

أثر الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في الدوائر الحكومية – دراسة حالة: دائرة الجمارك الأردنية

عبد الله يوسف إبراهيم أبو صبحه

ماجستير، نظم معلومات حاسوبية، كلية عمان الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن
abusubhaa@yahoo.com

دجانه "محمد قدرى" بدر

أستاذ مشارك، نظم معلومات حاسوبية، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية عمان الجامعية، الأردن
dojanah@bau.edu.jo

الملخص

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية المقدمة في الدوائر الحكومية على رضا العملاء وعلى مستوى الخدمة المقدمة لهم. حيث اعتمدت دائرة الجمارك الأردنية كحالة دراسية والتي يتم فيها استخدام بعض الأنظمة الإلكترونية في إجراءات التعامل مع العملاء مثل: نظام خدمة الجمهور الإلكتروني، خدمة نظام الأسيكودا العالمي، خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية، خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني، وخدمة التتبع الإلكتروني. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة تحتوي على 46 فقرة خاصة بمتغيرات الدراسة، مقسمة إلى: (32) فقرة تقيس أبعاد الخدمات الإلكترونية، و(14) فقرة تقيس رضا العملاء.

وقد استخدم الباحثين في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمعتمد على المسح الميداني لمجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمحور في وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية وللأنظمة الإلكترونية الموجودة على رضا العملاء.

وفي ضوء النتائج فإن الدراسة الحالية توصي بالآتي:

1. تعميم نتائج الدراسة على متخذي القرار في الجمارك الأردنية للاطلاع على مواطن القوة والضعف، وتجسيد مبدأ البحث والتطوير في الدائرة.

2. تطوير خدمة الجمهور الإلكتروني وابتكار آلية تساعد العميل على إنجاز عمله بمكان واحد بدلاً من التنقل بين مديريات مكاتب الدائرة الرئيسية أو بين المراكز الجمركية والدائرة.
 3. ضرورة توفير شبكة وبرمجيات قوية تدعم خدمة نظام الأسيكودا العالمي لمنع تكرار الانقطاع ووضع آلية ونظام يحفظ البيانات أولاً بأول بحال حصل انقطاع.
 4. عرض خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني على لجنة مختصة من المبرمجين بهدف تحديثه وتطويره بحيث تسهل عملية استعماله وتصبح خدمة الإدخال المؤقت خالية من التعقيدات بالنسبة للعملاء.
- الكلمات المفتاحية:** الخدمات الإلكترونية، رضا العملاء، خدمة الجمهور الإلكترونية، خدمة نظام الاسيكودا العالمي، خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية، الجمارك الأردنية.

The Impact of e-Services on Customer Satisfaction in Public Sector Departments - Case Study: Customs Department in Jordan

Abdullah Yousef Ibrahim Abu-Subha

Master's degree, Computer Information Systems, Amman University College, Al-Balqa Applied
University, Jordan
abusubhaa@yahoo.com

Dojanah "Mohammed Qadri" Bader

Associate Professor, Computer Information Systems, Al-Balqa Applied University, Amman
University College, Jordan
dojanah@bau.edu.jo

Abstract

This study mainly aims to identify the impact of e-services provided by public sector departments on customer satisfaction and the level of service provided to them. Jordanian Customs was adopted as a case study in which some computerized systems are used in the procedures of dealing with customers, such as: e-Public

Service System, ASYCUDA Global System Service, Customs Tariff Application Service via cellular devices, ATA admission e-service, and e-tracking service. To achieve this goal, a questionnaire was designed containing 46 paragraphs related to the variables of the study, divided into: (32) paragraphs measuring the dimensions of e-services, and (14) paragraphs measuring customer satisfaction, The researchers in this study used descriptive, analytical, and field survey approaches, and the study reached a set of results centered on the existence of a statistically significant impact of the e-services provided by Jordan Customs and the existing application systems on customer satisfaction. In light of the results, the current study recommends the following:

1. Generalize the results of the study to the decision makers in Jordan Customs to identify strengths and weaknesses, and embody the principle of research and development in the department.
2. Developing the e-public service and creating a mechanism that helps clients accomplish their transactions in one place instead of moving between the directorates of the department's main offices or between the customs centers and the department.
3. The need to provide a strong network, software, and programs that support the global ASYCUDA system to prevent frequent disconnections and develop a mechanism or a system that saves data first in the event of disconnection.
4. Reconsidering the ATA admission e-service by a specialized committee of programmers with the aim of modernizing and developing it so that it is easier to use in order to enhance usability.

Key Words: Electronic Service, Customer Satisfaction, Electronic Customer Service Unit, ASYCUDA System, Mobile CITS (Customs Integrated Tariff Services), Jordan Customs.

المقدمة

نظراً للتطور المتسارع والملحوظ في تكنولوجيا المعلومات في العالم اجمع في المؤسسات الحكومية منها والخاصة بات من الضروري دراسة أثر هذه التكنولوجيا الحديثة على أداء المؤسسات وبالأخص الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء ومدى الرضا لدى العملاء عن هذه الخدمات وتقييمها. حيث تعد تكنولوجيا المعلومات في العصر الحديث كحجر الأساس بمختلف القطاعات، إذ تساهم في تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف العمليات وتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية تساهم بإرضاء العملاء وبالتالي فهي مصدر مهم بالنسبة للمنظمات المختلفة لديمومتها وبقائها لخدمة عملائها.

وتحولت في الآونة الأخيرة الآراء المتعلقة بأثر تكنولوجيا المعلومات الرقمية على العلاقات مع العملاء من الخوف من عدم تحقيق مستوى الخدمة المطلوب للعميل وبشكل جيد إلى الحماس والرغبة بتحسين العلاقات وخفض تكلفة خدمة العملاء وتوثيق العلاقات والاتصال معهم، وبما أن الاستراتيجيات التي وضعها الخبراء في مجال علاقات العملاء تركز على الاتصال والتواصل مع العملاء وأن المنظمات التي يعملون بها تتمسك بهذا المبدأ كأهم أولوياتها فإنه لا بديل لمثل هؤلاء من استخدام الإنترنت والتكنولوجيا لدعم هذه الميزة (توفيق، 2007).

وبالتالي نتيجة للدور الفعال الذي تلعبه الخدمات الإلكترونية في تسهيل حياة الأفراد وعمل المنظمات المختلفة، أصبح هناك توجه كبير نحو دراسة الخدمات الإلكترونية وتحديد مفهومها وطبيعتها مما يشجع العديد من المختصين في مجال الخدمات والعاملين في المنظمات الخدمية، على إعطاء أهمية وعناية أكبر لتحديد الخدمة وطبيعتها وأبعادها والتركيز بشكل أكبر على عملية تفهم وتلبية احتياجات ورغبات العملاء وهو أحد أهم الأبعاد الذي تبني عليه المنظمات ميزتها التنافسية (كومار وريناز، 2010).

ولأن رأي متلقي الخدمة ورضاهم عن الخدمة المقدمة أصبح مطلباً عاماً في جميع الدول، أصبح الاهتمام منصباً على نوعية وجودة الخدمات ادراكاً من مؤسسات القطاع العام بأهمية التحسين والتطوير المستمرين

في مجال تقديم الخدمة، لذا أصبح البحث عن مقاييس ملائمة لجودة الخدمات ورضا متلقي الخدمات من القضايا الرئيسية للمؤسسات العامة والحكومية" (القطاونة، 2023).

وعليه تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء المتعاملين والمستفيدين من هذه الخدمات - كدراسة حاله - ممكن تعميمها على مختلف الدوائر الحكومية والخدمات الإلكترونية المقدمة فيها. ونظراً لوجود العديد من التحديات التي تواجه المؤسسات عند تقديم خدماتها إلكترونياً للعملاء المترددين على هذه المؤسسات فقد عملت دائرة الجمارك الأردنية على تطوير العديد من الأدوات اللازمة لتقديم خدمة متميزة لمتلقي الخدمات من مستثمرين وتجار وموظفي شركات الوساطة و التخليص والمسافرين، بهدف تسهيل المعاملات وتسريع إنجازها، والحد من الأخطاء، والمساعدة في إنجاز المعاملة في مكان واحد تسهيلاً على متلقي الخدمة بدلاً من الانتقال من مكان لآخر حيث سعت إلى تبسيط إجراءات العمل واستخدام التكنولوجيا الحديثة فيها وكل ذلك بما ارتأته مناسباً لهم مما يستدعي الوقوف على رأي متلقي الخدمة عن هذه الخدمات لمعرفة أثر هذه الخدمات الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة، ومن واقع أهمية الأعمال التي تقوم بها دائرة الجمارك الأردنية وأهمية مهامها وأهدافها، واستمرارها في ضرورة التقييم الدوري بات من الضروري قياس رضا متلقي الخدمة عن الأعمال والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الدائرة والموجهة نحو متلقي الخدمة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تكمن مشكلة المداينة في تحديد مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الجمارك الأردنية لهم. وبالتالي جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على الأثر المحتمل لهذه الخدمات المقدمة إلكترونياً على رضا العملاء في دائرة الجمارك الأردنية، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات الرئيسية التالية:

