

عنوان البحث

**أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية)
(بالتطبيق على المؤسسات الحكومية – ولاية الخرطوم، 2022م)**

د/الفاضل تيمان إدريس¹ د/ مالك النعيم محمد علي¹ أ/محمد يوسف محمد علي العجب¹

¹ قسم إدارة الأعمال، جامعة الجزيرة، جمهورية السودان

بريد الكتروني: M.yousif1406@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(8); <https://doi.org/10.53796/hnsj483>

تاريخ القبول: 2023/07/10م

تاريخ النشر: 2023/08/01م

المستخلص

تناولت الدراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية)، هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية)، ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية. إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي لوصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (670) مبحوثاً وكانت الاستجابة بقدر (624) مبحوثاً. وقد استخدمت النسب المئوية والتكرارات والمنهج الإحصائي لإختبار الفروض لتحليل البيانات، توصلت الدراسة لنتائج منها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و الملموسية كأحد أبعاد لجودة الخدمات الحكومية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي والمظهر العام) كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، أوصت الدراسة بعدة توصيات وهي: على المؤسسات الحكومية الاهتمام ببعد الملموسية لأنه بمثابة مؤشر لقياس جودة الخدمات الحكومية، كما ينبغي على المؤسسات الحكومية توفير البنيات التحتية لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة، وكذلك على المؤسسات الحكومية توفير دليل إرشادي شامل ورقي وإلكتروني يساهم في تعريف العميل على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات، الملموسية، المؤسسات الحكومية، ولاية الخرطوم.

RESEARCH TITLE

**IMPACT OF ELECTRONIC MANAGEMENT ON THE QUALITY OF
GOVERNMENTAL SERVICES (TANGIBILITY)
(Applied on Government Corporations – Khartoum State, 2022)****Dr. Elfadil Timan Idriss¹, Dr.Malik Elnaeim M.A Elfadni¹, Mr. Mohammad Yousif
Mohammad Ali Alagab¹**

¹ Department of Business Administration, Faculty of Economics and Rural Development, University of
Gezira, Wad Medani, Sudan
E-Mail: M.yousif1406@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(8); <https://doi.org/10.53796/hnsj483>

Published at 01/08/2023

Accepted at 10/07/2023

Abstract

The study dealt with the impact of electronic management on the quality of government services (tangibility). The study aimed at studying the impact of electronic management on the quality of governmental services (tangibility) and identifying the impact of electronic management and infrastructures as one of tangibility dimension in the quality of government services. The study adopted descriptive and analytical methods to describe and analyze the study dimensions, where the size of the study sample was (670) respondents with (624) responses. Percentages, frequencies and inferential method were used to test hypotheses and for data analysis. The study arrived at results which include: the existence of a statistically significant relationship between electronic management and tangibility as one of dimension of the quality of governmental services; there exists a statistically significant relationship between electronic management and infrastructures as one of tangibility dimensions of the quality of government services; there exists a statistically significant relationship between electronic management and (introductory guide and the general look) as one of tangibility dimension of the quality of government services. The study presented several recommendations. These were: Government corporations should concern with tangibility as it represents an indicator of measuring the quality of government services; government corporations should provide infrastructures to raise the level of the quality of the provided service; also government corporations must provide a comprehensive introductory guide, hard and soft copies, that contributes in acquainting customers with types of services offered and how to benefit from them.

Key Words: electronic management, service quality, tangibility, governmental corporations, Khartoum state.

المقدمة:

تشهد الألفية الثالثة تطوراً متسارعاً في المعطيات المعرفية والمعلوماتية، وانتشار شبكة الإنترنت على نحو واسع، يعتبر انتقالاً من العمل الإداري الورقي إلى العمل الإداري باستخدام جهاز الكمبيوتر وملحقاته عن طريق رقمنة العمليات الإدارية، حيث أن التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحواسيب وشبكة الإنترنت في الدرجة الأولى بل هي قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسئوليتها الروتينية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل (عبدالوهاب، 2017م). ومن أبرز العناصر المساهمة في تقديم الخدمات بمستوى جودة عالية هو بعد المللموسية المتمثل في التسهيلات المادية والمباني والتصميم الداخلي والبنية التحتية والمظهر العام لمقدمي الخدمة.

حيث أن جودة الخدمة شكلاً من أشكال الاتجاهات للعملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة بالتالي فهو يحدد جودة الخدمة المدركة للعميل من خلال قياس الأداء الفعلي للخدمة فحسب مع استبعاد جانب التوقعات في هذا الصدد. من هنا يستوجب الأمر ضرورة ترفيع النظام الحالي وإلغاء أساليب التعاملات التقليدية على الناس من خلال استخدام شكل جديد لتقديم الخدمة (جمال شعبان 2016).

1.1 مشكلة الدراسة:

تسعى الدول عموماً إلى تقديم أفضل الخدمات لأفرادها ولا سيما الخدمات الحكومية لارتباطها 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، وكذا الجانب النوعي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة وما يترتب عليها من رضا المستفيد والمزايا الأخرى بشكل يضمن التنفيذ والاستمرارية والفعالية للإدارة الإلكترونية مستقبلاً والتي أحد أهم نتائجها الجودة فضلاً عن السرعة والكلفة المنخفضة.

من خلال ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية من حيث المللموسية؟ ويمكن صياغة التساؤلات الفرعية الآتية بغية الإجابة عليها وهي:

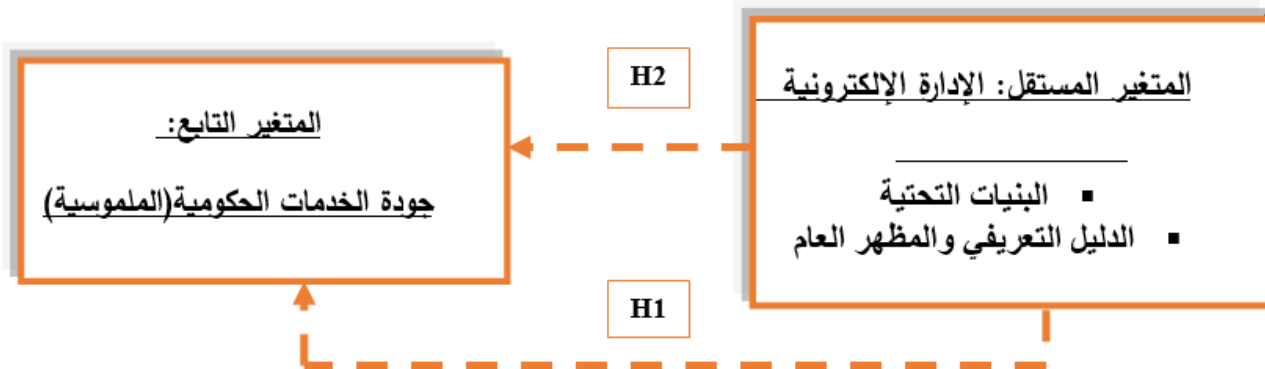
1. ما طبيعة الارتباط بين البنية التحتية والمللموسية في جودة الخدمات الحكومية؟
2. ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الدليل التعريفي والمظهر العام كأحد أبعاد المللموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية؟
- 2.1 أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (المللموسية) في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم. وذلك من خلال دراسة الأهداف التفصيلية التالية
 1. معرفة طبيعة الارتباط بين البنية التحتية والمللموسية في جودة الخدمات الحكومية.
 2. معرفة العلاقة بين (الدليل التعريفي والمظهر العام) في المؤسسات الحكومية ومدى الاهتمام بهما والتركيز عليهما من أجل أن تفعيلهما للغرض المقصود.

