

الملحق (١) أسماء الخبراء والمحكمين لفقرات الاستبانة

م.ر.	الاسم	المؤهل العلمي	جهة العمل
١	عبدالله محمد عايض	دكتوراة	كلية الاقتصاد والمعاملات، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
٢	صلاح محمد ابراهيم القادري	دكتوراة	كلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
٣	أحمد عبد الملك	دكتوراة	كلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
٤	محمد محمد كمال بتور	دكتوراة	كلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
٥	ابراهيم فتوح	دكتوراة	كلية إدارة الأعمال، جامعة ظفار سلطنة عمان
٦	عمر دراه	دكتوراة	كلية إدارة الأعمال، جامعة ظفار سلطنة عمان
٧	طارق عطية	دكتوراة	كلية التجارة، جامعة ظفار سلطنة عمان

## المحلّق (٢) أستاذة الدراسة



جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

كلية القيادة والادارة

دكتوراه في الموارد البشرية

أخي الفاضل / الفاضلة... المحترم.

الموضوع/ طلب تعبئة استبانة .

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان : ((جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل ورضا الموظفين: دراسة ميدانية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان))، وذلك استكمالاً لمتطلبات على درجة الدكتوراه من جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM) في إدارة الموارد البشرية بكلية القيادة والإدارة. من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بتصميم إدارة مكونة من أبعاد الحكومة الإلكترونية، وأبعاد بيئة العمل، وأبعاد رضا الموظفين تضم (٧٥) فقرة، تم توزيعها على تلك الأبعاد. فيرجو منكم الباحث العون والمساعدة في التكرم بتعبئة هذي الاستبانة للحصول على معلومات عن موضوع الدراسة وهي محل تقدير واحترام كونها تشكل دعماً للبحث العلمي، علماً بأن جميع الإجابات سوف تعامل بسرية تامة.

شاكرًا لكم على حسن تعاونكم معنا

الباحث: أكرم سالم علي غواص

رقم الهاتف: ٠٠٩٦٨٩٥٩١٩١٠١

وتفضلوا منا فائق التقدير ووافر الاحترام،،،

❖ الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة , الرجاء وضع علامة √ بالمكان المخصص.

١. الجنس : ذكر  أنثى
٢. العمر : من ٣٠ سنة فأقل  من ٣١ إلى ٤٠  من ٤١ إلى ٥٠  من ٥١ سنة فأكثر
٣. الوظيفة : موظف  مدير وحدة  رئيس قسم  مدير مكتب
٤. المؤهل العلمي : دبلوم فأقل  بكالوريوس  ماجستير  دكتورة
٥. سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات  من ٥ إلى ١٠  من ١١ إلى ١٥  من ١٦ سنة فأكثر

الأوزان: ١=غير موافق وبشدة، ٢=غير موافق، ٣=محايد، ٤=موافق، ٥=موافق وبشدة.

٥	٤	٣	٢	١	الفقرات
					الحكومة الإلكترونية
					<b>الأجهزة والمعدات</b>
					١ يوفر المكتب الحواسيب بعدد كافي للموظفين.
					٢ يستخدم المكتب أجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بدقة عالية.
					٣ يمتلك المكتب أجهزة و معدات تمكنها من تطبيق الحكومة الإلكترونية.
					٤ يوفر المكتب الأجهزة الموجودة معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.
					٥ يمتلك المكتب ورشة صيانه لمواجهه اعطال الأجهزة والمعدات .
					<b>إستخدام البرمجيات</b>
					٦ يستعين المكتب ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله.
					٧ يوفر المكتب برامج حديثة للاسترجاع البيانات و المعلومات .
					٨ يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين باستخدام البريد الإلكتروني
					٩ يمتاز المكتب بمراجعة البيانات وتحديثها باستمرار.
					١٠ يوفر المكتب انظمة حماية قواعد بيانات باستخدام قواعد التشفير المتقدمة.
					<b>إستخدام شبكات الإتصال</b>
					١١ يستخدم المكتب شبكة اتصال لربط كافة الأقسام.
					١٢ يتم بسهولة تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام في المكتب.
					١٣ يحرص المكتب على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والحفاظ على سريتها.
					١٤ تمتاز إدارة المكتب بمقدرتها على تنفيذ برامجها وخططها من خلال دائرة تقنية المعلومات.
					١٥ يوفر المكتب عملية صيانة للشبكات الإتصالات بصورة مستمرة .
					<b>العنصر البشري</b>