1. ما مستوى الخدمات الإلكترونية في دائرة الجمارك الأردنية وطبيعتها؟
 2. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم؟
 3. هل تؤثر الخدمات الإلكترونية في دائرة الجمارك الأردنية على مستوى رضا العملاء عن تلك الخدمة؟
- وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1:3. هل تؤثر خدمة الجمهور الإلكتروني ECSU في دائرة الجمارك الأردنية على مستوى رضا العملاء؟
- 2:3. هل تؤثر خدمة نظام الأسيكودا العالمي ASYCUDA في دائرة الجمارك الأردنية على مستوى رضا العملاء؟
- 3:3. هل تؤثر خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية Mobile CITS في دائرة الجمارك الأردنية على مستوى رضا العملاء؟
- 4:3. هل تؤثر خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني Temporary Admission في دائرة الجمارك الأردنية على مستوى رضا العملاء؟
- 5:3. هل تؤثر خدمة التتبع الإلكتروني E-Tracking Service في دائرة الجمارك الأردنية على مستوى رضا العملاء؟

أهداف الدراسة

يتلخص الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء وذلك بإجراء الدراسة في دائرة الجمارك الأردنية، وذلك من خلال ما يلي:

1. التعرف بمفهوم الخدمات الإلكترونية وكيفية تطبيقها في دائرة الجمارك الأردنية خاصةً.
2. التعرف على واقع الرضا لمتلقي الخدمة الإلكترونية وتحليل أهم العوامل المؤثرة في رضا متلقي الخدمة الإلكترونية.
3. تقديم الاقتراحات والتوصيات التي تساعد الإدارة العليا في تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الدائرة للمتعاملين معها.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في بيان أثر الخدمات الإلكترونية والمزايا المتحققة منها على مستوى رضا العملاء بالإضافة إلى تسليط الضوء على الدور الكبير للخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية من حيث توفير الوقت والجهد والتكاليف.

فقد تميزت أهمية هذه الدراسة بقياسها لأهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الجمارك الأردنية لعملائها حيث اختلفت هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة بطرحها للخدمات الإلكترونية وتسليط الضوء على قطاع مهم وهو قطاع دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر شركات التخليص الجمركي بعكس بعض الدراسات التي ركزت على جودة خدمات مواقع الحكومة الإلكترونية في قناعة المستفيدين. وتأتي أهمية هذه الدراسة من خلال:

1. الوقوف والتعرف على رأي متلقي الخدمة فيما تقدمه له دائرة الجمارك الأردنية من خدمات إلكترونية.
2. ستساعد الدراسة المعنيين ومنتخذي القرار في الحصول على دراسة أولية وتكوين انطباع حول رأي متلقي الخدمات الإلكترونية الحالية، وما هو متوقع مستقبلاً.
3. ستساهم الدراسة في توفير مادة علمية ذات صبغة معرفية، يمكن الرجوع إليها وتطويرها باستمرار.
4. تشكل الدراسة دافعا جديدا للباحثين للقيام بدراسات أخرى مماثلة في قطاعات مختلفة.

فرضيات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم بناء الفرضيات الآتية:

- Ho.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية.
- وينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
- Ho.1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية (خدمة الجمهور الإلكتروني ECSU) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية.
- Ho.1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية (خدمة نظام الأسيكودا العالمي ASYCUDA) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية.
- Ho.1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية (خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية CITS Mobile) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية.

Ho_{1.4}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية (خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني/Temporary Admission) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية.

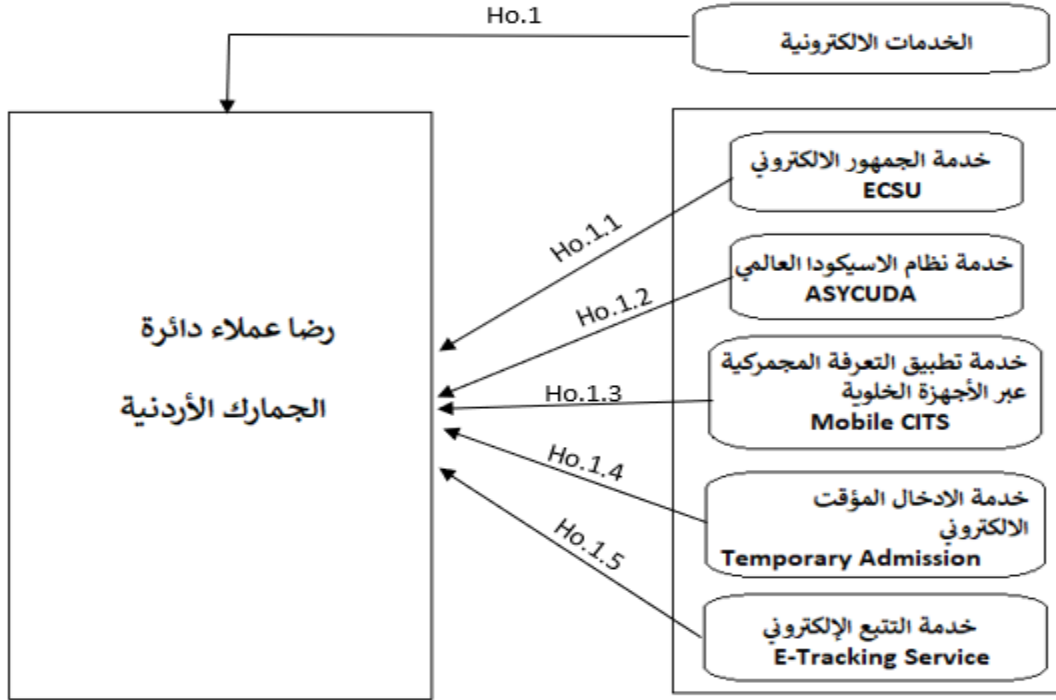
Ho_{1.5}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية (خدمة التتبع الإلكتروني/E-Tracking Service) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية.

منهجية الدراسة

أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمعتمد على المسح الميداني لمجتمع الدراسة، والمكون من مدراء فروع شركات التخليص المتواجدة مكاتبهم في (مركز جمرك عمان، مركز جمرك الحرة الزرقاء، مركز جمرك العقبة) ومدراء الفروع المراجعين في مكاتب الدائرة الرئيسية من مختلف المراكز الجمركية المنتشرة في المملكة، ولغايات جمع البيانات طورت استبانة لمعالجة أسئلة الدراسة وفرضياتها، وتم عمل تحليل ممنهج للبيانات لقياس مدى تأثير المتغير المستقل (بأبعاده) على المتغير التابع. كذلك للإجابة على أسئلة الدراسة تم دراسة صحة فرضيات الدراسة والحصول على نتائجها من الاستبانة التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة.

أنموذج الدراسة

بالاعتماد على مشكلة الدراسة والأدبيات السابقة تم تصميم أنموذج الدراسة (الشكل (1)) بين متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع. إذ يمثل المتغير المستقل مجموعة من الخدمات الإلكترونية المستخدمة في دائرة الجمارك والمتضمنة (خدمة الجمهور الإلكتروني/ECSU، خدمة نظام الأسيكودا العالمي/ASYCUDA، خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية، Mobile CITS خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني/Temporary Admission، خدمة التتبع الإلكتروني/E-Tracking Service). أما المتغير التابع فهو رضا العملاء المستفيدين من هذه الخدمات الإلكترونية.



الشكل (1): أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية للمراجعين من عملاء دائرة الجمارك الأردنية بالنسبة للمتغير المستقل) وأثرها على رضا العملاء بالنسبة للمتغير التابع)

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (القطاونة، 2023):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية في البلديات و مجالس الخدمات المشتركة وأثرها في تحسين جودة العمل، بالإضافة إلى معرفة مجالات وأهداف ومقومات ومتطلبات وعناصر الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واهم ما توصلت له الدراسة هو أهمية الخدمات الإلكترونية في تسهيل عملية الحصول على الخدمات وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة ويسر، وكذلك فإن الخدمات الإلكترونية مكنت مجالس

الخدمات المشتركة والبلديات من الوصول إلى أكبر قاعدة من متلقي الخدمة من مختلف المناطق بشكل سهل وغير مكلف. وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات الإلكترونية تساهم في تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة وسرعة وبأقل التكاليف، وكذلك عرض جميع القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل والمشاركة مع المواطنين على شبكة الانترنت بحيث تكون متاحة للجميع. بالإضافة إلى الحاجة إلى توفر أجهزة الحاسوب والبرامج التطبيقية والدعم المالي والحاجة إلى تدريب العاملين عليها، وأوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على تحسين الخدمات الإلكترونية.

2. دراسة (العوسا، 2018):

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية في دائرة الجمارك الأردنية. وتكونت عينه الدراسة من مدراء الإدارة العليا بالإضافة إلى موظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دائرة الجمارك الأردنية، ويبلغ عددها 115 فرد، وقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات، واستخدم الباحث الإحصاءات الوصفية والانحدار المتعدد لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد علاقة قوية بين الأعمال الإلكترونية الجمركية والأهداف الاستراتيجية بالإضافة إلى أنه يوجد أثر للأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية. هذا وأوصت الدراسة إلى زيادة الاهتمام بالخدمات الجمركية الإلكترونية، وإدارة العلاقة مع العملاء، والعمل على تحفيز تطوير تطبيقات حلول الأعمال الإلكترونية.