3.1 فرضيات الدراسة

على ضوء مشكلة وأسئلة الدراسة تم تطوير الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية (الملموسية).
2. الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنيات التحتية والملموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية.
3. الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدليل التعريفي والمظهر العام والملموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية.

شكل (1) يوضح نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2023م)

4.1 أهمية الدراسة:

تبع أهمية هذا البحث من تناوله أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الحكومية، كما تتجسد أهمية الدراسة في جذب انتباه المؤسسات الحكومية والأفراد العاملين فيها إلى التركيز والاهتمام بكل ما يتعلق بالجوانب المادية الملموسة مثل الترتيب الداخلي للمباني والممرات وصلات الانتظار والأجهزة والمعدات والحدائق العامة والزي الرسمي النظيف والموحد. لأن كل هذه الأمور تعكس بعد الملموسية كأحد أهم أبعاد جودة الخدمات الحكومية. وظهر ذلك جلياً من خلال واقع هذه الدراسة إذ أن معظم المؤسسات الحكومية التي تبنت مفهوم الإدارة الإلكترونية بصورة متكاملة وعملت على توفير بعض المعينات الأساسية تحسنت جودة خدماتها بشكل ملحوظ. تم استشعاره من خلال تصريحات بعض العملاء بإرتفاع مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة وتلاشي معدلات الشكاوى بشكل ملحوظ، خاصة بعض الاستماع إلى مقترحاتهم والعمل على تطويرها.

4.2 هيكل الدراسة:

يقع هذا البحث في خمسة أجزاء أولاً نجد المقدمة والتي تحتوي على المشكلة والفروض والأهداف والأهمية وهيكل البحث. ثم تغطية الأدبيات والدراسات السابقة في الجزء الثاني، بينما المنهجية في الجزء الثالث، وفي الجزء الرابع التحليل والمناقشة، وأخيراً وفي الجزء الخامس أتت الاستنتاجات والتوصيات.

1. الأدبيات والدراسات السابقة:

1.2 الأدبيات: في هذا الجزء من الدراسة سيتم تناول الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة والمتمثلة في علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة الخدمات الحكومية من حيث الملوسية.

1.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

وهي الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الحاسوب وشبكات الاتصالات المحلية والعالمية والانترنت أثناء المهام الإدارية (الهوش، 1996).

تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم الا انها تتميز بقدرته على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الأهداف (سلمان، 2008).

2.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق التقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة ITC (تقنية المعلومات والاتصالات) (information technology and communication)، وهي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة، وإعتماد التحول الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت، وهناك المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية أهمها:

1. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها، تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

2. المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.

3. سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.

4. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.

5. سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى (للمحطة الواحدة).

6. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة، وهو ما يعرف بنظام التحفظ من الكوارث.

حيث تمثل أهمية الإدارة الإلكترونية استجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين والدليل على ذلك الاهتمام المتزايد بتقنيات المعلومات الإدارية واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت (يس، 2005م).

3.1.2 مفهوم جودة الخدمات:

يمكن القول بأن جودة الخدمات بأنها درجة الإجابة الهادفة لإشباع احتياجات العميل. وتعرف أيضاً بأنها نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه (الصميدعي، 1992م). يقصد بجودة الخدمة نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا النفع أو عدم رضاه (الصميدعي والعلاق، 2002م).

1.3.1.2 أبعاد جودة الخدمات:

1. الوقت: كم ينتظر الزبون.
2. دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
3. الالتزام: إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
4. التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
5. التناقص: تسليم نفس الخدمات بنفس النمط للزبون.
6. سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر وسهولة اتصال.
7. الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
8. الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة.
9. الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن وتعلم الاحتياجات الخاصة. (العزاوي، 2005م).

4.1.2 الملموسية:

1.4.1.2 مفهوم وأهمية بعد الملموسية:

نكر (حامد، 2002) بأن بعد الملموسية يعد من أبعاد جودة الخدمات ويشتمل على الآتي: جاذبية المباني والتسهيلات المادية، التصميم والتنظيم الداخلي للمباني، حداثة الأجهزة والبرامج، مظهر العاملين بالمؤسسة الحكومية.

وأوضح (البكري، 2005) أن الملموسية تتمثل في القدرات والتجهيزات والتسهيلات المادية ومعدات الاتصال، ومن معايير التقييم لهذا البعد: الأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة الحكومية والمظهر الخارجي لمقدم الخدمة، وأماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.

وأشار (العلي، 2008) إلى أن الملموسية تشتمل على الحقائق والمعطيات المادية للخدمة المقدمة مثل التسهيلات المادية والمرافق التي يستخدمها متلقي الخدمة.

تأسيساً لما سبق نرى أن الملموسية تشير إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين (متلقي الخدمة) وعودتهم لنفس مقدم الخدمة الحكومية وتشتمل على الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج التثقيفية باستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق

الحكومية ونظافتها، ونمط التقنية المستخدم وحداثة المعدات والأجهزة والادوات، ونظافة العاملين وهندامهم بمظهر لائق والأثاث والديكور والتنظيمي الداخلي.

2.4.1.2 أهمية الملموسية:

يمكن إبراز أهمية الملموسيات من خلال (ديوب وعطية، 2005)، و(حامد، 2002):

1. الملموسية تشير إلى خصائص الخدمة المقدمة لكي ترفع من رضا الزبون ورغبته في العودة مجدداً.
2. الملموسية مهمة أيضاً لأنها ربما تؤثر على توقعات الزبون بشأن الخدمة والثقة في مظاهر الخدمة أو المنتج.
3. ملموسيات أخرى ربما تضم الخصائص التي تجعل الانتظار أكثر متعة وسعادة مثل الموسيقى وأفلام الفيديو التعليمية أو الترفيهية وقراءة المواد.

