

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

الإعداد:

محمد بن سعود الناجم

الإشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي: 2024م

الجزء الأول: التمهيد

إِهْدَاء

إلى من مثال التفاني والإخلاص.... أبى الحبيب
إلى أمي الفاضلة التي قدمت سعادتي وراحتي على محك سعادتها...
إلى إخواني وأخواتي مثالا " للعطاء والكبرياء والتضحية...
إلى زوجتي الوفية المخلصة ...
التي تحملت مصاعب الحياة معي، وحافظت على بيتنا وأبنائنا
وظلت رفيقا ناصحا ومعيتا لي، أعرب لها عن شكري وامتناني الجزيلين
إلى أبنائي الأعزاء
الذين يستحقون منا أن نعيش الحياة من أجلهم، بسعادة وتفاؤل وبذل الجهد
بسعادة وتفاؤل وبذل جهد
إلى كل من دعمني ودعا لي بالخير
إلى جميع من قدم لي النصح والدعم
أقدم لكم خلاصة جهدي العلمي

شكر وتقدير

أشكر الله على توفيقه لي وعونه الدائم في إتمام رسالتي العلمية. لا أستطيع أن أعبر عن شكري الكامل لأبي الحبيب، والدتي الغالية، وأخي، وصديقي ولا يمكنني نسيان الدعم الذي قدمتموه لي والجهود التي بذلتموها من أجلي. فلكم مني كل الحب، وعلى الرغم من قلة ما أستطيع قوله، إلا أنني أؤكد أنني لن أكون قادرًا على تقديم ما يفيكم حقكم في كلمات الشك.

كما أنني أقدم أسمى آيات الشكر والعرفان بالجميل للدكاترة الكرام الذين تفضلوا بقبول الإشراف على رسالة الماجستير، والذين منحوني من وقتهم الثمين ومن بحر معلوماتهم وخبراتهم الواسعة، ما شكل إضافة كبيرة للعمل البحثي، حيث كانت توجيهاتهم ونصائحهم المنارة التي استعنت فيها في كامل عملي البحثي، فأسأل الله العزيز أن يجازيكم خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر الجزيل على قبول مناقشة رسالة الماجستير لكل أعضاء اللجنة الكريمة المؤلفة من الدكتور — والدكتور —.

بالإضافة إلى شكري الكبير لجميع أفراد عينة الدراسة الذين منحوني الكثير من وقتهم، وبذلوا الكثير من الجهود في سبيل خروج الرسالة بأدق النتائج وأكثرها فعالية.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	اسم المحتوى
	الجزء الأول: التمهيد
-118	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
1	الملخص
2	مقدمة الدراسة
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أسئلة الدراسة
8	الدراسات السابقة
13	التعقيب على الدراسات السابقة
14	فرضيات الدراسة
15	متغيرات الدراسة
15	نموذج الدراسة
15	منهجية الدراسة
16	مجتمع وعينة الدراسة
16	أدوات الدراسة
17	صدق أداة الدراسة
17	مجالات الدراسة
18	الأساليب الإحصائية
18	تقسيم البحث المقترح
	الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة
26-19	الفصل الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية
19	تمهيد
19	أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية
20	ثانياً: نشأة الإدارة الإلكترونية
20	ثالثاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
21	رابعاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
23	خامساً: وظائف الإدارة الإلكترونية
24	سادساً: عناصر الإدارة الإلكترونية
26	سابعاً: معوقات الإدارة الإلكترونية
33-28	الفصل الثالث: جودة الخدمات الحكومية
28	تمهيد
28	أولاً: مفهوم جودة الخدمة
29	ثانياً: أبعاد جودة الخدمة
30	ثالثاً: مستويات جودة الخدمة

30	رابعاً: أهمية جودة الخدمة
31	خامساً: نماذج قياس جودة الخدمات
33	سادساً: طرق قياس جودة الخدمة
	الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية
47-37	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
37	منهجية الدراسة
37	عينة الدراسة
37	حدود الدراسة
38	أسلوب الدراسة
38	الدراسة الميدانية
39	أداة الدراسة
47	الأساليب الإحصائية
73-58	الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها
76-74	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح
	الجزء الرابع: ملاحق الدراسة
78	أولاً: المراجع العربية
80	ثانياً: المراجع الأجنبية
82	الملاحق
89	المستخلص
90	Abstract

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
39	يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ	(1)
40	يوضح المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها	(2)
41	يوضح معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها	(3)
42	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات البعد الإداري والدرجة الكلية للبعد.	(4)
43	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون	(5)

	لفقرات بعد التقني والدرجة الكلية للبعد.	
44	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الموارد البشرية والدرجة الكلية للبعد.	(6)
44	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البيئي والدرجة الكلية للبعد.	(7)
45	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات التمكين الإداري والدرجة.	(8)
46	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات محور جودة الخدمات الالكترونية والدرجة الكلية للمحور.	(9)
47	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول البعد الإداري	(10)
48	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول البعد التقني	(11)
49	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول الموارد البشرية والمالية	(12)
50	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول البعد البيئي	(13)
51	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول التمكين الاداري	(14)
52	يوضح التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول جودة الخدمات الحكومية	(15)
53	يوضح توزيع العينة طبقا للنوع الاجتماعي	(16)
54	يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير العمر	(17)
56	يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير المؤهل العلمي	(18)
58	يوضح نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Multiple regression) للفرضية الرئيسية	(19)
59	يوضح نتائج معادلة الانحدار البسيط (Multiple regression) للفرضية الرئيسية	(20)

62	يوضح نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى	(21)
63	يوضح نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى	(22)
64	يوضح نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثاني	(23)
65	يوضح نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية	(24)
67	يوضح نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة	(25)
68	يوضح نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة	(26)
69	يوضح نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة	(27)
70	يوضح نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الرابعة	(28)
72	يوضح نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الخامسة	(29)
73	يوضح نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الخامسة	(30)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
(1)	يوضح نموذج الدراسة	15
(2)	يوضح جودة الخدمة	28
(3)	يوضح توزيع العينة طبقاً لنوع الاجتماعي	54
(4)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	56
(5)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	57

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
(1)	استمارة الاستبيان	83

الجزء الثاني

الإطار النظري

- الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها.
- الفصل الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.
- الفصل الثالث: جودة الخدمات الحكومية.

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، والكشف عن دور أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أداة الاستبيان، بالتطبيق على عينة من المستفيدين من خدمات التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وبلغ عددهم 246،

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة:

تسعى الدول عموماً إلى تقديم أفضل الخدمات لأفرادها ولا سيما الخدمات الحكومية لا رتباطها بحياة الإنسان. وأحد معايير جودة الحياة هي مستوى جودة الخدمات المقدمة وبناء على ذلك شهد القطاع الحكومي تطورات كبيرة في العقود الماضية في مختلف التسهيلات المتعلقة بالخدمة المقدمة وكل هذا من أجل تحسينها وتطويرها للزبون، وكذلك الجانب النوعي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة وما يترتب عليها من رضا المستفيد والمزايا الأخرى بشكل يضمن التنفيذ والاستمرارية والفعالية للإدارة الإلكترونية مستقبلاً¹ والتي أحد أهم نتائجها الجودة فضلاً عن السرعة والكلفة المنخفضة.⁽¹⁾

لقد أدت التطورات المتسارعة والمتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجية إلى إحداث تغييرات على كافة المستويات، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من أجل مواكبة التطورات العالمية الحاصلة، فهذه التغييرات أدت إلى ظهور مفاهيم إلكترونية جديدة كالحكومة الإلكترونية، والصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والمواطن الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة تعد من الركائز التي تعتمد عليها الدول في تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان، وبدون بذل جهد كبير، فالتحول التنموي بكل معانيه ومضامينه يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالإدارة، وهذا ما دفع إلى المؤسسات إلى تبني إستراتيجية في الإدارة العمومية، وهي الإدارة الإلكترونية التي تعتبر من أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، خاصة أن الإدارة الإلكترونية توفر كثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، وذلك لضمان البقاء والا

¹ - الفاضل تيمان إدريس وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بالطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، السودان، 2023، ص 1.

استمرار وتفعيل الخدمات العمومية بشفافية وبأقل التكاليف.⁽²⁾

وتعتبر الإدارة الإلكترونية بمثابة المنظومة الرقمية التي تتسم بالتكامل، والتي يكون الغرض منها تغيير مسار العمل الإداري من النمط الطبيعي إلى النمط الإلكتروني، ويتم ذلك عن طريق الاستناد على النظم المعلوماتية التي تتسم بالقوة، والتي من شأنها أن تؤدي إلى سهولة اتخاذ القرار الإداري في وقت سريع ، وبأقل قدر من التكلفة، فضلاً عن ذلك فهي تساعد على إنجاز المهام الإدارية، وتقديم الخدمات بالاعتماد على الإنترنت دون أن يكون المستفيد في حالة اضطراب من التنقل بين الإدارات حتى يتمكن من إنجاز المعاملات مما يؤدي إلى إهدار الوقت، والجهد في آن واحد ، فضلاً عن ذلك فإن التحول للاعتماد على الإدارة الإلكترونية يشكل توجهاً عالمياً يدعم الاعتماد على النظم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية في ضوء التنافس والتحدي المستمر المرتبط بالإدارات التقليدية، حتى تطور من مستوى الأعمال التي تقوم بها، وجودة خدماتها.

وبناءً على ما سبق فقد أصبح الاستناد على تقنية المعلومات، والاتصالات من أهم الأسس التي يتم انطلاق الإدارة الحديثة منها، والتي من شأنها أن تؤثر بصورة مباشرة على الفرد، وحياته اليومية، وصارت من الأسس الجوهرية والمعتمد عليها في إحداث التطور على الصعيد الاقتصادي، والاجتماعي، وهذا ما أدى إلى ظهور الأعمال الإلكترونية، ومنها الإدارة الإلكترونية التي تسعى إلى تسهيل الإجراءات، وتطوير الإنتاجية، وزيادة كفاءة الموارد البشرية، وفعالية الأعمال بشكل عام، وهذا ما يفسر سعي الدول إلى الانتقال للإدارة الإلكترونية.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع وظائف الإدارة بما في ذلك من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتحفيز، وهي توفر معرفة مستمرة لاستخدامها في تحقيق الأهداف، ولقد تعاظمت القناعة لدى مسؤولي الحكومات في كثير من البلدان بأهمية التغيير ومواكبة التطورات التقنية، وخصوصاً الثورة الإلكترونية الهائلة، ليتسنى لها تحقيق التقدم والازدهار، فقد أصبح العمل العام أكثر تعقيداً بسبب التزايد المتنامي في عدد منظماته، وكذلك المستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، كما إن إدارته أصبحت أكثر تخصصاً وتطلباً، وعليه؛ فالنموذج

² -بوعمامة مريم وآخرون، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية)، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد (1)، العدد (2)، الجزائر، 2020، ص 105.

التقليدي لإدارة العمل العام الحالي تبين أنه لا يمكن اعتماده على المدى الطويل، وأنه لا مفر سوى التحول لأساليب متطورة لتقييم طرق وأساليب تقديم الخدمة العامة ومراجعتها بشكل عام وصولاً إلى خدمة عامة ذات جودة مرغوبة من قبل أصحاب المصالح كافة مثل (الحكومة، والمواطنين والأفراد، ومنظمات الأعمال).⁽³⁾

ولا شك بأن المؤسسات الحكومية شهدت تغيرات كثيرة ومتسارعة نتيجة للتطورات الحادثة ، مما يتطلب إحداث نوع من الأعمال الجديدة التي تتطلب الاستجابة السريعة، والتي من الممكن أن يتم ضمانها عن طريق استعمال المؤسسات الحكومية للتطبيقات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، وتكاملها مع ما يوجد لديها من منظومة المعلومات، والمعرفة، وتشكيل ذاكرة، وعقل خاص بالمؤسسة لتكون بمثابة القوة التي يترتب عليها الوصول إلى الجودة وتطويرها، واستمرارها في إطار البقاء والتطور.

مشكلة الدراسة

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد انعكس إيجاباً على تطور خدمات الإدارة، وأدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، وفي الأطر التنظيمية والتشريعية التي طرحتها الثورة الإلكترونية خاصة في الدول المتقدمة، غير أن الإدارة الإلكترونية قد واجهتها العديد من الصعوبات والتحديات التي باتت تختلف مظهرها وجوهرها ؛ بسبب ما فرضته طبيعة التكنولوجيا المعلوماتية نفسها من تحديات كبيرة والتي غيرت نمط العلاقات بين البشر على مستوى محلي ودولي.⁽⁴⁾

ونظراً للتطورات المتسارعة والمتلاحقة الناتجة عن ثورة الاتصالات وانتشار استخدام شبكة الإنترنت، شهدت المنظمات، في معظمها، تحولاً واضحاً في كثير من أنشطتها التقليدية نحو الأنشطة الإلكترونية، فأصبحت تمارس أسلوباً إدارياً مختلفاً وأكثر تطوراً في تقديم خدماتها لمستفاديه، ومن هذا المنطلق، بات التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الإدارية- التقنية- الموارد البشرية والمالية- البعد البيئي- التمكين الإداري)، مطلباً ضرورياً بوصفها الوسيلة الفعالة في تحسين أداء تقديم الخدمات بمختلف أنواعها.⁽⁵⁾

³- حمودي زهية، دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2017، ص 1.

⁴- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، الجزائر، 2014، ص 206.

⁵- محمود إبراهيم ملحم، الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية

ومن هنا يُثار التساؤل الرئيسي حول مشكلة الدراسة وهو:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- ما تتركبه الدراسة الحالية من عرض منظور مختلف للأبعاد التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية، فيما يرتبط بدراسة الدور الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتطلبات تطبيقها التي تتمثل في كل من (التقنية، الإدارة، الموارد البشرية والمالية، البيئة، و التمكين الإداري) في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- محاولة إثراء الأدب النظري المتعلق بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين كفاءة المنظمات غير الهادفة للربح وفي زيادة إنتاجيتها.
- يمكن أن تفتح الدراسة أفاقاً جديدة للباحثين المهتمين بهذا المجال إذ توضح الإيجابيات والخصائص التي تميز تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأيضاً الكشف عن السلبيات التي تضمنها.