3. دراسة (الشوابكة، 2008):

هدفت للتعرف حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي وذلك من خلال وجهة نظر موظفي الدوائر الحكومية في الأردن، وهدفت أيضا للتعرف على مدى جاهزية هذه الدوائر للتطبيق الفعلي لبرامج الحكومة الإلكترونية في الأردن. حيث تكونت عينة الدراسة من (340) موظف من مختلف الدوائر الحكومية في الأردن. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أهمها وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، ووجود علاقة ما بين توفير التكنولوجيا اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

4. دراسة (كريمة، 2021):

تهدف هذه الدراسة إلى لمعرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في موقع بريد الجزائر على رضا الزبائن المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية سكيكدة، واعتمد الباحث على المقياس الفرنسي NETQUAL لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده. تكونت عينة الدراسة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر والتي بلغ عددها 80 فردا بطريقة العينة العشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة الى أن الزبائن راضون عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر.

ثانياً- الدراسات باللغة الإنجليزية

1. دراسة (Swaid & Wignad, 2007):

هدفت الدراسة لتحديد أهم الأبعاد الرئيسية لجودة التجارة الإلكترونية وعلاقتها برضا العملاء وولاء المستهلكين. وعملت الدراسة من خلال نموذج لقياس الجودة من خلال (370) استبانة أرسلت عبر الإنترنت لعينة الدراسة، وكان من أهم ما توصلت له الدراسة هو أن جودة خدمات التجارة الإلكترونية لها أبعاد رئيسية اشتملت على استخدام الموقع الإلكتروني، والاعتمادية والاستجابة، وجودة المعلومات، وضمان الجودة ورضا المستهلك وغالبا ما تتأثر هذه الأبعاد بإدراك الاعتمادية بينما ولاء المستهلك يأتي من مستوى إدراك لضمان الجودة.

2. دراسة (Ba & Johnson, 2008):

هدفت الدراسة لكشف العلاقة ما بين المشتري والبائع من خلال الإنترنت عبر إدارة الخدمات، وذلك لاكتشاف محددات رضا العملاء والمشتريين عبر شبكة الإنترنت حيث أن الموقع الإلكتروني للشركات يعد نظاماً لتقديم الخدمة للزبائن، وقد عمل الباحث على تقييم العمليات التي تقدم إلكترونياً، وقد اعتمد الباحث لغايات الدراسة على عينة مكونة من أربعة مجموعات طلابية مسجلين في مساقات المعلوماتية والعمليات، حيث تم زيارة 6 مواقع شرائية عبر الإنترنت (إلكترونياً) من قبل هذه المجموعات وتوزيع الأسئلة بشكل عشوائي. وكان من أهم ما توصلت له الدراسة من نتائج بأن تحسين عملية تقديم الخدمة إلكترونياً يرفع من تصور العميل لسهولة استخدام الموقع الإلكتروني مما يؤدي لزيادة قيمة الخدمة المقدمة من قبل الشركة والتحكم بعملية التسوق الإلكتروني وبالتالي ازدياد رضا العملاء المتسوقين لهذه المواقع الإلكترونية.

3. دراسة (Li, et al, 2009):

اهتمت الدراسة بقياس جودة الخدمات الإلكترونية حيث أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة كبيرة في خدمات السفر في العقد الماضي فظهر عدد كبير من شركات السفر المشاركة في سوق الإنترنت، وأصبح انخفاض الأسعار للحد الأدنى يعتبر مؤهلاً للمنافسة بقوة في سوق الإنترنت، ونتيجة لذلك فإن نوعية الخدمات الإلكترونية أصبحت أكثر أهمية بالنسبة للشركات لجذب الزبائن والاهتمام بهم، حيث ركزت الدراسة على جودة الخدمة الإلكترونية وابعادها لخدمات السفر عبر الإنترنت، الغرض من هذه الدراسة هو وضع مقياس لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر كل من الشركات والعملاء على الإنترنت، والذي يقدم رؤية جديدة لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية. ومن أبرز نتائج هذه الدراسة هي أن الثقة من وجهة نظر العملاء وسهولة الاستخدام من وجهة نظر الشركة تعتبر من أهم الجوانب الحيوية والمهمة في إدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة من قبل وكالات السفر والسياحة عبر الإنترنت وأن الموثوقية وتوافر النظام والاستجابة لها تأثير على تصور الزبون أيضاً لجودة خدمة السفر عبر الإنترنت. ويوصي الباحث بأنه ينبغي على شركات خدمة السفر عبر الإنترنت إبداء اهتمام لجوانب توافر النظام، والاستجابة للعملاء مع التركيز على جوانب سهولة الاستخدام والثقة من أجل تحسين جودة خدمات السفر عبر الإنترنت للعملاء.

4. دراسة (Kabir , 2015):

هدفت الدراسة لمعرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا عملاء البنوك في بنغلاديش. وقد اعتمدت الدراسة خمسة أبعاد لجودة الخدمة (الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملوسية) وبينت الدراسة بأن هذه العوامل هي أبعاد جودة الخدمة الأساسية لرضا العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد أشارت الدراسة إلى أن الاعتمادية والاستجابة والأمان عوامل مهمة في الحصول على رضا العملاء من الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنغلاديش. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة أعداد الصرافات الآلية (ATM) وجعل الاتصالات بين الفروع أكثر مرونة، وسرعة اتخاذ القرارات من قبل البنوك فيما يخص الخدمة المصرفية الإلكترونية.

5. دراسة (Hamid, 2012):

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على القيمة المضافة للزبون وولاء العملاء في المصارف التجارية الأردنية بعدد 13 مصرف، وقد اعتمدت الباحثة (260) عينة من العملاء المستخدمين

للخدمات المصرفية الإلكترونية، وكان من أهم النتائج التي توصل لها الباحث أن هنالك تأثير إيجابي على قيمة العملاء وولائهم للخدمات المصرفية الإلكترونية وأن هنالك أيضاً تأثير غير مباشر للخدمات المصرفية الإلكترونية على ولاء العملاء من خلال القيمة المضافة للعميل باعتباره متغيراً وسطيّاً، وعليه يوصي الباحث المصارف التجارية الأردنية بتكريس وقت أكثر لتنشيط وتطوير تقنيات جديدة من شأنها تشجيع عملائها على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ويوصي الباحث أيضاً بتوفير معلومات للعملاء عن الخدمات المتنافسة المختلفة وجعل العملاء على إطلاع دائم بالمعلومات والمزايا للخدمات المصرفية الإلكترونية.

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من جميع مدراء فروع شركات التخليص والبالغ عددها (1340) فرع لشركة تخليص، حيث قصد الباحث مدراء فروع شركات التخليص المتواجدة مكاتبهم في: (مركز جمرك عمان، مركز جمرك الحرة الزرقاء، مركز جمرك العقبة) والمراجعين في مكاتب الدائرة الرئيسية من مدراء الفروع من كافة المراكز الجمركية المنتشرة في المملكة.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة حيث قام الباحثين بتوزيع (410) استبانة، بالاعتماد على الجدول الذي وضعته أوما سكران (Sekaran,2010)، وقد استرد منها (350) استبانة وهو ما نسبته (85.3%)، في حين استثنى منها (8) استبيانات بسبب عدم اكتمال إجابات أسئلتها من قبل المبحوثين، وبالتالي بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل (342) استبانة، أي أن نسبة الاستبيانات المستخدمة في التحليل (83.4%) من مجموع الاستبيانات الموزعة. والجدول رقم (1) يبين توزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1): توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة

الاستبانات الصالحة للتحليل		الاستبانات المستردة		الاستبانات الموزعة		المركز	N
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
48.5	199	49	201	58.5	240	مركز جمرك عمان	1
23.9	98	25.1	103	29.3	120	مكاتب الدائرة الرئيسية	2
6.6	27	6.6	27	7.3	30	مركز جمرك العقبة	3
4.4	18	4.6	19	4.9	20	مركز جمرك الحرة الزرقاء	4
83.4%	342	85.3%	350	100%	410	المجموع	

أداة الدراسة

تم تطوير استبانة تتناسب مع متغيرات الدراسة، وذلك بعد الاضطلاع على الادبيات المرتبطة بموضوع الدراسة وتكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام هي على النحو الآتي:

القسم الأول: يتعلق هذا القسم بالأسئلة الخاصة بالمتغيرات الديموغرافية وهي (العمر، المؤهل العلمي، مدة التعامل مع دائرة الجمارك).

القسم الثاني: الأسئلة المتعلقة بالمتغير المستقل (خدمة الجمهور الإلكتروني، خدمة نظام الاسيكودا العالمي، خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني، خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني، خدمة التتبع الإلكتروني) وهي ما تمثل الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

القسم الثالث: الأسئلة المتعلقة بالمتغير التابع رضا العملاء.

ومن الدراسات التي تم الرجوع إليها في تطوير الجزء المتعلق بقياس الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية، دراسة ((Seng and Sayed Mahmoud (2020)، ((Retno et al, (2019)، (أبو ريشة، 2012)، (الطواهير والهواري، 2014)، (Li, et al, (2009)، ومن الدراسات التي تم الرجوع إليها في تطوير الجزء المتعلق برضا العملاء ((Hamid,2012)، ((Ba & Johnson, (2008)، (مسعود، 2019).

