

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض

إعداد الطالبة/ إيمان عبيد المسعود

إشراف/

Dr. Alfaisal Abdelahamid

Dr. Alaa Ahmad

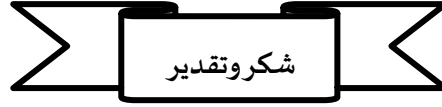
العام الدراسي:

2024



الإهداء

الى كل طالب علم اهدي ثمرة جهدي المتواضع



أتوجه وأخص بالشكر والتقدير والإمتنان إلى الأستاذ الفاضل الملمهم (أ. فهد الحملي)
على الدعم والمساندة في مسيرتي العلمية والعملية وإلى كل من ساهم في مسيرتي
التعليمية وساندني لإنجاز هذا العمل، وأحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا على إتمام هذا
البحث وأسأل الله عز وجل التوفيق والسداد، ولكم مني جميعا بالغ التقدير وعظيم
الامتنان.

الباحثة/

إيمان المسعود

ملخص البحث باللغة العربية

أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة. وتكون مجتمع الدراسة من منسوبي فرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، وتقدر الباحثة عددهم بحوالي (420) موظف. وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث تم اختيار (140) من منسوبي فرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، وذلك بنسبة لا تقل عن (30%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وتم الاختيار عن طريق وضع الأسماء في صندوق والاختيار العشوائي منها. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها: يوجد دعم معنوي للعاملين في الإدارة الإلكترونية بالفرع، يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على الخدمات الإلكترونية، يوجد خبراء لتصميم وتطوير برامج الخدمات الإلكترونية ، يتوافر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات التكنولوجية، ومن التوصيات التي وضعتها الدراسة : العمل على تصميم موقع إلكتروني تفاعلي لخدمات الإدارة الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض، والعمل على توفير ربط إلكتروني بين فروع خدمات المياه بمناطق المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية:

أثر /الخدمات /الإلكترونية /رضا/ المستخدمين / فرع /خدمات/ المياه/ منطقة الرياض

Abstract

The impact of electronic services on the satisfaction of beneficiaries in the water services branch in the Riyadh region.

The study aimed to identify the impact of electronic services on the satisfaction of beneficiaries in the water services branch in the Riyadh region. The study used the descriptive analytical method and the questionnaire tool. The study population consisted of employees of the Water Services Branch in the Riyadh Governorate, and the researcher estimated their number at approximately (420) employees. The study sample was selected randomly, as (140) employees of the Water Services Branch in the Riyadh Region Governorate were selected, at a rate of no less than (30%) from the original population of the study. The selection was made by placing the names in a box and randomly selecting from them. The study reached important results, including: There is moral support for employees in the branch's electronic administration, there are qualified trainers to train employees on electronic services, there are experts to design and develop electronic services programs, the necessary financial support is available to purchase technological technologies, and among the recommendations developed by the study: working on... Designing an interactive website for the electronic management services of the water services branch in the Riyadh region, and working to provide an electronic link between the water services branches in the regions of the Kingdom of Saudi Arabia.

key words:

Impact of /electronic/services/satisfaction/beneficiaries/branch/water/services/Riyadh region.

فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
-	صفحة العنوان
ب	صفحة البسملة
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	ملخص البحث باللغة العربية
و	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
ز	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
1	الفصل الأول: مقدمة الدراسة
1	مقدمة الدراسة
2	مشكلة الدراسة
2	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	أسئلة الدراسة
5	الدراسات السابقة
7	المنطلقات النظرية للدراسة

9	المنهجية وطرق البحث الأخرى
10	حدود البحث
13	الفصل الثاني: أدبيات الدراسة
13	المحور الأول: الخدمات الإلكترونية.
25	المحور الثاني: رضا المستفيدين.
33	الفصل الثالث: إجراءات البحث (المنهجية والإجراءات)
33	أولاً: منهج الدراسة.
33	ثانياً: مجتمع الدراسة.
34	ثالثاً: عينة الدراسة.
34	رابعاً: أدوات الدراسة.
34	خامساً: الأساليب الإحصائية.
35	الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
35	نتائج الدراسة الميدانية
41	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
47	الفصل الخامس: خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها
47	نتائج الدراسة
49	التوصيات والمقترحات
51	المراجع
54	الملاحق

	فهرس الجداول
الصفحة	الجدول
35	جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
35	جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة
36	جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها
36	جدول (4) تحليل المحور الأول: مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض
37	جدول (5) تحليل المحور الثاني: درجة رضا المستخدمين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض
38	جدول (6) تحليل المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستخدمين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض
40	جدول (7) معامل ثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

	فهرس الملاحق
الصفحة	الملحق
54	ملحق (1) استبانة التطبيق
61	ملحق (2) فحص نسبة الاقتباس

الفصل الأول

خطة البحث

مقدمة الدراسة

إن الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن طريقة جديدة تم ابتكارها، من أجل تقديم كافة الخدمات الحكومية ولكن بشكل إلكتروني يسهل على الكثير منا استخدامه، تعد الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية من الحكومة العادية أو التقليدية. و الخدمات الإلكترونية هي عملية استخدام تقنيات الاتصال و التواصل الحديثة، و يجب أن يكون لها ثلاثة أطراف وهي مزود الخدمة، و مستقبلها، و القنوات الاتصالية (كالإنترنت و مراكز الاتصال، و الهاتف المحمول، و غيرها). و السبب الرئيسي في نجاح هذه الخدمات هو الإنترنت، حيث أن له دور عظيم في تقديم هذه الخدمات للناس، و يشترط لاكتمال تقديم الخدمة توافر اتصال بالإنترنت لدى كل طرف من أطراف العملية الاتصالية (السعدي، 2019، ص ص 75-77).

كما أن تزايد الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية سواء للمؤسسة، أو العميل تعتبر هي الأداة الفعالة لتحسين ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة والمتوقعة من الزبائن . كما أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثيرات على مواقف ورضا العملاء ونواياهم السلوكية، بناء على ذلك فإن تقييم العملاء للجودة، يمكن الممارسين من تخصيص موارد المنظمة بما يضمن أداء خدمات إلكترونية تحقق لهم الرضا، والمواقف والنوايا السلوكية الإيجابية (المغربي، 2017، ص 93).

ولقد أثبتت نتائج دراسة الراشد (2016، ص 171) أن رضا العملاء هام جدا لأنه يوفر نظام قياس يمكن الجهات المعنية من استخدامه لتحسين منتجاتهم وبالتالي مضاعفة نسبة النجاح لكونه يحلل مواطن القوة والضعف في الأداء، وبالتالي يؤدي إلى تطوير وتجديد المقاربات المعتمدة.

ونظرا لأن الوضع التنافسي لغالبية المنظمات يتأثر بالتغيرات السريعة، فتضطر العديد منها إلى اللجوء لتبني استراتيجيات تمكنها من البقاء والاستمرار في دنيا الأعمال، لذلك تعد المنافسة في تحسين جودة الخدمات قضية استراتيجية ورئيسية للمنظمات التي تعمل في قطاع الخدمات، ففي الوقت الحاضر أصبحت المؤسسات تبذل جهد أكثر للاحتفاظ بعملائها وجذب عملاء جدد، وأكثر وعي وشعور بالقلق إزاء الحاجة إلى إدارة الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل، والعمل على فهم العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة الإلكترونية ومستوى رضا المستفيد ، ولذا تتناول الباحثة في تلك الدراسة موضوع أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

مشكلة الدراسة

يعرف الاقتصاد العالمي تطورا غير مسبوق في بنيته القطاعية، حيث صار للخدمات فيه الدور الإيجابي في إحداث هذه التحولات، تحولات هامة وتغيرات سريعة ميزت كل مستويات لاقتصاد الكلية منها و الجزئية، سواء في المؤسسات الخاصة أو العمومية، تطورات أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق بأنظمة الاتصال عن بعد، وشبكة الإنترنت (الزعبي، 2016، ص 63).

ولقد أثبتت نتائج دراسة العطار (2015، ص146) أن الحفاظ على رضا العملاء وبقائهم في كعملاء دائمين للشركة أصبح أمر ضروري جدا وذلك لأن التسويق الحديث يعتمد على العديد من العوامل منها بناء علاقات جيدة وممتازة مع العملاء والمحافظة عليهم ولذلك يجب التعامل مع كل عميل على أنه العميل الوحيد لدى الشركة ويجب العمل على راحته قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة.

كما أثبتت نتائج دراسة ايسموند Esmond (2019، ص13) أن رضا العميل يدفع العاملين بالشركة للثقة في أنفسهم وقدراتهم والكيان الذي يجمعهم ومنتجاتهم وبالتالي يكونوا فخورين بتواجدهم ضمن فريق عمل هذا المكان ويسعون للعمل بحب ولإتقان، وعلى

النقيض إذا كان حال الشركة سيئاً سيتقاعس الموظفون عن القيام بدورهم ويكونوا محبطين دوماً ويتنصلون من عملهم.

وتتمثل مشكلة تلك الدراسة في اعتبار أن الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة. لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون.

أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية :

- تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تسعى إلى التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض، خاصة في ظل المتغيرات المعاصرة التي شهدتها المملكة العربية السعودية مما يبرز من أهمية هذه الدراسة العلمية.

- ستشكل هذه الدراسة مرجعاً للباحثين ، والذي قد يستفيد منه الباحثون في هذا المجال .

- تزود مسؤولي السياسة الاقتصادية في المملكة بسبل مواجهة تحديات رؤية 2030 في المجال الاقتصادي ، والإداري .

ب- الأهمية العملية :

- تتضح الأهمية العملية لهذه الدراسة في كونها تسعى إلى التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، مما يعني

إمكانية التعرف على هذه الآثار ، وبالتالي يسعى المعنيون إلى محاولة تعزيز الآثار الإيجابية وعلاج الآثار السلبية.

- تأمل الباحثة أن تتم الاستفادة من نتائج وتوصيات ومقترحات هذه الدراسة من قبل الباحثين في المملكة العربية السعودية.
- يحظى موضوع الخدمات الإلكترونية بأهمية كبيرة منذ سنوات.
- تعتبر مدخلا يوجه الباحثين لدراسة آليات تقديم الخدمات الإلكترونية بالمؤسسات.
- الدور الكبير الذي توليه الدولة لقطاع الأعمال وأهميته في تحقيق التنمية.

أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة ، فيما يلي:

الهدف العام:

التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة.
2. التعرف على درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة.
3. وضع التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيس:

ما أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من

وجهة نظر عينة الدراسة؟

2. ما درجة رضا المستخدمين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه

بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟

3. ما التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستخدمين عن مستوى الخدمات الالكترونية

بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض؟

الدراسات السابقة

تقسم الباحثة الدراسات السابقة إلى مبحثين ، وهما : المبحث الأول: الدراسات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية ، والمبحث الثاني: الدراسات المتعلقة برضا المستخدمين .

المبحث الأول: الدراسات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية:

أجرى عباس (2015) دراسة بعنوان : واقع الخدمات الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية في الجامعة الإسلامية بغزة وأثرها على التطوير التنظيمي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وأداة الإستبانة ، وتمثلت عينة الدراسة في (126) من الموظفين الإداريين بالجامعة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات

الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد ، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني . كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية .

وأجرى الشبلي (2016) دراسة بعنوان : دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق خدمات الادارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق خدمات الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم في مصر. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة . وتمثلت عينة الدراسة في (146) من جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية في الوزارة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : لا يتاح للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني، لا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الإلكتروني بالوزارة، لا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم وآليات العمل بالبرنامج الإلكتروني الذي يستخدمونه.

وأجرى الدوري (2016) دراسة بعنوان: واقع الخدمات الإلكترونية بالأقسام الإدارية في الجامعات العراقية- دراسة ميدانية في جامعة بغداد . هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية بالأقسام الإدارية في الجامعات العراقية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأداة الإستبانة . وتمثلت عينة الدراسة في (114) من معلمي العاملين بالأقسام الإدارية بجامعة بغداد . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : أن استخدام الخدمات الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، ورفع الإنتاجية، وسرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد العاملين . إلا أن الدراسة أظهرت وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود بالجامعة للمتميزين في العمل الإلكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى

الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وأجرى ميرون Myron (2019) دراسة بعنوان : تحسين قدرات الإداريين في مجال الخدمات الإلكترونية بدولة جواتيمالا – تصور مقترح :هدف البحث إلي معرفة آليات تحسين قدرات الإداريين في مجال الخدمات الإلكترونية بمدينة (إتافموس) بدولة جواتيمالا . واستخدم الباحث المنهج المسحي ، وتمثلت اداة الدراسة في برنامج الكتروني من تصميمه ، وطبق الباحث دراسته على (75) من الإداريين بالمعهد الجغرافي الوطني بمدينة (إتافموس) . وقد توصلت الدراسة إلي نتائج هامة ومنها : تحسين قدرات الإداريين على أدائهم للعمل بشكل متميز بعد تعرفهم على كيفية استخدام البرنامج .

وأجرى كراي Kraay (2019) دراسة بعنوان : حاجة الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا إلى تطوير الخدمات الإدارية .هدف البحث إلي معرفة أسباب حاجة الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا إلى تطوير الخدمات الإدارية. واتخذ الباحث الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا كنموذجا لدراسته. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة وطبق دراسته على (85) من الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي وقراها ، بدولة جورجيا. وقد توصلت الدراسة إلي نتائج هامة ومنها : إن من الأسباب الداعية إلي التحول نحو الإدارة الإلكترونية في جورجيا هو: تحسين مستويات تصورات واتجاهات هؤلاء الإداريين نحو تطوير ممارساتهم الوظيفية ، و التأكيد علي أن الموظفين يصبحون بالضرورة أكثر اهتماما ومهارة في استخدام التكنولوجيا في التعلم نتيجة لكونهم أكثر قدرة وفاعلية علي استخدامها وتطبيقها عمليا.

المبحث الثاني: الدراسات المتعلقة برضا المستفيد :

أجرى عبد الإله (2015) دراسة بعنوان : تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية بالجامعات المصرية في ضوء مفهوم رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي : هدفت الدراسة إلي وضع تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية

بالجامعات المصرية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة . وتمثلت عينة الدراسة في (128) من أساتذة جامعتي القاهرة ، والإسكندرية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين على التربية العملية تعزى لمتغير التخصص لصالح المشرفين من تخصص العلوم الإنسانية، في حين لم توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية في المشكلات التي تواجههم تعزى لمتغير التخصص. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين والمشكلات التي تواجههم تعزى لمتغيرات الخدمة والمؤهل والجامعة.

كما أجرى ماركوس Marcus (2016) دراسة بعنوان : تحقيق رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي باستخدام الرحلات المعرفية عبر الويب ، مدخل تعليمي جديد في الاتحاد الأوروبي : هدفت الدراسة إلى توجيه نظر القائمين على السياسة التعليمية في الاتحاد الأوروبي إلى اعتماد استخدام الرحلات المعرفية عبر الويب ، كمدخل تعليمي جديد لتحسين أداء المعلم بدلا من استخدامها بشكل فردي من قبل الطلاب. وقد عرف الباحث الرحلة المعرفية عبر الانترنت بأنها عبارة عن نشاط مبني على رحلة باستخدام الانترنت يتم عرضه مسبقاً، وتعليم الطلبة استخدام المعرفة المراد تعليمها للطلبة وكيفية التعامل معها. وقد استخدم الباحث المنهج المسحي وأداة الإستبانة . وقد طبق الباحث دراسته على (7) جامعات ومعاهد علمية في بلجيكا وبريطانيا وهولندا . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : أن إستراتيجية الرحلات المعرفية عبر الويب تسهل على المعلم استكشاف واستنتاج المعرفة، باستخدام الحاسوب، ومصادر المعرفة المتاحة، على شبكة الإنترنت ، كما أن إستراتيجية الرحلات المعرفية عبر الويب تساعد المعلم حيث أنها تسهل تقييم أداء المتعلم، وقياس تطور المهارات العقلية العليا مثل التحليل، والتركيب، والتقييم.

كما أجرى الراشد (2016) دراسة بعنوان : المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على رضا المستفيد عن الأداء

المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي وتمثلت أداة الدراسة في مقياس للمشاعر من تصميم الباحث . وتمثلت عينة الدراسة في عدد (96) مفحوص من الموظفين الحكوميين بمدينة العين الإماراتية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من السمات الشخصية ، الحالة المزاجية ، المشاركة في اتخاذ القرار ، نمط القيادة ، وأداء الموظف الحكومي . وقد تبين أن محاور المشاعر الايجابية والسلبية التي اعتمدت عليها الدراسة كانت جميعها لها أثر ايجابي على أداء الموظف الحكومي بنسبة جيدة .

كما أجرى جيوفاني Giovanni (2019) دراسة بعنوان : مفتشي جلاله الملكة يعتمدون ميزانية لدعم برامج تحسين رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي. هدف البحث الذي قدم إلى مجلس العموم البريطاني إلى معرفة الأسباب التي جعلت مفتشي جلاله الملكة يعتمدون ميزانية تبلغ (3500000) جنيه إسترليني لدعم برامج تحسين رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي للمعلم بالمملكة المتحدة . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة وطبق دراسته على (29) من معلمي مدرسة جون بريد بضاحية لندن الغربية بالمملكة المتحدة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : إن من أبرز المشكلات التعليمية في كثير من مدارس لندن هو تقديم محتوى تعليمي تقليدي ، كثرة شكاوى المعلمين من ضعف أداء الطلاب في بعض المواد ولاسيما الرياضيات ، من أبرز دواعي دعم برامج التنمية المهنية بالمملكة ما أكدت عليه الدراسات حول اكتساب المعلمين المشاركين في برامج تحسين الأداء الإلكتروني معارف أكثر من المعلمين الآخرين الذين لا يشاركون في أي برامج تنمية مهنية.

التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة تبين ما يلي:

1-أوجه الاتفاق

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التركيز على موضوع أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين ، كما اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي .

2-أوجه الاختلاف

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة لاختلاف الزوايا التي تم تناولها ولاختلاف الأهداف التي سعت إليها كل دراسة .كما تناولت الدراسات السابقة موضوع الدراسة في بيئات مختلفة عن بيئة الدراسة الحالية وأيضاً اختلاف الفترة الزمنية التي سوف تتم فيها – إن شاء الله – الدراسة الحالية عن الفترات الزمنية التي تمت فيها الدراسات السابقة .

3-أوجه الاستفادة

سوف تستفيد الباحثة من الدراسات السابقة في عدة مواضع منها : التأسيس النظري للدراسة الحالية ، في تحديد مصطلحات الدراسة، في الاطلاع على دراسات سابقة في موضوع الدراسة الحالية ، وفي الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة ، في بناء أداة الدراسة ، تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة ، وفي تحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المنهجية وطرق البحث

أولاً: منهج الدراسة:

سوف نتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة طبيعة الدراسة الحالية، ويبحث المنهج الوصفي في حاضر الأشياء كما هو، بغرض فهمه والاستفادة من ذلك في توجيه المستقبل المباشر بالتصحيح أو التحديث أو التوضيح أو اقتراح معرفة متخصصة جديدة. إذ يختص بوصف الواقع من أجل فهمه وكيفية التعامل معه فهو تمهيد منطقي لوصف واقع الأشياء، ماضيها المباشر الذي يخص هذا الواقع ويؤثر عليه بغرض الاستفادة من ذلك المنهج في توجيه المستقبل أو اقتراح بدائل مجدية له.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع البحث. ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من منسوبي فرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، وتقدر الباحثة عددهم بحوالي (420) موظف .

ثالثاً: عينة الدراسة:

سوف يتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، بنسبة لا تقل عن (30%) وفقاً لأكاديمية علم النفس الأمريكية التي رأت ضرورة ألا تقل نسبة عينة الدراسة عن (10%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وتم الاختيار عن طريق وضع الأسماء في صندوق والاختيار العشوائي منها.

أدوات البحث (أدوات جمع البيانات).

سوف تعتمد الباحثة في الدراسة الميدانية على الاستبيانات. ويعد الاستبيان من أكثر الوسائل استخداماً للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، في حين يوصف الاستبيان بأنه عبارة عن أداة ذات أبعاد وبنود، وتستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابة تحريرية.

وسيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية ومناسبة لمشكلة الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة سوف تقوم الباحثة ببناء الاستبانة.

