

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



عنوان البحث

أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بعفيف

**The impact of electronic services on the satisfaction of beneficiaries in the
water services branch in Afif**

إعداد الطالب/ ايمان عبيد المسعود

إشراف/

د. فايز جراد

د. الفیصل عبدالحمید

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

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 (كالانترنت و مراكز الاتصال، و الهاتف المحمول، و غيرها). و السبب الرئيسي في نجاح هذه الخدمات هو الانترنت، حيث أن له دور عظيم في تقديم هذه الخدمات للناس، و يشترط لاكتمال تقديم الخدمة توافر اتصال بالانترنت 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 تمكّنها من البقاء والاستمرار في دنيا الأعمال، لذلك تعد المنافسة في تحسين جودة الخدمات قضية إستراتيجية 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 تناول الباحثة في تلك الدراسة موضوع أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بعفيف.

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 سيئا سيتقاعس الموظفون عن القيام بدورهم ويكونوا محبطين دوما 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 مركّزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون. ولذا تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي : ما أثر الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين بفرع خدمات المياه بعفيف ؟

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 بعفيف، 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 مسئولي 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 بعفيف ، 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:

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

تساؤلات الدراسة

1. ما مستوى تقديم الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بعفيف ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟
2. ما درجة رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بعفيف ، من وجهة نظر عينة الدراسة؟
3. ما التوصيات المقترحة لتعزيز رضا المستفيدين عن مستوى الخدمات الالكترونية بفرع خدمات المياه بعفيف؟

فروض الدراسة:

1. تساعد الخدمات الإلكترونية على تحسن مستوى الخدمات المقدمة بفرع خدمات المياه بعفيف.
2. تساعد الخدمات الإلكترونية على تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بفرع خدمات المياه بعفيف.

الدراسات السابقة:

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

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 إلى 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 إلى 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 إلى معرفة أسباب حاجة الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا إلى تطوير الخدمات الإدارية. واتخذ الباحث الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا كنموذجاً لدراسته. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة وطبق دراسته على (85) من الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي وقراها ، بدولة جورجيا. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : إن من الأسباب الداعية إلى 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 إلى 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 الإيجابية 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 وأيضا 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.

المنطلقات النظرية للدراسة:

مفهوم الخدمات الإلكترونية :

- عرف قحوان (2011، ص 13) الخدمات الالكترونية بأنها : الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع الخدمات بدقة عالية .
 - بينما عرف طارق (2012، ص 21) الخدمات الالكترونية بأنها : منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته.
 - بينما عرف محمود (2014، ص 15) الخدمات الالكترونية بأنها : كافة الوظائف والمهام التي تحددها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حاسوبية، وتشمل رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدي هذا النوع الحديث من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء.
- وتتفق الباحثة مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة. حيث يؤكد هذا التعريف على أن الخدمات الإلكترونية ، تعني الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات.

أهمية الخدمات الإلكترونية :

يحدد كل من كافي (2010) ، مدبولي (2010) ، و البازعي (2013) ، أهمية الخدمات الإلكترونية ، فيما يلي :

- الأهمية الاقتصادية : تقوم الإدارة الالكترونية بدور بارز في تحويل و تغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والخدمات و التجارة والاستثمار من الشكل التقليدي الى الشكل الفوري وهذا ما أدى إلى بروز مصطلح اقتصاد المعرفة الذي يساعد على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي ، وزيادة فرص التجارة

العالمية و الوصول للأسواق العالمية والقطاعات السوقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي (كافي ، 2010 ، ص 31).

- بناء دولة المشاركة : بحيث يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل مشاركة المواطنين في العملية السياسية و تعزيز الانفتاح .

- الانفتاح السياسي: إن الخدمات الالكترونية باعتمادها على الانترنت يمكن أن تكون عاملا أساسيا في انفتاح النظام السياسي، وكذلك أيضا تعزيز مفهوم الدولة الخدمائية (البازعي ، 2013 ، ص ص 54-55).

