

جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل ورضا الموظفين دراسة
ميدانية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان

أكرم بن سالم علي غواص

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل ورضا الموظفين
دراسة ميدانية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان

أكرم بن سالم علي غواص

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراة في إدارة الموارد البشرية


جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

جون ٢٠٢٢

إقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

إنني أقر وأعترف ، أن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي ، أما المقتطفات والاقتراسات ، فقد أشرت إلى مصدرها الأصلي في قائمة المصادر والمراجع.

التوقيع : 

التاريخ : ٢٠٢٢/٠٦/٠٢

الاسم : أكرم بن سالم غواص

الرقم الجامعي : ٤١٦٠١١٤

العنوان : صلالة _ محافظة ظفار _ سلطنة عمان

UNIVERSITI SAINS ISLAMIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد -ﷺ- أما بعد. الشكر من الجزاء السوي لصاحب كل فضل وانطلاقاً من قول سيد الكائنات رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم: "مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ" (سنن الترمذي، ص: ٢٦٧) أتقدم بالشكر الجزيل الخالص مع وافر الاحترام والتقدير إلى المشرف الدكتور نجيب شيخ عبدالصمد على تقديم النصح والإرشاد والتوجيهات النيرة حتى تخرج الدراسة في النهاية بصورتها المطلوبة، كما أشكر الدكتور كمال الدين نور الدين مرجوبي والدكتور عبدالرحيم بن زمرة والدكتورة نور كريلاواتي بنت عبد الكريم.

ونتقدم بالشكر إلى كافة الهيئة التدريسية بكلية القيادة والإدارة، والشكر موصول إلى لجنة المناقشة وأسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء.

وأوجه الشكر أيضاً إلى مركز الدراسات العليا، وإلى جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، التي تعني بأبنائها المسلمين في جميع أنحاء العالم بالتربية والرعاية، سائلاً المولى عز وجل أن يجعلها مركزاً لرفع راية الإسلام، وأن يجعلنا جميعاً في خدمة القرآن الكريم.

الثناء الوافر المتتابع للوالدين الكريمين على دعواتهما المباركة ليلاً ونهاراً، فلهم مني عظيم التقدير والعرفان، وإلى إخواني الأعزاء وأخواتي العزيزات لكم مني وافر المحبة والتقدير حفظكم الله جميعاً.

ABSTRAK

Kajian ini menyelidiki impak kualiti E-kerajaan ke atas kepuasan pekerja di Pejabat Menteri Negeri, Governorat Dhofar, Oman. Kajian ini khususnya bertujuan untuk meneliti E-kerajaan dan impaknya ke atas pekerja dan kepuasan mereka. Setakat ini, kajian ini menerima pakai teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT) sebagai kerangka teoretikal. Berdasarkan model penerimaan teknologi David (1988), kajian ini menggunakan analisis statistikal deskriptif sebagai alat analitikal sebab ia paling sesuai bagi data kajian. Sebanyak 311 partisipan telah dipilih secara rawak untuk menyertai penyelidikan ini. Tinjauan 75 item telah direka bentuk bagi pengumpulan data bagi kajian ini. Tiga pemboleh ubah utama telah dibangunkan berdasarkan kajian terdahulu. Kemudian, ia menjalani beberapa ujian statistik lanjutan seperti analisis faktor eksploratori dan analisis konfirmatori supaya dapat menggunakan kaedah Pemodelan Persamaan Struktural (AMOS). Tinjauan tersebut secara statistikal telah dikaji rintis bagi memastikan kesahan dan kebolehpercayaannya. Disebabkan kebolehsahannya dalam menguji hubungan kajian, dan disebabkan ciri pembezanya dari yang lain kerana ia berupaya menguji pemboleh ubah yang kompleks pada masa yang sama, dengan mengambil kira pemboleh ubah pengantara, kajian ini menghasilkan satu set dapatan, yang paling penting ialah dapatan yang menunjukkan bahawa kualiti E-kerajaan mempunyai impak yang positif ke atas persekitaran bekerja dan kepuasan pekerja, iaitu faktor tersebut menjelaskan 89% saiz bagi impak tersebut, dan persekitaran bekerja mempunyai impak tertinggi ke atas kepuasan pekerja, berbanding dengan kualiti E-kerajaan dengan kadar impak sebanyak 34%. Kajian ini juga mendapati bahawa persekitaran bekerja menjadi pengantara bagi kesan positif, sebahagiannya, antara kualiti E-kerajaan dan kepuasan pekerja. Kajian ini juga mengesyorkan supaya persekitaran bekerja harus sentiasa diperbaiki, memandangkan ia terbukti bahawa ia mempunyai impak yang signifikan ke atas kepuasan pekerja.

