

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات لمنظمات الاعمال

- دراسة استطلاعية لعينة من العاملين لفنادق محافظة دهوك

م. محمد عبد الرحمن عمرو م. روش ابراهيم محمد و م. نزار محمد علي ٣

كلية الادارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة زاخو، اقليم كردستان العراق

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات، واستخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تسليط الضوء على مجموعة من الفنادق السياحية في محافظة دهوك بوصفها مجتمع للبحث، وعينة البحث هم مدراء ورؤساء أقسام والخوّلين وواقع (٧٥) فرداً، وقد تم تحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائياً وعرضها بواسطة حزمة (SPSS) الإحصائية باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وعلاقتي الارتباط والتأثير، لبيان واقع تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية واثرها على جودة الخدمات في المنظمات عينة البحث، وقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير متطلبات الإدارة الالكترونية أن درجة الاتفاق الكلية وصلت إلى (٦٦,٨٠%). ودرجة الاتفاق الكلية لمتغير جودة الخدمات وصلت إلى (٧٠,٦٧%). وبناءً على اختبار مخطط البحث وفرضياته فقد توصل البحث إلى (وجود علاقة ارتباط معنوية بين متطلبات الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات). وإلى (وجود علاقة تأثير معنوية لمتطلبات الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات). واستناداً إلى ما توصل إليه البحث من استنتاجات فقد وضعت مجموعة من المقترحات كان من أهمها توفير هيكل الإدارة الالكترونية تنظيمية مرنة عند تقديم الخدمات المطلوبة للزبائن من قبل الافراد العاملين لتساهم في تقليل الإجراءات الروتينية للمنظمات. وهذا ينعكس إيجاباً من اجل النجاح والارتقاء بجودة الخدمات.

الكلمات النالة: الإدارة، الإدارة الالكترونية، الجودة، جودة الخدمات.

١. المقدمة

المستمرة للتطورات التقنية والتقييم المستمر للعمل والقدرة على توظيف هذه التقنيات الحديثة في إنجاز الاعمال من اجل توفير الكثير من الوقت والجهود والاموال ومن اجل ضمان استمرارية وديمومة نتائجها ولإدراك آخر التطورات التقنية لتنفيذها او تطبيقها ببساطة وسلاسة، وفي هذا المجال قد افادت احدي التقارير للامم المتحدة عن تطوير مجتمع المعرفة بان القدرة في تحقيق المنافع من ثورات المعلوماتية والمعرفة وإبداعية تقنية الاتصالات والمعلومات يتضمن في القدرة على إتباع استراتيجيات وسياسات لتوفير نوع معين من بيئة تتمكن من الوصول الى مستوى من التقدم الاجتماعي والحضاري وهذه القدرة تساعد على توفير المعلومات ونشر البيانات والمعلومات وهذه تعد اولى الخطوات للوصول الى مجتمع متقدم علمياً ومعرفياً وبالتالي الوصول الى مجتمع الالكتروني متقدم.

١.١ مشكلة البحث

ان التقنيات الحديثة قد تكون مشكلة امام مجموعة من المنظمات وذلك بسبب قلة المعرفة والخبرة من قبل العاملين وهذا يكون التحدي الابرز لتلك المنظمات والتي

ان المعرفة من أهم السمات الذي يتميز به وقتنا المعاصر الذي نعيشه فكثرة المعلومات من حولنا وكثرة استعمالنا لمثل هذه المعلومات، وازدياد اعتمادنا عليها في اعمالنا اليومية، وخيرا دليل على ذلك النمو الواضح للأعمال الالكترونية، وتزايد الاعتماد والاقبال على البريد الالكتروني، وتزايد على الاقبال على تلك المواقع الالكترونية التي تقدم تلك الخدمات على الشبكات العالمية، فبدأ الانتقال في اعمال الانسان من الحياة اليدوية إلى الحياة الرقمية بعد أن دخلت التقنية الرقمية إلى مجالات متعددة في حياة الانسان من خلال وسائل الاتصالات مع الآخرين، وبهذا يكمن جوهرها في عمليات المتابعة

المجلة الاكاديمية لجامعة نورو

المجلد ٦، العدد ٢ (٢٠١٧)

استلم البحث في ٢٠١٧/٢/٤، قبل في ٢٠١٧/٤/٤

ورقة بحث منظمة نشرت في ٢٠١٧/٦/٢٦

البريد الالكتروني للباحث: mohammed.abdulrahman@gmail.com

حقوق الطبع والنشر © ٢٠١٧ أساء المؤلفين. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة

المشاع الايداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

- أ- يتعين على المنظمات سواء كانت انتاجية او خدمية مواكبة التقدم التقني لتمتكن من أداء اعمالها وواجباتها بكفاءة وفعالية بعيداً عن التعقيد الحاصل، وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس الآتي:
- ما هو واقع تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية واثراها على جودة الخدمات في المنظمات عينة البحث ونبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية:
- ج- اختبار العلاقة بين متغيري البحث على مستوى الكلي والفرعي.

