

الفصل الخامس

المناقشة والتوصيات والخلاصة

تمهيد

من خلال الأهداف التي انطلقت منها هذه الدراسة والمتمثلة في دراسة تأثير واتجاه عامل جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل ورضا الموظفين، فهذا الفصل تم عرضه من خلال شقين الاول احتوى على ملخص لنتائج التحليل العاملي التوضيحي وكذلك التحليل العاملي التوكيدي (التبتي) لاستبانة أو مقياس نموذج الدراسة المفترض والذي يحتوي على ثلاث متغيرات رئيسية متمثلة في جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ورضا الموظفين، وصولاً إلى نمذجة المعادلة البنائية، ومن ثم الشق الثاني تضمن مناقشة لنتائج التحليل ومقارنتها مع ما جاءت به الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع هذه الدراسة من حيث العلاقات ودرجة التأثير، كما قام بتغطية مناقشة نموذج الدراسة وفرضياتها وصولاً إلى التوصيات والمقترحات الخاصة بفرضيات وأسئلة الدراسة وأهدافها.

٥،١ ملخص ومناقشة النتائج المتعلقة بمقياس عوامل الدراسة

٥،١،١ ملخص ومناقشة نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الحكومة الإلكترونية

من خلال نتائج كلٍ من التحليل العاملي التوضيحي (Exploratory Factor Analysis –EFA) والتحليل العاملي التوكيدي (التبتي) (Confirmatory Factor Analysis-CFA)، فيما يتعلق بمخرجات التحليل العاملي التوضيحي فإن أبعاد مقياس جودة الحكومة الإلكترونية عبارة عن جودة (الأجهزة والمعدات، استخدام البرمجيات، استخدام شبكات الاتصال، العنصر البشري، والبنى التحتية

والاستراتيجيات المناسبة) ولكل بُعد أو عامل من هذه العوامل تمثلها عدد من الفقرات الكافية، كما تميزت بتوزيعها الطبيعي وكذلك بثبات عام والذي بلغ (٠,٩٥) متجاوز المعيار المحدد (٠,٧٠)، وهذا يدل على وجود التناسق الداخلي والموضح بالجدول رقم (٣,٤) ورقم (٣,٥)، وكذلك خلوها من التعدد الخطي أو الارتباط الداخلي والموضحة بالجدول رقم (٣,٦) بحيث لم تتجاوز نسبة أو قيم الارتباط بين الفقرات (٠,٨٥)، كما حددها (Brown, ٢٠٠٦)، بالإضافة إلى ذلك فسر عامل جودة الحكومة الإلكترونية مانسبته (٧٤,٨٩٪) من المقياس المستخدم بهذه الدراسة كما هو موضح بالجدول رقم (٣,١٠) ورقم (٣,١١).

وفيما يتعلق بنتائج ومخرجات التحليل العاملي التوكيدي (التشبيتي) أكدت النتائج على أن استبانة مقياس جودة الحكومة الإلكترونية تتميز بأدلة الصدق البنائي (Construct Validity) والذي يحتوي على الصدق التقاربي وصدق التمايز، وهذا يدل على أن هناك تماثلاً وتطابقاً بين البيانات والنموذج الافتراضي لنظرية مقياس جودة الحكومة الإلكترونية، كما أشارت نتائج التحليل بأن مقياس جودة الحكومة الإلكترونية تتضمن خمسة أبعاد أو عوامل متمثلة في (الأجهزة والمعدات، استخدام البرمجيات، استخدام شبكات الاتصال، العنصر البشري، والبنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة).

وهذا ماجاءت به بعض من الدراسات السابقة كدراسة كلٍّ من (حططاش، ٢٠١٨)، نعيم، (٢٠١٤)، (عمر، ٢٠١٨)، الهواسي والبرزنجي، (٢٠١٢)، (Suleiman ٢٠١٠)) من حيث تداول جزء من هذه الأبعاد بالمنظمة، إلا أن الدراسة الحالية تميزها أو اختلافها عن غيرها من الدراسات السابقة من جانب استخدمها منهجية إحصائية متقدمة تعرف باسم التحليل العاملي التوكيدي أو التشبيتي (CFA) بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (AMOS) الذي أكد على أدلة الصدق البنائي لمقياس جودة الحكومة الإلكترونية بعكس الدراسات السابقة والتي قد يكون جميعها أو جلها استخدمت واعتمدت على التحليل

العاملية الاستكشافية معتمدة على البرنامج الإحصائي المعروف بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

٢، ١، ٥ ملخص ومناقشة نتائج التحليل العاملية التوكيدي لمقياس بيئة العمل

دلت نتائج التحليل العاملية التوضيحي (Exploratory Factor Analysis –EFA) بأن استبانة أو مقياس بيئة العمل تمثلت في خمسة عوامل رئيسة فالعامل الأول اختزل فيه (التكنولوجيا المستخدمة) والعامل الثاني (ظروف العمل)، أما العامل الثالث فتمثل في (الخوافر والمكافآت)، وفيما يخص العامل الرابع فتمثل في (التدريب)، وفيما يتعلق بالعامل الخامس (الهيكل التنظيمي)، كما تميز هذا المقياس بالتوزيع الطبيعي وبنبات عام على اختبار كرونباخ ألفا عالي وتجاوز الحد المعياري (٠,٩٤) وهذا يدل على وجود التناسق الداخلي والموضح بالجدول رقم (٣،١٤) ورقم (٣،١٥)، وبالإضافة إلى ذلك خلوها من التعدد الخطي أو الارتباط الداخلي والموضحة بالجدول رقم (٣،١٦) نظراً لأن نسبة أو قيم الارتباط بين فقرات المقاس لم تتجاوز المعيار (٠,٨٥) كما حددها (Brown, ٢٠٠٦)، وبالاعتماد على مخرجات التحليل فسر عامل بيئة العمل مانسبته (٧٤,١٨٪) من الاستبانة المستخدمة بهذه الدراسة كما هو موضح بالجدول رقم (٣،٢٠) ورقم (٣،٢١).

ومن جهة نتائج ومخرجات التحليل العاملية التوكيدي (التشبيحي) (Confirmatory Factor Analysis) أكدت على إن استبانة أو مقياس بيئة العمل تتميز بأدلة الصدق البائي والذي تضمن كلاً من صدق التمايز (Discriminant Validity) والصدق التقاربي (Convergent Validity) وهذا يدل على أن هناك تطابقاً وتمائلاً بين النموذج الافتراضي لنظرية ومقياس بيئة العمل والبيانات.

