



اتحاد الجامعات العربية

مجلة اتحاد الجامعات العربية للآداب

مجلة علمية نصف سنوية محكمة

تصدر عن الجمعية العلمية
لكليات الآداب في الجامعات الأعضاء
في اتحاد الجامعات العربية

كلية الآداب

المجلد العشرون

العدد الثاني

تشرين الثاني ٢٠٢٣ / ربيع الثاني ١٤٤٥هـ

ISSN 9849- 1818



الجمعية العلمية لكليات الآداب



اتحاد الجامعات العربية

مجلة اتحاد الجامعات العربية للآداب

مجلة علمية نصف سنوية محكمة

تصدر عن الجمعية العلمية
لكليات الآداب في الجامعات الأعضاء
في اتحاد الجامعات العربية

مجلة

اتحاد الجامعات العربية للآداب

- جميع الحقوق محفوظة للجمعية العلمية لكليات الآداب في الجامعات الأعضاء في اتحاد الجامعات العربية ٢٠٢٣.

- لا يجوز نشر أي جزء من هذه المجلة أو اقتباسه دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من رئيس التحرير.

- الآراء الواردة في هذه المجلة لا تعبر بالضرورة عن رأي هيئة التحرير أو سياسة الجمعية العلمية لكليات الآداب.

تنصيد : مجدي الشناق - إخراج: معاوية اللحام

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

<https://doi.org/10.51405/20.2.7>

هنا المومني - حمزة الخوالدة

المجلد 20 العدد 2 ص ص 515 - 538

تاريخ الاستلام 2023/4/9

تاريخ القبول 2023/5/2

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان، وتوزيعها مكانياً حسب مناطق أمانة عمان الكبرى الإدارية، مع بيان الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية لمستخدميها وقياس درجة الرضا عن هذه الخدمات من قبلهم. وقد استخدمت الدراسة مجموعة من المناهج لغايات تحقيق أهدافها مثل المنهج الإحصائي والوصفي والتحليلي، من خلال تطبيق بعض الأساليب الإحصائية الوصفية؛ كالوسط، والوسيط، والنسب المئوية، والتكرارات، إضافة إلى استخدام برمجية نظم المعلومات الجغرافية (ARC GIS 10.8) لإخراج خرائط التوزيعات. وأستخدم المنهج السلوكي لغايات الكشف عن درجة رضا الأفراد في الخدمات المقدمة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك (437) خدمة إلكترونية مملوكة في الأردن، وزعت على 27 دائرة حكومية، وتعد خدمات أمانة عمان الكبرى هي الأوسع انتشاراً من بين الخدمات الحكومية المقدمة لمواطني عمان (103 خدمة)، ويقوم (70.62%) من أفراد عينة الدراسة باستخدام هذه الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقد توزع استخدامها في جميع مناطق أمانة عمان، وسُجلت أعلى نسبة استخدام في منطقة الجبيهة (أكثر من 80%). وأبدى مستخدمو هذه الخدمات الرضا بشكل عام عنها، إذ بلغ المتوسط الحسابي للمجال "تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان" (3.92) وبدرجة مرتفعة. وتعد سرعة إنجاز معاملات الخدمات الإلكترونية على الموقع مقارنة مع المعاملات الورقية" الميزة الأكثر رضا عنها من قبل المستخدمين بمتوسط حسابي بلغ (4.11) وبدرجة مرتفعة. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات كتعزيز عنصر المنافسة في تقديم الخدمات الإلكترونية بين المؤسسات المختلفة، وزيادة وعي المواطن حول وجود الخدمات الحكومية الإلكترونية وتعزيز الثقة لديه، وضرورة توحيد العمل بين المؤسسات والقطاعات المختلفة لإنشاء حساب واسم مستخدم واحد للخدمات الإلكترونية كافة؛ تجنباً لكثرة وجود حسابات للفرد الواحد؛ ما يسهم في عدم استخدامها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التوزيع المكاني، المدن الذكية، عمان، الأردن.

- 1 - جميع الحقوق محفوظة للجمعية العلمية لكليات الآداب في الجامعات الأعضاء في اتحاد الجامعات العربية 2023.
- 2 - طالبة دكتوراة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- 3 - قسم الجغرافيا، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

المقدّمة

اختلف الجغرافيون الاقتصاديون حول تحديد محتويات القطاع الثالث، إلا أنهم أجمعوا على أنه يتضمن كل الأنشطة التي لا تندرج تحت القطاعين الأولي (الرعي والزراعة) والثانوي (الصناعة)، وبأنه يهدف إلى خدمتهما؛ أي أنه يشتمل على الخدمات (services)، كما يشمل الخدمات غير المحسوسة (ليست سلعة مادية)، أمّا القطاع الرابع فيضم فئة خاصة من عمال الخدمات يعملون في الأعمال والخدمات المهنية والإدارية بما في ذلك المالية والصحية، ومعالجة البيانات (1).

وقد أدت الثورات التي حصلت في العالم منذ ستينيات القرن العشرين والمتمثلة بالثورة التقنية، وثورة الاتصالات الإلكترونية، وثورة المعلومات والمعرفة، إلى زيادة الاهتمام بدراسة الخدمات؛ إذ سهّلت تجميع البيانات في مناطق العالم المختلفة، وتيسير نقلها ومعالجتها. وثورة الاتصالات الإلكترونية - على وجه الخصوص - عملت على انكماش العالم زمنياً ومكانياً، وعلى إمكان تأدية الخدمات للإنتاج على أي مستوى داخلي أو خارجي؛ إذ عملت على التغلب على المسافة التي كانت تعرقل عملية تقديم الخدمة (2).

وبهذا فإن العالم يتجه ببطء نحو "مجتمع ذكي" قائم على ثلاث دعائم تكنولوجية هي: التوصيلية، والأجهزة الذكية، والبرمجيات، وعلى مبادئ التنمية المستدامة (3)، ويمثل الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكوناً أساسياً في تحويل الخدمات من أجل تحقيق تأثير أكبر على التنمية، وتحسين الخدمات العامة، وإتاحة توصيل خاص وأكثر شمولاً للخدمات؛ فالمجتمع الذي يتبنى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يصبح أكثر قدرة على المنافسة، وتتسارع وتيرة الابتكار فيه عبر قطاعات الاقتصاد، ومن ثمّ تتحسن إنتاجيته.

وترتبط المدينة الذكية بتحسين الخدمة بطلب المواطنين المتزايد على توفير الخدمات الإلكترونية E-Services والتجارب مع الحكومات البارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تحسين الوصول إلى الخدمات والمعلومات (العامة)، وأوقات الاستجابة الأسرع، والتطبيقات والمعاملات عبر الإنترنت، وتوفير التكاليف على المواطنين. وتتميز الحكومة الإلكترونية E-Government بالتقدم المستمر في تحسين تقديم المعلومات والخدمات العامة من خلال العمليات والتقنيات التنظيمية، التي تتيح الوصول إلى المعلومات ونشرها عبر جميع الجهات الحكومية.

تأتي هذه الدراسة للتعرف على الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان (داخل حدود أمانة عمان الكبرى)، وتوزيعها المكاني، والتعرف على مستوى الرضا عليها من قبل مستخدميها.

مشكلة الدراسة

خلال العقود العديدة الماضية، ومع تطور أدوات الاتصال من جهة، وازدياد عبء الخدمات داخل المدن من جهة أخرى، أصبحت الدول أكثر ميلاً لاستخدام التكنولوجيا بسبب زيادة سرعة الأنشطة ودقتها وأمنها؛ حيث تمثلت في تشكيل الحكومات والمدن الإلكترونية، والتي تتمثل أهدافها الرئيسية في تزويد المواطنين بالخدمات الحضرية بسهولة أكبر وتقليل عبء النقل في المدن، وتوفير الوقت، وتحقيق العدالة الاجتماعية لجميع طبقات المجتمع. ويُعدّ هذا الأمر في غاية الأهمية خصوصاً للمدن الكبرى؛ وذلك لتقليل كل من التلوث وحركة المرور والسكان (4).

