي تقوم على أساسها؛ وذلك لأهمية الخدمات التي تقدمها دائرة الإفتاء العام الأردنية.

- الأهمية التطبيقية:

تتبع الأهمية التطبيقية في هذه الدراسة من أهمية دائرة الإفتاء العام في الأردن، وذلك من خلال المعلومات والتوقعات التي تؤكدتها والمخرجات والعمليات والتكاليف وفق نموذج تان وتطبيقه على الدائرة للتأكد من جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وذلك من خلال قياسها بالاعتماد على نموذج Servqual، كما تكمن أهمية الدراسة فيما توفره من نتائج كتغذية راجعة وأساس تستفيد منه دائرة الإفتاء العام في مجال الخدمات الإلكترونية من ناحية إدارية والتغلب على التحديات التي تواجهها عند تحسين وتطوير وتحسين الخدمة المقدمة للمستخدمين منها، كما تكمن أهميتها التطبيقية في الاستفادة من النتائج التي سيتم التوصل إليها والتوصيات التي سيتم اقتراحها لهذه الدائرة.

3-1 أهداف الدراسة

يتمحور هدف الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، التوكيد/الأمان، التعاطف، الاستجابة) على التوقعات المدركة (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام في الأردن، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف إلى أثر جودة الخدمات الإلكترونية على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام.
2. التعرف إلى أثر الموثوقية على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام.
3. التعرف إلى أثر توكيد/الأمان على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام.
4. التعرف إلى أثر التعاطف على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام.
5. التعرف إلى أثر للاستجابة على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام.

4-1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تكمن مشكلة الدراسة في التوقعات المدركة من خلال نموذج تان بأبعاده (العمليات، المخرجات، التكاليف)، وأهمية نموذج سيرفيكوال Servqual في تحديد عوامل جودة الخدمات الإلكترونية سواء في موثوقية المعلومات وأمانها ومدى الاستجابة والتعاطف ولموسيتها، وأثرها

على تحقيق التوقعات المدركة لدى المستفيدين من الخدمات الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام في الأردن وذلك من خلال الاعتماد على نموذج تان، حيث أن هذه الدائرة تمتاز من خلال الرؤية التي تتبناها منذ تأسيسها والتي جاءت في "أن تكون الدائرة مرجعية فقهية إسلامية رائدة في صناعة الفتوى والبحث الشرعي، وتقديمها للأفراد والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، محلياً وإقليمياً وعالمياً، وذلك من خلال رسالتها التي تتلخص في تبليغ رسالة الله تعالى إلى الناس، وترسيخ مفهوم المرجعية الفقهية الدينية الوسطية في بيان الأحكام الشرعية، والدعوة إلى العمل بها، وذلك بتنظيم وإصدار الفتاوى في الأمور العامة والخاصة، والاهتمام بالموسوعات الفقهية والمخطوطات الإسلامية وإعداد الدراسات والبحوث الشرعية، والتأسيس للاجتهاد الجماعي بالتواصل مع علماء العالم الإسلامي، مستفيدين من تقنيات ووسائل الاتصال والتواصل الحديثة" (موقع دائرة الإفتاء العام الإلكتروني الآتي، <https://www.aliftaa.jo/>)، فمثلاً هناك العديد من الصعوبات التي يصعب شرحها أو البت فيها خلال الموقع الإلكتروني والذي يتطلب منهم الذهاب إلى الدائرة والوقوف على (الدور الإلكتروني) حيث عند مراجعة المستفيد للدائرة يقوم بأخذ دوره ويجلس في قاعة صغيرة بانتظار النداء عليه ويكون هو وزوجته أو طليقته وعندما يحين دوره يقوم موظف الاستقبال بطرح الأسئلة على المراجعين دون مراعاة الخصوصية والذي يسبب الكثير من الإحراج والمضايقة لدى المستفيدين.

ونتيجة للتطور في تلك الدائرة كان لا بد من إجراء دراسة متخصصة في هذا المجال يتم فيها توضيح أثر جودة الخدمات الإلكترونية على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام مع الأخذ بالاعتبار المدخلات والعمليات المتبعة في الوسائل المستخدمة ومدى استجابة المستفيدين منها من خلال المخرجات التي تقدمها، وبناءً على السابق يمكن القول بأن مشكلة الدراسة تركز على الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية؟

اعتماداً على السؤال الرئيس المحدد يمكن تحديد الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما أثر الموثوقية على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام؟
- ما أثر التوكيد/ الأمان على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام؟
- ما أثر التعاطف على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام؟
- ما أثر الاستجابة على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام؟

5-1 فرضيات الدراسة:

بالاستناد إلى السؤال الرئيس للدراسة والأسئلة الفرعية وأهدافها يمكن تحديد الفرضيات

بالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لجودة الخدمة الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للموثوقية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية:

Ho1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتوكيد/الأمان في التوقعات المدركة التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتعاطف في التوقعات المدركة التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

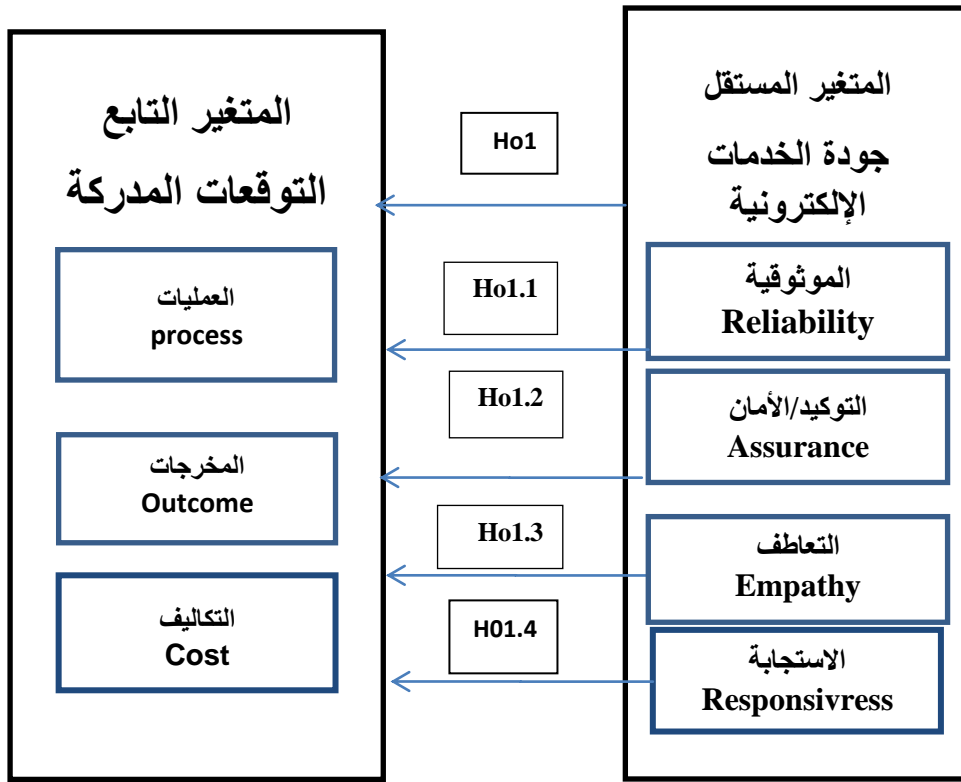
الفرضية الفرعية الرابعة:

Ho1.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للاستجابة في التوقعات المدركة التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

6-1 نموذج الدراسة

يمثل نموذج الدراسة التأثير بين متغيرات الدراسة الحالية كما يظهر في الشكل (1-1) واستناداً وبالاعتماد على مقياس جودة الخدمة Servqual الذي وضع من قبل بارسورمان وآخرون Parasuraman. A et.al والذي يتمثل بـ(الموثوقية، التوكيد/الأمان، التعاطف، الاستجابة) وتم حذف الملموسية للتناسب مع نوع البحث في تحديد المتغير المستقل؛ ونموذج Tan في تحديد المتغير التابع والمتمثل في (العمليات، المخرجات، التكاليف).

الشكل (1-1) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على الكتب والدراسات في الجدول (1-1) :

المتغير التابع	المتغير المستقل
(Tan et al., 2016)	(شيروف، 2019)
(الخفاف والطاهر، 2013)	(النسور والخليفات، 2020)
(Delone & McLean, 2003)	(التاج، 2015)
(Zhu et Al., 2021)	(نجم، 2010)
	(Parasuraman et, al, 2005)

7-1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية

بعد مراجعة الدراسات والأدبيات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، ولغايات إجراء هذه الدراسة تم اعتماد التعريفات الإجرائية التالية لمتغيرات الدراسة وأبعادها متعريفات إجرائية

- **جودة الخدمات الإلكترونية Electronic Service Success** : تعرف مفاهيمياً بأنها "الاستخدام الفعال المتكامل لجميع التقنيات الرقمية للمعلومات والاتصالات في تنفيذ كافة الأعمال التي تتعلق بالمنظمة وذلك من خلال تسهيل وتسريع الخدمات التي تقدمها للمستخدمين" (حماد، 2013، 7).

أما إجرائياً: هي مدى فعالية التقنيات الرقمية والاتصالات والمعلومات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الإفتاء العام الأردنية وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **الموثوقية Reliability**: تعرف مفاهيمياً "الثقة المؤكدة عند تقديم خدمة معينة في وقت معين، ويتم تقديمها فعلياً دون مُحسنات، وأنه قد أظهر خلال تقديمها الخدمة اهتماماً صادقاً بتقديم الخدمة وأداءها فعلياً كما هي وبشكل صحيح، وتشمل المصادقية في التعامل والدقة والموضوعية". (Parasuraman et, al, 1988).

أما إجرائياً: بأنها الثقة الموثوقة للخدمة التي تقدمها دائرة الإفتاء العام الأردنية من خلال تطبيقاتها الإلكترونية في وقت معين، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **التوكيد/ الأمان Assurance**: تعرف مفاهيمياً بأنها "الخلو من المخاطرة أو الشك، وهو ضمان أمن معلومات الأفراد سواء الشخصية أو المالية، فكلما زادت التقنية المستخدمة في حماية معلومات الأفراد زادت الجودة" (Parasuraman et, al, 1988).

أما إجرائياً: بأنها ضمان للمعلومات الشخصية والحفاظ على سرية معلومات المستخدمين التي تقدمها دائرة الإفتاء العام الأردنية من خلال تطبيقاتها، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **التعاطف Empathy**: تعرف مفاهيمياً بأنها "توفير الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستخدمين وتقديم الخدمة لهم بلباقة واحترام بالإضافة إلى بذل القائمين على الموقع جهوداً كافية لفهم رغبات العاملين وحرصهم على حل مشكلاتهم، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم" (Parasuraman et, al, 1988).

أما إجرائياً: بأنها توفير الرعاية والاهتمام الشخصي للعاملين في دائرة الافتاء العام الأردنية وتقديم الخدمة لهم بلباقة واحترام، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **الاستجابة Responsivress**: تعرف مفاهيمياً بأنها " تسليم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين في الوقت المحدد، إذ يحتفظ مزود الخدمة الإلكترونية بسجلات خالية من الأخطاء، وأن مُزود الخدمة الإلكترونية قد ابلغ المستفيد بنوع الخدمات التي سيقدمها، ويكون غير مشغول بالرد على طلبات المستخدمين ويستجيب على الفور" (Roses et, al, 2009,877).

أما إجرائياً: بأنها الاستجابة السريعة المقدمة من الخدمات الإلكترونية من دائرة الإفتاء العام الأردنية من خلال تطبيقاتها، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **التوقعات المدركة Confirmed Expectancy**: تعرف مفاهيمياً بأنها "عبارة عن رغبات المستفيد أو احتياجاته أو ما ينبغي أن يقدمه مقدم الخدمة، حيث يشير إدراك جودة الخدمة المقدمة إلى الخدمات المنفذة في نفس اللحظة التي يتفاعل معها المستفيدين مباشرة، ولذلك فإن التوقعات المدركة تأتي نتيجة للتصورات التقييمية للعميل عند التعامل مع الخدمة في لحظة زمنية معينة" (Parasuraman et, al, 1988)؛ (Roses et, al, 2009,877).

أما إجرائياً: بأنها تحقيق توقعات وآمال تلبية المستفيدين من دائرة الافتاء العام الأردنية بما يتوافق مع توقعاتهم ورضاهم، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **العمليات Process**: تعرف مفاهيمياً بأنها "توقع العملية غير المؤكد عندما لا تسير عملية المعاملات على الموقع الإلكتروني بالطريقة التي يتوقعها المستفيد من الخدمة" (Tan et al., 2016).

أما إجرائياً: بأنها مجموعة العمليات والمعالجات التي تعمل على تحويل المدخلات الإلكترونية إلى مخرجات تقدم لتحقيق توقعات المستفيدين من دائرة الافتاء العام الأردنية، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **المخرجات Outcome**: تعرف مفاهيمياً بأنها "يتجلى توقع النتائج غير المؤكدة عندما لا تكون نتيجة (نتائج) المعاملات التي تم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني هي ما يرغب فيه المستفيد" (Tan et al., 2016).

أما إجرائياً: بأنها النتائج التي تأتي جراء الخدمات الإلكترونية التي جاءت لتحقيق توقعات وآمال تلبية المستخدمين من دائرة الافتاء العام الأردنية، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

- **التكاليف Cost:** تعرف مفاهيمياً بأنها " يتجلى توقع التكلفة غير المدركة عندما ينفق المستهلك موارد أكثر مما كان متوقفاً في التعامل عبر الموقع الإلكتروني" (Tan et al., 2016).

أما إجرائياً: بأنها التكلفة المتوقعة أو غير المتوقعة للمخرجات والمدخلات التي تقدم لتحقيق توقعات المستخدمين من دائرة الافتاء العام الأردنية، وتم قياسها من خلال إجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة.

8.1 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة في حدها العلمي على دراسة المتغيرات التالية:

أ. المتغير المستقل: جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الموثوقية، الأمان، الاستجابة، التعاطف).

ب. المتغير التابع: التوقعات المدركة بأبعادها (التكاليف، العمليات، المخرجات) في دائرة الافتاء العام الأردنية.

الحدود المكانية: طبقت الدراسة المقترحة في دائرة الافتاء العام في الأردن.

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على العاملين (المدير، رئيس القسم، الموظف) في دائرة الافتاء العام في الأردن.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة المقترحة خلال السنة الدراسية 2021-2022.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

- 1-2 تمهيد
- 2-2 الدراسات السابقة في البيئة العربية
- 3-2 الدراسات السابقة في البيئة الأجنبية
- 4-2 ملخص الدراسات السابقة
- 5-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

1-2 تمهيد:

يتضمن هذا الفصل مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية على التوقعات المؤكدة، والتي تربطها علاقة بالدراسة الحالية وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات:

2-2 الدراسات السابقة في البيئة العربية.

دراسة البراشدية (2021) بعنوان "الريادة الرقمية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19): الفرص والتحديات"

هدفت الدراسة التعرف إلى دور جائحة كورونا في إعادة تشكيل قطاع ريادة الأعمال، والتعرف إلى الفرص والتحديات أمام الريادة الرقمية عالمياً وفي عُمان تحديداً. استخدمت الدراسة المنهج النوعي التحليلي؛ حيث تم استخدام تحليلي (SWOT و PESTEL) لتحليل فرص وتحديات الريادة الرقمية، كما تم تحليل نتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الريادة الرقمية، والتي نشرت في دوريات علمية محكمة خلال الفترة من (2019-2020).

وأشارت نتائج الدراسات السابقة إلى

- أن جائحة كورونا قد سرعت اتجاهات مؤسسات ريادة الأعمال نحو رقمنة أعمالها التجارية القائمة.
- المساهمة في زيادة عدد مشاريع المتعلقة بريادة أعمال جديدة ومبتكرة.
- أوضحت النتائج وجود العديد من الفرص لنمو قطاع الريادة الرقمية خلال فترة انتشار فيروس كورونا نظراً لدور الرقمنة في تعزيز مرونة الأعمال بالإضافة إلى دور الاقتصاد الرقمي في النمو الاقتصادي.

وأوصت الدراسة بمواجهة تحديات قطاع الريادة الرقمية من خلال وضع خيارات متعددة لسياسات دعم التحول الرقمي لنماذج الأعمال، وتطوير السياسات الخاصة بالبنية التحتية الرقمية والابتكار القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإيجاد سبل نشر ثقافة استخدام التقنيات الرقمية في المجتمع.

دراسة النسور وخليفات (2020) بعنوان "أثر الريادة الرقمية في الأداء المنظمي من وجهة نظر مديري شركات صناعة الأدوية الأردنية ضمن منظور نظرية الشبكة الاجتماعية".

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الريادة الرقمية في الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية العاملة في الصناعات الدوائية ضمن منظور نظرية الشبكة الاجتماعية في الأردن، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية وعددها (12) شركة، واقتصرت الدراسة على المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في مدينة عمان، تم توزيع (150) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الريادة الرقمية بأبعادها (إدارة المعرفة الرقمية، وإدارة بيئة العمال الرقمية، والحصول على التمويل المالي، ومهارات القيادة الإلكترونية)، في الأداء التنظيمي مقاساً ببطاقة الأداء المتوازن (المؤشرات المالية، والعلاء، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو) في الشركات الصناعية العاملة في الصناعات الدوائية.

- لإدارة المعرفة الرقمية وإدارة بيئة الأعمال الرقمية الأثر الأكبر في الأداء التنظيمي.
- لم يتبين أي أثر للحصول على التمويل المالي ومهارات القيادة الإلكترونية في الأداء التنظيمي.

دراسة البدوي والقحطاني (2019) "استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servequal جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات التي تقدم إلى معلمي ومعلمات مدارس التعليم العام في مدينة أبها الحضرية، ووضع عدة آليات مقترحة لتطويره.

وتكون مجتمع الدراسة من المعلمين والمعلمات العاملين في مدارس التعليم العام في مدينة أبها الحضرية، وعددهم (375) معلماً ومعلمة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- أن المتوسط العام لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام في مدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعض العناصر الملموسة (الأجهزة، المرافق، الأشياء المادية) وفقاً لمقياس Servequal من وجهة أفراد عينة الدراسة وقد جاء بدرجة متوسطة.

- أن المتوسط العام لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام في مدينة أبها

الحضرية عن جودة خدمة بعد الاعتمادية والمصداقية وفقاً لمقياس Servequal من وجهة أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة متوسطة.

- كما إن هناك عدد من الآليات المقترحة والتي تساهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة للمعلمين والمعلمات بمدارس التعليم العام في مدينة أربها الحضرية.

وتوصي الدراسة بإجراء استطلاعات رأي دورية حول مدى رضا المعلمين عن الخدمة التعليمية وتشكيل فرق عمل متنوعة التخصصات لتنفيذ التحسينات المطلوبة والتشجيع المستمر لمختلف الأطراف على تبني نظام جودة الخدمات وذلك بإشراكهم في التخطيط لها والتحفيز المادي.

• دراسة كوكش (2019) "الأثر المعدل للمخاطر المدركة على العلاقة بين الثقة عبر الإنترنت والنية في الشراء لدى مواقع التسوق الإلكترونية في الأردن"

هدفت الدراسة التعرف على دور المخاطر المدركة في العلاقة بين الثقة ونية العملاء للشراء باستخدام التجارة، كما هدفت إلى تقديم إطار نظري يعرض أبعاد الدراسة، وقياس أثر الثقة الإلكترونية على نية الشراء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية.

وتكون مجتمع الدراسة من سبع جامعات خاصة في العاصمة عمان وهي كالاتي (جامعة الشرق الأوسط، جامعة الإسراء، جامعة الأميرة سمية، جامعة البترا، جامعة الزيتونة، جامعة عمان العربية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة) حيث بلغ إجمالي عدد الطلبة في تلك الجامعات (35922) فرداً، إذ تم توزيع 1000 استمارة قابلة للتحليل على عينة الدراسة وتم استرجاع (805) واستبعد منها (45) استبانة لعدم صلاحياتهم، لتصل عينة الدراسة إلى (760).

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- بينت الدراسة أن مستوى الثقة من خلال شبكة الإنترنت مرتفعاً في مواقع التجارة الإلكترونية وفق رأي أفراد عينة الدراسة.

- تبين بأن مستوى الكفاءة في مواقع التجارة الإلكترونية مرتفع من خلال وجهة نظر أفراد العينة.

- بينت النتائج بأن مستوى النزاهة في مواقع التجارة الإلكترونية مرتفعة وفق آراء عينة الدراسة.

- تبين بأن القيمة المدركة لنية العميل للشراء من المواقع الإلكترونية مرتفع وفق آراء عينة

الدراسة.

وتوصي الدراسة بالتركيز على متطلبات المستخدمين من الخدمات وكيفية تحقيق القيمة المضافة جراء استخدام مواقع التجارة الإلكترونية، وضرورة الإعلان عن كافة الوسائل التي تعتمد على حماية مواقع التجارة الإلكترونية وإبراز وثائق خاصة بموضوع الخصوصية وكيفية تعامل الموقع مع بيانات والأطراف المخولة بالاطلاع عليها.

دراسة شاراد (2018) "أثر جودة الخدمة عبر الإنترنت لمواقع التجارة الإلكترونية على رضا العملاء ونيتهم في الشراء"

هدفت الدراسة التعرف على أثر متغيرات جودة الخدمة الإلكترونية لمواقع التجارة الإلكترونية (المحتوى، سهولة الاستخدام، الأمان، الكفاءة) على رضا العميل ونيته في الشراء، وتحديد أثر رضا العميل عن جودة الخدمة الإلكترونية لتلك المواقع على نية العميل في الشراء من خلالها.

وقد تكون مجتمع الدراسة من عملاء مراكز وقت اللياقة المتعاملين مع مواقع (Iherb, Sporter) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، إذ تم توزيع 250 استمارة قابلة للتحليل.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- توجد علاقة معنوية طردية ذات علاقة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (المحتوى، سهولة الاستخدام، الأمان، الكفاءة) وبين رضا العملاء ونية الشراء من المواقع الإلكترونية.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية ذات علاقة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (المحتوى، سهولة الاستخدام، الكفاءة) وبين رضا العملاء والذي يدل على أن المبحوثين يؤيدون أن توافر متغيرات جودة مواقع التجارة الإلكترونية والذي يزيد من رضا العملاء بهذه المواقع.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية ذات علاقة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (المحتوى، سهولة الاستخدام، الأمان، الكفاءة) وبين نية الشراء والذي يدل على أن المبحوثين يؤيدون أن توافر متغيرات جودة مواقع التجارة الإلكترونية والذي يدل على أن العملاء تتوافر لديهم متغيرات جودة تلك المواقع والذي يزيد من نية الشراء لدى العملاء.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا ونية الشراء ما يدل على أن المبحوثين يؤيدون

أن توافر متغيرات الرضا يزيد من نية الشراء لديهم.

- تبين من خلال النتائج أن محور الأمان جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية حسب وجهة نظر الباحثين، بينما يأتي محور الكفاءة في المرتبة الأخيرة حسب نظرهم.

وأوصت الدراسة على أنه يجب على الأسواق الإلكترونية توضيح معلومات الاتصال (العنوان، أرقام الهواتف) بالإضافة إلى المعلومات التي تتعلق بكيفية إرجاع المنتجات وذلك لزيادة رضا العميل، كما يجب تنوع عمليات السداد مثل السداد عن الاستلام وذلك لأن 50% من العملاء يفضلون الدفع عند الاستلام، وضرورة نشر ثقافة التعامل مع التجارة الإلكترونية بين أفراد المجتمعات العربية من خلال برامج توعية مكثفة تستهدف إظهار المزايا التي يتمتع بها خدمات التسوق عبر الإنترنت.

دراسة راضي وآخرون (2018) بعنوان "واقع تطبيق أبعاد المنظمة الذكية وعلاقته بمستوى الإبداع التقني في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر العاملين فيها في فلسطين".

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى تطبيق كلية فلسطين التقنية في دير البلح لأبعاد المنظمة الذكية ومستوى تحقيقها لخصائص الإبداع التقني من وجهة نظر العاملين فيها، وتحديد دور المنظمة الذكية في خلق الإبداع التقني، بالإضافة إلى معرفة الفروق في استجابات الباحثين فيما يتعلق بالمنظمة الذكية، ودورها في خلق الإبداع التقني تبعاً لمتغيرات العمر وسنوات الخدمة والمستوى الوظيفي. وتم استخدام عينة مسحية شملت الأكاديميين والإداريين، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الكلية لمفهوم المنظمة الذكية ومعيار ذكاء الأعمال ومعيار اتخاذ القرارات ودعم الموقف التنافسي ومعيار التوجه الإبداعي في الكلية جاءت جميعها بدرجة متوسطة. بالإضافة إلى وجود أثر للمنظمة الذكية في خلق الإبداع التقني في كلية فلسطين التقنية؟

دراسة الحدراوي وآخرون (2017) بعنوان: التطبيقات التكنولوجية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور التطبيقات التكنولوجية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية، واستخدم الباحثون العينة العشوائية البسيطة مع تقديم نموذج هيكلي، وقاموا باختبار صلاحية النموذج باستخدام النمذجة الهيكلية (SEM) واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة حيث تكون مجتمع الدراسة من الأساتذة العاملين في جامعة الكوفة وبلغ حجم العينة (250) أسنأذاً، وتم استرجاع (218) منها، وتم اختبار العلاقة بين المتغيرات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي،

وتم الحصول على مجموعة من النتائج أهمها ضرورة تبني أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي) من قبل منظمات الأعمال وذلك لما لها من أثر إيجابي في تحقيق الريادة في العمل.

3-2 الدراسات السابقة في البيئة الأجنبية

دراسة (2021) Jafari-sadeghi بعنوان

"Exploring the impact of digital transformation on technology entrepreneurship and technological market expansion: the role of technology readiness, exploration and exploitation"

"استكشاف تأثير التحول الرقمي في ريادة الأعمال التكنولوجية والتوسع في السوق التكنولوجي: الدور للإستعداد والاستكشاف والاستغلال التكنولوجي".

هدفت الدراسة إلى معالجة أثر التحول الرقمي ودوره في خلق قيمة من خلال دراسة ريادة الأعمال التكنولوجية والتوسع في السوق التكنولوجي. وتظهر أهميته بشكل خاص لأن كلا هذين المفهومين (ريادة الأعمال التكنولوجية، والتوسع في السوق التكنولوجي) يعدان جزء من القدرات الديناميكية التي تساعد في تبني الابتكار الرقمي على المستوى الوطني.

تم تحليل البيانات ذات الصلة بالاستعانة ب (28) دولة أوروبية تمثل مؤشرات التنمية، ولديها سهولة في ممارسة الأعمال التجارية على مدى سبع سنوات من (2009-2015)، من أجل صياغة منظور جديد للريادة الرقمية مدفوعاً بمفاهيم التحول الرقمي وريادة الأعمال، وللقيام بذلك تم تقسيم التحول الرقمي إلى ثلاث فئات وهي الاستعداد التكنولوجي (مثل استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، واستكشاف التكنولوجيا الرقمية مثل البحث والتطوير واستغلال التكنولوجيا الرقمية (مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية). حددت الدراسة العديد من العلاقات المهمة بين هذه التركيبات، والتي تساهم في إثراء الأدبيات وتوفير المعلومات الرئيسية لآثار ريادة الأعمال في الممارسين من الرياديين.

دراسة (2021) Hogenschurz بعنوان:

"Strategies for the development of science, technology and innovation as a public and social good"

"استراتيجيات لتطوير العلوم والتكنولوجيا والابتكار في النفع العام والاجتماعي".

كشفت الدراسة عن الاهتمام المتزايد بكيفية استخدام العلم والتكنولوجيا والابتكار للنفع العام في المجتمع. عن طريق تتبع الأدبيات السابقة حول العلوم والتكنولوجيا والابتكار وخصائصها بما يعود بالمصلحة والنفع العام.