كما أشارت نتائج التحليل بأن مقياس بيئة العمل تتضمن خمسة أبعاد أو عوامل متمثلة في

(التكنولوجيا المستخدمة، ظروف العمل، الحوافز والمكافآت، التدريب، الهيكل التنظيمي)، وهذه النتيجة تتفق مع بعض من الدراسات السابقة كدراسة دهيلز ولبد، (٢٠١٧) ؛ اسماعيل، (٢٠١٤) ؛ (Lori ٢٠١١) Bradlet ودراسة شواي، (٢٠١٦) إلا أن الدراسة الحالية تميزها أو اختلافها عن غيرها من الدراسات السابقة من حيث أن الدراسة الحالية استخدمت منهجية إحصائية متقدمة تعرف باسم التحليل العاملي التوكيدي بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (AMOS) الذي أكد على أدلة الصدق البنائي لمقياس بيئة العمل بعكس الدراسات السابقة.

٣، ١، ٥ ملخص ومناقشة نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رضا الموظفين

من خلال نتائج كمالٍ من التحليل العاملي التوضيحي (EFA) والتحليل العاملي التوكيدي (الثبتي) (CFA)، فمن جهة مخرجات التحليل فإن أبعاد مقياس رضا الموظفين عبارة عن خمسة عوامل وهي: العامل الأول واشتمل على سهولة الاستخدام والاعتمادية، والعامل الثاني تضمن الأمان والخصوصية، أما العامل الثالث فاحتوى على السرعة والاستجابة وبالنسبة للعامل الرابع فتضمن التفاعل والاتصال، وفيما يخص العامل الخامس والأخير درجة الجودة والموثوقية ولكل بُعد أو عامل من هذه العوامل تمثلها عدد من الفقرات الكافية، كما تميز المقياس بالتوزيع الطبيعي وذلك بناءً على البيانات الواردة بالجدول رقم (٣،٢٣) ورقم (٣،٢٤) وبثبات عام (٠,٩٤) متجاوزا المعيار المحدد، وهذا ما يؤكد على التناسق الداخلي للمقياس، بالإضافة إلى أن نسبة أو قيم الارتباط بين فقرات المقاس لم تتجاوز قيمة المحك (٠,٨٥)، وهذا ما يؤكد على الابتعاد عن التعدد الخطي أو الارتباط الداخلي بالمقياس، بالإضافة إلى ذلك فسر عامل رضا الموظفين مانسبته (٧١٪) من المقياس المستخدم بهذه الدراسة كما هو موضح بالجدول رقم (٣،٢٨).

ومن جهة نتائج ومخرجات التحليل العاملي التوكيدي (CFA) أكدت النتائج على أن استبانة ومقياس رضا الموظفين تتميز بأدلة الصدق البنائي والذي يحتوي على الصدق التقاربي وصدق التمايز وهذا يدل على أن هناك تماثلا وتطابقا بين البيانات والنموذج الافتراضي لنظرية مقياس رضا الموظفين، كما أشارت نتائج التحليل بأن مقياس جودة رضا الموظفين تتضمن خمسة أبعاد أو عوامل متمثلة في (سهولة الاستخدام والاعتمادية، الأمان والخصوصية، السرعة والاستجابة، التفاعل والاتصال، الجودة والموثوقية)، وهذا ماجاءت به بعض من الدراسات السابقة أمثال دراسة (دهيلز، ولبد، ٢٠١٧) (الشريبي، ٢٠١٣) (الغساني، ٢٠١٧) (الغفار، ٢٠١٦) من حيث تداول بعض من هذه الأبعاد بالمنظمة.

إلا أن الدراسة الحالية تميزها أو اختلافها عن غيرها من الدراسات السابقة من جانب استخدامها منهجية إحصائية متقدمة تعرف باسم التحليل العاملي التوكيدي (CFA-Confirmatory Factor Analysis) بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (AMOS) عند التأكد من صدق البناء لنموذج رضا الموظفين بعكس الدراسات السابقة والتي اعتمدت على التحليل العاملي الاستكشافي فقط في ذلك وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي المعروف بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

٥،٢ تلخيص ومناقشة نتائج التحليل الإحصائي لفرضيات نموذج الدراسة

أشارت مخرجات التحليل الإحصائي الخاص بالتحليل العاملي التوضيحي لجميع النماذج والتي يتكون منها النموذج الافتراضي (Exploratory Factor Analysis-EFA) وكذلك التحليل العاملي التوكيدي (التثبتي) (Confirmatory Factor Analysis-CFA)، في هذا الجانب سيتم مناقشة مخرجات نتائج التحليل الإحصائي الخاص بنمذجة المعادلة البنائية (Structural Equation Modeling-SEM)

في اختبار فرضيات الدراسة بعد ما تم التأكد من أن التقسيمات النظرية للنموذج والمبينة بالنموذج القياسي والنموذج البنائي والتي لا تختلف عن نتائج التحليل وأكدت على أن هناك تطابقا بينها وبين النموذج النظري المفترض لجميع المتغيرات أو العوامل الرئيسية بالدراسة كما هو مبين في شكل رقم (٤،٧) والشكل رقم (٤،٨)، ومن ثم تفسير نتائج التحليل والتي توصلت إليها هذه الدراسة ومقارنتها ببعض من الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة وكذلك لتوضيح أوجه الاختلاف والاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث النتائج النهائية، وبعد ذلك سيعرج الباحث إلى استعراض أهم النتائج والتوصيات ومن ثم مقترحات الدراسة في شكل نقاط رئيسة.

٥،٢،١ ملخص ومناقشة الفرضية الأولى: جودة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها برضا الموظفين

أكدت الفرضية الأولى على أن هناك علاقة وتأثير إيجابي ومباشر لجودة الحكومة الإلكترونية علي رضا الموظفين، أي بمعنى أكدت نتائج التحليل الإحصائي بأسلوب نمذجة المعادلة البنائية (SEM-) AMOS على وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين العامل الكامن الداخلي (المستقل) والمتمثل في جودة الحكومة الإلكترونية والعامل الكامن الخارجي (التابع) رضا الموظفين، فعند الدعم والاهتمام من قبل أصحاب القرار بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان بأبعاد وعوامل جودة الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى الرفع من مستويات رضا الموظفين عن الخدمات التي يقدمها المكتب، أي توفير الأجهزة والمعدات الحديثة، واستخدام البرمجيات الحديثة، وكذلك التطوير المستمر لشبكات الاتصال، بالإضافة إلى تدريب وتطوير وتنمية الموارد البشرية العاملة بالمكتب، وتجهيز البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة بالمكتب يؤدي ذلك إلى زيادة ارتفاع في مستوى أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في جودة وسهولة الاستخدام والاعتمادية على التكنولوجيا المستخدمة، والرفع من درجة الأمان وخصوصية البيانات،