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

ونجحت كثير من مدن العالم، ومنها مدينة عمان، في جذب خدمات كثيرة إليها نتيجة التغيرات الجذرية التي أحدثها القطاع الرابع، الذي يقدم كل أنواع الخدمات إلى قطاعي الإنتاج والاستهلاك في آن واحد، مما يسهم في تحويل المدن إلى مدن ذكية، ولعل الخدمات التي يقدمها للمستهلك مثل: الخدمات المالية، والتأمينات العقارية هي الأميز بينها، وينطبق ذلك أيضاً على الخدمات القائمة على الاتصالات الإلكترونية التي كانت سبباً ونتيجة لانكماش المدن زمنياً ومكانياً، والتغلب على صعوبة المسافة التي كانت تعرقل تقديم الخدمات. وتكمن مشكلة الدراسة في عدم وجود دراسات تناولت واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية وكيفية انتشارها مكانياً داخل المدينة - على حسب علم الباحثين. ويمكن صياغة المشكلة من خلال التساؤلات الآتية:

1. ما الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في مدينة عمان؟
2. كيف يتوزع استخدام هذه الخدمات مكانياً حسب الجهة المقدمة للخدمة؟
3. ما درجة رضا المستخدمين عن هذه الخدمات؟

اهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، هي على النحو الآتي:
1. دراسة واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان، وتوزيعها المكاني.
 2. بيان الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية لمستخدميها.
 3. قياس درجة الرضا عن هذه الخدمات من قبل مستخدميها.

الدراسات السابقة

أجرى روسيدس وبيلياس (Rossidis & Belias, 2021) دراسة هدفت إلى التعرف على تطور الحوكمة الإلكترونية في عصر الوباء، وهل ستتحول الأزمة إلى فرصة؟ حالنا قبرص واليونان، وذلك بتقديم وتحليل جهود الإصلاح التي تم تنفيذها في اليونان وقبرص أثناء الوباء، والمضي قدماً في تحليل مقارن، وإبراز الاستنتاجات المفيدة لتبادل المعرفة بين اليونان وقبرص، ومناقشة آفاق تحويل أزمة الوباء إلى فرصة للارتقاء الإداري. وتوصلت الدراسة إلى أن الحاجة سعت إلى تعزيز أنظمة الحوكمة الإلكترونية في التغلب على صعوبات الماضي القريب التي كانت تعيق التنفيذ الشامل للإصلاحات الرقمية، وأن تتطور أزمة الوباء إلى فرصة فريدة لتطوير الحوكمة الإلكترونية بشكل كبير في اليونان وقبرص من خلال التعويض عن الأرض المفقودة فيما يتعلق بالمعايير الأوروبية.

وهدفت دراسة عطا الله وآخرين (Atta Ullah et al., 2021) إلى التحقيق في دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة COVID-19 بدمج الآثار المترتبة على الممر الاقتصادي الصيني الباكستاني (CPEC)، بالرجوع إلى تقارير مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) والتصنيفات الصادرة عن الأمم المتحدة والآثار المترتبة على البيانات الضخمة في فترة جائحة COVID-19. واستخدمت الدراسة تطبيق Origin-pro 2018 للتحليل والمناقشة. وتوصلت إلى تحسن تصنيف EGDI في الصين من 74 إلى 65 من أصل 193 دولة، في حين انخفض ترتيب باكستان تدريجياً من 137 إلى 148. وقد ساعدت تقنية 5G وغيرها من تقنيات البيانات الضخمة والحوكمة الإلكترونية في مكافحة جائحة COVID-19. وأوضحت الدراسة أن باكستان يجب أن تتكيف وتتعلم من تجربة حكومة الصين في نموذج الحكم الإلكتروني الناجح والمتقن للتقدم التكنولوجي.

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

أما دراسة كاساب وبيترسون (Casap & Pettersson, 2017) فهدفت إلى التعرف على الأدوات الإلكترونية في قطاع التعليم في جمهورية مولدوفا، والكشف عن مستوى الحوكمة الإلكترونية للقطاع، بالمقارنة مع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في النظام التعليمي السويدي، وتحديد الفوائد والقضايا التي واجهتها أثناء تطویرها، وتم اقتراح طريقة للتنفيذ المستقبلي لأجندة الحكومة الإلكترونية في قطاع التعليم في مولدوفا.

وأما أرورا وجوبتا (Arora & Gupta, 2017) فقد أجريا دراسة هدفت إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الأعمال التي تقوم بها الحكومة. وتم ذلك من خلال استخدام المفاهيم الرياضية والإحصائية للكشف عن الأنماط والاتجاهات والعلاقات بين المستودع الضخم للبيانات المخزنة في مستودع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى إن إدخال (تخزين البيانات واستخراج البيانات) (DWD) في مجال "الحكومة الإلكترونية" يعزز النظام الحكومي.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو الأخذ بالبعد الجغرافي في تناول الظاهرة المدروسة "الاهتمام بالتباين المكاني لها".

مصادر البيانات ومنهجية الدراسة

1. مصادر البيانات

حصلت هذه الدراسة على البيانات اللازمة لإتمامها من المصادر الأولية: والمتمثلة في البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانة. والمصادر الثانوية: بالرجوع إلى الأبحاث المنشورة والكتب ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ذاته، إضافة إلى عدة بيانات عن واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية من الجهات ذات الصلة.

2. المنهجية

استخدمت الدراسة المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي لغايات تحقيق أهدافها، وذلك من خلال استخدام عدد من الأساليب تتمثل في: الأساليب الإحصائية الوصفية: كالوسط، والوسيط، والنسب المئوية، والتكرارات، إضافة إلى استخدام برمجية نظم المعلومات الجغرافية لإخراج خرائط التوزيعات. واستخدمت المنهج السلوكي لغايات الكشف درجة رضا الأفراد في الخدمات المقدمة.

مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة جميع الأسر القاطنة (داخل حدود أمانة عمان الكبرى) والبالغ عددهم حسب بيانات دائرة الإحصاءات العامة لعام 2021 (97935) أسرة، واختار الباحثان عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة على مستوى المناطق المختلفة تبعاً للخطوات الآتية:

- تم تحديد حجم العينة الممثلة (ss) للمجتمع وفقاً للمعادلتين الآتيتين:

$$(ss = (z2 (p) * (1 - p)) / c2)..... (1)$$

$$(New ss = ss / (1 + ((ss - 1) / (pop)))..... (2)$$

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

حيث إن:

S: حجم العينة الممثلة.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96).

P: نسبة توفر الخاصية المحايدة = 0.50.

C: نسبة الخطأ وهي (0.05).

ومن خلال تطبيق المعادلة، تبين أن حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة = (381).

وقد حصر الباحثان مجتمع الدراسة عن طريق توزيع استبانة إلكترونية باستخدام (Google Form)، بلغ عددهم (1276) نسمة، جرى استثناء كل فرد خارج حدود محافظة، ومن يسكن داخل عمان خارج حدود مناطق أمانة عمان الكبرى، بحيث أصبح مجموع عينة الدراسة (656) فرداً.

التحليل والمناقشة

يعيش أكثر من نصف سكان العالم الآن في مناطق حضرية (5)، ومن المتوقع أن يستمر هذا التحول من سكان ريفيين إلى حضريين بالدرجة الأولى خلال العقدين المقبلين؛ فتميل هذه التجمعات الضخمة والمعقدة إلى أن تصبح أماكن فوضوية ومضطربة (6). وتولّد المدن، خصوصاً الضخمة منها، أنواعاً جديدة من المشاكل أهمها: الصعوبة في إدارة النفايات، وندرة الموارد، وتلوث الهواء، والمخاوف الصحية البشرية، والازدحام المروري، والبنى التحتية غير الملائمة والمتدهورة والتي تصنّف من بين المشكلات الأساسية الفنية والمادية (7). وإضافة إلى ما سبق، فهناك مجموعة أخرى من المشاكل، هي مشاكل اجتماعية وتنظيمية بطبيعتها أكثر من كونها تقنية أو فيزيائية أو مادية، ترتبط هذه الأنواع من المشاكل مع أصحاب المصلحة المتعددين والمتنوعين، ومستويات عالية من الاعتماد المتبادل، والأهداف والقيم المتنافسة، والتعقيد الاجتماعي والسياسي. هذا يعني أن مشاكل المدينة تصبح أكثر تعقيداً وتشابكاً (8).

واستجابة للزيادة السكانية وتغير جغرافية الإنتاج في عصر العولمة فإنه يجب أن تدمج المناطق الحضرية بنجاح الابتكار التكنولوجي، كما أن هناك حاجة ملحة لتغيير نموذج تنمية المدينة في جميع أنحاء العالم لتصبح أكثر استدامة، وأكثر قدرة على المنافسة، وأكثر ملاءمة للعيش. وبالنظر إلى هذه التحديات والفرص الجديدة فمن المهم تحديد استراتيجيات التنمية المستقبلية القائمة، ليس فقط على الحجم أو المظهر الصناعي أو الجاذبية الإدارية (9)، إنما يمكن تحديد المزايا التنافسية واستثمارها، مع التركيز على تقليل نقاط الضعف المرتبطة بالتغيرات الجديدة في المجتمع الحالي.

وأصبحت الحكومة الإلكترونية حقيقةً وامتداداً طبيعياً للثورة التكنولوجية التي رافقت مجتمع المعرفة، وأضافت مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل: الشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما غيرت الممارسات السياسية التي تحولت إلى الديمقراطية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية (10).