لقد وضحت الدراسة أهمية الشركات ودورها في نقل المعرفة التي تم استحداثها وتحويلها إلى كيان اجتماعي واقتصادي مفيد للصالح العام. في هذا السياق تم تحديد مفهوم ريادة الأعمال للأفراد بأنه وسيلة فعالة لتحويل المعرفة من العلم والابتكار إلى منفعة اجتماعية. بناءً على هذا الاستنتاج، تم تحديد ثمانية استراتيجيات لدعم وتشكيل ريادة الأعمال والابتكار من قبل الأفراد في المؤسسات التي تتشارك في العلوم وتطوير الابتكار، وركزت هذه الاستراتيجيات على تعزيز دور: الأفراد، المؤسسات، الشبكات في آن واحد.

دراسة (2021) Zhu et al., بعنوان

"Effects of service recovery expectation and recovery justice on customer citizenship behavior in the e-retailing context "

"آثار توقع استرداد الخدمة وعدالة الاسترداد في سلوك مواطنة العميل في سياق البيع بالتجزئة الإلكترونية"

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير توقع استرداد الخدمة وعدالة الاسترداد على سلوك مواطنة العميل من خلال الوساطة التسلسلية لتأكيد توقع الاسترداد والرضا بعد الاسترداد، إذ يعد سلوك مواطنة العميل في بيئة التسوق عبر الإنترنت أمرًا حيويًا لنجاح تجار التجزئة الإلكترونيين؛ ومع ذلك، ليس من الواضح ما إذا كانت توقعات استرداد الخدمة وعدالة الاسترداد تتنبأ بسلوك مواطنة العميل في إعدادات البيع بالتجزئة الإلكترونية، وكيف تتنبأ بذلك، بالاستناد إلى نظرية تأكيد التوقع ونظرية التبادل الاجتماعي.

وقد تكون مجتمع الدراسة من المتسوقين الإلكترونيين الأكثر إثارة للإعجاب (N = 401) وأحدث تجربة (N = 373) لاستعادة الخدمة لاختبار الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلة

الهيكالية، حيث بلغت العينة (774) متسوق من الصين.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- أن توقعات استرداد الخدمة لها تأثير سلبي على تأكيد توقعات الاسترداد، بينما تؤثر عدالة الاسترداد بشكل إيجابي على تأكيد توقع التعافي، والذي يرتبط بشكل إيجابي أيضاً برضا ما بعد التعافي وسلوك مواطنة العميل.
- إن تأكيد توقع الاسترداد والرضا بعد الاسترداد يلعبان وساطة متسلسلة في العلاقة بين توقع استرداد الخدمة وعدالة الاسترداد وسلوك مواطنة العميل.
- ساهمت هذه الدراسة في المجموعة المتزايدة من أدبيات سلوك مواطنة العميل من خلال تقديم منظور بديل (أي استرداد الخدمة) لفهم ما يشجع أو يعيق سلوك مواطنة العميل، ويوسع أدبيات استرداد الخدمة من خلال الجمع بين توقع استرداد الخدمة وعدالة الاسترداد في إطار العمل والكشف عن آلية التوقع والتأكيد التي من خلالها يؤثران على الرضا بعد التعافي في إعداد التسوق عبر الإنترنت.

وقد أوصى واقتراح الباحثون أنه يمكن استخدام نتائج البحث كدليل لتجار التجزئة الإلكترونية لفهم سلوك المتسوقين الإلكترونيين وتحسين رضا العملاء وتشجيع سلوك مواطنة العملاء، كما يجب على تجار التجزئة الإلكترونيين فهم توقعات العملاء في سياق الاسترداد واتخاذ تدابير فعالة لسد الفجوة بين توقع الاسترداد وعدالة الاسترداد، ويجب على تجار التجزئة الإلكترونيين تدريب موظفي الخطوط الأمامية على أن يكونوا على دراية وأن يظهرُوا اللباقة والاحترام والتعاطف مع المتسوقين الإلكترونيين في عملية استرداد الخدمة لضمان قدرتهم على تحديد حالات فشل الخدمة المختلفة والاستجابة بشكل مناسب.

دراسة (Vatolkina et al., 2020) بعنوان

"E-service quality from attributes to outcomes: the similarity and difference between digital and hybrid services"

"جودة الخدمة الإلكترونية من السمات إلى النتائج: التشابه والاختلاف بين الخدمات الرقمية والمختلطة"

هدفت الدراسة تقديم نموذج جودة الخدمة الإلكترونية على أساس الخبرة والجودة متعددة الأبعاد ومقارنة قابليتها للتطبيق على الخدمات الإلكترونية للعثور على الاختلافات والتشابهات في

تصورات المستهلك والنوايا السلوكية؛ أيضاً تهدف بمقارنة السمات التي تشكل أبعاد الجودة للخدمات الإلكترونية الهجينة والرقمية.

استندت الدراسة إلى استطلاع عبر الإنترنت تم إجراؤه في الفترة من يوليو إلى سبتمبر 2019 بين المواطنين والمقيمين الأجانب في الاتحاد الروسي. حيث تم توزيع 365 استبانة.

وبينت نتائج الدراسة ما يلي:

- أثبت النموذج أنه صالح بشكل متساوٍ للخدمات الإلكترونية الهجينة والرقمية.
 - تكمن الاختلافات الرئيسية بين الخدمات الإلكترونية الرقمية والمختلطة في توزيع سمات الخدمة الإلكترونية بين أبعاد الجودة.
 - تعد سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة من أهم السمات التي لها تأثير مباشر على رضا العملاء.
 - تظهر النتائج ضرورة نشر أفضل الممارسات بين أنواع مختلفة من الخدمات الإلكترونية وتوفر فرصة لنشر نتائج البحوث على نطاق واسع بين قطاعات الخدمات الإلكترونية المختلفة.
- وقد اقترح الباحثون بأن هناك حاجة للبحث في المستقبل لفهم تأثير الأمن المتصور على اعتماد الخدمات الإلكترونية ونية أخرى لمواصلة استخدام الخدمة الإلكترونية، لأن الدراسات الحالية تظهر نتائج متناقضة من حيث العلاقة بين الأمن وجودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء.

دراسة (Sataalkina and Steiner (2020 بعنوان:

“Digital entrepreneurship and its role in innovation systems: a systematic literature review as a basis for future research avenues for sustainable transition”

"الريادة الرقمية ودورها في أنظمة الابتكار: مراجعة منهجية للأدب كأساس لطرق البحث المستقبلية للتحويلات المستدامة".

هدفت الدراسة التعرف إلى الفهم الدقيق للريادة الرقمية ودورها في تحول نظام الابتكار بمعنى آخر، فهم العلاقات المتبادلة بين تحول هياكل ريادة الأعمال داخل أنظمة الابتكار، وكذلك النظام الاجتماعي والاقتصادي بشكل عام في النمسا. ولتحقيق ذلك، تمت المراجعة المنهجية للأدبيات من

خلال مسح نتائج (52) ورقة بتحديد الفئات الرئيسية للريادة الرقمية، وكذلك تمييزها عن الأنواع الأخرى من الأنشطة التجارية. وأسفرت نتائج المسح عما يلي:

- تعد الريادة الرقمية المحرك الأساسي داخل نظام الابتكار.
- تعمل الريادة الرقمية على تغيير هيكل وأهداف وآليات التواصل لنظام الأعمال الشامل، وتؤثر في المستويات والأبعاد المختلفة لنظام الابتكار.
- توفر الريادة الرقمية فرصاً تجارية جديدة من خلال إحداث تغييرات حتمية في نظام الابتكار.
- تشمل محددات الريادة الرقمية في نظام الابتكار: رواد الأعمال (أنماط السلوك والكفاءة العقلية، بالإضافة إلى النتائج الشخصية وعواقب نشاط ريادة الأعمال)، عمليات ريادة الأعمال (الأنشطة التي تتعلق بالرقمنة في عمليات الإدارة المنظمة والتحويلات في الأنشطة الاستراتيجية والتشغيلية، وإنشاء الشركات الناشئة الرقمية)، والنظام البيئي ذات الصلة (تأثير البنية التحتية والمؤسسات الخارجية في تطوير الريادة الرقمية).

دراسة (Kusdibyo and Febuadi 2019) بعنوان

"The effect of electronic service quality on customers satisfaction and loyalty in online shopping"

"تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في رضا العملاء وولائهم في التسوق عبر الإنترنت"

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء وولائهم في إعداد التسوق عبر الإنترنت، حيث تقيس الدراسة تصورات المستهلك لتجربة التسوق عبر الإنترنت؛ وقد استخدمت تقنيات جمع البيانات نهجاً مقطعيًا.

وقد تم جمع البيانات الخاصة بها بعد انتهاء المستهلكين من التسوق عبر الإنترنت في متاجر معينة عبر الإنترنت في باندا اتشيه، تم توزيع الاستبيانات عبر الإنترنت لجمع البيانات من المتوقع أن يستجيب المستجيبون بشكل جيد للاستبيان. من بين 305 استبيانات تم إرجاعها، كان 282 مؤهلاً لمزيد من الإجراءات. لقياس العلاقات المتبادلة بين المتغيرات، تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) عن طريق المربع الصغرى الجزئي (PLS).

وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي وهام على الرضا. كما يؤثر رضا المستهلك إيجاباً وبشكل ملحوظ على الولاء حيث أن التأثير غير المباشر لجودة الخدمة الإلكترونية على الولاء أعلى مقارنة بتأثيرها المباشر، وهذا يعني أن الرضا هو متغير مهم في تشكيل ولاء العملاء.
 - وفرت هذه الدراسة فهماً أفضل للعلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا والولاء في سياق التسوق عبر الإنترنت.
 - عملياً تساهم هذه الدراسة في أعمال المتاجر عبر الإنترنت من خلال تقديم أدلة على أهمية أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وضرورة إرضاء العملاء للحصول على ولائهم.
 - يمكن الاستنتاج أن أعمال المتاجر عبر الإنترنت بحاجة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ذات الصلة والتركيز عليها لبناء قدرتها التنافسية في المتاجر عبر الإنترنت وتمييز متجرها عبر الإنترنت بعيداً عن الجمهور.
- واقترح الباحثان إلى إجراء مزيد من الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية للوصول إلى اتفاق مشترك مثل مقياس جودة الخدمة الذي تم تطويره من خلال هذه الدراسة كما يجب أن تحدد أعمال المتاجر عبر الإنترنت وتركز فقط على أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المهمة للعملاء في بناء قدرتهم التنافسية في المتاجر عبر الإنترنت بدلاً من بناء وتنفيذ جميع الأبعاد على قدم المساواة من خلال التركيز على أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المهمة، والتي ستمكن الأعمال التجارية عبر الإنترنت من تمييز الأعمال عن الحشد.

دراسة Rita et al., (2019) بعنوان

"The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping"

"تأثير جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء في سلوك العملاء في التسوق عبر الإنترنت"

هدفت الدراسة تطوير معرفة جديدة من أجل فهم أفضل لأهم أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي لها تأثير على رضا العملاء وثقة العملاء وسلوك العملاء، بناءً على الأدبيات الموجودة حول جودة الخدمة الإلكترونية في التسوق عبر الإنترنت. فقد ركزت الدراسة على الأبعاد الأربعة لنموذج جودة الخدمة الإلكترونية التي تنتبأ بشكل أفضل بسلوك العملاء. لا يقتصر

الأمر على اختبار تأثير رضا العملاء على سلوك العملاء مثل نية إعادة الشراء، والكلام الشفهي، وإعادة زيارة الموقع، ولكن أيضاً تأثير ثقة العملاء، ومن المتوقع أن تؤدي النتيجة إلى توسيع نطاق المعرفة حول ثقافة الدولة المختلفة في مقابل الصلة المختلفة لسمات جودة الخدمة الإلكترونية.

وقد تكون مجتمع الدراسة من شملت (355) مستهلكاً إندونيسياً عبر الإنترنت لاختبار نموذج البحث باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية حيث تم استخدام البيانات المأخوذة من دراسة استقصائية عبر الإنترنت.

وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج منها:

- أن هناك ثلاثة من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (تصميم الموقع، الأمن/الخصوصية، الوفاء) تؤثر على جودة الخدمة الإلكترونية الشاملة. وفي الوقت نفسه، لا ترتبط خدمة العملاء بشكل كبير بجودة الخدمة الإلكترونية الشاملة.

- ترتبط جودة الخدمة الإلكترونية بشكل عام من الناحية الإحصائية بسلوك العملاء.

وقد أوصت الدراسة على أنه يجب أن يأخذ البحث المستقبلي في الاعتبار مجموعة متنوعة من قطاعات المنتجات و / أو الصناعات الأخرى للتأكد من أن القياس يعمل بشكل جيد على قدم المساواة، في بيئة صناعية أخرى حيث أنه قد يحتاج القياس إلى تعديل، ويمكن أن تستخدم الأبحاث المستقبلية أيضاً منهجيات مختلفة مثل مجموعة التركيز والمقابلات.

دراسة (Sabai and Theresa (2018) بعنوان:

**"Digital technology, digital capability and organizational performance
A mediating role of digital innovation"**

"التكنولوجيا الرقمية، والقدرة الرقمية والأداء التنظيمي: الدور الوسيط للابتكار الرقمي"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين التكنولوجيا الرقمية والقدرة الرقمية والأداء التنظيمي من خلال الدور الوسيط للابتكار الرقمي. ولتحقيق أهداف الدراسة وأسئلتها، تم استخدام الأساليب الكمية لفحص العلاقات بين المتغيرات من خلال جمع وتحليل بيانات المسح لاختبار الفرضيات، وكانت وحدة تحليل الدراسة شركة تكنولوجيا المعلومات التي تشارك في التكنولوجيا الرقمية. اختبرت الدراسة إطاراً مفاهيمياً جديداً باستخدام بيانات مسح لـ (105) من شركات تكنولوجيا المعلومات الصغيرة والمتوسطة الحجم في ماليزيا، وتم استخدام تحليل نموذج المعادلة الهيكلية

(SEM).

أظهرت النتائج أن:

- للتوجه الرقمي والقدرة الرقمية تأثير إيجابي في الابتكار الرقمي.
- يتوسط الابتكار الرقمي تأثير التوجه التكنولوجي والقدرة الرقمية في الأداء المالي وغير المالي.
- التقنيات الرقمية دور كبير في إنشاء منتجات وخدمات وعمليات رقمية مبتكرة.

دراسة (2017) Kurfah et al بعنوان:

“entitled: adoption of e-government services in turkey”

“تبني نهج الحكومة الإلكترونية في تركيا”

هدفت الدراسة إلى التحقيق في العوامل الأساسية التي تلعب دوراً في قرار المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا. تم استخدام نموذج UTAUT الذي تم إثرائه من خلال تقديم الثقة في الإنترنت وثقة العوامل الحكومية في الدراسة. يتم تقييم النموذج من خلال دراسة استقصائية أجريت مع مواطنين أنراك من مناطق مختلفة من البلاد. تم جمع ما مجموعه (529) إجابة من خلال أخذ عينات هادفة وتم تقييم الردود باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية.

وقد أظهرت النتائج أن مستوى متوسط للحكومة الإلكترونية تأثير إيجابي على النية السلوكية وأداء المؤسسات المختلفة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

وقد أوصت الدراسة العملية بتوجيه المهنيين وصناع السياسات في تحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال الكشف عن أولويات المواطن فيما يتعلق بخدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا.

دراسة (2016) Tan et al., بعنوان

An exploratory study of the formation and impact of electronic service failures

دراسة استكشافية لتكوين وتأثير فشل الخدمة الإلكترونية

هدفت هذه الدراسة إلى جمع الأدبيات الموجودة حول الخدمة الإلكترونية ونجاح النظام للوصول إلى نظام تصنيف جديد يحدد فشل خدمة التجارة الإلكترونية في فئات المعلومات

والوظيفية والنظام، وكل منها مجموعة أبعادها المكونة لتوسيع نظرية عدم تأكيد التوقعات (EDT)، حيث ميّز الباحثون بين النتائج غير المؤكدة والعملية وتوقعات التكلفة كعواقب رئيسية لفشل خدمة التجارة الإلكترونية.

وقد قام الباحثون بتجميع الأبحاث السابقة حول الخدمة الإلكترونية ونجاح النظام لتطوير نظام تصنيف جديد لإخفاقات خدمة التجارة الإلكترونية التي تحدد حوادث الفشل في فئات المعلومات والوظيفية والنظام. بعد ذلك، أكد الباحثون أنه يمكن تحديد عواقب فشل خدمة التجارة الإلكترونية وفقاً لما إذا كانت غير متأكدة من نتائج المستهلكين أو عملياتهم أو توقعات التكلفة المتوقعة. ثم تم بناء نموذج نظري لتصنيفات فشل خدمة التجارة الإلكترونية وعواقبها مع مقترحات قابلة للاختبار. تعرض هذا النموذج النظري للتحقق التجريبي اللاحق من خلال الأحداث الفعلية لفشل خدمة التجارة الإلكترونية، والتي تم الحصول عليها من خلال استطلاع عبر الإنترنت تم تصميمه بعد تقنية الحوادث الحرجة (CIT)، تم فحص هذه الأحداث من خلال مجموعة من التقنيات التحليلية للمحتوى واختبار مربع كاي والتحليل المقارن النوعي الهش (csQCA) - لفحص ما إذا كانت العلاقات المفترضة في النموذج النظري تمثل كيفية ظهور إخفاقات خدمة التجارة الإلكترونية في الواقع.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج

- استكشف الباحثون صلاحية النموذج النظري استناداً إلى حسابات وصفية للوقائع الفعلية لإخفاقات خدمة التجارة الإلكترونية وعواقبها المقابلة. تمشياً مع النموذج النظري الذي بناه الباحثون.
- ناشد الأكاديميون والممارسون على حد سواء لإجراء دراسات يمكن أن تلقي الضوء على أسبابها وعواقبها.
- بتجميع تدفقات أبحاث الخدمة الإلكترونية ونجاح النظام لإنشاء نظام تصنيف لإخفاقات خدمة التجارة الإلكترونية الذي يصنف أسباب الفشل وفقاً لما إذا كانت تنبع من المعلومات أو الوظائف أو جوانب النظام لمواقع التجارة الإلكترونية .
- العثور على المعلومات والفشل الوظيفي لتكون مرتبطة بنتائج غير مؤكدة وتوقعات العملية على التوالي. من ناحية أخرى، لا يؤثر فشل النظام على التوقعات غير المؤكدة للمستهلكين، وبالتالي يتعارض مع توقعاتنا. أسفر التحليل اللاحق للأبعاد المكونة للمعلومات والفشل الوظيفي والنظام عن رؤى إضافية حول الملاحظات السابقة.

وقد اقترح الباحثون أنه بالاعتماد على EDT إن عواقب فشل خدمة التجارة الإلكترونية متجذرة في عدم تأكيد نتائج المستهلكين و / أو العملية و / أو توقعات التكلفة المتوقعة، حيث لا تؤكد البيانات التي تم جمعها عبر مسح ميداني نوعي على قوة نظام التصنيف لدى الباحثين فحسب، بل إنها تساعد في التحقق من صحة النموذج النظري لتصنيفات فشل خدمة التجارة الإلكترونية وعواقبها والتي يمكن صقلها من خلال التحقيقات المستقبلية.

4-2 ملخص الدراسات السابقة

يوضح الجدول الآتي ملخصاً لأهم نتائج الدراسات السابقة التي تمت في البيئة العربية والبيئة الأجنبية من حيث مكان إجرائها وأهدافها وأهم النتائج التي توصلت إليها.

الجدول 1-2 ملخص الدراسات العربية وجوانب الاستفادة منها

#	اسم الباحث والسنة	مكان إجراء الدراسة	ملخص نتائج الدراسة	متغيرات الدراسة	مجال الاستفادة
1	البراشدية (2021)	عمان	أشارت نتائج الدراسات السابقة إلى أن جائحة كورونا قد سرعت اتجاهات مؤسسة ريادة الأعمال نحو رقمنة أعمالها التجارية القائمة، والمساهمة في زيادة عدد مشاريع المتعلقة بريادة أعمال جديدة ومبتكرة، وأوضحت النتائج وجود العديد من الفرص لنمو قطاع الريادة الرقمية خلال فترة انتشار فيروس كورونا نظراً لدور الرقمنة في تعزيز مرونة الأعمال بالإضافة إلى دور الاقتصاد الرقمي في النمو الاقتصادي.	تكونت متغيرات الدراسة من الريادة الرقمية	المساهمة في بناء الإطار النظري
2	النسور والخليفات (2020)	الأردن	وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الريادة الرقمية بأبعادها (إدارة المعرفة الرقمية، وإدارة بيئة العمل الرقمية، والحصول على التمويل المالي، ومهارات القيادة الإلكترونية)، في الأداء التنظيمي مقاساً ببطاقة الأداء المتوازن (المؤشرات المالية، والعملاء، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو) في الشركات الصناعية العاملة في	تكون من المتغير المستقل (الريادة الرقمية) والمتغير التابع (الأداء المنظمي)	المساهمة في بناء الاستبانة والإطار النظري

الصناعات الدوائية

بناء الاستبانة وانموذج الدراسة	المتغير المستقل: نموذج الإدراكات والتوقعات المتغير التابع: جودة الخدمات التعليمية	أن المتوسط العام لدرجة رضا معلمين ومعلمات مدارس التعليم العام في مدينة أبها الحضرية عن جودة خدمة بعض العناصر الملموسة (الأجهزة، المرافق، الأشياء المادية) وفقاً لمقياس Servequal من وجهة أفراد عينة الدراسة وقد جاء بدرجة متوسطة.	السعودية	البدوي والقحطاني (2019)	3
المساهمة في الإطار النظري ونموذج الدراسة	تكون المتغير المستقل من (المخاطر المدركة) المتغير التابع الثقة عبر الإنترنت تكون المتغير المستقل من جودة الخدمات الإلكترونية والتغير التابع تحسين رضا العملاء	بينت الدراسة أن مستوى الثقة من خلال شبكة الإنترنت مرتفعاً في مواقع التجارة الإلكترونية وفق رأي أفراد عينة الدراسة.	الأردن	(كوكش، 2019)	4
المساهمة في بناء الإطار النظري	جودة الخدمات الإلكترونية والتغير التابع تحسين رضا العملاء	يوجد أثر لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ورضا عملاء بريد الجزائر وفق العينة المبحوثة، كما يعتمد بريد الجزائر على أسلوباً ناجحاً في طرح خدماته الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء.	الجزائر	(شيروف، 2019)	5
المساهمة في بناء الإطار النظري والربط النظري بين متغيرات الدراسة	توجد علاقة معنوية طردية ذات علاقة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (المحتوى، سهولة الاستخدام، الأمان، الكفاءة) وبين رضا العملاء ونية الشراء من المواقع الإلكترونية، ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا ونية الشراء ما يدل على أن المبحوثين يؤيدون أن توافر متغيرات الرضا يزيد من نية الشراء لديهم.		السعودية	(شارد، 2018)	6
المساهمة في	المتغير	أن مستوى تطبيق الكلية لمفهوم	فلسطين	راضي	7

بناء الإطار النظري	المنظمة الذكية ومعيار ذكاء الأعمال ومعيار اتخاذ القرارات ودعم الموقف التنافسي ومعيار التوجه الإبداعي في الكلية جاءت جميعها بدرجة متوسطة.	المستقل: أبعاد المنظمة الذكية. المتغير التابع: الإبداع التقني	وآخرون (2018)
المساهمة في بناء الإطار النظري	ضرورة تبني أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي) من قبل منظمات الأعمال وذلك لما لها من أثر إيجابي في تحقيق الريادة في العمل	المتغير المستقل: التطبيقات التكنولوجية. المتغير التابع: ريادة الأعمال الإلكترونية.	الحدراوي وآخرون (2017) العراق

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى الدراسات العربية الواردة في الجدول.

ويوضح الجدول (2-2) ملخصاً لأهم نتائج الدراسات السابقة التي تمت في البيئة الأجنبية وجوانب الاستفادة منها في الدراسة الحالية

الجدول 2-2 ملخص الدراسات الأجنبية وجوانب الاستفادة منها

#	اسم الباحث والسنة	مكان إجراء الدراسة	ملخص نتائج الدراسة	متغيرات الدراسة	مجال الاستفادة
1	Jafari-sadeghi (2021)	28 دولة أوروبية	حددت الدراسة العديد من العلاقات المهمة بين هذه التركيبيات، والتي تساهم في إثراء الأدبيات وتوفير المعلومات الرئيسية لآثار ريادة الأعمال في الممارسين من الرياديين.	المتغير المستقل: التحول الرقمي. المتغير التابع: ريادة الأعمال التكنولوجية	المساهمة في بناء الإطار النظري.
2	Hogenschurz (2021)	الشركات ومنظمات الأعمال	تم تحديد ثمانية استراتيجيات لدعم وتشكيل ريادة الأعمال والابتكار من قبل الأفراد في المؤسسات التي تتشارك في العلوم وتطوير الابتكار، وركزت هذه الاستراتيجيات على تعزيز دور: الأفراد، المؤسسات، الشبكات في أن	المتغير المستقل: تطوير العلوم والتكنولوجيا والابتكار المتغير التابع: النفع	المساهمة في بناء الإطار النظري

العام	واحد			
والاجتماعي المتغير المستقل توقع استرداد الخدمة وعدالة الاسترداد المتغير التابع سلوك مواطنة العميل	تبين بأن لاسترداد الخدمة تأثير سلبي على تأكيد توقعات الاسترداد، بينما تؤثر عدالة الاسترداد بشكل إيجابي على تأكيد توقع التعافي، والذي يرتبط بشكل إيجابي أيضاً برضا ما بعد التعافي وسلوك مواطنة العميل.	الصين	(Zhu et al., 2021)	3
المساهمة في بناء الإطار النظري.	تظهر النتائج ضرورة نشر أفضل الممارسات بين أنواع مختلفة من الخدمات الإلكترونية وتوفر فرصة لنشر نتائج البحوث على نطاق واسع بين قطاعات الخدمات الإلكترونية المختلفة.	الاتحاد الروسي	(Vatolkina, et Al., 2020)	4
المساهمة في بناء الإطار النظري	تعد الريادة الرقمية المحرك الأساسي داخل نظام الابتكار، وتعمل الريادة الرقمية على تغيير هيكل وأهداف وآليات التواصل لنظام الأعمال الشامل، وتؤثر في المستويات والأبعاد المختلفة لنظام الابتكار.	النمسا	Satalkina and Steiner (2020)	5
بناء الاستبانة	أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي وهام على الرضا. كما يؤثر رضا المستهلك إيجاباً وبشكل ملحوظ على الولاء حيث أن التأثير غير المباشر لجودة الخدمة الإلكترونية على الولاء أعلى مقارنة بتأثيرها المباشر، وهذا يعني أن الرضا هو متغير مهم في تشكيل ولاء العملاء.	باندا انشيه، أندونيسيا	(Kusdibyo & Februdi, 2019)	6
المساهمة في بناء الإطار النظري				

المساهمة في بناء الإطار النظري وربط متغيرات الدراسة ببعضها	المتغير المستقل: جودة الخدمة الإلكترونية. المتغير التابع: رضا العملاء وولائهم	أن هناك ثلاثة من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (تصميم الموقع، الأمن/ الخصوصية، الوفاء) تؤثر على جودة الخدمة الإلكترونية الشاملة. وفي الوقت نفسه، لا ترتبط خدمة العملاء بشكل كبير بجودة الخدمة الإلكترونية الشاملة، وترتبط جودة الخدمة الإلكترونية بشكل عام من الناحية الإحصائية بسلوك العملاء	أندونيسيا	(Rita, et Al., 2019)	7
بناء الاستبانة وربط متغيرات الدراسة ببعضها	المتغير المستقل: التكنولوجيا الرقمية، القدرة الرقمية، المتغير الوسيط: الابتكار الرقمي	للتوجه الرقمي والقدرة الرقمية تأثير إيجابي في الابتكار الرقمي، ويتوسط الابتكار الرقمي تأثير التوجه التكنولوجي والقدرة الرقمية في الأداء المالي وغير المالي، التقنيات الرقمية دور كبير في إنشاء منتجات وخدمات وعمليات رقمية مبتكرة.	ماليزيا	Sabai and Theresa (2018)	8
بناء الاستبانة والمساهمة في الإطار النظري	ركزت الدراسة على خدمات الحكومة الإلكترونية	تبين بأن مستوى متوسط للحكومة الإلكترونية تأثير إيجابي على النية السلوكية وأداء المؤسسات المختلفة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.	تركيا	Kurfah et al (2017)	9
المساهمة في الإطار النظري وربط متغيرات الدراسة الحالية بناء نموذج الدراسة وبناء نموذج الدراسة	المتغيرات تتمثل في دراسة التوقعات والنتبوات في فشل الخدمة الإلكترونية	استكشف الباحثون صلاحية النموذج النظري استناداً إلى حسابات وصفية للوقائع الفعلية لإخفاقات خدمة التجارة الإلكترونية وعواقبها المقابلة. تمشياً مع النموذج النظري الذي بناه الباحثون	أندونيسيا	(Tan et al., 2016)	10

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى الدراسات الأجنبية الواردة في الجدول.