حدود البحث

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية :

■ الحدود الموضوعية:

ستركز الدراسة علي أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

■ الحدود البشرية:

منسوبي فرع خدمات المياه

■ الحدود المكانية :

سوف يتم إجراء الدراسة في منطقة الرياض.

■ الحدود الزمنية :

سوف تجري الدراسة خلال العام الدراسي 1445هـ/2024.

الفصل الثاني

أدبيات الدراسة

ينقسم الفصل إلى محورين، وهما: المحور الأول: الخدمات الإلكترونية ، والمحور الثاني: رضا المستفيدين.

المحور الأول: الخدمات الإلكترونية

1- مفهوم الخدمات الإلكترونية

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الخدمات الإلكترونية ، ومن أهم تلك التعريفات ، ما يلي:

عرف عبد السلام (2013، ص57) الأتمتة ، بأنها: منهج إداري حديث قائم على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية المتاحة .

بينما عرف الخالدي (2015، ص13) الأتمتة ، بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال من تخطيط و توجيه و رقابة الموارد و القدرات الجوهرية للمنظمة و للآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة .

بينما عرف سمارة (2017، ص83) الأتمتة ، بأنها: مدخل إداري قائم على استخدام نظم المعلومات و المعرفة و الحواسيب و وسائل الاتصال للقيام بالوظائف الإدارية و انجاز الأعمال , و الاعتماد على شبكات الانترنت و الانترانت و الاكسترانت في تقديم الخدمات و الترويج للسلع بصورة الكترونية .

وتتفق الدراسة مع تعريف الخالدي (2015) لأنه الأقرب للدراسة فقد أكد هذا التعريف على أن الأتمتة تعني القدرة على استخدام الحاسوب في تنفيذ الأعمال الالكترونية والأنشطة الإدارية من خلال شبكات الاتصال , و تقديم الخدمات الكترونيا للمستخدمين في أي مكان و أي زمان مما يؤدي إلى تحسين الأداء و جودته .

2-المقارنة بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية

ذكر سمارة (2017، ص ص95-96) أن مفهوم التقليدية يشير إلى الإدارة بشكلها الروتيني القائم على استخدام الورق في انجاز المعاملات و الأعمال مما يتطلب وقت و جهد كبيرين , و كذلك ضرورة توفر مستودع كبير لحفظ المستندات الورقية في ملفات و مجلدات و رفوف و هو ما يعرف بقسم الأرشيف , أما الإدارة الالكترونية فهي إدارة بلا ورق تعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في انجاز الوظائف المناطة بها و تستخدم الأرشيف الالكتروني لحفظ المعلومات .

وذكر عبد القادر (2015، ص ص113-115) أن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يترتب عليه تغييرات عدة في الوظائف و الاستراتيجيات الإدارية , و من أهم هذه التغييرات ما يلي:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات و المعرفة .
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي .
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد .
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي .
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو المرتكزة على العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج التكنولوجيا والمستخدم .

3-أهداف الخدمات الإلكترونية

ذكر عبد السلام (2013، ص74-75) أن أهداف الأتمتة، تتمثل فيما يلي : إدارة و متابعة الوحدات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة و كأنها وحدة مركزية واحدة ، تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات المتعلقة بموضوع القرار لمتخذ القرار بالوقت المناسب، تجميع البيانات من مصادرها الأولية بطريقة سلسلة، توظيف تكنولوجيا المعلومات في خلق ثقافة مؤسسية ايجابية لدى العاملين بالمؤسسة، تعزيز الرقابة للعمليات الإدارية المختلفة، التعلم المستمر و بناء المعرفة لدى العاملين، زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا , و تسهيل متابعة و إدارة كافة الموارد ، استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول و أنظمة في تطوير العمل الإداري و رفع إنتاجية و كفاءة العاملين، القضاء على الحلقات الروتينية الزائدة و تعقيدات العمل الإداري التقليدي .

ونستخلص أن من أهداف الأتمتة ، ما يلي : شفافية المعلومات و إمكانية إتاحتها للمستفيدين بوضوح و سلاسة، إمكانية إيصال الخدمات المقدمة الى أقصى المواقع الجغرافية، و تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية و الخارجية .

أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية

ذكر عبوي (2017، ص ص21-23) أن التحول من أسلوب الإدارة التقليدية القائم على استخدام الورق في انجاز المعاملات إلى أسلوب الأتمتة القائم على استخدام التكنولوجيا الرقمية لم يأت من فراغ و إنما له ما يبرره . فهناك مجموعة من المبررات التي دعت المؤسسات للبحث عن أفضل الطرق لتحسين أدائها من خلال التحول نحو أسلوب الأتمتة , و أهم هذه المبررات ما يأتي :

- إن الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) قد جعلت العالم يبدو كأنه قرية صغيرة من حيث سهولة الاتصال بين الدول المختلفة و عبر القارات .
- إن ظاهرة العولمة عدت دافعا للعديد من المؤسسات لتحسين خدماتها كي ترتقي نحو المستويات العالمية مما يسمح لها بنشر أعمالها عبر الدول و الدخول لأسواق جديدة.

- إن التوجه نحو الخصخصة في الكثير من دول العالم قد دفع العديد من المؤسسات إلى تحسين أدائها ورفع كفاءتها لتتمكن من البقاء والاستمرار في ظل المنافسة المتزايدة .

4-أنماط الخدمات الإلكترونية

يرى عامر (2020، ص128) أن الأتمتة هي إدارة و تنفيذ الأعمال باستخدام الوسائل الالكترونية , وهذا الرأي يضع الأتمتة في قالب الأعمال الالكترونية و يفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الإدارة العامة الالكترونية و لهذا استخدم مصطلح الحكومة الالكترونية للدلالة على استخدام الأتمتة في المؤسسات العامة و الحكومية بغض النظر عن طبيعة و نوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو اجتماعية .

بينما يرى سمارة (2017، ص ص65-67) أن الأتمتة هي المنظومة التي تشمل جميع الأنشطة و العمليات على مستوى الأعمال الالكترونية من جهة , و إدارة المؤسسات الحكومية الكترونيا من جهة أخرى, إذ تعد الأتمتة بمثابة المظلة التي تضم تحتها كلا من الحكومة الالكترونية و الأعمال الالكترونية . و تعرف الحكومة الالكترونية بأنها " تقديم الخدمات العامة باستخدام الوسائل الالكترونية بما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية و تطوير أداء الحكومة من خلال تعزيز الجودة و الثقة و السرعة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و منظمات الأعمال . أما مصطلح الأعمال الالكترونية فظهر لأول مرة عام 1996 عندما استخدمت شركة (IBM) المتخصصة في مجال الحاسوب هذا المصطلح للتعبير عن شبكة الكترونية من البنى التحتية لتقنية المعلومات و التطبيقات البرمجية و تطبيقات الانترنت , بما في ذلك القدرة على ربط نظم المعلومات مباشرة مع الأطراف المستفيدة من زبائن و موردين و عاملين بشكل يتيح تبادل المعلومات و تنفيذ الأنشطة و العمليات و صنع استراتيجيات الأعمال بكفاءة و فاعلية.

5-فوائد تطبيق الخدمات الإلكترونية

ذكر إسماعيل (2021، ص ص124-125) أن أهم الفوائد المترتبة على تطبيق الأتمتة ، تتمثل فيما يلي : تبسيط إجراءات العمل داخل المؤسسة التي تطبق الأتمتة , و هو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، اختصار الوقت المستغرق في تنفيذ إدارة الموارد البشرية المتنوعة داخل المؤسسة، الدقة و الوضوح في التعليمات داخل المؤسسة، تسهيل إجراء الاتصالات بين فروع المؤسسة و وحداتها الإدارية من جهة , و بين المؤسسة و الجهات الخارجية من جهة أخرى، كما أن استخدام الأتمتة يؤدي الى تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ , مما يؤثر إيجاباً على الانجاز السريع و الدقيق للمهام و المعاملات.

ونضيف أنه عند تطبيق الأتمتة فلن تكون هنالك حاجة لعدد كبير من الخزائن لحفظ الملفات كما هو الحال في ظل الإدارة التقليدية , و بالتالي سيتم توفير المساحة التي تشغلها تلك الخزائن و كذلك توفير نفقات العاملين في قسم الأرشفة .

6-سبلات تطبيق الخدمات الإلكترونية

حدد كل من إسماعيل (2021) ،وعامر (2020) سبلات تطبيق الأتمتة، فيما يلي:

1-الاختراق الإلكتروني :

و يقصد به عملية الدخول الى نظام المعلومات في المنظمة من قبل الأشخاص غير المخولين بالدخول , و قيام هؤلاء الأشخاص بسرقة أو تحريف أو إتلاف المعلومات الموجودة في النظام، فمصدر خطر الاختراق الإلكتروني يتأتى من ثلاث جهات و هم العابثون , و قراصنة المعلومات , و الأجهزة الاستخبارات التابعة للمنظمات المنافسة أو للدول (إسماعيل، 2021، ص 112).

2-زيادة التبعية للدول الأجنبية :

إن صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تكاد تكون محصورة بعدد معين من الدول لا يتعدى عددها عدد أصابع اليد الواحدة , و التبعية لهذه الدول أما أن تكون

اقتصادية كونها تظل المصدر الوحيد لإنتاج تلك التكنولوجيا و تفرض السعر الذي تريده على تلك التكنولوجيا , أو تكون التبعية لتلك الدول بسبب وجود ثغرات أمنية في معظم برامج التشغيل و برامج التطبيقات و التي لا يعلم بوجودها و كيفية استغلالها للتجسس و الاختراق الالكتروني سوى منتجوها و مبرمجوها و الذين بإمكانهم الإطلاع على جميع أسرار المنظمة و ربما تسريبها الى المنظمات المنافسة (عامر ، 2020 ، ص ص 94-95).

3- شلل الإدارة :

إن التطبيق المستعجل للإدارة الالكترونية و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي الى النمط الالكتروني للإدارة دون اعتماد التدرج أو التسلسل الزمني في الانتقال قد يؤدي الى حدوث شلل في وظائف الإدارة , إذ أنه عند التخلي عن النمط الإداري التقليدي و عدم انجاز الأتمتة بشكل صحيح فأن ذلك يؤدي إلى خسارة الإدارة التقليدية و عدم ربح الأتمتة , مما قد يؤدي إلى تعطيل عمل الإدارة أو توقفه بشكل مؤقت ريثما يتم الانجاز الكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى النظام الإداري التقليدي بعد خسارة كل شيء مما يعني الفشل في تطبيق الأتمتة (إسماعيل، 2021، ص ص 115-116).