3.4.1.2 أبعاد الملموسية:

تتمثل أبعاد الملموسية في:

1. البنيات التحتية
2. الدليل التعريفي والمظهر العام

4.3 الدراسات السابقة:

1. دراسة الأزهر وآخرون (2020م) بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في

المؤسسات العمومية، دراسة حالة دائرة (تماسين) وبلديتها في ورقلة الجزائر "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية (كفاءة الموارد البشرية، والبنية التحتية، الاتصالات، ضمان أمن المعلومات) ودورها في تحقيق أهم أبعاد جودة الخدمات وهي : (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) بالإضافة إلى بعد سادس متمثل في الاتصال ، وبيان أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية وذلك بإجراء دراسة ميدانية لدائرة تماسين والبلديتين التابعتين تماسين وبلدة عمر، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، و منهج دراسة الحالة وبرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة لعينة مكونة من 55 موظف وقد توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات العمومية في المؤسسات الجزائرية. كما قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها، ضرورة تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية.

2. دراسة فتح الدين إبتسام عبدالقادر،(2019م) تناولت الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة

تنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة هدفت الدراسة إلى إيضاح دور الإدارة الإلكترونية في خلق

منظمة ذات أداء عال، تحديد العوامل اللازمة لإنتهاج الإدارة الإلكترونية، تحديد المعوقات التي من الممكن أن تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. والاستبانة كأداة للدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إحصائية طردية بين فعالية الأداء في الشركات الصغيرة والمتوسطة وبين استخدام مفاهيم و أدوات الإدارة الإلكترونية، وجود علاقة إحصائية طردية بين فعالية الأداء في المنظمة وبين الوصول إلى ميزة تنافسية في الشركات الصغيرة والمتوسطة. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارة الإلكترونية للشركات الصغيرة والمتوسطة، ضرورة دعم الجهات الحكومية لهذا التوجه.

3. دراسة العقابي ناصر عويد، (2018م) تناولت الدراسة تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية والتي تتمثل بـ (المتطلبات الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، والأمنية) اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتمت معالجة وتحليل البيانات باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS). توصلت الدراسة لنتائج منها: أنه كلما توفرت المتطلبات الإدارية الإلكترونية المقترحة بنسبة عالية يؤدي بالنتيجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة بنجاح أكبر، واستقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة يؤدي إلى نجاح التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالإضافة. أما أهم التوصيات: نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة التأمين لما لها من تأثير نفسي لتقبل التغيرات التكنولوجية الحديثة، ووضع خطط وبرامج توعوية للفئات المستهدفة والعاملين في الشركة.

4. دراسة جلال محمد الحسن (2018م) تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة الأداء هدفت الدراسة إلى إيضاح أهمية العنصر التكنولوجي في الإدارة في ظل التقدم العلمي والتطورات التقنية الحديثة والإلكترونية، قياس أثر فاعلية الإدارة الإلكترونية على كفاءة أداء العمل. إتبعته الدراسة المنهج التاريخي لتتبع المعلومات الخاصة بالدراسة، المنهج الوصفي التحليلي القائم على تحليل البيانات والإحصاءات المتوفرة عن موضوع الدراسة منهج دراسة الحالة. توصلت الدراسة لعدة نتائج منها: هنالك إلتزام ودعم من قبل الإدارة العليا في المصرف لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة، تحرص إدارة المصرف على مواكبة المستجدات التقنية، ومن أهم التوصيات للدراسة: متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية خصوصا في ظل التقدم والتغير السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحالي، ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل العاملين على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

5. دراسة محمود و هندر (2016م) بعنوان: "أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة مصرف الجمهورية، إجدابيا - ليبيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المتمثلة في (درجة الموثوقية، ودرجة الاستجابة، والتسهيلات الملموسة، ودرجة الأمان، و درجة التعاطف). ويتكون مجتمع الدراسة

من كافة العاملين بمصرف الجمهورية، والمتمثل في مختلف المستويات الإدارية من منصب المديرين والعاملين ورؤساء الأقسام وحتى مسؤول خدمة الزبائن. وقد ادخلت البيانات التي تم جمعها إلى الحاسب، وأجري التحليل الإحصائي لها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر وسائل الإدارة الإلكترونية لدى مصرف الجمهورية، وجود أثر إيجابي معنوي لتوفير وسائل الإدارة الإلكترونية "كمتغير مستقل" على جودة الخدمات المصرفية المتمثلة كمتغير تابع. كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تحديث استخدام الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكي، يجب تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية.

6. دراسة قاسم وعلي (2015م) بعنوان: "دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، دراسة حالة المشافي السورية الخاصة في مدينة اللاذقية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع الخدمة الصحية في المشافي السورية الخاصة في مدينة اللاذقية، بالإضافة إلى توضيح مفهوم جودة الخدمة الصحية ورضا العميل ومؤشرات ونماذج تقييمها، وذلك للتعرف على مستوى الخدمة الصحية في المشافي من حيث توفر الأبعاد الأساسية وهي (الملموسية، والتعاطف، وسرعة الاستجابة، والتأكد والضمان، الموثوقية والمصادقية)، اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم مع طبيعة البحث، أشارت نتائج البحث إلى أنه يوجد إدراك جيد لمحور الملموسية بين أفراد عينة البحث، وكذلك لمحور التعاطف، وسرعة الاستجابة، والتأكد والضمان، وإدراك متوسط لمحور الموثوقية والمصادقية، وكذلك لرضا العميل بين أفراد عينة البحث. كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: تطوير العمل في المشافي وزيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة ببعد الملموسية من خلال تجهيز المشافي بأحدث الآلات والمعدات والنظافة والبيئة المادية، الاهتمام براحة العميل من خلال تدريب وتطوير الكوادر الفنية التمريضية.

7. دراسة قارطي ومداوي (2015م) بعنوان "أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمة إستخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الإعتمادية، الاستجابة، التوكيد، الملموسية، التعاطف) وهذا حسب نموذج Servperf، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثتين بجمع المعلومات اللازمة عن طريق توزيع إستبيان على عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توجد علاقة طردية قوية بين كل من استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة إستخراج جواز السفر البيومتري، أما بالنسبة لكل من بعدي الإعتمادية والتوكيد فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية. كما أسفرت عن الدراسة التوصيات التالية، استخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين وذلك بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية، الإهتمام بتدريب العاملين لكيفية استخدام آليات الإدارة الإلكترونية وذلك قبل أن يتم ترسيخ هذا المشروع وتطبيقه وحتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية وبالتالي تقدم الخدمات بجودة عالية.