الملخص

تناقش الدراسة الحالية جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا الموظفين بمكتب الوزير في محافظة ظفار من خلال بيئة العمل، ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة الحالية إلى تشخيص أثر جودة الحكومة الإلكترونية في بيئة العمل ورضا الموظفين، واستخدمت نظرية تَبَيُّ قبول استخدام التكنولوجيا الجديدة (UTAUT) من خلال الأداء المتوقع للموظفين لـ Davis (1986م)، والمنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها للدراسة الحالية، كما تم تطبيق أداة الدراسة على عيّنة عشوائية قوامها (311) مشاركاً. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية فقد طَوَّرَ الباحث استبانة تتكون من (75) فقرة تم توزيعها على أبعاد ومقاييس المتغيرات الرئيسة الثلاثة، التي تم تصميمها بناءً إلى عدد من الدراسات السابقة، وإخضاعها إلى عدة اختبارات إحصائية متقدمة كالتحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي وصولاً لاستخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية برنامج (AMOS)؛ لِلتأكد من صلاحيتها في قياس علاقات الدراسة الحالية، نظراً لتميُّها عن غيرها كونها قادرة على اختبار المتغيرات المعقدة في آن واحد مع مراعاة المتغير الوسيط. وتوصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج؛ أهمُّها: إنَّ جودة الحكومة الإلكترونية ذات تأثير على بيئة العمل ورضا الموظفين؛ حيث شكَّلت هذه العوامل نسبة (89٪) من حجم الأثر، وكان لعامل بيئة العمل الأثر الأكبر في رضا الموظفين مقارنةً بجودة الحكومة الإلكترونية بنسبة أثر (34٪). كما توصلت الدراسة الحالية أيضاً إلى أن بيئة العمل تتوسط الأثر الإيجابي بشكل جزئي بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين. ومن خلال أهم النتائج أوصى الباحث بتعزيز أبعاد جودة الحكومة الإلكترونية من خلال توفيرها؛ لِمَا لها من علاقة وتأثير إيجابي في بيئة العمل ورضا الموظفين، فضلاً عن زيادة الاهتمام وتطوير بيئة العمل بشكل مستمر؛ لِمَا لها من دور في تحقيق رضا الموظفين.

ABSTRACT

This study investigates the impact of quality E-government on the employee satisfaction at the Sate Minister's Office in Dhofar Governorate, Oman. The study primarily aims at examining the E-government and its impact on the employees and their satisfaction. The study adopted the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) as a theoretical framework. Based on Davis's (1986) technology acceptance model, the study used the descriptive statistical analysis as an analytical tool as it best suits the study data. 311 participants were randomly selected to take part in the investigation. A 75-item survey was designed for the data collection based on the study three main variables which were developed based on the previous studies. Then subjected to several advanced statistical tests such as exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis in order to use the method of Structural Equation Modeling (AMOS). The survey was piloted statistically to ensure its validity and reliability. Due to its validity in measuring the relations study, and due to its distinction from others as it is able to test complex variables at the same time, taking into account the mediating variable, the study produced a set of results, the most important of which was that the quality E-government has a positive impact on the work environment and employee satisfaction, where these factors accounted for 89% of the size of the effect, and the work environment factor had the greatest impact on employee satisfaction compared to the quality E-government with an impact rate of 34%. The study also found that the work environment mediates the positive effect, in part, between E-government quality and employee satisfaction. It is also recommended that the work environment should continually be improved, since it is proved that it has a significant impact on the employee satisfaction.