5-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

بعد مراجعة الدراسات السابقة في البيئتين العربية والأجنبية تبين للباحثة بأنها تناولت متغيرات الدراسة بشكل غير مباشر ومنفرد وربطها بمواضيع من جهة أخرى على اختلاف مجتمعاتها، ومن هنا عملت الباحثة على تحديد الدراسات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية ومقارنتها سوياً ووجدت بأن دراستها تتميز بما يلي:

من حيث أهدافها:

ركزت الدراسة على متغيرين وهما (جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير مستقل، والتوقعات المدركة كمتغير تابع)، وقد جاءت الدراسات السابقة متناولة جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء، كما أن هناك بعض الدراسات التي أكدت عملية التوقعات المدركة فضلاً عما تهدف إليه الدراسة الحالية والربط بين نجاح الخدمات الإلكترونية، وأثر ذلك على التوقعات المدركة وهذا ما لم يتم طرحه في الدراسات السابقة.

من حيث المتغيرات:

- تتميز الدراسة الحالية من حيث المتغيرات موضوع الدراسة حيث لم تربط الدراسات السابقة بين متغيرات الدراسة الحالية (جودة الخدمات الإلكترونية) والتوقعات المدركة بينما معظم الدراسات السابقة ركزت على دراسة بعض المتغيرات.
- تركز الدراسة الحالية على فكرة جديدة وهي أثر نجاح الخدمات الإلكترونية كمتغير مستقل بأبعاده الفرعية (الموثوقية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) من خلال اتباع نموذج Servqual على التوقعات المدركة (التكاليف، العمليات، المخرجات) من خلال اتباع نموذج Tan وذلك لحدثه كقياس.

من حيث بينتها:

- تجري هذه الدراسة في دائرة الافتاء الأردنية العام والعاملين فيها، والتعرف على مدى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها من خلال مواقعها الإلكترونية وما تطمح إلى الوصول إليه من خلال ما يطلق عليه "المفتي الإلكتروني"، في حين تم إجراء الدراسات السابقة في بيئات مختلفة لها سماتها وصفاتها الخاصة بها.

من حيث منهجيتها

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها اعتمدت على المسح الشامل في عملية جمع المعلومات خلافاً لبعض الدراسات وذلك ليتم إدراك المساهمة الفكرية في هذه الدراسة من خلال البحث في أثر العلاقة بين متغيرات الدراسة من أجل التعرف على نتائج لها قيمة فكرية وعلمية لم يتم التعرف إليها في الدراسات السابقة.

الفصل الثالث:

الإطار النظري

1-3 جودة الخدمات الإلكترونية

2-3 التوقعات المدركة

3-3 نبذة عن دائرة الإفتاء العام

الفصل الثالث:

الإطار النظري

1-3 جودة الخدمات الإلكترونية

1-1-3 مفهوم الخدمات الإلكترونية

لقد دخلت جودة الخدمة العالية في هذه الأيام كاستراتيجية تميز ولكي تتمكن الشركات من تلبية الحاجات المعقدة للعملاء، فقد أنشأت معظم الشركات مواقع لها على الشبكة التي تقدم معلومات الجودة والخدمات إلى المستهلكين. لقد أصبح مفهوم الجودة في تجارة الأعمال في أيامنا هذه وعلاقته بصناعة الخدمات النشاط الرئيسي في جميع صناعة الخدمات. ولقد شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين تغييرا كبيرا في إدراك المستهلك بالنسبة للمنتجات والخدمات التي يستهلكها، وقد دفعت هذه النزعة بالعديد من المديرين والباحثين لبذل أفضل جهودهم لتحديد أبعاد جودة الخدمة لأغراض متعددة مثل رضا العميل والربحية وعليه فقد ازداد الاهتمام بجودة الخدمة من قبل مزودي الخدمة كاستراتيجية رئيسية لرضا العميل (Zeithaml et al, 2002).

ويتفق غالبية المديرين إلى ان ربحية عملهم ترتبط عن كثب بجودة الخدمات التي يقدمون والمبدأ الأساسي في ذلك هو ان المنظمة التي تقدم خدمة عالية الجودة تحصل على مستويات أعلى من رضا العميل، وهذا يؤدي إلى تقليل العيوب، وزيادة الاحتفاظ بالعملاء وتقلل التكاليف المرتبطة بمعالجة الأخطاء. ويتوقع ان تحصل هذه المنظمة على حصة سوقية كبيرة ومستويات ربحية أعلى، وبما ان المنظمة تسعى لتحسين الربحية فان من الأفضل لها أن تراقب وتجري التحسينات على جودة خدماتها على أسس دائمة (Philip & Hazelt, 1997).

وقد حظيت نظرية وممارسة جودة الخدمة على مدى العقدين السابقين اهتماما كبيرا من الأكاديميين والممارسين على حد سواء. إذ تم النظر إليها على أنها وسائل يمكن من خلالها التمييز بين المنظمات المتنافسة.

ومن المعروف أن جودة الخدمة تساهم في الحصة السوقية ورضا المستهلك (Zeithaml et al, 2002) وقد تبنت معظم منظمات القطاع الخاص مبادئ جودة الخدمة بسرعة اكبر من منظمات القطاع العام. ويعزى ذلك إلى الفروق بين القطاعات وخاصة الهدف الرئيسي حيث أن هدف معظم منظمات القطاع العام تقديم منفعة اجتماعية. وقد اختلفت التعريفات المتعلقة

بموضوع جودة الخدمة من حيث وضع تعريف محدد لها وأبعادها فيرى البعض أن جودة الخدمة تعتمد على رضا العميل عن الخدمات المقدمة والى أي مدى تلبى هذه الخدمات رغباته واحتياجاته. ويرى آخرون أن جودة الخدمة تتحدد في ضوء إدراك العميل لجودة المنتج أو الخدمة ودرجة مطابقتها لتوقعاته، فإذا ما حصل المستفيد على الخدمة وكان ما قدم إليه أقل مما كان متوقفاً فقد اهتمامه بالمؤسسة، وإذا كان ما قدم إليه يفوق توقعاته فإنه حتماً سيقبل على التعامل مع تلك المؤسسة.

ومن المتفق عليه بأن جودة الخدمة هي اتجاه أو حكم دولي حول تفوق الخدمة وعلى الرغم من أن هذا الاتجاه لم يتم الاتفاق عليه ويقترح البعض أنه ينبع من مقارنة التوقعات بإدراكات الأداء، بينما يناقش آخرون أنه نابع من مقارنة الأداء مع المعيار النموذجي، إن التأثير الواسع للتطورات التقنية السريعة قد ظهر بصفة عامة على طريقة إنتاج الخدمة وتسليمها للعملاء، فالابتكار الذي حدث في جوهر العديد من الخدمات كان نتيجة للتطورات التقنية وذلك ابتداءً من الوسائل الآلية الحديثة والإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات، ومن الملاحظ أن معظم التطورات ذات الدلالة في إنتاج وتقديم الخدمة ترتبط بثورة تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية والحاسبات الآلية وخاصة في تحسين المظاهر الداعمة للخدمة، كما وساعدت التقنيات الحديثة على تجنب ضرورة التواجد المادي أو القرب المادي في عملية إنتاج الخدمة (الكساسبة، 2014: 20).

إذ إن هناك العديد من التعاريف التي عرفت بها الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي وذلك لارتباطها مع الحكومة الإلكترونية التي ظهرت بعد الإدارة الإلكترونية؛ وقد عرفت بأنها "إنجاز الأعمال الإدارية والحكومية إلكترونياً وقيام أجهزة الحكومة بإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها للجمهور إلكترونياً دون الذهاب إلى الجهات الحكومية وتنفيذ الخدمة بالمنزل أو من أي مكان في العالم عبر الإنترنت، وذلك بهدف استثمار الوقت والجهد والمال" (مطر، 2013: 39).

كما تعرف بأنها "الانتقال من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت، أو بالاعتماد على شبكات حاسوبية داخلية على مستوى الدولة أو حتى المدينة" (أبو السعود، 2005: 126).

لقد عرف (Parasuraman et al. 2005) جودة الخدمة بأنها حصر الفرق بين إدراك مقدم الخدمة وتوقعاته وبين توقعات المستفيدين وتصوراتهم لأداء الخدمة، وسَميَ فيما يُعرف بمقياس جودة الخدمة SERVQUAL، وقد ركز على ستة أبعاد أساسية: الملموسية،

والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان، والمهنية وهذه التعريف شكّل أساس للباحثين من بداية التطور التكنولوجي عام 1988.

ولقد عرفها (Philip & Hazelt, 1997) بأنها قدرة المؤسسة في الوصول أو تجاوز توقعات المستفيدين للخدمة، وتُعرف توقعات المستفيدين على أنها غايات واحتياجات المستفيدين من الخدمة، وعرف (Alsamydai, et. all, 2014) جودة الخدمة الإلكترونية بأنها تُركز على بعدين هما الجودة الفنية؛ التي تشير للجوانب الكمية للخدمة ويمكن التعبير عنها بشكل كمي، والجودة الوظيفية؛ التي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة، بالإضافة إلى ذلك، فإن تقديم خدمة عالية الجودة يعني التوافق مع توقعات المستفيدين على أساس ثابت.

ومن ثم يعرف (Kotler and Killer, 2011)، جودة الخدمة على أنها "مجموع ميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها لتلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية، وقد عرف (Hamzah, 2017) جودة الخدمة على أنها حكم أو موقف مرتبط مباشرة بالمؤسسة والخدمات ذات الجودة الشاملة التي تقدمها، وانطباق المستفيد عن الجودة التي يتلقاها.

وفي تعريف (Al-Azzam, et, all, 2015) لجودة الخدمة، كلما زادت جودة الخدمة كلما زاد رضا المستفيد، وعرفها (Makanyeza & Chikazhe, 2017) بأن جودة الخدمة والرضا وصورة المؤسسة كلها لها تأثيرات مباشرة وإيجابية على رضا المستفيد. ان جودة الخدمة الإلكترونية هي الجودة المتوقعة من المؤسسة مقارنة بجودة الخدمة المدركة أو جودة الخدمة المقدمة فعلياً وبأنها ذات ثلاثة ابعاد، البعد الأول يختص بالاستجابة السريعة لتقديم الخدمة الإلكترونية، والبعد الثاني يختص بالعمليات ذو شق وظائفي؛ أي تقديم الخدمة بأفضل المستويات وذات جودة وظائفية حسب المستوى المطلوب، والبعد الثالث يختص بالحصول على المخرجات، تقديم الخدمة دون محسنات وهو الحصول على الخدمة بصرف النظر عن الإضافات والتحسينات. وترتبط جودة الخدمة بالموقف، أو الحكم العام الذي يتم إجراءه من خلال مقارنة توقعات المستفيدين وتصوراتهم للخدمة الفعلية التي يتم تقديمها وتقييمها.

وتتصور الباحثة بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الافتاء العام ما هي إلا استخدام التقنيات التكنولوجية بشكل متكامل والتي تساهم في تنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالدائرة وذلك بهدف تسهيل وتسريع خدماتها.

مما سبق يمكن تلخيص تعريفات جودة الخدمة الإلكترونية في الجدول التالي:

جدول 1-3

تعريفات جودة الخدمة الإلكترونية

التعريف	الباحث
إنجاز الأعمال الإدارية والحكومية إلكترونياً وقيام أجهزة الحكومة بإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها للجمهور إلكترونياً دون الذهاب إلى الجهات الحكومية وتنفيذ الخدمة بالمنزل أو من أي مكان في العالم عبر الإنترنت، وذلك بهدف استثمار الوقت والجهد والمال.	(مطر، 2013: 39)
الانتقال من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت، أو بالاعتماد على شبكات حاسوبية داخلية على مستوى الدولة أو حتى المدينة	(أبو سعود، 2005: 126)
هي حصر الفرق بين إدراك مقدم الخدمة وتوقعاته وبين توقعات المستفيدين وتصوراتهم لأداء الخدمة، وسمي فيما يُعرف بمقياس جودة الخدمة "SERVQUAL"	(Parasuraman et al. 2005)
بأنها قدرة المؤسسة في الوصول أو تجاوز توقعات المستفيدين للخدمة، وتُعرف توقعات المستفيدين على أنها غايات واحتياجات المستفيدين من الخدمة	(Philip & Hazelt, 1997)
تُركز على بعدين هما الجودة الفنية؛ التي تشير للجوانب الكمية للخدمة ويمكن التعبير عنها بشكل كمي، والجودة الوظيفية؛ التي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة.	(Alsamydai, et. all, 2014)
يعرّف جودة الخدمة على أنها "مجموع ميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها لتلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية	(Kotler and Killer, 2011)
هي حكم أو موقف مرتبط مباشرة بالمؤسسة والخدمات ذات الجودة الشاملة التي تقدمها، وانطباق المستفيد عن الجودة التي يتلقاها.	(Hamzah, 2017)
وفي تعريف لجودة الخدمة، كلما زادت جودة الخدمة كلما زاد رضا المستفيد، جودة الخدمة والرضا وصورة المؤسسة كلها لها تأثيرات مباشرة وإيجابية على رضا المستفيد.	(Al-Azzam, et, all,) (2015)
ان جودة الخدمة الإلكترونية هي الجودة المتوقعة من المؤسسة مقارنة بجودة الخدمة المدركة أو جودة الخدمة المقدمة فعلياً وبأنها ذات ثلاثة ابعاد، البعد الأول يختص بالاستجابة السريعة لتقديم	(Makanyeza & Chikazhe, 2017)

الخدمة الإلكترونية، والبعد الثاني يختص بالعمليات ذو شق وظيفي؛ أي تقديم الخدمة بأفضل المستويات وذات جودة وظيفية حسب المستوى المطلوب، والبعد الثالث يختص بالحصول على المخرجات، تقديم الخدمة دون محسنات وهو الحصول على الخدمة بصرف النظر عن الإضافات والتحسينات.

3-1-2 مبادئ الخدمات الإلكترونية:

هناك العديد من المبادئ الأساسية التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ الخدمات الإلكترونية في أي منظمة (حماد، 2013: 25-26)

- السهولة والسرعة والشمولية في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية ويجب أن تكون متاحة في جميع الأوقات.
 - توافر الأمن والحماية للمعلومات والمحافظة على خصوصية المستفيد من تلك الخدمات.
 - تعدد الوسائل التي من خلالها يمكن تقديم الخدمات اللازمة كالإنترنت والهواتف الخلوية وليس فقط الحصول على الخدمة بالطرق التقليدية.
 - لا بد من أن يكون المستفيد هو محور وأساس الخدمات الإلكترونية وتفعيل العمليات التي تتعلق بتلك الخدمات وتميزها بسهولة الحصول عليها.
 - لا بد من أن تكون الخدمة الإلكترونية المقدمة موثوقة ومعتمدة بحيث تؤدي نفس النتيجة التي تؤديها الطرق التقليدية في تقديم الخدمة.
 - لا بد من وضع قوانين وتشريعات وضوابط تنظم العمل بالوسائل الإلكترونية وتواكب التطور التكنولوجي.
- وهناك بعض الباحثين أشاروا في مجال الاستراتيجية الإلكترونية إلى مجموعة من المبادئ التي لا بد من تطبيقها عندما يراد تطبيق المجال الإلكتروني في أي منظمة وهي كالاتي: (الكساسبة، 2014: 30-31).

- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم حيث لا بد أن تمارس المنظمة أعمالها في إطار بيئة قانونية محكمة يستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات جديدة لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن ومضمون.
- تحسين البنية التحتية الإلكترونية للمنظمة من جميع الجوانب والتي تشمل العديد من الجوانب منها البنية المادية ممثلة في الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصالات وغيرها،

- والبنية البشرية من خلال الارتقاء بالكفاءات والمهارات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها فضلاً عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية والسرية لتبادل المعلومات.
- العمل على إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف القطاعات ولا سيما الأساليب الخدمائية.
- خلق البيئة الثقافية الملائمة للأعمال الإلكترونية داخل المجتمع وخلق قناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.
- توفير المزيد من الأمن المعلوماتي وضمان السرية والخصوصية الفردية للمستخدمين.
- يجب ان يكون الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أسرع وأسهل للمستخدمين منها وخاصة لأولئك الأميين أو ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو ما يضمن تكاملاً اجتماعياً لكل طبقات المجتمع وإتاحة الوصول للشبكة لجميع الفئات.
- يجب أن لا تكون الخدمة المقدمة مكلفة مقارنة بمتوسط الدخل المتاح حتى يكون استخدامها أكثر انتشاراً.

3-1-3 خصائص الخدمات الإلكترونية

تشير العديد من الدراسات أن أهم الخصائص المميزة للخدمات الإلكترونية هي القدرة على الوصول والتنبيه وسرعة التحديث، حيث أن التطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة بالنسبة للهواتف النقالة، وطّد العلاقة بين المنظّمات المقدمة للخدمات والعملاء، وتقر العديد من البحوث والدراسات الميدانية أن مثل هذه الخصائص تسهم بشكل كبير في توفير الوقت والمال والجهد بالنسبة لكافة أطراف التبادل خاصة العميل، فلها دوراً في إيجاد حلول ترضي العملاء وتكرس ولاءهم لمقدم الخدمة.

- القدرة على الوصول:

أي القدرة على الوصول إلى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب له، وتتم باتجاهين بين العميل والمؤسسة، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، وتمكن هذه الخاصية العملاء والمنظّمات من تحقيق الآتي: (الكسابية، 2014: 30-31).

- سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتبادلات التجارية والمنتجات والخدمات التي يمكن الاستفادة منها.

- إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات وفهارس المكتبات، وقراءة المطبوعات والكتب الإلكترونية والإعلانات.
- إرسال العملاء معلومات حول اهتماماتهم بسلعة أو خدمة ما، وبالتالي تستطيع المؤسسات الاستفادة من التغذية العكسية وبحوث السوق.
- متابعة العملاء لمشترياتهم ووضعهم المادي وحساباتهم.
- البحث عن حلول ممكنة جديدة لأي مشكلة تواجههم والحصول على إجابات لتساؤلاتهم حول مختلف المسائل.
- المشاركة والانخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق للسلع والخدمات، أو لتسويق منتجاتهم وخدماتهم.
- توفير الوقت للبيع والشراء وإعادة الطلب.
- القدرة على التنبيه:

أي القدرة على توفير المعلومات المطلوبة أو التفاعل المنشود في الوقت المناسب تماماً، وهذا من أجل تفادي شيء سلبي أو الانتفاع من شيء إيجابي، والتنبيه لوجود أشياء جديدة ينبغي الاهتمام بها، وتعود الآثار الإيجابية لهذه الخاصية على المنظمة والعملاء، وهذه الخاصية تتطلب وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين، توفر أداة بحث داخل محتوى الموقع، أدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة، الاتصال من خلال البريد الإلكتروني أو نماذج التقييم ونحوه والمقدرة على متابعة الطلبات ومعرفة أين وصلت.

- سرعة التحديث

خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين وإدانة مصادر معلومات محدثة، من خلال تحديث المعلومات المستفادة من العملاء ومن التفاعلات التي تحدث بين العميل والمؤسسة بشكل متواصل، بتوقيت مناسب وبسرعة فائقة وهذا من شأنه أن يعزز كفاءة وفاعلية قواعد البيانات مما يضيف عليها قدراً من الدقة والمصداقية والثقة.

3-1-4 قياس فعالية الخدمات الإلكترونية.

إن تقديم الخدمات الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف باهظة حيث أن المنظمات تعمل على استثمار مواردها المالية والبشرية من أجل تطبيق التكنولوجيا وتطويرها ووصولها إلى الحكومة

الإلكترونية لتعزيز جودة خدماتها التي تقدم للمستفيدين، ومن هنا كان لا بد من تعظيم الفائدة منها والتي تحقق فوائد اقتصادية تتجاوز النفقات والتكاليف التي أنفقت (حماد، 2013: 30).

ولا بد للتعرف على تقييم فعالية تلك الخدمات المقدمة هناك العديد من الباحثين من أمثال تان وسيرفكوال اقترحوا العديد من النماذج لدراسة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدم خلال أنظمة المعلومات الحاسوبية وهي كما يلي.

3-1-4-1 جودة المعلومات:

إن نوعية المعلومات تهتم بما يحتويه النظام المستخدم من بيانات ومعلومات والخصائص لتلك البيانات كالدقة والاكتمالية والإيجاز والصلة بالموضوع وأن تكون مفهومة وذات معنى وقابلة للمقارنة وذات شكل مناسب، كما أنها تستخدم لتتلاءم مع احتياجات المستخدم إذ لا يتم عرض الكم الهائل من البيانات التي يتم تخزينها والمعلومات التي يتم معالجتها إلا بناءً على احتياجات المستخدم منها، إذ ينبغي أن يحتوي النظام على نظام ذكاء لتزويد المستخدمين بإمكانية الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرارات الصحيحة وتزودهم بإمكانية البحث على المعلومات بسهولة ولا تكون معقدة وهذا الأمر يزيد من رضا المستخدم بشكل إيجابي (Tan et al., 2016: 7).

3-1-4-2 جودة الوظائف.

لاحظ ديلون وماكلين (DeLone and McLean, 2003) أن اتساع وعمق وظائف الخدمة يشكلان تجربة التسوق لدى المستخدمين من خلال توفير الدعم المستمر طوال عملية المعاملات بأكملها إذ يمكن توفير المساعدة في الوقت المناسب من مراحل ما قبل المعاملة إلى ما بعدها من خلال الوظائف التي تدعم الويب، لا سيما في رعاية تجربة خدمة العملاء الشخصية والتي جاءت من خلال نموذج تان وذلك ضمن أدبيات فشل الخدمة، حيث أن جودة الوظائف والخدمة المقدمة تتمثل أبعادها في سهولة الاستخدام والثقة في النظام والاستجابة السريعة وأمن المعلومات، وتخصص النظام بحيث يعرض المعلومات بناءً على احتياجات المستخدم (Tan et al., 2016: 7).

3-1-4-3 جودة النظام.

إذ يركز معيار النظام على خصائص أداء النظام ويمكن قياسها بمدى سهولة استخدام النظام ومرونته والثقة به وسهولة التعلم وتكامل النظام وزمن الاستجابة وجودة البيانات وسهولة نقلها وتكاملها وأهميتها، كما أنها تهتم بما إذا كان هناك أخطاء في النظام ومدى اتساق واجهة

المستخدم وسهولة التفاعل معها ومعدلات الاستجابة عند التفاعل مع النظام وتوفير أدلة تشرح آلية عمله ومستندات توثق النظام (حماد، 2013: 33).

3-1-5 مقاييس أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية:

لقد تناولت معظم الأدبيات واقتрحت بأن معظم المقاييس Measurement بالنسبة للجودة هي ذات توجه لقياس المنتج فقط Product وهو ما يختص بالصناعات والمشاريع الهندسية، أما بالنسبة لحقل الخدمات فهي ليست مخرجات ذات طبيعة إنتاجية وإنما مخرجات ذات طبيعة خدمتية. ان معظم أدوات قياس جودة الخدمة الإلكترونية الحالية تحاول أن تصل إلى رغبات المستفيد النهائي (طالب الخدمة) وعليه فإن أكثر المقاييس شيوعاً هو الذي طوره باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman, et. al, 1988)، وسمي بمقياس جودة الخدمة "SERVQUAL" حيث يعد هذا المقياس من أفضل المقاييس المستخدمة لأنه يركز على الجودة وكيفية الوصول إليها من خلال حصر الفرق بين إدراك المستفيد من الخدمة وتوقعاته لها، ويرتكز هذا المقياس على الأبعاد الأساسية الآتية (Parasuraman, et, all, 2005):

1. **الثقة:** تشير الثقة إلى تقديم الخدمات المتوقعة بطريقة مناسبة ودقيقة ومأمونية مُرتفعة، والقيام بما يتوقعه المستفيدين، وتتكون الثقة أيضاً من الترتيب الدقيق والتسجيل والوفاء بوعود تقديم الخدمة، كما أن الثقة تمثل ركيزة جودة الخدمات الإلكترونية، حيث أن المستفيد الذي يتمتع بمصداقية أعلى سيعطي تقييماً أعلى لجودة الخدمة الإلكترونية، وتمثل الثقة احد اهم ابعاد الجودة الإلكترونية والتي تعني القدرة على أداء الخدمة بموثوقية عالية جدا وبدون تأخير وتقديمها في الوقت المطلوب ودقة وبدون اخطاء(السلايطة، 2018).
2. **سهولة الاستخدام:** يشير هذا البعد إلى مدى تقديم خدمة الرعاية الفردية وسهولة الوصول الى الخدمة المطلوبة وكذلك قدرة مُزوّد الخدمة الإلكترونية في كسب ثقة المستفيدين، وتعني سهولة الاستخدام تقديم المؤسسة للخدمات الإلكترونية الى المستفيدين بسهولة ويسر وتوفير الاهتمام الشخصي لهم ويشمل الانتباه الفردي للمستفيد، والفهم الذي يظهره الموظف عندما يواجه المستفيد مشكلة، ومهارات الموظف ومعرفته، وسيؤثر على ما إذا كان المستفيد يقبل أو يرفض لقاء الخدمة حيث سيؤدي مستوى أعلى عند تقديم الخدمة إلى تقييم إجمالي أعلى لجودة الخدمة (Arzaq & Djatmiko, 2016) ، ويجب إعطاء اهتمام خاص للاهتمام الشخصي للمستفيدين، حيث يمكن أن يؤدي الاهتمام الفردي إلى زيادة جودة الخدمة المتصورة للمستفيدين ومن ثم يجب تدريب الموظفين بمهارة للتعرف على احتياجات

المستفيد على الفور، وتقديم المساعدة التي ستخلق مستوى أعلى من جودة الخدمة المتصورة (Makanyeza, et, all, 2017).