وتعد الحكومة الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من المدينة الذكية و"عامل تمكين" فيها. ويعرف الاتحاد الدولي للاتصالات المدينة الذكية بالقول: "المدينة الذكية المستدامة، هي مدينة مبتكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من الوسائل؛ لتحسين نوعية الحياة، وكفاءة العمليات والخدمات الحضرية، والقدرة

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

التنافسية، مع ضمان أنها تلبي احتياجات الأجيال الحالية والمستقبلية فيما يتعلق بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية" (11). وتشمل التقنيات التي تشكل المدينة الذكية العدادات الذكية، وأجهزة إنترنت الأشياء، وأجهزة استشعار إنترنت الأشياء، وخدمات تكنولوجيا المعلومات المتصلة بالشبكة والاتصالات السلكية، واللاسلكية، وتقنيات البنية التحتية السلكية واللاسلكية، والبرمجيات، وما إلى ذلك.

أهداف الحكومة الإلكترونية في مدينة عمان:

تتمثل أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية الرئيسية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قدرتها على توفير خدمات رقمية متكاملة موثوقة ترفع من كفاءة الجهاز الحكومي، وذلك بالشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتوفير قنوات رقمية ذكية كبوابة الحكومة الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف الذكي، ورفع وعي المواطن بالخدمات الرقمية والترويج لها، وإعداد سياسة المشاركة الإلكترونية، وتوفير بنية تحتية رقمية متطورة يسهل الوصول إليها واستخدامها من قبل الأفراد والشركات؛ ما يساهم في توسيع الفرص، وتحفيز النمو الاقتصادي، كما يعمل البرنامج على تعزيز تقديم الخدمات إلكترونياً باستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا المختلفة، والعمل كنقطة مركزية في تنسيق جهود الوزارات والمؤسسات المختلفة، ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً، وتزويدها بالمعايير والخبرات الضرورية.

واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية:

إن من أهم مخرجات الحكومة الإلكترونية - الذكية العمل على توفير خدمات إلكترونية بهدف توفير الوصول المباشر للخدمات الحكومية للمواطنين ومن خلال قنوات متعددة، وقد أطلقت الحكومة الأردنية عدداً من الخدمات الإلكترونية بلغ عددها (97 خدمة) في عام 2017، وارتفعت إلى (69 خدمة) في عام 2018، وازدادت (129 خدمة) في عام 2019، و(92 خدمة) في عام 2020، و(49 خدمة) في عام 2021، وخدمة واحدة في عام 2022 ليصبح مجموع الخدمات المطلقة (437 خدمة إلكترونية) من مختلف المؤسسات والوزارات (12).

الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية في مجتمع الدراسة

لدراسة الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لمجتمع الدراسة، تم استجابة الباحثين لبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية وانعكاسها على فقرات الدراسة، وقد جمعت إجابات (1276) مبحوثاً، مع استبعاد كل من هو خارج منطقة الدراسة، ويبين الجدول (1) الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية لأفراد عينة الدراسة، وكما هو موضح، فقد بلغ مجتمع الدراسة الفعلي (656 فرداً) منهم (46.8 % من الذكور) و(53.2 % من الإناث). أما بالنسبة لفئاتهم العمرية فقد بلغت أعلى فئة (18-29) بنسبة (43.6 %)، تلتها (30-40) بنسبة (25 %)، ثم الفئة (40 - 50) بنسبة (21 %) وأخيراً (50 - 60) بنسبة (10.4 %)، ويعود السبب في ارتفاع نسبة الشباب في الفئتين (18 - 40)؛ إلى أمرين: الأول أن المجتمع الأردني بشكل عام يعد مجتمعاً فتياً؛ أي ترتفع فيه فئة الشباب عن الفئات الأخرى، والثاني أن الشباب هم الأكثر اهتماماً بالتكنولوجيا والتطور بشكل عام، وهم الأكثر معرفة باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية ومواكبتها.

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لخصائصهم الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية

عينة الدراسة	العينة الكلية	عينة الدراسة	العينة الكلية	المتغيرات
النسبة المئوية (%)	النسبة المئوية (%)	التكرار	التكرار	الفئة
46.8	43	307	549	ذكر
53.2	57	349	727	أنثى
100.0	100	656	1276	المجموع
43.6	55.6	286	709	18-29
25.0	21.2	164	270	30-40
21.0	16.1	138	205	40-50
10.4	7.2	68	92	50-60
100.0	100	656	1276	المجموع
52.6	56.4	345	720	متزوج
33.8	41	222	523	أعزب
13.6	2.6	89	33	أخرى (أرمل، متزوج)
100.0	100	656	1276	المجموع
7.3	7.8	48	100	الثانوية فما دون
8.1	4.7	53	60	دبلوم
55.0	64.6	361	824	بكالوريوس
29.6	22.9	194	292	دراسات عليا
100.0	100	656	1276	المجموع
28.7	44.4	188	655	طالب
36.9	25	242	319	موظف قطاع حكومي
18.0	12.1	118	155	موظف قطاع خاص
1.8	2.3	12	29	القوات المسلحة والأجهزة الأمنية
2.4	1.4	16	18	أعمال حرة
12.2	14.8	80	189	أخرى
100.0	1276	656	1276	المجموع
27.4	47.4	180	605	أقل من 500
47.7	35.7	313	455	500-999
15.1	10.7	99	136	1000-1499
4.7	2.4	31	30	1500-1999
2.7	2	18	25	2500-2999
0.9	0.9	6	11	2500-2999
0.6	0.5	4	6	3000-3499
0.2	0.1	1	1	3500-3999
0.3	0.2	2	3	4000-4499
0.3	0.3	2	4	5000+
100.0	100	656	1276	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات المسح الميداني

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

كما يوضّح الجدول (1) أن غالبية الحالة الاجتماعية للمبحوثين هي متزوج، حيث بلغت نسبتهم (52.6%)، فمن المعروف أن المسؤوليات تجاه أرباب الأسر تكون أكثر من غيرهم، مثل: إخراج الوثائق الحكومية، ودفع الفواتير، وإجراء المعاملات وغيرها، تلاها أعزب (33.8%)، وأخيراً أرمل أو مطلق (13.6%). أما بالنسبة للمؤهل العلمي لمجتمع عينة الدراسة فقد كانت أعلى فئة لدرجة البكالوريوس (55%)، تلتها الدراسات العليا (29.6%)، ثمّ الدبلوم (8.1%)، وأخيراً (7.3%) للثانوية العامة فأقل؛ يعكس هذا ارتفاع نسب التعليم في الأردن، وبخاصة التعليم العالي.

أما الخصائص الوظيفية في مجتمع الدراسة فيتبين أنّ أعلى نسبة للوظائف كانت لموظفي القطاع الحكومي بنسبة (36.9%)، تلتها الطلاب بنسبة (28.7%)؛ حيث يعود هذا إلى طبيعة المهام التي يقوم بها كل من الطلاب - خصوصاً طلبة الدراسات العليا - وموظفي القطاع الحكومي التي تتطلب ضرورة استخدام الخدمات الإلكترونية، تلتها موظفو القطاع الخاص بنسبة (18%)، وأخيراً قطاع القوات المسلحة والأجهزة الأمنية بنسبة (1.8%).

أما بالنسبة للدخل الشهري للأسر فقد اعتمد الباحثان في تصنيف فئات الدخل على الفئات المستخدمة في دائرة الإحصاءات العامة الأردنية، وكانت أعلى فئة (500 - 1000) بنسبة (47.7%) وهي متوسط رواتب القطاع الحكومي، تلتها (أقل من 500) بنسبة (27.4%)، ثمّ (1000 - 1499) بنسبة (4.7%)، وأخيراً الفئة (3500 - 3999) بنسبة (0.2%).

استخدام أفراد عينة الدراسة للخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

سعت أمانة عمان الكبرى منذ مطلع الألفية الجديدة إلى تطوير خطة استراتيجية للفترة (2022-2026م)، تتلخص في أن تكون عمان مدينة مرنة، عصرية، ومستدامة، وتقدم خدمات بلدية مميزة، ذكية بالتخطيط والتطوير والاستثمار الأمثل.

الجدول (2): استخدام أفراد عينة الدراسة لخدمات الحكومة الإلكترونية

النسبة المئوية	العدد	استخدام لخدمات الحكومة الإلكترونية
70.62	464	يستخدم الخدمات الحكومية الإلكترونية
29.38	193	لا يستخدم الخدمات الحكومية الإلكترونية
100	657	الكلّي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج المسح الميداني

يشير الجدول (2) إلى أنّ (70.62%) من أفراد عينة الدراسة يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية، ونسبة (29.38%) لا يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية في مدينة عمان.