					يعمل المكتب على استقطاب اصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني	١٦
					يشعر الموظفون بارتفاع الوعي بأهمية تقديم الدعم الفني والتقني لديهم	١٧
					تنمية الثقة المتبادلة لدى موظفين في كافة التعاملات الإلكترونية	١٨
					يتبنى المكتب موظفين ذوي المهارات في اللغة الإنجليزية	١٩
					تعد الدافعية لدى الموظفين للتغير أحد ركائز الاساسية في عمل المكتب	٢٠
					<b>البنى التحتية الاستراتيجية المناسبة</b>	
					يوضح المكتب الرؤية الاستراتيجية للبنية التحتية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات	٢١
					تساهم البنية التحتية الاستراتيجية في المكتب بتقديم درجة عالية من التكامل والمرونة	٢٢
					يوفر المكتب بنية تحتية فعالة ومتراصة بين البيئة الداخلية والبيئة الخارجية	٢٣
					تعد تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية	٢٤
					يعتمد المكتب على الاتصالات السلكية واللاسلكية كمؤشر لتطبيق الحكومة الإلكترونية	٢٥
					<b>بيئة العمل</b>	
					<b>الهيكل التنظيمي</b>	
					وضوح وسهولة مستويات الهيكل التنظيمي	٢٦
					يمتاز الهيكل التنظيمي في المكتب بالمرونة	٢٧
					تناسب مؤهلات الموظفين بالمكتب مع طبيعة مهام وواجبات وظائفهم في الهيكل التنظيمي	٢٨
					يعمل الهيكل التنظيمي بانخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات في المكتب	٢٩
					يساهم الهيكل التنظيمي في انتشار روح الفريق بين الموظفين	٣٠
					<b>التدريب</b>	
					تهدف برامج التدريب في المكتب إلى التأكيد على تطوير إمكانيات الموظفين	٣١
					فرص التدريب متاحة لجميع الموظفين من مختلف الأقسام بالمكتب	٣٢
					تسعى إدارة المكتب ليكون التوجه نحو التدريب كفريق عمل وليس كأفراد	٣٣
					يعمل المكتب على ربط المسار الوظيفي بالمسار التدريبي	٣٤
					يهتم المكتب بإشراك الموظفين في دورات تدريبية بعرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم	٣٥
					<b>الحوافز والمكافآت</b>	
					تعتبر المهوبة والقدرات من المعايير المهمة في منح الحوافز والمكافآت في المكتب	٣٦
					تؤثر تقارير تقييم الاداء على منح الحوافز والمكافآت	٣٧
					يستند المكتب الحوافز والمكافآت على المعايير الموثقة والمعلنة	٣٨
					يوجد نظام الحوافز والمكافآت في المكتب بالشفافية والعدالة	٣٩
					يعمل نظام الحوافز والمكافآت على تعزيز المنافسة بين الموظفين داخل المكتب	٤٠