وكذلك سرعة الرد والاستجابة لاستفساراتهم، وحُسن الحديث والتفاعل وكذلك الاتصال بين إدارة المكتب والموظفين، بالإضافة إلى درجة الوثوقية من قبل الموظفين بالمكتب، الأمر الذي يرفع من مستوى رضا الموظفين عن جودة الخدمات ومن ثم على المنظمة (المكتب)، كما دلت نتائج تحليل النمذجة أن تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين بنسبة (٠,٤٣)، أي أنه حوالي (١٨٪) من رضا الموظفين عبارة عن درجة جودة الحكومة الإلكترونية السائدة بمكتب وزير الدولة، وتعبير آخر إن نسبة درجة جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين بنسبة (١٨٪) وهذه النسبة يطلق عليها حجم الأثر أو الارتباط التربيعي وتعتبر هذه النسبة جيدة بحيث إن هذا الحجم من التأثير أعلى من نسبة (٠,٩٪) وأقل من نسبة (٠,٢٥٪) (Cohen, ١٩٨٩).

وهذا يرجع لكفاءة النموذج النظري المفترض بالدراسة كما هو مبين بالجدول رقم (٤،٢٥) والشكل رقم (٤،٨)، كما احتل هذا العامل جودة الحكومة الإلكترونية المرتبة الثانية من حيث التأثير بالمقارنة مع عامل بيئة العمل، وهذا يعني أنه عند استخدام الأجهزة والمعدات وتوفير البنى التحتية المناسبة التي تُسهّم باستخدام شبكة الاتصال وكذلك الموارد البشرية المؤهلة من طرف السلطات الإدارية العليا بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار سوف يؤثر تأثيراً إيجابياً ويزيد من درجة رضا الموظفين من الخدمة التي يقدمها المكتب وخاصةً الموارد البشرية المؤهلة والتي لديها القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة والاتصال عند تعاملها مع الموظفين وذلك من خلال دعمهم وإعطائهم نوعاً من حرية التصرف واتخاذ القرار، وهذا سينعكس بدوره على سرعة الرد على الموظفين وتقديم الخدمة بشكل أسرع، بالإضافة إلى مكافأتهم على العطاء المتميز في خدمة الموظفين الأمر الذي يعود بالفائدة للموظف والمكتب على حدٍ سواء.

وهذا ما جاءت به بعض من الدراسات السابقة من حيث أهمية الحكومة الإلكترونية بالمنظمة

كما في دراسة الهواري، والمنهلي (٢٠١٦)؛ الهدابي (٢٠١٥) ونوع العلاقة ودرجة تأثيرها، وذلك نظراً للعلاقة الإيجابية لجودة الحكومة الإلكترونية وهذا ما جاءت به الدراسة الحالية ولكن اختلفت معها من حيث دراسة معوقات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض من الدراسات السابقة مثل دراسة الهدابي (٢٠١٥) بعكس ما قامت به هذه الدراسة، هذا وتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها هدفت إلى قياس نموذج نظري كلي لجودة الحكومة الإلكترونية وتأثيره على قياس نموذج نظري كلي لرضا الموظفين وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير كبير وفقاً لحجم الأثر.

٥،٢،٢ ملخص ومناقشة الفرضية الثانية: جودة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها في بيئة العمل

جاءت الفرضية الثانية على أن هناك علاقة وتأثيراً إيجابياً ومباشراً لجودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل، بحيث أكدت مخرجات ونتائج التحليل الإحصائي بأسلوب نمذجة المعادلة البنائية على أن هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين العامل الكامن الداخلي والممثل في جودة الحكومة الإلكترونية والعامل الكامن الخارجي بيئة العمل باعتبار هذا العامل متغيراً تابعاً بهذه الفرضية، فعندما يتم دعم واهتمام أصحاب القرار بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان بأبعاد وعوامل جودة الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى توفر بيئة عمل مناسبة بالمكتب، أي عندما يتم توفير الأجهزة والمعدات الحديثة، واستخدام البرمجيات الحديثة، وكذلك التطوير المستمر لشبكات الاتصال، بالإضافة إلى تدريب وتطوير وتنمية الموارد البشرية العاملة بالمكتب، وتجهيز البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة بالمكتب الأمر الذي يؤدي بيئة عمل مناسبة بالمكتب وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا التي يوفرها المكتب وتوفر ظروف العمل المناسبة للعاملين والابتعاد عن الصراع داخل المكتب وينصب اهتمامهم حول التشاور والتعاون من أجل إنجاز الأعمال المكلفين بها، بالإضافة إلى توفر نظم وقرارات تضمن منح

الحوافز والمكافآت بدون تحيز، وإعطاء فرص التدريب للعاملين أو الموظفين بالمكتب بشكل دوري أو متسلسل، وكذلك توفر هيكل تنظيمي مناسب يساهم في وضوح الاتصال والمسؤوليات بين المستويات الإدارية وملاسة وتسلسل إنجاز الخدمات التي يقدمها أو المطلوبة بالمكتب وبجودة مناسبة.

هذا وقد دلت نتائج تحليل النموذج (SEM-AMOS) بأن تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل كانت بنسبة (0,70)، أي إنه حوالي (70%) من بيئة العمل عبارة عن درجة جودة الحكومة الإلكترونية من خلال أبعادها المعتمدة في هذه الدراسة، وتعبير آخر فإن نسبة تأثير نظام جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل بنسبة (70%) وهذه النسبة نجدها في حجم الأثر المبين الشكل (4,8) أو عن تربيع الارتباط أو المسار بين عامل جودة الحكومة الإلكترونية وعامل بيئة العمل، وتعتبر هذه النسبة عالية وممتازة من حيث حجم التأثير لتجاوزها قيمة أو نسبة (49%)، هذه النتيجة تعكس كفاءة النموذج النظري المفترض بهذه الدراسة كما هو مبين في الجدول (4,26) والشكل رقم (4,8).