وبناء على كونت الاستبانة من (46) فقرة، (32) فقرة منها تقيس أبعاد الخدمات الإلكترونية، و(14) فقرة لقياس رضا العملاء، والجدول (2) يبين توزيع فقرات المقياس:

الجدول رقم (2): توزيع الفقرات حسب متغيرات الدراسة

عدد الفقرات	نوع البعد	البعد	المتغير
9	مستقل	خدمة الجمهور الإلكتروني	الخدمات الإلكترونية
7	مستقل	خدمة نظام الاسيكودا العالمي	
5	مستقل	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية	
5	مستقل	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني	
6	مستقل	خدمة التتبع الإلكتروني	
32	مستقل	مجموع الفقرات التي تقيس الخدمات الإلكترونية	
14	تابع	مجموع الفقرات التي تقيس رضا العملاء	رضا العملاء
46		مجموع فقرات أداة الدراسة	

ولإعطاء أفراد العينة مرونة أكبر للإجابة على فقرات الاستبانة فقد تم اعتماد ليكرت الخماسي بحيث تراوحت القيم من (1-5) كما هي موضحة في الجدول رقم (3)

الجدول رقم (3): مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في أداة الدراسة

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

إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبانات على العينة المستهدفة وبعد جمع الاستبانات تم مراجعتها للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل ومن ثم ادخالها الى برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) لحساب الوسط الحسابي والتكرار والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار.

صدق وثبات أداة الدراسة

صدق البناء:

من أجل تحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز، الجدول رقم (4) يبين معامل ارتباط كل فقرة من فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لمحورها. وعليه فإن الفقرات التي يكون معامل الارتباط لها سالباً أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) تعتبر متدنية ومن الافضل حذفها. (Linn, & Gronlund, 2000).

جدول رقم (4): معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لمحورها

أبعاد الدراسة											
رضا العملاء		خدمة التتبع الإلكتروني		خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني		خدمة تطبيق التعريفية الجمركية		خدمة نظام الاسيكودا العالمي		خدمة الجمهور الإلكتروني	
الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الفقرة
0.684	1	0.827	1	0.737	1	0.736	1	0.645	1	0.411	1
0.802	2	0.789	2	0.832	2	0.781	2	0.692	2	0.670	2
0.751	3	0.849	3	0.825	3	0.719	3	0.617	3	0.749	3
0.769	4	0.849	4	0.801	4	0.742	4	0.614	4	0.727	4
0.527	5	0.829	5	0.744	5	0.696	5	0.588	5	0.720	5
0.682	6	0.692	6					0.687	6	0.653	6
0.653	7							0.574	7	0.655	7
0.717	8									0.667	8
0.687	9									0.574	9
0.756	10										
0.747	11										
0.761	12										
0.719	13										
0.766	14										

يتضح من الجدول رقم (4) أن معاملات تميز الفقرات تراوحت ما بين (0.411-0.849) وهي فقرات تتمتع بتميز جيد كونها أعلى من (0.25)، وهذا مؤشر على أن الفقرات لها قدرة تمييزية تمكنها تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها.

ثبات أداة الدراسة

تم احتساب قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي وذلك للتأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة التي اشتملت عليها الاستبانة، (Sekaran, 2010)، وقد قام الباحثين بإجراء الاختبار على أول (50) استبانة (عينة أولية أو تجريبية) للتأكد من الثبات حيث بلغ المؤشر الكلي للعينة الأولية (93%) والموضحة في الجدول رقم (5) وهي نسبة ممتازة كونها أكبر من النسبة المقبولة 60% والجدول رقم (6) ويوضح ثبات أداة الدراسة كرونباخ ألفا لأفراد عينة الدراسة النهائية.

جدول رقم (5): ثبات أداة الدراسة لمتغيرات العينة الأولية أو التجريبية

العينة الأولية	عدد الفقرات	معامل الاتساق (كرونباخ ألفا)	المتغيرات
50	32	88.1%	الخدمات الإلكترونية
	9	80.8%	خدمة الجمهور الإلكتروني
	7	68.3%	خدمة نظام الاسيكودا العالمي
	5	74.0%	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية
	5	87.3%	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
	6	88.1%	خدمة التتبع الإلكتروني
	14	89.6%	رضا العملاء
	46	93.0%	المؤشر الكلي لفقرات أداة الدراسة

جدول رقم (6): ثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة للعينة النهائية

العينة النهائية	عدد الفقرات	معامل الاتساق (كرونباخ ألفا)	المتغيرات
342	32	91.6 %	الخدمات الإلكترونية
	9	82.9%	خدمة الجمهور الإلكتروني
	7	73.4%	خدمة نظام الاسيكودا العالمي
	5	78.5%	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية
	5	84.4%	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
	6	88.8%	خدمة التتبع الإلكتروني
	14	92.7%	رضا العملاء
	46	94.6%	المؤشر الكلي لفقرات أداة الدراسة

وبناء على النتائج الظاهرة في الجدول رقم (6)، نجد أن قيمة معامل الاتساق كرونباخ الفا الاجمالية للعينة النهائية بلغت (94.6%)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات.

- الصديق من معامل الثبات:

تم الاعتماد على استخراج الصديق من معامل الثبات وذلك لوجود ارتباط قوي بين صديق الاختبار وثباته، حيث أن المقياس الصادق يكون ثابتاً دائماً، ويتم حساب الصديق بهذه الطريقة باستخدام المعادلة التالية: صديق المقياس = $\sqrt{\text{الثبات}}$ وبحساب معامل ثبات الاستبيان الحالي (ألفا) وقيمته (0.946)، فإن صديقه = $\sqrt{0.946} = 97.2\%$ ، وهو معامل صديق عالي. (Hair. et, 2006).

- المعالجة الإحصائية:

لقد تم ترميز البيانات وإدخالها في الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، كما استخدم الباحث مستوى الدلالة 0.05 في اختبار فرضياته، ولتوظيف البيانات التي تم جمعها لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، وكذلك الأسلوب الإحصائي الاستدلالي والجدول رقم (7) يوضح عملية الترميز بالتفصيل.

جدول رقم (7): ترميز أداة الدراسة حسب المتغيرات

نوع المتغير	البعد	الترميز	عدد الفقرات
مستقل	خدمة الجمهور الإلكتروني	A1-A9	9
	خدمة نظام الاسيكودا العالمي	B1-B7	7
	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني	C1-C5	5
	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني	D1-D5	5
	خدمة التتبع الإلكتروني	E1-E6	6
	المؤشر الكلي للخدمات الإلكترونية	A1-E6	32
تابع	رضا العملاء	F1-F14	14
	المؤشر الكلي لأداة الدراسة	A1-F14	46

- اختبار التوزيع الطبيعي:

للتأكد من أن البيانات التي تم جمعها تقع في توزيع طبيعي أم لا تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات التي تم جمعها، حيث تم إجراء اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)، (أبوزيد، 2010: 313)، (Hair. et, 2006:189-190)

الجدول رقم (8): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على (K-S) ومعامل الالتواء

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	K-S	Sig
الخدمات الإلكترونية	3.712	0.5247	0.934	0.348
خدمة الجمهور الإلكتروني	3.573	0.7085	1.108	0.172
خدمة نظام الاسيكودا العالمي	3.752	0.5780	1.332	0.098
خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني	3.808	0.6711	2.408	0.079
خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني	3.728	0.7599	2.157	0.090
خدمة التتبع الإلكتروني	3.779	0.8124	2.484	0.073
رضا العملاء	3.281	0.8025	0.943	0.336

بناءً على بيانات اختبار التوزيع الطبيعي الموضحة في الجدول رقم (8) تبين أن البيانات موزعة توزيع طبيعي، حيث بلغت قيمة Sig لجميع الأبعاد قيم أكبر من 5% وقيم اختبار K-S أقل من (5) لجميع الأبعاد.

نتائج الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى بيان التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية لعينة الدراسة للجزء الأول من الاستبانة، من حيث النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، مدة التعامل مع دائرة الجمارك الأردنية، وفيما يلي توضيح لهذه الإجابات.

وصف خصائص عينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية:

العمر:

جدول (9): التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	N
15.5%	53	أقل من 30 سنة	1
38%	130	30 سنة- أقل من 40 سنة	2
33.3%	114	40 سنة – أقل من 50 سنة	3
13.2%	45	50 سنة فأكثر	4
100%	342	المجموع	

أظهرت نتائج الجدول رقم (9) أن أعلى فئة عمرية هي التي تتراوح بين 30 سنة – أقل من 40 سنة وذلك كون طبيعة عمل التخليص الجمركي تحتاج إلى حركة كثيرة وتحمل درجات حرارة مختلفة لأنه أغلب العمليات الجمركية تتم في ساحات ميدانية تتطلب قوة جسدية تتحملها فئة الشباب أكثر.

المؤهل العلمي:

جدول (10): التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	N
36%	123	دبلوم فأقل	1
50%	171	بكالوريوس	2
11.7%	40	ماجستير	3
2.3%	8	دكتوراه	4
100%	342	المجموع	

ومن الملاحظ أن فئة حملة شهادة البكالوريوس تمثل أكبر فئة في مدرء الفروع وذلك لان درجة البكالوريوس هي الدرجة الاكثر مناسبة لوظيفة مدير فرع، كذلك فان البعض بدأوا موظفي تخليص بالبداية على شهادات التوجيهي أو الدبلوم ومن ثم حصلوا على شهادات البكالوريوس أثناء عملهم في التخليص الجمركي وترقوا ليصبحوا مدرء فروع بسبب الخبرة وشهادة البكالوريوس.

المدة (عدد السنوات) التي تتعامل بها مع دائرة الجمارك الأردنية:

جدول (11): التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب (مدة التعامل مع دائرة الجمارك الأردنية)

N	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1	5 سنوات فاقل	-	-
2	من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات	132	38.6%
3	من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة	113	33%
4	اكثر من 15 سنة	97	28.4%
	المجموع	342	100%

ومن الملاحظ بأن الموظفين ذوي الخبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات تمثل أكبر فئة وهو نتيجة لتوجه حديث لدى شركات التخليص لاختيار مدرء فروع بخبرة من فئة الشباب في حين لا يوجد ضمن الفئة أقل من 5 سنوات لأن من شروط دائرة الجمارك الأردنية بأن يكون مدير الفرع لديه خبرة في التخليص الجمركي لا تقل عن 5 سنوات.