2. الأهمية العملية:

- التوصل إلى المعلومات التي توضح دور الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- التوصل إلى نتائج من شأنها أن تساعد المؤسسات والمنظمات في توظيف الإدارة الإلكترونية لديها لتحسين أداء الإدارة العامة الخاصة بها وتحسين جودة الخدمات

المقدمة.

- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية من خلال مجموعة من الممارسات وأهمية تطبيق هذه الممارسات والاستفادة منها لتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في الدولة محل الدراسة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف فرعية، وهي:
 1. توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
 2. الكشف عن دور البُعد الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
 3. إبراز دور البُعد التقني في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
 4. تسليط الضوء على دور الموارد البشرية والمالية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
 5. التعرف على دور البُعد البيئي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
 6. بيان دور التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- بناء نموذج يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية.

أسئلة الدراسة:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة المتمثل في "ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟" مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في الآتي:

- ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- ما دور البعد الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- ما دور البعد التقني في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- ما دور الموارد البشرية والمالية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- ما دور البعد البيئي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟
- ما دور التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

مصطلحات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية اصطلاحاً:

هو التحول التام في المهام الورقية المختلفة، ويستوي في ذلك ما كان مرتبطاً بالأعمال الإدارية، أو الخدماتية، أو التجارية لتكون أعمال إلكترونية، مع تغير اللازم، وإتاحة الأدوات، و الوسائل الإلكترونية التي يكون الهدف منها توفير الوقت، والجهد والارتقاء بكفاءة المؤسسة (6).

⁶ - وديع صالح، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في ديوان عام أمانة العاصمة - صنعاء، "رسالة ماجستير"، عمادة الدراسات العليا، جامعة سبأ، اليمن، ص11.

الإدارة الإلكترونية إجرائيًا:

تتمثل في الإدارة التي تعتمد على استعمال التقنيات الحديثة، من أجل تيسير العمليات الإدارية لكافة العاملين في المؤسسات الحكومية، وذلك عن طريق تيسير الإجراءات، وزيادة الدقة، والسرعة، وجعل الأداء يتسم بالجودة والانتقال من التعاملات الورقية لتصبح تعاملات إلكترونية يترتب عليها توفير الوقت، والجهد، والمال.

جودة الخدمة اصطلاحًا:

درجة متعادلة لسمات تتسم بها الخدمة قائمة على استطاعة المنظمة الخدمية، ومتطلبات العملاء، كما أن مجموعة السمات التي تعين قدرة جودة الخدمة على الإيفاء بمتطلبات العملاء تعد مسؤولية كل مستخدم، أو كل عامل يعمل بالمنظمة⁽⁷⁾.

جودة الخدمة إجرائيًا:

تتمثل في جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية ويستوي في ذلك ما إذا كانت متوقعة أو مدركة، بمعنى الخدمة التي يتوقع العملاء أن يحصلوا عليها، أو التي يدركونها بالفعل داخل هذه المؤسسات، وتعد المحدد الأساسي الذي يترتب عليه رضا العملاء، أو عدم رضاهم، وتعد في الوقت ذاته من أهم الأولويات التي تتعلق بالمنظمات التي ترغب في دعم نمط الخدمات التي تقدمها.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة (الفاضل تيمان إدريس وآخرون، 2023)، بعنوان: " أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بالتطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)".⁽⁸⁾

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية)، ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية والبنى التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

⁷ شافية شرابيط، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة، "رسالة ماجستير"، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر، (2016)، ص 11.

⁸ الفاضل تيمان إدريس وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بالتطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم، 2022م)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، السودان، 2023، ص 1.

التحليلي كمنهج رئيسي لوصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (670) مبحوثاً وكانت الاستجابة بقدر (624) مبحوثاً، وقد استخدمت الدراسة النسب المئوية والتكرارات والمنهج الاستقرائي؛ لاختبار الفروض لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والملموسية كأحد الأبعاد لجودة الخدمات الحكومية، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، وتوصلت أيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي والمظهر العام) كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية.

- دراسة (بوخلط محمد الأزهر وآخرون، 2020)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها عمر وتماسين)"⁽⁹⁾.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تسليط الضوء على بعض متطلبات الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية، البنية التحتية للاتصالات، ضمان امن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمات، وبيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية لدائرة تماسين والبلديتين التابعتين لها تماسين وبلدة عمر، ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من 55 موظف، إلا أن المسترجعة والقبالة لدراسة هي (50)، واعتمدت الدراسة أيضاً على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقاً من الإشكالية والتساؤلات الفرعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات العمومية في المؤسسات الجزائرية.

- دراسة (سرى إبراهيم العايد وآخرون، 2019)، بعنوان: " تقييم تطبيق الخدمات

⁹- بوخلط محمد الأزهر وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها عمر وتماسين)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2020، ص 6.

الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها".⁽¹⁰⁾

هدفت الدراسة إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومناقشة أهم العوامل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية، حيث تم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على درجة تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة وفقاً لمنهجية البحث العلمية المتعارف عليها، ومن ثم توزيعها على عينة عشوائية عنقودية بلغ حجمها (386) مستفيداً من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع، وبتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بعد التبادل المالي احتل المرتبة الأولى، يليه بعد الظهور وبعد التكامل في الخدمة، وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد التفاعل، كما خلصت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعود إلى متغير جنس المبحوثين وعلى جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل).

- دراسة (إيناس عشري، 2018)، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي".⁽¹¹⁾

هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية التعليمية

¹⁰ - سري إبراهيم العايد وآخرون، تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها، المجلة العربية للإدارة، المجلد (39)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2019، ص 41.

¹¹ - إيناس عشري، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد (32)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 155.

ودورها في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كعميل خارجي، ومدى وجود علاقة تأثير لتطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل على جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع ومدى وجود فروق دالة احصائية في كل من تطبيق الإدارة الالكترونية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بحسب بعض المتغيرات الشخصية والأكاديمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير قائمة استقصاء لأبعاد ومحاور الدراسة في 75 عبارة تم جمع بياناتها من عينة حجمها (1110) مفردة من طلاب وطالبات جامعة طيبة، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية في العملية التعليمية وتحقيق جودة الخدمة التعليمية يتم بدرجة مرتفعة بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة كعميل خارجي، وتبين من النتائج وجود علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة وتحقق جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع عند مستوى معنوية (0.01) من وجهة نظر الطلاب محل الدراسة، كما أظهرت النتائج وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في كل من تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة التعليمية بحسب المتغيرات الشخصية: النوع لصالح الطلاب الذكور، وبحسب العمر لصالح الفئات العمرية الأصغر، في حين لم توجد فروق دالة إحصائية بحسب الدرجة الجامعية ومعدل الطالب.

- دراسة (مفيد عودة الله، 2015)، بعنوان: "العوامل المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم العاملة في جنوب الأردن (دراسة ميدانية)"¹²

هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم في جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة بلغة (195) فرداً من العاملين في مديريات التربية والتعليم، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الـ

¹² - مفيد عودة الله، العوامل المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم العاملة في جنوب الأردن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (163)، 2015، ص 827.

استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن المتطلبات المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الجنوب ومستوى الخدمات المقدمة بحسب تصورات المبحوثين جاءت بدرجة متوسطة، وتوصلت أيضا إلى وجود أثر للمتطلبات: (البشرية، التقنية، الإدارية، المالية، الثقافة التنظيمية) على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مديريات التربية والتعليم في محافظات الجنوب، وأن هذه المتطلبات (البشرية، التقنية، الإدارية، المالية، الثقافة التنظيمية) فسرت (77.6%) من التباين في جودة الخدمات التي تقدمها مديريات التربية والتعليم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Jamaluddin and others، 2023)، بعنوان: "Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services"¹³

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى فعالية حوكمة إدارة المكاتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مكتب قرية بون، منطقة باجينج، محافظة جوا، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على استخدام الأساليب النوعية لتحديد مدى فعالية حوكمة إدارة المكاتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مكتب Bone Village، منطقة Gowa Regency، Bajeng. كان عدد المبحرين في هذه الدراسة 3 أشخاص، وهم رئيس قسم الإدارة الفرعي، وموظف مالي واحد من الدائرة الإدارية، وأساليب جمع البيانات المستخدمة في الدراسة هي (طريقة الملاحظة، وطريقة المقابلة، وطريقة التوثيق)، وتقنيات تحليل البيانات التي يستخدمها الباحثون هي (تقنيات تقليل البيانات، وعرض البيانات، والاستنتاجات، والتحقق)، و توصلت الدراسة إلى أن تحقيق أهداف الخدمة يمكن تحقيقه بشكل جيد، فالقدرات القيادية والموارد البشرية ذات جودة، تقدم خدمة متميزة في تقديم الخدمات، وتتغلب على المشكلات التي تواجهها، كما يمكن استخدام هذه الدراسة كمرجع في

¹³ - Jamaluddin, Sitti Anugrah Nur, Muh.Darwis, "Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services", Pinisi Journal of Education and Management, Universitas Negeri Makassar, Volume 2, Number 2, 2023, p 1.

تحسين جودة الخدمات الإدارية باستخدام أحدث المؤشرات لتحديد مدى فعالية حوكمة الإدارة المكتبية، وهو يختلف عن الأبحاث السابقة التي لا تزال تستخدم المؤشرات السابقة لقياس مدى فعالية حوكمة المكاتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

• دراسة (Mohammed A. Nasseef، 2022)، بعنوان: "The Role of Administrative Leadership in Supporting Culture of Quality and Excellence Based on Kaqa Excellence Model: An Implementation Study".⁽¹⁴⁾

هدفت الدراسة إلى فهم دور القيادة الإدارية في دعم الجودة والتميز، وتم تطبيق الدراسة في الشركة السعودية للكهرباء، والتي يقدر عدد موظفيها بـ (33957) موظفاً في جميع فروعها بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على استبياناً مكوناً من 32 فقرة تغطي ستة أبعاد، حيث يقوم البعد الأول بتقييم دور القيادة الإدارية في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للشركة، بينما يقيم البعد الثاني دور القيادة الإدارية في مراقبة نظام الإدارة والأداء المؤسسي، ومن ناحية أخرى، فإن البعد الثالث يدور حول تعزيز العلاقة مع كل المعنيين، ويهدف البعد الرابع إلى تقييم دور القيادة الإدارية في تعزيز ثقافة الشركة القائمة على الجودة والتميز والابتكار، أما البعد الخامس فهو قياس دور القيادة الإدارية في تنفيذ الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية، والبعد الأخير هو قياس دور القيادة الإدارية في إدارة التغيرات والمخاطر والأزمات، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المشاركين في الدور القيادي الإداري في مراقبة ومراجعة النظام الإداري والأداء المؤسسي، وبالتالي يجب على المنظمة تقييم دور القيادة الإدارية في الإدارة، كما تعمل القيادة الإدارية على تعزيز الجودة والتميز والإبداع، وهذا يوضح الحاجة إلى القيادة لمراجعة التوجه الاستراتيجي للشركة وتطويره وتحسينه.

¹⁴- Mohammed A. Nasseef, "The Role of Administrative Leadership in Supporting Culture of Quality and Excellence Based on Kaqa Excellence Model: An Implementation Study", Journal of Business and Management Studies, Economy and Management College, Business Department, King Abdulaziz University, 2022, p 91.

• دراسة (Wulan I.R. Sari، 2017)، بعنوان: "The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations".¹⁵⁾

هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير اللوائح الحكومية على الهيكل والعملية و النتائج في تحسين جودة الرعاية، واعتمدت الدراسة على استخدام النهج النوعي وتصميم دراسات الحالة المتعددة لاستكشاف العلاقة بين اللوائح الحكومية وجودة الرعاية الصحية في المستشفيات العامة في إندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى أن المستشفيات العامة الأربعة معتادة على التعامل مع الجهات التنظيمية واللوائح الخارجية، فهذه المتطلبات من الجهات التنظيمية الخارجية تدفع المستشفيات العامة إلى أن تكون أكثر تفاعلاً مع اللوائح الحكومية، بدلاً من توقعها، وهناك الكثير من التقارير المقدمة إلى الهيئات التنظيمية الخارجية، وباختصار تؤثر اللوائح الحكومية على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المستشفيات العامة، ومع ذلك تحتاج المستشفيات العامة إلى تكييف هذه اللوائح مع إدارة المستشفى وحوكمتها، وهذا يعني أن التنظيم يعتبر إنجازاً كبيراً في حل مشكلة المستشفيات العامة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إلقاء الاهتمام حول كافة المعلومات ذات العلاقة بدور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية، وقد حققت جميعها الإجابة على كافة التساؤلات البحثية التي طرحتها كل دراسة، كما أنها توصلت إلى النتائج التي تؤيد ذلك، إلى جانب اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توضيح ظاهرة الدراسة، وبيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، ف الدراسة الحالية تهتم بتسليط الضوء حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، أي أنها تقوم بدراسة الأثر من أبعاد مختلفة، إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وأداة الدراسة.

¹⁵- Wulan I.R. Sari, "The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations", Cogent Business & Management, 2017, p 1.