ومما سبق يعني عندما يتم دعم وتوفير الإدارة العليا بمكتب وزير الدولة الأجهزة والمعدات الحديثة، واستخدام البرمجيات الحديثة، وكذلك التطوير المستمر لشبكات الاتصال، بالإضافة إلى تدريب وتطوير وتنمية الموارد البشرية العاملة بالمكتب، وتجهيز البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة بالمكتب الأمر الذي يؤدي إلى بيئة عمل مناسبة بالمكتب وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا التي يوفرها المكتب وتوفر ظروف العمل المناسبة للعاملين داخل المكتب، بالإضافة إلى توفر نظم وقرارات تضمن منح الحوافز والمكافآت بدون تحيز، وإعطاء فرص التدريب للعاملين أو الموظفين بالمكتب بشكل دوري أو متسلسل، وكذلك توفر هيكل تنظيمي مناسب بالمكتب، وهذا ما جاءت به بعض الدراسات السابقة من حيث التدريب (Lori Bradley, 2011) والمكافأة والهيكل التنظيمي كما في دراسة (Pangil et al, 2011) ونوع العلاقة ودرجة تأثيرها في تحسين الأداء، وذلك نظراً للعلاقة الإيجابية لأبعاد

جودة الحكومة الإلكترونية بها وهذا ماجاءت به أيضاً دراسة شواي (٢٠١٦)، هذا وبالإضافة إلى ماسبق تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة نظراً لأن هذه الدراسة هدفت إلى قياس نموذج نظري كلي لجودة الحكومة الإلكترونية وتأثيره على قياس نموذج نظري كلي لبيئة العمل بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار وتوصلت إلى وجود تأثير كبير وهذا وفقاً لحجم الأثر بين جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل.

٣، ٢، ٥ ملخص ومناقشة الفرضية الثالثة: بيئة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين

أكدت الفرضية الثالثة على أنه توجد علاقة وتأثير إيجابي ومباشر لبيئة العمل علي رضا الموظفين، ومن هنا أكدت نتائج التحليل الإحصائي بأسلوب نمذجة المعادلة البنائية على وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية وهي قيمة أعلى من المحك المعياري (١,٩٦٤)، وكذلك قيمة مستوى الدلالة (P) تساوي (٠,٠٠١) وذات دلالة معنوية إحصائية وأقل من المحك المعياري للدلالة المعنوية (٠,٠٥)، بين العامل الكامن الداخلي والمتمثل في بيئة العمل ويعتبر بهذه الفرضية متغيراً مستقلاً والعامل الكامن الخارجي والمتمثل في رضا الموظفين، فعندما يقوم أصحاب القرار بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بدعم وتوفير بيئة العمل المناسبة يؤدي ذلك إلى الرفع من مستويات رضا الموظفين، بمعنى أنه عند استخدام التكنولوجيا المناسبة بالمكتب وتوفير ظروف العمل المناسبة للعاملين ومن خلال توجيههم ودعمهم من أجل الابتعاد عن الصراع داخل المكتب، وينصب اهتمامهم حول إنجاز الخدمات أو الأعمال المكلفين بها، بالإضافة إلى توفير الحوافز والمكافآت دون تحيز، وتدريب العاملين أو الموظفين بالمكتب بشكل دوري أو متسلسل بهدف تنمية القدرات والمعارف لديهم، وكذلك رسم هيكل تنظيمي مناسب وفقاً للصلاحيات والمسؤوليات بين المستويات الإدارية بالمكتب، حتى يتم إنجاز الخدمات التي يقدمها أو المطلوبة بالمكتب وبجودة مناسبة، يؤدي ذلك إلى زيادة الارتفاع في مستويات أبعاد جودة الخدمة حسب

مقياس (SERVQUAL) والتي يُقاس من خلالها درجة رضا الموظفين الأمر الذي يرفع من مستويات رضا الموظفين بالمكتب.

بالإضافة لما سبق فإن نتائج تحليل النموذج دلت على أن تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين كانت بنسبة (٥٩،٠)، أي أنه حوالي (٥٩٪) من رضا الموظفين عبارة عن بيئة العمل، بتعبير آخر فإن نسبة تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين بنسبة (٣٤٪) وهذه النسبة يطلق عليها حجم الأثر أو الارتباط التربيعي وتعتبر هذه النسبة ممتازة حيث تجاوزت نسبة (٢٥٪)، وهنا تعكس كفاءة النموذج النظري المفترض بهذه الدراسة كما هو مبين بالشكل رقم (٤،٨) والجدول رقم (٤،٢٧)، وهذا ما يدعو إلى زيادة الاهتمام ببيئة العمل في مجال تقديم الخدمات وهذا ما تؤكد به بعض من الدراسات السابقة أمثال دراسة نور، (٢٠١٨) ودراسة (الغساني، ٢٠١٧) وكذلك دراسة (الحواري والمنهلي، ٢٠١٦) بالإضافة إلى دراسة الهدابي (٢٠١٥) ودراسة دهيلز، ولبد (٢٠١٧) ودراسة (Lori Bradley, ٢٠١١)، بمعنى كلما زاد الاهتمام ببيئة عمل مناسبة بالمكتب وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا التي يوفرها المكتب وتوفر ظروف العمل المناسبة للعاملين داخل المكتب، بالإضافة إلى توفر نظم وقرارات تضمن منح الحوافز والمكافآت بدون تحيز، وإعطاء فرص التدريب للعاملين أو الموظفين بالمكتب، وكذلك توفر هيكل تنظيمي مناسب بمكتب وزير الدولة يؤدي ذلك إلى زيادة وارتفاع في مستوى أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في جودة وسهولة الاستخدام والاعتمادية على التكنولوجيا المستخدمة، والرفع من درجة الأمان وخصوصية البيانات، وكذلك سرعة الرد والاستجابة إلى الموظفين، وحُسن الحديث والتفاعل معهم، بالإضافة إلى درجة الوثوقية بالمكتب، الأمر الذي يرفع من مستوى رضاهم عن جودة الخدمات ومن ثم على المكتب ككل، بحيث يجب توفير بيئة عمل مناسبة وباستمرار من أجل تحقيق وضمان تقديم الخدمات ذات الجودة العالية ومن ثم كسب رضا الموظفين، وهذا ماجاءت به بعض من الدراسات السابقة، إلا أن هذه

الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة نظراً لأنها هدفت إلى قياس نموذج نظري كلي لبيئة العمل وتأثيرها على قياس نموذج نظري كلي لرضا الموظفين وتوصلت إلى وجود تأثير كبير وهذا وفقاً لحجم الأثر.