ونستخلص أن من سلبيات تطبيق الأتمتة زيادة عدد العاطلين عن العمل , فالأتمتة تتطلب عددا أقل من العاملين كونها تعتمد فقط على الأشخاص المؤهلين و القادرين على استخدام التكنولوجيا المتطورة في العمل و هذا يعني التخلي عن العاملين غير المؤهلين على استخدام التكنولوجيا رغم أنهم قد يكونوا من ذوي الخبرة و الكفاءة في العمل الإداري التقليدي و هو ما يؤدي إلى تقليص عدد العاملين في المؤسسات و زيادة عدد العاطلين عن العمل .

6- معوقات تطبيق الخدمات الإلكترونية

حدد كل من عبد الحميد (2015)، وسمارة (2017) وعبوي (2017) المعوقات التي

تحد من إمكانية تطبيق الأتمتة ، فيما يلي :

أ-المعوقات التقنية :

تتمثل في ضعف شبكات الاتصال و بطئها في الكثير من الدول , و غلاء الأجهزة الالكترونية المستخدمة في تطبيق الأتمتة , و ارتفاع تكاليف شراء و تحديث البرامج المتخصصة في العمل الإداري الالكتروني (عبد الحميد ، 2015 ، ص75).

ب-المعوقات المعرفية :

تتمثل في صعوبة إدارة المعرفة الالكترونية من قبل معظم المديرين و العاملين في المنظمات المختلفة , و كذلك عدم كفاءة الكثير من نظم المعلومات أو تقادماها (سمارة، 2017، ص89).

ج-المعوقات التنظيمية والإدارية :

تتمثل في غموض مفهوم الأتمتة ما يزال الكثير من المديرين و الموظفين والزبائن يجهلون المفهوم الصحيح للإدارة الالكترونية. و قلة مرونة الهياكل التنظيمية للعديد من المؤسسات , إذ أن استحداث قسم جديد أو تغيير تسمية قسم معين يستلزم وقتا طويلا لحين انعقاد اجتماع مجلس إدارة المنظمة .و مقاومة التغيير ، فأى مشروع الأتمتة يحمل في طياته الكثير من التغييرات الوظيفية على مستوى الأقسام والشعب ، مما يقتضي إعادة توزيع المهام والصلاحيات و يستلزم تغييرا كبيرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية , و هذا سيواجه مقاومة عالية للتغيير من الموظفين الذين قد يطالهم التغيير (عبد الحميد ، 2015 ، ص ص76-77).

د-المعوقات البشرية :

تكمن في صعوبة توفر ملاكات بشرية مؤهلة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية التي هي أهم وسيلة من وسائل الأتمتة ، إذ أن الكثير من الموظفين غير مؤهلين لاستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال , وكذلك ضعف إلمامهم باللغة الانجليزية والتي غالبا ما تكون هي اللغة الرئيسة في التعاملات الالكترونية (سمارة، 2017، ص90).

ه-المعوقات المالية :

تتمثل بصعوبة توفر التخصيصات المالية اللازمة لشراء الوسائل التكنولوجية و شراء برامج التشغيل و التطبيقات الحديثة ، إذ أن التكنولوجيا في تطور مستمر و ينبغي أن تكون هنالك تخصيصات مالية مناسبة لمواكبة التطور المستمر ، وهو أمر قد يصعب تحقيقه في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها بعض منظمات الأعمال (عبوي، 2017، ص63).

و-المعوقات القانونية :

تتمثل في عدم ملائمة معظم القوانين و الأنظمة النافذة مع فكرة الأتمتة , حيث إن معظم القوانين و الأنظمة هي قوانين قديمة تم تشريعها في ظل بيئة الأعمال التقليدية (عبوي، 2017، ص64).

ي-المعوقات الأمنية :

إن الثورة التي حدثت في مجال التكنولوجيا والمعلومات أدت إلى بروز أنماط جديدة من التحديات الأمنية و منها :-

- لصوص الحاسوب أو القرصنة : و هم مجموعة من الأشخاص الذين لديهم معرفة واسعة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و لكنهم يستخدمون هذه المعرفة لأغراض تخريبية , و هم على نوعين : الأول يزاوّل عملية القرصنة كمهنة و يعمل لدى جهات معينة و يقوم بسرقة المعلومات أو تعديلها خدمة لمصالح الجهة التي يعمل

لديها ، والثاني يتلاعب بهذه المعلومات ويحرفها بهدف العبث فقط ، ويشكل هؤلاء القراصنة سواء أكانوا سارقين أم عابثين تهديدا أمنيا حقيقيا و خطيرا لمنظمات الأعمال .

- **الفايروسات :** عبارة عن برامج تم تصميمها خصيصا لإلحاق الضرر بأجهزة الحاسوب التي تتعرض للإصابة به ، إذ أنها تصيب أنظمة وبرامج التشغيل و تجعل ما يحتويه الحاسوب من برامج وبيانات تحت تصرف مصمم الفيروس (سمارة، 2017، ص 91-93).

ونستخلص أن معوقات تطبيق الأتمتة تشمل ما يلي : ضعف الوعي الالكتروني لدى الجمهور ، و قلة الثقة بالوسائل التكنولوجية الحديثة، المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات والخصوصية على الشبكات الالكترونية، وتفاوت إمكانات الأفراد فيما يتعلق بقدرتهم على استخدام التقنيات الحديثة التي يفرضها أسلوب الأتمتة .

المحور الثاني: رضا المستفيدين

1-تعريف رضا المستفيدين

تعددت التعريفات التي تناولت رضا المستفيدين ، ومن أهمها ما يلي :

- مجموعة من الأحاسيس الإيجابية (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة) (القحطاني، 2015، ص29).

- حالة من حالات القبول ،و شعور الموظف بالأمان ،و الاستقرار في بيئة العمل و يعد ركيزة أساسية تعتمد عليها المؤسسة أو المنظمة في تحقيق النجاح و التفوق على غيرها من المنظمات الأخرى (الوركين ، 2019، ص 85).

- عبارة عن كافة المشاعر الطيبة التي يشعر بها العامل تجاه المؤسسة أو المنشأة التي يعمل بها و التي تساعد في تحويل عمله إلى متعة حقيقية (هاشم ، 2018، ص62).

وتتفق الباحثة مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة، فعملية رضا المستفيدين تعتبر بمثابة حلقة متصلة كل منها يؤدي إلى الآخر حيث أن المؤسسة إذا قامت بتوفير الجو المناسب للعمل سوف تزداد قدر العامل على الإنتاج، وهذا يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، وزيادة أرباحها و لذلك يقع على عاتق المدراء و المسئولين في مختلف الهيئات و المؤسسات مسؤولية كبيرة ، وهي حسن استثمار العناصر البشرية المتوفرة لديها حتى تتمكن من تحقيق النتائج المطلوبة .

2-أهمية رضا المستفيدين

تحدد أهمية رضا المستفيدين ، فيما يلي :

- وقوف العاملين بجانب المؤسسة أوقات الأزمات دون النظر إلى المقابل المادي.
- تعزيز ولاء و انتماء العاملين تجاه المؤسسة التي يعمل بها .
- تحسين و تطوير منتجات المنشأة أو المؤسسة و بالتالي تتحسن سمعة المنشأة و تزيد أرباحها .
- زيادة قدرة المؤسسة على مواجهة المشكلات ، والاستعداد لمواجهة المنافسات بينها و بين باقي الشركات .
- قيام الفرد ببذل مجهود كبير و تقديم أفضل ما لديه من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة أو الشركة .
- تمكن المؤسسة من المحافظة على الخبرات و الكفاءات البشرية الموجودة لديها و عدم تسربها لمنشأة أخرى .
- إن دراسة رضا المستفيدين ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك

التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية، والجودة العالية في تقديم الخدمات . وعدم رضا المستفيدين والعلاقات العدائية مع زملاء العمل تؤدي إلى مجموعة متنوعة من السلوكيات الغير مرغوب فيها في المنظمات، بما في ذلك محاولات التنظيم النقابي، والسرقة، والتأخر (عامر ، 2020 ، ص ص 193-195).

3-عناصر رضا المستفيدين

تتمثل عناصر رضا المستفيدين ، فيما يلي :

- استمتاع الموظف بالعمل الذي يقوم به .
- العلاقات الطيبة التي تجمع بينه و بين رؤسائه في العمل.
- احترام العمل في المؤسسة .
- شعور الفرد بأهمية العمل الذي يقوم به .
- تقدير وحرص المؤسسة.
- الاستقرار الوظيفي.
- تحقيق الإنجاز
- توافق الوظيفة مع تطلعات الفرد (البارودي ، 2015 ، ص ص 48-49).

4-قياس رضا المستفيدين

تحدد طرق قياس رضا المستفيدين ، فيما يلي :

1. طريقة المقابلات الشخصية: تعد طريقة المقابلات الشخصية من أفضل طرائق قياس رضا المستفيدين، وتتضمن مقابلة العاملين بصفة شخصية، ووجهها لوجه لسؤال العاملين عن اتجاههم .

2. طريقة رواية القصة: وضعت هذه الطريقة من قبل عالم النفس هرزبيرج ، التي استعملها في قياس رضا الأفراد لمعرفة مشاعرهم تجاه العمل.وقد توصلت هذه الطريقة إلى نتيجة مهمة هي، إن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا .

3. طريقة الاستبانة: إن هذه الطريقة تتضمن توجيه عدد من الأسئلة ضمن استمارة تسمى بالاستبانة، والتي تحوي أبعاد رضا المستفيدين، وتتلاءم مع مستويات أفراد عينة البحث. من مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً، وإمكانية استعمالها للعينات الكبيرة، وقلة التكاليف، وخصوصية المعلومات (هاشم ،2018، ص ص124-125).

ويمكن تصنيف استمارات الاستبيانات في قياس رضا المستفيدين إلى نوعين هما:

أ- الاستبانة المعدة من الباحثة: يتم إعدادها من الباحثة، مع مراعاة ما ابتكره علماء النفس والاجتماع من المقاييس التي تستعمل كأساليب لقياس الاتجاهات النفسية قياساً كمياً.