الجهات الرسمية التي تقدم الخدمات الإلكترونية

يتسع مفهوم الخدمات ليشمل نوعين: الخدمات الإنتاجية والخدمات الاجتماعية، فيتمثل النوع الأول في التسهيلات المتوفرة للمؤسسات الاقتصادية الموجهة لعمليات الإنتاج والتي تتضمن كفاءة العملية الإنتاجية، أما النوع الآخر فيتمثل في الخدمات الاجتماعية الموجهة إلى المجتمع في الأحياء والمجاورات السكنية.

وهناك مجموعة أخرى من الخدمات السطحية لا ترتبط بخطوط توزيع، إنما تقدم التسهيلات الخدمية من خلال نقط تتمثل في وحدات بنائية، أو من الأراضي داخل المدن؛ فتقدم فيها الخدمة للمنتفعين بالاستعانة بوسائل العرض المناسبة لكل منها وتسهيلاته، وهي الخدمات التي قامت الحكومة بأتمتها، وفيما يأتي عرض لهذه الخدمات بحسب نوع المؤسسة وبناء على تقارير وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة الأردني (الجدول 3).

الجدول (3): الخدمات الحكومية الإلكترونية في الأردن حسب المؤسسة وطبيعة الخدمة، 2022م

الرقم	المؤسسة	المجموع	النسبة المئوية
1	إدارة ترخيص السواقين والمركبات	14	3.2
2	أمانة عمان الكبرى	103	23.6
3	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	11	2.5
4	دائرة الأراضي والمساحة	5	1.1
5	دائرة الجمارك الأردنية	57	13.0
6	دائرة المخابرات العامة	1	0.2
7	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	8	1.8
8	دائرة قاضي القضاة	1	0.2
9	دائرة مراقبة الشركات	15	3.4
10	ديوان الخدمة المدنية	13	3.0
11	صندوق المعونة الوطنية	1	0.2
12	مجلس التمريض الأردني	1	0.2
13	مؤسسة التدريب المهني	1	0.2
14	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	40	9.2
15	هيئة تشجيع الاستثمار	26	5.9
16	هيئة تنظيم الطاقة والمعادن	1	0.2
17	وزارة الإدارة المحلية	1	0.2
18	وزارة التربية والتعليم	3	0.7
19	وزارة التنمية الاجتماعية	8	1.8
20	وزارة الداخلية	41	9.4
21	وزارة السياحة	9	2.1
22	وزارة الصحة	2	0.5
23	وزارة الصناعة والتجارة والتموين	28	6.4
24	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	5	1.1
25	وزارة العدل	40	9.2
26	وزارة العمل	1	0.2
27	وزارة تطوير القطاع العام	1	0.2
28	المجموع	437	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

يتضح من الجدول (3) أن هناك (437) خدمة إلكترونية مطلقة في الأردن، وزعت على 27 دائرة حكومية، كان أكثرها خدمات أمانة عمان الكبرى حيث بلغ عددها (103) خدمة من مختلف القطاعات ونسبة (23.6%) من مجموع الخدمات، (26) خدمة منها تجارية، و(24) خدمة منها مالية، تلاها خدمات دائرة الجمارك الأردنية (57) خدمة ونسبة (13%)، ثم خدمات وزارة الداخلية (41) خدمة ونسبة (9.4%)، وتقدم كل من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ووزارة العدل (41) خدمة، ونسبة (9.2%)، و28 خدمة مطلقة من قبل وزارة الصناعة والتجارة والتموين و(26) خدمة من هيئة تشجيع الاستثمار، بينما تقدم دائرة مراقبة الشركات (15) خدمة بنسبة (3.4%)، وأطلقت إدارة ترخيص السواقين والمركبات (14) خدمة، وديوان الخدمة المدنية (13) خدمة بنسبة (3%)، و(11) خدمة من قبل دائرة الأحوال المدنية والجوازات، و(9) خدمات من قبل وزارة السياحة، و(8) خدمات من قبل كل من دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ووزارة التنمية الاجتماعية، و(5) خدمات لكل من دائرة الأراضي والمساحة ووزارة الطاقة والثروة المعدنية ونسبة (1.1%)، وتقدم وزارة التربية والتعليم (3) خدمات، ووزارة الصحة خدمتين، أما بقية المؤسسات المرفقة في الجدول فتقدم خدمة واحدة إلكترونية.

الجهات الرسمية التي يستخدمها أفراد عينة الدراسة في مدينة عمان

تم توجيه سؤال للمستخدمين خاص بالجهة التي يستخدم خدماتها، هل قمت باستخدام أي خدمات حكومية إلكترونية في أي من المؤسسات الآتية؟ يمكن اختيار أكثر من خيار، جدول (4).

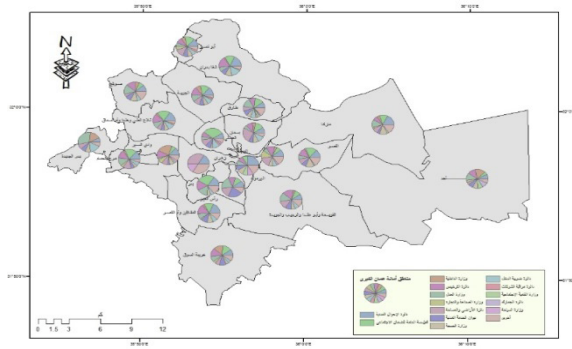
الجدول (4): استخدام أي خدمات حكومية إلكترونية في أي من المؤسسات

النسبة المئوية	العدد	استخدام أي خدمات حكومية إلكترونية في أي من المؤسسات	النسبة المئوية	العدد	استخدام أي خدمات حكومية إلكترونية في أي من المؤسسات
5.32	79	ديوان الخدمة المدنية.	18.32	272	أمانة عمان الكبرى.
6.06	90	وزارة الصحة.	10.51	156	دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
5.32	79	ضريبة الدخل والمبيعات.	10.37	154	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
1.01	15	دائرة مراقبة الشركات.	3.10	46	وزارة الداخلية.
0.47	7	دائرة الجمارك الأردنية.	9.76	145	إدارة ترخيص السواقين والمركبات.
0.54	8	وزارة السياحة والآثار.	7.61	113	وزارة العدل.
14.21	211	أخرى.	0.94	14	وزارة الصناعة والتجارة والتموين.
100	1485	الكل	6.46	96	دائرة الأراضي والمساحة.

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج المسح الميداني

أظهرت نتائج جدول (4) أن أعلى نسبة للمؤسسات الأكثر استخداماً في خدمات حكومية إلكترونية كانت لـ (أمانة عمان الكبرى) إذ بلغت (18.32%) ويرجع هذا إلى كونها الجهة الأكثر تقدماً للخدمات الإلكترونية: (103) خدمة منها عدد من الخدمات الإلكترونية الإلزامية: أي غير متاحة ورقياً، وجاء في المرتبة الثانية (دائرة الأحوال المدنية والجوازات) بنسبة (10.51%)، مع الإشارة إلى أن كلاً من أمانة عمان ودائرة الأحوال المدنية والجوازات تقدمان خدمات للمواطنين تمس احتياجاتهم اليومية، أما الخدمات التي تقدمها (دائرة الجمارك الأردنية) فقد جاءت بأقل نسبة مئوية (0.47%). ويوضح الشكل (1) التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية حسب مناطق أمانة عمان الكبرى.

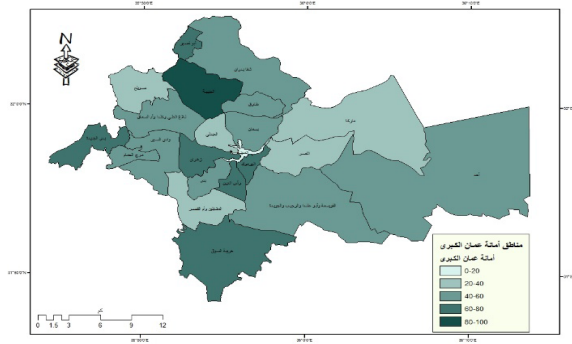
التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان



الشكل (1): التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية حسب المناطق

التوزيع المكاني للخدمات الحكومية الإلكترونية حسب مناطق أمانة عمان الكبرى 1. خدمات أمانة عمان الكبرى

خدمات أمانة عمان الكبرى هي الأوسع انتشاراً ما بين الخدمات الحكومية المقدمة لمواطني عمان: (103 خدمة) وقد توزع استخدام هذه الخدمات في جميع مناطق أمانة عمان الكبرى، وسُجلت أعلى نسبة استخدام في منطقة الجبيهة (أكثر من 80 ٪)، يليها كل من مناطق: أبو نصير، وبدر الجديدة، وزهران، ورأس العين، واليرموك، وخريبة السوق بنسبة استخدام (60 - 80 ٪)، وكان سكان منطقة المدينة أقل المناطق استخداماً لخدمات أمانة عمان الكبرى (أقل من 20 ٪)، وقد يعود ذلك إلى القرب النسبي من مبنى أمانة عمان الكبرى، (الشكل 2).