UNIVERSITI SAI
الجامعة الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVER

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
ب	إقرار
د	الشكر والتقدير
هـ	ABSTRAK
و	الملخص
ز	ABSTRACT
ح	قائمة المحتويات
م	فهرس الجداول
ع	فهرس الأشكال
ف	فهرس الملاحق
	الفصل الاول: الفصل التمهيدي
١	١,١ تمهيد
٣	١,٢ خلفية الدراسة
٥	١,٣ مشكلة الدراسة
٨	١,٤ أسئلة الدراسة
٩	١,٥ أهداف الدراسة
٩	١,٦ أهمية الدراسة
١٠	١,٧ حدود الدراسة
١١	١,٨ مصطلحات الدراسة
١٧	١,٩ بيئة الدراسة
١٩	١,١٠ ملخص الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٢٠	تمهيد

٢١	٢٠١ الحكومة الإلكترونية
٢١	٢٠١،١ مفهوم الحكومة الإلكترونية
٢٦	٢٠١،٣ أهداف الحكومة الإلكترونية
٢٨	٢٠١،٤ أهمية الحكومة الإلكترونية
٢٩	٢٠١،٥ فوائد الحكومة الإلكترونية
٣٠	٢٠١،٦ سمات الحكومة الإلكترونية
٣١	٢٠١،٧ أنماط الحكومة الإلكترونية
٣٣	٢٠١،٨ وظائف الحكومة الإلكترونية
٣٦	٢٠١،٩ نموذج تطبيق الحكومة الإلكترونية بسلطنة عُمان
٥١	٢٠١،١٠ نظرية الحكومة الإلكترونية
٥٤	٢٠٢ بيئة العمل
٥٥	٢٠٢،١ مفهوم بيئة العمل
٥٦	٢٠٢،٢ محاور بيئة العمل
٦٢	٢٠٢،٣ أنواع بيئة العمل
٧١	٢٠٢،٤ العلاقة بين كل من البيئة الخارجية والبيئة الداخلية
٧٢	٢٠٢،٥ مناقشة تأثير المنظمة ببيئة العمل الداخلية والخارجية
٧٤	٢٠٢،٦ نظرية بيئة العمل
٧٦	٢٠٣ رضا الموظفين
٧٧	٢٠٣،١ مفهوم رضا الموظفين
٧٨	٢٠٣،٢ محاور رضا الموظفين
٨١	٢٠٣،٣ مستويات رضا الموظفين
٨٤	٢٠٣،٤ أهمية رضا الموظفين
٨٥	٢٠٣،٥ إنشاء برنامج مستمر لقياس رضا الموظفين
٨٥	٢٠٣،٦ خطوات رضا الموظفين
٨٦	٢٠٣،٧ نظام رضا الموظفين
٨٧	٢٠٣،٨ الدور الاستراتيجي لرضا الموظفين في الجودة
٨٨	٢٠٣،٩ نظرية رضا الموظفين
٨٩	٢٠٤ الدراسات السابقة المرتبطة بالدراسة

٨٩	٢،٤،١ الدراسات السابقة للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين
٩٣	٢،٤،٢ الدراسات السابقة للعلاقة بين الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل
٩٦	٢،٤،٣ الدراسات السابقة للعلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين
١٠٠	٢،٥ مناقشة ما ذكر في الدراسات السابقة
١٠٣	٢،٦ النظرية العلمية في بناء نموذج الدراسة النظرية
١٠٥	٢،٧ بناء العلاقات بين المتغيرات الرئيسية للدراسة
١٠٦	٢،٧،١ العلاقة بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين
١٠٦	٢،٧،٢ العلاقة بين جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل
١٠٧	٢،٧،٣ العلاقة بين بيئة العمل ورضا الموظفين
١٠٧	٢،٧،٤ العلاقة بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين من خلال بيئة العمل
١٠٨	٢،٨ فرضيات الدراسة
١٠٩	٢،٩ نموذج الدراسة
١١٠	٢،١٠ المنظور الإسلامي
١١٢	٢،١١ ملخص الفصل الثاني
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
١١٣	تمهيد
١١٤	٣،١ منهجية الدراسة
١١٤	٣،٢ مجتمع وعينة الدراسة
١١٧	٣،٣ أداة الدراسة
١١٨	٣،٤ مصادر البيانات
١١٨	٣،٥ محتويات الاستبانة
١٢٠	٣،٦ صدق وثبات الاستبانة
١٢٢	٣،٧ الأساليب الإحصائية المستخدمة في اختبار فرضيات الدراسة
١٢٢	٣،٧،١ التحليل العاملي التوضيحي: (Principal Component Analysis)
١٢٤	٣،٧،٢ التحليل العاملي التوكيدي (CFA-Confirmatory Factor Analysis)
١٣١	٣،٧،٣ البناء المتكامل لنموذج المعادلة البنائية