5.2 التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يظهر أن الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية سيما بعد المللموسية ، يحظيا باهتمام كبير من قبل الباحثين سيما الاهتمام بالإدارة الإلكترونية حيث أصبح أكثر اهتماماً وجدية وواقعية في المؤسسات العامة، وتركيز الدراسات السابقة على الإدارة الإلكترونية بشكل كبير. فقد وجد من خلال سرد الدراسات السابقة أن الإدارة الإلكترونية تم ربطها بجودة الخدمات وما يترتب عليها من رضا للعملاء عن جودة الخدمة المقدمة مع التركيز على بعد المللموسية، بجانب الأبعاد الأساسية وهي (المللموسية، والتعاطف، وسرعة الاستجابة، والتأكيد والضمان، الموثوقية والمصادقية) مع التركيز على بعد المللموسية، اتفقت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها في البحث، في وجود علاقات جوهرية بين وظائف الإدارة الإلكترونية ونتائجها. ومن ثم هنالك تحسن واضح في تطوير وتحسين جودة الخدمة بعد الاهتمام ببُعدي البنيات التحتية والمظهر، وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي تم إيرادها في البحث مجال الدراسة والمتغيرات التابعة في الدراسة.

2. منهجية الدراسة:

1.3 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة في المتعاملين مع الادارة الالكترونية وهم (الاداريين، التقنيين، الفنيين، المحاسبين، المهندسين، العاملين في الحقل الطبي) وتقديم الخدمات العامة(الحكومية) بالمؤسسات العامة بولاية الخرطوم . ونجد أن المؤسسات الحكومية متمثلة في (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ووزارة الصحة الاتحادية، الصندوق القومي للتأمين الصحي، الإمدادات الطبية السودانية، وزارة المالية والإقتصاد الوطني، بنك السودان المركزي، الهيئة العامة للمواصفات والمقاييس، الشركة السودانية للكهرباء،) نظراً لارتباطها المؤثر بالادارة الالكترونية وتقديم الخدمات الحكومية، إضافة إلى إمكانية الحصول على البيانات المطلوبة منها بمختلف المواقع الادارية والبالغ عددهم (718) مفردة. بغرض التوصل للأهداف الخاصة بالبحث تم تصميم استبانة خاصة بالموضوع محل الدراسة، وتوزيعها على هؤلاء المبحوثين.

2.3 عينة الدراسة:

تم تحديد حجم العينة وفقاً لصيغة مبسطة اقترحها العالم Yamane, 1967

$$n_0 = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

حيث:

N : حجم المجتمع

n_0 : حجم العينة الابتدائي

d : هامش الخطأ

بتطبيق المعادلة أعلاه وعند $n_0 = \frac{7802}{1 + 7802 * 0.05^2}$ $d = 0.05$ بلغ حجم العينة المبدئي 380. ونسبة لان مجتمع الدراسة يتكون من عدة طبقات فقد قمنا باستخدام العينة الطبقية. ولكن تغيير التصميم يتطلب زيادة حجم العينة بضربه في معامل تأثير التصميم والمقترح من قبل الاحصائيين وهو 2 وبذلك يصبح أقل حجم عينة ممكن هو $380 * 2 = 760$.

3.3 أداة الدراسة :

فيما يختص بأداة الدراسة المتمثلة في الإستبانة وكيفية تصميمها، فقد تم التشاور مع الخبراء في هذا المجال من الأساتذة والباحثين ذوي الخبرة والكفاءة المهنية والمختصين في علم الإحصاء والعلوم الادارية بعدد من الجامعات السودانية، حيث تم استخدام إختبارتبار (ألفا كرونباخ) كأداة بغرض قياس الإتساق الداخلي لأسئلة الإستبيان والتعرف على درجة ثبات إجابات المبحوثين، وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.99) مما يشير إلى دقة الأسئلة في إختبار إجابات العينة.

4.3 الأساليب الإحصائية:

بعد الحصول على البيانات الأساسية لهذه الدراسة عن طريق أداة الاستبيان، تم تحويل هذه البيانات إلى رموز رقمية وادخالها في الحاسب الآلي، ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والمنوال والانحراف المعياري والتباين واختبار كرونباخ ألفا لقياس الصدق والثبات و اختبار تساوي التكرارات (كاي تربيع) لاختبار الفروق بين توزيع استجابات المبحوثين. ومن ثم اختبارات الارتباط الخطي البسيط والانحدار الخطي البسيط لمناقشة واختبار الفرضيات من خلال اختبار العلاقات بين متغيرات (محاور) الدراسة.

5.3 اختبار معامل الثبات (Reliability):

1.5.3 اختبار معامل الثبات لجميع محاور أسئلة الإستبيان:

جدول رقم (3-1):

اختبار معامل الثبات لمحاور الاستبيان:

عدد الفقرات	معامل الثبات
71	0.98

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach,s Alpha)، لجميع محاور الدراسة مرتفعة جداً، فهو معامل ثبات مقبول وذال إحصائياً.

معامل الصدق الذاتي والمستخرج من معامل الثبات (تساوي الجزر التربيعي لمعامل الثبات) وهو 0.989

جدول رقم (3-2):

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة:

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية	18	0.94	0.97
المحور الثاني: فوائد الإدارة الإلكترونية	3	0.78	0.88
المحور الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية	12	0.94	0.97
المحور الرابع: جودة الخدمات	21	0.95	0.97
المحور الخامس: تطوير جودة الخدمات	17	0.92	0.96
كل الاستبيان	71	0.98	0.99

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

يوضح الجدول رقم (3-2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach,s Alpha)، لجميع محاور الدراسة مرتفعة جداً، فهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً.

4. عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها:

تقوم هذه الدراسة على ثلاثة فرضيات بغرض التعرف على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية، ولكن قبل ذلك سيتم إجراء تحليل وصفي للمتغيرات والأسئلة الواردة في إستمارة الاستبانة.

1.4 وصف وتحليل خصائص عينة الدراسة:

جدول (4-1) تحليل البيانات الشخصية:

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
المؤسسة العامة	التعليم العالي والبحث العلمي	11	%1
	الصندوق القومي للتأمين الصحي	37	%5
	الشركة السودانية للكهرباء	548	%72
	بنك السودان المركزي	70	%9
	الصحة الاتحادية	50	%7
	الهيئة القومية للمواصفات والمقاييس	14	%2
	وزارة المالية والاقتصاد الوطني	25	%3
	شركة السلامة للتأمين	6	%1
	المجموع	760	%100
	إداري	234	%37.5
المستوى الوظيفي	فني	74	%11.5
	تقني	95	%15.2
	مهندس	91	%14.6
	محاسب	105	%16.8

الحقل الطبي	25	4.0%
المجموع	624	100%
شهادة سودانية	62	9.9%
دبلوم وسيط	58	9.3%
بكالوريوس	277	44.4%
فوق الجامعي	227	36.4%
المجموع	624	100%
أقل من 25 سنة	33	5.3%
من 25 وأقل من 35 سنة	197	31.6%
من 35 وأقل من 45 سنة	172	27.6%
من 45 وأقل من 55 سنة	120	19.2%
من 55 سنة فما فوق	102	16.3%
المجموع	624	100%
أقل من 5 سنوات	104	16.7%
من 5 - 10 سنوات	190	30.4%
من 10 - 15 سنة	134	21.5%
أكثر من 15 سنة	196	31.4%
المجموع	624	100%