التكنولوجيا					
				تطور المكتب بالتكنولوجية الحديثة بشكل مستمر	٤١
				تنسجم التكنولوجيا مع متطلبات العمل في المكتب	٤٢
				تتميز التكنولوجيا باستثمار الوقت والجهد والتكلفة في المكتب	٤٣
				يقوم المكتب وبشكل مستمر بتحديد الاحتياجات من التكنولوجيا	٤٤
				تساهم الوسائل التكنولوجية الحديثة بتحقيق اهداف المكتب	٤٥
ظروف العمل					
				يشعر الموظفون في المكتب بالارتياح بخصوص المكان الذي يمارسون عملهم فيه	٤٦
				يتلاءم الأثاث في المكتب مع طبيعة العمل الذي يؤديه الموظفون	٤٧
				يوفر المكتب ظروف الأمن والسلامة لكافة الموظفين	٤٨
				يسعى المكتب إلى توفير كافة التأمينات اللازمة للموظفين في حالة التعرض لحوادث	٤٩
				يسعى المكتب على توفير كافة التسهيلات للموظفين لإنجاز أعمالهم	٥٠
				رضا الموظفين	
موثوقية					
				يوفر المكتب المعلومات والخدمات اللازمة بكل دقة وشفافية	٥١
				يقدم المكتب الخدمة على نحو عالي من المصداقية والوضوح	٥٢
				يثق الموظف من المعلومات التي يتم الحصول عليها من المكتب	٥٣
				تضمن الموثوقية تقديم خدمات إلكترونية عالية الجودة في المكتب	٥٤
				ملائمة موثوقية المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في المكتب	٥٥
الاستجابة					
				يوفر المكتب فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات	٥٦
				توجد استجابة سريعة للاستفسارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية	٥٧
				يقوم المكتب بتطوير خدماته الإلكترونية بناء على حاجات ورغبات الموظفين	٥٨
				الاستجابة للتغيرات التي تحدث في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	٥٩
				الحرص على أن تكون فترة الانتظار قصيرة عند تقديم الخدمات إلكترونياً	٦٠
الأمان والخصوصية					
				يعمل المكتب على حفظ السرية وامن المعلومات	٦١
				يوفر المكتب الخصوصية من خلال طلب (اسم المستخدم وكلمة السر)	٦٢
				يقدم المكتب الضمانات اللازمة بالمحافظة على سرية وأمن المعلومات	٦٣
				التعامل مع البيانات والمعلومات من قبل الموظفين ذوي العلاقة	٦٤
				يوفر المكتب الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة	٦٥

سهولة الاستخدام والاعتمادية					
				يمكن الوصول إلى الخدمات الإلكترونية ببسر وسهولة	٦٦
				تمتاز الحكومة الإلكترونية بالوضوح والسهولة وعدم التعقيد	٦٧
				موقع الحكومة الإلكترونية مدعوم بدليل لشرح كيفية الاستفادة من الخدمات	٦٨
				تعتبر عملية التسجيل كمستخدم جديد سهلة	٦٩
				إتمام الخدمة المطلوبة حتى في حالة عدم تواجد الموظف بالمكتب	٧٠
التفاعل والاتصال					
				تمتاز معاملة الموظفين بحسن الإستقبال والرد إلكترونياً	٧١
				هناك تعامل دون تمييز بين الموظفين باستخدام التكنولوجيا	٧٢
				سرعة الرد على إستفسارات باستخدام التكنولوجيا	٧٣
				التعامل بين الموظفين بالمكتب بأدب وأخلاق	٧٤
				يتم الحديث مع الموظفين حسب ثقافتهم ولغاتهم	٧٥

شاكرين لكم على حسن تعاونكم معنا

الملحق (٣) نتائج توضح المقابلات الاستطلاعية

السؤال الأول : ما ابرز المعوقات والصعوبات التي توجه تطبيق الحكومة الإلكترونية واثرها

على بيئة العمل ورضا الموظفين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان ؟

رد / الإجابة	رقم المقابلة	رقم السؤال
ضعف في الوعي العام بمزايا تطبيقات برنامج الحكومة الإلكترونية.	١	١
ضعف في البنية التحتية للاتصالات .	٢	١
شعور بعض الموظفين بعدم الرضا وبعدم الاستجابة بتطوير خدماته.	٣	١
عدم الاهتمام بحاجات ورغبات الموظفين من الخدمة .	٤	١
عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية المعمول بها على مواكبة المستجدات في الحكومة الإلكترونية.	٥	١
قلة وجود الكفاءات والخبرات بالمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار .	٦	١