المنهجية وطرق البحث:

1. فرضيات الدراسة:

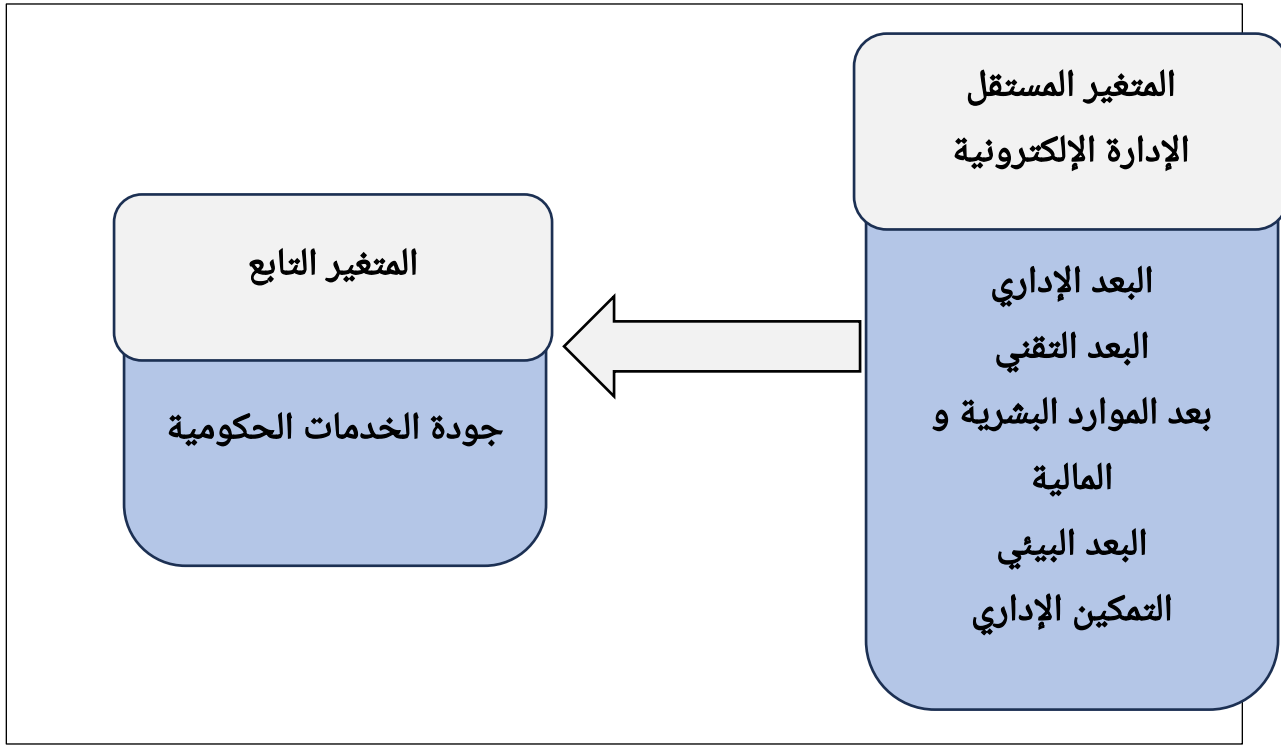
وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

يندرج تحت الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد التقني للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الموارد البشرية و المالية للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد البيئي للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على التمكين الإداري لإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة:



شكل (1) نموذج الدراسة

1. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لمعرفة الواقع لجوانب الدراسة ، وذلك لملائمته لموضوع وأهداف الدراسة، حيث يعمل هذا المنهج على تفسير وشرح كافة الظواهر المرتبطة بالدراسة مع بيان الملاحظة الدقيقة لنتائج الدراسات السابقة؛ وذلك من أجل الوصول إلى نتائج أعلى دقة، مع بيان القدرات الفعلية للأدوات البحثية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر واقعية معتمدة على التحليل المنطقي في الدراسة؛ وهذا من أجل الوصول لنتيجة فعلية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من المستخدمين من خدمات التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية بـ المملكة العربية السعودية.

2. عينة الدراسة:

لكبر حجم مجتمع الدراسة، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE, 1970)، بواسطة القانون التالي:⁽¹⁶⁾

$$\text{حجم العينة} = \frac{Z^2 * p * (1-p)}{\alpha^2}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره 95%.

p: نسبة العينة من المجتمع تم اختيارها 20%

α: مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\text{حجم العينة} = \frac{1.96^2 * 0.2 * 0.8}{0.05^2} = 246 \text{ مفردة من المستخدمين من خدمات التقنيات}$$

الحديثة للإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

- **المحور الأول:** سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء و الموظفين في عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).

¹⁶ - Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. "Determining sample size for research activities." Educational and psychological measurement 30.3 (1970): 607-610 .

- **المحور الثاني:** سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس الإدارة الإلكترونية وأبعادها (المتغير المستقل).

- **المحور الثالث:** سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس جودة الخدمات الحكومية وأبعادها (المتغير التابع).

صدق أداة البحث:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات الأداة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

- **الحدود المكانية:** اقتصر تطبيق هذه الدراسة على المملكة العربية السعودية.

- **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (246) من المستفيدين من خدمات التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

- **الحدود الزمنية:** طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

1. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient): للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
2. استخدام الرسوم البيانية (Graphs): استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.
3. استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.
5. استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
6. استخدام اختبار T لمتوسط عينة واحد (One sample test).
7. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis): لمعرفة أثر كل بعد من الأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.
8. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لمعرفة أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

تقسيم الدراسة المقترحة:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.

الفصل الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

سيتم تناول الإطار النظري الذي يتعلق بالإدارة الإلكترونية، وتحسين جودة الخدمة الحكومية من خلال العديد من العناصر، والتي تتمثل في الآتي:

1. تعريف الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة في الوقت الراهن تستند على التقنيات الحديثة التي تساهم في إنجاز المهام المختلفة، والوصول إلى الأهداف المرجوة بأقل جهد، وأقل تكلفة، ومن هنا نتناول مصطلح الإدارة الإلكترونية التي يتضمن العديد من التعريفات، ولعل من أبرزها ما يلي:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى المداخل التي تعتمد على استعمال المعرفة البيانات، ونظم البرامج الحديثة، والاتصالات؛ وذلك من أجل أداء المهام الإدارية، وأداء الأعمال التطبيقية، والاستناد على شبكة الإنترنت وغيرها من الشبكات في عرض الخدمات و السلع بالاعتماد على الصورة الإلكترونية، فضلاً عن تبادل البيانات بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة وغيرها من الأطراف الخارجية، الأمر الذي يترتب عليه سهولة اتخاذ القرار، وزيادة كفاءة الأداء وزيادة فعاليته (17).

- هي مفهوم يعتمد على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك عن طريق تبديل الأسلوب الذي يتم التفاعل به من قبل المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة، وذلك من أجل السماح بمشاركة المواطنين في العملية التي تتعلق بصناعة القرار، والاعتماد على أفضل الطرق من أجل التمكن من الوصول إلى المعلومات، ودعم المجتمع (18).

¹⁷ - جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية خنشلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، (2016)، ص14.

¹⁸ - بوزكري، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، مجلة جديد الاقتصاد، 16(1)، (2021)، ص456.

2. نشأة الإدارة الإلكترونية:

ترتب على التطورات المتزايدة التي تتعلق بتقنيات المعلومات، والاتصالات إلى ظهور نموذج ونمط حديث من الإدارة في إطار التنافسية، والتحديات الكثيرة التي توجد أمام الإدارات البيروقراطية، فضلاً عن تطور مستوى ما تقوم به من الأعمال، وجودة الخدمات التي تقوم بتقديمها، وهو ما عُرف بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، ومن ثم فإن بروز الإدارة الإلكترونية ظهر بعد التطورات النوعية سريعة التي لحقت بالتجارة الإلكترونية، فقد ظهرت مع بداية اهتمام الحكومات وإرشادها تجاه الوصول إلى درجة الشفافية في التعامل، وترسيخ استخدام التقنيات الحديثة، والتكنولوجيا الرقمية من أجل خدمة الأهداف التي تتعلق بالتنمية الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، ومن ثم فإن الإدارة الإلكترونية تعد واحدة من المفاهيم التي تتعلق بالثورة الرقمية التي تعرف بقيادتها لعصر المعرفة.

وترجع بداية الإدارة الإلكترونية لعام (1960م)، ويتضح ذلك من خلال ما تم ابتكاره من قبل شركة (IBM) وهو مصطلح يشير إلى معالج الكليات على فعاليات الطابعات الكهربائية، ويرجع السبب في وضع هذا المصطلح هو جذب انتباه الإدارة التي توجد بالمكاتب بأن تقوم بإنتاج هذا النوع من الطابعات عندما يقوموا بربطها مع جهاز الحاسوب، والاعتماد على معالج الكليات، ويعد ما ظهر عام (1964) أو دليل على أهمية ما تم طرحه من قبل الشركة⁽¹⁹⁾.

3. خصائص الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لزيادة مستوى الأداء الخاص بالإدارة، وذلك من أجل التمكن من الوصول إلى الأهداف، والفعاليات، ولا تعتبر بديلاً عنها، ولا يكون الهدف منها إنهاء الدور الذي تقوم به، ومن ثم فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يضيف عليها مجموعة من الخصائص، والتي تتمثل فيما يلي⁽²⁰⁾:

¹⁹ - بوخلط محمد الأزهر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسات العمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، "رسالة ماجستير"، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، (2020)، ص4.

²⁰ - بوخلط محمد الأزهر، مرجع سابق، ص5.

- **إدارة بدون ورق:** فهي تتضمن العديد من الركائز من حيث توافر الورق، إلا أنه لا يتم استخدامه بشكل كبير، ويوجد بدائل منه كل من الأرشفة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والأدلة الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم التطبيقات التي تتعلق بـ المتابعة الآلية.
- تقوم بالاستناد على النظم المتطورة: إذ إنها تتجنب الاعتماد على التنظيمات الجامدة، حيث المنظمات الشبكية والذكية، والتي تعتمد على ركيزة المعلومات والمعرفة.
- إدارة بدون مكان: وتستند بشكل رئيسي على الهواتف المحمولة، والهاتف الدولي الحديث، والمؤتمرات الإلكترونية.
- إدارة تعتمد على الملفات والوثائق بدلاً من الاعتماد على الحفظ والكتابة.
- استعمال البريد الإلكتروني الصوتي بدلاً من الاستناد على كل من الصادر والوارد.
- تتسم بالابتكار، والعالمية، والاستناد على المعرفة كركيزة لتطبيق مختلف الأعمال.
- تطلب وجود أنظمة إلكترونية كالأنظمة التي ترتبط بالتحصيل المجمعة، والخدمات المتوفرة عن بعد، والبيع والشراء الإلكتروني، والأنظمة التي تتعلق بالمتابعة الفورية، والأنظمة التي تتعلق بتخطيط الموارد، ونقاط البيع الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، وما إلى ذلك.
- يكون اهتمامها الرئيسي في الكشف عن المشكلات، بدلاً من السعي لحلها.
- تعد الإدارة الإلكترونية من الإدارات التي لا تتعلق بمكان، ولا زمان، فقد صار العالم يعمل في الزمن الفعلي (24) ساعة في اليوم الواحد.
- زيادة الاهتمام بالإجراءات التطبيقية والمهام المنجزة.

4. أهمية الإدارة الإلكترونية:

يعد اهتمام الدول المتقدمة باستعمال التقنيات الحديثة في الإدارة، أي الاهتمام باستخدام الإدارة الإلكترونية لم يكن صدفة، ولكنه بسبب العديد من الفوائد التي سيتم

الحصول عليها من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية بشكل عام، ومن هنا يمكن إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في الفوائد التي تحققها لكل من المؤسسات، والموظفين، و المواطنين، ويتضح ذلك على النحو الآتي (21):

1. أهمية الإدارة الإلكترونية للمؤسسات:

تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير العديد من الفوائد للمؤسسات، والتي تتمثل فيما يلي (22):

- تيسير الإجراءات التي تتعلق بإنجاز المهام المختلفة التي تتم داخل المؤسسة.
- إتاحة برمجة تتعلق بتدفق سير المعاملات بشكل إلكتروني.
- إتاحة قدر كبير من المعلومات التي تتسم بالدقة والموثوقية داخل المؤسسة، فضلاً عن ذلك خفض درجة أعباء المهام التي يتم إنجازها بصورة ورقية.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم المساعدة للإدارة العليا التي تتعلق بالمنظمات في التمكن من اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب، ويرجع السبب في ذلك إلى وجود المعلومات التي تتسم بالدقة، وتكون ضرورية عندما يكون هناك حاجة إليها.
- تقضي على المستويات الإدارية المختلفة، إذ إنه من الممكن القول بأنه يوجد مستوى إداري واحد فقط ويكون مرتبطاً بالشبكة، وتصير الشبكة هي الإدارة.
- تساعد في الوصول إلى درجة التميز عن طريق خفض الوقت الذي يتم فيه إنجاز المعاملات والتكلفة التي ترتبط بها، وذلك بسبب القضاء على التأخيرات، والاستغناء عن الخطوات التي يتم إجراؤها والتي لا تعتبر من الخطوات الضرورية عند العمل.
- خفض حجم القوى العاملة ذات الكفاءة القليلة، وأيضاً تأهيل الأفراد الآخرين من أجل مواكبة التطورات الحديثة التي حدثت لمؤسسة.

2. أهمية الإدارة الإلكترونية للعاملين:

²¹ - حكيمة حيمر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة ميدانية لبلدية المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، (2019) ص9-10.

²² - حكيمة حيمر، مرجع سابق، ص9.

تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير العديد من الفوائد للعاملين، والتي تتمثل فيما يلي (23).

- بروز الاختصاصات، والمهام التي ترتبط بالعاملين في ضوء الإدارة الإلكترونية.
- تطوير المهارات والإمكانيات التقنية، والتكنولوجية التي تتعلق بالعاملين.
- تيسير الأداء الخاص بالعاملين بسبب توحيد النماذج التي تتعلق بإجراءات العمل بشكل إلكتروني.
- استمرار عملية الاتصال التي يتسم بالفعالية التي توجد بين العاملين، والمستويات الإدارية المتعددة.
- الوصول إلى اللا مركزية الإدارية الأمر الذي يترتب عليه سرعة الأداء الذي يتعلق بالمهام بشكل يسير، وسهل.
- سرعة الوصول إلى المعلومات الضرورية التي تتعلق بأداء الأعمال عن طريق الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني الذي يتعلق بالمؤسسة.
- التوثيق الإلكتروني الذي يتعلق بجهود العاملين عن طريق الرقم السري الذي يتعلق بكل موظف، الأمر الذي يترتب عليه دعم الابتكار والتميز.

3. أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين:

تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير العديد من الفوائد للمواطنين، والتي تتمثل فيما يلي (24).

- تسهم في الوصول إلى الاتصال الفعال، الذي يتسم بالسرعة، فضلاً عن ذلك فهو أوسع مما يتيح للمواطنين كثير من الخدمات التي تتسم بالجودة العالية، والتكلفة القليلة.
- تساعد المواطنين على الوصول إلى البيانات، والحصول على الخدمات المختلفة في الأماكن التي يتواجدون بها، دون أن يكون هناك ضرورة إلى مراجعة الدوائر المعنية.

²³ - حكيمة حيمر، مرجع سابق، ص9.

²⁴ - حكيمة حيمر، مرجع سابق، ص10.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة انتماء الزبائن، ويرجع السبب في ذلك إلى الاستجابة التي تتسم بالسرعة للمتطلبات المختلفة، والتسليم الميسر للخدمات التي يتم تقديمها لهم.