- إعادة النظر في العلاقات الهرمية بين الهياكل الإدارية: و ذلك عبر إعادة انتشار الكفاءات والرفع من درجة التنسيق الأفقي والعمودي بين مختلف الوحدات الإدارية وذلك من خلال وضع ابناك للمعلومات الخاصة و المشتركة فيما بينها لتبادل المعلومات بشكل طليق وسليم دون إتباع للإجراءات والمساطر ، فالفعالية والقدرة المعالجتية و التخزينية و كذا السرعة التواصلية والمرونة التي تطبع الإدارة الالكترونية سهلت إمكانية تجاوز المركزية و التركيز (مدبولي ، 2010 ، ص ص 31-32).

- تحسين عملية صنع القرار: لأن الخدمات الالكترونية تعتمد على وجود قاعدة بيانات ومعلومات تساعد المديرين على التخطيط و اتخاذ القرارات الصائبة و بالتالي فان أهمية الإدارة الالكترونية تقاس بأهمية المعلومات ، والتي تؤدي دورا فاعلا ومؤثرا في صنع القرار على المستوى الوطني والمحلي (كافي ، 2010 ، ص 37).

ويرى قحوان (2011، ص ص 18-19) أن الخدمات الإلكترونية تتميز بأنها حديثة جدا، وتغطي اكبر عدد ممكن من الدوريات أو التقارير أو الإحصائيات في التخصص، ويتم تحديثها بالإضافة إليها باستمرار وبسرعة. في حين أن مصادر المعلومات التقليدية المطبوعة قديمة ، ولا تغطي الموضوع المطلوب تغطية واسعة. ويتميز البحث الإلكتروني بأنه سريع

ويمكن الباحث من الاتصال بأي قاعدة معلومات إلكترونية في أي مكان في العالم من المنزل ليل نهار، وطيلة أيام الأسبوع، وخلال أيام العطل.

ويرى هاشم (2016، ص ص 31-32) أن الثورة الهائلة التي نعيشها اليوم، و التي تقوم أساساً على تزاوج وسائل الاتصال عن بعد مع شبكات المعلومات و الحواسيب بخاصة، قد أعطت إلى مجتمع المعلومات إنجازات و نجاحات أقرب إلى الخيال منها إلى الواقع إنها ثورة معلوماتية في طريقها إلى تغيير روتين المجتمعات تغييراً جذرياً، كما غيرته الثورة الصناعية خلال القرون الماضية ، لأنها تحولات أعطت الصدارة للمعلومات، فأخذت تلعب أدوراً كبيرة و حساسة في جميع المجالات : الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية لتولد بذلك عصرًا جديدًا هو المواجهة الحضارية ، حيث لا يُقاس تقدم الأمم بما لديها من أسلحة و إنما بقدرتها على مواجهة هذه الثورة المعلوماتية - التكنولوجية الفائقة .

وتضيف الباحثة إلى أهمية الخدمات الإلكترونية : أنها تقوم بالحد من التدخل البشري ، فتؤدي دوراً أساسياً في الحد من الفساد الإداري المتمثل في الرشوة والمحسوبية ، وبالتالي فإنها تقوم بإعادة بناء الثقة بين المواطن وبين الإدارة وإقامة علاقة جديدة بينهما قوامها المساواة والشفافية.

أهداف الخدمات الإلكترونية :

تحدد البشري (2011، ص ص 42-43) أهداف الخدمات الإلكترونية فيما يلي : تطوير عمل الإدارة، والذي يؤدي إلى استبدال الأدوات المستخدمة في الإدارة التقليدية، مثل: الأوراق، والأقلام بأدوات إلكترونية، كأجهزة الحاسوب ، زيادة مستوى الخدمات المقدمة إلى العملاء، والتي تساهم في تطوير كافة أقسام العمل من خلال تقليل الفترة الزمنية المخصصة للقيام بالمهام الوظيفية ، والمساهمة في تعزيز التواصل، والتعاون بين الموظفين من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك.

بينما يحدد عبد القادر (2014، ص92) أهداف الخدمات الإلكترونية فيما يلي :
استخدام وسائل وتطبيقات شبكة الإنترنت للتعريف بالمنشأة، والدور المني الخاص بها ،
و تقليل المصاريف المخصصة لمكونات الإدارة التقليدية، مثل: تقليل المصاريف
المخصصة لشراء الأقلام شهريا.