٤، ٢، ٥ ملخص ومناقشة الفرضية الرابعة: جودة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على رضا الموظفين

من خلال بيئة العمل

أكدت الفرضية الرابعة على أنه توجد علاقة وتأثير غير مباشر لجودة الحكومة الإلكترونية بمستويات رضا الموظفين وذلك من خلال تأثيرها على بيئة العمل والذي يلعب دور المتغير الوسيط، حيث كانت قيمة التأثير الكلي (٠,٨٩)، ولقد أكدت نتائج التحليل الإحصائي بأسلوب نمذجة المعادلة البنائية على وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية لهذه العلاقة غير المباشرة والمتمثلة في تأثير المتغير المستقل جودة الحكومة الإلكترونية في المتغير التابع رضا الموظفين من خلال تأثير المتغير المستقل في المتغير الوسيط بيئة العمل، هذا وبشكل كلي دلت نتائج تحليل نمذجة المعادلة البنائية على أن تأثير جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل على رضا الموظفين كانت بنسبة (٠,٨٩)، أي أنه حوالي (٨٩٪) من رضا الموظفين عبارة عن مستوى جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل المناسبة.

وهذا يعكس كفاءة النموذج النظري في البحث كما هو بالجدول رقم (٤، ٣٠) والشكل رقم (٤، ٨)، ويلاحظ من التحليل أن التأثير المباشر لجودة الحكومة الإلكترونية (٠,١٨) مقارنة بتأثير بيئة العمل كان الأقوى والأكثر تأثيراً على رضا الموظفين (٠,٣٤)، بتعبير آخر كل من جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل لهما تأثير ومباشر على رضا الموظفين ولكن بيئة العمل أكثر وأقوى تأثيراً من جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين بحيث كانت درجة تأثيرها على التوالي (١٨٪، ٣٤٪).

ومن الملاحظ أيضاً هنا عند وجود بيئة العمل المناسبة بين عامل جودة الحكومة الإلكترونية وعامل رضا الموظفين تكون النتائج أفضل، بمعنى أنه على الرغم من العلاقة الإيجابية لكل من جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل على رضا الموظفين، إلا أن العلاقة الإيجابية لجودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين تتحسن وتكون أفضل عند توفر بيئة العمل المناسبة بينهما، بحيث إنه عند ارتفاع في مستويات أبعاد جودة الحكومة الإلكترونية وتوفر بيئة مناسبة للعمل بمكتب وزير الدولة بمحافظه ظفار يرفع ذلك من مستويات أبعاد جودة الخدمات والتي بدورها ترفع من مستوى رضا الموظفين والتي يرغب الباحث هنا بإيصال رسالة إلى بيئة الدراسة بالعوامل التي تؤثر في مستويات رضا الموظفين.

وهنا يمكننا القول إضافة إلى وجود العلاقة والتأثير المباشر لجودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين هناك أيضاً تأثير غير مباشر لجودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين وكانت الأقوى والأفضل من حيث التأثير، حيث تؤثر جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل ومن ثم ينتقل هذا التأثير إيجابياً على رضا الموظفين من خلال بيئة العمل.

وبناءً على ما سبق انفردت هذه الدراسة عن بقية الدراسات السابقة من حيث نتائج هذه العلاقة ودرجة التأثير، بمعنى أنه في حدود علم الباحث لا توجد دراسة سابقة قامت بدراسة العلاقة بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين من خلال علاقتها ببيئة العمل، إلا أن الباحث قام ببناء هذا النموذج أو الفرضية أو هذه العلاقة ودراستها وذلك بناءً على الدراسات السابقة والتي قامت بدراسة العلاقة والتأثير بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين من جهة، ومن جهة أخرى الدراسات التي قامت بدراسة العلاقة والتأثير بين جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل، بالإضافة إلى الدراسات التي قامت بدراسة بيئة العمل وعلاقتها برضا الموظفين، ومن هنا افترض الباحث أن هناك علاقة وتأثيراً إيجابياً غير مباشر لجودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين، بمعنى أن هناك تأثيراً إيجابياً وغير مباشر لجودة

الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين وذلك من خلال علاقتها وتأثيرها الإيجابي على بيئة العمل، وهذا ما توصلت إليه هذه الدراسة وتم التحقق منه، أي وجود تأثير إيجابي غير مباشر لجودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين من خلال علاقتها وتأثيرها الإيجابي على بيئة العمل وهذا وفقاً لحجم أثر جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل ومن ثم ينعكس هذا الأثر على رضا الموظفين.

٥،٣ خلاصة نتائج التحليل الإحصائي لفرضيات الدراسة

كانت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية لجميع فرضيات الدراسة تفيد بأن كافة عوامل الدراسة ذات علاقة وتأثير إيجابي على رضا الموظفين، فضلاً عن الأثر الإيجابي لدور بيئة العمل المناسبة في رضا الموظفين، وهذه النتائج من أهم الأهداف التي سعى الباحث إلى تحقيقها من وراء إجراء هذه الدراسة، ومن هنا يمكن إيجاز نتائج الدراسة في النقاط التالية:

١. أثبت الواقع العملي أن تحقيق رضا الموظفين يتوقف على مدى توفر جودة الحكومة الإلكترونية وكذلك بيئة العمل المناسبة التي توفرها صاحبة السلطة والقرار بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان.
٢. أثبتت نتائج التحليل أن أبعاد جودة الحكومة الإلكترونية جميعها لها علاقة وتأثير إيجابي على رضا الموظفين وأعلالها كان عاملاً أو بُعد العنصر البشري أو الموارد البشرية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان.
٣. أن توافر البيئة المناسبة والتي تُسهم في تقديم خدمات بما يتفق أو يفوق توقعات الموظفين من أهم العوامل التي تؤثر وبشكل إيجابي على مستوى رضا الموظفين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان.
٤. أثبتت نتائج التحليل أن تدريب الموارد البشرية وبهدف تنمية معارفهم وقدراتهم من أهم الأبعاد أو

العوامل التي تم تغطيتها ببيئة العمل مقارنةً بباقي الأبعاد، الأمر الذي يؤهلهم ويزيد من قدراتهم عند تقديم الخدمات إلكترونياً مما يساهم من إمكانية تقديمهم خدمات بمستوى عالي الجودة وبالتالي يؤثر ذلك إيجابياً في مستوى رضا الموظفين في بيئة الدراسة.

٥. جاءت هذه الدراسة باستنتاج أن عامل بيئة العمل يقوم بدور الوسيط بين جودة الحكومة الإلكترونية من خلال جودة الأجهزة وحدثات البرامج التي تحتويها عند تقديم الخدمات والبنى التحتية وشبكات الاتصال والعناصر البشرية المؤهلة وبين رضا الموظفين وذلك من خلال منح الحوافز والمكافآت وكذلك وضوح الهيكل التنظيمي بهدف تحديد الصلاحيات والمسؤوليات وتدريب الموارد البشرية بكيفية استخدام التكنولوجيا في مجال أبعاد ومعايير جودة الخدمات والتي يتعرض لها الموظفين بالمكتب أثناء أداء أعمالهم.