5. وظائف الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية أحد الأنماط الحديثة التي تتعلق بالإدارة، والتي تركت أثراً كبيراً على المؤسسات، ومجالات العمل المختلفة التي ترتبط بها، ولاسيما العمليات التي تتعلق بتجهيز أو إصلاح البنية التنظيمية، فضلاً عن ذلك فهي تشير إلى عمق التطوير الجذري التي تضمنه التطبيقات التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية، ولعل من أبرز الوظائف الخاصة بها ما يلي⁽²⁵⁾:

- التحول من نمط المعلومات الإدارية الاعتيادية، إلى نمط المعلومات الإدارية الذكية.
- التحول من النظم القائم على المعالجة بالدفعات إلى النظم القائم على المعالجة التقليدية المباشرة، ليكون بمثابة التطور النوعي الذي يتعلق بنظم المعالجة بالاعتماد على الدفعات التقليدية، والتي لا تتلاءم مع النمط المتغير بشكل سريع، وذلك بالنسبة لأعمال التي تحتاج إلى تحديث دائم للمعلومات.
- العمل عن طريق الشبكات إذ تعمل الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات الحديثة عن طريق الربط بين كل من نظم المعلومات بتكنولوجيا الاتصالات الهامة، ومن أبرز الأمثلة شبكة الإنترنت.

6. عناصر الإدارة الإلكترونية:

من الممكن أن يتصور نجاح الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات، وذلك إذا توفر فيها العناصر الأساسية التي تتعلق بالعنصر التقني والبشري، ويتضح ذلك على النحو الآتي⁽²⁶⁾:

²⁵- صفاء العايب، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، (2021)، ص10.

²⁶- أسماء هنودة، مدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري-وكالة بكرة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، (2020)، ص9.

1. العنصر التقني:

يتشكل العنصر التقني من عدة عناصر أساسية، والتي نتضح فيما يلي:

- عتاد الحاسوب: ويتضح في المكونات المادية الخاصة بالحاسوب، مثل كل من الأ
جهاز، والطابعات، وما إلى ذلك من الأجهزة الإلكترونية الرئيسية.

- البرمجيات: ويتم توزيعها إلى مجموعتين، وهما:

• البرامج التي تتعلق بإدارة النظام: وتتمثل في نظم التشغيل، والتي تتمثل في
نظم غدارة الشبكة، ومترجمات لغات البرمجة، والأدوات التي تتعلق بتدقيق
البرمجة، وهندسة البرامج التي تتم من خلال مساعدة جهاز الحاسوب.

• برامج التطبيقات، وتتضمن البرامج التي تتعلق بالتطبيقات العامة، والتي
تتمثل في كل من قواعد البيانات، والمستعرضات التي تتعلق بالويب، و
البرامج الخاصة بالبريد الإلكتروني، وأيضًا البرامج التي تختص بالدعم
الجماعي، ورسوم الحاسوب، وما إلى ذلك فضلًا عن البرامج التي تتعلق بـ
التطبيقات الخاصة، ومن أمثلتها البرامج المحاسبية، والبرامج المالية، و
البرامج التي تتعلق بموارد المؤسسة، وغيرها.

- الشبكات: وتتمثل في الوصلات الإلكترونية التي يتم امتدادها من خلال النسيج ا
لاتصالي الذي يتعلق بشبكات الإنترنت، والاكسترنات، والشبكات المحلية، و
الموسعة.

• الشبكات المحلية: تعتبر الأساس الذي تعتمد عليه عملية ميكنة المكاتب،
فهي تتمثل في شبكة اتصالات تتسم بالمركزية بين كل فرد وكل جهاز،
ومن ذلك يمكن أن يتم نقل جميع أنماط المعلومات بدون حدود، وتعتبر
من أبرز الخصائص التي تتعلق بالشبكات المحلية هي المرونة في عملية
إضافة أنماط عديدة من حيث الأجهزة، إلى الشبكة، وأيضًا إخراجها منها.

• الشبكة الواسعة: وتتمثل في العديد من خطوط الاتصال، ومجموعة من
البرتوكولات التي تساعد على تأهيل الشبكات الداخلية على الارتباط

بعضها البعض، والاتصال فيما بينها، وفي العادة توجد في مساحة جغرافية كبيرة، وتتسم بسرعة انتقال المعلومات من خلالها بسرعة كبيرة.

2. العنصر البشري:

لابد من توافر العديد من السمات في العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية، وتتمثل هذه السمات فيما يلي (27):

- لابد من أن يكون مؤهلاً، وعلى قدر كبير من الخبرة الفنية، ويتم ذلك عن طريق الدورات التدريبية الملائمة، وعلى الاطلاع المستمر على كل جديد، وذلك من أجل أن يكون مالكا للقدرة التي تمكنه من استعمال التقنيات الحديثة، والتفاعل معها، والاستفادة من القدرات الخاصة بالعنصر البشري لمصلحة المؤسسة التي يعمل بها، وبيئة عمله بشكل عام.
- ضرورة اتسامه بالتحفيز على الابتكار، والمبادرة بالأفكار، وأن يكون معتاد على القيام بالبحث عن البيانات عن طريق كل ما هو متوفر.
- يجب أن يكون قادراً على التفاعل مع العملاء، والاتصال معهم بشكل مستمر، وقادراً على الإجابة على جميع الاستفسارات، والأسئلة التي تصدر منهم.
- يعد العنصر البشري هو الوسيلة الرئيسية التي يتم من خلالها تغذية البيانات، و المستقبل لها، وتعد هي رأس المال الفعلي، والرئيسي لأي مشروع.
- يعد العنصر البشري من أبرز الموارد التي من الممكن أن يتم الاستفادة منها في الوصول إلى النجاح الكبير في أي مشروع داخل أي مؤسسة، الأمر الذي يجعل العنصر البشري يتسم بأهمية كبيرة في تنفيذ الإدارة الإلكترونية، إذ يعتبر هو المنشأ الرئيسي للإدارة الإلكترونية، وذلك نظراً لكونه السبب في اكتشافها، وتطويرها، وتسخيرها للوصول إلى الأهداف المرجوة، وعليه فالإدارة الإلكترونية تعتبر من وإلى العنصر البشري.

7. معيقات الإدارة الإلكترونية:

²⁷ - أسماء هنودة، مرجع سابق، ص10.

يوجد العديد من المعوقات التي تتعرض لها الإدارة الإلكترونية، منها الإدارية، والبشرية، و التي تتمثل فيما يلي⁽²⁸⁾.

1. المعيقات الإدارية:

- عدم وضوح المفهوم، إذ إن العديد من القيادات الإدارية، والعاملين لا يملكون درجة الاتقان التي تمكنهم من التعامل مع التقنيات الحديثة.
- عدم وجود توافق بين الأهداف التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية، الأمر الذي يترتب عليه وجود تباين في الرؤى، وشيوع الفوضى، وزيادة النزاعات على النفوذ.
- وجود إمكانية ظهور مقاومة للتطوير بسبب قيام المنظمة بإعادة توزيع المهام، و الصلاحيات، وارتفاع مستوى المسؤوليات، والمهام، والخوف من العجز عن استخدام محركات التقنيات الحديثة.
- الجهل الإلكتروني الذي يوجد لدى بعض العاملين نتيجة ضعف الوعي المعلوماتي.
- إدخال تقنية المعلومات بصورة مستقلة لجميع الأقسام.

2. المعيقات البشرية:

- التحديات اللغوية، والتصدي لأي تغير والخوف منه.
- عدم وجود عناصر بشرية تكون على قدر كافي من التفاعل مع التشغيل، إصلاح هذه التقنيات الحديثة التي تتسم بالتعقيد.
- عدم وجود وعي ثقافي بتقنيات المعلومات على الصعيدين الاجتماعي، و التنظيمي.
- غياب الحافز القوي عند الأفراد الذي يمكنهم من إنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وضعف إشعارهم بأنهم جزء رئيسي من هذه العملية.

²⁸- فارس بن إبراهيم، إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، (2020)، ص13.

الفصل الثالث: جودة الخدمات الحكومية

سيتم التطرق بالحديث عن العديد من الجوانب التي تتعلق بجودة الخدمات الحكومية، من حيث التعاريف، والخصائص، والأهمية، وذلك من خلال العناصر الآتية⁽²⁹⁾:

1. مفهوم جودة الخدمة:

تتمثل الخدمة في الأعمال أو الأداءات غير الملموسة الذي يتم تقديمه من فرد لآخر دون أن يكون هناك إنتاج لملكية أمر محدد، إذ إن عملية تقديم الخدمة من الممكن أن تكون متعلقة بمنتج مادي، أو غير مادي.

كما تعرف الخدمة بأنها العمليات التي تتكون من العديد من الأنشطة التي تتم من خلال التفاعل بين كل من العميل والأفراد، والسلع، وغيرها من الموارد المادية الأخرى، وأيضاً النظم والهياكل الرئيسية التي تتشكل في مورد الخدمة، والتي يمكن أن تعمل على مشاركة عملاء آخرين، والتي يكون الغرض منها حل المشكلات التي تتعلق بالعميل، فجودة الخدمة تتمثل في إمكانية الإدارة على تقديم خدمة تملك القدرة على الإيفاء بمتطلبات العملاء⁽³⁰⁾.

ويمكن إبراز مفهوم جودة الخدمة عن طريق الشكل الآتي⁽³¹⁾:

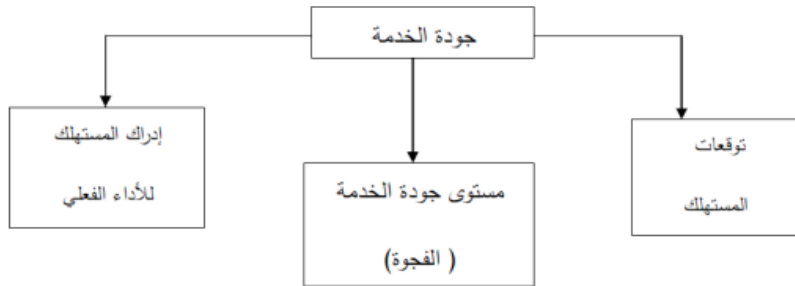
رقم (2)

يوضح

الخدمة

شكل

جودة



²⁹- راما حسين، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية -دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني، الجامعة الافتراضية السورية، (د.ت)، ص32.

³⁰- ياسر السيد، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، 10(4)، (2009)، ص134.

³¹- راما حسين، مرجع سابق، ص32.

2. أبعاد جودة الخدمة:

- يوجد العديد من الأبعاد التي ترتبط بجودة الخدمة، والتي تتمثل فيما يلي (32):
- **الاعتمادية:** وتشير إلى قياد المنظمة بعرض الخدمات التي يتم تقديمها إلى العملاء بشكل جيد، ومن المرة الأولى، وفي الوقت الذي يتم تحديده، وبنفس درجة الجودة التي تم وعد العميل بها.
 - **الاستجابة:** وتشير إلى إرادة واستعداد العاملين في الخدمة لتقديم خدمة مميزة للعملاء، والاستجابة لمتطلباتهم، وحل ما يواجهون من المشكلات المختلفة بأسرع وقت ممكن.
 - **الكفاءة:** وتشير إلى توافر الإمكانيات، والمهارات المعرفية الضرورية لدى موظفي الخدمة، وذلك من أجل أداء الخدمة وتقديمها للعملاء بالصورة الملائمة.
 - **الفورية:** وتشير إلى تيسير حصول العميل على الخدمة، ويتم ذلك عن طريق إتاحة المنظمة الخدمة له في الوقت، والمكان الملائمين لذلك.
 - **الكراسة:** وتشير إلى التزام العاملين في خدمة العملاء بقدر كبير من الأدب والا احترام، والصداقة، مع ضرورة الاهتمام بمشاعرهم.
 - **الاتصال:** وتشير إلى إعلام المؤسسة للعملاء بما سيقدمونه لهم من الخدمات المختلفة، مع أسعارها، إذ يتم ذلك عن طريق استخدام اللغة التي يستوعبونها، والاستماع إليهم جيدًا من أجل التأكد من حل المشكلات الواقعة.
 - **الثقة:** وتشير إلى ثقة العميل في المؤسسة والخدمة التي تقدمها، وتصديقه للعاملين، ويكون ذلك بسبب اسم المنظمة المعروف، وجدية التعامل التي تتسم بها، وما تشتهر به من الصدق، والأمانة بين العاملين داخل المؤسسة.

³² - ياسر السيد، مرجع سابق، ص135.

- **الأمان:** وتشير إلى خلو الخدمة من أي مخاطر، أو شكوك، على أن يكون بها أمان على الصعيدين المادي، والمالي، وزيادة الثقة.
- **الإدراك/ معرفة العميل:** ويشير إلى قيام المؤسسة ببذل كثير من الجهود من أجل إدراك متطلبات العميل، وإعطائه الاهتمام الفردي المرجو.
- **النواحي الملموسة:** وتتضمن كافة الأدلة والتسهيلات المادية التي تتعلق بالخدمة التي يتم تقديمها، كالأجهزة، والمعدات التي يتم الاعتماد عليها عند أدائها.

3. مستويات جودة الخدمة:

- يوجد خمس مستويات رئيسية ترتبط بجودة الخدمة، وتتمثل فيما يلي:
- الجودة المتوقعة من العملاء: وتتضح في الجودة التي يرغب العملاء في توافرها بشكل ضروري.
- الجودة المدركة: وتتمثل في الجودة التي ترى المنظمة بأنها ملائمة.
- الجودة القياسية: وتتمثل في الجودة التي تعيين السمات النوعية التي تتعلق بـ الخدمة.
- الجودة الفعلية: وهي التي يتم من خلالها الخدمة الفعلية.
- الجودة المروجة للعملاء: وهي الجودة التي تم وعد العملاء بها عن طريق الحملات ا لإعلانية.

4. أهمية جودة الخدمة:

يمكن تعيين أربعة عوامل رئيسية يتضح من خلالها أهمية جودة الخدمة، والتي تتمثل فيما يلي ⁽³³⁾:

1. تطور مجال الخدمة:

يوجد العديد من المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المختلفة أكثر من

³³ - راما حسين، مرجع سابق، ص35.

الماضي، ولعل من أبرز الأمثلة على ذلك هو أن نصف المنظمات الخاصة بالأعمال يرتبط النشاط الخاص بها بالخدمات فضلًا عن تطور المنظمات التي تتعلق بالخدمات مازالت في حالة مستمرة من التوسعات.

2. زيادة المنافسة:

إن زيادة عدد المنظمات التي تعمل على تقديم الخدمات من شأنها أن يؤدي إلى وجود نوع من المنافسة الشديدة بين هذه المنظمات، ومن ثم فإن الاستناد على جودة الخدمة من شأنه أن يجعل هذه المنظمات تتسم بالعديد من المزايا التنافسية.