٤.١ حدود البحث

- أ- الحدود المكانية: اختيار المنظمات الفندقية في محافظة دهوك والتي تتوفر فيها المقومات الأساسية للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة.
- ب- الحدود البشرية: تم اختيار العاملين (رؤساء الأقسام، والمخولين في الوحدات الإدارية) عينه البحث.
- ج- ما طبيعة العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات للمنظمات على مستوى عينة البحث؟
- ب- ما هي افضل العوامل التي قد تساعد على تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في المنظمات عينة البحث؟
- ج- ما طبيعة العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات للمنظمات على مستوى عينة البحث؟

٥.١ وصف المنظمات عينة البحث

- مجمع البحث يتكون من المنظمات الفندقية الدرجة الاولى في محافظة دهوك والمتكونة من (٦ فنادق) وهي (فندق شندوخا، فندق جيان، فندق دلشاد بلص، فندق سولاف، فندق سرسنك، فندق قصر دهوك)، والتي تسعى لتقديم أفضل الخدمات بهدف تلبية متطلبات الزبائن والعمل على تحقيق رضا الزبائن، واختصت عينة البحث في هذه المنظمات من المدراء ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية والفرعية ومن ينوب عنهم.
- وتم توزيع (٨٠) استمارة استبيان للعاملين بهذه الفنادق على المدراء ورؤساء الاقسام والمخولين في هذه المنظمات وقد تم استرداد (٧٥) استمارة.

٦.١ النموذج البحث

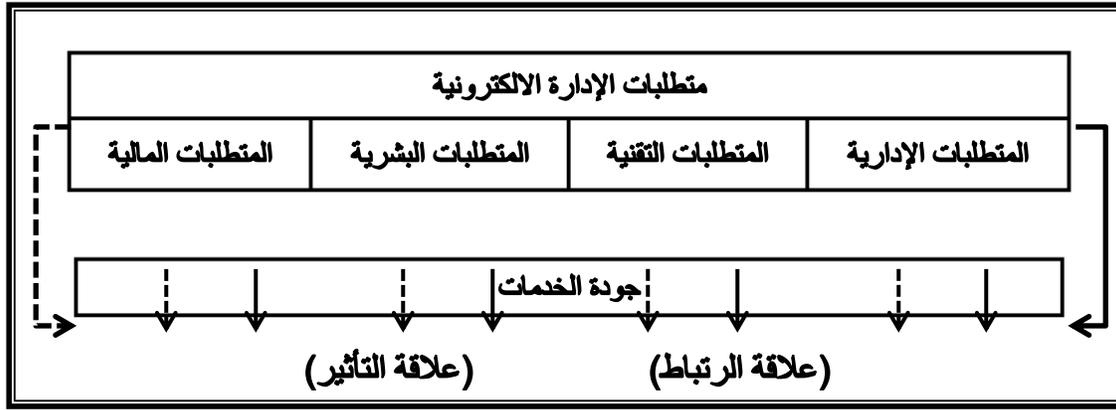
- يشير إلى العلاقة التطبيقية بين متغيري البحث الحالي اعتماداً على قياس كل متغير، وقد اعتمد في هذا المخطط متغير متطلبات الإدارة الإلكترونية بوصفه متغيراً مستقلاً يؤثر في جودة الخدمات بوصفه متغيراً معتمداً، كما هو موضح في الشكل أدناه (١).

٢.١ أهمية البحث

تمثل في حيوية موضوع البحث الحالي في الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات من خلال تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية كمتغير رئيسي وجودة الخدمات كمتغير معتمد لبيان مفهوم وأهمية كل منها وتطبيقها للمسؤولين في المنظمات عينة البحث الذين يسعون دوماً للتحديث والتطوير واستخدام الأساليب التكنولوجية بشكل افضل والتي قد تمكنهم من زيادة ورفع مستوى الافراد العاملين والوصول الى افضل اداء تنظيبي والذي سيساهم من تقديم افضل خدمة للزبائن الحاليين للمنظمات عينة البحث.

٣.١ أهداف البحث

هدف البحث في التعرف على مدى إمكانية تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية التي تواجهها المنظمات عينة البحث ومعرفة ماهو أثر ذلك على جودة الخدمات فيها من خلال معرفة التالي:



الشكل (1) مخطط البحث

٧.١ فرضيات البحث

المستجيبة.