ب- الاستبانة المعدة من المختصين: وهي استبانة نموذجية، تم إعدادها من قبل مجموعة من المختصين والعلماء والجامعات والمعاهد. وهناك العديد من مقاييس رضا المستفيدين، كما وضعها فيلدز ، وهي كالآتي:

- مؤشر الوصف الوظيفي : وفيه يتم تقييم خمسة أبعاد من رضا المستفيدين والتي تشمل: العمل، والأجر، والترقيات، والإشراف، وزملاء العمل .
- مسح تشخيص الوظيفة: ويشمل الأبعاد التالية : الأمن، والتعويض، وزملاء العمل، والإشراف .

- مؤشّر رضا المستفيدين: يتألف من ستة بنود تحدد مؤشر رضا المستفيدين العام. هذه البنود هي العمل، والإشراف، وزملاء العمل، والأجر، وفرص الترقية، والعمل بشكل عام.

- استبيان مينيسوتا للرضا: يتكون هذا الاستبيان من (100) سؤال تعتمد على (20) مقياس فرعي (عبد القادر، 2018، ص ص 97-98).

5-التحفيز الذاتي والمرونة الإدارية ودورهما في تحقيق رضا المستفيدين

يعرف التحفيز الذاتي بأنه : القدرة على تحفيز النفس دون انتظار أي من العوامل الخارجية لأداء الغرض المطلوب، مثل كلمات التشجيع أو الإطراء. ويساهم التحفيز الذاتي للمرء في دفعه دائما نحو القيام بالواجبات المطلوبة منه، حيث يملك في تلك الحالة القدرة على شحن نفسه بالطاقة الإيجابية اللازمة، ما يجعل تأجيل المهام والتكاسل من الأمور المستبعدة من ذهن اصحاب تلك القدرة، التي يراها بعض خبراء علم النفس أشبه بالمهارة (الكلالدة، 2018، ص 59).

ويسهم التحفيز الذاتي في تحقيق رضا المستفيدين حيث أن المنظمة الناجحة هي تلك المنظمة التي تعرف كيف تستغل كفاءة وفعالية عاملها فقد عمل الباحثون في سبيل الحصول على الوصفة الكاملة لرفع الكفاءة المهنية للأفراد العاملين وقيام الإدارة باختيار العناصر الفعالة للمنظمة وربط أهدافها بالأهداف الشخصية للعاملين التي تنعكس إيجابيا على أدائهم . ويمكن القول بأن المنظمة الناجحة تقوم بوضع نظام حوافز فعال قادر على التأثير بالإيجاب على أداء العاملين بالشكل الذي يزيد من ولائهم للمنظمة ومساعدتها على الربح والبقاء. كما أن إجراءات التسيير التي تنجح في التأثير على سلوك و أداء الأفراد العاملين وفعاليتهم في المنظمة نادرة ، وكلنا يعلم بأن أهم عامل من عوامل الإنتاج في المنظمة هو العنصر البشري الذي يعتبره الباحث ركيزة من الركائز التي تبني المنظمة استراتيجيتها عليه ، حيث أن هذا العنصر الثمين القادر على التطور والسعي إلى تحقيق وتعظيم أهداف المنظمة إذا أحس بالولاء والانتماء والخوف على مصالحها وهي بدورها

تحقق له الجو الملائم للاستفادة من كفاءته وذلك باستعمال نظام تحفيز فعال والذي يعتبر كسياسة تنتهجها المنظمة لرفع معنويات العاملين وزيادة الطاقة المحركة لهم لتقديم الأداء الراقى (السعدي، 2019، ص ص 81-83).

وتعرف المرونة الإدارية بأنها العامل الفعال في تحقيق أعلى درجة في الإنتاجية وتحقيق أرقام قياسية في تحقيق خطط العمل والإنجاز التي تتطلع إليها المنشأة بشكل عام والإدارة بشكل خاص، وبالطبع فإن حدود هذه المرونة تحكمها طبيعة العمل والمهام وبيئة العمل وحجم الانضباط فيها، وفق ما يتوفر لها من إمكانيات مادية وبشرية وإدارية وفنية. كما يتضح دور المرونة الإدارية في تحقيق رضا المستفيدين كونها مطلب مهم لأنها تساهم في القدرة على رفع مستوى الأداء وتحقيق الواجبات الوظيفية وتقليل في المجهود واختصار للوقت مع إمكانية التغيير للأحسن والأفضل، كما أن المرونة تقلل من النفقات وارتفاع التكلفة التشغيلية للمنشأة، وتساهم في إكساب الموظف الثقة بالنفس وتنمية وتطوير القدرات الإدارية والنفسية لديه، وتساهم في إكساب مهارات التميز في العمل (نجم، 2019، ص ص 142-143).

وعندما يتم تطبيق المرونة الإدارية بشكل مثالي فإنه سوف يتم الاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة، وهؤلاء قد لا يمكن احتوائهم في أوقات العمل التقليدية، بأن يكون لديهم ظروف خاصة تمنعهم في بعض الأوقات من التواجد، فمن المرونة أن تحدد لهم ساعات عمل خاصة تمكنهم من التواجد دون أي مشقة عليهم لما لهم من قدرة وكفاءة تميزهم عن غيرهم، وكذا توزيع مهام العمل وفق المهارات والقدرات الشخصية لدى الموظف، وليس على أساس التخصص والمؤهل فكم من صاحب قدرة ومهارة أتقن المهام على صاحب التخصص، وإن كان التخصص مهم ومطلوب. ومن المهم أيضا أن يتم تقديم الحوافز المادية والعينية والمعنوية لمن يستحقها وفي حينها، وكذا القدرة على إدارة الوقت، من حيث تحديد الإجازات والدورات التدريبية وأوقات الراحة، مع القدرة على التواصل مع الموظفين والاتصال بهم، وغير ذلك من العوامل التي يمكن للمدير أن يتحرك خلالها بكل مرونة، لما لها من قدرة في الزيادة في الإنتاجية والتطوير (الحريري، 2016، ص ص 75-76).

6-أسباب عدم رضا المستفيدين

تتمثل تلك الأسباب فيما يلي:

- وضع الموظف في مكان غير ملائم لإمكاناته وقدراته.
- عدم انسجام الفرد مع رفاقه في القسم.
- بعض تصرفات مديره المباشر كجنون العظمة أو جهله بكيفية التعامل مع الموظفين.
- تحمل الفرد أعباء ومسؤوليات أكبر مما يستطيع.
- العمل لأوقات طويلة من دون أجر إضافي.
- البيئة غير الصحية للعمل (عامر ، 2020 ، ص49).

7-آثار عدم رضا المستفيدين

تتمثل آثار عدم رضا المستفيدين ، فيما يلي :

أ-سلوكيات الانسحاب من العمل:

حينما يشعر الفرد بحالة من عدم الرضا عن العمل فإنه يحاول بشتى الطرق أن يبتعد عنه، وتسمى هذه الظاهرة: بظاهرة الانسحاب من العمل. وقد يأخذ هذا الانسحاب شكل الغياب عن العمل، أو ترك العمل كلية، والبحث عن عمل آخر.و بالنسبة لظاهرة الغياب فإن حالة عدم الرضا قد تدفع الفرد إلى كثرة التغيب عن العمل، إلا أن ذلك قد لا يحدث بالضرورة في كل الحالات. فقد يكون الفرد غير راض عن عمله ولكنه لا يتغيب عنه، لاستشعاره بضرورة التواجد لإنجاز مشروع له دور هام فيه. وهذا يعني: أن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب، وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب المهمة المؤدية للغياب. كذلك قد تؤدي حالة عدم الرضا عن العمل إلى التفكير في ترك العمل كلية، إلا أن ذلك أيضا محكوم بعدة عوامل أخرى. فمثلا نجد أن عدم رضا الفرد عن عمله يقوده إلى

التفكير في ترك العمل، ومن ثم يحاول البحث عن عمل بديل، فإذا نجح في الحصول على عمل بديل فإنه يفكر مليا هل يستمر في عمله الحالي أم ينتقل للعمل البديل. كما أن الحالة الاقتصادية، والنجاح في البحث عن عمل بديل يؤثران إلى حد كبير في التبرك الاختياري للعمل. وتهتم منظمات الأعمال بدراسة الأسباب التي تؤدي إلى ترك العمل نظرا لما تتحمله من تكلفة عالية في عمليات الاختيار والتدريب بغرض الإحلال (عبد القادر، 2018، ص156).

ب-انخفاض مستوى أداء العمل:

توجد علاقة عكسية قوية بين عدم الرضا عن العمل ومستوى أداء الموظف، وذلك على الرغم من وجود بعض العوامل الوسيطة التي أثرت في طبيعة تلك العلاقة، كنوع التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة، وطبيعة نظام التعويضات المطبق في المنظمة (عبد القادر، 2018، ص157).

8-العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين في المنظمات

تنقسم العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين في المنظمات إلى ما يلي : عوامل داخلية أو خاصة بالفرد ، عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة ، عوامل خاصة بالأداء ، عوامل خاصة بالإنجاز ، عوامل تنظيمية.

1-العوامل الخاصة بالفرد:

تتمثل تلك العوامل ، فيما يلي :

- حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

- اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع رضا المستفيدين ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.
- الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.
- خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتمائه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا (سند، 2017، ص ص 43-46).

2-محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

3- عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية :

- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.

- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

4- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر (الحريري، 2016، ص ص 89-90).

5- العوامل التنظيمية:

تشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي ذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للتقدم بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد. وهناك عوامل هامة للرضا الوظيفي وهي:

- كفاية الإشراف المباشر.
- الرضا عن العمل نفسه.
- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها.

- الحالة الصحية والبدنية والذهنية.
 - كذلك يمكن القول بأن رضا المستفيدين يتشكل من عوامل الرضا التالية:
 - الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحققة للوظيفة.
 - الرضا عن الأجر وملحقاته.
 - الرضا عن علاقات العمل (الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن المرؤوسين).
 - الرضا عن أساليب الإشراف والتوصية والقيادة.
 - الرضا عن بيئة العمل المادية.
 - الرضا عن سياسات الأفراد (الرضا عن تقييم الأداء، الرضا عن نظام الترقى)
 - الرضا عن طرق التحفيز وأساليبهم ومعاييرهم.
 - الرضا عن الخدمات التي تقدم للأفراد العاملين (عامر، 2020، ص ص 135-137).
- وهناك عوامل مهمة للرضا الوظيفي وهي :

1 - العوامل المتصلة مباشرة بالعمل:

- كفاءة الإشراف المباشر: فالإشراف له أهميته لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد وله أثر كبير فيما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.
- الرضا عن العمل نفسه: إن أغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذ كان هذا النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعا لهم على إتقان العمل.
- الاندماج مع الزملاء في العمل: يكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه
- الفرصة للتفاعل مع زملاء آخرين، فلإنسان كائن اجتماعي بطبعه.

2- العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى:

- توفير الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم كما يتوقعون أن هذا التنظيم على درجة من الفاعلية تمكنهم من تحقيق الهدف المقام من أجله.
 - المكافأة الاقتصادية المنصفة: يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت منصفة إذا ما قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التي يحصل عليها الأفراد في منظمات أخرى.
 - الحالة الصحية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث أثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته (هاشم، 2018، ص ص 65-67).
- كما توجد ثلاثة اتجاهات حول علاقة رضا المستفيدين بإنجاز الأعمال داخل المنظمات ، وهي :

الاتجاه الأول:

هذا الاتجاه ظهر نتيجة تجارب وأبحاث "اهوثورن" في الثلاثينات حيث تم التركيز على العلاقات الإنسانية وزاد الاهتمام بالعاملين من خلال سماع شكواهم وحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية و ثم تشجيع العاملين للمشاركة في الإدارة، وكان الهدف من ذلك هو رفع روحهم المعنوية التي بدورها تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وقد أظهرت نتائج التجارب أن الإنتاجية ارتفعت وأن العوامل التي تم إدخالها في العمل أدت إلى زيادة الدافعية للعمل، وهذه العلاقة السببية بين الرضا عن العمل والأداء التي أسهمت بها مدرسة العلاقات الإنسانية قدمت أساليب متعددة للعلاقات الإنسانية بهدف زيادة رضا المستفيدين لدى العاملين وهذه الأساليب مثل المشاركة في الإدارة والإشراف المتساهل والنصح والإرشاد.

الاتجاه الثاني:

يؤكد أنه لا توجد علاقة مباشرة بين الرضا والأداء حيث أكدت نتائج بعض الأبحاث في الخمسينات والستينات أن ثمة حالات ومواقف يكون فيها العاملون على درجة كبيرة من

الروح المعنوية غير أنهم يكونوا أقل إنتاجاً كما ظهرت مواقف عكس ذلك حيث يكون العاملون على درجة منخفضة من الروح المعنوية غير أن إنتاجيتهم تكون عالية وأكد أنه يمكن زيادة إنتاجية الفرد بالضغط أو استخدام الأسلوب الدكتاتوري بالإدارة وبذلك يكون الإنتاج مرتفع ورضا المستفيدين متدني.

الاتجاه الثالث:

يؤكد هذا الاتجاه أن رضا المستفيدين يحقق الأداء العالي القبول بعوائد إيجابية (حوافز) مثل الأجر ، وأن هذه العوائد تكون مرهونة بمستوى معين من الأداء (البارودي، 2015، ص 176-178).

الفصل الثالث

إجراءات ومنهجية الدراسة

أولاً: منهج الدراسة:

سوف نتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة طبيعة الدراسة الحالية، ويبحث المنهج الوصفي في حاضر الأشياء كما هو، بغرض فهمه والاستفادة من ذلك في توجيه المستقبل المباشر بالتصحيح أو التحديث أو التوضيح أو اقتراح معرفة متخصصة جديدة. إذ يختص بوصف الواقع من أجل فهمه وكيفية التعامل معه فهو تمهيد منطقي لوصف واقع الأشياء، ماضيها المباشر الذي يخص هذا الواقع ويؤثر عليه بغرض الاستفادة من ذلك المنهج في توجيه المستقبل أو اقتراح بدائل مجدية له.

ثانيًا: مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع البحث. ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من منسوبي فرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، وتقدر الباحثة عددهم بحوالي (420) موظف .

ثالثًا: عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث تم اختيار (140) من منسوبي فرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، وذلك بنسبة لا تقل عن (30%) وفقا لأكاديمية علم النفس الأمريكية التي رأت ضرورة ألا تقل نسبة عينة الدراسة عن (10%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وتم الاختيار عن طريق وضع الأسماء في صندوق والاختيار العشوائي منها.

رابعًا: أدوات الدراسة:

سوف تعتمد الباحثة في الدراسة الميدانية على الاستبيانات. ويعد الاستبيان من أكثر الوسائل استخداماً للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، في حين يوصف الاستبيان بأنه عبارة عن أداة ذات أبعاد وبنود، وتستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابة تحريرية.

وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية ومناسبة لمشكلة الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة قامت الباحثة ببناء الاستبانة.

التأكد من صدق أداة البحث وثباتها:

تم استخدام الحاسب الآلي في تحليل ومعالجة البيانات، وتم الاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) في معالجة البيانات. وقامت الباحثة بالتحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين. كما تحققت الباحثة من صدق الاستبانة

بطريقة الاتساق الداخلي حيث قام بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية، وكانت جميعها قيم مرتفعة ودالة إحصائية عند مستويات دلالة 0,05 و 0,01.

ثبات الاستبانة (إعداد الباحثة):

قامت الباحثة بالتحقق من ثبات الاستبانة بالطريقتين التاليتين:

1. بحساب معامل سبيرمان براون حيث بلغ معامل الثبات 0.896.

2. معامل الفا كرونباخ وقد بلغ معامل الثبات 0.908.

وهي قيم مرتفعة تدل على ثبات الاستبانة.

خامسًا: الأساليب الإحصائية:

سوف يتم التحليل الإحصائي للدراسة وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وذلك من خلال استخدام أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة للدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

تطبيق الاستبانة.

وتم تطبيق الاستبيان التالي بعد تحكيمه ، وتكون من ثلاث محاور ، وهي : المحور الأول : مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، والمحور الثاني : درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة، والمحور الثالث : التوصيات المقترحة لتعزيز رضا

المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض (أنظر ملحق 1).

التحليل الإحصائي:

وبعد تطبيق الاستبيان على العينة المختارة تم القيام بعمل التحليل الإحصائي للجدول بواسطة برنامج SPSS ، و تم التوصل إلى التحليل الإحصائي المبين في الجداول التالية:

أولاً: البيانات الأولية:

أولاً: البيانات الأولية:

1- حسب المؤهل العلمي

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

دراسات عليا		دبلوم عالي		بكالوريوس		دبلوم	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%5	7	%7	10	%85	119	%3	4

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي هي الحاصلين على البكالوريوس بنسبة 85% يليها الدراسات العليا بنسبة 5%.

2- حسب سنوات الخبرة

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

31 سنة فأكثر		30-21		20-11		10-5	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%30	42	%25	35	%40	56	%5	7

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة هي (20-11) سنة بنسبة 40%.

3- حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها:

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها

لم ألتحق بأي دورة		من دورة لثلاث دورات		من 3 إلى 5 دورات		أكثر من 5 دورات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
-	-	35	25%	7	5%	98	70%

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها هي أكثر من (5) دورات بنسبة 70%.

ثانياً: محاور الدراسة:

جدول (4) تحليل المحور الأول: مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض

درجة الموافقة											العبارة
موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		

032.3	727.118	%4	6	%10	14	-	-	%30	42	%56	78	1
515.3	984.128	%10	14	%20	28	%10	14	%14	21	%46	64	2
25.25	145.76	%44	62	%20	28	-	-	%22	31	%14	21	3
15.67	72.13	%4	6	%4	7	-	-	%48	67	%44	66	4
17.39	132.31	%4	6	%10	14	-	-	-	-	%86	129	5
14.98	110.34	%6	8	%14	20	%6	8	%40	56	%34	51	6
22.58	147.89	-	-	%10	14	-	-	%58	81	%32	48	7
22.87	139.93	-	-	%56	78	-	-	%14	20	%30	45	8
15.62	69.94	-	-	-	-	-	-	%50	70	%50	70	9
15.64	74.31	%4	6	-	-	%12	16	%32	45	%52	73	10

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في موافقة المحور الأول: مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، كانت الفقرة (5) وهي: تتوافر بالفرع أحدث النظم والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية. وأن أقلها الفقرة (3) وهي: توجد بالفرع أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية . حيث رفض ذلك (64%) من عينة الدراسة. ونعزي ذلك نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم.

جدول (5) تحليل المحور الثاني: درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض

درجة الموافقة												العبارة
الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%28	17.70	%12	17	-	-	%14	20	%16	22	%58	81	1
%52	19.15	%4	6	%12	17	%20	28	%32	45	%32	45	2
%34	22.87	%20	28	%8	11	%12	17	%14	20	%46	64	3

4	62	%44	36	%26	14	%10	14	%10	14	%10	16.31	%58
5	70	%50	67	%48	-	-	3	%2	-	-	-	-
6	70	%50	70	%50	-	-	-	-	-	-	69.94	15.62
7	73	%52	45	%32	17	%12	-	-	6	%4	74.31	15.64
8	67	%48	45	%32	14	%10	-	-	14	%10	146.86	23.59
9	64	%46	20	%14	14	%10	28	%20	14	%10	984.128	515.3
10	70	%50	36	%26	6	%4	14	%10	14	%10	123.96	24.84

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثاني: درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض، كانت الفقرة (1) وهي: وسيلة مميزة لجذب العملاء ، بنسبة (58%).

جدول (6) تحليل المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض

درجة الموافقة												العبرة
الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
23.59	146.86	%70	98	-	-	%10	14	%10	14	%10	14	1
17.70	140.66	-	-	%14	20	-	-	%58	81	%28	39	2
19.15	146.62	%6	8	%10	14	-	-	%32	45	%52	73	3
22.87	139.93	%4	6	%12	17	%4	6	%46	64	%34	48	4

16.31	145.59	%10	14	%10	14	-	-	%22	31	%60	84	5
22.87	139.93	-	-	%30	42	-	-	%14	20	%56	78	6
15.62	69.94	-	-	-	-	-	-	%50	70	%50	70	7
15.64	74.31	%4	6	-	-	%12	17	%32	45	%52	73	8
14.98	110.34	%6	8	%14	20	%6	8	%40	56	%34	48	9
22.58	147.89	-	-	%10	14	-	-	%58	81	%32	45	10

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض: كانت الفقرة (5) وهي تحديد مسئوليات واضحة للعاملين ، بنسبة (60%). بينما رفض عينة الدراسة بأغلبية (98%) الفقرة (1) وهي عقد دورات التنمية المهنية لبعض الموظفين ، ونعزي ذلك لما أكدوه من ضرورة عقد دورات التنمية المهنية لكل الموظفين بدون استثناء.