وصف وتحليل متغيرات الدراسة

- الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية:

من خلال هذا الجزء سيتم وصف متغير الخدمات الإلكترونية وأبعاده من أجل تحديد مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية، وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل الاول في مشكلة الدراسة، وللإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والنسبة المئوية والترتيب لإجابات أفراد عينة الدراسة على متغير الخدمات الإلكترونية كما في الجدول رقم (12).

الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة الأهمية لأبعاد الخدمات الإلكترونية

الترتيب	درجة الاتفاق	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	الخدمات الإلكترونية
5	متوسطة	71.5%	0.7085	3.573	خدمة الجمهور الإلكتروني	
3	مرتفعة	75%	0.5780	3.752	خدمة نظام الاسيكودا العالمي	
1	مرتفعة	76.2%	0.6711	3.808	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني	
4	مرتفعة	74.6%	0.7599	3.728	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني	
2	مرتفعة	75.6%	0.8124	3.779	خدمة التتبع الإلكتروني	
	مرتفعة	74.2%	0.5247	3.712	المؤشر الكلي للخدمات الإلكترونية	

الجدول (12) يظهر أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل (الخدمات الإلكترونية) جميعها ذات قيم مرتفعة باستثناء خدمة الجمهور الإلكتروني وجاءت بدرجة متوسطة حيث تراوحت نتائج المتغيرات ما بين (3.573-3.808)، حيث حصل بعد "خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني" على أعلاها، وبعد "خدمة الجمهور الإلكتروني" على أقلها، وبلغ المؤشر الكلي للخدمات الإلكترونية (3.712) وبهذا يتضح أن مستوى الخدمات الإلكترونية في القطاع المبحوث ضمن المستوى المرتفع.

- خدمة الجمهور الإلكتروني ECSU:

الجدول (13): يبين قيم الوسط الحسابي وقيم الانحراف المعياري والترتيب للإجابات المتعلقة ببعده خدمة الجمهور الإلكتروني.

الجدول رقم (13): اجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد خدمة الجمهور الالكتروني

الترتيب	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	خدمة الجمهور الالكتروني
1	مرتفعة	0.87160	4.0526	اللوحات الإرشادية والنشرات (بروشورات) متوفرة للتعريف بنظام خدمة الجمهور المقدم من دائرة الجمارك الأردنية ومراكزها	1	
5	متوسطة	1.08424	3.5877	يتمتع نظام خدمة الجمهور بسهولة التعامل (خال من التعقيدات)	2	
7	متوسطة	1.20163	3.3041	الوقت المستغرق لإنجاز معاملي بحسب نظام خدمة الجمهور يتناسب مع حجم وطبيعة المعاملة	3	
8	متوسطة	1.18030	3.2807	زمن انجاز معاملي حالياً (الالكترونياً) عن طريق نظام خدمة الجمهور الإلكتروني أقل مقارنة بزمن انجازها سابقا عن طريق نظام الديوان العام.	4	
4	متوسطة	1.01049	3.6462	يتميز نظام خدمة الجمهور بدقة متناهية (بدون ضياع لبيانات المعاملة)	5	
3	مرتفعة	1.04272	3.8187	يساهم نظام خدمة الجمهور بتوثيق المعاملات وحفظها وعدم ضياع الوثائق المرفقة	6	
2	مرتفعة	1.06140	3.8304	يتم التعامل بسرية تامة وأمان مع بيانات المراجعين الخاصة عند إدخالها لنظام خدمة الجمهور	7	
9	متوسطة	1.18086	3.1667	عند استخدام نظام خدمة الجمهور الإلكتروني لاأحتاج للانتقال بين مديريات الدائرة أو الأقسام أو بين المركز والدائرة	8	
6	متوسطة	1.12452	3.4708	أقوم بإرفاق الوثائق المطلوبة للمديرة المختصة مباشرة دون العودة لموظف خدمة الجمهور	9	
متوسطة		0.70856	3.5731	المؤشر الكلي		

يشير الجدول إلى أن بعد خدمة الجمهور الالكتروني حقق وسط حسابي مقداره (3.5731) وهو بنسبة (71.5%)، وانحراف معياري مقداره (0.7085)، وهذا يدل على أن مستوى تطبيق خدمة الجمهور الالكتروني متوسط من وجهة نظر أفراد العينة.

كذلك يشير الجدول رقم (13) أن أعلى قيمة للوسط الحسابي للفقرة رقم (1) "اللوحات الإرشادية والنشرات (بروشورات) متوفرة للتعريف بنظام خدمة الجمهور المقدم من دائرة الجمارك الأردنية ومراكزها" وبلغ (4.0526) بانحراف معياري مقداره (0.87160) وبمستوى مرتفع، في حين بلغ أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (8) "عند استخدام نظام خدمة الجمهور الإلكتروني لا أحتاج للانتقال بين مديريات الدائرة أو الأقسام أو بين المركز والدائرة" حيث بلغ (3.1667) بانحراف معياري مقداره (1.18086) وبمستوى متوسط.

- خدمة نظام الاسبكودا العالمي ASYCUDA:

الجدول رقم (14) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على بعد خدمة نظام الاسبكودا العالمي والذي تم قياسه من خلال (7) فقرات.

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد خدمة نظام الاسبكودا العالمي

الترتيب	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	خدمة نظام الاسبكودا العالمي
4	مرتفعة	0.91231	3.9035	يتمتع نظام الاسبكودا العالمي بسهولة الاستخدام	1	
3	مرتفعة	0.82371	3.9123	يوفر نظام الاسبكودا العالمي معلومات دقيقة	2	
5	مرتفعة	0.91817	3.8421	يتميز نظام الاسبكودا العالمي بمرونة كافية تتجاوب مع المتغيرات المطلوبة حسب مقتضى أنشطة العمل	3	
1	مرتفعة	0.79339	4.0322	يتمتع نظام الاسبكودا العالمي بالسرية التامة والحماية الكاملة للبيانات الجمركية	4	
2	مرتفعة	0.81566	3.9211	تغطي معلومات نظام الاسبكودا العالمي مجالات مختلفة في العمل الجمركي	5	
6	مرتفعة	0.93255	3.7807	يسهل ربط نظام الاسبكودا العالمي بأنظمة المعلومات المختلفة في العمل الجمركي	6	
7	متوسطة	1.24298	2.8772	يعمل نظام الاسبكودا بدون انقطاع والذي من الممكن أن يؤدي لضياح البيان الجمركي	7	
مرتفعة		0.57805	3.7527	المؤشر الكلي		

يشير الجدول إلى أن بعد خدمة نظام الاسيكودا العالمي قد حقق وسط حسابي بمقدار (3.7527) بنسبة (75%)، وانحراف معياري (0.5780)، وهذا يعني أن مستوى تطبيق خدمة نظام الاسيكودا العالمي مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة.

كذلك فإن قيمة أعلى وسط حسابي للفقرة رقم (4) "يتمتع نظام الاسيكودا العالمي بالسرية التامة والحماية الكاملة للبيانات الجمركية" حيث بلغت (4.0322) بانحراف معياري مقداره (0.79339) وبمستوى مرتفع وهي ما اتفقت مع دراسة (الطراونة، 2011) من حيث بعد الخصوصية التي اهتمت بجانب السرية والأمان للمعلومات التي يقدمها ضابط الارتباط للموقع الإلكتروني، بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (7) "يعمل نظام الاسيكودا بدون انقطاع والذي من الممكن أن يؤدي لضياح البيان الجمركي" حيث بلغ (2.8772) بانحراف معياري مقداره (1.24298) وبمستوى متوسط.

- خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية:

يبين الجدول رقم (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية Mobile CITS

الترتيب	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	خدمة Mobile CITS
5	مرتفعة	1.00487	3.6637	من السهل استعمال تطبيق التعريف الشاملة فهو خال من التعقيدات	1	
4	مرتفعة	0.87932	3.7749	تطبيق التعريف الشاملة (شامل) لكل ما أريد معرفته من معلومات (وصف البند، وحدة الاستيفاء، قيمة الرسوم، الاتفاقيات التي يخضع لها البند)	2	
3	مرتفعة	0.94615	3.8070	تتسم شاشات تطبيق نظام التعريف بالوضوح والاهتمام بالناحية الجمالية	3	
2	مرتفعة	0.86149	3.8684	أثق بأن المعلومات التي أجدها على نظام التعريف صحيحة ومطابقة للمعلومات المتواجدة على الكتب الرسمية لبند التعريف في مديرية التعريف والاتفاقيات	4	
1	مرتفعة	0.87516	3.9269	يتم تحديث المعلومات أولاً بأول على نظام التعريف الشاملة	5	
مرتفعة		0.6711	3.8082	المؤشر الكلي		

يظهر الجدول إلى أن بعد خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني قد حقق وسطاً حسابياً (3.808) أي ما نسبته (76.2%)، وبانحراف معياري قيمته (0.6711)، أي أن مستوى تطبيق خدمة التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

كذلك فإن قيمة أعلى متوسط حسابي هو للفقرة رقم (5) "يتم تحديث المعلومات أولاً بأول على نظام التعريفية الشاملة" والبالغة (3.9269) بانحراف معياري مقداره (0.87516) وبمستوى مرتفع، بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (1) "من السهل استعمال تطبيق التعريفية الشاملة فهو خال من التعقيدات" حيث بلغ (3.6637) بانحراف معياري مقداره (1.00487) وبمستوى مرتفع بخلاف دراسة (الطواهير والهوري، 2014) حيث أن سهولة إيجاد الموقع الإلكتروني وإمكانية الفهرسة والبحث والاستخدام على أكبر وسط حسابي.

- خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني:

يظهر الجدول رقم (16) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على بعد خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني والذي تم قياسه من خلال (5) فقرات.

الجدول رقم (16): إجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني

الترتيب	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
1	مرتفعة	0.97365	3.8070	ساهم نظام الإدخال المؤقت بتسريع المعاملات من حيث الوقت المستخدم	1	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
4	مرتفعة	0.89044	3.6959	يمتاز نظام الإدخال المؤقت بدقة عالية ويخلو من الأخطاء	2	
3	مرتفعة	0.97289	3.7076	أعتقد بأن نظام الإدخال المؤقت واضح ويخلو من أشكال الغموض	3	
5	مرتفعة	0.95711	3.6959	يمتاز نظام الإدخال المؤقت بسهولة الاستخدام ويخلو من التعقيدات	4	
2	مرتفعة	1.03712	3.7339	يساهم الإدخال المؤقت بتشجيع الاستثمار وتشغيل الأيدي العاملة	5	
مرتفعة		0.7599	3.7281	المؤشر الكلي		

يشير الجدول إلى أن بعد خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني حقق وسط حسابي مقداره (3.728) وبنسبة (74.6%)، وبانحراف معياري قدره (0.7599)، أي أن مستوى تطبيق خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة. كذلك فإن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) "ساهم نظام الإدخال المؤقت بتسريع المعاملات من حيث الوقت المستخدم" حيث بلغ (3.8070) بانحراف معياري مقداره (0.97365) وبمستوى مرتفع، وأدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (4) "يمتاز نظام الإدخال المؤقت بسهولة الاستخدام ويخلو من التعقيدات" حيث بلغ (3.6959) بانحراف معياري مقداره (0.95711) وبمستوى مرتفع.

– خدمة التتبع الإلكتروني:

يظهر الجدول رقم (17) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين على بعد خدمة التتبع الإلكتروني والذي تم قياسه من خلال (6) فقرات.

الجدول رقم (17): بعد خدمة التتبع الإلكتروني

الترتيب	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	خدمة التتبع الإلكتروني
2	مرتفعة	1.03881	3.8567	تطبيق نظام التتبع الإلكتروني مجدي وذو فعالية	1	
5	مرتفعة	1.03794	3.7544	ساهم نظام التتبع الإلكتروني بالتقليل من زمن الرحلة من مركز لمركز آخر	2	
3	مرتفعة	1.01135	3.8450	أشعر بأن تطبيق نظام التتبع الإلكتروني ساهم بالحد من أنشطة التهريب	3	
1	مرتفعة	0.92022	3.9737	تطبيق نظام التتبع الإلكتروني يشعري بمزيد من الأمان على البضاعة	4	
4	مرتفعة	0.94519	3.8099	أعتقد بأن تطبيق نظام التتبع الإلكتروني يشجع تجارة الترانزيت بين الدول المحيطة عبر المملكة	5	
6	متوسط	1.11798	3.4386	أعتقد بأن رسوم التتبع الإلكتروني مناسبة قياساً بالخدمة	6	
مرتفعة		0.81243	3.7797	المؤشر الكلي		

يشير الجدول إلى أن بعد خدمة التتبع الإلكتروني قد حقق وسط حسابي بمقدار (3.779) بنسبة (75.6%)، وبانحراف معياري قدره (0.8124)، وهذا يعني أن مستوى تطبيق خدمة التتبع الإلكتروني مرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة. كذلك فإن أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (4) "تطبيق نظام التتبع الإلكتروني يشعرني بمزيد من الأمان على البضاعة" حيث بلغ (3.9737) وبانحراف معياري مقداره (0.92022) وبمستوى مرتفع، في حين أن أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (6) "أعتقد بأن رسوم التتبع الإلكتروني مناسبة قياساً بالخدمة" حيث بلغ (3.4386) بانحراف معياري مقداره (1.11798) وبمستوى مرتفع.

- رضا العملاء:

يتعلق هذا الجزء بوصف متغير رضا العملاء وذلك لتحديد مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة له في دائرة الجمارك الأردنية، وهو ما يمثل محاولة الإجابة على السؤال الثاني في مشكلة الدراسة وللإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والنسبة المئوية والترتيب لإجابات أفراد عينة الدراسة على متغير رضا العملاء والذي تم قياسه بالاعتماد على (14) فقرة كما هي موضحة في الجدول رقم (18).

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد رضا العملاء

الترتيب	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	رضا العملاء
1	متوسطة	1.08010	3.5702	أشعر بالرضا اتجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الجمارك الأردنية	1	رضا العملاء
12	متوسطة	1.12979	3.1404	تأخذ الدائرة بعين الاعتبار لأي شكوى تقدّم لهم وتسعى لحلها بسرعة	2	
10	متوسطة	1.09426	3.2632	أشعر بالرضا عن مهارة الموظفين في تقديم الخدمة (من حيث قدرته للاستماع وفهم احتياجاتي)	3	
9	متوسطة	1.12682	3.3246	أشعر بالرضا عن طريقة تعامل الموظفين أثناء تقديم الخدمة من حيث (الأسلوب اللبق من تحية وترحيب والاهتمام واللفظ)	4	
14	متوسطة	0.95253	2.5175	تهتم دائرة الجمارك الأردنية بالتعريف بخدماتها الإلكترونية ونشرها وزيادة التوعية بها	5	
13	متوسطة	1.19488	2.9795	تتوفر الوسائل المساندة (تصوير وثائق، طوابع، أقلام، هاتف، فاكس، أجهزة طباعة)	6	
11	متوسطة	1.16052	3.1404	عدد الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة ولا يوجد خطوات زائدة عن الحاجة.	7	
8	متوسطة	1.08251	3.3480	يتم تقديم المعاملات اللازمة وحصر الوثائق المطلوبة من أول مره	8	

2	متوسطة	1.07397	3.5234	ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة	9
4	متوسطة	1.10119	3.5000	أشعر بالرضا عن المعلومات التي توفرها دائرة الجمارك الأردنية حول استفساراتي	10
3	متوسطة	1.19567	3.5000	الوصول للمسؤول سهل وميسر وبدون عقبات	11
7	متوسطة	1.17100	3.3480	يتواجد المسؤول في موقعه كلما دعت الحاجة إليه	12
6	متوسطة	1.18772	3.3626	تعتبر التجهيزات المتوفرة في قاعات الانتظار للمراجعين من حيث (المساحة، أماكن الجلوس، النظافة، التكييف والتدفئة) مرضية للمراجع	13
5	متوسطة	1.10101	3.4211	الوقت المستغرق للانتظار في قاعات خدمة الجمهور لحين تقديم المعاملة أو الاستفسار عنها مناسباً	14
متوسطة		0.80253	3.2813	المؤشر الكلي	

يشير الجدول إلى أن بعد رضا العملاء قد حقق وسطاً حسابياً بمقدار (3.281) وهو ما نسبته (65.6%) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5)، وانحراف معياري قدره (0.8025)، وهو ما يشير إلى أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية متوسط وذلك من وجهة نظر أفراد العينة وهو ما يتفق مع دراسة كل من (أبو ريشة، 2012) و(المحاميد، 2012) حيث ان عينة الدراسة لدى الباحثين أظهرت موافقة متوسطة على غالبية الفقرات لمتغير قناعة المستفيدين ورضا العملاء. كذلك فإن قيمة أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (1) "أشعر بالرضا اتجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الجمارك الأردنية" حيث بلغ (3.5702) بانحراف معياري مقداره (1.08010) وبمستوى مرتفع، بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم (5) "تهتم دائرة الجمارك الأردنية بالتعريف بخدماتها الإلكترونية ونشرها وزيادة التوعية بها" حيث بلغ (2.5175) بانحراف معياري مقداره (0.95253) وبمستوى متدني.

اختبار فرضيات الدراسة

يتعلق هذا الجزء باختبار الفرضيات والاجابة على اسئلة الدراسة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، حيث قام الباحثين باستخراج قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة وبين الجدول رقم (19) إلى أن معامل التباين المسموح به (Tolerance) للمتغيرات المستقلة كانت أقل من (1) وأكبر من (0.01) في حين بلغت قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (10)، وهذا يعتبر مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين ابعاد المتغير المستقل وبالتالي قبول القيم و اجراء اختبار فرضية الدراسة الرئيسية.

الجدول رقم (19): نتائج لاختبار قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

VIF (معامل تضخم التباين)	Tolerance (التباين المسموح به)	الخدمات الالكترونية
1.570	0.637	خدمة الجمهور الإلكتروني
1.901	0.526	خدمة نظام الاسيكودا العالمي
1.588	0.630	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية
1.312	0.762	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
1.518	0.659	خدمة التتبع الإلكتروني

ملخص نتائج اختبار الفرضيات:

- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

سيتم هنا اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات الالكترونية المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء"، إذ تم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الانحدار الخطي المتعدد وذلك من أجل الإجابة على التساؤل الثالث وقد كانت نتائج اختبار الفرضية والموضحة في الجدول رقم (20).