واستكمالاً لمتطلبات البحث تم صياغة ثلاثة فرضيات رئيسة وتمثل بالآتي:

٢.٢ الاطار النظري

١.٢ مفهوم الادارة الالكترونية

التقدم التكنولوجي اسهم في تطوير العمل الاداري لمنظمات الاعمال كما أن ظهور نظام تبادل المعلومات الإلكترونية يمثل الولادة الاولى للادارة الالكترونية وتطوير الوظائف الحديثة من خلال استخدام الشبكات الحديثة وخاصة الإنترنت كما ان استخدام المنظمات الادارة الالكترونية سيساهم في توفير الوقت والجهد وانجاز الاعمال وان التطور الحاصل للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ساعد على ظهور التبادل الإلكتروني والفضاء الرقمي والبنية التحتية التكنولوجية (34: 2013, Ahmed & Ellatif) و ظهرت الإدارة الإلكترونية بسبب الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات والذي أحدث تحولاً مهماً في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وجودة خدماتها وسرعة أداؤها (المسعودي، ٢٠١٠: ٢٥)، فمن الضروري إيجاد بنية تحتية إلكترونية في المنظمات، إذ ان تطوير عمليات الإدارة الإلكترونية بشكل متكامل باعتبارها الوسيلة لأتمتة العمل الإداري بأسيابية لأغراض توثيق العمليات الإدارية إلكترونياً وفق التطبيقات الإلكترونية المنهجية (264: 2014, Alrahahle)، وتتضمن الإدارة الإلكترونية العمليات التي تساهم في التكامل بين الوظائف الإدارية وأقسام تكنولوجيا المعلومات مع بعضها البعض وتكون لديها القدرة على توفير الخدمات وتوفير الأمن والأداء الجيد لنجاح الأعمال الإلكترونية (215: 2014, Rawash)، وان استخدم مفردة الإدارة التقليدية معبرة عن العاملين الذين يقومون بالأعمال الإدارية في

- أ- الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذي دلالة معنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية وجودة الخدمات على المستوى الكلي.
- ب- الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذي دلالة معنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية وجودة الخدمات على مستوى المتغيرات الفرعية.
- ج- الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد علاقة تأثير ذي دلالة معنوية لمتطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات على المستوى الكلي لعينة البحث.
- د- الفرضية الرئيسة الرابعة: لا توجد علاقة تأثير ذي دلالة معنوية لمتطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات على مستوى المتغيرات الفرعية لعينة البحث.

٨.١ أساليب التحليل الإحصائي

- استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية من اجل التوصل إلى أهداف البحث الحالية واختبار فرضياته من خلال الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) في التحليل وتمثلت هذه الأساليب بالآتي:
- أ- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية.
 - ب- معامل الارتباط البسيط (بيرسون) لقياس قوة العلاقة بين البعدين.
 - ج- معامل الارتباط المتعدد الذي يستعمل في تحديد قوة العلاقة وطبيعتها بين مجموعته من الأبعاد المفسرة والمستجيبة.
 - د- استخدم الانحدار البسيط والمتعدد لقياس التأثير للأبعاد المفسرة في الأبعاد

جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة الى قدرتها على مواكبة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها، والادارة الإلكترونية مصطلح يمثل نوعاً من انواع الأعمال الإلكترونية الذي يشير الى الهياكل والعمليات والتي تتفق مع امداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومنظمات الأعمال على حد سواء. ويعرفها (السالمي والسليطي، ٢٠٠٨: ٣٢) على أنها التخلص عن التعاملات الورقية او المكتبية والتحول الى المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة على إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متعددة. وبعبارة اخرى يصف (قدوري، ٢٠١٠: ١٦٠) الادارة الإلكترونية بأنها تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات التي تؤدي الى التفاعل والتواصل بين المنظمة والزبائن، وبين الحكومة والأعمال والقيام بالعمليات الداخلية والترابط بين الاعمال بعضها ببعض الكترونياً من اجل تحسين وتبسيط أوجه الادارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال على حد سواء.

يشير كل من (الحمادي والحمضي، ٢٠٠٤: ٤) إلى أن الإدارة الإلكترونية منبج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات الإلكترونية.

واستناداً للمفاهيم السابقة اعلاه يمكن تحديد المفهوم الإجرائي للإدارة الإلكترونية بأنها عمليات تطبيقية للأعمال الكترونية والتي تنعكس على الواقع العملي لاستخدام الموارد بكفاءة وفعالية لضمان تحقيق جودة الخدمات التي تساعد في زيادة معدل الاعمال المطلوبة للمنظمة.