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

يتضح من الجدول (4-1) والخاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، أن المبحوثين من عينة الدراسة الذين ينتمون إلى الشركة السودانية للكهرباء هم الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ عددهم (848) مبحثاً ويمثلون نسبة (72%) من عينة إجمالي الدراسة، ويعزى ذلك لكبر حجم هذه الشركة السودانية للكهرباء بولاية الخرطوم، ويتضح أن فئة الحقل الطبي هم الأقل تمثيلاً في المستويات الإدارية، حيث بلغ عددهم (25) مبحثاً بنسبة (4.0%) ويعزى ذلك لمحدودية عمل الكادر الطبي في المؤسسات العامة، وأن فئة الإداريين هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (234) مبحثاً وبنسبة (37.5%) ويعزى ذلك لضرورة وجود إدارات لهذه المؤسسات العامة لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، كما يلاحظ من هذا الجدول أن حملة الشهادة السودانية هم الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (62) مبحثاً وبنسبة (9.9%) وهذا يشير إلى انخفاض مستوى التحصيل الأكاديمي لأفراد العينة، ويتضح من هذا الجدول أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يتركزون في (من 25 وأقل من 35 سنة) حيث بلغ عددهم (172) مبحثاً وبنسبة (31.6%) من عينة الدراسة، ويلاحظ من خلال بيانات الجدول أن (196) مبحثاً وبنسبة (31.4%) من إجمالي عينة الدراسة خبرتهم (أكثر من 15 سنة)، ويعزى ذلك إلى طبيعة مجتمع الدراسة.

إجمالي آراء عينة الدراسة حسب المحاور:

هذا الجزء من الدراسة يتعلق بتحليل إجمالي آراء العينة، حيث يلزم توضيح المقياس الذي أعتمد عليه في قياس

الآراء ومن ثم تحليلها، إذ تم استخدام ليكرت (LIKERT SCALE) لتحديد التوجه العام لإستجابات عينة الدراسة، ويستخدم هذا المقياس لتقييم مواقف المبحوثين. حيث كانت العناصر الفردية في مقياس عينة ليكرت خمسة بدائل للاستجابات تمثلت في: موافق بشدة، موافق، لا أدري، غير موافق، غير موافق بشدة وفق التصنيف التالي:

2.4 مقياس ليكرت الخماسي (تطبيق أداة الدراسة):

حيث تم ترميز المتغيرات النوعية وذلك بإعطاء كل وصف أو صفة وزن يقابل تلك الصفة من خيارات مقياس لخير الخماسي حتى يسهل التعامل مع تلك البيانات بواسطة الحاسب الآلي، وذلك كالآتي:

1	وزنها	غير موافق بشدة
2	وزنها	غير موافق
3	وزنها	لا أدري
4	وزنها	أوافق
5	وزنها	أوافق بشدة

ويمكن حساب الوسط الفرضي كالآتي:-

$$\text{الوسط الفرضي} = \frac{\text{مجموع الأوزان}}{\text{عددها}} = \frac{5+4+3+2+1}{5} = 3$$

بغرض المقارنة مع الوسط الفرضي وباستخدام برنامج الحزم الإحصائية تم حساب الأوساط الحسابية المرجحة (الموزونة) المشاهدة أي من التكرارات المشاهدة فعلياً، وذلك بغرض استخدام مفهوم الوسط الحسابي لوصف اتجاه (ميل) استجابات المبحوثين هل هو في الاتجاه الإيجابي (الموافقة) أم السلبي (عدم الموافقة) للعبارة المعنية فإذا تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي فإن الوسط الفرضي يساوي مجموع قيم المقياس على عددها (5÷15) = 3 حيث تتم مقارنة الوسط المشاهد (الفعلي) لكل عبارة بالوسط الفرضي فإذا كان الوسط الحسابي المشاهد (الفعلي) للعبارة أكبر من الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المبحوثين على تلك العبارة ذلك لأن عبارات الموافقة تأخذ الوزن الأكبر (أوافق ، أوافق بشدة) و العكس صحيح أما إذا كان الوسط الحسابي الفعلي يساوي الوسط الفرضي (3) ففي هذه الحالة لا يمكن معرفة اتجاه المبحوثين لأن القيمة (3) هي وزن عبارة المحايدة أو عدم المعرفة أي لا يمكن معرفة الموافقة من عدمها ، وكذلك تم حساب مقياس المنوال لمعرفة خيار الإجابة الأكثر تكراراً بحيث من قيمة المنوال يمكن معرفة الخيار الأكثر تكراراً (أوافق ، غير موافق ، ... الخ) وبالتالي تحديد ميل أفراد العينة المبحوثين بالموافقة أوعدمها للعبارة المعنية ، تكمن أهمية المقاييس الوصفية في تحديد ميل أفراد العينة على عبارة أو فرض محدد ولكن بعد التأكد من أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية ما بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة، علماً بأن التكرارات المتوقعة تفترض توزيع استجابات أفراد العينة بالتساوي على خيارات الإجابة (الخمس في استخدام المقياس الخماسي). ولاختبار تلك الفروق أو الاختلافات بين توزيع استجابات المبحوثين على خيارات الإجابة الخمسة، أي لاختبار الفرق بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة تم استخدام اختبار مربع كاي لجودة التطابق.

جدول رقم (4-2) تحليل عبارات المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)

استخدام نظم المعلومات الإدارية	أبعاد الإدارة الإلكترونية (استخدام نظم المعلومات الإدارية)						اختبارات الفروق بين التكرارات
	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الدالة الإحصائية
تساعد نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات في الوقت المناسب.	458 %73.8	138 %22.4	9 %1.4	13 %2.1	3 %0.5	4.67	0.000
تساعد نظم المعلومات الإدارية على تكوين إرشيف إلكتروني متكامل.	435 %70.0	153 %24.6	22 %3.5	7 %1.1	4 %0.6	4.62	0.000
تساهم نظم المعلومات الإدارية في سرعة عملية اتخاذ القرار.	437 %70.4	145 %23.3	22 %3.5	14 %2.3	3 %0.5	4.461	0.000
تسهل نظم المعلومات الإدارية عملية تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام.	478 %77.0	122 %19.6	9 %1.4	11 %1.8	1 %0.2	4.71	0.000
تساعد الإدارة الإلكترونية على التغلب على الحواجز الزمانية والمكانية.	470 %75.7	126 %20.3	17 %2.7	6 %1.0	2 %0.3	4.70	0.000
تساعد الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمة بشكل سريع.	457 %73.6	142 %22.9	14 %2.3	6 %1.0	2 %0.3	4.68	0.000
تساعد الإدارة الإلكترونية على استقصاء الآراء حول الخدمات اللازمة للمستفيد.	372 %59.9	185 %29.8	51 %8.2	12 %1.9	1 %0.2	4.47	0.000
تساعد الإدارة الإلكترونية في نشر الإعلانات للمستفيدين لتعريفهم بكل ما هو جديد.	426 %68.6	157 %25.3	23 %3.7	11 %1.8	4 %0.6	4.59	0.000