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الخدمات الالكترونية بأبعادها مجتمعة على رضا العملاء

مستوى الدلالة Sig	قيمة (T) المحسوبة	قيمة Beta	الانحراف المعياري	الخدمات الالكترونية
0.00*	6.318	0.309	0.055	خدمة الجمهور الإلكتروني
0.114	1.585	0.085	0.075	خدمة نظام الاسيكودا العالمي
0.00*	4.844	0.239	0.059	خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكترونية
0.007*	2.730	0.122	0.047	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
0.00*	3.581	0.172	0.048	خدمة التتبع الإلكتروني
			0.698	قيمة (R)
			0.487	قيمة (R ²)
			0.479	قيمة R ^{Adj}
			63.777	قيمة (F) المحسوبة
			0.00*	مستوى الدلالة (sig)
			رفض	نتيجة الفرضية العدمية

يمثل الجدول (20) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية وتمثل بوجود مجموعة من المتغيرات المستقلة (خدمة الجمهور الإلكتروني، خدمة نظام الاسيكودا، خدمة تطبيق التعريف عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني، خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني، خدمة التتبع الإلكتروني) ومتغير تابع واحد يمثل (رضا العملاء).

ويشير الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء نحو هذه الخدمات، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) كما ظهر من خلال قيمة (F المحسوبة) والبالغة (63.777). وتشير قيمة (R^{Adj}) والبالغة (0.479) إلى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية تفسر ما نسبته (47.9%) من التغير الحاصل في رضا العملاء وتعتبر العلاقة قوية طردية بين المتغيرات كون قيمة ($R = 69.8\%$)، وهو ما يتفق مع دراسة (ابوريشة، 2012).

ويظهر من نتائج التحليل الجزئي لهذه الفرضية أن كل من (خدمة الجمهور الإلكتروني، خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية الإلكتروني، خدمة التتبع الإلكتروني، خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني) قد حققت إسهام بالتأثير في رضا عملاء دائرة الجمارك الأردنية، والذي يظهر من خلال قيم (Beta) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، بينما خدمة نظام الاسيكودا العالمي لم يحقق إسهام بالتأثير داخل المجموعة والذي يظهر من خلال قيم (Beta) وقيم (T) عند مستوى معنوية أكبر من (0.05) كما تظهر في الجدول (20).

وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0)، وذلك لوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى اختبار فرضية الدراسة الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الجمهور الإلكتروني ECSU المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء".

إذ تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (1:3) وقد كانت نتائج اختبار الفرضية والموضحة في الجدول رقم (21).

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر خدمة الجمهور الإلكتروني على رضا العملاء

المتغير المستقل	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	مستوى الدلالة sig
خدمة الجمهور الإلكتروني	12.919	1.960	0.00*
قيمة (R)	0.574		
قيمة (R ²)	0.329		
قيمة (F) المحسوبة	166.896		
نتيجة الفرضية العدمية	رفض		

لقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والتمثل بوجود متغيرات المستقل واحد (خدمة الجمهور الإلكتروني) ومتغير تابع واحد يمثل (رضا العملاء)، وتظهر النتائج في الجدول (21) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى المدلالة (0.00) وقد ظهر أيضاً من خلال قيمة T المحسوبة والبالغة (12.919) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وتشير قيمة (R²) والبالغة (0.329) إلى أن خدمة الجمهور الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية تفسر ما نسبته (32.9%) من التغير الحاصل في رضا العملاء، وتعتبر العلاقة متوسطة طردية بين المتغيران كون قيمة $R=57.4\%$.

وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية H₀، وذلك لوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) $(\alpha \leq)$ لخدمة الجمهور الإلكتروني ECSU المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

سيتم من خلال هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لخدمة نظام الاسيكودا العالمي المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء."

حيث تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وذلك من اجل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (2:3) وقد كانت نتائج اختبار الفرضية والموضحة في الجدول رقم (22).

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر خدمة نظام الاسيكودا العالمي على رضا العملاء

مستوى الدلالة sig	قيمة (T) الجدولية	قيمة (T) المحسوبة	المتغير المستقل
0.00*	1.960	11.230	خدمة نظام الاسيكودا العالمي
		0.520	قيمة (R)
		0.271	قيمة (R ²)
		126.104	قيمة (F) المحسوبة
		رفض	نتيجة الفرضية العدمية

لقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتمثل بوجود متغيرات المستقل واحد (خدمة نظام الاسيكودا العالمي) ومتغير تابع واحد يمثل (رضا العملاء)، وتشير النتائج في الجدول (22) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وقد ظهر أيضاً من خلال قيمة T المحسوبة والبالغة (11.230) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وتشير قيمة (R²) والبالغة (0.271) إلى أن خدمة نظام الاسيكودا العالمي المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية تفسر ما نسبته (27.1%) من التغير الحاصل في رضا العملاء، وتعتبر العلاقة متوسطة طردية بين المتغيران كون قيمة $R = 52\%$.

وبناءً عليه فإننا نرفض الفرضية العدمية H₀، وذلك لوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) $(\geq \alpha)$ لخدمة نظام الاسيكودا العالمي المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لخدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية Mobile CITS المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء".

حيث تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وذلك من أجل الإجابة على التساؤل رقم (3:3) وقد كانت نتائج اختبار الفرضية والموضحة في الجدول رقم (23).

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية على رضا العملاء

مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (T) الجدولية	قيمة (T) المحسوبة	المتغير المستقل
0.00*	1.960	11.499	خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية
		0.529	قيمة (R)
		0.280	قيمة (R ²)
		132.234	قيمة (F) المحسوبة
		رفض	نتيجة الفرضية العدمية

لقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتمثل بوجود متغيرات المستقل واحد (خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية) ومتغير تابع واحد يمثل (رضا العملاء), وتشير النتائج في الجدول (23) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) ويظهر من خلال قيمة T المحسوبة والبالغة (11.499) وهي أكبر من قيمتها الجدولية, وتشير قيمة (R²) والبالغة (0.280) إلى أن خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية المقدم في دائرة الجمارك الأردنية تفسر ما نسبته (28.0%) من التغير الحاصل في رضا العملاء, وتعتبر العلاقة متوسطة طردية بين المتغيران كون قيمة $R = 52.9\%$.

وبناءً عليه فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 , حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجيعة الخلوية Mobile CITS المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال هذا الجزء سيتم اختبار فرضية الدراسة الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء."

إذ تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (4:3) وقد كانت نتائج اختبار الفرضية والموضحة في الجدول رقم (24).

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني على رضا العملاء

مستوى الدلالة Sig	قيمة (T) الجدولية	قيمة (T) المحسوبة	المتغير المستقل
0.00*	1.960	8.645	خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني
		0.425	قيمة (R)
		0.180	قيمة (R ²)
		74.736	قيمة (F) المحسوبة
		رفض	نتيجة الفرضية العدمية

لقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتمثل بوجود متغيرات المستقل واحد (خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني) ومتغير تابع واحد يمثل (رضا العملاء)، وتشير النتائج في الجدول (24) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وقد ظهر أيضاً من خلال قيمة T المحسوبة والبالغة (8.645) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وتشير قيمة (R²) والبالغة (0.180) إلى أن خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية تفسر ما نسبته (18.0%) من التغير الحاصل في رضا العملاء، وتعتبر العلاقة متوسطة طردية بين المتغيران كون قيمة $R = 42.5\%$. وبناءً عليه فإننا نرفض الفرضية العدمية H₀، حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال هذا الجزء سيتم اختبار فرضية الدراسة الفرعية الخامسة المنبثقة من الفرضية الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة التتبع الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء."

إذ تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (5:3) وقد كانت نتائج اختبار الفرضية والموضحة في الجدول رقم (25).

الجدول رقم (25): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر خدمة التتبع الإلكتروني على رضا العملاء

المتغير المستقل	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	مستوى الدلالة (Sig)
خدمة التتبع الإلكتروني	10.764	1.960	0.00*
قيمة (R)	0.504		
قيمة (R ²)	0.245		
قيمة (F) المحسوبة	115.862		
نتيجة الفرضية العدمية	رفض		

لقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتمثل بوجود متغيرات المستقل واحد (خدمة التتبع الإلكتروني) ومتغير تابع واحد يمثل (رضا العملاء)، وتشير النتائج في الجدول (25) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وقد ظهر أيضاً من خلال قيمة T المحسوبة والبالغة (10.764) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وتشير قيمة (R²) والبالغة (0.245) إلى أن خدمة التتبع الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية تفسر ما نسبته (24.5%) من التغير الحاصل في رضا العملاء، وتعتبر العلاقة متوسطة طردية بين المتغيران كون قيمة $R = 50.4\%$. وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية العدمية H₀، حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لخدمة التتبع الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك على رضا العملاء.

مناقشة النتائج

سيتم في هذا الجزء عرض وتفسير النتائج النهائية للدراسة بالإضافة إلى التوصيات المطلوبة.

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الأهمية مرتفعة للمتغيرات وبدرجات متفاوتة نسبياً بين المتغيرات باستثناء خدمة الجمهور الإلكتروني جاءت متوسطة، وتبين النقاط التالية نتائج اختبار الفرضيات المتعلقة بالأنموذج المستخدم في الدراسة وهي متغيرات الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء.