٥،٤ التوصيات

١. على الإدارة أو المدراء بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان القيام والدفع بمشروع التوجه نحو الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال توفير الأجهزة الحديثة والبنى التحتية المناسبة والتي تدعم وتضمن تحقيق الخدمات الإلكترونية ذات الجودة العالية.

٢. دفع وتحفيز الموارد البشرية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان من قبل الإدارة وأصحاب القرار بدرجة الأمان وخصوصية معلومات وبيانات الموظفين وكذلك الاستجابة السريعة ولباقة ورفي الحديث معهم لما لها من آثار إيجابية في نفوسهم وتحقيق رضاهم.

٣. وضع وإيضاح الهيكل التنظيمي بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان بهدف إيضاح الصلاحيات وتحديد المسؤوليات وطرق الاتصال بين جميع المستويات الإدارية والموظفين.

٤. الاهتمام بنظم الحوافز والمكافآت بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان ومن بين هذه المكافآت الدورات التدريبية بالداخل أو بالخارج وخاصةً في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية بهدف دفع وتوجيه المرؤوسين نحو الابتكار والتفاني عند تقديم الخدمات الإلكترونية نظراً لما لهذه العوامل من تأثير في نفوس الموظفين أو المرؤوسين.

٥. زيادة الاهتمام بتطوير وتنمية القدرات ومهارات الموظفين وخاصةً في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية بجميع المستويات الإدارية من خلال التدريب بما ينسجم ويتفق مع الأعمال أو الوظائف المكلفين بها وبشكل مستمر حتى لا تتقادم هذه القدرات والمهارات.

٦. استمرار الإدارة وأصحاب القرار بالاهتمام بطرق وأساليب التحسين المستمر والتركيز عند تصميم الدورات التدريبية حول التكنولوجيا الحديثة باستمرار نظراً لتطورها وتغيرها بشكل مستمر بما يتلائم مع التطورات الحديثة في قطاع الخدمات.

٧. ضرورة الاهتمام بإجراء دراسات مستقبلية على قطاعات الدولة المختلفة ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

٨. متابعة المؤتمرات الدولية والعالمية المتعلقة بخدمات الحكومة الإلكترونية والمشاركة فيها وتفعيل توصياتها؛ من أجل التحسين المستمر، وتقديم أفضل خدمات الحكومة الإلكترونية بأفضل الوسائل والأساليب.

٩. رفع الثقافة الرقمية والوعي المعلوماتي عند الموظفين، والوصول إلى منظمة معلوماتية لتعزيز ثقة وأداء الموظف في إجراءات ورؤية وخطط الحكومة الإلكترونية.

١٠. ضرورة أن يسعى مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان إلى حث السلطة التشريعية نحو معالجة القصور في التشريعات والقوانين.

١١. يوصي الباحث بضرورة ملاءمة متطلبات مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان بما

يتماشي مع متطلبات التغيير ويتلائم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية.

١٢. توفير برنامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص الموظفين في كافة التعاملات عن طريق وضع

التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الإلكتروني.

١٣. تعزيز قنوات الاتصال والعلاقات بين الموظفين بمكتب وزير الدولة محافظة ظفار بسلطنة عمان لما له

من أهمية في رفع مستوى رضا الموظفين.

٥،٥ مساهمات الدراسة

من جهة المساهمة الأكاديمية والنظرية المترتبة على هذه الدراسة، على الرغم من إسهام الأدبيات

السابقة التي تُشاطر الدراسة الحالية ببعض جزئياتها، إلا أن المساهمات تأتي متباينة من حيث نماذجها

النظرية ودلالاتها العملية، منها الظروف الزمنية والمكانية وكذلك الاجتماعية المختلفة عن بعضها البعض

فكل منها لها خصوصية، وعليه فإن الدراسة الحالية ساهمت في صياغة نموذج قد يُسهم في عملية فهم

وتفسير أثر جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل ورضا الموظفين ببيئة الأعمال العمانية سواء كان

بالأدب المعرفي بشكل عام أو الأدب الإداري بشكل خاص، كونها قامت وساهمت بوصف وتقييم علمي

عن حجم الأثر بين العوامل الرئيسية للدراسة، والذي يساعد ويساهم المنظمات الأخرى في بيئة الدراسة

في معرفة العلاقة وحجم الأثر، ومن هنا تعتبر الدراسة الحالية مرجعا لإجراء دراسات مستقبلية بنفس

علاقات الدراسة الحالية مع اختلاف بيئتها.

ومن جهةٍ أخرى على اعتبار أن سلطنة عُمان أقرت أهداف التنمية المستدامة مع دول العالم،

وتبنيها لمفهوم الحوكمة (الحكومة الإلكترونية)، ومن خلال إقامة ورش العمل والمؤتمرات والندوات لدعم

ذلك، وعلى اعتبار أن مؤسسة الدولة تمثل الداعم للخطط التنموية في عدة مجالات من خلال ما تقدمه من خدمات ومن بين هذه المؤسسات مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار (بيئة الدراسة الحالية) لذلك جاءت هذه الدراسة إحساساً بالمسؤولية المشتركة تجاه بلد الباحث من خلال تقديم نتائج قد تُسهم وتساعد في تحقيق التنمية المستدامة والاستراتيجية الوطنية.

هذا وبالإضافة لما سبق كان هناك إسهامات للدراسة الحالية من ناحية المنهجية، إذ ليس هناك اختلاف كلي لهذا الجانب مع منهجيات الدراسات السابقة وإنما هناك اتفاق مع بعض الجزئيات وانفراد ببعض الجزئيات الأخرى، والتي لم تتطرق إليها الدراسات السابقة المختلفة، كما تم الاعتماد في الدراسة الحالية في تحليل العلاقات على نمذجة المعادلة البنائية نظراً لتعدد علاقاتها السببية بنموذجها النظري (متغير وسيط)، وخلاصة ذلك اختلفت الدراسة الحالية في تصميم المنهج عن الدراسات السابقة من حيث النموذج النظري وتساؤلاتها وفرضياتها وكذلك أسلوب معالجة بياناتها.