١٣٦	٣،٨ التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة
١٣٦	٣،٨،١ التحليل العاملي الاستكشافي التوضيحي لمقياس جودة الحكومة الإلكترونية
١٤٩	٣،٨،٢ التحليل العاملي الاستكشافي التوضيحي لمقياس بيئة العمل
١٦١	٣،٨،٣ التحليل العاملي الاستكشافي التوضيحي لمقياس رضا الموظفين
١٧٣	٣،٩ ملخص الفصل الثالث

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

١٧٤	تمهيد
١٧٥	٤،١ الخصائص الديمغرافية والأكاديمية والوظيفية لعينة الدراسة
١٧٧	٤،٢ التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis – CFA)
١٧٧	٤،٢،١ التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الحكومة الإلكترونية
١٩٠	٤،٢،٤ التحليل العاملي التوكيدي لمقياس بيئة العمل
٢٠٢	٤،٢،٣ التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رضا الموظفين:
٢١٣	٤،٣ النموذج النظري الافتراضي للدراسة باستخدام نمذجة المعادلة البنائية
٢١٣	٤،٣،١ اختبار الفروض الاحصائية
٢١٧	٤،٣،٢ اختبار النموذج النظري للدراسة بطريقة البناء المتكامل لنمذجة المعادلة البنائية
٢١٧	٤،٣،٢،١ النموذج القياسي (Measurement Model)
٢٢٤	٤،٣،٢،٢ النموذج البنائي (التركيب) (Structural Model)
٢٢٧	٤،٥ اختبار الفرضيات الرئيسية للنموذج
٢٣٢	٤،٦ اختبار مستوى الدلالة الاحصائية للتأثير غير المباشر
٢٣٤	٤،٧ بيئة العمل متغير وسطي جزئي
٢٣٥	٤،٨ ملخص الفصل الرابع

الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات والخلاصة

٢٣٦	٥،١ تمهيد
٢٣٨	٥،١،٢ ملخص ومناقشة نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس بيئة العمل
٢٣٩	٥،١،٣ ملخص ومناقشة نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رضا الموظفين

٢٤٠	٥،٢ تلخيص ومناقشة نتائج التحليل الإحصائي لفرضيات نموذج الدراسة
٢٤١	٥،٢،١ ملخص ومناقشة الفرضية الأولى: جودة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها برضا الموظفين
٢٤٣	٥،٢،٢ ملخص ومناقشة الفرضية الثانية: جودة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها في بيئة العمل
٢٤٥	٥،٢،٣ ملخص ومناقشة الفرضية الثالثة: بيئة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين
	٥،٢،٤ ملخص ومناقشة الفرضية الرابعة: جودة الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على رضا الموظفين من خلال بيئة العمل
٢٤٧	
٢٤٩	٥،٣ خلاصة نتائج التحليل الإحصائي لفرضيات الدراسة
٢٥٠	٥،٤ التوصيات
٢٥٢	٥،٥ مساهمات الدراسة
٢٥٣	٥،٦ الخلاصة
٢٥٩	المراجع

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
١١٥	جدول ٣-١: عدد العاملين بولاية محافظة ظفار والولايات التابعة لها
١٢٠	جدول ٣-٢: مقياس ليكرت الخماسي (Likert)
١٢٢	جدول ٣-٣: معامل الثبات لمتغيرات الاستبانة
١٣٧	جدول ٣-٤: المتوسط والانحراف المعياري والتفطح والالتواء والثبات لفقرات جودة الحكومة الإلكترونية
١٣٨	جدول ٣-٥: واصل: المتوسط والانحراف المعياري والتفطح والالتواء والثبات لفقرات جودة الحكومة الإلكترونية
١٤٠	جدول ٣-٦: مصفوفة الارتباط بين فقرات مقياس جودة الحكومة الإلكترونية
١٤١	جدول ٣-٧: كمو واختبار بارتليت (KMO and Bartlett's Test)
١٤٢	جدول ٣-٨: الارتباط المتضاد ومعاملات الشيعوع أو الاشتراكات لفقرات مقياس جودة الحكومة الإلكترونية
١٤٣	جدول ٣-٩: واصل: الارتباط المتضاد ومعاملات الشيعوع أو الاشتراكات لفقرات مقياس جودة الحكومة الإلكترونية
١٤٤	جدول ٣-١٠: التباين الكلي المشروح Total Variance Explained
١٤٥	جدول ٣-١١: التباين الكلي المشروح Total Variance Explained
١٤٨	جدول ٣-١٢: جذر أو قيمة أيجن Eigenvalu
١٤٨	جدول ٣-١٣: واصل: عدد المكونات الأساسية وتشيع كل فقرة
١٥٠	جدول ٣-١٤: المتوسط والانحراف المعياري والتفطح والالتواء والثبات لاستبانة بيئة العمل
١٥٠	جدول ٣-١٥: واصل: المتوسط والانحراف المعياري والتفطح والالتواء والثبات لاستبانة بيئة العمل
١٥٢	جدول ٣-١٦: مصفوفة الارتباط لاستبانة بيئة العمل (Anti-image Matrices)
١٥٤	جدول ٣-١٧: كمو واختبار بارتليت KMO and Bartlett's Test
١٥٥	جدول ٣-١٨: الارتباط المتضاد ومعاملات الشيعوع أو الاشتراكات لمقياس بيئة العمل
١٥٦	جدول ٣-١٩: واصل: الارتباط المتضاد ومعاملات الشيعوع أو الاشتراكات لمقياس بيئة العمل
١٥٧	جدول ٣-٢٠: التباين الكلي المشروح لمقياس بيئة العمل Total Variance Explained