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه السابق الخاص ببعد استخدام نظم المعلومات الإدارية يتضح أن 96% من جملة الباحثين يرون أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في توفير المعلومات في الوقت المناسب ، كما يتضح أن 94.7% من جملة الباحثين يرون أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على تكوين إرشيف إلكتروني متكامل ، كما يتضح من الجدول السابق يتضح أن 93.7% من جملة الباحثين يرون أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في سرعة اتخاذ

القرار ، و يتضح أن 96.7% من جملة المبحوثين يرون أن نظم المعلومات الإدارية تسهم في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها، كما يتضح من الجدول السابق يتضح أن 96% من جملة المبحوثين يرون أن نظم المعلومات الإدارية تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام. كما يتضح من الجدول أعلاه أن جميع القيم الإحصائية (الدلالة الإحصائية) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق أو إختلافات ذات دلالة إحصائية أي توجد فروق في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، ...، الخ) أي أن إجابات أفراد العينة تتحيز لخيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع قيم الأوساط الحسابية أكبر من الوسط الفرضي هذا يدل على أن الفروق أو التحيز في استجابات المبحوثين كان لصالح الخيار الأكبر وزناً وهو خيار الموافقة أي أن معظم أفراد العينة موافقين على العبارات الواردة في بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية. كل ما سبق من نتائج في بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية تشير إلى موافقة أفراد العينة بصورة عامة على ما جاء من عبارات في ذلك البعد.

فيما يتعلق بالبعد الخاص ببعد إدارة الخدمات الإلكترونية يتضح أن 96.5% (أوافق + أوافق بشدة) من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الإلكترونية تساعد في التغلب على الحواجز الزمانية والمكانية ، كما يتضح من الجدول السابق أن 89.7% من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الإلكترونية تساعد على استقصاء الآراء حول الخدمات اللازمة للمستفيد ، كما يتضح من الجدول رقم (4-2) السابق أن 96.5% من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الإلكترونية تساعد على تقديم الخدمة بشكل سريع ، كما يتضح من الجدول السابق أن 93.8% من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الإلكترونية تساعد في نشر الإعلانات للمستفيدين لتعريفهم بكل ما هو جديد. كما يتضح من الجدول أعلاه أن جميع القيم الإحصائية (الدلالة الإحصائية) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق أو إختلافات ذات دلالة إحصائية أي توجد فروق في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، ...، الخ) ، كما نلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الأوساط الحسابية أكبر من الوسط الفرضي هذا يدل على أن الفروق أو التحيز في استجابات المبحوثين كان لصالح الخيار الأكبر وزناً وهو خيار الموافقة أي أن معظم أفراد العينة موافقين على العبارات الواردة في بعد إدارة الخدمات الإلكترونية.

جدول رقم (4-3) تحليل عبارات المحور الثاني (الملموسية كأحد مؤشرات جودة الخدمات الحكومية)

بعد البنات التحتية	درجة الموافقة						اختبارات الفروق بين التكرارات
	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
توافر الأدوات والمعدات الحديثة في المؤسسة يساهم في رفع جودة الخدمة المقدمة.	477 %76.8	129 %19.8	7 %1.1	13 %2.1	1 %0.2	4.71	0.000
توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة يسهل على الزبائن عملية الطلب والاستفادة من	446 %71.8	151 %24.3	14 %2.3	8 %1.3	2 %0.3	4.68	0.000

جودة الخدمات.							
التصميم الداخلي للمؤسسة يخلق جو مريح للزبائن.	442	139	22	15	3	4.61	0.000
	%71.2	%22.4	%3.5	%2.4	%0.5		
بعد الأدلة التعريفية (المظهر العام للعاملين)	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
توفر دليل شامل بالمؤسسة (داعم ورقي وإلكتروني) يساهم في تعريف الزبون على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها.	431	147	27	13	3	4.59	0.000
	%69.4	%23.7	%4.3	%2.1	%0.5		
مظهر الموظفين في المؤسسة بشكل لائق يساهم في جذب العملاء.	478	111	15	14	3	4.69	0.000
	%77.0	%17.9	%2.4	%2.3	%0.5		

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه الخاص بمحور جودة الخدمات - بعد البنيات التحتية- يتضح أن 96.6% (أوافق + أوافق بشدة) من جملة المبحوثين يرون أن توافر الأدوات والمعدات الحديثة في المؤسسة يساهم في رفع جودة الخدمة المقدمة، كما يتضح من الجدول (3-4) رقم أن 96.1% من جملة المبحوثين يرون أن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة يسهل على الزبائن عملية الطلب والاستفادة من جودة الخدمات، كما يتضح من الجدول (3-4) أن 93.6% من جملة المبحوثين يرون أن التصميم الداخلي للمؤسسة يخلق جو مريح للزبائن. كما يتضح من الجدول (3-4) أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق أو إختلافات ذات دلالة إحصائية أي توجد فروق في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، ... الخ) أي أن إجابات أفراد العينة تتحيز لخيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الأوساط الحسابية أكبر من الوسط الفرضي هذا يدل على أن الفروق أو التحيز في استجابات المبحوثين كان لصالح الخيار الأكبر وزناً وهو خيار الموافقة أي أن معظم أفراد العينة موافقين على العبارات الواردة في بعد البنيات التحتية كأحد ابعاد المللموسية. بالإشارة إلى ما سبق من نتائج عن بعد البنيات التحتية كأحد أبعاد المللموسية تشير إلى موافقة أفراد العينة بصورة عامة على ما جاء من عبارات في ذلك البعد. أما البعد الخاص بمحور المللموسية بعد الأدلة التعريفية والمظهر العام يتضح أن 93.1% (أوافق + أوافق بشدة) من جملة المبحوثين يرون أن توفر دليل شامل بالمؤسسة (داعم ورقي وإلكتروني) يساهم في تعريف الزبون على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها ، كما يتضح من الجدول السابق أن 94.9% من جملة المبحوثين يرون أن مظهر الموظفين في المؤسسة بشكل لائق يساهم في جذب العملاء.

4.4 إختبار الفرضيات:

لإتخاذ القرار حول معنوية العلاقة تتم مقارنة مستوى معنوية (خطأ مسموح به) 5% مع قيمة الدلالة الإحصائية، فإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) أقل من الخطأ المسموح به (5%) هذا يدل على أن الارتباط بين

المتغيرين إرتباط جوهري (دال إحصائياً) و في حالة نموذج الانحدار يدل على أن النموذج معنوي بمعنى أن المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع أي أن النموذج يمثل العلاقة بين المتغيرين خير تمثيل.