٢.٢ أهمية الإدارة الإلكترونية

أن الادارة الإلكترونية اصبحت شرطاً أساسياً للمنظمات التي لديها الرغبة في دخول المنافسة في المستقبل والتي سيفرضها المنافسين على المنظمات التي تدخل في مجال التنافس الإلكتروني (Rawash, 2014: 215-216)، ويشير (السميري، ٢٠٠٩: ٧٠) ان للإدارة الإلكترونية لها أهمية سواء بالنسبة للمنظمات او على المستوى البلدان، وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي:

أ- تسهيل الاجراءات داخل المنظمات الذي ينعكس بشكل ايجابي على مستوى

المنظمات اذ تستخدم لتركز على الوظيفة التي يعمل به العاملين، والإدارة التقليدية تعبر على انها علم أو نظام أو فن، وعن طريق الادارة الإلكترونية يمكن الوصول إلى الاهداف بأفضل الوسائل وباقل التكاليف وفي الوقت المحدد بالاستخدام الأمثل للموارد المادية المتاحة، كما تظهر في الإدارة التقليدية سيطرة فئة معينة من الأفراد العاملين في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة (خلوف، ٢٠١٢: ١٢)، ويذكر (السميري، 2009:

61) أن للإدارة الإلكترونية مفهوم ميكانيكي تقوم به اغلب المنظمات الادارية بالاعتماد على مجمل تقنيات المعلومات اللازمة من اجل الوصول الى الاهداف التي تسعى اليها الادارة الجديدة من خلال خفض العمل الورقي وتسهيل الاجراءات والتخلص من الروتين والانجاز الافضل للتعاملات والمهام لتكون جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم

الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن، بينما ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، وتعرف الادارة الإلكترونية "بأنها الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة" (الحمادي والحمضي، ٢٠٠٤: ٣)، كما

انها القيام بكل الاعمال والتعاملات التي تكون بين اثنين او أكثر من العاملين او المنظمات عن طريق استخدام شبكات اتصال الإلكترونية (غنيم، ٢٠٠٤: ٣١)، كما أن الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل تحسين العمليات الادارية والتحكم بها (Alrahahe, 2014: 265)، ويشير (نجم،

2008: 138) إلى أنه يمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

أ- التحول من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.

ب- التحول من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.

ج- التحول من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.

د- التحول من قيادة الآخرين إلى قيادة الذات.

ويشير (النمر وآخرون، ٢٠٠٦: ٤٢٨) بأن الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين

الخدمات المقدمة للزبائن.

توليفة متكاملة من العناصر والمتطلبات الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمنظمة (ياسين، ٢٠٠٥: ٢٣٤)، كما إن تأثيرها على إيجاد وتوفير الوظائف عن طريق الادارة الالكترونية كثيرة وواسعة لأنها قد تغير بشكل كلي التطبيقات النظرية والعملية الادارة الالكترونية من خلال نظم جديدة، وأدوات ونماذج من خلق الثروة وتحقيق القيمة المضافة بالإضافة إلى طرق حديثة للمنافسة القائمة على الابتكار (Ellatif&Ahmed,2013:34). وهذا يعني ان الادارة الالكترونية هو التخلص من التعاملات الورقية وان نحل محلها المكاتب الالكترونية عن طريق الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المعلومات (عمار، ٢٠٠٩: ٢٧)، وهناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية كما يراها (المغربي، ٢٠٠٤: ٧) والتي تتمثل فيما يلي:

١- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.

٢- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقمية.

٣- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.

٤- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.

٥- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.

٦- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.

٧- التركيز على ترابط نظم الخدمات.

ويتفق معظم الباحثين على ان متطلبات التحول نحو الادارة الالكترونية تنحصر في مجموعة من المتطلبات وكما مؤشر في الجدول (١) فقد اهتمت البحث الحالي إلى اعتماد اربعة متطلبات والتي تمثل خلاصة اتفاهم بشأن تلك المتطلبات وعلى وفق السياق الآتي:

الجدول (١) آراء عدد من الباحثين بخصوص متطلبات الادارة الالكترونية

الباحث والسنة	متطلبات ادارية	متطلبات مالية	متطلبات تقنية	متطلبات بشرية	متطلبات تشريعية	متطلبات امنية
الحسنات، ٢٠١١	*	*	*	*		
السميري، ٢٠١٠	*	*	*	*		*
المسعودي، ٢٠١٠	*	*	*	*		*

	*		*		*	عمار، ٢٠٠٩
		*	*		*	النمر وآخرون، ٢٠٠٦
				*	*	الصيرفي، ٢٠٠٦
	*		*	*	*	غنيم، ٢٠٠٤
*		*			*	العلاق، ٢٠٠٥
			*		*	Newton,2000

الجدول أعدا استناداً إلى آراء الباحثين بخصوص متطلبات الادارة الالكترونية.