- جدول ٢١-٣ : واصل التباين الكلي المشروح لمقياس بيئة العمل Total Variance Explained ١٥٨
- جدول ٢٢-٣ : عدد المكونات الأساسية وتشبع كل فقرات مقياس بية العمل ١٦٠
- جدول ٢٣-٣ : المتوسط والانحراف المعياري الالتواء والتفلطح والثبات لفقرات مقياس رضا الموظفين ١٦٢
- جدول ٢٤-٣ : كمو واختبار باتليت (KMO and Bartlett's Test) ١٦٦
- جدول ٢٥-٣ : الارتباط المضاد ومعاملات الشيوخ أو الاشتراكات لمقياس رضا الموظفين ١٦٧
- جدول ٢٦-٣ : التباين الكلي المشروح (Total Variance Explained) ١٦٩
- جدول ٢٧-٣ : عدد المكونات الأساسية وتشبع كل فقرة ١٧٢
- جدول ٢٨-٣ : قيم التأثير الغير مباشر ومجموع التأثير ومستوى الدلالة للعلاقة غير المباشرة بنموذج الدراسة ٢٣١
- جدول ١-٤ : الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة ١٧٥
- جدول ٢-٤ : الخصائص الاكاديمية لعينة الدراسة ١٧٧
- جدول ٣-٤ : قيم مؤشرات التطابق لنموذج جودة الحكومة الإلكترونية قبل وبعد التعديل ١٨٠
- جدول ٤-٤ : مستوى الدلالة بين العوامل الكامنة وقيمة الارتباط لمقياس جودة الحكومة الإلكترونية ١٨٢
- جدول ٥-٤ : التقديرات غير مقننة وقيمة (تي) ومستوى الدلالة والارتباط المتعدد التريبي ومتوسط التباين المستخلص والتباين المشترك لنموذج جودة الحكومة الإلكترونية ١٨٥
- جدول ٦-٤ : واصل: التقديرات غير مقننة وقيمة (تي) ومستوى الدلالة والارتباط المتعدد التريبي ومتوسط التباين المستخلص والتباين المشترك لنموذج جودة الحكومة الإلكترونية ١٨٦
- جدول ٧-٤ : مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات الكامنة في مقياس جودة الحكومة الإلكترونية ١٨٩
- جدول ٨-٤ : مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج جودة الحكومة الإلكترونية ١٨٩
- جدول ٩-٤ : قيم مؤشرات التطابق لنموذج مقياس بيئة العمل ١٩٥
- جدول ١٠-٤ : مستوى الدلالة بين العوامل وقيمة الارتباط لنموذج بيئة العمل ١٩٦
- جدول ١١-٤ : التقديرات غير مقننة وقيمة تي ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبي والتباين المستخلص لنموذج بيئة العمل ١٩٩
- جدول ١٢-٤ : مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات الكامنة في مقياس بيئة العمل ٢٠١
- جدول ١٣-٤ : مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج بيئة العمل ٢٠١
- جدول ١٤-٤ : قيم مؤشرات التطابق لنموذج رضا الموظفين ٢٠٤