ويحدد كل من رضوان (2010) ، كافي (2010) ، البشري (2011) ، طارق (2012) ، و عبد
القادر (2014) ، أهداف الاهتمام العالمي بالخدمات الإلكترونية ، نظرا للأسباب التالية:

- مكافحة الفقر:

ترى البشري (2014، ص ص 61- 64) إن القضاء على الفقر يجب أن يكون أولى أولويات
القمة فبدون التصدي للفوارق الاجتماعية القائمة لا يمكن تحقيق تنمية مستدامة تشمل
تكنولوجيات المعلومات والاتصال الجديدة. إذ تمثل الفوارق الاجتماعية خطر على البنية
المجتمعية وعلى التطور الاقتصادي مهما كانت المجهودات المبذولة فيجب تصنيف برامج
مكافحة الفقر والتمهيش ضمن الأولويات الوطنية وتجنيده مختلف أجهزة الدولة لوضع
البرامج واقتراح التشريعات للتقليص من الفقر عبر تعميم التنمية وتوزيع الاستثمار على
الجهات وإبراز برامج التنمية المندمجة والبرامج الخصوصية لتحسين مستوى الحياة
وإعطاء حرية التخطيط والبرمجة إلى الجهات بما يمكن من الإطلاع على الخصوصيات
الاقتصادية والتركيبية الاجتماعية لكل جهة فيتم توجيه الاستثمار العمومي إلى الجهات التي
تشهد ضعف الاستثمار الخاص .

- العدالة بين الجنسين :

يرى كافي (2010، ص 21) ضرورة إقحام المرأة في مجالات اختيار التكنولوجيات وتطويعها
واستعمالها وتملكها بشكل تتساوى فيه مع الرجل وتمت الدعوة إلى إصدار النصوص
والتشريعات الوطنية التي تتماشى مع الإعلانات الدولية في الغرض.

- أهمية الشباب :

يرى طارق (2012، ص ص 24-26) أن الشباب يمثل القوة العاملة للمستقبل ، فهو المطور للتكنولوجيا وهو المبدع في الذكاء والابتكار وهو كذلك أهم مستعملي تقنيات الاتصال لذلك فإنه على الأمم والحكومات أن توليه أهمية قصوى فتسخر كل الإمكانيات المتاحة لتحسين ظروفه الدراسية وحياته العلمية وإدماجه في الدورات الاقتصادية عبر تشجيع الشبان على مواكبة العلوم والمعارف وتمكينهم من عوامل التطوير والمساهمة واثمين تجاربهم وترسيخ عقلية الابتكار والاختراع لديهم وتشجيعهم على بعث المؤسسات الخاصة والدخول في عالم المقاولات والخدمات بإنشاء المشاريع ذات الأحجام المختلفة مستفيدين من تنوع المهن والاختصاصات التي توفرها التكنولوجيات الحديثة.

- النفاذ إلى المعلومات ووسائل الاتصال :

يرى عبد القادر (2014، ص ص 27-29) لقد تطور مفهوم النفاذ إلى المعلومات ووسائل الاتصال ليتخذ شكل المنفعة العمومية وأحد أشكال الانتفاع من الديمقراطية وقد نادت وثيقة تشكيل مجتمع المعلومات لخدمة الحاجات البشرية ، بالتصدي للامساواة في النفاذ إلى المعلومات ووسائل الاتصال وإن كان وجه اللامساواة بارزا عبر الفجوة الرقمية بين الشمال والجنوب وكذلك التباين المستمر بين البلدان المتقدمة والبلدان الأقل تقدما فإن هذه الفجوة موجودة داخل نفس المجتمعات عبر التفاوت في توزيع التكنولوجيا على الجهات أو الفئات.