٥،٦ الخلاصة

انطلاقاً من أن الإدارة الناجحة هي التي لديها الرغبة في العمل للوصول إلى النجاح والاستمرار فيه، وإدخال العوامل الحديثة والتي تُسهم في تطويرها في ظل التطور البيئي المحيط بها، وهذا التطوير لا يأتي إلا عند امتلاك أية منظمة لإدارة واعية بما يدور حولها بكفاءة وفاعلية، وحيث إنه كلما زاد وعي الإدارة بما يدور حولها زادت احتمالية نجاحها في تحقيق أهدافها، وحيث إن جميع المكاتب الخدمية بوزارة التعليم تُعد أحد الأركان التي تقوم عليها الدولة فإن تطويرها يعتبر مطلباً تنموياً هاماً، وبالنظر للتنافس الشديد بين المحافظات بسلطنة عُمان اليوم في تقديم الخدمات مما دفع العديد من المكاتب بانتهاج وتبني فكرة ومفهوم الإدارة الإلكترونية، إلا أن معظم هذه المكاتب مازالت تعاني من بعض التشوهات والقصور

وخاصةً في المجالات التي تم تغطيتها بهذه الدراسة، ولتطوير هذا القطاع الخدمي والقضاء على أوجه القصور والتشوهات لا يتم ذلك إلا من خلال وجود إدارة قوية وذات قدرة إدارية عالية ولديها الرغبة الصادقة في تغيير السلوك التقليدي المتبع وإدخال الوسائل التقنية الحديثة ووضع الموظفين محور استراتيجية حياتها، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة لمن يقدم هذه الخدمات وباستمرار، ونظراً لوجود العديد من المعوقات والمشاكل التي قد تعيق أو ترفع من جودة الخدمات التي يقدمها مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان ومن بين هذه المعوقات أبعاد جودة الحكومة الإلكترونية التي تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها، بالإضافة إلى ضعف إدراكها للدور الذي تلعبه بيئة العمل المناسبة للموظفين عند إنتاجهم للخدمة وتقديمها، ومن ثم تأثير ذلك على مستويات رضا الموظفين من هذه الخدمات، ومن هنا تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل: هل هناك علاقة وتأثير إيجابي لجودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل ورضا الموظفين؟ وفي ضوء ذلك تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التحقق من صدق العلاقة بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين من خلال بيئة العمل كعامل وسيط بينهما، وتم صياغة الفرضيات الرئيسية والتي تغطي جميع العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين جميع متغيرات الدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها انتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي (الكمي)، واعتماده على الاستبانة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة والذي يتكون من الموظفين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان والتي تشتمل على عدد عشر ولايات فرعية، وقبل عملية الاعتماد والتوزيع على عينة الدراسة والبالغة (٣٤٥) مفردة، تم إجراء اختبار تمهيدي بهدف التأكد من ثبات الاستبانة وذلك باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) وقد اتضح أن معاملات كرونباخ ألفا لجميع الأبعاد مرتفعة ومعامل الثبات الكلي للاستبانة (٠,٩٥) وهذا بعد ما تم التأكد من الصدق الظاهري من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين، ومن هنا تم توزيع الاستبانة على العينة وبعد

استرجاعها وفحصها كان عدد الاستبانات النهائية والتي دخلت التحليل (٣١١) استبانة باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) بهدف إجراء التحليل العاملي التوضيحي الاستكشافي لجميع متغيرات النموذج المفترض للدراسة بطريقة تحليل المكونات الأساسية، ومن ثم استخدم الباحث التحليل العاملي التوكيدي بهدف التأكد من درجة المطابقة بين النموذج المفترض والبيانات، حيث اختبر نتائجه بالاعتماد على عدد من المؤشرات منها مربع كاي ودرجات الحرية بهدف إيضاح الفرق بين نسبة مصفوفة القيم الواقعية ومصفوفة القيم المتوقعة من خلال نسبة مستوى الدلالة (P)، وهنا كانت مستوى الدلالة أعلى من (٠,٠٥) وهذا يدل على عدم وجود اختلاف بين النموذج والبيانات وهذا يعني وجود تطابق بينهما، ومربع كاي المعياري النسبي بهدف تحديد قيمة النسبة بين قيمة مربع كاي مقسومة على درجات الحرية وكانت هذه النسبة أقل من (٥) وهذا يدل على قبول النموذج، بمعنى وجود تطابق بين النموذج والبيانات، ونظراً لعدم تحقيق النموذج النظري المفترض لبعض القيم المحددة في مؤشرات التطابق تم استخدام النموذج النظري المعدل وذلك بالاعتماد على مؤشر التعديل (Modification Index) في برنامج (AMOS)، بهدف تعديل النموذج النظري من خلال حذف بعض الفقرات بهدف الوصول إلى النموذج النظري الافتراضي والقيم المحددة لمؤشرات التطابق، وبناءً على ذلك (بعد التعديل) اتضح أن قيمة المؤشر الثالث مؤشر المطابقة المقارن لجميع النماذج الفرعية والتي يتكون منها نموذج الدراسة تراوحت بين (٠,٩٣) و(٠,٩٧) مما يدل على حسن المطابقة، وأما فيما يخص المؤشر الرابع اعتمد على جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (مؤشر رمسي) بهدف اختبار درجة التطابق ويعتبر من أهم مؤشرات جودة التطابق، وبناءً على نتائج التحليل (بعد التعديل) اتضح أن قيمة هذا المؤشر لجميع النماذج تراوحت بين (٠,٠٥٤) و(٠,٠٧٩) مما يدل على جودة المطابقة، وبالإضافة لما سبق اعتمد على التباين المشترك والتباين المستخلص بهدف التأكد من صدق التمايز والتقارب بين العوامل الكامنة في نموذج الدراسة،