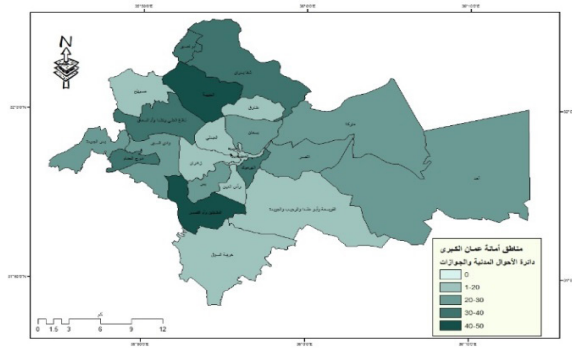


الشكل (2): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات أمانة عمان الكبرى الإلكترونية حسب المناطق

2. خدمات الأحوال المدنية والجوازات

لعل سبب الإقبال على استخدام خدمات دائرة الأحوال المدنية والجوازات بشكل رئيسي يكمن في أنها تصدر شهادات السجلات الحيوية التي يحتاجها الأفراد بشكل متكرر في الحياة اليومية، ويبين الشكل (3) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات دائرة الأحوال المدنية والجوازات، وسُجلت أعلى نسبة استخدام في منطقة مرج الحمام، حيث بلغت نسبة الاستخدام (40-50 ٪) من عدد مستخدمي خدمات هذه الدائرة، يليها كل من منطقة المقابلين وأم القصر والبنيات ومنطقة الجبيهة بنسبة (30-40 ٪).

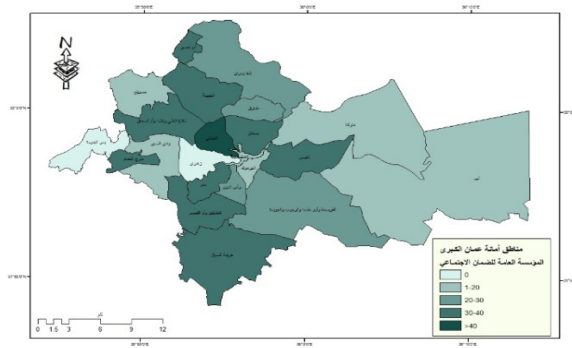
التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان



الشكل (3): التوزيع المكاني لاستخدام الأحوال المدنية والجوازات الإلكترونية حسب المناطق

3. خدمات المؤسسة العامة الضمان الاجتماعي

جاءت فكرة إدراج خدمات هذه المؤسسة لتسهيل عملية الاشتراك في الضمان الاجتماعي والاستفادة من خدمات هذه المؤسسة، والتي تخصّ شريحة كبيرة من السكان، ومن المعلوم أن الأردن يمر بمرحلة الفرصة السكانية أي (زيادة فئة الناشطين اقتصادياً)، كما أن جائحة كورونا فرضت على العمال الاشتراك في الضمان الاجتماعي لضمان حقهم وظيفياً، ويبيّن الشكل (4) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، حيث كانت منطقة العبدلي أكثر المناطق استخداماً؛ إذ بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 40 ٪)، يليها كل من منطقة أبو نصير، والجبيهة، وتلاع العلي وخذلا وأم السماق، ومرج الحمام، وبدر، وبسمان، والنصر، والمقابلين، وخريبة السوق بنسبة استخدام (30-40 ٪)، في حين خلت منطقتا زهران وبدر الجديدة من استخدام خدمات الضمان الاجتماعي وفق إجابات عينة الدراسة.



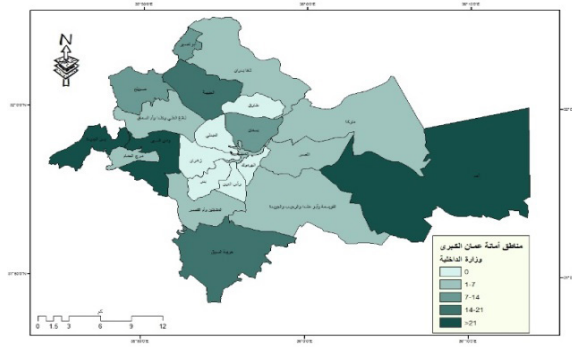
الشكل (4): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الإلكترونية حسب المناطق

4. خدمات وزارة الداخلية

يبيّن الشكل (5) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات وزارة الداخلية، فقد كانت مناطق كل من وادي السير، وبدر الجديدة، ومنطقة أحد الأكثر استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 20

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

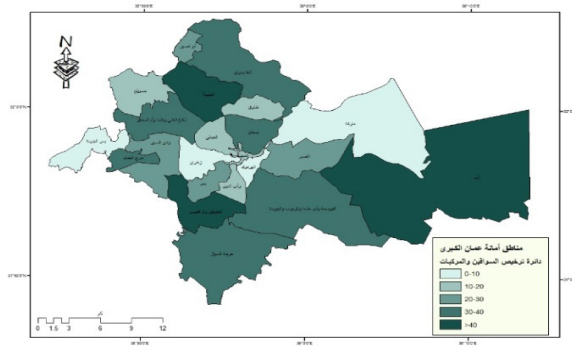
(%)، في حين جاءت منطقتا الجبيهة وخريبة السوق في المرتبة الثانية بنسبة استخدام (14 - 21 %)، ولم يسجل أي استخدام في منطقة طارق، والعبدي، واليرموك، وزهران، ورأس العين، وبدر؛ بناءً على إجابات عينة الدراسة.



الشكل (5): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات وزارة الداخلية الإلكترونية حسب المناطق

5. خدمات دائرة إدارة ترخيص السواقين.

يبين الشكل (6) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات إدارة ترخيص السواقين، فقد كانت مناطق الجبيهة والمقابلين ومنطقة أحد أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 40 %)، تلاها كل من منطقة القويسمة، وخريبة السوق، ومرج الحمام، وتلاع العلي وخذلا وأم السماق، وشفا بدران، ويسمان بنسبة استخدام (30-40 %)، وكانت أقل المناطق استخداماً لخدمات إدارة ترخيص السواقين ماركا، ولعل ذلك عائد إلى وجود إدارة الترخيص في هذه المنطقة، اليرموك، وزهران، وبدر الجديدة (أقل من 10 %).



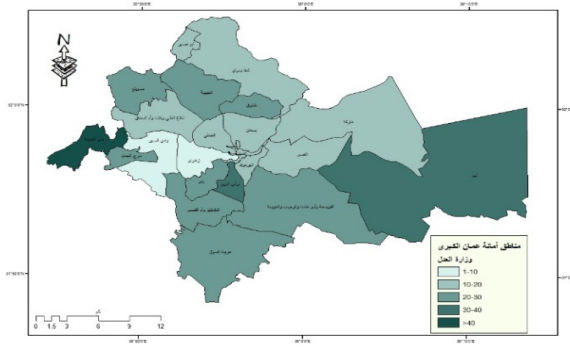
الشكل (6): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات إدارة ترخيص السواقين والمركبات الإلكترونية حسب المناطق

6. خدمات وزارة العدل

يبين الشكل (7) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات وزارة العدل، وقد كانت منطقة بدر الجديدة أكثر المناطق استخداماً، حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 40 %)، وربما يعود ذلك إلى بُعدها

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

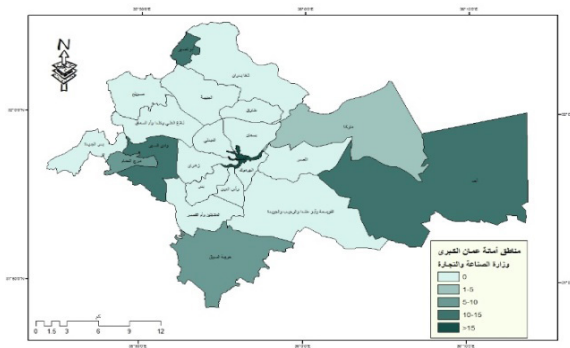
الجغرافي. تلاها كل من منطقة أحد ورأس العين (30-40 ٪)، وكانت أقل المناطق استخداماً لخدمات وزارة العدل
زهران ووادي السير (أقل من 10 ٪)، وذلك بسبب قريهما النسبي من قصر العدل.