3. **الأمان:** وتشير الى الاطمئنان من قبل المستخدمين بان الخدمات الالكترونية المقدمة لهم تخلو من الاخطاء او الاخطار او الاختراق او الشكوك لدى المستخدمين بان تعاملاتهم تحت التهديد او الاختراق او القرصنة، والمحافظة على سرية تعاملات المستفيد مع المؤسسة (الكساسبية، 2014) وان بُعد الأمان يعني معرفة التعامل مع المستخدمين بلطف وكياسة ومنحهم الامان على تعاملاتهم وان المؤسسة حريصة كل الحرص على المعلومات الشخصية والمالية (الرياضي، 2016). والأمان يمثل أيضا الحماية من القرصنة واستخدام المؤسسة مضادات الفيروسات، وحماية المعلومات الشخصية المستخدمة والخدمات المقدمة للمستخدمين من الاختراق للمواقع الالكترونية وإشعار المتعاملين بالامان على كافة معلوماتهم لدى المؤسسة، وكذلك امان الخدمة الالكترونية المقدمة لهم من الاختراق (قزانية، 2019)، ولذلك فان المؤسسات التي تقدم الخدمات المصرفية الالكترونية يترتب عليها تقديم الضمانات المختلفة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، والتي تشمل تعويض الخسائر المالية بسبب أخطاء الخدمة (Al-Smaydai, et, all, 2014)

4. **الخصوصية:** تتضمن كفاءة الأبعاد المتمثلة بتوافر النظام، والوفاء، والخصوصية، تشير الخصوصية الى قدرة الموظفين على بناء الثقة تجاه المستفيد والمؤسسة التي يعمل بها الموظفين واطهار صورة الكفاءات التي تتضمن المهارات والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة وكذلك المصادقية ويمكن إثبات الخصوصية للموظفين الذين يتميزون بالادب واللباقة والكياسة، ويمكن تكوين فريق إداري على دراية وخبرة يُمثل الموظفين الذين لديهم المعرفة اللازمة للرد على طلبات المستخدمين، وإعطاء العملاء الاهتمام الفردي، وإظهار المجاملة، والتحدث بشكل مناسب مع المستفيد عبر الهاتف أو غيرها من وسائل الاتصال الالكترونية او التقليدية عند تقديم الخدمة الالكترونية أن بُعد الخصوصية يمثل بُعداً مهماً لمقاييس جودة الخدمة الالكترونية من قبل مقدم الخدمة الالكترونية وتمثل عاملاً مهماً لقياس درجات رضا المستفيد عن أداء المؤسسة والفريق الإداري للمؤسسة فيما يخص الخصوصية، وبالتالي يُمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على رضا المستخدمين لان المستفيد الذي يتمتع بتجربة تفاعل شخصية أفضل تقييماً إيجابياً لجودة الخدمة الالكترونية، ان المحافظة على خصوصية المستخدمين الذين يتعاملون بالخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف المحمول التي تقدمها

المؤسسات المصرفية يجب ان تتمثل بحماية معلومات العملاء وخصوصيتهم من الاختراق او السرقة لحساباتهم(Alsmaydai, et, all,2014)

5. **سرعة الاستجابة:** في نموذج جودة الخدمة SERVQUAL، الاستجابة هي الرغبة والاستعداد لمساعدة المستفيد والقدرة على تقديم خدمات سريعة، وتتضمن ذلك ساعات عمل المكتب والموظفين المهنيين ذوي الكفاءة في تقديم الخدمة و أوقات انتظار المستفيدين، وأيضاً مدى سرعة وفعالية الاستجابة للمستفيد، وهذا ينعكس على تصورات المستفيد المحتملة أن تكون الرغبة في المساعدة لها أثراً إيجابياً لخدمة العملاء المتصورة. (Parasuraman, et, all, 2021)، إن هذا البعد يؤكد الانتباه وكذلك السرعة في التعامل مع أسئلة المستفيدين والشكاوي التي يتقدمون بها وطلباتهم والسرعة في الرد وايجاد الحلول بسرعة، وتشير إلى الاستجابة على أنها القدرة على تطوير حلول مخصصة للمستفيدين. ويشمل أيضاً فهم ما يريده المستفيد وفهم هدفه، وإعطاء الاهتمام الفردي (الحلبي، 2017). أن الاستجابة السريعة من قبل مقدم الخدمة الالكترونية تمثل اعلى درجات رضا المستفيد عن اداء المؤسسة، ومن المحتمل أن يكون لها تأثير مهم وإيجابي على رضا المستفيدين، ولأن الاستجابة تمثل أهم أحد أهم مقاييس الربط الأدائي وبشكل إيجابي بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين فإنه يتوجب تقديم الخدمة بدقة عالية وبشكل سري، ان الحساب البنكي الذي يسافر مع المستفيد اين ما حل هو المطلوب لسرعة تقديم الخدمة والاستجابة ومطلوب في بيئة الأعمال السريعة اليوم. مع التسهيلات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ويمكن للمستفيدين متابعة معاملاتهم المصرفية في أي وقت وفي أي ظرف أو بأي طريقة (Alsmaydai, e tall, 2014)

6. **الملموسية:** تمثل المظاهر المادية الفيزيائية للأدوات والأشخاص ومواد الاتصال في مجال تكنولوجيا تقديم الخدمة الالكترونية، وكذلك التجهيزات والمباني وتوفر الشبكة العنكبوتية والاتصال، وموقع المؤسسة الالكتروني والاليات والمعدات (الرياضي، 2016)، وتشير ايضاً الى الأشياء الملموسة هي تمثيلات مادية لتقديم لخدمة يمكن "الشعور به والرضا عنها، وتكون مرئية" تستخدمها المؤسسات لتحسين رضا، ويُنظر الى الملموسات على أنها ظهور المرافق المادية والمعدات والموظفين وأجهزة الاتصال الموجودة في المنظمات الخدمية(Ben, 2018). ويأخذ البعد أيضاً في الاعتبار الراحة المقدمة للعملاء من خلال تخطيط المرافق المادية للمؤسسة. كلما زاد تقدير المستفيد للمظهر المادي لمقدم الخدمة، زاد تقييمه العام لجودة الخدمة. ويكون لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة، ويؤدي إلى إرضاء

المستفيدين. ويعد الجانب المادي للخدمة عاملاً ملموساً مهماً يمكن أن يؤثر على تصور جودة الخدمة وايضا تعطي تصورات المستفيد لجودة الخدمة بالولاء. أيضاً على أهمية الإعداد المادي حيث تتم الخدمة والتي يمكن أن تؤثر أيضاً على توقعات المستفيدين ورضاهم وكذلك فإن المظهر المهني للموظفين هو عنصر مهم لجعل مقدم الخدمة أحد الماديات الملموسة التي يشعر بها المستفيد لجودة الخدمة بالولاء(يحيى، 2020). (ملاحظة: بناءً على قرار اللجنة لم نضع بعد الملموسية في نموذج الدراسة).

3-1-6 تقييم جودة الخدمات الإلكترونية ومدى توافقها مع رضا المستفيد

تتباين آراء المستفيدين حول تقييم جودة الخدمة الإلكترونية ومدى توافقها مع رغبات واحتياجات المستفيد عند طلب الخدمة الإلكترونية، من حيث جودة الموقع الإلكتروني وبساطة وسهولة وأمن المعلومات ومراعاة الخصوصية للمستفيد عن تقديم الخدمة الإلكترونية، (قرانية، 2017) وعلى النحو الآتي:

1. **معايير جودة الموقع الإلكتروني للمؤسسة:** تشير جودة الموقع الإلكتروني إلى سهولة استخدام الموقع وجاذبية من حيث الابتكار في التصميم وملائمة التصميم وسهولة التصفح وتقسيم الخدمات الإلكترونية بطريقة واضحة ووجود روابط المساعدة في كل صفحة للانتقال إلى مكان الخدمة المطلوبة بشكل صحيح واتساقها مع روابط الخدمة الإلكترونية يترك أثراً إيجابياً على إقبال المستفيدين على الخدمات الإلكترونية، وهي تمثل الجودة الفنية للخدمة الإلكترونية للخدمة المطلوبة التي قد تصل إلى مستوى تفضيل وتوقعات رضا المستفيد (Chen, & Yang. 2015).

2. **معايير جودة المعلومات الإلكترونية:** وتشير إلى بساطة وصحة ودقة عرض المعلومة الإلكترونية وسهولة الوصول إليها وتوفير وصف واضح للوثائق والخطوات المطلوبة لإتمام الخدمة الإلكترونية وان تكون رسائل القبول (صح، خطأ) واضحة عن استلام طلب الخدمة الإلكترونية، وتحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني، وهي تمثل الجودة الفعلية للخدمة الإلكترونية للخدمة المطلوبة التي قد تصل إلى مستوى تفضيل وتوقعات رضا المستفيد.

3. **معايير جودة خدمة المستفيد:** تشير إلى سرعة وصول المستفيد إلى الموقع الإلكتروني وإمكانية تصفح الموقع بأكثر من متصفح واحتواء الموقع الإلكتروني على عدد أقل من الاعلانات لتفادي تحميل الصفحات لفترات طويلة وسرعة استجابة موظف المؤسسة التي تقدم الخدمة الإلكترونية بعد التحقق من صحته ودقة المعلومات وسلامة تطبيق الإجراءات

اللازمة لتقديم خدمة بدون اخطاء والتي تمثل جودة الخدمة التي يريجوها المستخدمين عند تلقيهم لتلك الخدمات الالكترونية (لحلوح وزين الدين، 2016).

4. **معايير الأمان والخصوصية:** والتي تشير الى الامن الالكتروني والحماية من القرصنة، وخصوصية المعلومات الشخصية للمستخدمين والخدمات المقدمة لهم والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات الالكترونية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المؤسسة ورضاهم وقبولهم لها.

2-3 التوقعات المدركة:

1-2-3 مفهوم التوقعات المدركة:

تعرف التوقعات المدركة بأنها "التقييم العام لفائدة (منفعة) المنتج من قبل المستفيد على اساس إدراكه لما يحصل عليه وما يتحمله مقابل الحصول على المنتج"، كما أنها تُعرف بأنها شكل من أشكال الاتجاه أو التقييم العام طويل المدى لأداء الخدمة.

كما تعرف أنها "هي حكم المستهلك بشأن تفوق أو تميز المنتج وتشير الجودة المدركة إلى تقييم العميل لمنتج أو علامة تجارية التي تلبي توقعات الفرد"، ويمكن التمييز بين الجودة الموضوعية والجودة المدركة، حيث تشير الجودة الموضوعية إلى الامتياز التقني الفعلي للمنتج الذي يمكن التحقق منه وقياسه، وفي المقابل تعتبر الجودة المدركة هي حكم المستهلك على التميز أو التفوق الكلي للمنتج، وتتبع أهمية الجودة المدركة من تأثيرها المفيد على نوايا الشراء. (الحسن، 2019: 32)

2-2-3 أهمية قياس التوقعات المدركة للمستفيد (رضا المستفيد):

يكتسب رضا المستفيد أهمية كبيرة لقياس رضاه عن المؤسسة التي تقدم الخدمة الالكترونية وعن الخدمة نفسها، حيث تحتاج جميع المؤسسات الخدمية التي ترغب في تحقيق الاستمرارية والنمو والتميز في تقديم الخدمات الالكترونية الى بذل المزيد من الجهود لتحقيق رضا المستفيد (لحلو، وزين الدين، 2016). أن رضا المستفيد هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في أي الأعمال التي يحتاجها المستفيد من الخدمات الالكترونية من المؤسسة (بلاك، 2016). وتبرز أهمية قياس رضا المستفيد بأنها الوقوف على احتياجات طالب الخدمة الالكترونية لتحقيق رضا المستفيد، ومعرفة هل إن الفئة المستهدفة قد استفادت من الخدمة الالكترونية المقدمة لهم، ومعرفة أسباب عدم تحقيق رغبات واحتياجات المستفيدين وتشخيصها والوقوف على اسبابها ومسبباتها، وتجنب تكرار نفس الأخطاء التي اخفقت المؤسسة في تقديمها وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية التي يطلبها العميل مرة ثانية بحيث تكون جودتها أفضل بناء على دراسات علمية لاحتياجات ورغبات المستفيد المتجددة.

والجودة المدركة هي التي يلمسها المستفيد وهي عادة ما ترتبط بالأداء الفعلي، وتتشكل الإدراكات من خلال تقييم المستفيدين لخدمة الجودة المقدمة، ومعرفة ما إذا كانت مقنعة، والإدراكات قد تتغير مع مرور الوقت، وبالتالي فمن الضروري التقييم المستمر لإدراكات المستفيدين.

وتتمثل أبعادها فيما يلي:

أولاً: العمليات:

هي "مجموعة المعالجات التي تهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات (سلع وخدمات)"، إذ إن هناك اهتمام متزايد من المؤسسات بالحفاظ على المستفيدين الحاليين وفي نفس الوقت تحاول جذب مستفيدين جدد لذلك يُعد قياس رضا المستفيدين من العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسة في تقديم الخدمات الالكترونية، وأشار (الحلي، 2017) الى عوامل مرتبطة بالموقع الالكتروني للمؤسسة، وتتمثل بخصائص الموقع والتي تضم سهولة طلب الخدمة الالكترونية، وخصائص عرض الخدمة الالكترونية على الموقع وتصميم الموقع، وامن المعلومات التي يقدمها المستفيد عند طلب الخدمة الالكترونية، وتكلفة الخدمة الالكترونية، وعوامل متعلقة بالإجراءات التي تتبعها المؤسسة الخدمية في تقديم الخدمة الالكترونية: وتشمل سهولة الاجراءات وتبسيطها، ووقت تسليمها ومكان تسليمها، واشعار المستفيد واخباره الكترونياً باستلام طلب الخدمة الالكترونية، وعوامل متعلقة بالعاملين في المؤسسة: يُعتبر العنصر البشري في المؤسسة الخدمية مهما لتقديم الخدمة وعليهم ان يتمتعوا بالباقة والكياسة وفن التعامل مع المستفيد وابداء الاحترام له (Ben, 2018)، وعوامل متعلقة بجودة الخدمة الالكترونية: وتشمل التحسين المستمر ومواكبة التطورات التكنولوجية لتقديم الخدمات الالكترونية خاصة وان المنافسة بين المؤسسات الخدمية بالغة الحساسية، وعوامل مرتبطة بخدمات المستفيدين، تُعد جودة خدمات المستفيدين عاملاً مهماً في تحديد رضاهم، فكلما كانت الخدمات المقدمة للمستفيدين كما هو متوقع وانخفض مستوى الشكاوى والأسئلة وتم حل المشكلات زاد رضاهم (محمد، 2016).

ويتميز رضا المستفيدين بخمسة خصائص ترتبط بمستويات الرفاهية الجسدية والنفسية والوجودية والاجتماعية (Parasuraman, et, all, 2005) والتي تمثل المستويات العالية من رضا المستفيدين والتي بدورها تؤدي إلى الاحتفاظ بالمستفيدين وتكرار طلب الخدمة وخاصة في بيئة الاعمال التي تشهد تنافسية شديدة وعلى النحو الاتي:

1. التعاطف: وتتضمن إسعاد المستفيد بالمشاعر الإيجابية، وادراك المؤسسة الخدمية لملاحظات المستفيدين حول فهم الجوانب العاطفية للمستفيدين ، مثل السرور والفرح والمفاجآت السارة التي تبثها للمستفيدين مما يعطي الرضا والطمأنينة والراحة والشعور بالإنجاز.
2. الايجابية الشخصية: وتتضمن التفاعلات الايجابية الشخصية بين المستفيدين، وابداء الاحترام للعملاء واعطائهم الاهتمام الشخصي، وهذه الدلائل الشخصية قد تؤثر على تصوراتهم حول

الخدمة التي تُقدم لهم، وأن التفاعلات الايجابية بين موظف المؤسسة الذي يُقدم الخدمة والمستفيد تُشعره بالرضا تجاه المؤسسة والخدمة المقدمة.

3. حلول المشكلات: حل المشكلات أثناء المواجهة: عندما يشعر المستفيد بأنه قد تم حل المشكلات أو المشكلات التي واجهوها أثناء تقديم الخدمة، فأنهم سيشعروا بالرضا عندما قام مزود الخدمة بمعالجة مشكلاتهم أو احتياجاتهم وابتكار حلول مقبولة ساهمت في اشباع رغبات المستفيد.

4. الحواس: إثارة إسهاد المستفيدين من خلال مختلف الحواس لديهم: أن التجارب الحسية تؤثر في تقييم البهجة؛ مثل الاصوات الموسيقية، وروائح العطور والصور التذكارية لتقديم الخدمات عبر المراحل المختلفة وتطورها في اروقة المؤسسة او على جدار صفحتها الالكترونية مما يثير مشاعر الحواس الايجابية للمستفيدين ورضاهم.

5. التوقيت : يمكن أن يكون رضا المستفيد فورياً أو ينشأ من خلال توقيت تسلسل للأحداث، وأن المنظورات الزمنية تؤثر على المستفيد قبل وأثناء وبعد لقاءات الخدمة المقدمة له. ويُعتبر قياس رضا المستفيد الاسلوب الامثل التي تعتمد عليها المؤسسة الخدمية من أجل معرفة درجة رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها. إن قياس رضا المستفيد يعتمد على تلبية توقعاته من خلال دراسة الاحتياجات و الرغبات، فإذا لم تأخذ المؤسسة الخدمية توقعات المستفيدين بعين الإعتبار فإنها سوف تخلق نوعاً من ردة الفعل السلبية عندهم وتوجههم الى مؤسسات خدمية أخرى منافسة تقدم نفس الخدمة (Izogo & Ogba, 2015)، إن الرضا يتأثر بأمرين مهمين؛ الأول هو عندما يبدأ الولاء بالانخفاض، والثاني هو عندما تؤدي الزيادة الهائلة في الولاء إلى زيادة إشباع الرغبات، وان ولاء المستفيد هو دالة على رضا المستفيدين، وقد أشارت العديد من الدراسات الى بعض نماذج تقييم وقياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمة المقدمة لهم (سعدالله، 2017):

1. نموذج الفجوة Servqual : ظهر هذا النموذج مع بداية الثمانينات من القرن الماضي ويركز على قياس جودة الخدمة قبل وبعد تقديم الخدمة، وأوضح (Parasuraman et al. 1988)، قياس الفجوة بين توقعات المستفيدين والادراكات، ويعتبر من بين المقاييس ذات الاهمية لقياس رضا المستفيدين من جودة الخدمة، ويتكون من الأبعاد الخمسة (الملموسية، والاعتمادية، الاستجابة، والثقة، والتعاطف)، ويعتمد على مقارنة توقعات المستفيدين بشأن الخدمة وادراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة الفعلية ومن ثم تحديد الفجوة بين التوقعات لمستوى ومواصفات الخدمة المطلوبة والادراكات لهذه الخدمة.

2. نموذج الاتجاه SERVPERF : ظهر بداية التسعينيات من القرن الحالي، ويركز على قياس الاداء الفعلي لجودة الخدمة ويرتبط بالإدراك الفعلي للمستفيد لأداء الخدمة الفعلي لجودة الخدمة، وقياس مستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة (صلاح الدين، 2016)، وأن رضا المستفيد حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الادراكات من التجارب السابقة للخدمة التي قدمتها لمستفيدين سابقين والأداء الحالي لها.
3. نموذج كانوKano : يركز هذا النوع على ثلاثة أنواع من الاحتياجات التي يرغب المستفيد توافرها عند طلب الخدمة: توفر المتطلبات والشروط الأساسية لجودة الخدمة، والمتطلبات الفنية لجودة الخدمة حسب رغبة المستفيد في الاضافة على الخدمة الاساسية، والرضا الكامل للمستفيد عن الخدمات المعيارية المتكررة للخدمة (عبدالوهاب وعداي، 2020).
4. نموذج أوليفر Oliver : ظهر هذا النموذج مع بداية الثمانينات من القرن الماضي ويركز على قياس رضا المستفيد من خلال التوقعات التي يتوقعها المستفيد لجودة الخدمة الالكترونية، ولم يتطرق الى قياس الاداء الفعلي للخدمة.
5. نموذج سميث Scott Smith: يركز نموذج سميث على أسلوب التغذية الراجعة لقياس لمدى رضا المستفيد عن الجودة المتصورة منه، ودرجة ولاء المستفيد للمؤسسة التي تقدم الخدمة، وتكرار نية طلب الخدمة.

ثانياً: المخرجات:

تُعرف بأنها "حصيلة عمليات التحويل وتتمثل في السلع والخدمات المقدمة إلى العملاء"، إذ يُعتبر مفهوم رضا المستفيد ورضا العميل ورضا الزبون مصطلح مترادف المعنى، لكنها تختلف حسب طلب الخدمة من المؤسسة وتخصصها، ويستخدم مصطلح رضا العملاء بشكل متكرر من قبل العاملين في مجال التسويق لقياس مدى قدرة المنظمة على توفير المنتجات التي تلبي أو تتجاوز توقعات المستهلك (Alsamydai, et. all, 2012)، حيث إن رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم من أهم المعايير التي تُمكن أي مؤسسة خدمية من التأكد من جودة خدماتها سواء كانت تعليمية او رعاية صحية او تكنولوجية او اية خدمية أخرى (Khurana, 2014) ، لذلك فإن اي مؤسسة خدمية تسعى إلى بذل كافة الامكانيات المتوفرة لديها للحصول على مستوى عالي من رضا المستفيدين من خدماتها، حيث يمثل الرضا عن الخدمة المقدمة من المؤسسة أحد المؤشرات الرئيسية على نجاح تلك المؤسسة وتميزها في نفس مجال الخدمة بين اقرانها من المؤسسات الخدمية، ولذلك تسعى أي مؤسسة خدمية الى كسب رضا المستفيد. إن المستفيدين الذين يجدون الخدمة بمستوى عالي من الجودة سوف يكررون زيارتهم وكذلك يُحسنون سمعة المؤسسة

منهجياً وعلمياً في البيئة المحيطة بهم. إن رضا المستفيد يُعد الركيزة الأساسية والقاعدة المتينة التي يجب أن تنطلق منها طموحات المؤسسة في المستقبل، فالرضا يُعتبر عاملاً مهماً بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها من قبل المستفيد من الخدمة، ويمثل الرضا عن الخدمة أن ما يحصل عليه المستفيد أكبر ما كان يتوقعه المستفيد (Khurana, 2014).

ويُمثل الرضا قياس مدى قدرة المؤسسة على توفير الخدمات التي تُلبي أو تتجاوز ما كان يتوقع المستفيد الحصول عليه، وعرف (الرياضي، 2016) إن الرضا يمثل البهجة والسرور الذي يشعر بها المستفيد من الخدمة عندما يحقق الإشباع المطلوب من وما كان يتوقع الحصول عليه من الخدمة، وعرف (سعدالله، 2017) أن الرضا يمثل المقارنة ما يتوقع المستفيد الحصول عليه، وما يحصل عليه فعلاً ويُمثل استجابة عاطفية للتجارب التي مرَّ بها المستفيد وأن الاستجابة العاطفية تمثل ردّة فعل المستفيد الناجمة عن عملية التقييم والإدراك المعرفية وما كان يعتقد بأنه سوف يحصل عليه، وعرف (سيد أحمد، 2017) بأن الرضا حالة نفسية يشعر بها المستفيدين عند تلقيهم الخدمة بالوقت المطلوب وجودة الخدمة المتوقعة لإشباع حاجاتهم النفسية، وكلما زادت درجة الرضا يكون رد فعل عاطفي ناتج عن شعور المستفيد وأنه سوف يكرر تعامله مع المؤسسة التي تقدم الخدمة، وعرف الرضا عن الخدمة المقدمة على أنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته، فإذا كان أداء الخدمة أقل من توقعاته فإنها تمثل عدم الرضا عن الخدمة أو المؤسسة ذاتها، والعكس صحيح أي في حالة أن أداء الخدمة أقل من مستوى التوقعات فإن المستفيد نوع من عدم الرضا أو الندم على طلب الحصول على تلك الخدمة، أي أن ردّة فعل المستفيد وتقييمه لما بعد عملية حصوله على الخدمة، وهذا التقييم هو الذي يجعل المستفيد يعاود ثانية عملية شراء أو طلب الخدمة أو العزوف عنها لأنها لم تحقق له الرضا التام. وعرفه (Alsamydai, et. all, 2012) بأنه تحقيق مستوى رضا المستفيد الذي يفوق توقعاته، وعرف (الفحطاني، 2018) إن رضا المستفيد هو دلالة على الإدراك المتوقع في حالة كان الأداء الفعلي أقل من التوقعات فإن المستفيد يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء وخيبة الأمل ويترك التعامل مع المؤسسة في المستقبل، وفي حالة أن الأداء مطابقاً للتوقعات فإن المستفيد يشعر بالرضا، أما في حالة تجاوز الأداء ما هو متوقع أو يتخطى التوقعات فإن المستفيد فإنه سيبقى مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً لهذه المؤسسة، وعرف (Kotler and Killer, 2011) رضا المستفيد هو ذلك الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به مستفيد ما تجاه طلب خدمة وهو ناتج عن المقارنة بين توقعات المستفيد والأداء المدرك للخدمة.

ثالثاً: التكاليف:

هي "مجموع كلف الأشياء التي لم يكن من الضروري ظهورها فيما لو عمل كل شيء بصورة صحيحة من المرة الأولى"، والتكاليف في القيمة المدركة من طرف المستفيد هي الفرق في التقييم الذي يقوم به، بين القيمة الكلية لما حصل عليه، وكذا الخيارات المتاحة له، إن القيمة الكلية القيمة المالية لمجموع المنافع الاقتصادية، الوظيفية، النفسية اليت يتحملها الزبون في التقييم شراء واستعماله والتخلص من المنتج.

التكلفة الكلية: هي مجموعة التكاليف المالية، الوظيفية (الوقت والطاقة) والنفسية التي يتحملها الزبون في تقييم شراء ويستعمل والتخلص من المنتج.

ويمكن شرح القيمة المدركة والمتوقعة للمستفيد في إن القيمة الكلية التي يحصل عليها المستفيد عبارة عن إجمالي المنافع التي يتوقع الحصول عليها من الخدمة المقدمة أثناء استخدامه وتشمل:

- المنافع أو القواعد المرتبطة بالخدمة ذاتها: (الضمان، الصيانة، توافر قطع الغيار توصيل الى المنزل...إلخ).
- المنافع أو القواعد المرتبطة بالخدمة (الجودة، الأداء، التصميم...إلخ).
- المنافع أو القواعد الناتجة عن التعامل مع الفرد الذين يقدمون الخدمة (معاملة ممتازة بالصور الذهنية للمؤسسة) أو العلامة التجارية (شهر المؤسسة، ثقة الجمهور في منتجاتها).
- أما التكلفة الكلية التي يتحملها المستفيد فتتكون من إجمالي التكاليف التي يتوقع أن يدفعها في سبيل الحصول على الخدمة واستخدامه وهي مختلفة وتشمل:
- التكاليف المالية: كالبحت عن الخدمة في عدة محلات الذهاب إلى عدة من الأسواق.. إلخ).
- التكلفة النفسية والعناء النفسي المرتبط بعملية الشراء (الانتظار لفترة طويلة المحل، التعامل مع مندوب المبيعات...إلخ). (محمد ومحمد، 2013: 4-5)

3-2-3 حدود مقاييس جودة الخدمات الإلكترونية المدركة:

برغم القبول واسع النطاق لاعتماد مقياس جودة الخدمة SERVQUAL ، إلا ان هناك تردد حول استخدامه المستقبلي كأداة لقياس جودة الخدمة، وعلى الرغم من أنه ربما كان أفضل نهج متاح وأكثره شيوعاً خلال التسعينيات من القرن الماضي، إلا أنه أصبح من الواضح أنه يعاني بعض أوجه القصور:

1. ان مقياس جودة الخدمة تم تقييمها على أسس منهجية ومفاهيمية، وتكمن إحدى المشكلات، في القياس بعد تلقي الخدمة (Al-hawari, 2015) ، وأفضل أسس القياس قبل وبعد تلقي الخدمة، علاوة على ذلك، يستخدم النموذج التصورات والتوقعات والتي تخلق فجوة لجودة الخدمة، وأن التوقعات لا توفر معلومات إضافية حول قياس جودة الخدمة.
 2. غالبية القياس تتم باستخدام نهج الأداء فقط، بدلاً من قياس جودة الخدمة المستند إلى الفجوة. وأيضاً أن نموذج جودة الخدمة يفتقر إلى الشمولية لمختلف التطبيقات الالكترونية ولذلك يتطلب مزيداً من التطوير في ضوء التحقيقات المحدودة التي أجريت حول جودة الخدمة، وأن المقاييس تختلف نتيجة لخصائص الدولة والثقافة وتعد الثقافة أيضاً عاملاً مهماً في تحديد أبعاد جودة الخدمة. (Zhou,et, all, 2017).
 3. أن هناك شكوكاً حول إمكانية تطبيق مقياس عام واحد لقياس جودة الخدمة SERVQUAL عبر مختلف إعدادات الخدمة لقياس جودة الخدمة للمؤسسات الخدمية وغالبية هذه المؤسسات تختلف طبيعة عملها فبعضها تعليمية وبعضها رعاية صحية ومنها مؤسسات مالية ومصرفية والآخر تكنولوجية، ولذلك يصعب تطبيق مقياس عام واحد لأبعاد جودة الخدمة.
 4. لقد تم تطبيق استخدام جودة الخدمة الالكترونية SERVQUAL على نطاق واسع من قبل الممارسين ولكن تم انتقادهم على أسس مفاهيمية وتطبيقية.
- إن هذه التوقعات والادراكات ترفع من تحسين مستوى جودة المقياس نفسه SERVQUAL نحو التركيز حول جودة الخدمة المتصورة او المتوقعة لإرضاء المستفيدين وفي نفس الوقت سبب ارباكاً بين جودة الخدمة الإدراكية وجودة الخدمة المتوقعة وبدرجات مختلفة.