ويوضح الجدول التالي معامل ثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبانة:

جدول (7) معامل ثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

معامل ثبات الفا كرونباخ	الفقرات
المحور الأول: مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض	
845.	1
578.	2
759.	3

453.	4
712.	5
635.	6
549.	7
182.	8
823.	9
794.	10
المحور الثاني: درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة.	
معامل ثبات الفا كرونباخ	الفقرات
613.	1
732.	2
844.	3
652.	4
496.	5
523.	6
639.	7
427.	8
653.	9
529.	10
المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض	
معامل ثبات الفا كرونباخ	الفقرات
996.	1
457.	2
629.	3

573.	4
352.	5
231.	6
498.	7
412.	8
549.	9
182.	10
معامل الثبات للمحاور ككل	عدد البنود للمحاور ككل
0.908	30

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في معامل الفاكرونباخ الفقرة (1) في المحور الثاني بنسبة 995. وأن أقل نسبة في معامل الفاكرونباخ كان في الفقرتين (8) في المحور الأول بنسبة 181. والفقرة (6) في المحور الثاني بنسبة 230.

مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي هي الحاصلين على البكالوريوس بنسبة 85% يليها الدراسات العليا بنسبة 5%.
- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة هي (11-20 سنة) بنسبة 40%.
- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية المتخصصة الملتحق بها هي أكثر من (5) دورات بنسبة 70%.

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في موافقة المحور الأول: مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، كانت الفقرة (5) وهي: تتوافر بالفرع أحدث النظم والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية. وأن أقلها الفقرة (3) وهي: توجد بالفرع أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية . حيث رفض ذلك (64%) من عينة الدراسة. ونعزي ذلك نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم.

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثاني: درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض، كانت الفقرة (1) وهي : وسيلة مميزة لجذب العملاء ، بنسبة (58%).

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في موافقة المحور الثالث: التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض: كانت الفقرة (5) وهي تحديد مسئوليات واضحة للعاملين ، بنسبة (60%). بينما رفض عينة الدراسة بأغلبية (98%) الفقرة (1) وهي عقد دورات التنمية المهنية لبعض الموظفين ، ونعزي ذلك لما أكدوه من ضرورة عقد دورات التنمية المهنية لكل الموظفين بدون استثناء.

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن أعلى نسبة في معامل الفاكروباخ الفقرة (1) في المحور الثاني بنسبة 995. وأن أقل نسبة في معامل الفاكروباخ كان في الفقرتين (8) في المحور الأول بنسبة 181. والفقرة (6) في المحور الثاني بنسبة 230.

وقد أكدت نتائج تلك الدراسة على ما خلصت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة ، مثل دراسة عباس (2015) ودراسة الشبلي (2016) أن فوائد الخدمات الإلكترونية ، تتمثل فيما يلي :

- توفير الكم الكبير من المعلومات و البيانات التفصيلية عن جميع المتعاملين من خلالها بمعنى آخر أنه يمكن للحاصلين على الخدمات الالكترونية الرجوع إلى هذه

المعلومات و البيانات في أي وقت قبل التعامل مع مقدمي الخدمة ، كما أنه من خلال الخدمات الالكترونية صار هناك الكثير من قنوات التواصل بين المواطنين الحاصلين على الخدمة بحيث يمكنهم التواصل في أي وقت و تبادل النصائح و الخبرات.

- كما أن الخدمات الالكترونية تخطت الحدود المكانية بحيث أنها لا ترتبط بحد مكاني بل وصلت إلى مناطق عديدة في العالم و من خلالها أصبح مقدم الخدمة قادرا على توسيع نشاطه و الحصول على عملاء من مختلف بلدان العالم كما أن ذلك مفيد للحاصلين على الخدمة الالكترونية لأنها وفرت لهم العديد من الخدمات و السلع التي قد لا تكون متوفرة في العديد من الدول ، وفرت الخدمات الالكترونية الكثير من الوقت و المجهود الذي كانت عملية التسوق تتطلبه و أصبح بإمكان المشتري الجلوس في منزله و مشاهدة جميع المنتجات التي يرغب في شرائها والحصول عليها بكل سهولة .

- كما أن الخدمات الالكترونية قدمت ترويج ضخمة للعديد من السلع التي انتشرت من خلال هذا الترويج على نطاق واسع كما تمنح الذين يرغبون في الشراء إمكانية الحصول على العديد من الخصومات ، كما عززت الخدمات الالكترونية مبدأ الشفافية و ذلك من خلال تكرار التعامل و تجارب الآخرين ، كما أن من أهم فوائد الالكترونية أنها متوفرة بشكل مستمر حيث أن المتاجر الالكترونية تعمل على مدار اليوم و يمكننا الحصول على خدماتها في أي وقت .

- أيضا شجعت الخدمات الالكترونية الشباب و صغار المستثمرين على الاستثمار و العمل في المجال الذي يرغبون العمل فيه دون تحمل عناء الحصول على مكان لإقامة متجر أو دون الحاجة لرأس مال ضخمة كما أنها لا تحتاج إلى عمالة مثل الأعمال العادية و التي تتطلب دفع الكثير من الأجور ، من فوائد الخدمات الالكترونية التي قد لا تتوفر في غيرها هو النظام و الدقة المتناهية بحيث أن نسبة الوقوع في الخطأ تكون نادرة ، كما أن العروض العديدة على نفس المنتج تمنح متلقي

الخدمة إمكانية المقارنة بين الأسعار و العروض و الجودة و الاختيار من بينها بين ما يناسبه .

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة عباس (2015) التي أوضحت نتائجها : وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد ، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني . كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية .

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة الدوري (2016) التي أوضحت نتائجها أن استخدام الخدمات الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، ورفع الإنتاجية، وسرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد العاملين . إلا أن الدراسة أظهرت وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود بالجامعة للمتميزين في العمل الإلكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكتروني.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة الشبلي (2016) التي أوضحت نتائجها : أنه لا يتاح للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني، لا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الإلكتروني بالوزارة، لا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم وآليات العمل بالبرنامج الإلكتروني الذي يستخدمونه.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة ميرون Myron (2019) التي أوضحت نتائجها تحسين قدرات الإداريين على أدائهم للعمل بشكل متميز بعد تعرفهم على كيفية استخدام البرامج التكنولوجية المتقدمة.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة كراي Kraay (2019) التي أوضحت نتائجها أن من الأسباب الداعية إلي التحول نحو الإدارة الإلكترونية في جورجيا هو: تحسين مستويات تصورات واتجاهات هؤلاء الإداريين نحو تطوير ممارساتهم الوظيفية ، و التأكيد علي أن الموظفين يصبحون بالضرورة أكثر اهتماما ومهارة في استخدام التكنولوجيا في التعلم نتيجة لكونهم أكثر قدرة وفاعلية علي استخدامها وتطبيقها عمليا.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة عبد الإله (2015) التي أوضحت نتائجها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين على التربية العملية تعزى لمتغير التخصص لصالح المشرفين من تخصص العلوم الإنسانية، في حين لم توجد فروقا ذات دلالة إحصائية في المشكلات التي تواجههم تعزى لمتغير التخصص. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين والمشكلات التي تواجههم تعزى لمتغيرات الخدمة والمؤهل والجامعة.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة ماركوس Marcus (2016) التي أوضحت نتائجها أن التكنولوجيا المتقدمة تسهل استكشاف واستنتاج المعرفة، باستخدام الحاسوب، ومصادر المعرفة المتاحة، على شبكة الإنترنت ، كما أن إستراتيجية الرحلات المعرفية عبر الويب تساعد المعلم حيث أنها تسهل تقييم أداء المتعلم، وقياس تطور المهارات العقلية العليا مثل التحليل، والتركيب، والتقييم.

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة الراشد (2016) التي أوضحت نتائجها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من السمات الشخصية ، الحالة المزاجية ، المشاركة في اتخاذ القرار ، نمط القيادة ، وأداء الموظف الحكومي . وقد تبين أن محاور المشاعر الايجابية

والسلبية التي اعتمدت عليها الدراسة كانت جميعها لها أثر ايجابي على أداء الموظف الحكومي بنسبة جيدة .

كما اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسة جيوفاني Giovanni (2019) التي أوضحت نتائجها أن من ابرز دواعي دعم برامج التنمية المهنية بالمملكة ما أكدت عليه الدراسات حول اكتساب المعلمين المشاركين في برامج تحسين الأداء الإلكترونية معارف أكثر من المعلمين الآخرين الذين لا يشاركون في أي برامج تنمية مهنية.