الشكل (7): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات وزارة العدل الإلكترونية حسب المناطق

7. خدمات وزارة الصناعة والتجارة

يبين الشكل (8) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات وزارة الصناعة والتجارة، وقد كانت منطقة
المدينة أكثر المناطق استخداماً، حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 15 ٪)؛ لكونها المنطقة التجارية لعمان، والتي تتجمع
فيها أعداد كبيرة من الأنشطة التجارية (CBD)، تلاها كل من منطقة أحد، ووادي السير وأبو نصير بنسبة استخدام (10-15
٪)، فلعلة الأمر يتعلق بأن هذه المناطق تعد بؤراً اقتصادية حديثة للأنشطة المختلفة (بحكم عوامل الطرد في المركز)،
وظهور نظرية الانتشار فيها، وفي المرتبة الثالثة سجلت مناطق خريبة السوق ومرج الحمام (5-10 ٪)، ثم ماركا (1-5 ٪)،
وبشكل عام فإن جميع المناطق المذكورة سابقاً هي مراكز رئيسية أو ثانوية للأنشطة الاقتصادية تحتاج بشكل مستمر إلى
الخدمات المقدمة من هذه الجهة، ولم تستخدم بقية المناطق خدمات وزارة الصناعة والتجارة الإلكترونية.

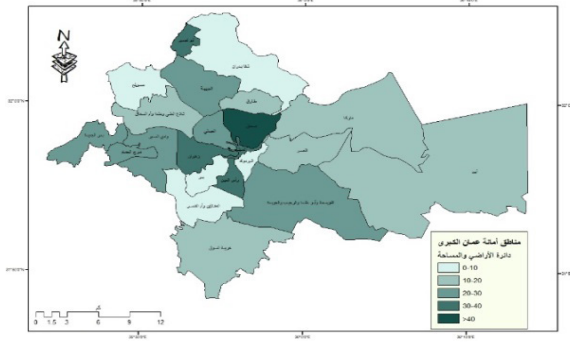


الشكل (8): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات وزارة الصناعة والتجارة الإلكترونية حسب المناطق

8. خدمات دائرة الأراضي والمساحة.

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

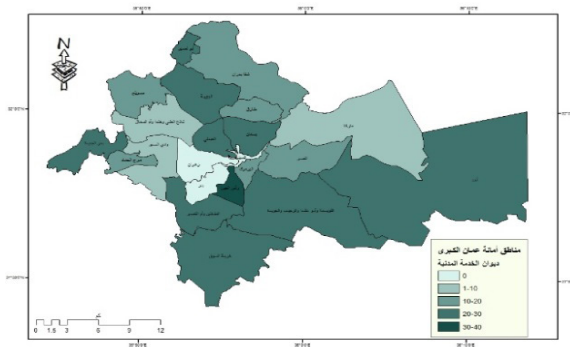
يبين الشكل (8) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات دائرة الأراضي والمساحة، وسجلت منطقة بسمان أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 40 ٪)، تلاها كل من مناطق رأس العين، والمدينة، وزهران وأبو نصير بنسبة استخدام (30 - 40 ٪)، ففي المناطق الثلاث الأولى ربما كان الهدف تسهيل عمليات تملك المحال التجارية بشكل رئيس، أما في منطقة أبو نصير ففي الأغلب للتملك السكني، وكانت أقل المناطق استخداماً لخدمات دائرة الأراضي والمساحة شفا بدران، وصويلح، واليرموك، وبدر، والمقابلين (أقل من 10 ٪).



الشكل (8): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات دائرة الأراضي والمساحة الإلكترونية حسب المناطق

9. خدمات ديوان الخدمة المدنية

يبين الشكل (9) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات ديوان الخدمة المدنية، وكانت منطقة رأس العين أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (30 - 40 ٪)، تلاها كل من أبو نصير، والجبيهة، وبسمان، والعبدلي، وبدر الجديدة، والمقابلين، وخريبة السوق، والقويسمة، ومنطقة أحد بنسبة استخدام (20-30 ٪)، ويبدو أن مناطق زهران، وبدر، والمدينة لا تستخدم خدمات ديوان الخدمة المدنية الإلكترونية.

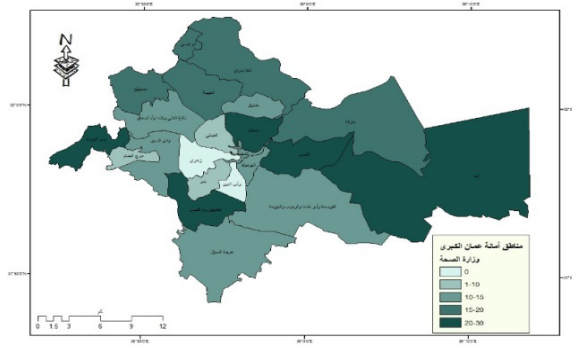


الشكل (9): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات ديوان الخدمة المدنية الإلكترونية حسب المناطق

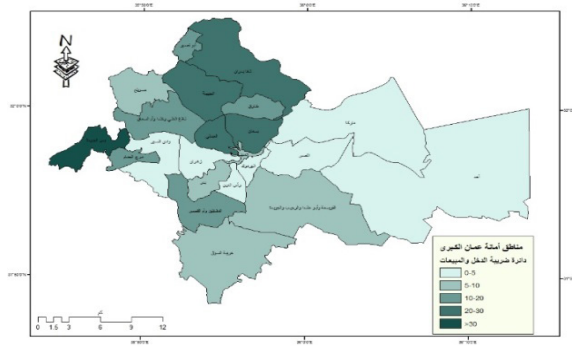
التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

10. خدمات وزارة الصحة

يبين الشكل (10) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات وزارة الصحة، وكانت مناطق أحد، والنصر، وبسمان، والمقابلين وبدر الجديدة أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (20-30%)، تلاها كل من مناطق ماركا، وشفا بدران، وأبو نصير، والجبية، وصويلح بنسبة استخدام (15-20%)، ولم تستخدم منطقتنا رأس العين وزهران خدمات وزارة الصحة الإلكترونية، حسب إجابات عينة الدراسة.



الشكل (10): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات وزارة الصحة الإلكترونية حسب المناطق

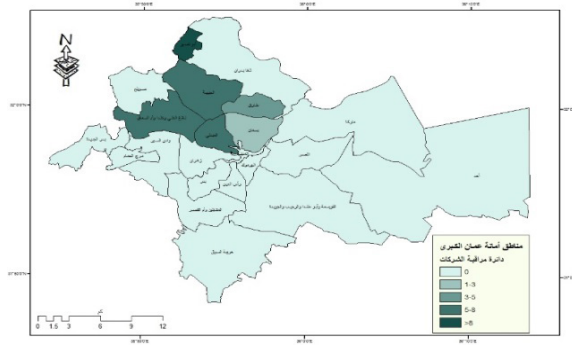


الشكل (11): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات ضريبة الدخل والمبيعات الإلكترونية حسب المناطق

يبين الشكل (11) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وكانت منطقة بدر الجديدة أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 30%)؛ بسبب بعدها جغرافياً عن الدائرة، تلاها كل من شفا بدران، وبسمان، وجبية والعبدلي بنسبة استخدام (20 - 30%)، ولم تستخدم مناطق كل من أحد، وماركا، والنصر، واليرموك، ورأس العين، وزهران، ووادي السير خدمات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

12. خدمات دائرة مراقبة الشركات

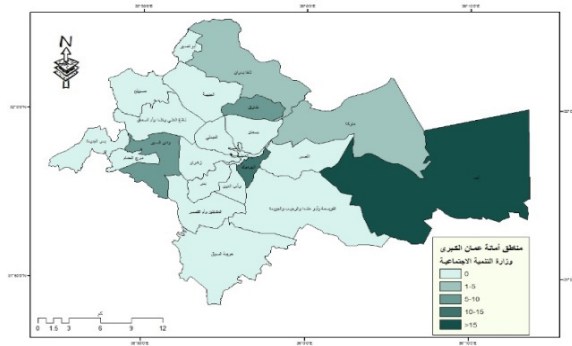
يبين الشكل (12) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات دائرة مراقبة الشركات، وقد كانت منطقة أبو نصير أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 8 ٪)، وربما يعود ذلك إلى التوسّع الذي تشهده هذه المنطقة بسبب تركيز شركات الإسكان فيها، تلاها كل من الجبيهة، والعبدلي، وتلاع العلي وخذلا وأم السماق بنسبة استخدام (5-8 ٪)، ثمّ منطقة طارق (3-5 ٪)، تلاها منطقة بسمان (1-3 ٪)، أمّا بقية المناطق فلم تكن تستخدم خدمات دائرة مراقبة الشركات الإلكترونية.