واتضح أن جميع المتغيرات التي يتكون منها النموذج تتميز بصدق التمايز وذلك بناءً على نتائج التباين المشترك، كما يتضح أيضاً أن جميع المتغيرات تتميز بصدق التقاربي وذلك بناءً على نتائج التباين المستخلص، كما استخدم في هذا المجال معيار (Fornell –Larker) كدليل لصدق التمايز باستخدام التحليل العاملي التوكيدي، وهنا اتضح من التحليل أن جميع المتغيرات التي يتكون منها النموذج تتميز بصدق التمايز وذلك بناءً على المقارنة بين التباين المستخلص والمشارك، ونظراً لعدم إمكانية معالجة أسئلة وفرضيات البحث باستخدام الانحدار استخدم نمذجة المعادلة البنائية (SEM) باستخدام نموذج البناء المتكامل لنمذجة المعادلة البنائية ببرنامج (Amos)، وهنا قبل البدء في هذا التطبيق تم اختبار الفروض الإحصائية للبناء المتكامل لنمذجة المعادلة البنائية والإجابة على أسئلة الدراسة وفرضياتها، ونظراً لوجود علاقات مباشرة وغير مباشرة في نموذج الدراسة اعتمد على التقديرات المعيارية في التأثير المباشر وحجم الأثر وذلك بناءً على قيمة العلاقة بين العاملين الكامنين أو المتغيرين أحدهما مستقل ويعرف بالمتغير الخارجي والآخر تابع ويسمى بالمتغير الداخلي، ونظراً لافتراض علاقة مباشرة (Direct Effect) في نموذج الدراسة تم الحكم على وجودها من خلال مستوى الدلالة الإحصائية لهذه العلاقة وذلك بالاعتماد على قيمة (تي) الإحصائية والتي كانت أكبر من (١,٩٦٤) مما يدل على وجود هذه العلاقة، بالإضافة إلى ذلك وبافتراض وجود علاقة تأثير غير مباشرة (Indirect Effect) في نموذج الدراسة، بمعنى أن هناك افتراضاً لوجود علاقة سببية ارتباطية غير مباشرة بين متغير مستقل (خارجي) وبين متغير تابع (داخلي) مع وجود عامل وسيط بينهما، وهنا استخدم تحليل متزامن وفوري دون اللجوء إلى تحليل متعدد أو على مراحل، واتضح أن هناك علاقة سببية ارتباطية غير مباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع من خلال المتغير الوسيط، ونظراً لوجود هذه العلاقة (علاقة تأثير غير مباشر) تم تحديد قيمة هذا التأثير من خلال ضرب قيمه المسار أو العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط مع قيمة المسار أو العلاقة بين المتغير

الوسيط والمتغير التابع، كما تم الحصول عليها من خلال مخرجات برنامج (Amos) وهي حاصل جمع قيمة العلاقة المباشرة للمتغير المستقل والمتغير التابع، كما تم الحصول عليها من خلال اختبار (Online Sobel Test) والتي كانت قيمتها (٠,٤١) ومن أجل دراسة دلالاتها الإحصائية استخدم عدة طرق منها قيمة (تي) الإحصائية والتي كانت أكبر من (١,٩٦٤) وهذا يشير إلى أن التأثيرات غير المباشرة ذات دلالة إحصائية، كما تم اختبار هذه الدلالة باستخدام معامل المسار وكانت قيمتها أكبر من (٠,٢٠) وهذا يشير أيضاً إلى أن التأثير غير المباشر ذا دلالة إحصائية، بالإضافة إلى ذلك تم الاعتماد على اختبار (Sobel Test) في اختبار مستوى الدلالة الإحصائية للمتغير الوسيط وكانت قيمتها أكبر من (١,٩٦٤) ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (٠,٠٥)، وهذا يشير إلى أن التأثير غير المباشر ذا دلالة إحصائية معنوية، ونظراً لوجود العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ودالة إحصائياً اتضح أن دور أو تأثير المتغير الوسيط جزئي وليس كلياً في العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبناءً على كل ما سبق ونتائج التحليل باستخدام نموذج المعادلة البنائية توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها أثبت الواقع العملي أن تحقيق رضا الموظفين يتوقف على مدى توفر أبعاد جودة الحكومة الإلكترونية التي تعتمد عليها الإدارة بالمكتب، كما أثبتت نتائج التحليل أن علاقة جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين تكون أفضل عندما يكون عامل بيئة العمل بينهما، بالإضافة إلى ذلك جاءت هذه الدراسة بنتيجة أن عامل بيئة العمل المناسبة تلعب دور الوسيط بين علاقة وتأثير جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين، وفي ضوء أهم النتائج على الإدارة أو المدراء بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان القيام والدفع بمشروع التوجه نحو الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال توفير الأجهزة الحديثة والبنى التحتية المناسبة والتي تدعم وتضمن تحقيق الخدمات الإلكترونية ذات الجودة العالية، ودفع وتحفيز الموارد البشرية بالمكتب بأهمية درجة الأمان وخصوصية معلومات وبيانات المراجعين وكذلك

الاستجابة السريعة ولباقة ورُقي الحديث معهم أو عند تقديم الخدمات الإلكترونية لما لها من آثار إيجابية في نفوسهم وتحقيق رضاهم، بالإضافة إلى وضع وإيضاح الهيكل التنظيمي بمكتب وزير الدولة بمحافظه ظفار بسلطنة عُمان بهدف إيضاح الصلاحيات وتحديد المسؤوليات وطرق الاتصال بين جميع المستويات الإدارية والموظفين، وكذلك الاهتمام بنظم الحوافز والمكافآت ومن بين هذه المكافآت الدورات التدريبية بالداخل أو بالخارج وخاصةً في مجال جودة الحكومة الإلكترونية بهدف دفع وتوجيه المرؤوسين نحو الابتكار والتفاني عند تقديم الخدمات الإلكترونية نظراً لما لهذه العوامل من تأثير في نفوس الموظفين، وزيادة الاهتمام بتطوير وتنمية قدرات ومهارات الموظفين وخاصةً في مجال تقديم الخدمات بجميع المستويات الإدارية من خلال التدريب بما ينسجم ويتفق مع الأعمال أو الوظائف المكلفين بها وبشكل مستمر حتى لا تتقادم هذه القدرات والمهارات، واستمرار الاهتمام بطرق وأساليب التحسين المستمر والتركيز عند تصميم الدورات التدريبية حول التكنولوجيا الحديثة باستمرار نظراً لتطورها وتغيرها بشكل مستمر بما يتلائم مع التطورات الحديثة في قطاع الخدمات، وأخيراً ليس هناك عمل يخلو من الصعوبات، ولقد واجه الباحث العديد من الصعوبات إلا أنه تجاوز جُل هذه الصعوبات وهذا توفيقٌ من عند الله، حيث يمكن إنجاز هذه الصعوبات في عدة جوانب فمن جهة الجانب النظري وجد الباحث صعوبة في تجميع الإطار النظري للمتغيرات التي يتكون منها نموذج الدراسة نظراً لتشعبها، ومن جهة الجانب التطبيقي فقد وجد صعوبة في عملية توزيع وجمع أداة القياس من بيئة الدراسة، ومن جهة الجانب التحليلي وجد صعوبة في عملية تحليل البيانات ومعالجتها الأمر الذي استدعى الاستعانة بذوي الخبرة والتخصص بهذا المجال.