- محو الأمية الأساسية :

رضوان (2010 ، ص ص 35-36) يعد محو الأمية الأساسية أحد نقاط اهتمام مكونات المجتمع المدني العالمية عبر دعوة إلى مقاومة الأمية بالنفاذ الشامل إلى التعليم الذي يبني القدرات والمهارات ويهيئ لاستخدام التكنولوجيا ويساهم في مشاركة نشيطة لشرائح أوسع من المواطنين في تصريف شؤونهم وتعتبر الأمية أحد أهم أسباب تخلف الشعوب وتوسع الفجوة الرقمية لأنها تغلق الباب أمام أي نفاذ إلى التكنولوجيا وإلى الحداثة بصفة عامة. وتتفاوت نسب الأمية داخل البلدان النامية وترتفع في بعضها بشكل مفرط.

- حقوق الإنسان كركيزة أساسية لمجتمع المعلومات :

ويرى طارق (2012، ص ص 28-29) من الضروري أن يقيم مجتمع المعلومات على أساس حقوق الإنسان التي تشمل الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بما في ذلك حقوق التنمية والحقوق اللغوية وأن تعمل الحكومات والمؤسسات الدولية على مراعاة الترابط التام لتكامل هذه الحقوق وأن تبادر بتركيزها وتطبيق الاتفاقيات بشأنها وحمايتها .

وتضيف الباحثة أن من أهداف الخدمات الإلكترونية : تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية ، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الأجازة الأسبوعية ، تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة ، إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني ، و تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

خصائص الخدمات الالكترونية:

يحدد كل من ستيفن Stephen (2014) ، و جوش Josh (2016) خصائص الخدمات الالكترونية ، فيما يلي :

- يتكون نظام الإدارة الالكترونية من : تطبيقات الإدارة الالكترونية التي لا تعتمد علي الكمبيوتر، تطبيقات الإدارة الالكترونية التي تعتمد علي الكمبيوتر ، و قاعدة بيانات.
- مدخلات النظام هي: موارد مادية داخلية ، المعالجات ، الموارد الداخلية الخارجية ، معلومات من المحيط الخارجي (Stephen، 2014، ص 5).
- يتم في الخدمات الإلكترونية إدخال البيانات من خلال النظام الفيزيائي للشركة ويتم معالجتها ثم تدخل إلي قاعدة البيانات.

- تعتمد الخدمات الإلكترونية على ما يلي : معالجة الكلمات ، البريد الإلكتروني والبريد الصوتي والاجتماعات عن بعد ، التحاور عن طريق الكمبيوتر ، و قواعد بيانات إدارية مختلفة.

- تساعد الخدمات الإلكترونية في انجاز المهام عن طريق الاتصال بين المستخدمين مع بعضهم بعضا أو مع البيئة المحيطة عن طريق الكمبيوتر والاتصالات (Josh، 2016، ص ص 7-8).

وتضيف الباحثة إلى خصائص الخدمات الإلكترونية أنها تستخدم المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد علي الكمبيوتر.

خصائص إدارات الخدمات الإلكترونية :

يحدد كل من طاهر (2009) ، و رضوان (2010) خصائص الإدارات المعتمدة على الخدمات الإلكترونية ، فيما يلي :

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة- والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية (رضوان ، 2010 ، ص ص 37-38).

- إدارة بلا زمان: تستمر بالعمل طوال اليوم، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لابد من العمل المتواصل (طاهر ، 2009 ، ص 62).

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد علي صناعة المعرفة تنفيذ ذلك يحتاج إلي: الأجهزة والمعدات ، البرمجيات بمختلف أنواعها ، الاتصالات ، نظم المعلومات ، الكوادر البشرية ، و التوعية الحاسوبية (رضوان ، 2010 ، ص 39).

وتضيف الباحثة إلى خصائص إدارات الخدمات الإلكترونية أنها تعتمد على أمن المعلومات الذي يقوم بتأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة، مما يساعد على تشريع الأنظمة وسن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستخدمين.