١.٣.٢ المتطلبات الإدارية

٢.٣.٢ المتطلبات التقنية

يمثل هذا المطلب الاساس لمعنى الادارة الالكترونية اذ يمثل الاجهزة والتقنيات اللازمة لانجاح الاعمال ويتم من خلالها تمثيل المعلومات وتحويلها الالكترونيا مع ضمان سرية المعلومات ودقتها وتنفيذ الاعمال والخدمات بطريقة غير مباشرة باستعمال الشبكات الالكترونية (عمار، ٢٠٠٩: ٧٤)، ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدماً واضحاً في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها، ويؤكد (ياسين، ٢٠٠٥: ٢٣٥) على ضرورة ربط الإدارة الإلكترونية بكافة أوجه التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات. فال تقنية الرقمية تتطور بسرعة هائلة، كما تتنوع أنماطها، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ارتباط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكواد التفاعلية والتلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف الخليوي المتكامل مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل والوسائط المعلوماتية الأخرى، ويذكر (Jessup & Valacich, 2006: 132) ان تقنيات الحاسبات وشبكات المعلومات زادت من قلق الدول من مخاطر تأثير التقنية على المعلومات وخصوصيات الأفراد، لذا لابد من اتخاذ التدابير اللازمة لسن التشريعات والقوانين الدولية الكفيلة بتوفير الأمن المعلوماتي وتوفير بيئة إلكترونية آمنة.

٣.٣.٢ المتطلبات البشرية

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية فهو من اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق اهدافه التي يصبوا اليها لذلك فان الادارة الالكترونية من والى العنصر

من المتطلبات الاساسية التي تساعد للتحويل الى الادارة الالكترونية هو المطلب الإداري او التنظيمي، ويؤكد ذلك (الصيرفي، ٢٠٠٦: ٧٢) حيث يرى ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة، ويرى (غنيم، ٢٠٠٤: ٢٤٥) إلى أهمية العمل على تنبيه الأفراد بجدوى تطبيق أعمال وعمليات الإدارة الإلكترونية، كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنباً إلى جنب مع القطاع الحكومي على اعتبار انه يمثل قوة مهمة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ويشير (ياسين، ٢٠٠٥: ٢٣٨) لابد من توفر قيادات إدارية كفوءة لديها القدرة على التعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولديها القدرة على الابداع وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، اضافة إلى ذلك يستوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعقدة لكل ابداع وتطوير في الاعمال المتبعة داخل المنظمات، ومن جهة اخرى يشير (النمر، وآخرون، ٢٠٠٦: ٤٣٠) من المتطلبات التنظيمية اللازمة أيضاً للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية كالتالي:

أ- إعادة تشكيل الهرم الإداري، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.

ب- تغيير شكل الإجراءات التنظيمية لتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.

ج- استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة.

د- الحصول على دعم القطاع الخاص لتنفيذ بعض المراحل من المشروع أو المشاركة في بعضها.

هـ- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم مع التحويل إلى البيئة الإلكترونية.

٣.١ المفهوم

يرجع مفهوم الجودة Qulaity الى الكلمة اللاتينية Qualits والتي تعني طبيعة الشخص او طبيعة الشئ ودرجة الصلابة. وقد كانت قديما تعني الدقة والاتقان ، اما حديثا فقد تغير مفهومها بعد تطور علم الادارة وظهور الثورة الصناعية والشركات الكبرى وازدياد حدة المنافسة، حيث اصبح لمفهوم الجودة ابعاد جديدة متشعبة (عذاب، ٢٠١٤: ١٠٠)، وان مفهوم الجودة يحظى باهتمام كبير سواء من قبل الأفراد أو من قبل منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأنشطتها وهذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف مفهوم جودة الخدمة حيث تعني جودة الخدمة بوجه عام بأنها أشياء كثيرة لعدد من الناس بالرغم من أنها غير ملموسة ولكنها حقيقة واضحة قد تكون محدودة المعالم ولكنها بدون حدود أو نهاية (علوان، 20:2009)، اذ تعد جودة الخدمات من المفاهيم المعقدة نظراً لما تتمتع به الخدمة نفسها من خصائص كاللاملموسية والفنائية والتلازمية وعدم التجانس وغيرها، وأن جودة الخدمة تظهر من خلال مقارنة توقعات الزبائن وادراكهم للخدمة المقدمة وبالتالي فإن نفس الخدمة المقدمة يمكن النظر إليها بأنها ذات جودة عالية من قبل بعض الزبائن. وذات جودة منخفضة لدى زبائن آخرين لذلك وبعبارة أخرى فإن جودة الخدمة تعتمد على الزبائن أنفسهم (عزيز ومطلبك، ٢٠١٥: ٢٥٥)، وأخذت ممارستها تزداد بشكل تلقائي وأصبح هناك نموذج للجودة تستطيع من خلاله المنظمات تحسين أدائها وفعاليتها التنظيمية من خلال استئثار جهود العاملين في المنظمة او الشركة، ومحاولة التطوير المستمر لجميع العمليات والمهام وتركيزه على رضا الزبون وحاجاته وتوقعاته المستقبلية (الحياوي، ٢٠٠٦: ١٧)، وتعرف على انها نظام تجهيز الخدمات والمثلة بالإحاطة المادية لتصميم التسهيلات المقدمة من تقنية والأفراد ونظام للرقابة على العمليات بما يحقق الرضا والقبول لدى الزبائن معتمدين على التغذية العكسية لمواجهة المشكلات في تقديم الخدمات وإمكانية تطويرها مستقبلاً (الجريري، ٢٠٠٦: ٦٧)، وقد عرفت الجودة كنوع من الثبات والكمال حيناً أو هي مطابقة للمواصفات حيناً آخر، وقد اعتبرت ملاءمة الغرض والتي يمكن أن تعني إما تلبية شروط او مواصفات الزبون او اهداف العمل او الوظيفة محامها (الحياوي، ٢٠٠٦: ٢٤)، وعرفت جودة الخدمات بانها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، مما يساعد في كسب رضاهم وتقوية العلاقة مع المنظمة (القيسي، ٢٠٠٨: ١١٢)، والجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد

البشري (عمار، ٢٠٠٩: ٧٣)، لنا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة، ويمكن إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية ، من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لمواجهة التطور التقني ولتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية (النمر وآخرون، ٢٠٠٦: ٤٣٢)، ويرى (العلاق، ٢٠٠٥: ٢١٧) ان هناك جملة من المتطلبات البشرية حددها فيما يأتي:

أ- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات.

ب- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

ج- توفير نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.

د- التمكين الإداري للإفراد (Empowerment) من أجل إتاحة الفرصة لهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئية التكنولوجية.

٣.٢ ٤ متطلبات مالية

وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المالية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً، اذ يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار (الصيرفي، ٢٠٠٦: ٧٥)، ويرى كل من (السميري، ٢٠٠٩: ٧٧) (الحسنات، ٢٠١١: ٦٠) ان ما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة المنظمات توفير الدعم المالي اللازم لما يلي:

أ- توفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

ب- تصميم وتطوير البرامج الالكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارة المنظمة.

ج- الاستعانة بالمدرين المؤهلين لتدريب القوى البشرية في المنظمة.

د- صيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.

هـ- تحديث الأجهزة والبرمجيات.

٣.٣ جودة الخدمات.

أ- قيام الزبائن بفحص المنتجات قبل شرائها حيث أصبحت عملية الشراء تنصف بالتعقيد والتشابك الى درجة ان الزبائن لا يترددون في تقديم شكواهم عندما تكون المنتجات رديئة.

ب- ان التطور التكنولوجي يساعد المدراء في تقديم خدمات اضافية مناسبة للزبائن على الرغم من ان الخدمات تتطلب لمسة انسانية من قبل مقدمي الخدمة ذوي الاتصال المباشر مع الزبائن.

ج- بسبب تزايد حدة المنافسة في قطاع الخدمات فان الادارة تجبر على اخذ جودة الخدمة بنظر الاعتبار في انشطتها تمثل ميزة تنافسية.

٣.٢ أهمية جودة الخدمات

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال الخدمات فإن الزبائن والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المنظمات الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي: (الدرادكة والشبلي، ٢٠٠٢: ١٥١)

أ. نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المنظمات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمنظمات الخدمية ما زالت في نمو متزايد ومستمر.

ب. إزدياد المنافسة: إن تزايد عدد المنظمات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المنظمات مزايا تنافسية عديدة.

ج. فهم الزبائن: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

د. المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المنظمات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المنظمات السعي من أجل جذب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

٤.٤ الاطار العملي (وصف متغيري البحث وتشخيصها واختبار فرضياته)

يهدف التعرف على ماهية المكونات الرئيسة في البحث وفرضيته وطبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متطلبات الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات، حيث تم وصف وتشخيص متغيري البحث واختبار فرضيته. واعتماداً على ما تقدم فقد تم تقسيم ذلك إلى الآتي:

٤.٤.١ وصف متغير متطلبات الادارة الالكترونية وتشخيصها

تقدم هذه الفقرة عرضاً لتشخيص متطلبات الادارة الالكترونية بالاعتماد على نتائج المحوئين إزاء مضامين المتغيرات الواردة في استارة الاستبانة مستخدمين في ذلك النسب المؤتوية والأوساط الحسائية والانحرافات وتم تحقيق ذلك وفقاً الآتي:

الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع الزبائن (الدرادكة والشبلي، ٢٠٠٢: ١٣٤).

ونستنتج من المفاهيم اعلاه بأن جودة الخدمات هي الاجراءات والتفاعلات الحاصلة بين مقدم الخدمة والزبون لزيادة رضاه عن الخدمة المقدمة له لتحقيق مستوى عالي من جودة الخدمات.

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال الخدمات فإن الزبائن والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المنظمات الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي: (الدرادكة والشبلي، ٢٠٠٢: ١٥١)

أ. نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المنظمات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمنظمات الخدمية ما زالت في نمو متزايد ومستمر.