3-2-4 تطبيقات جودة الخدمة الالكترونية بين المتوقعة والفعلية:

إن المستفيدين لديهم احتياجات ورغبات متجددة تُعرف بجودة الخدمة الالكترونية المتوقعة وهي قد لا تتوافق مع جودة الخدمة الالكترونية المدركة أو الفعلية ويكشفون دائماً عن هذه الثغرات (Zhu, et, al., 2021) وهو أمر مهم لأن المستفيدين لديهم توقعات عالية المستوى (Zeithaml, et al., 2002) وتوصف بأنها فجوات الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة او الفعلية لأبعاد جودة الخدمة الالكترونية الخمسة وعلى النحو الآتي:

1. الثقة:

أ. الثقة المتوقعة: عندما يعد مزود الخدمة الالكترونية بتقديم خدمة معينة في وقت معين، يجب أن يفعل ذلك، ويجب أن يُظهر مزود الخدمة الالكترونية اهتماماً صادقاً بحل مشكلة المستفيدين، ويجب مزود الخدمة الالكترونية أداء الخدمة بشكل صحيح في المرة الأولى، ويجب تقديم

خدماته في الوقت المحدد، وأن يحتفظ مزود الخدمة الالكترونية بسجلات خالية من الأخطاء (Hamzah, et al., 2017).

ب. الثقة المدركة أو الفعلية : لقد وعد مزود الخدمة الالكترونية بتقديم خدمة معينة في وقت معين، ويتم تقديمها فعلياً دون مُحسنات، وأنه قد أظهر اهتماماً صادقاً بتقديم الخدمة واداءها فعلياً كما هي، وأجرى تقديمها بشكل صحيح في المرة الأولى.
2. سهولة الاستخدام:

أ. سهولة الاستخدام المتوقعة يجب أن يولي مُزود الخدمة الالكترونية الاهتمام الفردي للمستخدمين ، ويجب أن تكون ساعات عمل مُزود الخدمة الالكترونية للمؤسسة التي يعمل بها مناسبة لجميع المستخدمين، ويجب أن تكون مصلحة للمستخدمين أولاً، ويجب أن تفهم المؤسسة التي تقدم الخدمة الالكترونية احتياجات المستخدمين المحددة (Izogo, 2017) .

ب. سهولة الاستخدام المدركة أو الفعلية: إن مُزود الخدمة الالكترونية قد أعطى اهتماماً فعلياً ومُدرَكاً للمستخدم الذي تقدم بطلب الخدمة الالكترونية، وأن ساعات عمل مُزود الخدمة الالكترونية مناسبة للمستخدمين، وقد فهم مُزود الخدمة الالكترونية الاحتياجات الفعلية الخاصة للمستخدم الذي تقدم فعلياً لطلب الخدمة الالكترونية (Zhu, et al., 2021).

3. الأمان:

أ- الأمان المُتوقع: يتوقع المستخدم حصوله على الاطمئنان بان الخدمات الالكترونية المقدمة له تخلو من المخاطر الالكترونية وان تعامله مع المؤسسة التي تقدم الخدمة ستكون خالية من الاخطار او الاخطاء وان تعامله سليم ومطمئن لذلك التعامل مع المؤسسة عندما يريد الحصول على خدمة الكترونية. وان المؤسسة سوف تحافظ على معلوماته الشخصية (يحيى، 2020).

ب- الأمان المُدرك الفعلي: وهو ما تقدمه المؤسسة التي تقدم الخدمة الالكترونية فعلياً للمستخدم كما هي و أن المستخدم على دراية بأن تعاملاتهم مع المؤسسة والموظفين المختصين بتقديم الخدمة حرصين كل الحرص على طمأنة المستخدم على معلومات الشخصية، محمية من الاختراق للموقع الالكتروني للمؤسسة، وكذلك أمان الخدمة الالكترونية المقدمة لهم من الاختراق (رشيد، 2019).

4. الخصوصية :

أ. الخصوصية المتوقعة: يجب على مقدم الخدمة الالكترونية غرس الثقة في المستخدم عند تقديم الخدمة الالكترونية، ويجب أن يشعر المستخدمين بالأمان في تعاملهم مع مزود الخدمة

الإلكترونية، وأن يكون مُزود الخدمة الإلكترونية مهذبًا وباستمرار مع المستخدمين، وأن يتمتع مُزود الخدمة الإلكترونية بالمعرفة المهنية للإجابة على أسئلة المستخدمين (Zhang, et al., 2015)

ب. الخصوصية المدركة أو الفعلية: إن مُزود الخدمة الإلكترونية يغرس الثقة فعليًا مع المستخدمين من المؤسسة عند طلب الخدمة الإلكترونية الفعلية، وأنه فعليًا يشعرهم بالخصوصية في تعاملهم مع المؤسسة التي يعمل بها، وكذلك يُعطي انطباعًا فعليًا أنه مهذبًا مع المستخدمين، وكذلك يتمتع مُزود الخدمة الإلكترونية بمعرفة مهنية للإجابة عن الاسئلة الفعلية لطلبات المستخدمين عند طلب خدمة الكترونية (رشيد، 2019).

5. الاستجابة:

أ. الاستجابة المتوقعة يجب أن يخبر مُزود الخدمة الإلكترونية العملاء بنوع الخدمات التي سيؤدونها، ويجب ألا يكون مُزود الخدمة الإلكترونية مشغولًا أبدًا بحيث لا يستطيع الاستجابة لطلبات المستخدمين، ويجب أن يستجيب مُزود الخدمة الإلكترونية لطلب المستخدمين على الفور، ويجب أن يكون مُزود الخدمة الإلكترونية مُستجيبًا لحل مشاكل المستخدمين (Zeitham, et al., 2012).

ب. الاستجابة المدركة أو الفعلية: يتم الاستجابة وتسليم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين في الوقت المحدد، ويحتفظ مُزود الخدمة الإلكترونية دائمًا بسجلات خالية من الأخطاء، وأن مُزود الخدمة الإلكترونية قد ابلغ المستخدمين بنوع الخدمات التي سيقدمها، وأن مُزود الخدمة الإلكترونية غير مشغولًا بالرد على طلبات المستخدمين، وأنه قد استجاب على الفور، وتم تقديم الخدمة الإلكترونية فعليًا وكما هي.

6. الملموسية:

أ. الملموسية المتوقعة: يجب أن يمتلك مُزود الخدمة معدات حديثة المظهر، وأن تكون المرافق المادية للمؤسسة حديثة، وأن مواد الاتصال التي تستخدمها المؤسسة حديثة ومتطورة.

ب. الملموسية المدركة أو الفعلية: يستخدم مُزود الخدمة الإلكترونية معدات حديثة المظهر، وتعتبر التسهيلات المادية الفعلية متوافقة مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة التي تقدم لإرضاء المستخدمين (Parasuraman, et al., 2005).

3-2-5 العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والتوقعات المدركة

بين (الصميدعي وآخرون، 2022) العلاقة بين الرضا والجودة، بمعنى آخر أنه كلما كانت الجودة المدركة أكبر من الجودة المتوقعة الناتجة عن تقييم المستخدمين للخدمة يتحقق ارتفاع في

مؤشر الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين والعكس صحيح. تتمثل المهمة الرئيسية للمؤسسة التي تقدم الخدمة الإلكترونية في تقديم الخدمات الإلكترونية بأفضل واحسن مميزاتا والمحافظة على المستخدمين الحاليين وجذب مستفيدين جدد واستمرارية تعزيز العلاقة معهم، والوصول إلى رضا المستخدمين من الخدمة الإلكترونية (Kant & Jaiswal, 2017) .

إن المستفيد ينظر الى الخدمات التي يطلبها ويتوقعها ان تلبي رغباته واحتياجاته، وان توقعات المستفيد تتمثل بنظرته ومقارنته للمرجعية من خبرته السابقة والقابلة للمقارنة للأداء الفعلي الناتجة عن التعامل مع الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وإنه يعتقد أن تكون الخدمة ما يحصل عليه. ان إدراكات المستفيد التي تمثل الخدمة الفعلية التي يُدركها فعلياً كما قدمت له، ولذلك فإن التوقعات والادراكات ليست جامدة ولكنها الخدمات الفعلية قابلة للتحسين والتطوير والتجديد وان التقييم يختلف من حين لآخر ومن شخص لآخر ومن ثقافة وبيئة اجتماعية إلى بيئة اجتماعية أخرى، وبالتالي فإن جودة الخدمة الإلكترونية واشباع رغبات وحاجات ورضا المستفيد تستند جميعها على ادراكات المستفيد من الخدمة الإلكترونية، وهناك قاعدة للعمل على الإنترنت والتي تتمثل بالأخلاقيات لضمان الثقة والمصداقية والأمن في التعاملات الإلكترونية، وهي كما يلي:

- الموقع الإلكتروني (Web Site) :

هو جوهر الحضور الإلكتروني للشركات وهو أكبر من مجرد واجهة إلكترونية للشركة لا تختلف عن واجهة المتاجر المادية، وذلك لأنه يقدم كل خصائص الشركة في إطار من الفهم الاستراتيجي لكل عناصر النجاح أو الفشل الحرجة في الأعمال الإلكترونية للشركة؛ لهذا لا يمكن التعامل مع موقع الويب بوصفه مجرد ملصق ملون أو صورة كبيرة ذات ارتباط تشعبي فائق وإنما كهوية للشركة ورسالتها وتمثيل فعال لاستراتيجيتها، ويمكن تعريف موقع الويب بأنه مجموعة من صفحات الويب المترابطة مع بعضها ارتباطاً تشعبياً لتغطية موضوعاً متكاملماً معيناً أو تمثيلاً لأنشطة الشركة ومنتجاتها وخدماتها بطريقة تضمن تحقيق أهدافها من الحضور الإلكتروني، وفي محاولة طموحة من أجل تقييم جودة المواقع على الشبكة تم تطوير مدخل (E-Qual) من قبل بيرن و فيدجين (Barnes & Vidgen)، إن هذا المدخل يستخدم مسح ذا (23) فقرة للحصول على التصورات الذاتية للمستخدمين، ولقد اختبر هذا المدخل في الكثير من المجالات بضمنها مواقع معارض الإنترنت ومواقع المزادات، وتقاسم المعرفة، والحكومة الإلكترونية، وإن تحليل بيانات مسح هذا المدخل (E-Qual) أظهر ثلاثة مكونات رئيسية: قابلية الاستخدام (Usability) ، جودة المعلومات، وجودة تفاعل الخدمة، كما إن (E-Qual) إطار شمولي مختبر لتقييم تصورات المستفيد لجودة الموقع الإلكتروني؛ ومن مراجعة

الدراسات الكثيرة يمكن أن نحدد وفق نطاق أوسع أبعاد جودة الموقع بالآتي: جمالية ووظيفية التصميم، الموثوقية، الصلات بالمواقع الأخرى، سهولة الوصول والاستعمال، التصميم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للموقع، واستخدام الوسائط المتعددة (الصور والبيانيات والأشكال والحركات)، الابتكارية (سرعة التجديد والإضافات الجديدة، ومستوى الثقة والمصداقية فيما يقدمه الموقع). (نجم، 2010، ص 16-17)

- جودة البرمجيات:

إن العقل الآلي الإداري والفني للحاسوب وشبكة الشركة الداخلية والخارجية هي البرمجيات التي تقوم أو تساعد على القيام بعمليات وصفقات وخدمات متنوعة عادة ما تحدد مسبقاً بالتعاون بين الشركة والمبرمجين، والبرمجية (Software) هي تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب، والبرمجيات نوعان: برمجية النظام (System Software) وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب، وبرمجيات التطبيق (Application Software) وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين، وإن جودة البرمجية تتحدد بالأبعاد التالية: قابلية الصيانة، المرونة (قابلية التغيير)، الصواب، سهولة وقابلية الاستخدام، قابلية النقل، سهولة وقابلية التشغيل، قابلية الاستخدام، وقابلية التشغيل البيئي. (نجم، 2004)

- جودة المعلومات:

إن الإنترنت هو أكبر وأسرع مستودع بيانات ومعلومات ودراسات وتقارير الشركات ، لهذا فإن المعلومات تحتل الأهمية الكبرى في موقع وخدمات الشركة الإلكترونية . والبعض حدّد القيمة المضافة على موقع الشركة بخصائص المنتج الرقمي مضروباً بإثراء المعلومات (Robert & B.Racine, 2001) ولقد حدد جيمس أوبرين (J.A.O'Brien) ثلاثة أبعاد لجودة المعلومات : الوقت أو التوقيت ، الشكل ، والمحتوى. أو جودة المعلومات يمكن تحديدها بالآتي: الشكل، موثوقية ودقة المعلومات، ثراء والتنوع المعلومات، أرشفة المعلومات السابقة، الإحالة إلى مصادر ومواقع موثوقة، تحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير، درجة الصلة بالخدمة أو موضوع الموقع. (O' Brien, 2002)

- تنوع الخدمات الإلكترونية :

أن الخدمات الإلكترونية كثيرة ومتنوعة وأصبحت تغطي جميع مجالات الخدمة التقليدية ، لهذا فإن هذه الخدمات ، ولقد حدّدت أليزبت تشانج وزملاؤها (E.Chang et al.) مجالاً للخدمات الإلكترونية بدء من الخدمات التجارية ، محركات البحث ، والمزادات الإلكترونية

وصولاً إلى التشاركات، المجموعات، والأسواق الافتراضية، وإن الشركة التي تعمل على الإنترنت تقدم خدماتها الإلكترونية في مجالها وإن جودة هذه الخدمة تقترن بأبعاد عديدة تفرضها خصائص الإنترنت وقدرة الشركة على استخدام هذه الخصائص من أجل إثارة الزائرين - الزبائن المحتملين بالخدمة التي تقدمها، أن بقاء الزبون لفترة أطول على موقع الشركة يمكن أن يزيد من احتمال الطلب على الخدمة من الموقع، ومن أجل إبقاء الزبون لفترة أطول على موقع الشركة بأنها بحاجة إلى تنوع خدمات الموقع، أن تنوع الخدمات المقدمة تمثل استجابة أفضل لحاجات الزبون على موقع الشركة وبالتالي فإنه يمثل جزءاً من جودة الخدمة المقدمة، وهذا ما يمكن أن يتحقق من خلال: خيارات الخدمة المتعددة، تجديد عروض الخدمة باستمرار، توفر محرك بحث، الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة، الاتصال والاستجابة، توفير الصلة بإستشاري . (نجم، 2010)

- الأخلاقيات الإلكترونية :

أن أخلاقيات الإدارة (Ethics of Management) هي مجموعة القواعد والمعايير المرشدة التي تحدد ما صواب أو خطأ في السلوك الإداري سواء داخل الشركة أو بالعلاقة مع الزبائن والمجتمع الكبير . وإذا كانت أخلاقيات الإدارة قد أصبحت أكثر أهمية مع تزايد الانتهاكات في عالم الأعمال المحكومة أولاً بأولوية المؤشرات المالية البيت يقف في مقدمتها الربح ، فإن هذا قد تجلّى في تصريحات الشركات حول قيم الشركة وإصدارها المدونات الأخلاقية التي ترشد العاملين في قراراتهم وممارساتهم . ويبدو اليوم أن الإنترنت كعلاقات وأنشطة وتفاعلات بلا حدود في أمس الحاجة إلى الأخلاقيات على الشبكة التي يمكن تسميتها بالأخلاقيات الإلكترونية (نجم، 2010).

أن الأخلاقيات الإلكترونية هي مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد والشركات على الشبكة العالمية، ولا شك في أن الخدمات الإلكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن أن تقدم بدون قدر ملائم من المصداقية والثقة والنزاهة في التعامل، وإن جميع مواقع الشركات الحديثة تضع ما يشير إلى التزامها بمبادئ الخصوصية كما أن البعض الآخر يقدم خدمة الحماية من الفيروسات وتحديثها باستمرار . أن الأخلاقيات الإلكترونية هي الضمانة في إجراء التعاملات التجارية والاستطلاع الآمن والتجوال الآمن لمواقع الشركات ومقدمي الخدمة والعكس صحيح في إن عدم المصداقية والتلاعب يمكن أن يحد من الخدمة وينقص من أبعاد الجودة الأخرى فيها مهما كانت مهمة . لهذا نرى أن الأخلاقيات يجب أن تكون قاعدة العمل الإلكترونية وأحد مكونات الجودة الإلكترونية . وهذا البعد يشتمل على : الثقة والمصداقية (حيث الثقة هي

التوافق بين ما يقدم وما هو متوقع والمصادقية التوافق بين ما تعد الشركة وما تقدمه من منظور أخلاقي)، سياسة الخصوصية حماية المعلومات عن الزبون وعدم استخدامها لغير الأغراض التي جمعت من أجلها وإن تجمع هذه المعلومات بالحد الأدنى ، أمن المعلومات (وهو يمثل المشكلة الأخطر على الإنترنت في ظل انتشار جرائم الحاسوب والإنترنت)، والمراجعة الأخلاقية الدورية.

الجدول 2-3

قاعدة للعمل على الإنترنت

الرقم	المكونات الرئيسية	الابعاد والخصائص
1-	الموقع الإلكتروني	<ul style="list-style-type: none"> - جمالية ووظيفية التصميم. - الموثوقية. - سهولة الوصول والاستعمال. - التنظيم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للموقع. - الصور والبيانات والأشكال والحركات ذات العلاقة بغرض وموضوعات وخدمات الموقع. - توفر الصلات بالمواقع الأخرى. - تعدد اللغات.
2-	- جودة البرمجيات	<ul style="list-style-type: none"> 1- قابلية الصيانة (Maintainability): هل يمكن تثبيتها . 2- المرونة (Flexibility) : هل أستطيع أن أغيرها . 3- الصواب (Correctness): هل هي تقوم بما هو مطلوب القيام به . 4- المعولية (Reliability) : هل تقوم بما هو مطلوب للقيام كل مرة بما هو صحيح . 5- قابلية الاستخدام (Usability) : هل هي مصممة من أجل المستفيد . 6- قابلية النقل (Portability) : هل يمكن استخدامها على آلة أخرى . 7- قابلية إعادة الاستخدام (Reusability) : هل يمكن إعادة استخدامها كلياً أو جزئياً. 8- قابلية التشغيل البيئي (Interoperability) : هل يمكن للبرمجية أن تعمل وتتداخل مع نظام آخر .
3-	جودة المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> - الشكل (الوضوح ، الوسائط المعددة ، ومستوى التفصيل) . - موثوقية ودقة المعلومات . - ثراء والتنوع وزبونية المعلومات (الذكاء الإلكتروني) . - أرشفة المعلومات السابقة . - الإحالة إلى مصادر ومواقع موثوقة .

- تحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير .
- درجة الصلة بالخدمة أو موضوع الموقع .
- 4- جودة وتنوع الخدمات الإلكترونية
 - خيارات الخدمة المتعددة .
 - تجديد عروض الخدمة باستمرار
 - توفر محرك بحث .
 - الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة .
 - الاتصال والاستجابة .
- 5- الأخلاقيات الإلكترونية
 - التأكيد على الثقة والمصداقية .
 - سياسة وقواعد الخصوصية .
 - المضادات للفايروسات والبريد المزعج وغيرها .
 - أمن المعومات
 - المراجعة الأخلاقية الدورية .

المصدر: (الصميدعي وآخرون، 2022)

ومن وجهة نظر الباحثة ان مصطلح جودة الخدمة الالكترونية ومصطلح رضا المستفيد أو التوقعات المدركة للمستفيد موضوعان متلازمان متصاعدان القبول والايجابية فكلما زادت جودة الخدمة الالكترونية ازداد رضا المستفيد، لان رضا المستفيد يُمثل مفهوماً أوسع من جودة الخدمة الالكترونية، وأن رضا المستفيد يُمثل تقييمه لجودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال قدرتها على تلبية حاجاته ورغباته، أما الجودة فهي أحد مكونات الرضا، لأن المستفيد يتأثر بإدراكه لجودة الخدمة الالكترونية وذلك بسبب التطور التكنولوجي .

2-3 نبذة عن دائرة الإفتاء العام

1-3-3 تاريخ دائرة الإفتاء العام

تم تأسيس دائرة الإفتاء في الأردن عام (1921م). وكانت منذ تأسيسها تعتمد في الفتوى المذهب الحنفي والذي كان معمولاً به في أيام العهد العثماني، وكان المفتي يُجيب الناس على أسئلتهم سواءً منها ما يتعلق بالعبادات أو المعاملات أو الأحوال الشخصية، وكان يعين إلى جانب

كل قاضٍ مفتٍ في المدن الكبيرة والصغيرة، ويستعين القاضي بالمفتي على حل المشكلات الاجتماعية، كما أن المفتي يُحيل إلى القاضي الأمور التي لا تدخل تحت اختصاصه مما يحتاج إلى بينات وشهود، وبقي الإفتاء على هذا الحال حتى تم تعيين الشيخ حمزة العربي مفتياً للمملكة سنة (1941م) بإرادة سامية، وقد صدر بعد ذلك نظام الأوقاف الإسلامية في عام 1966 والذي يعمل على تنظيم شؤون الإفتاء وفق الفصل التاسع من النظام، ولتطور الحياة وتعدد المسائل وكثرة المدارس الفقهية كان لا بد وللمصلحة العام أن يصدر قرار بتشكيل مجلس للإفتاء برئاسة قاضي القضاة، فكان المجلس يجتمع لبحث المسائل التالية: المسائل الجديدة، والمسائل التي تعم المجتمع، والمسائل التي تُحال إلى المفتي من جهة عامة كالوزارات والشركات ونحوها، وأما غيرها من المسائل فكان يجب عليه مفتي المملكة أو المفتون في المدن والمحافظات، وتطور نظام التنظيم الإداري لوزارة الأوقاف وتطور معه نظام الإفتاء، فتم استحداث دائرة للإفتاء سنة (1986م).

وفي عام (2006م) صدر قانون يقضي باستقلال دائرة الإفتاء العام عن وزارة الأوقاف وغيرها من الجهات الرسمية، وأصبحت رتبة المفتي تعادل رتبة وزير في الدولة، وبهذا استقل الإفتاء عن أجهزة الدولة الأخرى، وما يزال العمل جارياً لترتيب شؤون الفتوى ودعمها بالفقهاء والمتخصصين بعلم الشريعة الإسلامية، بحيث تقسم الواجبات فيما بينهم ويتولى كل قسم رعاية ومعالجة جانب من جوانب حاجات المجتمع، ومع التحديث التكنولوجي كان لا بد من تحديث نظام الدائرة والتي يتماشى مع ظهور كافة وسائل التواصل الاجتماعي والذي بدورها أحدثت تطبيقاً يسهل على المستفيدين التواصل من خلاله والاستفسار عن مشاكلهم وحل مسائلهم بما يتوافق مع مهام دائرة الإفتاء التي تعمل تنظيم شؤون الفتوى وتنظيمها. (موقع دائرة الإفتاء العامة الإلكتروني الآتي، <https://www.aliftaa.jo/>).

3-3-2 آلية إصدار الفتوى إلكترونياً في الدائرة :

أما عن آلية إصدار الفتوى في دائرة الإفتاء، فإن الدائرة تقوم بعدة مهام، ولكل مهمة آلية خاصة بها، ومن هذه المهام: (التقرير الإحصائي السنوي، 2021).

أولاً: الفتاوى الشرعية المختصة بالطلاق:

حيث يتم التعامل وبسرية تامة بحيث لا يطلع على الفتوى وحيثياتها إلا الزوجان والمفتي المختص فقط وتتم الفتوى عن طريق:

- 1) الاستعلام إلكترونياً عن طريق الرقم الوطني للزوج أو الزوجة وطباعة استدعاء باسم الزوجين وتعبئته من قبلهما.
- 2) بعد تعبئة الطلب المخصص للطلاق يتم الاستعلام عن الزوجين إذا كان هناك طلاق سابق، وسؤال الزوج عن ذلك.
- 3) تحويل الطلب إلى المفتي المختص وإعطاء المراجع رقم للدور.
- 4) يقوم المفتي باستقبال المراجع ومناقشته وإصدار الفتوى وطباعتها وختمها وإعطائها للمراجع.

ثانياً: الفتاوى الشرعية غير المختصة بالطلاق:

- 1) إذا كان السؤال شفهيًا يتم تحويله إلى أحد المفتين مباشرة.
- 2) إذا كان السؤال مكتوباً يقوم المستفتي بتعبئة النموذج المخصص للفتوى الشرعية المكتوبة، ثم يتم تحويل السؤال إلى أحد الباحثين في الدائرة، والذي يقوم بإعداد الجواب مدعماً بالأدلة وأقوال الفقهاء، ثم يعرض على لجنة مشكلة لهذه الغاية، وبعد إقراره من قبل اللجنة يتم عرضه على الأمين العام لإقراره أو تعديله حسب ما يراه مناسباً ومن ثم الاتصال بالمستفتي وإخباره بالفتوى.

ثالثاً: الفتوى الشرعية عن طريق الهاتف:

حيث يقوم المستفتي بالاتصال بالدائرة لعرض السؤال حيث يتم تحويله إلى أحد المفتين الذي بدوره يستمع لسؤال المستفتي وجميع حيثياته ويقوم باتخاذ أحد الإجراءات التالية: (التقرير الإحصائي السنوي، 2021).

- أ- إما أن يجيب المستفتي على سؤاله مباشرة: إذا كان السؤال مما يكثر السؤال عنه ولا يحتاج إلى بحث ومدارسة فقهية.
- ب- وإما أن يطلب من المستفتي الحضور شخصياً إلى الدائرة: إذا كان السؤال بحاجة إلى زيادة إيضاح أو بحاجة إلى مدارسة وبحث، أو كان مختصاً بفتاوى الطلاق التي لا يجاب عليها عن طريق الهاتف لما لها من خصوصية، أو تعلق بمسائل النزاع المالي.
- ج- وإما أن يطلب من المستفتي تقديم السؤال بشكل مكتوب، وإرساله بنفسه أو عبر وسائل الاتصال الحديثة، لتتم دراسته وفق آليه الأسئلة المكتوبة المارة آنفاً.

د- وإما أن يتوقف المفتي عن الفتوى ويطلب من المستفتي الاتصال في وقت يحدده المفتي وذلك لدراسة المسألة وبحثها بالمشورة مع المفتين الآخرين، وباطلاع الأمين العام، وذلك حتى لا يعطي المستفتي حكماً متسرعاً دون أن يكون مبنياً على دراسة واعية ومعقدة، فدائرة الإفتاء تسعى لأن تكون جميع الفتاوى الصادرة عنها موثقة حتى تبرأ الذمة أمام الله تعالى.