- جدول ١٥-٤ : ومستوى الدلالة بين العوامل الكامنة الخمسة وقيمة الارتباط لاستبانة رضا الموظفين ٢٠٦
- جدول ١٦-٤ : التقديرات غير مقننة وقيمة تي ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريبي والتباين المستخلص لنموذج رضا الموظفين ٢٠٩
- جدول ١٧-٤ : مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات الكامنة في مقياس استبانة رضا الموظفين ٢١٢
- جدول ١٨-٤ : مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج رضا الموظفين ٢١٣
- جدول ١٩-٤ : الحد الأدنى والأعلى والاحصاء الوصفي والتفطح والالتواء لمتغيرات النموذج الافتراضي ٢١٤
- جدول ٢٠-٤ : مصفوفة الارتباط للنموذج النظري الخاص بجودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ورضا الموظفين Correlation Matrix ٢١٦
- جدول ٢١-٤ : قيم مؤشرات التطابق للنموذج القياسي ٢٢١
- جدول ٢٢-٤ : المعاملات اللامعيارية والمعيارية للنموذج النظري القياسي ٢٢٢
- جدول ٢٣-٤ : مستوى الدلالة بين العوامل الكامنة الثلاثة لجودة الحكومة وبيئة العمل ورضا الموظفين ٢٢٣
- جدول ٢٤-٤ : قيم مؤشرات التطابق للنموذج البنائي ٢٢٦
- جدول ٢٥-٤ : المعالم والمعاملات اللامعيارية والمعيارية لجودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين ٢٢٨
- جدول ٢٦-٤ : المعالم والمعاملات اللامعيارية والمعيارية لجودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ٢٢٩
- جدول ٢٧-٤ : المعالم والمعاملات اللامعيارية والمعيارية لبيئة العمل ورضا الموظفين ٢٣٠

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
٨٣	الشكل ٢-١: مستويات رضا الموظفين
١٠٤	الشكل ٢-٢: نموذج النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا (UTAUT).
١١٠	الشكل ٢-٣: نموذج الدراسة
١٣٠	الشكل ٣-١: المفاهيم المتعلقة بتحليل العامل التوكيدي على نموذج جودة الحكومة الإلكترونية.
١٣٦	الشكل ٣-٢: بوض المفاهيم المتعلقة بالمتغير الوسيط (بيئة العمل).
١٤٦	الشكل ٣-٣: جذر أو قيمة أيجن Eigenvalu
١٥٩	الشكل ٣-٤: جذر أو قيمة أيجن Eigenvalu
١٧٠	الشكل ٣-٥: جذر أو قيمة أيجن (Eigenvalue)
٢١٩	الشكل ٤-٦: مخطط النموذج القياسي الرئيسي المكون من جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ورضا الموظفين
١٧٩	الشكل ٤-١: مخرجات التحليل العامل التوكيدي لنموذج جودة الحكومة الإلكترونية قبل التعديل
١٨٤	الشكل ٤-٢: مخرجات التحليل العامل التوكيدي لنموذج جودة الحكومة الإلكترونية بعد التعديل
١٩١	الشكل ٤-٣: التحليل العامل التوكيدي لنموذج بيئة العمل قبل التعديل
١٩٤	الشكل ٤-٤: التحليل العامل التوكيدي المعدل لنموذج بيئة العمل
٢٠٣	الشكل ٤-٥: التحليل العامل التوكيدي لنموذج رضا الموظفين قبل التعديل
٢٠٨	الشكل ٤-٦: التحليل العامل التوكيدي لنموذج رضا الموظفين المعدل
٢٢٥	الشكل ٤-٧: مخطط النموذج البنائي المكون من جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ورضا الموظفين
٢٣١	الشكل ٤-٨: حجم التأثير غير المباشر بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين
٢٣٣	الشكل ٤-٩: اختبار (تي) الاحصائية لاختبار دلالة التأثير غير مباشر أو (المتغير الوسطي)
٢٣٤	الشكل ٤-١٠: اختبار سوبل لاختبار دلالة التأثير غير المباشر أو (المتغير الوسطي)

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق
٢٧٤	الملحق (١) أسماء الخبراء والمحكمين لفقرات الاستبانة
٢٧٥	الملحق (٢) أستبانة الدراسة
٢٨٠	الملحق (٣) نتائج توضح المقابلات الاستطلاعية
٢٨١	ملحق (٤): الأدبيات التي تم الاعتماد عليها في تصميم الاستبيان