ب. إزدياد المنافسة: إن تزايد عدد المنظمات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المنظمات مزايا تنافسية عديدة.

ج. فهم الزبائن: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

د. المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المنظمات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المنظمات السعي من أجل جذب زبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

يهدف التعرف على ماهية المكونات الرئيسة في البحث وفرضيته وطبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متطلبات الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات، حيث تم وصف وتشخيص متغيري البحث واختبار فرضيته. واعتماداً على ما تقدم فقد تم تقسيم ذلك إلى الآتي:

يهدف التعرف على ماهية المكونات الرئيسة في البحث وفرضيته وطبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متطلبات الإدارة الالكترونية بالاعتماد على نتائج المحوئين إزاء مضامين المتغيرات الواردة في استارة الاستبانة مستخدمين في ذلك النسب المؤتوية والأوساط الحسائية والانحرافات وتم تحقيق ذلك وفقاً الآتي:

ويرى اخرون بان أهمية جودة الخدمة تتمثل فيما يأتي: (الطائي وفضل، ٢٠٠٤: ٨٧)

٤.١.١ وصف متغير المتطلبات الادارية

حسابي (3,99) وبانحراف معياري (1,00)، وكذلك المؤشر (X4) الذي ينص على أن خطة المنظمة السنوية قادرة على مواجهة التطورات التكنولوجية المتسارعة الذي جاء بوسط حسابي (3,52) وبانحراف معياري (٠,٩٧)، والمؤشر (X5) الذي ينص على أنه يمكن للهيكل التنظيمي للمنظمة أن يستوعب إدخال التقنيات الحديثة في العمل لتطبيق الإدارة الإلكترونية الذي جاء بوسط حسابي (3,64) وبانحراف معياري (0,90).

يلاحظ من الجدول (٢) وجود نسبة اتفاق ايجابية بين الأفراد الباحثين قدرها (70,13%) وبلغت نسبة المحايدین (9,87%) وعدم الاتفاق (20,00%) والذي جاء كله بوسط حسابي (3,70) وبانحراف معياري (٠,٩١)، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الايجابية هو المؤشر (X1) الذي ينص على أن الإدارة العليا تحرص على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي وجاء كله بوسط (0,90).

جدول (٢) النسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات الادارية

المؤشر	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%	
X1	حرص الإدارة العليا على التفاعل مع المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي	40.0	36.0	12.0	6.7	5.3	3.99
X2	الوعي والفهم بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية	13.3	49.3	8.0	16.0	13.3	3.33
X3	يتم إجراء إعادة تنظيم للهيكل التنظيمي في ضوء التغييرات الحاصلة في طبيعة ونمط العمل	30.7	37.5	6.5	14.7	10.7	3.64
X4	الرؤية التنظيمية السنوية قادرة على مواجهة التطورات التكنولوجية المتسارعة	33.3	44.0	9.3	8.0	5.3	3.92
X5	يمكن للهيكل التنظيمي للمنظمة أن يستوعب إدخال التقنيات الحديثة في العمل لتطبيق	28.0	38.7	13.3	9.3	10.7	3.64
المؤشر الكلي		29.07	41.07	9.87	10.93	9.07	3.70
		70.13		9.87	20.00		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

٤.١.٢ وصف بعد المتطلبات البشرية

ينص على أن لدى العاملين في المنظمة اتجاهات متوافقة مع تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية الذي جاء بوسط حسابي (٣,٦٠) وبانحراف معياري (٠,٨٩)، والمؤشر (X4) الذي ينص على أن توجد للافراد العاملين في المنظمة القدرة على العمل التشاركي ضمن الإطار الجماعي الذي جاء بوسط حسابي (٣,٥٩) وبانحراف معياري (٠,٨٨).

يلاحظ من الجدول (٣) وجود نسبة اتفاق ايجابية بين الأفراد الباحثين قدرها (٦٣,٢٠%) وبلغت نسبة المحايدین (١٦,٨٠%) وعدم الاتفاق (٢٠,٠٠%) والذي جاء كله بوسط حسابي (٣,٥٨) وبانحراف معياري (٠,٨٨)، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الايجابية هو المؤشر (X3) الذي ينص على أن الموارد البشرية في المنظمة قادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وجاء كله بوسط حسابي (٣,٨٤) وبانحراف معياري (٠,٩٥). وكذلك المؤشر (X1) الذي

جدول (٣) النسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات البشرية

المؤشر	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%		
X1	لدى العاملين في المنظمة اتجاهات متطابقة عند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية	29.3	24.0	29.3	12.0	5.3	3.60	0.89
X2	لدى العاملين في المنظمة فكرة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية	25.3	34.7	13.3	8.0	18.7	3.40	0.85
X3	الموارد البشرية في المنظمة لديها القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.	34.7	36.0	14.7	8.0	6.7	3.84	0.95
X4	الافراد العاملين في المنظمة قادرة على العمل التشاركي ضمن الإطار الجماعي	25.3	44.0	9.3	6.7	14.7	3.59	0.88
X5	تقديم الحوافز المعنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	14.7	48.0	17.3	10.7	9.3	3.48	0.86
المؤشر الكلي		25.87	37.33	16.80	9.1	10.9	3.58	0.88
		63.20		16.80	20.00			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