رابعاً: الاستفتاء عن طريق الرسائل القصيرة

يمكن للمستفتي إرسال سؤاله عبر رسالة قصيرة من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتم الإجابة على هذه الأسئلة عن طريق: (التقرير الإحصائي السنوي، 2021).

(1 طباعة الأسئلة على ورق.

(2 تحويلها إلى الباحثين لإعداد الإجابات الأولية لهذه الأسئلة مدعمة بالأدلة وأقوال الفقهاء.

(3 عرض الإجابات على لجنة مختصة ومشكلة لذلك.

(4 عرض الإجابات المقررة من قبل اللجنة على سماحة المفتي العام لإقرارها.

(5 يتم طباعة الجواب وإرساله إلى السائل في مدة يفترض أن لا تتجاوز الثماني والأربعين ساعة.

خامساً: الاستفتاء عبر الموقع الإلكتروني للدائرة:

تستقبل الدائرة يومياً الأسئلة الواردة على هذا الموقع، حيث لم يعد حدود الإفتاء قاصراً على الفتاوى الموجهة من المملكة الأردنية الهاشمية فحسب، بل توسعت حدود الفتاوى لتعم أرجاء المعمورة كلها، فتزد الاستفتاءات من مختلف دول العالم، ولا حدود لتطلعات دائرة الإفتاء العام الأردنية، فالذي تطمح إليه الدائرة هو ما يطمح إليه كل مسلم، وهو أن يرى الأحكام الشرعية مطبقة بين الناس ويرى المسلمين في جميع أنحاء العالم مهتمين بأحكام الشريعة الإسلامية حريصين على دينهم حرصهم على صحتهم، وهذا هو الحد الأدنى، أما الذين يعرفون أن الحكم الشرعي هو حكم الله وتعظيمه تعظيماً لله والعمل به سعادة في الآخرة والأولى، فإنهم يراعون أحكام الشريعة في كل صغيرة وكبيرة ويعملون بما يعلمون منها ويسألون عما لا يعلمون.

وتتم الإجابة عن الأسئلة الواردة إلى الموقع الإلكتروني من خلال لجنة متخصصة من المفتين، يولون هذه الأسئلة عناية خاصة، ويعدون الأجوبة العلمية عليها، ثم يتم عرضها على عطفة الأمين العام أو سماحة المفتي العام مباشرة ليقرأها أو يعدل عليها، ثم تنشر على صفحات الموقع. (التقرير الإحصائي السنوي، 2021).

3-3-3 المتطلبات التقنية في دائرة الإفتاء العام

تتطلب الدائرة وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى، ويمكن كما أوضح (نجم، 2004: 54) أن نقسم البنية التحتية لجزئين:

- 1- البنية التحتية الصلبة وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لتبادل البيانات إلكترونياً.
- 2- البنية التحتية الناعمة وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات Network Operating Systems وبرمجيات التطبيقات Applications Software التي يتم إنجاز وظائف الحكومة الإلكترونية من خلالها وتشمل مواقع الإنترنت، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة الذاتية للزبون، الشبكة الداخلية Intranet والشبكة الخارجية Extranet.

فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات قوية كلما كان لديها قدرة على الوفاء بمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية وبما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي، وهنا تقع المسؤولية الأعظم على مزودي خدمة الاتصال لإيجاد بنية اتصالات توفر جزم واسعة لتسهيل عملية الاتصال ولجعل بيئة الإنترنت مثالية للأعمال تتسم بالمتعة والتشويق، وهذا يتطلب توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الحكومة الإلكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة. حيث يعد انتشار استخدام الإنترنت إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية الأمر الذي يولد نطاقاً فاعلاً لتأسيس اتصال بين مستخدمي الإنترنت سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على السواء أو الاثنين معاً مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية وتكون البنية التحتية (شبكة الاتصالات) بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختل القطاعات فالمسألة مرتبطة بانتشار الإنترنت فكلما توسع استخدام الإنترنت في المجتمع كلما سهل مهمة الحكومة الإلكترونية كمشروع متكامل (الريامي، 2003).

وقد أوضحت (Working Group, 2002) أن فهم الاستخدام الحالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد يكون مؤشر لفهم مدى استعداد الدولة لإدارة المعلومات ومشروعات الحكومة الإلكترونية كما أنها تدعم جهود الحكومة الإلكترونية من خلال البناء على المشروعات الناجحة التي سبق إنجازها في مجال استخدام الإلكترونيات المعلوماتية. ما أنه من الأهمية كما

يوضح (عطالله، 2001) أن تتبنى الحكومات بنية تحتية للتكنولوجيا تكون مرنة وقادرة على استيعاب كميات مختلفة من العمليات ودرجة توافق بين الأنظمة المختلفة تكون عالية لإعطاء المستخدم القدرة والسهولة في الاستخدام. ويذكر (اللوزي، 2002، 193) أن أنظمة الاتصالات الحديثة كانت العامل الأساسي الذي أعطى ثورة المعلومات بعدها العالمي بواسطة ربط الحواسيب في كافة بقاع الأرض ويضيف أن نقص المعلومات في واقع الدول النامية يعود إلى ضعف شبكات اتصالاتها ولذلك نجد أن تنمية شبكات الاتصال في الدول النامية تعتبر واحدة من أهم التحديات التي يجب التعامل معها باعتبارها واحدة من أهم مفاتيح العصر الحديث.

وتمثل الحاسبات الإلكترونية المكون الثاني في شبكة الإنترنت التي تقدم من خلالها خدمات الحكومة الإلكترونية، وبدون وجود درجة عالية من الميكنة والاستخدام المكثف لأجهزة الكمبيوتر في دورات وإجراءات العمل ووفقاً لمعايير 24 ساعة، 7 أيام وبدون توقف، تتراجع الثقة في إمكانيات العمل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية (رضوان، 2005).

فمن الصعوبة تصور حكومة إلكترونية دون توفر الحواسيب الآلية، وقد يفهم أن المقصود فقط هو الحاسب الآلي بحجمه المتعارف عليه إلا أن متطلبات الحكومة الإلكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه لتشمل عنصرين رئيسيين وهما: شبكات الحاسب الآلي وما تحتويه من محطات عمل والبرمجيات والشبكات المحلية والشبكات الواسعة النطاق. ولهذه الشبكات مكونات رئيسية وهي وجود جهاز الخدمة الرئيسي الذي يقوم بإدارة الشبكة وتنظيم عمل الأجهزة المكونة للشبكة والعنصر الثاني هو نظام تشغيل الشبكات والذي يتولى إدارة موارد الشبكة. لذا يتضح أن هناك مستويين لمتطلبات الحوسبة الآلية، الأول على مستوى الأفراد، وهو قدرة الأفراد اقتناء هذه الأجهزة التي تمكنهم تحميل معاملاتهم وتتبع سير إنجازها والثاني على المستوى الرسمي والمتمثل في توفير الخدمات والشبكات وأنظمة تشغيل البيانات المتداولة في الشبكة (الريامي، 2003).

كما إن برامج الحكومة الإلكترونية هي برامج على الموظف العام، وتحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الحكومية، والتحول إلى نظم الحكومة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الحكومي، حيث يظهر ويتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر والإنترنت، ويتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة أبداً داخل بعض الأجهزة، وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دوراً حاسماً في نجاح البرنامج (رضوان، 2005) وفي هذا السياق كما يذكر (العوامل، 2002) فإن الحكومة

الإلكترونية تتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر ينظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب المصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات. وهذه المتطلبات البشرية كما يذكر (نجم، 2004: 54) تتمثل في الملاكات العلمية والفنية والمهارية المؤهلة لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء المرتبطة بالبنية التحتية من تأسيسات وتوصيلات وتشبيك وتصليات وتطويرات لاحقة أو البنية التحتية المتعلقة بتقديم الخدمات والاستشارات والبرمجيات ونظم التشغيل.

فالعنصر البشري يمثل مدخلاً إنتاجياً أساسياً لا غنى عنه في الحكومة الإلكترونية ولذا يجب التركيز على العنصر البشري باعتباره العنصر المحرك، وبالتالي فإن تطوير وتدريب هذا العنصر يعتبر أمراً ملحاً وذلك من خلال خطة قومية متكاملة يشارك فيها جميع القطاعات الفاعلة والتي لها علاقة بقضايا التعليم والتنمية، ويجب أن يتجاوز الاهتمام بالعنصر البشري وجود ميادين التكنولوجيا وأدوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة حيث يتوقع من مراكز الأبحاث إيجاد جيل مثقف يستند على بحوث مجال تقنية المعلومات ومعرفة رصينة لتسهيل على العنصر البشري قدرة اتخاذ القرار المناسب، وبالمقابل فإن الرد العادي الذي يتوقع أن يستفيد أو يتعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن ينفرد بمميزات الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والإمام بما توفره له من فوائد نتيجة إقحامه في هذا المجال، ويعد هذا المسعى مطلباً طموحاً يتحقق بالاعتناء بالعنصر البشري من السنوات الأولى للتعليم حتى المراحل الجماعية لتكون الخلاقة هي جيل واع ومتحصن بالقدرة التقنية والكفاءة العلمية (الريامي، 2003).

وهنا تأتي أهمية التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الإلكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، إضافة لذلك يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضاً وبنفس الطريقة السابقة.

وترى الباحثة أنه من الأهمية الاهتمام بطرح دورات تدريبية لجميع الموظفين العاملين في المؤسسات الحكومية ويكون الالتحاق بهذه الدورات إجبارياً ليحصل الموظف على شهادة تثبت أنه قادراً على التعامل مع جهاز الحاسوب مثل الشهادة الدولية لقيادة الحاسوب. ويلاحظ أن بعض

الحكومات وددت أن تدريب القياديين أولاً وقبل غيرهم يؤدي لتقبل المشروع الجديد من قبل العاملين الأدنى مرتبة ثم بعد ذلك يتم تدريب الموظفين الأدنى مرتبة قبل تنفيذ النظام الجديد وكما تقرر (Working Group, 2002) فإن ما يسمى بإدارة المعرفة هو عنصر رئيسي في الحكومة الإلكترونية وينبغي أن تكون جزء من كل مشروع لها وهذا يقتضي أن يكون تدريب العاملين من جميع المستويات جزء أساسي من خطة العمل. وقد وضع (متولي، 2003) مجموعة التوجيهات التي ينبغي أن يتم تطوير الموارد البشرية في إطارها من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تشمل النقاط التالية:

- 1- إعادة هندسة إدارات شؤون الأفراد أو شؤون الموظفين وتطويرها جذرياً من حيث الوضع التنظيمي والمهام والتوجهات والأساليب بحيث تعكس المداخل الحديثة في إدارة وتنمية الموارد البشرية.
- 2- النظر إلى البعد الاجتماعي في ممارسات إدارة الموارد البشرية والعناية بالبشر باعتبارهم ركيزة رأس المال الاجتماعي.
- 3- إعداد خطط الموارد البشرية التي تحدد الخبرات والمهام المطلوبة والأعداد اللازمة لشغل وظائف تم توصيفها وتحديد معايير الأداء لها.
- 4- تخطيط عمليات الاختيار شاملة الاختبارات والمقابلات الشخصية وتحديد معايير المفاضلة ومساندة الإدارات المعنية في اختيار أفضل العناصر التي تتوفر لها المواصفات المطلوبة لشغل الوظائف الشاغرة وإنهاء إجراءات التعيين والتسكين في الوظائف.
- 5- تخطيط المسار الوظيفي وتحديد متطلبات التدرج عبر المسار ومعايير النقل والترقية للوظائف المختلفة.
- 6- تخطيط نظم وبرامج الحوافز وربطها بالداء المستهدف ونتائج قياس الأداء الفعلي، وتطبيق نظم الثواب والعقاب.
- 7- تصميم وتنفيذ نظام قياس كفاءة الأداء وتحليل نتائج القياس واقتراح سبل تطوير الأداء.
- 8- تحديد الاحتياجات التدريبية وفق أساليب فعالة وتصميم أنشطة تدريب وتنمية الأفراد، وتوفير الشروط والظروف الكفيلة لضمان فعالية التدريب وتحقيقه للأهداف المرجوة، ثم إعادة تصميم نظم وآليات التدريب لتتوافق مع باقي عناصر منظومة إدارة الموارد البشرية وإخضاع تلك العناصر جميعاً لمنطق التخطيط والتصميم ثم المتابعة والتقييم في كل مراحلها.
- 9- تنمية أساليب وبرامج تفعيل مشاركات الأفراد في بحث مشاكل العمل وحفزهم على المبادرة بالابتكار والتطوير.

الفصل الرابع:

منهجية الدراسة

1-4 تمهيد

2-4 منهجية الدراسة

4-4 نوع الدراسة وطبيعة الدراسة

4-4 الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة

5-4 مجتمع وعينة الدراسة

6-4 وحدة المعاينة

7-4 طرق جمع البيانات

8-4 أداة الدراسة

9-4 صدق الأداة

10-4 اختبار الثبات

11-4 الأساليب الإحصائية

الفصل الرابع:

منهجية الدراسة

1-4 تمهيد

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم استخدامها واستعراض كل من نوع الدراسة وطبيعتها والاستراتيجية المتبعة، بالإضافة إلى مجتمع الدراسة وأداة الدراسة واختبار صدق وثبات الأداة وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

2-4 منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة منهج المسح الشامل وذلك لمناسبته طبيعة البحث وأهداف الدراسة، حيث قامت الباحثة في وصف متغيرات الدراسة جودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) والمتغير التابع (التوقعات المدركة) (التكاليف، العمليات، المخرجات).

3-4 نوع الدراسة وطبيعة الدراسة

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الكمي وذلك لملائمته موضوع الدراسة الذي يبحث على أثر الخدمات الإلكترونية على التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام في الأردن، وسعت نحو تحليل الأثر بين المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية) (الموثوقية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) والمتغير التابع (التوقعات المدركة) (التكاليف، العمليات، المخرجات)، من أجل التعرف على الأثر الذي يحدثه المتغير المستقل في المتغير التابع من أجل الخروج بنتائج واستخلاص توصيات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

4-4 الاستراتيجيات المتبعة في الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على استراتيجية المسح الشامل للإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها المختلفة، باستخدام المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي للوصول إلى العلاقات المختلفة وإنتاج نماذج في هذه العلاقات وصولاً إلى إمكانية إثبات السبب والأثر.

5-4 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرة الإفتاء العام (مدير، موظف، رئيس قسم) علماً أن عدد العاملين متوزعين في محافظات المملكة (186) موظفاً وذلك كما هو مبين في

الجدول (1-4)، وقامت الباحثة بالمسح الشامل للعاملين في مجتمع الدراسة، والموضح في الجدول (1-4).

وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد الدراسة والبالغ عددهم (186) وقد استرد منها (97) استبانة صالحة للتحليل، وذلك بالاتفاق مع دائرة الإفتاء العام محل الدراسة، ويمثل هذا العدد ما نسبته (52 %) من عدد الاستبانات الموزعة، ويبين الجدول (2-4) عدد الاستبانات التي تم توزيعها إلكترونياً.

جدول 1-4

عدد العاملين (مجتمع الدراسة)

الرقم	المسمى الوظيفي	العدد
1	عدد موظفي الفئة العليا	2
2	عدد موظفي العقود الشاملة	4
3	عدد موظفي الفئة الأولى	105
4	عدد موظفي الفئة الثانية	20
5	عدد موظفي الفئة الثالثة	55
6	عدد المنتدبين من خارج الدائرة	3
7	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل الدكتوراه	38
8	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل الماجستير	18
9	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل الدبلوم العالي	2
10	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل البكالوريوس	53
11	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل الدبلوم	20
12	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل ثانوية	21
13	عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل دون ثانوية	34
	المجموع الكلي	186

المصدر: التقرير الإحصائي السنوي لدائرة الإفتاء العام، 2021.

جدول 2-4

الاستبانات التي تم توزيعها إلكترونياً

العدد	الاستبانة
186	عدد الاستبانات الموزعة
97	عدد الاستبانات المستردة

6-4 وحدة المعاينة

تمثلت وحدة المعاينة من المفتي العام والأمين العام والموظفين في الأقسام التابعة لدائرة الافتاء العام الأردنية، والشكل التالي يمثل الهيكل التنظيمي لدائرة الافتاء العام التي تمثل عينة الدراسة

7-4 طرق جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة تم الحصول على البيانات من مصدرين أساسيين هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية:

1. المصادر الثانوية: حيث قامت الباحثة بجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الحالية من خلال الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في المراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والمقالات، والدوريات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة وذلك لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، وستضم الاستبانة عدد من العبارات التي تعكس اهداف الدراسة واسئلتها.

8-4 أداة الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على الاستبانة كونها تناسب مع هكذا دراسات، وتشتمل الاستبانة على جزأين، وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: تضمن بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وستشمل (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: تضمن هذا الجزء العبارات التي ستقيس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الافتاء العام الأردنية.

الجزء الثالث: التوقعات المدركة للمستخدمين من واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الافتاء العام الأردنية.

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي يبينه الجدول الآتي:

جدول 3-4

مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: (Sekaran & Bougie, 2010,392).

وتم تحديد الأهمية النسبية وفقاً للجدول الآتي:

جدول 4-4

الأهمية النسبية

الدرجة	الفئة
منخفضة	1 - أقل من 2.33
متوسطة	2.33 - أقل من 3.67
مرتفعة	3.67 - 5

9-4 صدق الأداة

لقد تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتمثلين بأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية والبالغ عددهم (10) محكمين (الملحق رقم 2) من المختصين، بهدف معرفة آرائهم والاستفادة من خبراتهم والتأكد من مدى ملائمة صياغة الفقرات لغوياً ومدى انتماء الفقرات إلى المتغيرات، حيث طلب من المحكمين إبداء رأيهم

في هذه الفقرات من حيث مدى ملائمتها لمضمون المقياس، وإضافة أي تعديل على بعض الفقرات، وإضافة بعض الفقرات أو رفضها إذا كانت غير مناسبة، ومن ثم مناقشة الملاحظات مع الأستاذ المشرف، وقد تم أخذ الملاحظات الواردة بعين الاعتبار للوصول إلى الشكل النهائي لأداة الدراسة، التي تم توزيعها بعد ذلك على العاملين في دائرة الإفتاء العام.

10-4 اختبار الثبات

تم استخراج معامل الثبات طبقاً لمعادلة لكرونباخ ألفا (Cornbrash's Alpha) للاتساق الداخلي لكل متغير من متغيرات الدراسة، وكانت قيم معامل الثبات مرتفعة وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة، والجدول التالي يبين قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة.

جدول 5-4

قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة

الرقم	البعد	قيمة ألفا
1	جودة الخدمات الإلكترونية	0.940
2	الموثوقية	0.858
3	التوكيد/ الأمان	0.849
4	التعاطف	0.847
5	الاستجابة	0.863
6	التوقعات المدركة	0.884
7	الفقرات مجتمعة	0.947

من خلال الجدول السابق تبين بأن قيمة كرونباخ ألفا تتراوح ما بين (0.847-0.940)، وهي قيم تزيد عن النسبة المقبولة (0.7) وبما يعكس ثبات الاستبانة، كما بلغت قيمة كرونباخ ألفا بالنسبة للاستبانة ككل (0.947) وهي نسبة ممتازة لأغراض الثبات (Sekaran & Bougie, 2010,392).

11-4 الأساليب الإحصائية

للإجابة عن أسئلة وفرضيات الدراسة قامت الباحثة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures:

وذلك لغايات وصف خصائص عينة أفراد الدراسة الديموغرافية والوظيفية، والتي تشمل:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.
- النسب المئوية: لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة.
- الوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة.
- الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- الأهمية النسبية: يتم تحديدها عند التعليق على المتوسطات طبقاً لصيغة معتمدة، ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة.

طول الفئة = الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل على عدد المستويات

عدد المستويات

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1-5}{3}$$

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات Cornbrash's Alpha للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.
- معامل الانحدار المتعدد Multiple Regression: للتحقق من أثر ابعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.

الفصل الخامس:

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1-5 تمهيد

2-5 وصف خصائص عينة الدراسة الديمغرافية

3-5 نتائج الإحصاء الوصفي

4-5 اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الخامس:

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1-5 تمهيد

يستعرض هذا الفصل وصف لخصائص عينة الدراسة ونتائج عينة الدراسة ونتائج الإحصاء الوصفي لفقرات الاستبانة وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة، وفيما يلي عرض لنتائج التحليل.

2-5 وصف خصائص عينة الدراسة الديمغرافية

فيما يلي جداول توضح نتائج وصف عينة الدراسة:

أولاً: النوع الاجتماعي

جدول 1-5

وصف متغير النوع الاجتماعي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	97	100.0
	أنثى	0	0.00
	المجموع	97	100.0

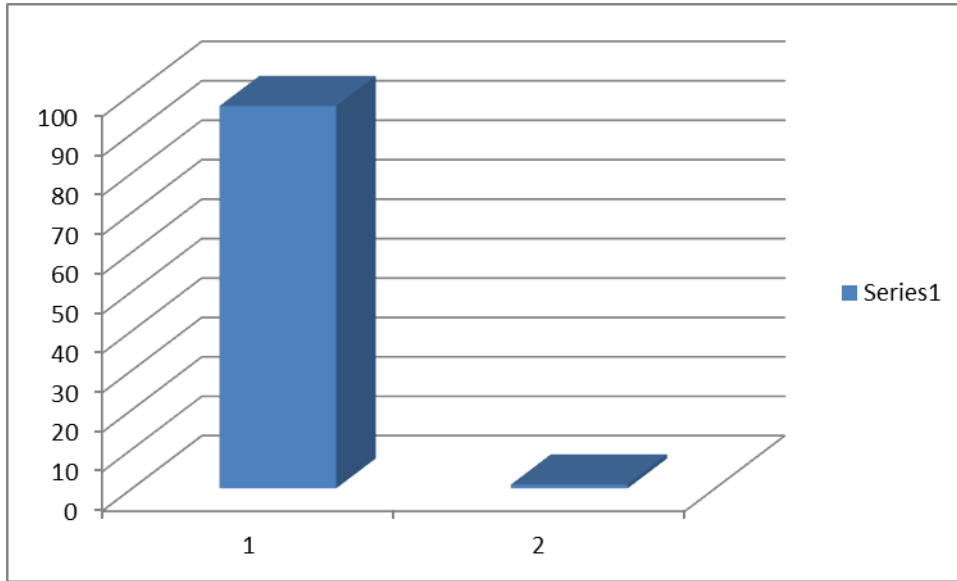
يشير الجدول (1-5) أن 100.0% من عينة الدراسة ذكور، وهذا يعكس بأن أغلب العاملين في دائرة الإفتاء العام من الذكور، ومن الممكن أن يكون السبب في ذلك طبيعة العمل في دائرة الإفتاء العام.

وقد تعزى زيادة نسبة الذكور إلى عدم وجود إناث في دائرة الإفتاء العام وذلك من خلال التواصل مع سماحة المفتي عبد الكريم الخصاونة مفتي عام المملكة الأردنية الهاشمية بسؤاله عن ذلك وبشكل مباشر فكان الرد على النحو التالي: لا يوجد أبداً مشكلة من دائرة الإفتاء العام بتوظيف (مفتيات): لكن الأسباب لوجستية بحتة لا يوجد مكان (مكاتب) خاصة فيهن من حيث خصوصيتهن، وخصوصية السائلة (الحاجة لفتوى خاصة بها) وذلك من باب حفظ حقوق المرأة حيث إن لا يوجد رواتب مخصصة لهن من موازنة الدولة كونها تعد دائرة حكومية إلا أنه ومن

بعد هذه الدراسة الأولى في إدارة الأعمال والخاص بمجتمع الدراسة (دائرة الافتاء العام) والتي بينت ضرورة تعيين (مفتية) من خلال ذكر ذلك في توصيات الباحثة في التوصية رقم (9) الصفحة (101).

والشكل التالي يوضح نتائج الجدول السابق:

شكل 1-5
توزيع العينة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي



ثانياً: العمر

جدول 2-5

وصف متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	30 سنة – أقل من 40 سنة	28	28.6
	40 سنة – أقل من 50 سنة	35	35.7
	50 سنة فأكثر	24	24.5
	أقل من 30 سنة	10	10.2
	المجموع	97	100.0

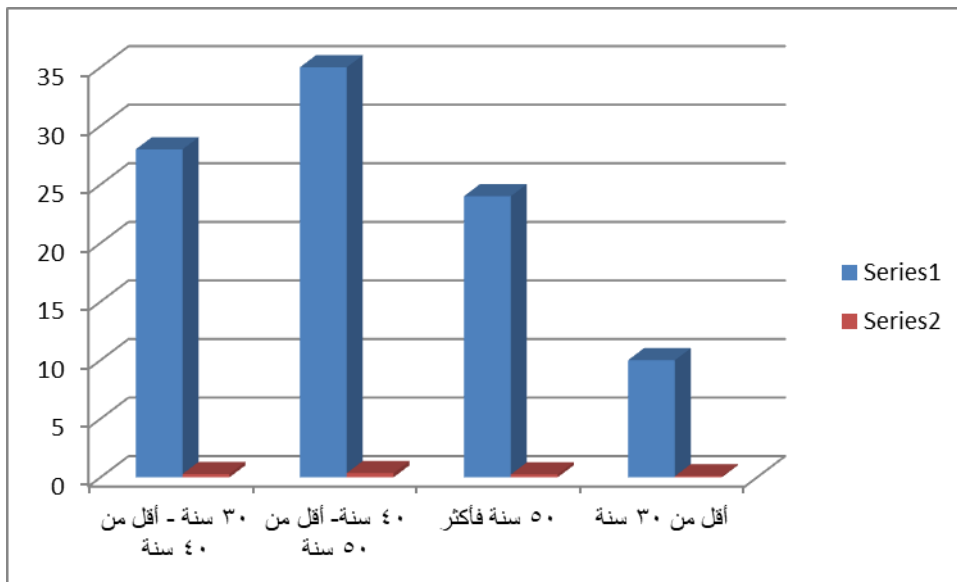
نلاحظ من الجدول (2-5) أن 35.7% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين (40 سنة – أقل من 50 سنة)، و28.6% تتراوح أعمارهم ما بين (30 سنة - أقل من 40 سنة)،

و24.5% أعمارهم 50 سنة فأكثر، وهذا يعكس بأن أغلب العاملين في دائرة الإفتاء العام من الشباب.

ومن الممكن أن هذه النتيجة تعزى إلى أن دائرة الإفتاء العام تركز على الفئة العمرية المتوسطة (40 سنة – أقل من 50 سنة) نظراً لما يمتلكون عطاء وطاقة وشغف وحب للعمل وما يمتلكون أيضاً من مجموعة من المهارات والمعارف الحديثة تمكنهم من أداء المهام المناطة بهم أكثر من الفئة العمرية الأصغر أو الأكبر.