3. إدراك العملاء:

يرغب العملاء في الحصول على معاملة طيبة من المنظمة، ولا يفضلون أن يكون التعامل سيئًا مع المنظمات التي تهتم فقط بالخدمة، فلا يكون هناك اكتفاء بالمنتجات التي تتسم بالجودة العالية، والسعر الجيد، بغياب المعاملة الجيدة، والإدراك الأكبر للعملاء.

4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة المستفيد:

صارت المنظمات تحرص في الوقت الراهن على ضرورة التعامل الدائم معها، وزيادة القاعدة التي تتعلق بالعملاء، وهذا يشير إلى أن المنظمات ينبغي ألا يكون الهدف الرئيسي لها يتمثل في جذب العملاء الجدد، ولكنه لابد من أن يكون هناك هدف آخر متمثل في ضرورة المحافظة على العملاء الموجودين بالفعل، الأمر الذي يوضح مدى أهمية جودة خدمة العملاء، بهدف ضمان هذا الأمر.

5. نماذج قياس جودة الخدمات:

يوجد العديد من المساعي التي تحاول مقياس جودة الخدمات، وقد توصلت الدراسات إلى وجود نموذجين يتم الاعتماد عليهما في تقييم جودة الخدمات، ويتسمان بقبولهما للتعديل تبعًا لنمط الخدمة المرجو إجراء الجودة لها، كما أن هذين النموذجين يعتمدان على حجم الفجوة التي توجد بين كل من الخدمة المتوقعة من قبل العميل، والخدمة

المدركة له، وهذين النموذجين هما⁽³⁴⁾:

1. النموذج الأول "نموذج الفجوات التقليدية":

تم تقديم هذا النموذج في ثمانينيات القرن العشرين، وعُرف هذا النموذج باسم "نموذج الفجوات"، ويعتمد هذا النموذج إلى الحجم الذي يتعلق بالفجوة الموجودة بين المتوقع من قبل العميل من الخدمة التي تم تقديمها، وما تم تقديمه بشكل فعلي، ويشتمل هذا النموذج على خمس فجوات أساسية، والتي تتمثل فيما يلي:

- الفجوة الموجودة بين توقعات العميل، وإدراك إدارة المنظمة لها، إذ يرى المديرون بأنهم على دراية بما يتوقعه العملاء من الخدمات المقدمة، ويقوم بالاستمرار في تقديم هذه الخدمة، بالرغم من أن العملاء يكون لديهم توقع أمورًا أخرى متباينة.
- الفجوة التي توجد بين سمات جودة الخدمة، وتشير إلى عدم وجود خصائص الخدمة وقت تقديمها، ويرجع السبب في ذلك إلى الخطأ الحادث على الصعيدين البشري، أو الفني.
- الفجوة التي توجد بين سمات الخدمة الموجودة، والأداء الحقيقي لها، وتشير إلى العجز عن إنجاز الخدمة بالسمات التي وضعت لها.
- الفجوة بين الخدمة المعلن عنها، والخدمة التي تم تقديمها: وتشير إلى الاختلاف الذي يوجد في الإعلانات المروجة، والأداء الحقيقي المرتبط بالخدمة، ويرجع السبب في ذلك إلى وجود ضعف في عملية التنسيق التي توجد بين كل من العمليات، والتسويق الخارجي الذي يتعلق بالمنظمات الخدمية.
- الفجوة التي توجد بين الخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة، ويتم الوصول إلى هذه الفجوة بسبب وجود واحدة من الفجوات السابقة، ومن ثم فإن الأسلوب الذي يصل بها العميل إلى الخدمة الحقيقية لا تتناسب مع التوقعات الأولية الخاصة به.

³⁴- علي أحمد، إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة ترخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من 2005 - 2014، "رسالة ماجستير"، معهد البحوث والدراسات الاستراتيجية، جامعة أم درمان الإسلامية، (2014)، ص68.

2. النموذج الثاني: "نموذج الفجوات المطور":

ركيزة هذا النموذج لا تتباين في جوهرها عن النموذج السابق، كما أن هذا النموذج يُعرف باسم (SERVPERF)، وقد انتشر هذا النموذج أثناء عام (1992)، وظهر بسبب ما تم إجراؤه من الدراسات المختلفة من قبل (TAYLOR ETCRONIN)، كما أن الجودة عن طريق هذا النموذج تتخذ اتجاهًا يتعلق بإدراك العمل للأداء الحقيقي المتعلق بالخدمة التي يتم تقديمها من قبل المنظمات، وقد تم تعيين سبع فجوات، وهذا يختلف عن النموذج السابق الذي اعتمد على خمس فجوات فقط، وتوضح هذه الفجوات فيما يلي⁽³⁵⁾:

- فجوة المعرفة: وتشير هذه الفجوة في التباين الذي يوجد بين ما يظن صاحب الخدمات أن العميل قد تمكن من الحصول عليه بالفعل، ومتطلباته، وتوقعاته الحقيقية.
- فجوة المعايير القياسية: تشير إلى التباين في فهم الإدارة لتنبؤات العميل، و المعايير التي تتعلق بالجودة التي يتم الاستناد عليها عند تسليم الخدمة.
- فجوة التسليم: وتشير إلى التباين الذي يوجد بين المعايير التي تم تعيينها عند تسليم الخدمة، والأداء الحقيقي لصاحب الخدمة، وفق هذه المعايير.
- فجوة الاتصالات الداخلية: وتشير إلى التباين الذي يوجد بين الإعلان المتعلق بالمنظمة عن الخدمات الخاصة بها، وبين ما يظنه أصحاب الخدمة حول الخدمات الحقيقية.
- فجوة الإدراك: وتشير إلى التباين الذي يوجد بين ما تم تسليمه بالفعل، وبين ما يدركه العميل، وهذا نتيجة عن عدم إمكانية العملاء على تقييم نمط الخدمة بشكل دقيق.
- فجوة التفسير: وتشير إلى التباين الذي يوجد بين الوعود التي يقدمها المجهزين قبل تسليم الخدمة، وبين إدراك العملاء لها.

³⁵ - علي أحمد، مرجع سابق، ص 69.

- فجوة الخدمة: وتشير إلى الاختلاف الذي يوجد بين الجودة المتوقع الحصول عليها من قبل العملاء، وإدراكهم للخدمة التي تم تسليمها بالفعل.

ومن خلال ما سبق يتضح بأن كل من الفجوات الأولى، والخامسة، والسادسة، والسابعة، تشير إلى الفجوات الخارجية التي توجد بين كل من العميل والمنظمة، ولكن فيما يتعلق بالفجوات الثانية، والثالثة، والرابعة تشير إلى الفجوات الداخلية التي توجد بين كل من الوظائف، والإدارات التي توجد داخل المنظمة.

6. طرق قياس جودة الخدمة:

يوجد العديد من الطرق التي يتم من خلالها قياس جودة الخدمة، وتتمثل هذه الطرق فيما يلي (36):

- **قياس جودة الخدمة من وجهة نظر العميل:** وتعتبر من الطرق المنتشرة التي يتم الاعتماد عليها في قياس جودة الخدمة، وتوضح فيما يلي:

- **مقياس عدد الشكاوى:** والذي يستند على مجموع الشكاوى التي يتم تقديمها من قبل العملاء أثناء مدة زمنية محددة.

- **مقياس الفجوة:** والذي يستند على معرفة وتعيين درجة تطابق بين كل من الخدمة المتوقع الحصول عليها، والخدمة التي تم الحصول عليها بالفعل، ومن الممكن أن يتم التعبير عن هذا المقياس من خلال العلاقة الآتية: الإدراك- التوقع = جودة الخدمة.

- **مقياس الرضا:** والذي يستند على التعرف على طبيعة توجه العميل للخدمة المقدمة له، والكشف عن جوانب القوة، والقصور في الخدمة، إذ إنه يعد من أكثر المقاييس التي يتم الاعتماد عليها في قياس الاتجاهات التي تتعلق بالعملاء.

- **مقياس القيمة:** ويستند على المنفعة التي تتعلق بالخدمات التي تم إدراكها من قبل العميل، والتكلفة التي يتم إنفاقها في الحصول على هذه الخدمة من خلال

³⁶ - رحومة شعيب، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لضر، الجزائر، (2022)، ص32-33.

المنظمة.

- **مقياس الأداء الفعلي:** ويستند هذا المقياس على تسليط الضوء على الأداء الحقيقي المتعلق بالخدمة التي يتم تقديمها للعميل، نظراً لكون الجودة التي تتعلق بهذه الخدمة من الممكن أن يتم إصدار الحكم عليها بطريقة مباشرة عن طريق توجهات العملاء، وقد تم الوصول إلى هذا المقياس كونه استمرار للجهود التي تم بذلها على الصعيد العالمي للوصول إلى نموذج يتسم بكونه علمي وعملي يرتبط بقياس جودة الخدمة.

- **قياس الجودة المهنية:** يهتم هذا المقياس بتناول مدى قدرة مقدمي الخدمات من المنظمات المختلفة على الإيفاء بالخدمات المختلفة، عن طريق الاعتماد على الاستعمال المثالي لما تتيحه من الخدمات المختلفة، ويتم القياس من خلال ما يلي:

- **قياس الجودة بدلالة العملاء:** من خلال ما توفره المنظمة من الماديات التي تؤدي إلى الوصول للخدمة المميزة.

- **قياس الجودة بدلالة العمليات:** اهتمام المنظمة بالمراحل التي تقدم من خلالها الخدمة، وأيضاً المؤشرات التي تدل على مدى قبول الخدمة.

- **قياس الجودة بدلالة المخرجات:** عن طريق المقارنة بين الأداء المرجو والأداء الفعلي.

الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها الم نهجية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.
الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها.
الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور
المقترح.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة:

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لمعرفة الواقع لجوانب الدراسة ، وذلك لملائمته لموضوع وأهداف الدراسة، حيث يعمل هذا المنهج على تفسير وشرح كافة الظواهر المرتبطة بالدراسة مع بيان الملاحظة الدقيقة لنتائج الدراسات السابقة؛ وذلك من أجل الوصول إلى نتائج أعلى دقة، مع بيان القدرات الفعلية للأدوات البحثية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر واقعية معتمدة على التحليل المنطقي في الدراسة؛ وهذا من أجل الوصول لنتيجة فعلية، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 246 مفردة لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على المملكة العربية السعودية.

حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية:

- الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

- الحدود الزمنية: تطبق الدراسة في عام 2024م.
- الحدود الموضوعية: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية.
- الحدود البشرية: تم إجراء الاستبيان على 246 من المستخدمين من خدمات التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي: -

المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية

- البعد الإداري

- البعد التقني

- بعد الموارد البشرية والمالية

- البعد البيئي

- التمكين الإداري

المتغير التابع: جودة الخدمات الحكومية

الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

ب- الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيتها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لا ستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تتكون الاستبانة من ثلاث محاور وهي:

المحور الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن ثلاث متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي).

المحور الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية): تكون من (20) فقرة موزعة على خمس أبعاد (البعد الإداري - البعد التقني - بعد الموارد البشرية والمالية - البعد البيئي - لتمكين الإداري)، كل بعد من الأبعاد يشمل 4 فقرات.

المحور الثالث: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) تكون من (10).

عند صياغة عبارات الاستبيان، قدر راعي الباحث أنها ستكون بسيطة وسهلة ومفهومة لعامة المشاركين. اعتمد الباحث على تصميم قائمة الاستبيان وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المستجيبين لفقرات الاستبيان وفق الجدول التالي:

جدول رقم 1-

قيم معامل ألفا كرونباخ

التصنيف	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات اتجاه رأي أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبيان وعلى كل مجال من مجالاتها، تم تشكيل فواصل باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الأعلى الحد - الأدنى الحد (للأوزان)}}{\text{المفترضة الفئات عدد}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي: عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [1-1.79]، عبارة "أرفض" في الفترة [1.8-2.59]، وعبارة "محايد" في الفترة [2.6-3.39]، وعبارة "أوافق" في الفترة [3.4-4.19]، وعبارة "أوافق بشدة" في الفترة [4.2-5]، والجدول التالي يوضح المعيار الإحصائي لمتوسطات الحسابية للفقرات:

جدول رقم 2-

المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1.00 - أقل من 1.79	أرفض بشدة
من 1.8 - أقل من 2.59	أرفض
من 2.6 - 3.39	محايد
من 3.4 - 4.19	موافق
من 4.2 - 5	موافق بشدة

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ثبات المقياس

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من 1 الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى، تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم 3-

يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

المحور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
البعد الإداري	0.724	4
البعد التقني	0.747	4
بعد الموارد البشرية والمالية	0.756	4
البعد البيئي	0.766	4
التمكين الإداري	0.738	4
جودة الخدمات الحكومية	0.784	10
الثبات العام	0.900	30

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة بصورة عامة تبدو ذات ثبات جيد جداً. القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. البعد الأول في المحور الثاني " البعد الإداري " لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.724، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبعد الإداري في الاستبانة تعطي نتائج متسقة. بالإضافة إلى ذلك، البعد الثاني للمحور الثاني "البعد التقني" لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.747، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبعد التقني في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الثالث للمحور الثاني "بعد الموارد البشرية والمالية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.756، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة ببعد الموارد البشرية والمالية في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الرابع للمحور الثاني " البعد البيئي " لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.766، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبعد البيئي في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الخامس للمحور الثاني " التمكين الإداري " لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.738 ، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالتمكين الإداري في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والمحور الثالث "جودة الخدمات الحكومية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.784، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، وهذه القيم تشير إلى أن جميع المحاور لديها درجة جيدة جداً من الثبات ثم

يمكننا القول أنه يمكن الاعتماد على الاستبانة عموماً.

وتبلغ قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات العام للاستبانة 0.900 وهي قيمة كبيرة مما يدل على ان أسئلة الاستبانة تعطي نتائج متسقة ومتقاربة، وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

الاتساق الداخلي (صدق عبارات المقياس):

تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية.

حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية:

صدق الاتساق الداخلي للبعد الإداري

جدول رقم 4-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات البعد الإداري و الدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.513**	يتم تقديم الخدمة بشكل منظم.
0.000	0.550**	تحافظ الإدارة الالكترونية على السرية الخصوصية في البيانات.
0.000	0.754**	توجد سرعة في التفاعل والأداء الإداري
0.000	0.723**	عمليات التسجيل والمعاملات سهلة وميسرة

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول (البعد الإداري) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الأول (البعد الإداري) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الأ

أول (البعد الإداري) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي للبعد التقني

جدول رقم 5-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات البعد التقني و
الدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.625**	النظام الالكتروني يقدم تحديثات منتظمة لتحسين الأداء وا لأمان.
0.000	0.642**	النظام الالكتروني يوفر خيارات تخصيص لتلبية الا حتياجات الفردية
0.000	0.665**	توفر الادرة الالكترونية مميزات متقدمة مثل البحث السريع وتصفح البيانات بسهولة
0.000	0.676**	يتمتع النظام الالكتروني بالمرونة الكافية للتكيف مع التطورات التقنية والاحتياجات المستقبلية

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني (البعد التقني) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية متوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الثاني (البعد التقني) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الثاني (البعد التقني) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي لبعد الموارد البشرية والمالية

جدول رقم 6-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الموارد البشرية
والمالية والدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.594**	تكاليف الخدمات الالكترونية مقبولة ومتناسبة مع الجودة المقدمة
0.000	0.707**	يتم الإجابة عن الاستفسارات بالخدمات الحكومية بشكل دقيق
0.000	0.654**	كانت التجربة في التعامل مع موظفي الدعم الفني والتقني مرضية
0.000	0.661**	النظام الالكتروني يساهم في تحسين التخطيط المالي وإدارة الموارد بشكل أفضل

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث (بعد الموارد البشرية والمالية) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية متوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الثالث (بعد الموارد البشرية والمالية) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الثالث (بعد الموارد البشرية والمالية) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي للبعد البيئي

جدول رقم -7-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات البعد البيئي و الدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.627**	الخدمات الالكترونية تساهم في تقليل استهلاك الورق، وموارد الطباعة.
0.000	0.607**	استخدام النظام الالكتروني يساعدهم في الحد من التلوث البيئي.
0.000	0.566**	الإدارة الالكترونية تشجع على التدوين الالكتروني والمشاركة في الاجتماعات عبر الانترنت بدلا من السفر.
0.000	0.677**	تقدم الإدارة الالكترونية خيارات لتقديم المعاملات والوثائق بطريقة رقمية بدلا من الطرق التقليدية

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع (البعد البيئي) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية متوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الرابع (البعد البيئي) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الرابع (البعد البيئي) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) ككل تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي للتمكين الاداري

جدول رقم 8-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات التمكين الاداري و الدرجة الكلية للبعد.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.642**	النظام الالكتروني يسهم في تمكين إنجاز المهام الإدارية بشكل أسرع وأكثر فعالية.
0.000	0.631**	يتمكن النظام الالكتروني من تقديم التوجيه والمساعدة بشكل أفضل من النظام التقليدي.
0.000	0.697**	يساهم النظام الالكتروني في تعزيز التواصل والتعاون.
0.000	0.618**	يعمل النظام الالكتروني على اتخاذ القرار بناء على بيانات دقيقة ومحدثة.

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الخامس (التمكين الاداري) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية متوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الخامس (التمكين الاداري) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الخامس (التمكين الاداري) من المحور الثاني (الإدارة الالكترونية) ككل

تتسم بالصدق.

صدق الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات الالكترونية.

جدول رقم 9-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات محور جودة الخدمات الالكترونية والدرجة الكلية للمحور.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	0.448**	يتم تقديم الخدمات الالكترونية بشكل فعال وفي الوقت المناسب.
0.000	0.541**	التعامل مع الجهات الحكومية سهلة وبسيطة
0.000	0.540**	الخدمات الحكومية تقدم بمستوي عالي من الشفافية و المساءلة.
0.000	0.615**	توجد تحسينات في تقديم الخدمات الحكومية لتحسين جودتها.
0.000	0.551**	تقدم الجهات الحكومية خدمات ذات جودة عالية في جميع الأوقات.
0.000	0.567**	تتفاعل الجهات الحكومية مع الشكاوى والمقترحات
0.000	0.550**	يوجد تواصل فعال من قبل الجهات الحكومية للتوعية ب الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها
0.000	0.635**	يتم توفير خدمات حكومية تلبي احتياجات جميع فئات المجتمع
0.000	0.506**	تتبنى الجهات الحكومية مبادئ الحكم الرشيد ومكافحة الفساد في تقديم الخدمات واتخاذ القرارات.
0.000	0.577**	تساهم الجهات الحكومية في تعزيز الوعي المجتمعي بحقوق المواطنين والواجبات والخدمات المتاحة لها.

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور

الثالث (جودة الخدمات الالكترونية) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين عبارات المحور (جودة الخدمات الالكترونية) و الدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن المحور الثالث (جودة الخدمات الالكترونية) ككل تتسم بالصدق.

التحليل الوصفي:

أولاً : التحليل الوصفي لعبارات المقياس.

وفيما يلي التحليل الوصفي للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) ويتضمن خمس أبعاد وهي البعد الإداري، البعد التقني، بعد الموارد لبشرية والمالية، البعد البيئي، والتمكين الإداري.

التحليل الوصفي للبعد الأول (البعد الإداري):

جدول رقم -10-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول البعد الإداري

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
يتم تقديم الخدمة بشكل منظم.	4.593	0.624	موافق بشدة	1
تحافظ الإدارة الالكترونية على السرية الخصوصية في البيانات.	4.301	0.771	موافق بشدة	2
توجد سرعة في التفاعل والأداء الإداري	4.061	0.935	موافق	4
عمليات التسجيل والمعاملات سهلة وميسرة	4.065	0.840	موافق	3
البعد الإداري	4.255	0.514	موافق بشدة	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقصي منهم حول البعد الإداري حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.255) وانحراف معياري (0.514) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (يتم تقديم الخدمة بشكل منظم) أعلى

العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.593) والانحراف المعياري (0.624) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (توجد سرعة في التفاعل والأداء الإداري) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (4.061) والانحراف المعياري (0.935) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الثاني (البعد التقني):

جدول رقم -11-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول البعد التقني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
النظام الإلكتروني يقدم تحديثات منتظمة لتحسين الأداء والأمان.	4.358	0.844	موافق بشدة	1
النظام الإلكتروني يوفر خيارات تخصيص لتلبية الاحتياجات الفردية	4.098	0.822	موافق	2
توفر الادارة الالكترونية مميزات متقدمة مثل البحث السريع وتصفح البيانات بسهولة	4.081	0.794	موافق	3
يتمتع النظام الإلكتروني بالمرونة الكافية للتكيف مع التطورات التقنية والاحتياجات المستقبلية	3.996	0.975	موافق	4
البعد التقني	4.133	0.561	موافق	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول البعد التقني حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.133) وانحراف معياري (0.561) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (النظام الإلكتروني يقدم تحديثات منتظمة لتحسين الأداء والأمان) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.358) والانحراف المعياري (0.844) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (يتمتع النظام الإلكتروني بالمرونة الكافية للتكيف مع التطورات التقنية والاحتياجات

المستقبلية) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.996) والانحراف المعياري (0.561) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الثالث (الموارد البشرية والمالية):

جدول رقم -12-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول الموارد البشرية والمالية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
تكاليف الخدمات الالكترونية مقبولة ومتناسبة مع الجودة المقدمة	4.337	0.742	موافق بشدة	1
يتم الإجابة عن الاستفسارات بالخدمات الحكومية بشكل دقيق	3.984	0.917	موافق	4
كانت التجربة في التعامل مع موظفي الدعم الفني والتقني مرضية	4.130	0.862	موافق	2
النظام الالكتروني يساهم في تحسين التخطيط المالي وإدارة الموارد بشكل أفضل	4.098	0.827	موافق	3
الموارد البشرية والمالية	4.137	0.550	موافق	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول الموارد البشرية و المالية حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.137) وانحراف معياري (0.550) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تكاليف الخدمات الالكترونية مقبولة ومتناسبة مع الجودة المقدمة) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.337) والانحراف المعياري (0.742) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (يتم الإجابة عن الاستفسارات بالخدمات الحكومية بشكل دقيق) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.984) والانحراف المعياري (0.917) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الرابع (البعد البيئي):

جدول رقم 13-

التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول البعد البيئي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
الخدمات الالكترونية تساهم في تقليل استهلاك الورق، وموارد الطباعة.	4.358	0.834	موافق بشدة	1
استخدام النظام الالكتروني يساعدهم في الحد من التلوث البيئي.	4.118	0.812	موافق	4
الإدارة الالكترونية تشجع على التدوين الالكتروني والمشاركة في الاجتماعات عبر الانترنت بدلا من السفر.	4.280	0.675	موافق بشدة	2
تقدم الإدارة الالكترونية خيارات لتقديم المعاملات والوثائق بطريقة رقمية بدلا من الطرق التقليدية	4.142	0.871	موافق	3
البعد البيئي	4.225	0.479	موافق بشدة	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقا بين آراء المستقضي منهم حول البعد البيئي حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.225) وانحراف معياري (0.479) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (الخدمات الالكترونية تساهم في تقليل استهلاك الورق، وموارد الطباعة) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.358) والانحراف المعياري (0.834) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (استخدام النظام الالكتروني يساعدهم في الحد من التلوث البيئي) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم حيث سجل متوسطه (4.118) والانحراف المعياري (0.812) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الرابع (التمكين الاداري):

جدول رقم -14-

التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول التمكين الاداري

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
النظام الالكتروني يسهم في تمكين إنجاز المهام الإدارية بشكل أسرع وأكثر فعالية.	4.378	0.772	موافق بشدة	1
يمكن النظام الالكتروني من تقديم التوجيه و المساعدة بشكل أفضل من النظام التقليدي.	4.207	0.794	موافق بشدة	2
يساهم النظام الالكتروني في تعزيز التواصل و التعاون.	4.081	0.904	موافق	4
يعمل النظام الالكتروني على اتخاذ القرار بناء على بيانات دقيقة ومحدثة.	4.207	0.829	موافق بشدة	3
التمكين الاداري	4.219	0.535	موافق بشدة	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقضي منهم حول التمكين الاداري حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.219) وانحراف معياري (0.535) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (النظام الالكتروني يسهم في تمكين إنجاز المهام الإدارية بشكل أسرع وأكثر فعالية) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.378) والانحراف المعياري (0.772) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (يساهم النظام الالكتروني في تعزيز التواصل و التعاون) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم حيث سجل متوسطه (4.081) والانحراف المعياري (0.904) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للمحور الثالث (جودة الخدمات الحكومية):

جدول رقم -15-

التحليل الوصفي لآراء المستقضي منهم حول جودة الخدمات الحكومية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الأهمية
يتم تقديم الخدمات الالكترونية بشكل فعال وفي الوقت المناسب.	4.512	0.611	موافق بشدة	1
التعامل مع الجهات الحكومية سهلة وبسيطة	4.268	0.788	موافق بشدة	2
الخدمات الحكومية تقدم بمستوي عالي من الشفافية والمساءلة.	4.191	0.833	موافق	7
توجد تحسينات في تقديم الخدمات الحكومية لتحسين جودتها.	4.057	0.963	موافق	10
تقدم الجهات الحكومية خدمات ذات جودة عالية في جميع الأوقات.	4.114	0.905	موافق	9
تتفاعل الجهات الحكومية مع الشكاوى و المقترحات	4.126	0.865	موافق	8
يوجد تواصل فعال من قبل الجهات الحكومية للتوعية بالخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها	4.203	0.782	موافق بشدة	6
يتم توفير خدمات حكومية تلبي احتياجات جميع فئات المجتمع	4.215	0.807	موافق بشدة	4
تتبنى الجهات الحكومية مبادئ الحكم الرشيد ومكافحة الفساد في تقديم الخدمات واتخاذ القرارات.	4.207	0.844	موافق بشدة	5
تساهم الجهات الحكومية في تعزيز الوعي المجتمعي بحقوق المواطنين والواجبات و الخدمات المتاحة لها.	4.228	0.865	موافق بشدة	3
جودة الخدمات الحكومية	4.212	0.460	موافق بشدة	

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقضي منهم حول جودة الخدمات الحكومية حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.212) وانحراف

معياري (0.460) وبدرجة موافق بشدة. جاءت العبارة أن (يتم تقديم الخدمات الالكترونية بشكل فعال وفي الوقت المناسب) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.512) والانحراف المعياري (0.611) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (توجد تحسينات في تقديم الخدمات الحكومية لتحسين جودتها) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقضي منهم حيث سجل متوسطه (4.057) والانحراف المعياري (0.963) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

متغير النوع الاجتماعي:

جدول رقم -16-

يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي		
النسبة	التكرار	
73.6%	181	ذكر
26.4%	65	أنثى
100.0%	246	الإجمالي

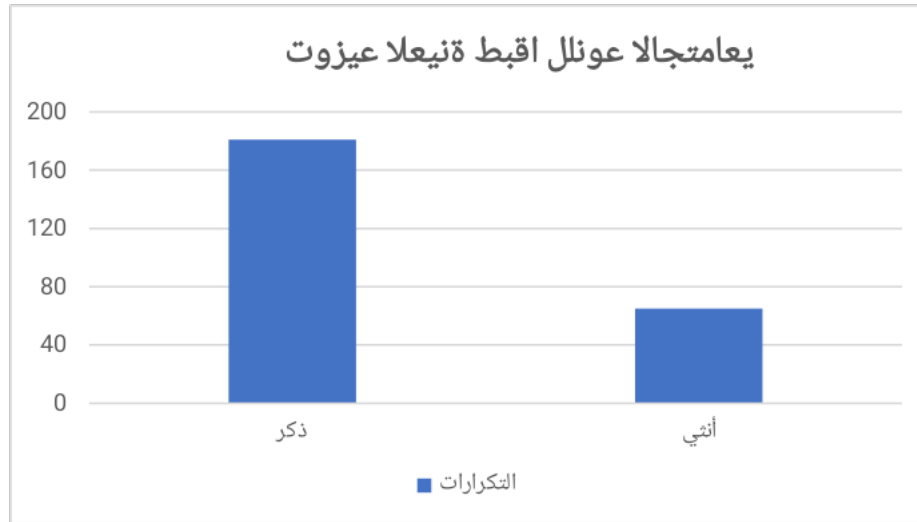
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

الجدول يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع الاجتماعي لمجموعة معينة من الأفراد. وفقاً للجدول:

تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة المدروسة في المملكة العربية السعودية وفقاً للنوع الاجتماعي. يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ 181 فرداً، وهذا يمثل نسبة 73.6% من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، والإناث يبلغ عددهن 65 مفردة، ما يمثل نسبة 26.4% من إجمالي عدد الأفراد في العينة. بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة.