1.4.4 العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملوسية كأحد أبعاد جودة الخدمات

أولاً: سيتم اختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملوسية كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية بالمؤسسات الحكومية.

لاختبار صحة الفرضية أعلاه سوف نستخدم مفهومي الارتباط الخطي البسيط و الانحدار الخطي البسيط بغرض اختبار معنوية العلاقة بين متغير الإدارة الإلكترونية و متغير جودة الخدمات الحكومية.

جدول رقم (4-4) يوضح معامل الارتباط الخطي بين الإدارة الإلكترونية وبعد الملوسية

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية (sig)	القرار
المتغير التابع (الملوسية - جودة الخدمات الحكومية)	0.70	0.000	يوجد ارتباط معنوي
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)			

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية يساوي (موجب) 0.70 وهذا يعني أن هناك ارتباط طردي قوي بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الحكومية متمثلة في بعد الملوسية أي كلما زاد استخدام مفهوم الإدارة الإلكترونية تزيد الملوسية بمثابة مؤشر على جودة الخدمات و العكس صحيح، كما يتضح من الجدول أن قيمة الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن الارتباط بين متغير الإدارة الإلكترونية و وبعد الملوسية إرتباط معنوي (جوهري) أي ذو دلالة إحصائية غير راجع للصدفة.

جدول رقم (4-5) يوضح معاملات الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية

متغيرات النموذج	معامل التحديد	معاملات النموذج	قيمة الدلالة الإحصائية (sig)	معنوية المعاملات	اختبار ديربن واتسون	معنوية النموذج العام (F)
ثابت النموذج (متوسط المتغير التابع - جودة الخدمات الحكومية - عندما يكون المستقل صفراً)	0.48	1.105	0.000	معنوية	2.06	579.70 (0.000)
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)		0.771	0.000	معنوية		

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل التحديد (R^2) يساوي 0.48 وهذا يعني بثبات تأثير العوامل الأخرى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (بعد الملوسية) يساوي 48% والباقي لأسباب أخرى أي أن 48% من التغيرات التي تطرأ على الملوسية في الخدمات الحكومية - بأبعادها المختلفة - سببها

الإدارة الإلكترونية والباقي (52%) يرجع لأسباب أخرى، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار (المتغير المستقل) تساوي (0.771) وهذا يعني أنه إذا زاد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة (درجة) واحده فإن الملموسية في الخدمات الحكومية تزيد بمقدار 0.77 وحدة أو درجة، كما يتضح من العمود الرابع من الجدول أن قيم الدلالة الإحصائية لمعاملات إنحدار النموذج أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن النموذج معنوي أي الإدارة الإلكترونية لها تأثير ذو دلالة إحصائية (تأثير جوهري) على الملموسية، وذلك بمستوى ثقة 95%.

ما سبق من نتائج بجدول الارتباط السابق والشكل البياني وجدول معامل الانحدار يتضح أن هنالك علاقة خطية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (الملموسية) وهو ما يعترض صحة الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية (الملموسية) و جودة الخدمات الحكومية).

2.4.4 الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية.

لاختبار صحة الفرضية أعلاه سوف نستخدم مفهومي الارتباط الخطي البسيط و الإنحدار الخطي البسيط بغرض اختبار معنوية العلاقة بين متغير الإدارة الإلكترونية و متغير البنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية.

جدول رقم (4-6) معامل الارتباط الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية و البنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات

المتغيرات	معامل الارتباط	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (sig)	القرار
المتغير التابع (البنيات التحتية)	0.65	0.000	يوجد ارتباط معنوي
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)			

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية يساوي (موجب) 0.65 وهذا يعني أن هناك ارتباط طردي قوي بين الإدارة الإلكترونية و البنيات التحتية كأحد ابعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية أي كلما زاد استخدام مفهوم الإدارة الإلكترونية تتحسن البنيات التحتية في الخدمات الحكومية و العكس صحيح، كما يتضح من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن بين المتغيرين معنوي.

جدول رقم (4-7) يوضح معاملات الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية و الملموسية

متغيرات النموذج	معامل التحديد	معاملات النموذج	مستوى الدلالة الإحصائية (sig)	معنوية المعاملات	اختبار ديربن واتسون	معنوية النموذج العام (F)
ثابت النموذج (متوسط المتغير التابع - البنات التحتية- عندما يكون المستقل صفراً) المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)	0.43	1.195	0.000	معنوية	2.02	463.645 (0.000)
		0.754	0.000	معنوية		

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل التحديد (R^2) يساوي 0.43 وهذا يعني أن 43% من التغيرات التي تطرأ على مستوى البنات التحتية- كأحد أبعاد الملموسية من جودة الخدمات الحكومية - سببها الإدارة الإلكترونية والباقي (57%) يرجع لأسباب أخرى، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار (المتغير المستقل) تساوي (0.754) وهذا يعني أنه إذا زاد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة (درجة) واحده فإن البنات التحتية تزيد بمقدار 0.75 وحدة أو درجة تقريباً، كما يتضح من العمود الرابع من الجدول أن قيم الدلالة الإحصائية لمعاملات إنحدار النموذج أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن النموذج معنوي أي الإدارة الإلكترونية لها تأثير ذو دلالة إحصائية (تأثير جوهري) على البنات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، وذلك بمستوى ثقة 95%.

مما سبق من نتائج بجدول الارتباط السابق و جدول معامل الانحدار يتضح أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (البنات التحتية) وهو ما يعترض صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية). عليه فإن نموذج الدراسة المقدر للفرضية الفرعية الأولى سيصبح كالآتي:

$$Y = B_0 + B_1(M)$$

$$Y = 1.195 + 0.754(M)$$

حيث :

B_0 ، B_1 : تمثل معاملات انحدار النموذج.

M: تمثل المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية).

Y: تمثل المتغير التابع (محور البنات التحتية).

3.4.4 الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي

والمظهر العام) كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية.

لاختبار صحة الفرضية أعلاه سوف نستخدم مفهومي الارتباط و الإنحدار الخطي البسيط.