الفصل الخامس:

خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

أولاً: نتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول: ما مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟

اتفقت غالبية عينة الدراسة (94% منهم) على ما يلي:

- يتوافر بالفرع قسم للخدمات الإلكترونية
- تدعم الإدارة العليا بالفرع سياسة تطبيق الخدمات الإلكترونية
- توجد لدى إدارة الفرع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية

- تتوافر بالفرع أحدث النظم والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية
- يوجد ربط بين المركز الرئيسي للفرع والفروع التابعة له بواسطة شبكة الحاسب الآلي

- يوجد دعم معنوي للعاملين في الإدارة الإلكترونية بالفرع
- يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على الخدمات الإلكترونية
- يوجد خبراء لتصميم وتطوير برامج الخدمات الإلكترونية
- يتوافر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات التكنولوجية

بينما رفضت عينة الدراسة بأغلبية ما يلي:

توجد بالفرع أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، حيث رفض ذلك (64%) من عينة الدراسة. ونعزي ذلك أيضا نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم في العمل. وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى: تساعد الخدمات الإلكترونية على تحسن مستوى الخدمات المقدمة بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

نتائج السؤال الثاني: ما درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟

اتفقت غالبية عينة الدراسة (97% منهم) على ما يلي:

- وسيلة مميزة لجذب العملاء
- وسيلة للتعريف بالخدمة
- وسيلة لتقديم الخدمة في أماكن مختلفة
- وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات
- وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجدون التعامل مع الانترنت
- تساعد على تقليل التكاليف بشكل بسيط

- تساعد على زيادة حجم التعاملات
 - تحسين خدمات العملاء
 - إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة
 - توفير الوقت والجهد
- وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية : تساعد الخدمات الإلكترونية على تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.
- نتائج السؤال الثالث: ما التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض؟
- اتفقت عينة الدراسة بأغلبية (93% منهم) على ما يلي :

- التركيز على رفع معدلات أداء الموظفين
 - التغلب على العقبات التي تخفف من مستوى الأداء
 - تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين
 - تحديد مسئوليات واضحة للعاملين
 - سرعة إيصال التعليمات للموظفين
 - إصدار دليل تعريفي يوضح سبل التعامل مع الخدمات الإلكترونية للفرع.
 - الاهتمام بتقليل معدل الأخطاء اليومي
 - العمل على تحسين الاتصالات بين الموظفين
 - الاهتمام بزيادة الكفاءة الإدارية للموظفين
- بينما رفضت عينة الدراسة بأغلبية ما يلي: عقد دورات التنمية المهنية لبعض الموظفين. حيث رفض ذلك (70%) من عينة الدراسة. ونعزي ذلك نظرا لما لمسوه من واقع خبرتهم في العمل حيث من الضروري عقد دورات التنمية المهنية لكل الموظفين بدون استثناء.

ثانيا: التوصيات والمقترحات:

توصي الباحثة بضرورة الاهتمام بالتوصيات والمقترحات التالية:

- العمل على توفير أجهزة حاسب آلي حديثة وكافية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية الجيدة بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.
- العمل على توفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.
- العمل على تصميم موقع إلكتروني تفاعلي لخدمات الإدارة الإلكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.
- العمل على توفير ربط إلكتروني بين فروع خدمات المياه بمناطق المملكة العربية السعودية.
- العمل على استخدام نظام اتصالات فعال، حسب المواصفات التقنية المناسبة في فروع خدمات المياه بمناطق المملكة العربية السعودية.
- العمل على توفير نظام الحوافز الذي يشجع العاملين في فروع خدمات المياه بمناطق المملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

- إسماعيل، محمد صادق. (2021). إدارة الجودة الشاملة في التعليم. ط2. الدار البيضاء: دار النشر المغربية.
- البارودي، منال أحمد. (2015). رضا المستفيدين و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- الخالدي، علي. (2015). التطوير الإداري في المؤسسة التربوية. المنامة: أكاديمية الخليج العربي للدراسات التربوية.
- الحريري، محمد سرور. (2016). ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- الدوري، محمد ناصر. (2016). واقع الخدمات الإلكترونية بالأقسام الإدارية في الجامعات العراقية- دراسة ميدانية في جامعة بغداد. رسالة ماجستير منشورة. كلية الآداب . بغداد : جامعة بغداد .

- الراشد ، عبد العزيز حسن .(2016) . المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير منشورة .كلية التربية. الإمارات : جامعة الإمارات.
- الزعبي، علي فلاح . (2016) . الأسس والأصول العلمية في إدارة الأعمال . الطبعة الثانية . عمان : دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- السعدي، فاطمة محمد. (2019). مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- الشبلي ، سيد علي .(2016) . دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق خدمات الادارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم. رسالة دكتوراه منشورة .كلية التربية. القاهرة : جامعة القاهرة .
- عباس ، مرزوق حمود . (2015) . واقع الخدمات الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي. رسالة ماجستير منشورة . كلية التربية . غزة : الجامعة الإسلامية.
- عبد الإله ، محمد نصير .(2015) . تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية بالجامعات المصرية في ضوء مفهوم رضا المستفيد عن الأداء المؤسسي. رسالة دكتوراه منشورة .كلية التربية. الإسكندرية : جامعة الإسكندرية.
- العطار، عبد الرحمن حسن .(2015). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (رسالة ماجستير). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المغربي، محمد محمود. (2017). الأساليب الكمية في إدارة الأعمال. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.
- الكلالدة، طاهر. (2018). تنمية وإدارة الموارد البشرية. مكتبة وائل: عمان.
- الوركين، مصطفى محمد. (2019). رضا المستفيدين وأثره على تطوير الأداء. ط2. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.
- سند، محمد خالد. (2017). عوامل رضا المستفيدين وتطوير فعالية أداء الأفراد بالمؤسسات التابعة لوكالة الغوث الدولية بغزة (رسالة ماجستير) .كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة.

- سمارة، فوزي. (2017). أساسيات في الإدارة الحديثة. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- عامر، أحمد محمد. (2020). أصول علم النفس العام: في ضوء الإسلام. بيروت: مكتبة القلم الحر.
- عبد القادر، هشام أحمد. (2018). مدخل إلى علم النفس الحديث. بيروت: مطبعة الهلال.
- عبد السلام، محسن. (2018). القيادة التحويلية. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- عبوي، زيد. (2017). الاستراتيجية الحديثة في إدارة التخطيط والتطوير. ط2. الرياض: مكتبة المتنبي.
- عبد الحميد، جابر. (2015). موظف القرن الحادي والعشرين الفعال: المهارات والتنمية المهنية. عمان: دار الكتاب العربي.
- عبد القادر، هشام أحمد. (2015). المعلم ودوره في مجتمع المعرفة. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- هاشم، عادل عبد الرزاق. (2018). القيادة وعلاقتها برضا المستفيدين لدى العاملين. القاهرة: مكتبة دار المعرفة.

المراجع الأجنبية :

- Esmond, B (2019). **Business Management Service Bulletin**. Eric Digest. (96) . Ed:748555.
- Giovanni, Piersanti.(2019). **Royal inspectors approve a budget to support programs to improve beneficiary satisfaction with institutional performance**.An Electronic Journal of the U.S. Department of Modern teaching methods. Vol. 2. No. 5. from <http://usinfo.state.gov/journals>.
- Kraay, Leiter (2019). **The need for high school administrators in Broly, Georgia, to develop administrative services**. Eric Digest . No.(95) . Ed:987693.
- Marcus, Caylor (2016). **Achieving user satisfaction with institutional performance using knowledge journeys via the web, a new educational portal in the European Union**.An Electronic Journal of the U.S. Department of Educational Sciences. Vol. 3. No. 2. from <http://usinfo.state.gov/journals>.

- Myron, Hunt (2019) . **Improving the capabilities of administrators in the field of e-services in Guatemala - a proposed scenario**. U.S.A . PP . 59 – 62 .

ملحق (1)

استبانة التطبيق

سعادة الأستاذ / ة : تحية طيبة، وبعد،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تجري الباحثة دراسة علمية بعنوان (أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض).

وتهدف الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة.
- التعرف على درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة.

• وضع التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية

بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض.

ولتحقيق هدف الدراسة؛ تم تصميم هذا الاستبيان .

أملين منكم الإجابة على فقرات الاستبانة التالية، وفق ما ينطبق على آرائكم. علماً أن هذه المعلومات ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لغايات البحث العلمي.

شاكرين ومقدرين لحسن تعاونكم سلفاً، والله يحفظكم ويرعاكم.

الباحثة

الجزء الأول : (البيانات الشخصية):

1- المؤهل العلمي :

- ☐ • دبلوم
- ☐ • بكالوريوس
- ☐ • دبلوم عالي
- ☐ • دراسات عليا

2- سنوات الخبرة

- 5 سنوات إلى 10 سنة. ☐
- 11 سنة إلى 20 سنة. ☐
- 21 سنة إلى 30 سنة. ☐
- 31 سنة فأكثر ☐

3- عدد الدورات التدريبية المتخصصة التي التحقت بها:

- لم ألتحق بأي دورة ☐
- من دورة لثلاث دورات ☐
- من 3 إلى 5 دورات ☐
- أكثر من 5 دورات ☐

ثانيًا: محاور الدراسة :

المحور الأول : مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض

م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق بشدة
1	يتوافر بالفرع قسم للخدمات الإلكترونية				
2	تدعم الإدارة العليا بالفرع سياسة تطبيق الخدمات الإلكترونية				
3	توجد بالفرع أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية				

4	توجد لدى إدارة الفرع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية				
5	تتوافر بالفرع أحدث النظم والبرامج اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية				
6	يوجد ربط بين المركز الرئيسي للفرع والفروع التابعة له بواسطة شبكة الحاسب الآلي				
7	يوجد دعم معنوي للعاملين في الإدارة الإلكترونية بالفرع				
8	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على الخدمات الإلكترونية				
9	يوجد خبراء لتصميم وتطوير برامج الخدمات الإلكترونية				
10	يتوافر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات التكنولوجية				

المحور الثاني : درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض ، من وجهة نظر عينة الدراسة.

م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق بشدة
1	وسيلة مميزة لجذب العملاء				
2	وسيلة للتعريف بالخدمة				
3	وسيلة لتقديم الخدمة في أماكن مختلفة				

4	وسيلة للتوسع في تقديم الخدمات					
5	وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجدون التعامل مع الانترنت					
6	تساعد على تقليل التكاليف بشكل بسيط					
7	تساعد على زيادة حجم التعاملات					
8	تحسين خدمات العملاء					
9	إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة					
10	توفير الوقت والجهد					

المحور الثالث : التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات

الالكترونية بفرع خدمات المياه بمنطقة الرياض

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عقد دورات التنمية المهنية لبعض الموظفين					

					التركيز على رفع معدلات أداء الموظفين	2
					التغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الأداء	3
					تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين	4
					تحديد مسئوليات واضحة للعاملين	5
					سرعة إيصال التعليمات للموظفين	6
					إصدار دليل تعريف يوضح سبل التعامل مع الخدمات الالكترونية للفرع.	7
					الاهتمام بتقليل معدل الأخطاء اليومي	8
					العمل على تحسين الاتصالات بين الموظفين	9
					الاهتمام بزيادة الكفاءة الإدارية للموظفين	10

ملحق (2)

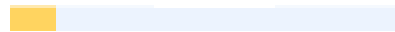
تقرير الاقتباس



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

6%



Overall Similarity

Matches: 2967 / 24884 words
Sources: 51

Remarks: Low similarity detected, check with your supervisor if changes are required.

Verify Report:
Scan this QR Code