والشكل التالي يوضح نتائج الجدول السابق:

شكل 2-5
توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر



ثالثاً: المسمى الوظيفي

جدول 3-5

وصف متغير المسمى الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	رئيس قسم	25	25.5
	مدير	14	14.3
	موظف	58	59.2
	المجموع	97	100.0

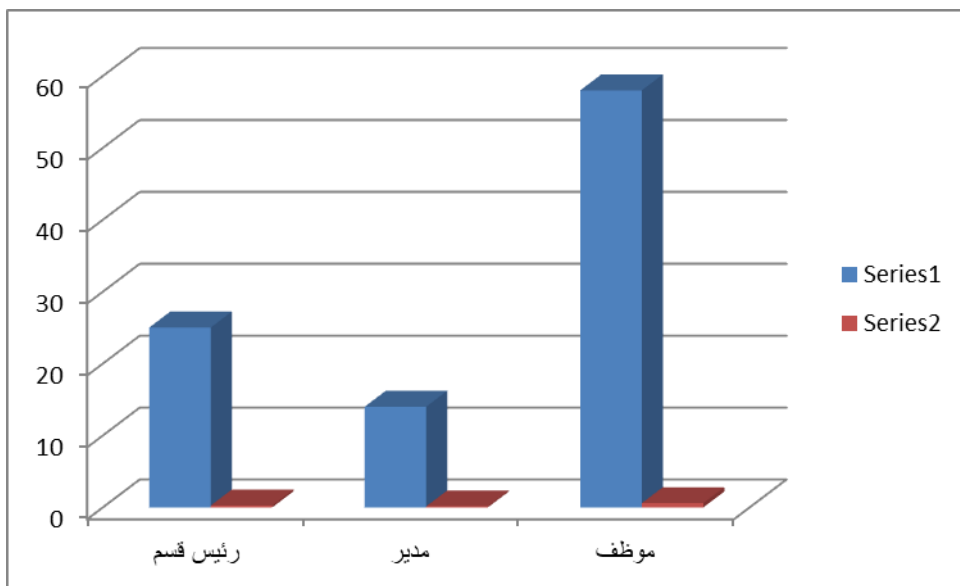
نلاحظ من الجدول أعلاه بأن 59.2% من العينة هم موظفين، يليهم رؤساء الأقسام والذين بلغت نسبتهم 25.5% وأخيراً المدراء وكانت نسبتهم 14.3%، ويمكن أن يكون السبب

في ذلك إلى أن دائرة الافتاء العام بحاجة إلى عدد كبير من رؤساء الأقسام وذلك لأن المواقع الإلكترونية بحاجة إلى المتابعة وطبيعة العمل لا تتطلب الكثير من المدراء لوضع السياسات العامة والتخطيط والتوجيه والرقابة الشاملة.

والشكل التالي يوضح نتائج الجدول السابق:

شكل 3-5

توزيع العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي



رابعاً: عدد سنوات الخبرة:

جدول 4-5

وصف متغير عدد سنوات الخبرة

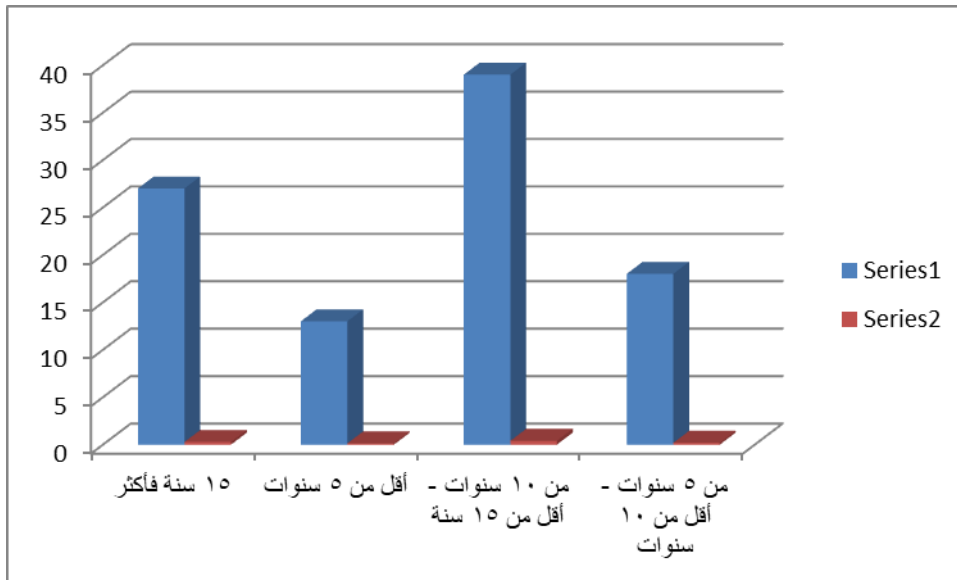
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عدد سنوات الخبرة	15 سنة فأكثر	27	27.6
	أقل من 5 سنوات	13	13.3
	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	39	39.8
	من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات	18	18.4
المجموع		97	100.0

نلاحظ من الجدول (4-5) أن فئة (من 10 سنوات – أقل من 15 سنة) تمثل النسبة الأكبر بين أفراد العينة حيث بلغت النسبة 39.8% من عينة الدراسة، تليها نسبة (15 سنة فأكثر) بلغت نسبتها 27.6%، وتليها من (5 سنوات – أقل من 10 سنوات) وبلغت نسبتها 18.4%، في حين شكلت النسبة الأقل للفئة (أقل من 5 سنوات) وقد بلغت نسبتها 13.3%، وهذا يدل على اهتمام دائرة الإفتاء العام بأصحاب الخبرة وذلك لسير العمل بشكل أفضل.

والشكل التالي يوضح نتائج الجدول السابق:

شكل 4-5

توزيع العينة وفقاً لمتغير الخبرة



3-5 نتائج الإحصاء الوصفي

فيما يلي توضيح لأبرز نتائج الإحصاء الوصفي وذلك من خلال توضيح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتي تمثل مستوى موافقة الأفراد المبحوثين في دائرة الإفتاء العام على فقرات متغيرات الدراس والتي تتمثل بجودة الخدمات الإلكترونية (الموثوقية، التوكيد/الأمان، التعاطف، الاستجابة) وفقرات التوقعات المدركة وفيما يلي عرض لهذه النتائج:

5-3-1 المتغير المستقل: جودة الخدمات الإلكترونية:

تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال جودة الخدمات الإلكترونية متمثلة بأبعاده (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في دائرة الإفتاء العام كما هو موضح في الجدول (5-5).

جدول 5-5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات الإلكترونية

الرقم	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية النسبية
1	الموثوقية	4.50687	.482277	1	مرتفعة
2	التوكيد/الأمان	4.50172	.461789	2	مرتفعة
3	التعاطف	4.45979	.453840	3	مرتفعة
4	الاستجابة	4.40851	.420625	4	مرتفعة
مجال جودة الخدمات الإلكترونية		4.46922			مرتفعة

يبين جدول (5-5) أن الوسط الحسابي لمتغير الدراسة المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية) جاء (4.46922) بدرجة تقييم مرتفعة، وأن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مجال جودة الخدمات الإلكترونية جاءت ما بين (4.50687-4.40851) بدرجة تقييم مرتفعة لأبعاد المجال.

حيث جاء بالمرتبة الأولى بعد "الموثوقية" بمتوسط حسابي (4.50687)، تلتها في المرتبة الثانية جاء بعد "التوكيد/ الأمان" بمتوسط حسابي (4.50172).

تلتها في المرتبة الثالثة جاء بعد "التعاطف" بمتوسط حسابي (4.45979)، أما في المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بعد "الاستجابة" بمتوسط حسابي "4.40851".

وحتى يتبين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام بشكل تفصيلي، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

عن فقرات كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بشكل مفصل كل بعد على حدة، وذلك على النحو الآتي:

1-1-3-5 النتائج المتعلقة ببعد الموثوقية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بعد "الموثوقية" في دائرة الإفتاء العام، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول 6-5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للموثوقية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية النسبية
1	تتسم خدمات الإفتاء الإلكترونية بالتنظيم السليم.	4.42268	.674460	6	مرتفعة
2	تحفظ خدمات الإفتاء الإلكترونية حقوق المراجعين وفق الأطر القانونية.	4.58763	.590772	1	مرتفعة
3	يوضح نظام الخدمات الإلكترونية السياسات الخاصة بتقديم الخدمات.	4.44330	.611846	5	مرتفعة
4	اثق بجميع وسائل التوعية المقدمة من دائرة الإفتاء العام حول الاستخدام الآمن للموقع الإلكتروني.	4.49485	.751716	4	مرتفعة
5	تسعى دائرة الإفتاء العام إلى الحفاظ على الوثائق وسلامتها عند التقديم للخدمات الإلكترونية.	4.51546	.561126	3	مرتفعة
6	اعتقد أن دائرة الإفتاء العام تحمي بيانات المستفيدين الخاصة بإجراء المعاملات الإلكترونية.	4.57732	.574367	2	مرتفعة
الموثوقية		4.50687			مرتفعة

يبين الجدول رقم (6-5) بأن الوسط الحسابي لبعد الموثوقية جاء (4.50687) بدرجة تقييم مرتفعة، وأن المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الموثوقية" جاءت ما بين (4.42268-4.58763) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات.

حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تحفظ خدمات الإفتاء الإلكترونية حقوق المراجعين وفق الأطر القانونية" بمتوسط حسابي (4.58763)،

وجاء في المرتبة الأخيرة فقرة رقم (1) والتي تنص على " تتسم خدمات الإفتاء الإلكترونية بالتنظيم السليم" وقد بلغ المتوسط الحسابي (4.42268).

2-1-3-5 النتائج المتعلقة ببعيد التوكيد/الأمان.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بعد "التوكيد/الأمان" في دائرة الإفتاء العام، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول 7-5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التوكيد/الأمان

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية النسبية
7	تحافظ الخدمات الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين.	4.64948	.521241	1	مرتفعة
8	تحرص دائرة الإفتاء العام على توفير الجاهزية العالية للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة.	4.41237	.703452	5	مرتفعة
9	تحرص دائرة الإفتاء العام على تحديث خدماتها الإلكترونية باستمرار	4.49485	.631198	3	مرتفعة
10	تحمي الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء الأسئلة التي تطرح من قبل المستفيدين.	4.47423	.662897	4	مرتفعة
11	أشعر بالأمان عند تلقي الخدمات الإلكترونية من دائرة الإفتاء العام.	4.56701	.575674	2	مرتفعة
12	تقدم دائرة الإفتاء العام من خلال موقعها الإلكتروني الارشادات اللازمة بشكل مستمر بهدف تعزيز مستوى الأمان.	4.41237	.554387	6	مرتفعة
	التوكيد/الأمان	4.50172			مرتفعة

يبين الجدول رقم (5-7) بأن الوسط الحسابي لبعد التوكيد/الأمان جاء (4.50172) بدرجة تقييم مرتفعة، وأن المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "التوكيد/الأمان" جاءت ما بين (4.41237-4.64948) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات.

حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تحافظ الخدمات الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين" بمتوسط حسابي (4.64948).

وتساوت الفقرتين رقم (8) و(12) في المتوسط الحسابي نفسه والذي بلغت نسبته (4.41237)، إذ جاءت فقرة رقم (8) بالنص على "تحرص دائرة الإفتاء العام على توفير الجاهزية العالية للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة"، بينما نصت الفقرة (12) والتي جاءت في المرتبة الأخيرة على "تقدم دائرة الإفتاء العام من خلال موقعها الإلكتروني الإرشادات اللازمة بشكل مستمر بهدف تعزيز مستوى الأمان".

3-1-3-5 النتائج المتعلقة ببعد التعاطف

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بعد "التعاطف" في دائرة الإفتاء العام، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول 8-5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التعاطف

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية النسبية
13	يمنح القائمون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام اهتماماً شخصياً للعاملين عند الرد على استفسارات المستفيدين.	4.32990	.607619	5	مرتفعة
14	يجيب القائمون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام على استفسارات العاملين باحترام.	4.52577	.560743	1	مرتفعة
15	يقوم العاملون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام بالتعامل مع مراسلات المستفيدين بشفافية.	4.51546	.579393	3	مرتفعة
16	يقوم العاملون على المواقع الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام بالتواصل الجيد	4.52577	.541848	2	مرتفعة

مرتفعة	4	.589134	4.40206	مع المستفيدين. وضع المصلحة العليا للمستفيدين من أولويات الإدارة والعاملين في دائرة الإفتاء العام.	17
مرتفعة			4.45979	التعاطف	

يبين الجدول رقم (5-8) بأن الوسط الحسابي لبعد التعاطف جاء (4.45979) بدرجة تقييم مرتفعة، وأن المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "التعاطف" جاءت ما بين (4.32990 - 4.52577) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (14) والتي تنص على "يجيب القائمون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام على استفسارات العاملين باحترام" بمتوسط حسابي (4.52577) وجاء في المرتبة الأخيرة فقرة رقم (13) والتي تنص على "يمنح القائمون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام اهتماماً شخصياً للعاملين عند الرد على استفسارات المستفيدين" وقد بلغ المتوسط الحسابي (4.32990).

4.1.3.5 النتائج المتعلقة ببعد الاستجابة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بعد "الاستجابة" في دائرة الإفتاء العام، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول 9-5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ببعد الاستجابة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية النسبية
18	يقوم نظام الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام بإشعار المستفيدين بنجاح عند تقديم الخدمة.	4.36082	.562464	5	مرتفعة
19	يتيح نظام الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام خاصية تتبع عمليات الطلب ضمن الخطوات المحددة.	4.35052	.646162	7	مرتفعة
20	أرى ان الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام تعمل على انجاز المعاملات المطلوبة بسرعة.	4.51546	.631028	1	مرتفعة

مرتفعة	2	.541848	4.47423	لدى دائرة الإفتاء العام الاستعداد للرد على استفسارتي.	21
مرتفعة	3	.576792	4.44330	تتسم الخدمة الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام بسهولة الوصول إليها.	22
مرتفعة	6	.543629	4.36082	ارى ان خطوات السير بإجراءات الخدمات الالكترونية على موقع دائرة الإفتاء العام منظمة.	23
مرتفعة	4	.499355	4.44330	تتسم متطلبات الخدمات الالكترونية بالوضوح.	24
مرتفعة	8	.685359	4.31959	تتسم الخدمات الالكترونية بسهولة التواصل في جميع الأوقات مع المستفيدين من الخدمات المقدمة.	25
مرتفعة			4.40851	الاستجابة	

يبين الجدول رقم (5-9) بأن الوسط الحسابي لبعده الاستجابة جاء (4.40851) بدرجة تقييم مرتفعة، وأن المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الاستجابة" جاءت ما بين (4.31959-4.51546) بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الفقرات.

حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (20) والتي تنص على " أرى ان الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام تعمل على انجاز المعاملات المطلوبة بسرعة" بمتوسط حسابي (4.51546) وجاء في المرتبة الأخيرة فقرة رقم (25) والتي تنص على " تتسم الخدمات الالكترونية بسهولة التواصل في جميع الأوقات مع المستفيدين من الخدمات المقدمة" وقد بلغ المتوسط الحسابي (4.31959).

2.3.5 التوقعات المدركة:

تم حساب المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام كما هو موضح في الجدول (5-10).

جدول 10-5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن فقرات بعد التوقعات المدركة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الأهمية النسبية
26	أشجع الاصدقاء على استخدام الخدمات الالكترونية لدائرة الإفتاء العام.	4.70103	.523708	1	مرتفعة
27	أشجع الاقارب على استخدام الخدمات الالكترونية لدائرة الإفتاء العام.	4.65979	.556900	2	مرتفعة
28	سأكرر استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام.	4.60825	.569296	3	مرتفعة
29	أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بدلاً من النظام التقليدي.	4.56701	.659975	4	مرتفعة
30	تتوافق الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة الإفتاء العام مع توقعاتي.	4.45361	.595480	7	مرتفعة
31	اعتبر تجربتي في الحصول على الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام ناجحة	4.51546	.522681	6	مرتفعة
32	إن مستوى اداء الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام اعلى من مستوى توقعاتي.	4.24742	.829545	8	مرتفعة
33	بشكل عام، انا راض عن الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام	4.55670	.519797	5	مرتفعة
	المجموع	4.53866			مرتفعة

يبين جدول (10-5) أن الوسط الحسابي لمتغير الدراسة التابع (التوقعات المدركة) جاء بدرجة تقييم مرتفعة، وأن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا المجال جاءت ما بين (4.24742 - 4.70103) بدرجة تقييم مرتفعة لفقرات المجال.

حيث جاء بالمرتبة الأولى نص الفقرة (26) والتي نصت على " أشجع الاصدقاء على استخدام الخدمات الالكترونية لدائرة الإفتاء العام" بمتوسط حسابي (4.70103)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (27) والتي تنص على " أشجع الاقارب على استخدام الخدمات الالكترونية لدائرة الإفتاء العام" بمتوسط حسابي (4.65979).

تليها في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (28) والتي نصت على "سأكرر استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام" بمتوسط حسابي (4.60825)، أما في المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (29) والتي نصت على " أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بدلاً من النظام التقليدي" بمتوسط حسابي "4.56701".

كما جاءت في المرتبة الخامسة في الفقرة (33) والتي نصت على "بشكل عام، انا راضٍ عن الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام" بمتوسط حسابي (4.55670)، وفي المرتبة السادسة جاءت الفقرة (31) والتي نصت على " اعتبر تجربتي في الحصول على الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام ناجحة " بمتوسط حسابي (4.51546)، وفي المرتبة السابعة جاءت الفقرة (30) والتي نصت على " تتوافق الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة الإفتاء العام مع توقعاتي" بمتوسط حسابي (4.45361).

أما في المرتبة الثامنة والأخير جاءت الفقرة (32) والتي تنص على " إن مستوى اداء الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام اعلى من مستوى توقعاتي" بمتوسط حسابي يبلغ (4.24742).

4-5 اختبار فرضيات الدراسة

قامت الباحثة لغايات تشخيص مشكلة الارتباطات الداخلية لأبعاد المتغير المستقل تم حساب معامل التباين المسموح به (Tolerance) لكل من أبعاد المتغير المستقل، وكذلك حساب معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor: VIF)، حيث يجب على قيم (VIF) أن تكون أقل من (10) لجميع الأبعاد، ويجب قيم (Tolerance) أن تكون أكبر من (0.05) والجدول رقم (5-11) يبين ذلك:

جدول 11-5

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمات الإلكترونية)

معامل تضخم البيانات (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)	البُعد
3.397	.294	الموثوقية
3.950	.253	التوكيد/ الأمان
2.266	.441	التعاطف
1.890	.529	الاستجابة

يبين الجدول (11-5) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل كانت أقل من (10)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع الأبعاد أكبر من (0.05) الأمر الذي يعني أنه لا يوجد ارتباط عالي بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (Sekaran & Bougie, 2010,392)، وبالتالي يمكن استخدامها في نموذج الانحدار ومعرفة أي من هذه الأبعاد لها أثر دال إحصائياً على التوقعات المدركة، وكذلك معرفة النسبة المئوية لذلك الأثر إن وجد، وبعد أن تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، فإنه سيتم اختبار فرضيات الدراسة على النحو الآتي.

1.4.5 الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لجودة الخدمة الإلكترونية المتمثلة بأبعادها (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار المتعدد لتحليل أثر جودة الخدمة الإلكترونية المتمثلة بـ (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة ككل، والجدول (12-5) يوضح ذلك.

جدول (12-5)

الارتباط الخطي المتعدد لأبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع

المتغير التابع	ملخص النموذج		تحليل التباين			جدول المعاملات					
	R معامل الارتباط	R ²	F المحوسبة	درجة الحرية DF	Sig	البيان	معامل الانحدار	معامل بيتا	الخطأ المعياري	T	Sig
التوقعات المدركة	.377	.614 ^a	13.897	4	.000 ^b	الموثوقية	.083	1.752	.248	1.752	.000 ^b
						التوكيد/الأمان	.725	.353	.056	.353	.000 ^b
						التعاطف	.929	.089	.011	.089	.000 ^b
						الاستجابة	.002	3.252	.393	3.252	.000 ^b

تبين من خلال الجدول (12-5) أنه لا يوجد أثر للمتغيرات حسب نتائج الجدول لمتغيرات الموثوقية، التوكيد/الأمان، التعاطف، الاستجابة، مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لجودة الخدمة الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (R) (.614^a) وهي قيمة تدل درجة ارتباط دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتوقعات المدركة.

الجدول 13-5

معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر جودة الخدمة الإلكترونية المتمثلة بـ (الموثوقية، التوكيد/الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة

الدالة الإحصائية	F	Adjusted R Square	R ²	R	الدالة الإحصائية	T	B	البعد
					.083	1.752	.248	الموثوقية
.000 ^b	13.897	.350	.377	.614 ^a	.725	.353	.056	التوكيد/الأمان
					.929	.089	.011	التعاطف
					.002	3.252	.393	الاستجابة

يتبين من الجدول (5-13) وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لجودة الخدمة الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (R) ($.614^a$) وهي قيمة تدل درجة ارتباط دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والتوقعات المدركة، وبلغت قيمة (R-square) ($.377$) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة، وقد بلغت قيمة الاختبار (F) (13.897) بدلالة إحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود تباين في قدرة أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على التأثير في التوقعات المدركة، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لجودة الخدمة الإلكترونية المتمثلة بـ (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية".

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للموثوقية في التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار المتعدد أثر للموثوقية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، والجدول (5-14) يوضح ذلك.

الجدول 5-14

معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر الموثوقية في التوقعات المدركة

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R Square	R ²	R	الدلالة الإحصائية	T	B	البعد الموثوقية
.000 ^b	35.856	.266	.274	.523 ^a	.000	6.339	2.340	

يتبين من الجدول (5-14) وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للموثوقية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (R) ($.523^a$) وهي قيمة تدل درجة ارتباط دالة إحصائياً بين الموثوقية والتوقعات المدركة، وبلغت قيمة (R-square) ($.274$) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر الموثوقية لدى أفراد عينة الدراسة في التوقعات المدركة، وقد بلغت قيمة الاختبار (F) (35.856) بدلالة إحصائية (0.000) وهي

قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود أثر للموثوقية على التأثير في التوقعات المدركة، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للموثوقية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية".

Ho1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتوكيد/الأمان في التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار المتعدد أثر للتوكيد/الأمان في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، والجدول (5-15) يوضح ذلك.

الجدول 5-15

معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر التوكيد/الأمان في التوقعات المدركة

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R Square	R ²	R	الدلالة الإحصائية	T	B	البعد
.000 ^b	30.720	.236	.244	.494 ^a	.000	6.043	2.373	التوكيد/الأمان

يتبين من الجدول (5-15) وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لبعده التوكيد/الأمان في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (R) ($.494^a$) وهي قيمة تدل درجة ارتباط دالة إحصائياً بين الموثوقية والتوقعات المدركة، وبلغت قيمة (R-square) ($.244$) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر التوكيد/الأمان لدى أفراد عينة الدراسة في التوقعات المدركة، وقد بلغت قيمة الاختبار (F) (30.720) بدلالة إحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود أثر للتوكيد/الأمان على التأثير في التوقعات المدركة لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتوكيد/الأمان في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية".

Ho1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتعاطف في التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار المتعدد أثر للتعاطف في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، والجدول (5-16) يوضح ذلك.

الجدول 5-16

معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر التعاطف في التوقعات المدركة

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R Square	R ²	R	الدلالة الإحصائية	T	B	البعد
.000 ^b	23.379	.189	.197	.444 ^a	.000	6.315	2.576	التعاطف

يتبين من الجدول (5-16) وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لبعده التعاطف في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (R) (.444^a) وهي قيمة تدل درجة ارتباط دالة إحصائياً بين التعاطف والتوقعات المدركة، وبلغت قيمة (R -square) (.197) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر التعاطف لدى أفراد عينة الدراسة في التوقعات المدركة، وقد بلغت قيمة الاختبار (F) (23.379) بدلالة إحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود أثر للتعاطف على التأثير في التوقعات المدركة لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتعاطف في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية".

Ho1.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للاستجابة في التوقعات المدركة بأبعادها (العمليات، المخرجات، التكاليف) في دائرة الإفتاء العام الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار المتعدد للتعرف على أثر الاستجابة في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، والجدول (5-17) يوضح ذلك.

الجدول 17-5
معادلة الإنحدار المتعدد لدراسة أثر الاستجابة في التوقعات المدركة

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R Square	R ²	R	الدلالة الإحصائية	T	B	البعد
.000 ^b	42.178	.300	.307	.554 ^a	.000	4.771	1.927	الاستجابة

يتبين من الجدول (17-5) وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) لبعده الاستجابة في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط (R) ($.554^a$) وهي قيمة تدل درجة ارتباط دالة إحصائياً بين التعاطف والتوقعات المدركة، وبلغت قيمة (R-square) ($.307$) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر التعاطف لدى أفراد عينة الدراسة في التوقعات المدركة، وقد بلغت قيمة الاختبار (F) (42.178) بدلالة إحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على وجود أثر للاستجابة على التأثير في التوقعات المدركة لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى بالصيغة الصفرية وتقبل بالصيغة البديلة والتي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للاستجابة في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية".

الفصل السادس:
النتائج والتوصيات

- 1-6 تمهيد**
- 2-6 مناقشة النتائج**
- 3-6 الاستنتاجات**
- 4-6 التوصيات**

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

1-6 تمهيد

يتضمن هذا الفصل ملخصاً للنتائج التي تم التوصل إليها، بعد أن قامت الباحثة بعرضها ومناقشتها تبعاً لنتائج الإحصاء الوصفي ونتائج اختبار الفرضيات، ومن ثم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات المستندة على هذه النتائج.

2-6 مناقشة النتائج:

أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

1. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام جاء بمستوى تقييم مرتفع، حيث بالمرتبة الأولى جاءت "الموثوقية" بمستوى تقييم مرتفع، يليه ثانياً بعد "التوكيد/ الأمان" بمستوى تقييم مرتفع، يليه بعد "التعاطف" بمستوى تقييم مرتفع، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بعد "الاستجابة" بمستوى تقييم مرتفع. وتعزى النتيجة إلى أن دائرة الإفتاء العام تهدف إلى إيصال الخدمات من الدائرة للمستخدمين حيث أن معتقدات المستخدمين من الخدمة والنية السلوكية لديهم هي مؤشرات تبني بزيادة الثقة والرضا في التعامل مع الدائرة وتصورات المستخدمين عن جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين ، كما تشير النتيجة إلى دعم العاملين على الموقع الإلكتروني للدائرة حيث يسعى موقع دائرة الإفتاء إلى إشباع حاجات المستخدمين والإجابة عن أسئلة المستخدمين وشكاويهم، ووجود هيكل تنظيمي ملائم لتطوير الموقع وتحسينه في دائرة الإفتاء العام؛ وتختلف هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة كل من (البدوي وقحطاني، 2019) والتي أشارت إلى أن المتوسط العام لدرجة رضا المعلمين في مدارس التعليم العام في مدينة أبها الحضرية عن جودة الخدمة وفقاً لمقياس Servequal من وجهة أفراد عينة الدراسة وقد جاء بدرجة متوسطة، كما تختلف مع دراسة (شارد، 2018) في ترتيبها للمتغيرات التي تؤثر على التوقعات المدركة للمستخدمين وهي على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني.

2. أظهرت النتائج أن التوقعات المدركة بدرجة تقييم مرتفعة في دائرة الإفتاء العام وهذا من الممكن أن يعزى إلى تشجيع العاملين في الدائرة الأصدقاء والأقارب على استخدام المواقع الإلكترونية وتطبيقاتها لدائرة الإفتاء العام، كما من الممكن أن يكون تجربة تكرار المستخدمين للموقع له والتي تساعد في تقديم الخدمة لهم بشكل فعال كبديل للنظام التقليدي والذي يسهل على المستفيد الوقت والجهد تجعلهم راضين عن الخدمات التي تقدم من قبل دائرة الإفتاء العام، وهذا يتبين من خلال تعليقات المتابعين على المواقع والأرقام التي تبين استخدام التطبيقات التابعة للدائرة ومدى توافق الخدمات الإلكترونية مع توقعات المستخدمين، حيث أن هناك العديد من النماذج التي تساعد في تقييم توقعات المستخدمين وتصوراتهم حول جودة الخدمات الإلكترونية، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Zhu et al., 2021) والتي بينت تأثيراً سلبياً على تأكيد توقعات الاسترداد، كما اتفقت الدراسة مع دراسة (Tan et al., 2016) والتي تبين صلاحية النموذج المستخدم (Servequal) النظري استناداً إلى حسابات وصفية للوقائع الفعلية مع اختلاف في نتائج الدراسة إذ جاءت نتائج بناءً لإخفاقات خدمة الإلكترونية وعواقبها المقابلة.

3. تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$ وذلك لدلالة كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة الإلكترونية) والتي تتمثل بـ (الموثوقية، التوكيد/ الأمان، التعاطف، الاستجابة) في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، ربما يعود سبب هذه النتيجة إلى أن كل بعد من تلك الأبعاد لها تأثير إيجابي على التوقعات المدركة للمستخدمين دائرة الإفتاء العام، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (شارد، 2018) ودراسة (البدوي وقحطاني، 2019) ودراسة (خالد ومهاوة، 2020) ودراسة (Rita, et Al., 2019) ودراسة (Kusdibyo & Februadi, 2019) ودراسة (Vatolkina, et Al., 2020) والتي بينت أغلبها ضرورة نشر أفضل الممارسات بين أنواع مختلفة من الخدمات الإلكترونية وتوفير فرصة لنشر نتائج البحوث على نطاق واسع بين قطاعات الخدمات الإلكترونية المختلفة.

4. تبين من خلال نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات وجود أثر لبعد الموثوقية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، وهذه النتيجة تعزى إلى أن هناك ثقة بالخدمات التي تقدمها دائرة الإفتاء العام، حيث تتسم الخدمات الإلكترونية بتنظيمها، كما أن الدائرة تتعامل مع المراجعين والمستفيدين وفق الأطر القانونية ويوجد فيها نظام يوضح السياسات الخاصة التي تقدم الخدمات والتي تسعى من خلاله إلى الحفاظ على الوثائق وسلامتها والذي يزيد من

الثقة المتبادلة بين الدائرة والمستفيدين من الخدمة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (كوكش، 2019) ودراسة (شارد، 2018) ودراسة (البدوي وقحطاني، 2019) والتي بينت بأن مستوى الثقة من خلال شبكة الإنترنت جاء بمستوى مرتفع.

5. أشارت نتائج الدراسة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتوكيد/الأمان في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، وهذه النتيجة تعزى إلى المستفيد يثق بأن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الإفتاء العام تحافظ على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين، كما تحرص على توفير الجاهزية العالية للتطبيقات المستخدمة الإلكترونية، كما أن الأسئلة التي يستفسر عنها المستفيدين محمية حيث أن المتلقي يشعر بالأمان عند تلقيه تلك الخدمة خاصة في المسائل التي تستدعي الإحراج، وهذه الدراسة تتفق مع دراسة كل من دراسة (كوكش، 2019) ودراسة (شارد، 2018) التي بينت أن جودة الخدمات كانت بمستوى مرتفع.

6. كما أشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$) للتعاطف في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، وهذه النتيجة تعزى إلى أن القائمين على الموقع يمنحون اهتماماً شخصياً للعاملين عند الرد على استفسارات المستفيدين، كما يتعامل القائمون على الموقع بالتعامل مع المستفيدين باحترام وتقدير ويتعاملون مع مراسلاتهم بشفافية، إذ إن أولويات العاملين مع المصلحة العليا للمستفيدين، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (كوكش، 2019) ودراسة (شيروف، 2019) ودراسة (البدوي وقحطاني، 2019).

7. تبين من خلال نتائج الدراسة أثر لبعده الاستجابة في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام الأردنية، إذ تعزى هذه النتيجة إلى أن النظام يقوم بإشعار المستفيدين بنجاح الخدمة المقدمة لهم، كما يعمل النظام على إتاحة خاصية تتبع عمليات الطلب ضمن عدة خطوات، كما أنهم في الدائرة تعمل على إنجاز المعاملات المطلوبة بسرعة وذلك من خلال استعدادهم الدائم للرد على استفساراتهم، حيث يستطيع المستفيد الوصول إلى المواقع واستخدامها بسهولة ويسر، وذلك من خلال خطوات السير المنظمة في موقع الدائرة. ، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (خالد ومهاوة، 2020) ودراسة (Kusdibyo & Februadi, 2019) ودراسة (Vatolkina, et Al., 2020) والتي بينت أغلبها ضرورة نشر الخدمات المقدمة بمستوى مرتفع.

3-6 الاستنتاجات:

1. توصلت الدراسة إلى أن مستوى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام كانت مرتفعة، والذي يتطلب من الدائرة المحافظة على المستوى المقدم ومراقبته بشكل مستمر من حين لآخر.
2. نستنتج من الدراسة أنه هناك تكاملاً بين ابعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة وذلك لترابطهم ببعضهم، فهم يعتبروا وحدة واحدة لأنهم الأساس في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة وهذا يجعلها منافساً قوياً للدوائر الأخرى.
3. تبين من خلال الدراسة مدى مواكبة دائرة الإفتاء العام للتطور التكنولوجي من خلال طرحها الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام واستخدام تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، كما لا بد من دائرة الإفتاء العام .
4. إن التوقعات المدركة ورضا المستفيدين جاء بنسبة مرتفعة وهذا يعود إلى تجارب المستفيدين مع الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام والذي بدوره يجعل على العاملين في الدائرة التركيز بشكل أكبر على أهداف الموقع والآليات التي تعمل على تأكيد التوقعات عند المستفيدين.

4-6 التوصيات:

توصي الباحثة عدة توصيات هي كالآتي:

1. لا بد من العمل على تطوير الموقع الإلكتروني للدائرة من قبل العاملين عليه بما يتلائم مع المستفيدين، وتحديث البيانات بشكل مستمر.
2. نشر ثقافة الخدمات الإلكترونية للدائرة بين المستفيدين من خلال بيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز مهامها والتعامل مع المستفيدين بشفافية بالإعلام عنها في (الإعلام المرئي والمقروء والمسموع).
3. القيام بدراسة جودة الخدمات الإلكترونية من خلال أبعاد أخرى ومتغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في الدراسة.
4. أهمية الأمن السيبراني وحفظ المعلومات من الاختراق والعبث في سجلات دائرة الإفتاء العام كون "الفتوى" هي جوهر العقيدة (القرآن الكريم) والسنة النبوية، والتي تعد الدستور الرئيس للفتاوى.
5. أهمية تفعيل الفتوى "المرئية" لأنه تقتضي بعض الفتاوى من خلال التواصل "السمعي والمرئي"، للتأكد من صحة ومصداقية المعلومات قبل الإفتاء بها، ويترتب على ذلك إعادة النظر بتفعيل فتوى (مرئية) من خلال القنوات الإلكترونية الخاصة بدائرة الإفتاء العام لاحترام خصوصية المستفيدين من الخدمات المقدمة. (البيوت أسرار).
6. تخصيص قنوات إلكترونية خاصة في المغتربين من خارج الأردن في حال حاجتهم لفتوى طارئة (كالطلاق أو حالات الوفاة مثلاً) وأن تكون القناة الإلكترونية خاصة في سرعة الإستجابة من قبل المستفيدين بما يتناسب مع فارق التوقيت لأن دائرة الإفتاء العامة تبيث فتواها بعدة لغات.
7. تفعيل المفتي الإلكتروني (الآلي) في الفتاوى الاعتيادية (كثبوت شهر رمضان، أمور موسم الحج والعمرة).
8. أهمية النظر بالبيئة الأمانة الخاصة في مكاتب محافظات دائرة الإفتاء بما يتناسب مع مراجعة المستفيد الخاصة بدائرة الإفتاء العام مع احترام خصوصية الجمهور.
9. إعادة النظر بتعيين "مفتية" خاصة بفتاوى السيدات بالأمور الحرجة التي يفضلن أن تكون "مفتية" وتسهل هذه الفتوى عبر قنوات الاتصال المرئي والمسموع.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أبو السعود، إبراهيم (2005). التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية. مجلة العربية، 1(5)، 125-140.

البدوي، أمل والقحطاني ابتهاج (2019). استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة أبها الحضرية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، الجزء الثاني (184)، 11-49.

البراشدية، حفيظة (2021) الريادة الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد 19). الفرص والتحديات، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا. 2021 (1)، مقال 1.

بلاك، مايا، (2016). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في بنك سورية والمهجر. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، وزارة التعليم العالي السورية.

التاج، مزيان (2015). تطبيق نموذج (Servqual) لقياس وتقييم جودة الخدمة: دراسة تطبيقية في المركز الاستشفائي الجامعي ومستشفى الأم والطفل تلمسان. المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة. (6). 30-38.

الحدراوي، حامد وكريم، حميدة والخرسان، حسن (2017). التطبيقات التكنولوجية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية. أعمال المؤتمر الدولي الرابع عشر: الجرائم الإلكترونية، طرابلس، 24-25/3.

الحسن، عطالله (2019). دراسة تأثير الجودة المدركة والقيمة المدركة على رضا الزبون، دراسة حالة علامة كوندور، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد (3)، العدد (1)، ص29-45.

الحلبي، مؤمن (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية). غزة، فلسطين.

حماد، أحمد (2013). تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم – قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية). غزة، فلسطين.

خالد، فراج، ومهاوة، أمال (2020). أثر عمليات الصيرفة الإلكترونية في ضمان جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة استطلاعية لأراء مسيري وكالات بنكية في أم البواقي. مجلة المنهل الاقتصادي، 3(2)، 315-330.

الخفاف، مها، والطاهر، أسمهان (2013). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (ط2)، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

راضي، ميرفت وأبو شمالة، ديانا، وهنية، شيماء (2018). واقع تطبيق أبعاد المنظمة الذكية وعلاقته بمستوى الإبداع التقني في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر العاملين فيها. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 36 (11).

رشيد، بشائر عدنان، (2019). أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء (دراسة حالة مصرف الرافدين في عمان). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزيتونة. الاردن.

رضوان، رأفت (2005)، "الحكومة الإلكترونية"، سلسلة مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، العدد 5، السنة الأولى، مايو 2005.

الرياضي، سامر فهد سليمان، (2016). أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي" (دراسة ميدانية في مدينة الزرقاء). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء. الاردن.

الريامي، محمود بن ناصر، (2003) "متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها"، بحث مقدم إلى ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات المنعقدة في مسقط.

www.araburban.org .

سعدالله، نور محي الدين محمد، (2017). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن "دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير

منشورة. جامعة شندي، السودان.

السلايطة، نيفين نشأت، (2018). قياس جودة الخدمة في البنوك التجارية في الاردن "دراسة تطبيقية من وجهة نظر الادارة والعملاء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزيتونة، الاردن.

سيد أحمد، عبدالناصر محمد، (2017). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد 3، ص ص:127-180.

شارد، هاني (2018). أثر جودة الخدمة عبر الإنترنت لمواقع التجارة الإلكترونية على رضا العملاء ونيتهم في الشراء، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 9(3)، 203-228.

شيروف، فضيلة (2019). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحسين رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر لمدينة قسنطينة. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 6(2)، 769-794.

صلاح الدين، نسرین صالح محمد (2016). تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF : دراسة حالة كلية التربية- جامعة عين شمس. مجلة البحث العلمي في التربية، 4(17)، ص ص: 55-100.

الصميدعي، الدجاني، القرم،(2022). إدارة علاقة الزبون. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

عبدالوهاب، نادية لطفي، وعداي، علي حسين، (2020). تطبيق نموذج kano لتحديد رضا الزبائن عن جودة الخدمات-بحث تطبيقي في بلدية الدورة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الستون، ص ص:389-428 بغداد، العراق.

عطالله، سامي (2001)، "الحكومة الإلكترونية"، تقرير أعد لصالح وحدة معلومات التنمية للدولة العربية التابع لبرنامج الأمم المتحدة UNDP. <http://www.arablaw.org>

العوامل، نائل (2002) "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر"، مجلة دراسات، المجلد 29، العلوم الإدارية، العدد الأول، كانون ثاني.

القحطاني، عايض محمد فهد، (2018). رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وعلاقته بجودة الخدمات في إمارة المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية.

قزانية، حسام الدين، (2019). أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن دراسة حالة لعينة من زبائن بريد الجزائر- أم البواقي-. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الادارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر.

الكساسبة، عماد علي، (2014). أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

كوكش، ثائر (2019). الأثر المعدل للمخاطر المدركة على العلاقة بين الثقة عبر الإنترنت والنية في الشراء لدى مواقع التسوق الإلكترونية في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

لحوح، رفاه، زين الدين، رهام، (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس. جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

اللوزي، موسى (2002)، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية.

متولي، محمد (2003). تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. www.araburban.org

محسن، عبد الجبار سعيد، (2017). مبادئ البحث العلمي. ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

محمد، عباس ومحمد، شايبي (2013)، أثر القيمة المدركة على ولاء الزبون: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن ENAP، جامعة أكلي محند أولحاح – البويرة، الجزائر.

محمد، علاء، (2016). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل: دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة. مجلة جامعة البعث، العدد

(38)، ص ص:1-30، جامعة البعث، سوريا.

مطر، عصام (2013). **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**. الإسكندرية، دار الجامعة.

المنهاوي، عبد الحكيم ومحمود، سامح وحسين، أحمد (2021). تقييم الأهمية النسبية لمحددات قياس جودة الخدمات التعليمية طبقاً لأنموذج الفجوة Servqual: دراسة تطبيقية على برنامج ماجستير إدارة الجودة معهد الإنتاجية والجودة – الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. **المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)**. (31). 819-841.

موقع دائرة الافتاء العام الإلكتروني الآتي، [/https://www.aliftaa.jo](https://www.aliftaa.jo).

نجم، عبود نجم (2004)، **الإدارة الإلكترونية**، دار المريخ للنشر، الرياض.

نجم، عبود نجم (2010). **إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت**. (ط1)، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

النسور، بلال وخليفات، إبراهيم (2020). أثر الريادة الرقمية في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري شركات صناعة الأدوية الأردنية ضمن منظور نظرية الشبكة الاجتماعية. **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، 31 (12).

يحيى، محمد (2020)، **أثر جودة الخدمة الإلكترونية على ولاء العميل في البنوك التجارية الأردنية ودور الرضا كمتغير وسيط وتكلفة التحويل كمتغير معدل**، (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- Al-Azzam, A. F. M. (2015). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction: A field study of Arab bank in Irbid city, Jordan. **European Journal of Business and Management Online**, 7(15), 2222–2839.
- Al-hawari, M. A. (2015). How the personality of retail bank customers interferes with the relationship between service quality and loyalty. **International Journal of Bank Marketing**, 33(1), 41–57.
- Alsamydai, J, M., Sanad, H, M., ALbairoutI, S, A,. (2014), Measuring customers' attitudes toward banking services offered by Iraqi public and private commercial banks, . **International Journal of Business Management & Research (IJBMR)**, 4(2), , Apr: 104-122.
- Alsamydai, J, M., Yousif, R, O., Al Khasawneh, M, H,. (2012), The factors influencing consumers satisfaction and continuity to deal with e-banking, **Global Journal of management and business research**, 12(14), Version 1.0, ;1-15.
- Arzaq, A, D., Djatmiko. T. M,. (2016), The Impact of E-Service quality toward E-Customer satisfaction and E- csomer loyalty in lanza-da.CO.ID : **e-Proceeding of Management**, 3(1), pp:142-150.
- Ben, F, W, K,. (2018), **The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction the Finical Advisory Organization in Singapore**, A thesis submitted in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Business Administration, the University of Canberra, Faculty of Business, Government and Law, Australia.
- Chen, L., & Yang, W. (2015). Perceived service quality discrepancies between telecommunication service provider and customer. **Computer Standards & Interfaces**, 41(C), 85–97
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, **Journal of Management Information Systems**, 19 (4), pp. 9-30.

- Hamzah, Z. L., Lee, S. P., Moghavvemi, S. (2017). Elucidating perceived overall service quality in retail banking. **International Journal of Bank Marketing**, 35(5), 781–804.
- Heeks, Richard (2001), "Understanding e-Governance for Development" Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, Manchester, UK, www.man.ac.uk/idpm_dp.htm.
- Hogenschurz, L. (2021). Strategies for the Development of Science, Technology and Innovation as a Public and Social Good. **Journal of entrepreneurship and Innovation in Emerging Economies**, 7(1), 10-16.
- Izogo, E. E. (2017). Customer loyalty in telecom service sector: The role of service quality and customer commitment. **TQM Journal**, 29(1), 1–20.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. (2015). Sector service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 32(3), 250–269.
- Jafari-sadeghi, V., Garcia- Perez, A., Candelo, E., Couturier, J. (2021) .Exploring the impact of digital transformation on technology entrepreneurship and technological market expansion: the role of technology readiness, exploration and exploitation. **Journal of Business Research**, 124, 100-111.
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. **International Journal of Bank Marketing**, 35(3), 411–430.
- Khurana, S. (2014). The relationship between service quality and customer satisfaction : an empirical study of the Indian banking industry. **IUP Journal of Bank Management**, 13(4), 51–62.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2011). **Marketing management** (14th Ed). Pearson Education, Upper Saddle River.
- Kurfali, M., Arifoglu, A., Tokdemir, G., Pacin, Y. (2017) . Adoption of e-government services in turkey, **Computer in Human Behavior**, 66, 168-178.

- Kusdibyo, L & Februadi, A (2019). The Effect of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction and Loyalty in Online Shopping, **Materials Science and Engineering**, 662(2), 1-8.
- Makanyeza, Ch., Chikazhe, L., (2017), Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe, **International Journal of Bank Marketing**, 35(3). PP:540-556.
- O' Brien, A. (2002). **Management Information System**, McGraw-Hill/Irwin, Boston.
- Parasuraman A, Zeithaml Valarie A, Berry Leonard L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **JMark**;49:41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**, 7(3). Pp:213-233.
- Philip, G., Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 14(3), 260–286.
- Rita, Paulo, Oliveira, Tiago & Farisa, Almira (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping, **Heliyon**, 10(5), 1-14.
- Robert, Michel & Racine, B. (2001). **E-Strategy**, McGraw-Hill, New York.
- Roses, Luís Kalb, Hoppen, Norberto and Henrique, Jorge Luiz. (2009). Management of Perceptions of Information Technology Service Quality. **Journal of Business Research** 62 (2009) 876–882.
- Sabai, Khin and Theresa, CF Ho (2018), Digital Technology, Digital capability and organizational performance A mediating role of digital innovation, **International Journal of Innovation Science**.

- Tan, Chee Wee, Benbasat, Izak & Cenfetelli, Ronald (2016). An Exploratory Study of the Formation and Impact of Electronic Service Failures, **MIS Quarterly**, 40(1), 1-29.
- Vatolkina, Natalia, Gorbashko, Elena, Kamynina, Nadezhda & Fedotkina, Olga (2020). E-Service Quality from Attributes to Outcomes: The Similarity and Difference between Digital and Hybrid Services, **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, 6(4), 1-21.
- Working Group (2002) The Working Group on E-Government in the Developing world, "Roadmap for E-government in the Developing World" Pacific Council on International Policy, Los Angeles, www.pacificcouncil.org.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge, **Journal of the Academy of Marketing Science**, 30(4), 362-375.
- Zhang, M., Huang, L., He, Z., & Wang, A. G. (2015). E-service quality perceptions: An empirical analysis of the Chinese e-retailing industry. **Total Quality Management & Business Excellence**, 26(11), 1357–1373.
- Zhou, R., Wang, X., Shi, Y., Zhang, R., Zhang, L., Guo, H., (2019), Measuring e-service quality and its importance to customer satisfaction and loyalty: an empirical study in a telecom setting, **Electron Commer Res**, 19,477–499.
- Zhu, Tingting, Liu, Beilei, Song, Mengmeng & Wu, Jinnan (2021). Effects of Service Recovery Expectation and Recovery Justice on Customer Citizenship Behavior in the E-Retailing Context. **Frontiers in Psychology**,(12), 1-15, Original Research article Front. Psychol., 31 May 2021 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.658153>.

الملاحق

الملحق رقم (1) الاستبانة
جامعة العلوم الإسلامية العالمية
كلية الدراسات العليا
قسم الإدارة

سيدي الفاضل.....، سيدتي الفاضلة.....

أما بعد،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "أثر جودة الخدمات الإلكترونية في التوقعات المدركة في دائرة الإفتاء العام في الأردن" وذلك كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة العلوم الإسلامية العالمية ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة، إذ تضع الباحثة هذه الاستبانة بين يديكم، على أمل تعبئتها بموضوعية ودقة، وعدم ترك أية عبارة دون إجابة، علماً بأن إجاباتكم سوف تخدم أغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

الباحثة

وفاء علي حسين حسن

إشراف

الأستاذ الدكتور مها مهدي الخفاف

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية:

يرجى وضع إشارة (✓) أمام الإجابة المناسبة:

1- النوع الاجتماعي:	
ذكر	انثى
2- العمر:	
أقل من 30 سنة	30 سنة – أقل من 40 سنة
40 سنة – أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
3- المسمى الوظيفي	
مدير	رئيس قسم
موظف	
4- عدد سنوات الخبرة:	
أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات – أقل من 10 سنوات
من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية:

العبارات التالية تتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية ، الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الأكثر انطباقاً مع آرائكم.

ت	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق
جودة الخدمات الإلكترونية						
تعرف بأنها الاستخدام الفعال المتكامل لجميع التقنيات الرقمية للمعلومات والاتصالات في تنفيذ كافة الأعمال التي تتعلق بالمنظمة وذلك من خلال تسهيل وتسريع الخدمات التي تقدمها للمستخدمين.						
أولاً- الموثوقية: المقصود بالموثوقية الثقة المؤكدة عند تقديم خدمة معينة في وقت معين، ويتم تقديمها فعلياً دون مُحسنات، وأنه قد أظهر خلال تقديمها الخدمة اهتماماً صادقاً بتقديم الخدمة وأداءها فعلياً كما هي وبشكل صحيح، وتشمل المصادقية في التعامل والدقة والموضوعية.						
1	تتسم خدمات الإفتاء الإلكترونية بالتنظيم السليم.					
2	تحفظ خدمات الإفتاء الإلكترونية حقوق المراجعين وفق الأطر القانونية.					
3	يوضح نظام الخدمات الإلكترونية السياسات الخاصة بتقديم الخدمات.					
4	اثق بجميع وسائل التوعية المقدمة من دائرة الإفتاء العام حول الاستخدام الآمن للموقع الإلكتروني.					
5	تسعى دائرة الإفتاء العام إلى الحفاظ على الوثائق وسلامتها عند التقديم للخدمات الإلكترونية.					
6	اعتقد أن دائرة الإفتاء العام تحمي بيانات المستخدمين الخاصة بإجراء المعاملات الإلكترونية.					
ثانياً: التوكيد /الأمان: هو الخلو من المخاطرة أو الشك، وهو ضمان أمن معلومات الأفراد سواء الشخصية أو المالية، فكلما زادت التقنية المستخدمة في حماية معلومات الأفراد زادت الجودة.						
7	تحافظ الخدمات الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام على أمن وسرية المعلومات الخاصة بالمستخدمين.					
8	تحرص دائرة الإفتاء العام على توفير الجاهزية العالية للتطبيقات الإلكترونية المستخدمة.					
9	تحرص دائرة الإفتاء العام على تحديث خدماتها الإلكترونية باستمرار.					
10	تحمي الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء الأسئلة التي تطرح من قبل المستخدمين.					

ت	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
11	أشعر بالأمان عند تلقي الخدمات الإلكترونية من دائرة الإفتاء العام.					
12	تقدم دائرة الإفتاء العام من خلال موقعها الإلكتروني الارشادات اللازمة بشكل مستمر بهدف تعزيز مستوى الأمان.					
ثالثاً: التعاطف: توفير الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستفيدين وتقديم الخدمة لهم بلباقة واحترام بالإضافة إلى بذل القائمين على الموقع جهوداً كافية لفهم رغبات العاملين وحرصهم على حل مشكلاتهم، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم.						
13	يمنح القائمون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام اهتماماً شخصياً للعاملين عند الرد على استفسارات المستفيدين.					
14	يجيب القائمون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام على استفسارات العاملين باحترام.					
15	يقوم العاملون على الموقع الإلكتروني لدائرة الإفتاء العام بالتعامل مع مراسلات المستفيدين بشفافية.					
16	يقوم العاملون على المواقع الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام بالتواصل الجيد مع المستفيدي					
17	وضع المصلحة العليا للمستفيدين من أولويات الإدارة والعاملين في دائرة الإفتاء العام.					
رابعاً: الاستجابة: هي تسليم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين في الوقت المحدد، إذ يحتفظ مزود الخدمة الإلكترونية بسجلات خالية من الأخطاء، وأن مُزود الخدمة الإلكترونية قد ابلغ المستفيد بنوع الخدمات التي سيقدمها، ويكون غير مشغول بالرد على طلبات المستفيدين ويستجيب على الفور.						
18	يقوم نظام الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام بإشعار المستفيدين بنجاح عند تقديم الخدمة.					
19	يتيح نظام الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام خاصية تتبع عمليات الطلب ضمن الخطوات المحددة.					
20	أرى ان الخدمات الإلكترونية بدائرة الإفتاء العام تعمل على انجاز المعاملات المطلوبة بسرعة.					
21	لدى دائرة الإفتاء العام الاستعداد للرد على استفساراتي.					
22	تتسم الخدمة الإلكترونية في دائرة الإفتاء العام بسهولة الوصول إليها.					
23	ارى ان خطوات السير بإجراءات الخدمات الإلكترونية على موقع دائرة الإفتاء العام منظمة.					
24	تتسم متطلبات الخدمات الإلكترونية بالوضوح.					
25	تتسم الخدمات الإلكترونية بسهولة التواصل في جميع الأوقات مع المستفيدين من الخدمات المقدمة.					

الجزء الثالث: التوقعات المدركة

العبارات التالية تتعلق بالتوقعات المدركة الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام الإجابة الأكثر انطباقاً مع آرائكم.

ت	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق
	التوقعات المدركة: "تعرف التوقعات المدركة بأنها عبارة عن رغبات المستفيد أو احتياجاته أو ما ينبغي أن يقدمه مقدم الخدمة، حيث يشير إدراك جودة الخدمة المقدمة إلى الخدمات المنفذة في نفس اللحظة التي يتفاعل معها المستفيدين مباشرة، ولذلك فإن التوقعات المدركة تأتي نتيجة للتصورات التقييمية للعميل عند التعامل مع الخدمة في لحظة زمنية معينة"					
26	أشجع الاصدقاء على استخدام الخدمات الالكترونية لدائرة الإفتاء العام.					
27	أشجع الاقارب على استخدام الخدمات الالكترونية لدائرة الإفتاء العام.					
28	سأكرر استخدام الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام.					
29	أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بدلاً من النظام التقليدي.					
30	تتوافق الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة الإفتاء العام مع توقعاتي.					
31	اعتبر تجربتي في الحصول على الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام ناجحة					
32	إن مستوى اداء الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام اعلى من مستوى توقعاتي.					
33	بشكل عام، انا راضٍ عن الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة الإفتاء العام					

الملحق (2)

أسماء المحكمين

م	الاسم	الرتبة الأكاديمية	الجامعة
1	رائد مساعدة بني ياسين	أستاذ	الجامعة الأردنية
2	هشام أحمد المومني	أستاذ مشارك	الجامعة الهاشمية
3	هشام علي الشطناوي	أستاذ مشارك	جامعة جرش الأهلية
4	سامر فواز الهواري	أستاذ	جامعة العلوم الإسلامية
5	فايز جمعة النجار	أستاذ	جامعة العلوم الإسلامية
6	شاكر جارالله الخشالي	أستاذ	جامعة العلوم الإسلامية
7	خالد خلف اللافي	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية
8	منيرة عبد الله المفلح	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية
9	محمد منصور الخصاونة	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية
10	بلال ياسين نصار	أستاذ مشارك	جامعة العلوم الإسلامية