جدول رقم (4-8) يوضح معامل الارتباط الخطي البسيط بين نظم الإدارة الإلكترونية والدليل التعريفي والمظهر العام

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية (sig)	القرار
المتغير التابع (الدليل التعريفي والمظهر العام)	0.64	0.000	يوجد ارتباط معنوي
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)			

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية و المظهر العام للعاملين يساوي (موجب) 0.64 وهذا يعني أنه كلما زاد استخدام مفهوم الإدارة الإلكترونية تزايد إحصائية وجود دليل تعريفي بالمؤسسة ويتحسن المظهر العام للعاملين بالمؤسسة و العكس صحيح، كما يتضح من الجدول أن القيمة الاحتمالية لمعامل الارتباط أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن الارتباط بين المتغيرين معنوي أي ذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (4-9) يوضح معاملات الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية والأمان

متغيرات النموذج	معامل التحديد	معاملات النموذج	القيمة الاحتمالية (sig)	معنوية المعاملات	اختبار ديرين واتسون	معنوية النموذج العام (F)
ثابت النموذج (متوسط المتغير التابع - الشعور بالأمان - عندما يكون المستقل صفراً)	0.41	0.970	0.000	معنوية	1.99	431.196 (0.000)
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)		0.797	0.000	معنوية		

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2023).

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل التحديد (R^2) يساوي 0.41 وهذا يعني بثبات تأثير العوامل الأخرى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (الدليل التعريفي والمظهر العام) يساوي 41% والباقي يرجع لأسباب أخرى أي أن 44% من التغيرات التي تطرأ على مستوى الشعور إحصائية توفر الدليل التعريفي، والمظهر العام للعاملين بالمؤسسة - كأحد أبعاد الملموسية من جودة الخدمات الحكومية - سببها الإدارة الإلكترونية والباقي (59%) يرجع لأسباب أخرى، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار (المتغير المستقل) تساوي (0.797) وهذا يعني أنه إذا زاد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة (درجة) واحده فإن المظهر العام للعاملين مع توفر الدليل التعريفي يزيد بمقدار 0.80 وحدة أو درجة تقريباً، كما يتضح من العمود الرابع من الجدول أن قيم الدلالة الإحصائية لمعاملات إنحدار النموذج أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن النموذج معنوي أي الإدارة الإلكترونية لها تأثير ذو دلالة إحصائية (تأثير جوهري) على المظهر العام للعاملين بالمؤسسة، وذلك بمستوى ثقة 95%.

مما سبق من نتائج بجدول الارتباط السابق و جدول معامل الانحدار يتضح أن هنالك علاقة خطية طردية ذات

دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع وهو يعتضد صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي والمظهر العام) كأحد أبعاد المللموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية). عليه فإن نموذج الدراسة المقدر للفرضية الفرعية الثانية سيصبح كالآتي:

$$Y = B_0 + B_1(M)$$

$$Y = 0.970 + 0.797(M)$$

حيث :

B_0 ، B_1 : تمثل معاملات النموذج.

M: تمثل المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية).

Y: تمثل المتغير التابع

5. الاستنتاجات والتوصيات:

1.5 استنتاجات الدراسة:

بناءً على تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

1. تساعد نظم المعلومات الادارية في توفير المعلومات المطلوبة وتكوين أرشيف إلكتروني متكامل للمؤسسة الحكومية.
2. تساهم نظم المعلومات الادارية في سرعة استرجاع المعلومات وتسهيل عملية تبادل المعلومات بين الوحدات والدوائر والأقسام.
3. تساعد الادارة الالكترونية في التغلب على الحواجز الزمانية والمكانية وتقديم الخدمة بشكل سريع ومريح.
4. توفر الأدوات والمعدات الحديثة في المؤسسة يساهم في رفع جودة الخدمة
5. توفر دليل شامل بالمؤسسة (ورقي أو إلكتروني) يساهم في تعريف الزبون على نوعية الخدمة المقدمة وكيفية الاستفادة منها.
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية(المللموسية) و جودة الخدمات الحكومية.
7. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد المللموسية في جودة الخدمات الحكومية.
8. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي والمظهر العام) كأحد أبعاد المللموسية في جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية.

ثانياً: التوصيات

1. على المؤسسات الحكومية الاهتمام ببعد المللموسية، لأنه بمثابة مؤشر لجودة الخدمات الحكومية.
2. ينبغي على المؤسسات الحكومية توفير البنيات التحتية لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة.
3. على المؤسسات الحكومية توفير دليل إرشادي شامل (ورقي، إلكتروني) يساهم في تعريف الزبون على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب والمراجع:

1. جاسم، الصميدعي، العلاق، بشير عباس، 2002م، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، الأردن.
 2. السالمي، علاء عبدالرازق 2002م، دراسة مقترحة لإدخال الإدارة الإلكترونية في التنمية الإدارية، الدوحة .
 3. سعد، غالب يس 2005م، الإدارة الإلكترونية وإقامة تطبيقاتها العربية، مركز الإدارة العامة الرياض.
 4. سليمان، 2008م زيد منير الصحافة الإلكترونية، دار اسامة للنشر، عمان.
 5. شعبان جمال، الارشيف الإداري الرقمي ، أساس الإدارة الإلكترونية، الرياض، مجلة أعلم، العدد 16، 2016م.
 6. عبدالوهاب، بريحان فاروق وشمام، نحو إدارة إلكترونية متكاملة، مجلة العلوم الانسانية . الجزائر - العدد 48، 2017م.
 7. محمد، عبد الوهاب العزاوي، 2005م، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن.
 8. الهوش، ابوبكر محمود، 1996م، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، عصمي للنشر، القاهرة.
- ثانياً: البحوث المحلية:
1. الأزهر، بوخلط محمد وآخرون(2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، دراسة حالة ، دائرة تماسين وبلديتها عمر، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير منشورة.
 2. البكري، ثامر ياسر(2005)، تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
 3. جلال، محمدالحسن، 2018، الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة الأداء ،السودان، مجلة الدراسات العليا،العدد 41.
 4. حامد، سعيد شعبان (2002)، أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى، www.faculty.ksa.ed.sau
 5. حورية، قارطي و إيمان، مداوي، 2015م، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمات، دراسة إستطلاعية حول خدمة إستخراج جواز السفر البايومتري.
 6. ديوب، محمد عباس وعطية، هاني رمضان (2005)، إدارة تسويق الخدمات الطبية بالتطبيق على مشفى الأسد الجامعي باللاذقية ومستشفى الباسل بطرطوس، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، المجلد 27، العدد2، www.tishreen.shren.net

7. العقابي، ناصر عويد عطية،(2018)، خلود هادي عبود، دراسة تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، بحث تطبيقي على شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثالث عشر (13)، العدد الخامس والأربعين (45).
8. العلي، عبدالستار (2008)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط1، عمان، الأردن.
9. فتح الدين، إبتسام عبدالقادر فتح الدين، دور الادارة الالكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، العدد7، 2019م.
10. قاسم، سامر أحمد وعلى، سليمان سليم، 2015، دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، دراسة ميدانية على المشافي الخاصة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد السابع والثلاثون (37) العدد الثالث (3).
11. محمود، مصطفى عبدالله، هندر، عبدالسلام مسعود، (أثر وسائل الادارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية)، ليبيا، مجلة جامعة الزيتونة، العدد17، 2016م، ص270.