الشكل (13): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات دائرة مراقبة الشركات الإلكترونية حسب المناطق

13. خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

يبين الشكل (14) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات وزارة التنمية الاجتماعية، وقد كانت منطقة أحد أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 15 ٪)، تلاها منطقة اليرموك بنسبة استخدام (10-15 ٪)، ثمّ منطقتا طارق ووادي السير بنسبة استخدام (5-10 ٪)، تلاها كل من منطقة ماركا وشفا بدران (1-5 ٪)، ولم تستخدم بقية المناطق خدمات وزارة التنمية الاجتماعية.

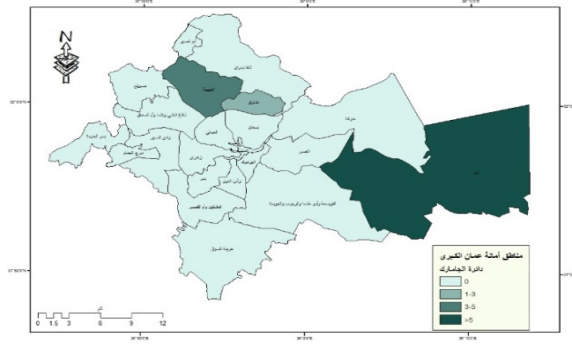


الشكل (14): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات وزارة التنمية الاجتماعية الإلكترونية حسب المناطق

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

14. خدمات الجمارك الأردنية

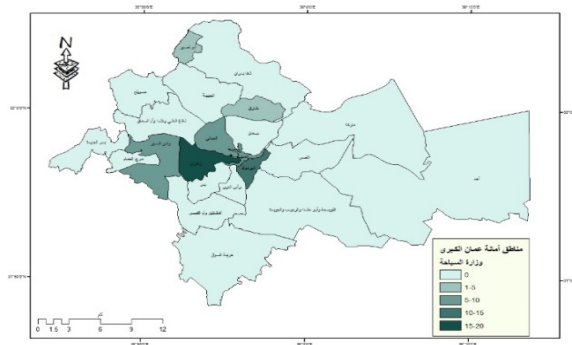
يبين الشكل (15) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات دائرة الجمارك الأردنية، فكانت منطقة أحد أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (أكثر من 5 ٪)، إذ تتميز هذه المنطقة بتركز الصناعات الثقيلة، تلاها منطقة الجبيهة بنسبة استخدام (3-5 ٪)؛ نظراً لوجود محكمة الجمارك فيها، ثم منطقة طارق بنسبة استخدام (1-3 ٪)، ولم تستخدم بقية المناطق خدمات دائرة الجمارك الإلكترونية.



الشكل (15): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات دائرة الجمارك الإلكترونية حسب المناطق

15. خدمات وزارة السياحة

يبين الشكل (16) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام خدمات وزارة السياحة، وكما هو مبين من الشكل، فقد كانت منطقة زهران أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (15-20 ٪)، إذ تعد منطقة تجمع الفنادق السياحية، تلاها منطقة اليرموك بنسبة استخدام (10-15 ٪)، ثم منطقتا العبدلي ووادي السير بنسبة استخدام (5-10 ٪)، ثم كل من طارق وأبو نصير (1-5 ٪)، ولم تستخدم بقية المناطق الخدمات الإلكترونية لوزارة التنمية الاجتماعية.

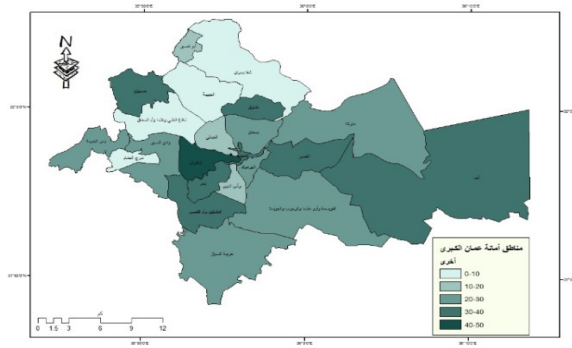


الشكل (16): التوزيع المكاني لاستخدام خدمات وزارة السياحة الإلكترونية حسب المناطق

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

16. خدمات أخرى

يبين الشكل (17) التوزيع المكاني لأفراد عينة الدراسة لاستخدام بقية الخدمات، وتشمل كلاً من: وزارة تطوير القطاع العام، ووزارة العمل، ووزارة الطاقة والثروة المعدنية، ووزارة التربية والتعليم، وهيئة تنظيم الطاقة والمعادن، ووزارة الإدارة المحلية، وهيئة تشجيع الاستثمار، ومؤسسة التدريب المهني، ومجلس التمريض الأردني، وصندوق المعونة الوطنية، ودائرة قاضي القضاة، وقد كانت منطقة زهران أكثر المناطق استخداماً؛ حيث بلغت نسبة الاستخدام (40-50%)، تلاها كل من أحد، والنصر، وطارق، وبدر، والمقابلين، وصويلح بنسبة استخدام (30-40%)، ولم تستخدم مناطق كل من شفا بدران، والجبيهة، وتلاع العلي وخلدا وأم السماق، ومرج الحمام خدمات أي من هذه المؤسسات.



الشكل (17): التوزيع المكاني لاستخدام بقية الخدمات الإلكترونية حسب المناطق

تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان

أما بالنسبة لتقييم مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، فقد وجه الباحثان سؤالاً في هذا البند اشتمل على عدد من الفقرات اختيرت بالرجوع إلى الدراسات السابقة، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات «تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان»، مع مراعاة ترتيبها تنازلياً وفقاً لمتوسطاتها الحسابية كما هو مبين في جدول (5).

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـ «تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان»

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
4	سرعة إنجاز معاملات الخدمات الإلكترونية على الموقع مقارنة بالمعاملات الورقية.	4.11	1.06	1	مرتفع
15	سهولة وبساطة خدمات الدفع الإلكتروني للخدمات المستخدمة.	4.09	1.00	2	مرتفع
10	الوقت اللازم للحصول على الخدمة مناسب.	4.06	1.01	3	مرتفع
8	دقة إنجاز معاملات الخدمات الإلكترونية على الموقع.	3.98	1.07	4	مرتفع
6	إجراءات تقديم الخدمة مرنة وسلسة.	3.96	1.06	5	مرتفع
9	سهولة ووضوح إجراءات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية المتوفرة على الموقع.	3.95	1.08	6	مرتفع
2	سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع.	3.94	1.06	7	مرتفع
14	حصول متلقي الخدمة عليها كما لو راجع الدائرة.	3.93	1.10	8	مرتفع
1	الخدمات المقدمة محددة وواضحة ودقيقة.	3.91	1.08	9	مرتفع
11	الإرشادات والأدلة المحدثه لخدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة وواضحة.	3.87	1.13	10	مرتفع
3	الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة معلنة وواضحة.	3.84	1.11	11	مرتفع
7	توفر نماذج المعاملات وسهولتها ووضوحها.	3.84	1.14	12	مرتفع
5	سرعة استجابة الموقع أثناء عملية تقديم الخدمة.	3.82	1.15	13	مرتفع
13	توفر وسيلة تتبع لمعاملتك على الموقع دون الحاجة لمراجعة الدائرة.	3.75	1.18	14	مرتفع
12	توفر الخدمات الإلكترونية كافة على الموقع دون الحاجة لمراجعة الدائرة.	3.70	1.23	15	مرتفع
	الكلي	3.92	0.88	-	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج المسح الميداني

التوزيع المكاني لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في مدينة عمان

يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال "تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان" تراوحت بين (3.70-4.11)، كان أعلاها للفقرة (4) التي تنص على "سرعة إنجاز معاملات الخدمات الإلكترونية على الموقع مقارنة مع المعاملات الورقية" بمتوسط حسابي (4.11) وبدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (15) في المرتبة الثانية، وتنص على "سهولة وبساطة خدمات الدفع الإلكتروني للخدمات المستخدمة" بمتوسط حسابي (4.09) وبدرجة مرتفعة، والفقرة (10) في المرتبة الثالثة، وتنص على "الوقت اللازم للحصول على الخدمة مناسب" بمتوسط حسابي (4.06) وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (12) وتنص على "توفر كافة الخدمات الإلكترونية على الموقع دون الحاجة لمراجعة الدائرة" بمتوسط حسابي (3.70) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان" ككل (3.92) وبدرجة مرتفعة.

