

أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وآثرها على جودة الخدمات

الإلكترونية: دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني

إعداد

غدير شحادة الحسين

إشراف

الدكتور احمد صالح السكر

ملخص

تهدف الدراسة الحالية للتعرف على أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وآثرها على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني. أما عينة الدراسة فقد اشتملت على (150) من موظفي قسم الأرشفة في كل من (مديرية الامن العام/ادارة ترخيص السواقين والمركبات، وزارة الداخلية) التابعة للقطاع الحكومي الأردني. من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قامت بتصميم استبانة والتأكد من صحتها وثباتها.

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية ومكوناتها على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لموظفي القطاع الحكومي الأردني.

أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بتوفير البنية التحتية اللازمة لتأسيس أنظمة إدارة الأرشيف الإلكتروني، وإستبدال الأرشيف الورقي القديم على مراحل في الأرشيف الإلكتروني للمحافظة على

الوثائق من التلف والضياع، وتطوير أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية بصورة مستمرة، ووضع عنصر تحديد الصلحية كدليل للمستخدمين لهذه الأنظمة، وزيادة الوعي بأهمية الأرشفة الإلكترونية ودورها في توفير الوقت والجهد والمال.

**ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS AND
THEIR IMPACT ON THE QUALITY OF E-SERVICE: AN
EMPIRICAL STUDY ON THE JORDANIAN GOVERNMENT
SECTOR**

Prepared by

Ghadeer S. Hussain

Supervised by

Dr. Ahmad al Sokar

Abstract

The current study aims at investigating the electronic document management systems and their impact on the quality of e-services in the Jordanian public sector. The sample consisted of (150) employee of the archive department in each of the (General Security Directorate / Drivers and Vehicle Licensing Department, Ministry of Interior) of the Jordanian government sector. In order to fulfill the study objectives a questionnaire designed and distributed after check its validity and credibility.

Study results showed a statically significant impact at the level of ($\alpha \leq 0.05$) for the electronic document management systems and their contents on the quality of e-services provided to the government sector employees.

The study recommended to care in providing the infrastructure for the establishment of EDMS, and replacing older paper Archive at stages to preserve documents from damage and loss, and to develop the EDMS on an ongoing basis, to develop determining the validity element as a guide for users of these systems, and to increase awareness of the importance electronic documents and their role in saving time, effort and money.