#### ملحق (٤): الأدبيات التي تم الاعتماد عليها في تصميم الاستبيان

م	الدراسة	السنة	الأداة	المتغير
١	حططاش: (دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين ادارة العلاقة مع المواطن). عمر: (تقييم فاعلية متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنية SWOT). الهواسي والبرزنجي: (تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة). نعيم: (الطريق نحو الحكومة الإلكترونية: رؤية متكاملة). سليمان: "Suleiman": (الحكومة الإلكترونية).	٢٠١٨ ٢٠١٨ ٢٠١٧ ٢٠١٤ ٢٠١٠	الاستبيان	الحكومة الإلكترونية
٢	دهيلز ولبند: (مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين). شواي: (الإدارة الحكومة الإلكترونية وتأثيره في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه). اسماعيل: (اثر بيئة العمل في الإبداع الإداري). لوري برادلي: (ذكاء الأعمال الإلكترونية).	٢٠١٧ ٢٠١٦ ٢٠١٤ ٢٠١١	الاستبيان	بيئة العمل
٣	مصباح: (تأثير القيادة الإدارية على تدريب الموارد البشرية ورضا الزبون). عبد الغفار: (تقييم المواطن ورضا الموظفين من خدمات الحكومة الإلكترونية دراسة حالة في باكستان). الحواري والمنهلي: (جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها بتحقيق رضا الموظفين). كوتلر: (قسم التسويق).	٢٠١٧ ٢٠١٦ ٢٠١٦ ٢٠١٢	الاستبيان	الرضا الموظفين

كما تم الاعتماد على ابعاد الحكومة الإلكترونية في أبعادها على دراسة (حططاش، ٢٠١٨)، نعيم، ٢٠١٤، عمر، ٢٠١٨، الهواسي والبرزنجي، ٢٠١٧، (Suleiman ٢٠١٠) ) حيث تم تكييف العبارات المستخدمة مثلاً: يوفر المكتب الحواسيب بعدد كافي للموظفين، يمتلك المكتب أجهزة ومعدات تمكنها من تطبيق الحكومة الإلكترونية، يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين باستخدام البريد الإلكتروني بالمكتب، يوفر المكتب عملية صيانة للشبكات الإتصالات بصورة مستمرة، يعمل المكتب على استقطاب

اصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني، يوضح المكتب الرؤية الاستراتيجية للبنية التحتية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

بينما تم الاعتماد على أبعاد بيئة العمل في أبعادها على دراسة (دهيلز ولبد، ٢٠١٧) اسماعيل، (٢٠١٤)؛ (Lori Bradlet، ٢٠١١)، شواي، ٢٠١٦) حيث تم تكييف العبارات المستخدمة مثلاً: وضوح وسهولة مستويات الهيكل التنظيمي، تسعى إدارة المكتب ليكون التوجه نحو التدريب كفريق عمل وليس كأفراد، يعمل الهيكل التنظيمي بانخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات في المكتب، يعمل نظام الحوافز والمكافآت على تعزيز المنافسة بين الموظفين داخل المكتب، يقوم المكتب وبشكل مستمر بتحديد الاحتياجات من التكنولوجي، يسعى المكتب إلى توفير كافة التأمينات اللازمة للموظفين في حالة التعرض لحوادث.

كما أن أبعاد رضا الموظفين تم الاعتماد عليها من دراسة (عبد الغفار، ٢٠١٦)، الهواري والمنهلي، ٢٠١٦)، مصباح، ٢٠١٧)، كوتلر (Kotler et, ٢٠١٢) حيث تم تكييف العبارات المستخدمة مثلاً: يوفر المكتب المعلومات والخدمات اللازمة بكل دقة وشفافية، تضمن الوثوقية تقديم خدمات الإلكترونية عالية الجودة في المكتب، يوفر المكتب فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات، يوفر المكتب الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة السر، تمتاز الحكومة الإلكترونية بالوضوح والسهولة وعدم التعقيد، تمتاز معاملة الموظفين بحسن الإستقبال والرد الإلكتروني، التعامل بين الموظفين بالمكتب بأدب وأخلاق، يتم الحديث مع الموظفين حسب ثقافتهم ولغاتهم.