1. وجود أثر للخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء.
2. وجود لخدمة الجمهور الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء. حيث أظهرت النتائج عند بعد خدمة الجمهور الإلكتروني وهو أحد أبعاد الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة

الجمارك الأردنية أن مستوى تطبيق الخدمة متوسط من وجهة نظر أفراد العينة حيث بلغت نسبة التطبيق لهذه الخدمة 71.5% ويعود السبب بأن المراجع لا يقوم بإرفاق الوثائق المطلوبة للمديرية المختصة مباشرة دون العودة لموظف خدمة الجمهور.

3. وجود أثر لخدمة نظام الأسيكودا العالمي المقدم في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء حيث أظهرت النتائج عند بعد خدمة نظام الأسيكودا العالمي وهو أحد أبعاد الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية أن مستوى تطبيق الخدمة مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة حيث بلغت نسبة التطبيق لهذه الخدمة 75% ويعود السبب بأن نظام الأسيكودا العالمي يتمتع بالسرية التامة والحماية الكاملة للبيانات الجمركية كذلك فإن نظام الأسيكودا العالمي يغطي كافة المعلومات بمختلف مجالات العمل الجمركي.

4. وجود أثر لخدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء حيث أظهرت النتائج عند بعد خدمة تطبيق التعريفية الجمركية عبر الأجهزة الخلوية وهو أحد أبعاد الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية أن مستوى تطبيق الخدمة مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة حيث بلغت نسبة التطبيق لهذه الخدمة 76.2% ويعود السبب بأنه يتم تحديث هذه البيانات بشكل مستمر على التطبيق ولأن العينة أيضاً تثق بأن المعلومات التي تجدها على التطبيق مطابقة لما هو موجود على الكتب الرسمية لبنود التعريفية.

5. وجود أثر لخدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني المقدم في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء حيث تبين ان بعد خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني وهو أحد أبعاد الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية له مستوى تطبيق الخدمة مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة حيث بلغت نسبة التطبيق لهذه الخدمة 74.6% ويعود السبب بذلك لأن خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني بتسريع المعاملات من حيث الوقت المستخدم وأظهرت أيضاً النتائج هند هذا البعد بأنه تساهم خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني بتشجيع الاستثمار وتشغيل الأيدي العاملة.

6. وجود أثر لخدمة التتبع الإلكتروني المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية على رضا العملاء حيث أظهرت النتائج عند بعد خدمة التتبع الإلكتروني وهو أحد أبعاد الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية أن مستوى تطبيق الخدمة مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة حيث بلغت نسبة التطبيق لهذه

الخدمة 75.6% ويعود السبب بأنه خدمة التتبع الإلكتروني يشعر العينة بمزيد من الأمان على البضاعة، كذلك فإن تطبيق خدمة التتبع الإلكتروني مجدي وذو فعالية.

7. أظهرت النتائج أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية متوسط وذلك من وجهة نظر أفراد العينة، حيث بلغت الفقرة "أشعر بالرضا اتجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الجمارك الأردنية" أعلى وسط حسابي ويليهما مباشرة فقرة "ساعات الاستقبال وأوقات الحصول على الخدمة محددة ومعلنة ومناسبة".

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية والتي من شأنها أن تسهم في تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية لتحصيل رضا أكبر لعملاء دائرة الجمارك الأردنية، وعلى النحو الآتي:

1. تعميم نتائج الدراسة على متخذي القرار في الجمارك الأردنية للاطلاع على مواطن القوة والضعف، وتجسيد مبدأ البحث والتطوير في الدائرة.
2. تعميم نتائج الدراسة الحالية وتطبيقها على بقية القطاعات المهتمة بتطبيق التكنولوجيا لتقديم خدماتها إلكترونياً للعملاء ومتلقي الخدمة.
3. تطوير وتحديث خدمة الجمهور الإلكتروني وابتكار آلية تساعد العميل بإنجاز عمله بمكان واحد بدلاً من التنقل بين مديريات مكاتب الدائرة الرئيسية أو بين المراكز الجمركية والدائرة.
4. ضرورة توفير شبكة وبرمجيات وبرامج قوية تدعم خدمة نظام الأسيكودا العالمي لمنع تكرار الانقطاع ووضع آلية ونظام يحفظ البيانات أولاً بأول بحال حصل انقطاع.
5. عرض خدمة تطبيق التعريف الجمركية عبر الأجهزة الخلوية على لجنة مختصة من مصممي البرامج والتطبيقات بحيث تسهل عملية استعماله وتصبح الخدمة أكثر سهولة في الاستخدام وتخلو من التعقيدات بالنسبة للعملاء.
6. عرض خدمة الإدخال المؤقت الإلكتروني على لجنة مختصة من المبرمجين بهدف تحديثه وتطويره بحيث تسهل عملية استعماله وتصبح خدمة الإدخال المؤقت خالية من التعقيدات بالنسبة للعملاء.

7. مراجعة رسوم خدمة التتبع الإلكتروني وعرضها على لجنة مختصة من المالىين لتخفيض هذه الرسوم إن أمكن وتحديث هذه الخدمة واستخدام وسائل أقل تكلفة بالتالي تخفض من رسوم التتبع الإلكتروني.
8. ضرورة اهتمام دائرة الجمارك الأردنية بنشر وتوعية عملائها عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لعملائها من تسهيل معاملاتهم
9. تعميم الدراسة والنتائج على جميع القطاعات التي تقدم خدمات الكترونية لعملائها للاستفادة منها.

المراجع باللغة العربية

1. القطاونة، نسرین، "جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2023. المجلد (3)، العدد (4)
2. مسعود، ليث صالح، عبد الله، غيث أركن، "تقييم الجودة المدركة للخدمات الإلكترونية لموقع مصرف بغداد الإلكتروني"، المؤتمر الدولي للعلوم الإنسانية والتكنولوجيا، العراق ICFHAT، 2019
3. أبو زيد، محمد خير، "التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS"، دار جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
4. توفيق، عمرو، "إدارة علاقات العملاء"، 2007، مركز الخبرات المهنية للإدارة – بميك القاهرة، مصر.
5. العوسا، صالح، " أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية: دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد (3)، 2018.
6. الشوابكة، خالد، "العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي دراسة اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية"، رسالة ماجستير. الجامعة الأردنية، 2008، عمان، الأردن.

7. كريمة، عياد، " أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة)، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد (8)، العدد (2)، 2021.
8. أبوريشة، هيثم، "جودة الخدمات وأثرها على رضا المتعاملين مع دائرة الجمارك الأردنية، دراسة تطبيقية لعينة من شركات التخليص بالأردن"، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية عمان الجامعية، 2012، عمان، الأردن.
9. الطراونة، عمر، "فن التعامل مع العملاء والجمهور "خدمة فائقة متميزة"، الطبعة الأولى، 2011، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
10. طواهرير، عبدالجليل والهوارى، جمال، "قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر"، مجلة Cybrarians Journal تصدر عن البوابة العربية للمعلومات والمكتبات، العدد 35، 2014. www.journal.cybrarians.org.
11. المحاميد، سعود، السليحات، نمر. العبادي، هيثم، "جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي لتلك النظم: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (8)، العدد (4). 2012.
12. كومار، في وريناتز يرنر، "إدارة علاقة العميل، مدخل قاعدة بيانات"، 2010، ترجمة سرور، سرور، ومراجعة عزام، عبد المرضي وتقديم العمر، إبراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.

References

1. Ba & Johnson, (2008). "An Explanatory Study of the Impact of Service Processes on Online Customer Satisfaction" *Production & Operations Management*, 17 (1), 107 – 119
2. Retno, I., Budi, S., & Agustina, S. (2019). "Analysis of the Relationship Between e-Service Quality, Customer Satisfaction, And Consumer Behavioral Intentions: A Case Study of Online-Based Agribusiness Companies in Malang City". *Russian Journal OF Agricultural and Socio-Economic Sciences*, DOI 10.18551/rjoas.2019-01.13, 113-121.

3. Seng, T., & Sayed Mahmoud, M. (2020). "Perceived e-service quality and e-store loyalty: The moderated mediating effect of webpage aesthetics and e-customer satisfaction". International Journal of Advanced and Applied Sciences, 7 (5), 111-117.
4. Hamid, Ammar (2012). "Effect of E-Banking Services on Customer Value and Customer Loyalty" Unpublished Master Thesis, Middle East University, Jordan
5. Hair, J, F, Black, W. C, Babin, B. J, Anderson, R, E, & Tatham, R, L. (2006). "Multivariate Data Analysis" (6th ed): Prentice Hall
6. Kabir, Awal; Poddar, Sujana, (2015). "E- Banking and Customer Satisfaction in Bangladesh", European Journal of Business and Management, Vol.7, No.8.
7. Linn, Robert. L, & Gronlund, Norman, E, (2000). "Measurement and Assessment in Teaching", (8th ed) Prentice Hall
8. Li, H., Liu, Y., and Soumi, R., (2009). "Measurement of E- Service Quality: An Empirical Study on Line Travel Service", 17th European Conference on Information System
9. Sekaran, U., & Bougie, R., (2010). "Research methods for business: A skill building approach", 5 Edition, NY: John Wiley & Sons Inc., New York
10. Swaid, S.I. & Wig & R.T. (2007). "Key Dimension of E-commerce Service Quality & its Relationship to Satisfaction & Loyalty" 20th Bled, e conference e mergence: Merging & Emerging Technologies, Processes, & Institution, Bled, Slovenia, pp1-15
11. www.dralabdali.com/happy-customer
12. www.Marketingpower.com
13. www.customs.gov.jo