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. أن نسبة (70.62%) من أفراد عينة الدراسة يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية، ونسبة (29.38%) لا يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية في مدينة عمان.
2. أن هناك (437) خدمة إلكترونية مطلقة في الأردن، وزعت على 27 دائرة حكومية، كان أكثرها خدمات أمانة عمان الكبرى؛ حيث بلغ عددها (103) خدمة من مختلف القطاعات، وبنسبة (23.6%) من مجموع الخدمات.
3. أن أعلى نسبة المؤسسات الأكثر استخداماً في خدمات حكومية إلكترونية (أمانة عمان الكبرى)، إذ بلغت (18.32%).
4. أن خدمات أمانة عمان الكبرى هي الأوسع انتشاراً ما بين الخدمات الحكومية المقدمة لمواطني عمان (103 خدمة) وقد توزع استخدام هذه الخدمات في جميع مناطق أمانة عمان، وسُجّلت أعلى نسبة استخدام في منطقة الجبيهة (أكثر من 80%).
5. أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال "تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان" تراوحت بين (3.70-4.11)، وكان أعلاها للفقرة (4) التي تنص على "سرعة إنجاز معاملات الخدمات الإلكترونية على الموقع مقارنة بالمعاملات الورقية" بمتوسط حسابي (4.11) وبدرجة مرتفعة.
6. أن المتوسط الحسابي للمجال "تقييم مستوى الرضا عن استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في مدينة عمان" ككل هو (3.92) وبدرجة مرتفعة.

التوصيات:

توصي الدراسة بضرورة:

1. العمل على زيادة الوعي لدى المواطنين بوجود الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال وسائل الإعلام المختلفة.
2. توحيد العمل بين المؤسسات والقطاعات المختلفة بإنشاء حساب واسم مستخدم واحد للخدمات الإلكترونية كافة؛ تجنباً لكثرة وجود حسابات للفرد الواحد؛ ما يسهم في عدم استخدامها.
3. زيادة فعالية الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحسين أدائها؛ لا سيما أنها تعمل على توفير الوقت وتجنب الازدحام.
4. تعزيز عنصر المنافسة في تقديم الخدمات الإلكترونية بين المؤسسات المختلفة.

Spatial Distribution of the Use of E-Government Services in the City Of Amman

Hanaa Al-Momani, PhD student, University of Jordan, Amman, Jordan.

Hamzeh Al-Khawaldeh, Department of Geography, University of Jordan, Amman, Jordan.

Abstract

This study aims to identify the reality of e-government services in the city of Amman, and to distribute them spatially according to the administrative regions of the Greater Amman Municipality, with an indication of the demographic, social and economic characteristics of their users, and to measure the degree of satisfaction with these services by them. The study used a set of approaches to achieve its objectives, such as the descriptive statistical approach and analysis, through the application of some descriptive statistical methods. Such as the mean, median, percentages, and frequencies, in addition to using geographic information systems software (ARC GIS 10.8) to produce distribution maps. The behavioral approach was used for the purposes of revealing the degree of satisfaction of individuals with the services provided. The study concluded that there are (437) absolute electronic services in Jordan, distributed to 27 government departments, and the services of the Greater Amman Municipality are the most widespread among the government services provided to the citizens of Amman (103 services), and (70.62 %) of the study sample use them. These e-government services are distributed in all regions of the Greater Amman Municipality, and the highest usage rate was recorded in Jubaiha (more than 80 %). The users of these services were generally satisfied with them, as the arithmetic mean for the domain "Evaluation of the Level of Satisfaction with the Use of Government Electronic Services in the City of Amman" was (3.92), with a high degree. The speed of completing electronic services transactions on the site compared to paper transactions is the most satisfied feature by users with an arithmetic average of (4.11) and a high degree. The presence of e-government services and the enhancement of trust in him, and the need to standardize work between the various institutions and sectors by creating a single account and user name for all E-Services, in order to avoid the large number of accounts for one individual, which contributes to not using them.

Keywords: E-Government, Spatial Distribution, Smart Cities, Amman, Jordan.

الهوامش

1. الديب، محمد محمود (2010). الجغرافيا الاقتصادية: منظور معاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
2. الديب، محمد محمود (2010). الجغرافيا الاقتصادية: منظور معاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
3. قطاع تنمية الاتصالات - قسم الدراسات (2017) إقامة المجتمع الذكي: التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. Aldeeb mohammed Mahmoud (2010). Algoghrafia al eqtsadeh: manthor moaser, mkktabet al anglo al .4 masryeh, maser
5. Aldeeb mohammed Mahmoud (2010). Algoghrafia al eqtsadeh: manthor moaser, mkktabet al anglo al .5 masryeh, maser
6. Almarabeh, T., Majdalawi, Y. K., & Mohammad, H. (2016). Cloud computing of e-government. Communications and Network, 8(01), 1
7. Borja, J. (2007). Counterpoint: Intelligent cities and innovative cities. Universitat Oberta de Catalunya .7 (UOC) Papers: E-Journal on the Knowledge Society, 5
8. Macmillan Education UK .(173-Castells, M., & Castells, M. (1978). City, class and power (pp. 167 .8
9. Cities Research Center, 2015 .9
10. Dehghanpoor, A. R., MahmoodiNia, M., & Rezaie, H. (2014). Electronic Payments; a Step towards (Reducing Intra-Town Trips and Sustainable Urban Architecture (Case Study: Yazd Township
11. Dirks, S., Gurdgiev, C., & Keeling, M. (2010). Smarter cities for smarter growth: How cities can optimize their systems for the talent-based economy. IBM Institute for business Value
12. ITU, Focus group on smart sustainable cities, 2015 .12
13. (3-Johnson, B. (2008). Cities, systems of innovation and economic development. Innovation, 10(2 .13 155-146
14. Qetaa tanmet al etsalat - qsem alderasat (2017), eqamet al mogtamaa althaki: altanmeh al ejtmaeyeh w aleqtsadeyeh men khelal tatbeqat teqnologya almalomat w aletsalat
15. Wazaret al eqtsad al raqame wa al reyadeh, 2021 .15

المصادر والمراجع

- أمانة عمان الكبرى، (2021). <https://www.ammancity.gov.jo/ar/main/index.aspx>.
- خوالدة، حمزة علي، (2015). إدراك طلبة الجامعة الأردنية لمشكلة شح المياه في الأردن والتكيف معها. Dirasat: Human & Social Sciences, 42
- دائرة الإحصاءات العامة الأردنية، (2021). [/http://dosweb.dos.gov.jo/ar](http://dosweb.dos.gov.jo/ar).
- الديب، محمد محمود، (2010). الجغرافيا الاقتصادية: منظور معاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.

List of References

- Aldeeb mohammed Mahmoud. (2010). Alqoghrafia al eqtsadeh: manthor moaser, mktabet al anglo al masryeh, maser.
- Almarabeh, T., Majdalawi, Y. K. & Mohammad, H. (2016). Cloud computing of e-government. Communications and Network, 8(01), 1.8-
- Amanet amman al kobra, (2021). <https://www.ammancity.gov.jo/ar/main/index.aspx>.
- Borja, J. (2007). Counterpoint: Intelligent cities and innovative cities. Universitat Oberta de Catalunya (UOC) Papers, E-Journal on the Knowledge Society, 5.
- Casap, L. & Pettersson, J. S. (2017, September). The E-governance Development in Educational Sector of Republic of Moldova. In: International Conference on Electronic Government (pp. 177186-). Springer, Cham.
- Dehghanpoor, A. R., MahmoodiNia, M. & Rezaie, H. (2014). Electronic Payments; a Step towards Reducing Intra-Town Trips and Sustainable Urban Architecture (Case Study: Yazd Township).
- International Telecommunication Union. (2005). The Internet of Things. [Online]. Available: <https://www.itu.int/net/wsis/tunis/newsroom/stats/The-Internet-of-Things-2005.pdf>.
- Johnson, B. (2008). Cities, systems of innovation and economic development. Innovation, 10(2.155-146), (3-
- Khawaldeh, Hamzeh Ali. (2015). Edrak talabet al jamaa alordoneh lemoshklet shoh almeyah fe al ordon wa altakayyof maha,. Dirasat: Human & Social Sciences, 42.
- Rittel, H. W. J. & Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. Policy Sciences, 4(June), 155169-.
- Rossidis, I. & Belias, D. (2021). Evolution of e-Governance in the Era of the Pandemic. Will the Crisis Become an Opportunity? The Cases of Cyprus and Greece. Cyprus Review, 33(1), 37.66-
- Toppeta, D. (2010). The Smart City Vision: How Innovation and ICT Can Build Smart, "Livable", Sustainable Cities. The Innovation Knowledge Foundation.
- Washburn, D., Sindhu, U., Balaouras, S., Dines, R. A., Hayes, N. M. & Nelson, L. E. (2010). Helping CIOs Understand "Smart City" Initiatives: Defining the Smart City, Its Drivers, and the Role of the CIO. Cambridge, MA: Forrester Research, Inc.
- Weber, E. P. & Khademian, A. M. (2008). Wicked problems, knowledge challenges, and collaborative capacity builders in network settings. Public Administration Review, 68(2), 334349-.