شكل رقم-3-

يوضح توزيع العينة طبقا للنوع الاجتماعي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير العمر:

جدول رقم -17-

يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير العمر

العمر		
النسبة	التكرار	
16.3%	40	من 21 إلى 26 سنة
44.3%	109	من 27 إلى 35 سنة
23.2%	57	من 36 إلى 45 سنة
16.3%	40	أكثر من 45 سنة
100.0%	246	الإجمالي

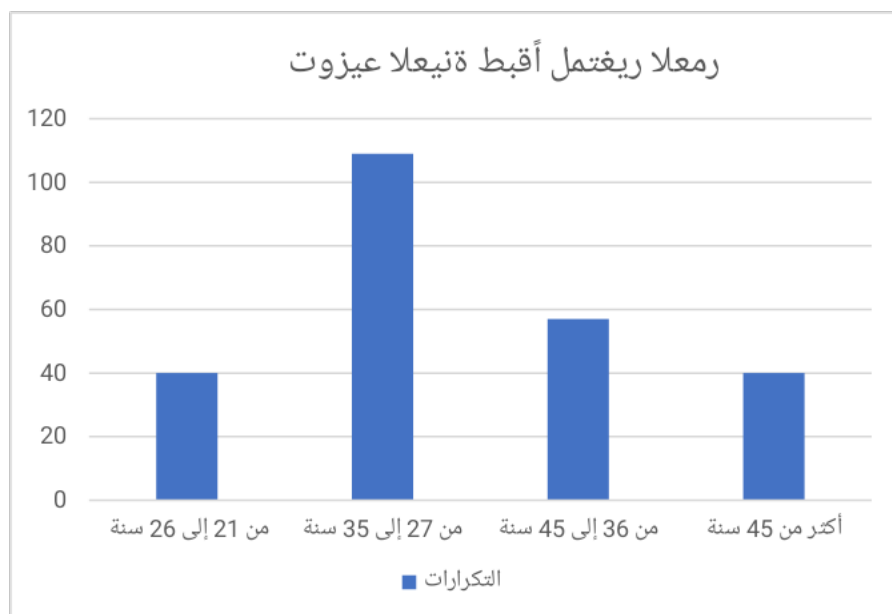
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص العمر تعكس توزيع الأعمار لعينة الدراسة في المملكة العربية السعودية. دلت هذه النتائج على التالي:

فئة "من 21 إلى 26 سنة"، وفئة "أكثر من 45 سنة" بنسبة (16.3%): يظهر أن هذان الفئتين يشكلان أصغر نسبة من العينة، حيث تمثل 40 فرد فمن الممكن أن يكون تأثير هذه الفئات في جودة الخدمات الحكومية محدود بالمملكة العربية السعودية. فئة "من 27 إلى 35 سنة" بنسبة (44.3%): يظهر أن هذه الفئة العمرية تشمل على 109 فرد، وهي تمثل أكبر فئة عمرية في العينة، في جودة الخدمات الحكومية محدود بالمملكة العربية السعودية. فئة "من 36 إلى 45 سنة" بنسبة (23.2%): يظهر أن هذه الفئة العمرية تشمل على 57 فرد، فمن الممكن أن يكون هناك تأثير محدود لهذه الفئة في جودة الخدمات الحكومية محدود بـ المملكة العربية السعودية.

شكل رقم -4-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم -18-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		
النسبة	التكرار	
15.9%	39	دبلوم
42.7%	105	بكالوريوس
24.0%	59	ماجستير
11.8%	29	دكتوراه
5.7%	14	أخرى
100.0%	246	الإجمالي

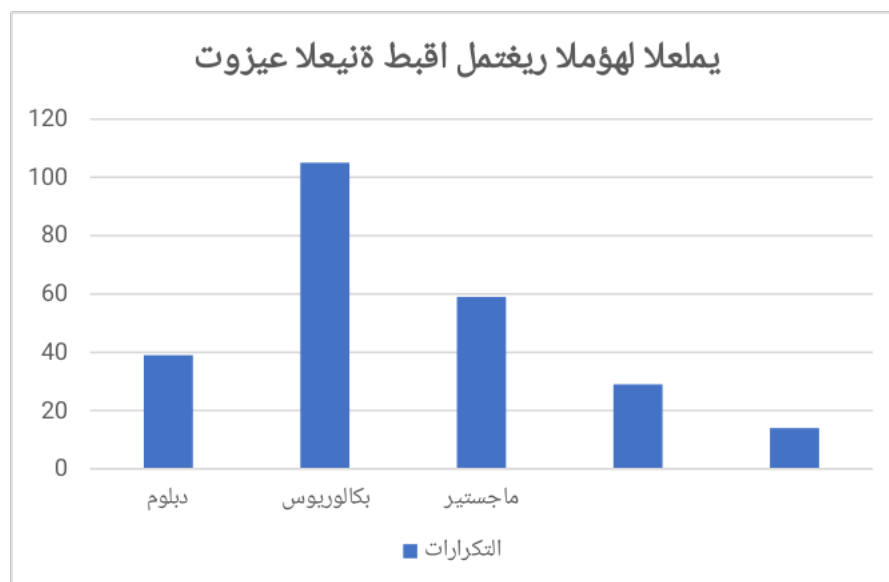
(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

هذا الجدول يقدم لنا نظرة شاملة حول توزيع المشاركين في الاستبانة وفقًا لمؤهل العلمي في المملكة العربية السعودية:

فئة "دبلوم" (15.9%): يظهر أن هذه الفئة تشارك فيها 39 شخصًا، فئة "بكالوريوس" (42.7%): يظهر أن هذه الفئة تمثل نسبة كبيرة من العينة، حيث يشارك في الدراسة 105 شخصًا، فئة "ماجستير" (24.0%): يشارك في الدراسة من حاملة الماجستير 59 فرد، فئة "دكتوراه" (11.8%): يشارك في الدراسة من حاملة الدكتوراه 29 فرد. فئة "أخرى" (5.7%): يشارك في الدراسة من حاملة الدكتوراه 14 فرد، ويدل ذلك أن تأثير الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية قد يختلف فيما يتعلق بالفئات ذات المؤهلات العلمية المختلفة.

شكل رقم 5-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

بعد أن تناولت فصول الدراسة السابقة الإطار النظري والدراسات والبحوث السابقة وفروض الدراسة واجراءاتها، سيتناول هذا التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة بالأساليب الإحصائية ثم عرض لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج، وتقديم التوصيات والبحوث المقترحة وفيما يلي بيان ذلك:

اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرضية الرئيسية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

جدول رقم -19-

نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Multiple regression) للفرضية الرئيسية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	103.907	7.092	5	35.462	0.677	0.684	0.827 ^a
		0.068	240	16.382			
			245	51.843			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتفسير الظاهرة (دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والتابع (جودة الخدمات الحكومية) (0.827) وهي تشير إلى علاقة قوية بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R²) معامل التحديد بلغ (0.684) أي أن أبعاد المتغير

المستقل (الإدارة الالكترونية) استطاع أن يفسر بنسبة (68.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.677).

كما ويظهر من الجدول السابق وباعتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع والتي بلغت (103.907) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (0.000) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -20-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Multiple regression) للفرضية الرئيسية

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.010	2.586		0.168	0.435	Constant
0.000	6.251	0.296	0.042	0.265	1 البعد الإداري
0.009	2.629	0.132	0.041	0.108	2 البعد التقني
0.001	3.523	0.188	0.045	0.157	3 بعد الموارد البشرية و المالية
0.000	3.629	0.181	0.046	0.167	4 البعد البيئي
0.000	4.713	0.234	0.043	0.201	5 التمكين الإداري
Dependent Variable: جودة الخدمات الحكومية					

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الحكومية يتبين أن جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية لهم أثر إيجابي دال إحصائياً على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) عند مستوى المعنوية (0.05)، وبلغت قيمة

(Beta) غير المعيارية لبعـد (البـعد الإداري) 0.265، وبلغت قيمة (t) لها (6.251) أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.000) أصغر من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعـد (البـعد التقني) 0.108، وبلغت قيمة (t) لها (2.629) أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.009) أصغر من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعـد (بعـد الموارد البشرية والمالية) 0.157، وبلغت قيمة (t) لها (3.523) أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.001) أصغر من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعـد (البـعد البيئي) 0.167، وبلغت قيمة (t) لها (3.629) أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.000) أصغر من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وبلغت قيمة (Beta) غير المعيارية لبعـد (التمكين الإداري) 0.201، وبلغت قيمة (t) لها (4.713) أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.000) أصغر من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 0.435 + 0.265X_1 + 0.108X_2 + 0.157X_3 + 0.167X_4 + 0.201X_5$$

حيث:

Y المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

X₁: البعد الأول للمتغير المستقل (البعد الإداري)

X₂: البعد الثاني للمتغير المستقل (البعد التقني)

X₃: البعد الثالث للمتغير المستقل (بعـد الموارد البشرية والمالية)

X₄: البعد الرابع للمتغير المستقل (البعد البيئي)

X₅: البعد الخامس للمتغير المستقل (التمكين الإداري)

أي أن زيادة وحدة واحدة في البعد الأول للمتغير المستقل (البعد الإداري) يؤدي إلى نقص بمقدار (0.265) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) في حالة ثبات باقي العوامل، زيادة وحدة واحدة في البعد الثاني للمتغير المستقل (البعد التقني) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.108) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) في حالة ثبات باقي العوامل، زيادة وحدة واحدة في البعد الثالث للمتغير المستقل (بعد الموارد البشرية و المالية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.157) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) في حالة ثبات باقي العوامل، زيادة وحدة واحدة في البعد الرابع للمتغير المستقل (البعد البيئي) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.168) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) في حالة ثبات باقي العوامل، زيادة وحدة واحدة في البعد الرابع للمتغير المستقل (البعد البيئي) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.168) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) في حالة ثبات باقي العوامل، وفي حالة انعدام تأثير أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) تكون قيمة المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) 0.435.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (0.05) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	211.514	24.073	1	24.073	0.464	0.464	0.681 ^a
		0.114	244	27.770			
			245	51.843			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور البعد الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (البعد الإداري) والتابع (جودة الخدمات الحكومية) (0.681) وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.464) أي أن المتغير المستقل (البعد الإداري) استطاع أن يفسر بنسبة (46.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.462).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للمتغير المستقل و المتغير التابع والتي بلغت (211.514) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (0.000) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	8.990		0.180	1.616	Constant	1
0.000	14.544	0.681	0.042	0.610	البعد الإداري	
. Dependent Variable: جودة الخدمات الحكومية						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البعد الإداري يتبين أن البعد الإداري لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) عند مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0.610)، وبلغت قيمة (t) لها (14.544) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 1.616 + 0.610X_1$$

حيث:

Y: المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

X₁: المتغير المستقل (البعد الإداري)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (البعد الإداري) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.610) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (البعد الإداري) تكون قيمة المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) 1.616.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (0.05) للبعد الإداري للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية.

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد التقني للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد التقني للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

جدول رقم -23-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	160.256	20.552	1	20.552	0.394	0.396	0.630 ^a
		0.128	244	31.292			
			245	51.843			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور البعد التقني في تحسين جودة الخدمات الحكومية) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (البعد التقني) والتابع (جودة الخدمات الحكومية) (0.630) وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.396) أي أن المتغير المستقل (البعد التقني)

استطاع أن يفسر بنسبة (39.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.394).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للمتغير المستقل و المتغير التابع والتي بلغت (160.256) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (0.000) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -24-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	12.214		0.170	2.078	Constant	1
0.000	12.659	0.630	0.041	0.516	البعد التقني	
. Dependent Variable: جودة الخدمات الحكومية						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البعد التقني يتبين أن البعد التقني لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) عند مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0.516)، وبلغت قيمة (t) لها (12.659) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 2.078 + 0.516X_2$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

X₂: المتغير المستقل (البعد التقني)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (البعد التقني) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.610) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (البعد التقني) تكون قيمة المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) 2.078.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد التقني للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (0.05) للبعد التقني للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الموارد البشرية والمالية للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الموارد البشرية والمالية للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

جدول رقم -25-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية

الثالثة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	196.994	23.159	1	23.159	0.444	0.447	0.668 ^a
		0.118	244	28.685			
			245	51.843			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور بعد الموارد البشرية والمالية في تحسين جودة الخدمات الحكومية) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (بعد الموارد البشرية والمالية) والتابع (جودة الخدمات الحكومية) (0.668) وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.447) أي أن المتغير المستقل (بعد الموارد البشرية والمالية) استطاع أن يفسر بنسبة (44.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.444).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للمتغير المستقل و المتغير التابع والتي بلغت (196.995) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (0.000) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -26-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	11.418		0.166	1.899	Constant	1
0.000	14.035	0.668	0.040	0.559	بعد الموارد البشرية و المالية	
. Dependent Variable: جودة الخدمات الحكومية						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير بعد الموارد البشرية والمالية يتبين أن بعد الموارد البشرية والمالية له أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) عند مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0.559)، وبلغت قيمة (t) لها (14.035) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 1.899 + 0.559X_3$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

X₃: المتغير المستقل (بعد الموارد البشرية والمالية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (بعد الموارد البشرية والمالية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.559) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (بعد الموارد البشرية والمالية) تكون قيمة المتغير التابع

(جودة الخدمات الحكومية) 1.899.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على بعد الموارد البشرية والمالية للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (0.05) لبعد الموارد البشرية والمالية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد البيئي للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد البيئي للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

جدول رقم -27-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	175.810	21.711	1	21.711	0.416	0.419	0.647 ^a
		0.123	244	30.132			
			245	51.843			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور البعد البيئي في تحسين جودة الخدمات الحكومية) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (البعد البيئي) والتابع (جودة الخدمات الحكومية) (0.647)

وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.419) أي أن المتغير المستقل (البعد البيئي) استطاع أن يفسر بنسبة (41.9%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.416).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للمتغير المستقل و المتغير التابع والتي بلغت (175.810) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (0.000) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -28-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	8.755		0.192	1.682	Constant	1
0.000	13.259	0.647	0.045	0.599	البعد البيئي	
. Dependent Variable: جودة الخدمات الحكومية						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البعد التقني يتبين أن البعد البيئي لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) عند مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0.599)، وبلغت قيمة (t) لها (13.259) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالتالي:

$$Y = 1.682 + 0.599X_4$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

X₄: المتغير المستقل (البعد البيئي)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (البعد البيئي) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.599) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (البعد البيئي) تكون قيمة المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) 1.682.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على البعد البيئي للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (0.05) للبعد البيئي للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

جدول رقم -29-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية

الخامسة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
0.000 ^b	2001.688	23.461	1	23.461	0.450	0.453	0.673 ^a
		0.116	244	28.383			
			245	51.843			

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (التمكين الإداري) والتابع (جودة الخدمات الحكومية) (0.673) وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (0.453) أي أن المتغير المستقل (التمكين الإداري) استطاع أن يفسر بنسبة (45.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.450).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للمتغير المستقل و المتغير التابع والتي بلغت (201.688) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (0.000) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -30-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الخامسة

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	10.223		0.173	1.771	Constant	1
0.000	14.202	0.673	0.041	0.579	التمكين الإداري	
. Dependent Variable: جودة الخدمات الحكومية						

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير التمكين الإداري يتبين أن البعد البيئي لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) عند مستوى المعنوية (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (0.579)، وبلغت قيمة (t) لها (14.202) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 1.771 + 0.579X_5$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

X₅: المتغير المستقل (التمكين الإداري)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (التمكين الإداري) يؤدي إلى زيادة بمقدار (0.579) وحدة في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (التمكين الإداري) تكون قيمة المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)

1.771.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (0.05) للتمكين الإداري للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية.

الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح

تمهيد.

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناء على هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات، وتلخص كالتالي:

مناقشة النتائج:

أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الرئيسية للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير الإدارة الإلكترونية بأبعاده (البعد الإداري، البعد التقني، بعد الموارد البشرية والمالية، البعد البيئي، التمكي الإداري) يؤثران بصورة معنوية على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الأولى للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإداري على تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير البعد الإداري يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين البعد الإداري وجودة الخدمات الحكومية. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية البعد الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثانية للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التقني على تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير البعد التقني يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)،

ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين البعد التقني وجودة الخدمات الحكومية. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية البعد التقني في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية والمالية على تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير بعد الموارد البشرية والمالية يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين البعد التقني وجودة الخدمات الحكومية. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية بعد الموارد البشرية والمالية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البيئي على تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير البعد البيئي يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين البعد البيئي وجودة الخدمات الحكومية. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية البعد البيئي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري على تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، حيث نجد أن متغير التمكين الإداري يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين التمكين الإداري وجودة الخدمات الحكومية. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

أهم التوصيات:

ووفقًا لنتائج الدراسة؛ أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات الهامة التي يجب وضعها في الحسبان والتي يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

- القيام بدراسات ومؤتمرات للتعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية ومآلها من دور فعل في تحسين جودة الخدمات الحكومية.
- معالجة القصور التي لم تستوعبها الإدارة الإلكترونية في القطاع العام.
- تحسين البيئة التقنية لمؤسسات القطاع العام للمملكة العربية السعودية.
- توضيح مدي الفائدة العائدة من الإدارة الإلكترونية للعاملين بالقطاع العام للدولة وطمأنتهم بأنها لا تغير من مناصبهم الإدارية.
- تعزيز سرعة استجابة الموقع الإلكتروني للمؤسسات القطاع العام لطلبات العملاء على الخدمات.
- تحسين جودة الخدمات الحكومية بواسطة أدوات الأتمتة التي تقوم على الذكاء الاصطناعي التي يمكنها من تسهيل العمليات الإدارية.

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

المراجع:

أولا : المراجع العربية:

1. أسماء هنودة، مدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري-وكالة بسكرة-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، (2020).
2. إيناس عشري، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي، المجلة العلمية للبحوث و الدراسات التجارية، المجلد (32)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 155.
3. بوخلط محمد الأزهر وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة: دائرة تماسين وبلديتها عمر وتماسين)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2020، ص 6.
4. بوخلط محمد الأزهر، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسات العمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، "رسالة ماجستير"، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، (2020).
5. بوزكري، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، مجلة جديد الاقتصاد، 16(1)، (2021).
6. بوعمامة مريم وآخرون، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية)، مجلة ا لأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد (1)، العدد (2)، الجزائر، 2020، ص 105.
7. جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية خنشلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945، قالمة،

(2016).

8. حكيمة حيمر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة ميدانية لبلدية المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، (2019).

9. حمودي زهية، دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2017، ص 1.

10. راما حسين، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية -دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني، الجامعة الافتراضية السورية، (د.ت).

11. رحومة شعيب، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لضر، الجزائر، (2022).

12. سرى إبراهيم العايد وآخرون، تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، المجلة العربية للإدارة، المجلد (39)، العدد (4)، المملكة العربية السعودية، 2019، ص 41.

13. سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، الجزائر، 2014، ص 206.

14. شافية شرابيط، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة، "رسالة ماجستير"، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر، (2016).

15. صفاء العايب، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، (2021).

16. علي أحمد، إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة ترخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من 2005 - 2014، "رسالة ماجستير"، معهد البحوث والدراسات الاستراتيجية، جامعة أم درمان الإسلامية، (2014).

17. فارس بن إبراهيم، إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، (2020).

18. الفاضل تيمان إدريس وآخرون، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات

- الحكومية (الملموسية) (بالتطبيق على المؤسسات الحكومية - ولاية الخرطوم،
مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، السودان، 2023، ص 1.
19. محمود إبراهيم ملحم، الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، جامعة القدس المفتوحة، المجلد الثالث، العدد الثالث، 2023، ص 74.
20. مفيد عودة الله، العوامل المؤثرة في استخدام الإدارة الإلكترونية وأهميتها في جودة الخدمات المقدمة في مديريات التربية والتعليم العاملة في جنوب الأردن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (163)، 2015، ص 827.
21. وديع صالح، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في ديوان عام أمانة العاصمة - صنعاء، "رسالة ماجستير"، عمادة الدراسات العليا، جامعة سبأ، اليمن.
22. ياسر السيد، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بـ التطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، 10(4)، (2009).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. Jamaluddin, Sitti Anugrah Nur, Muh.Darwis, "Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services", Pinisi Journal of Education and Management, Universitas Negeri Makassa, Volume 2, Number 2, 2023, p 1.
2. Krejcie, Robert V., and Daryle W. Morgan. "Determining sample size for research activities." Educational and psychological measurement 30.3 (1970): 607-610 .
3. Mohammed A. Nasseef, "The Role of Administrative Leadership in Supporting Culture of Quality and Excellence Based on Kaqa Excellence Model: An Implementation Study", Journal of Business and Management Studies, Economy and Management College, Business Department, King Abdulaziz University, 2022, p 91.
4. Wulan I.R. Sari, "The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations", Cogent Business & Management, 2017, p 1.

الملاحق

استمارة الاستبيان

"دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نعرض لكم هذا الاستبيان والذي يدخل ضمن متطلبات بحث بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية"

أرجو التكرم بالإجابة على التساؤلات المرفقة لدراسة بعض الأمور المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

حيث تم تقسيم الاستبيان كالتالي:

1. المحور الأول: البيانات الديموغرافية.

2. المحور الثاني: المتغير المستقل المتمثل في الإدارة الالكترونية وأبعادها (البعد الإداري- البعد التقني- بعد الموارد البشرية والمالية- البعد البيئي- التمكين الإداري).

3. المحور الثالث: المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الالكترونية.

ولتحقيق أهداف الدراسة؛ نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات و المعلومات اللازمة للدراسة، لذا نرجو التكرم من سيادتكم بالاطلاع على تلك الاستبانة بأقسامها وقراءة الفقرات قراءة مستفيضة واختيار مستوى استجاباتهم على كل فقرة حسب ما يتفق مع وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع، وذلك من خلال وضع علامة () على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم.

كما نتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

المحور الأول: البيانات الديموغرافية

1. النوع الاجتماعي

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر

☐ من 21 إلى 26 سنة

☐ 27 إلى 35 سنة

☐ من 36 إلى 45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

3. المؤهل العلمي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

☐ أخرى

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية وأبعادها (المتغير المستقل).

م	العـبــــــــــــة_____ارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
البعد الأول: البعد الاداري						
1.	يتم تقديم الخدمة بشكل منظم.					
-2	تحافظ الإدارة الالكترونية علي السرية الخصوصية في البيانات.					
-3	توجد سرعة في التفاعل والأداء الاداري					
-4	عمليات التسجيل والمعاملات سهلة وميسرة					
البعد الثاني: البعد التقني						
-1	النظام الالكتروني يقدم تحديثات منتظمة لتحسين الأداء والأمان.					
-2	النظام الالكتروني يوفر خيارات تخصيص لتلبية الاحتياجات الفردية					
-3	توفر الادرة الالكترونية مميزات متقدمة مثل البحث السريع وتصفح البيانات بسهولة					
-4	يتمتع النظام الالكتروني بالمرونة					

الكافية للتكيف مع التطورات التقنية
والاحتياجات المستقبلية

البعد الثالث: الموارد البشرية والمالية

1. تكاليف الخدمات الالكترونية مقبولة
ومتناسبة مع الجودة المقدمة

2. يتم الإجابة عن الاستفسارات بـ
الخدمات الحكومية بشكل دقيق

3. كانت التجربة في التعامل مع موظفي
الدعم الفني والتقني مرضية

4. النظام الالكتروني يساهم في تحسين
التخطيط المالي وإدارة الموارد بشكل
أفضل

البعد الرابع: البعد البيئي

1. الخدمات الالكترونية تساهم في
تقليل استهلاك الورق، وموارد
الطباعة.

2. استخدام النظام الالكتروني يساهم
في الحد من التلوث البيئي.

3. الإدارة الالكترونية تشجع على
التدوين الالكتروني والمشاركة في الا
جتماعات عبر الانترنت بدلا من
السفر.

4. تقدم الإدارة الالكترونية خيارات
لتقديم المعاملات والوثائق بطريقة

					رقمية بدلا من الطرق التقليدية	
البعد الخامس: التمكين الاداري						
					النظام الالكتروني يسهم في تمكين إنجاز المهام الإدارية بشكل أسرع وأكثر فعالية.	1.
					يمكن النظام الالكتروني من تقديم التوجيه والمساعدة بشكل أفضل من النظام التقليدي.	2.
					يساهم النظام الالكتروني في تعزيز التواصل والتعاون.	3.
					يعمل النظام الالكتروني على اتخاذ القرار بناء على بيانات دقيقة ومحدثة.	4.

المحور الثالث: جودة الخدمات الالكترونية.

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
جودة الخدمات الحكومية						
1.	يتم تقديم الخدمات الالكترونية بشكل فعال وفي الوقت المناسب.					
2.	التعامل مع الجهات الحكومية سهلة وبسيطة					
3.	الخدمات الحكومية تقدم بمستوي عالي من الشفافية والمساءلة.					
4.	توجد تحسينات في تقديم الخدمات الحكومية لتحسين جودتها.					
5.	تقدم الجهات الحكومية خدمات ذات جودة عالية في جميع الأوقات.					
6.	تتفاعل الجهات الحكومية مع الشكاوي والمقترحات					

					يوجد تواصل فعال من قبل الجهات الحكومية للتوعية بـ الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها	7.
					يتم توفير خدمات حكومية تلبي احتياجات جميع فئات المجتمع	8.
					تتبنى الجهات الحكومية مبادئ الحكم الرشيد ومكافحة الفساد في تقديم الخدمات واتخاذ القرارات.	9.
					تساهم الجهات الحكومية في تعزيز الوعي المجتمعي بحقوق المواطنين والواجبات والخدمات المتاحة لها.	10.

لينك الاستبيان:

<https://forms.gle/m3ACbvA3nYB5SvQ3A>

المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال توضيح أبعاد الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمات الحكومية، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في المملكة العربية السعودية، إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (246) مفردة، وتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أن الإدارة الإلكترونية لها أثر في التأثير على تحسين جودة الخدمات الحكومية، ويوجد دور مؤثر لكافة أبعاد الإدارة الإلكترونية (البعد الإداري، البعد التقني، بعد الموارد البشرية والمالية، البعد الإداري، التمكين الإداري) على جودة الخدمات الحكومية، ولقد أوصى الباحث إلى القيام بدراسات ومؤتمرات للتعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية ومالها من دور فعل في تحسين جودة الخدمات الحكومية، تحسين جودة الخدمات الحكومية بواسطة أدوات الأتمتة التي تقوم على الذكاء الاصطناعي التي يمكنها من تسهيل العمليات الإدارية، توضيح مدي الفائدة العائدة من الإدارة الإلكترونية للعاملين بالقطاع العام للدولة وطمأنتهم بأنها لا تغير من مناصبهم الإدارية.

Abstract

The research aimed to shed light on the role of electronic administration in improving the quality of government services in the Kingdom of Saudi Arabia, by clarifying the dimensions of electronic administration, in addition to revealing the impact of electronic administration in its dimensions on improving the quality of government services. The researcher relied on the descriptive and analytical approach in order to In order to achieve the objectives of the study, the questionnaire was used as a tool for collecting information. This research was applied to a study population represented in the Kingdom of Saudi Arabia. The research sample consisted of a random sample of (246) individuals. To analyze this information, the statistical analysis program (SPSS) was used.

This research has reached a set of important results, the most prominent of which is that electronic administration has an impact on improving the quality of government services, and there is an influential role for all dimensions of electronic administration (the administrative dimension, the technical dimension, the human and financial resources dimension, the administrative dimension, and administrative empowerment) on the quality of government services. The researcher

recommended conducting studies and conferences to identify the importance of electronic administration and its effective role in improving the quality of government services, improving the quality of government services through automation tools based on artificial intelligence that enable it to facilitate administrative processes, clarifying the extent of the benefit. Returning from the electronic management of employees in the state's public sector and reassuring them that it does not change their administrative positions.

**Midocean University
College of Management
Department of Business
Administration**



**The role of electronic administration in improving the
quality of government services in the Kingdom of
Saudi Arabia**

Prepared by:

Muhammed Saud M Alnajim

Supervised by:

Dr. Walid Abdel Jawad Soleiman Sediq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohamed Hassan

Year:2024