مبادئ الخدمات الإلكترونية :

يحدد هاشم (2016، ص ص 41-43) مبادئ الخدمات الإلكترونية فيما يلي : بناء شبكة حاسوبية قوية، والتي تحتوي على اتصال بين الإدارة، والأقسام، والفروع الأخرى ، توفير اتصال دائم وثابت مع شبكة الإنترنت ، الاعتماد على تعزيز دور قسم نظم المعلومات الإدارية، والذي يساهم في إدارة المعلومات الإلكترونية، وتقديم مجموعة من الاستراتيجيات التي تساند دور الإدارة في عملها ، و توفير كادر من الموظفين القادرين على التعامل مع الأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

وتضيف الباحثة إلى مبادئ الخدمات الإلكترونية ما يلي : التحديث المستمر للأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية ، التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات، تركيب جدار ناري بين المستخدمين ومصادر المعلومات ، وعمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهج الدراسة:

سوف نتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته 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 بمحافظة عفيف ، 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 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.

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

حدود الدراسة :

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية :

■ الحدود الموضوعية:

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

■ الحدود البشرية:

منسوبي فرع خدمات المياه

■ الحدود المكانية :

سوف يتم إجراء الدراسة في محافظة عفيف.

■ الحدود الزمنية :

سوف تجري الدراسة خلال العام الدراسي 1445هـ/2024.

المراجع المتوفرة حول البحث

المراجع العربية :

- البازعي ،محمد حمد .(2013). الإدارة الإلكترونية . الكويت : مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع .
- البشري ، قدرية محمد .(2011). التعليم الإلكتروني و الخدمات المعلوماتية. القاهرة: مكتبة مبارك.
- 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 .
- دودين، أحمد يوسف .(2020). إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة) . القاهرة: دار ميريت للنشر.
- 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.
- رضوان ،محمود أحمد .(2010). الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. بيروت : مكتبة بيروت الحرة .
- 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.
- الشميمري، أحمد عبد الرحمن .(2014): مبادئ إدارة الأعمال: الأساسيات والاتجاهات الحديثة. الرياض: مكتبة دار القلم.

- 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 .
- طاهر ، زكي .(2009). المعلوماتية: المفهوم العلمي والعمليات المتخصصة. بيروت : مكتبة بيروت الحرة.
- طارق ، حسن .(2012). التعليم التحويلي في عصر المعلوماتية. القاهرة : مكتبة مبارك .
- 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.
- عبد القادر ، هشام أحمد . (2014) . الإدارة الالكترونية: المرتكزات الفكرية ومتطلبات التأسيس. بيروت : مطبعة الهلال .
- عبد الغفار ، السيد أحمد .(2013) . الإدارة المدرسية الحديثة الفاعلة. ط1. الدار البيضاء : دار النشر المغربية .
- العطار، عبد الرحمن حسن .(2015). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (رسالة ماجستير). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الفاضل ، محمد محمود .(2012) . كفايات المدير العصري للمؤسسات الإدارية والتربوية. ط2. بيروت : مكتبة دار الحكمة .

- قاسم ، محمد .(2015) . التدريب التربوي و الأساليب القيادية الحديثة و تطبيقاتها التربوية. القاهرة : مكتبة الفكر العربي.
- قحوان، محمد قاسم . (2011) . دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي للمؤسسات التعليمية . القاهرة : مكتبة الانجلو .
- كافي ، مصطفى يوسف . (2010) . الإدارة الإلكترونية : إدارة بلا أوراق.بيروت : مكتبة القلم الحر.
- مدبولي، محمد عبد الخالق . (2010) . الإدارة الإلكترونية : الاتجاهات المعاصرة- المداخل- الإستراتيجية. ط2 . الرياض : مكتبة دار القلم .
- محمود ، محمد عبد العزيز . (2014) . الإدارة الالكترونية للمرافق العامة. القاهرة : مكتبة العاصمة الجديدة .
- المغربي، محمد محمود. (2017). الأساليب الكمية في إدارة الأعمال. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.
- هاشم ، محمد حسن . (2016) . الإدارة الالكترونية. المنامة : أكاديمية الخليج العربي للدراسات التربوية.

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>.

- Josh, Lerner (2016). **Management of Education in the Information Age** . Eric Digest. No.(89) . Ed:78511.
- 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 .
- Stephen, Stich (2014). **Knowledge Management for Educational Innovation** . Eric Digest . No.(284) . Ed:536981.