٤.٣.١ وصف بعد المتطلبات التقنية

كله بوسط حسابي (٤،١٩) وانحراف معياري (١،٠٧)، وكذلك المؤشر (X1)

يلاحظ من الجدول (٤) وجود نسبة اتفاق ايجابية بين الأفراد الباحثين قدرها (٦٩،٦٠%) وبلغت نسبة المحايد (١٥،١٨%) وعدم الاتفاق (١٥،٢٢%) والذي جاء كله بوسط حسابي (٣،٨١) وانحراف معياري (٠،٩٤)، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الايجابية هو المؤشر (X4) الذي ينص على انه يوجد ربط بين المركز الرئيسي للوكالة والفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي وجاء بوسط حسابي (٣،٨٣) وانحراف معياري (٠،٩٥).

جدول (٤) النسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات التقنية

المؤشر	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%		
X1	تتوافر في المنظمة أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة ملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	44.0	25.3	17.3	8.0	5.3	3.95	0.98

0.88	3.57	14.7	5.3	14.7	38.7	26.7	X2	المنظمة تتوفر فيها برمجيات الحاسوب المختلفة والتي تسهم في تطبيق الإدارة
0.95	3.83	5.3	2.7	18.7	50.7	22.7	X3	سرعة تغيير في تكنولوجيا المعلومات
1.07	4.19	2.7	4.0	14.7	29.3	49.3	X4	يوجد ربط بين المركز الرئيسي للوكالة والفروع عن طريق شبكات الحاسب
0.86	3.49	9.3	18.7	10.7	36.0	25.3	X5	هنالك تكامل وتوافق مابين الوحدات الادارية بما تتناسب مع التقنيات للادارة
0.94	3.81	7.50	7.72	15.18	36	33.60	المؤشر الكلي	
		15.22		15.18	69.60			

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

٤.١.٤ وصف بعد المتطلبات المالية

بوساط حساسي (3,90) وبانحراف معياري (٠,٩٧). وكذلك المؤشر (X2) الذي يلاحظ من الجدول (٥) وجود نسبة اتفاق ايجابية بين الأفراد الباحثين قدرها (٦٤,٢٧%) وبلغت نسبة المحايدين (١٩,٧٣%) وعدم الاتفاق (١٦,٠٠%) والذي جاء كله بوساط حساسي (٣,٦٩) وبانحراف معياري (٠,٩١) ، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الايجابية هو المؤشر (X4) الذي ينص على أن يوجد لدى إدارة المنظمة نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني وجاء كله

جدول (٥) النسب المئوية والوسط الحسائي والانحرافات المعيارية للمتطلبات المالية

المؤشر	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%	
X1	الدعم المالي اللازم متوفر لدى المنظمة لشراء التقنيات الالكترونية	22.7	50.7	13.3	4.0	9.3	0.92
X2	يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية	25.3	40.0	24.0	8.0	2.7	0.93
X3	في مجال الإدارة الإلكترونية وجود المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي الموارد البشرية	29.3	33.3	16.0	13.3	8.0	0.89
X4	يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني	38.7	28.0	21.3	9.3	2.7	0.97
X5	في مجال الاعمال الالكترونية يتوفر الدعم المالي	14.7	38.7	24.0	16.0	6.7	0.85

0.91	3.69	5.9	10.1	19.73	38.13	26.14	المؤشر الكلي
		16.00		19.73	64.27		

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

٢.٤ وصف متغير جودة الخدمات وتشخيصها

تقدم هذه الفقرة عرضاً لتشخيص جودة الخدمات بالاعتماد على نتائج الباحثين إزاء الزبائن وجاء كله بوسط حسابي (٤,١١) وبانحراف معياري (١,٠٤). وكذلك مضامين المتغيرات الواردة في استمارة الاستبانة مستخدمين في ذلك النسب المتوية والأوساط الحسابية والانحرافات وتم تحقيق ذلك وفقاً الآتي:

يلاحظ من الجدول (٦) وجود نسبة اتفاق ايجابية بين الأفراد الباحثين قدرها (٧٠,٦٧%) وبلغت نسبة المحايد (١٤,٣٣%) وعدم الاتفاق (١٥,٠٠%) والذي جاء كله بوسط حسابي (٣,٩٥) وبانحراف معياري (٠,٩٨)، ومن بين أهم المؤشرات التي عززت نسبة الاتفاق الايجابية هو المؤشر (X3) الذي ينص على أن

جدول (٦) النسب المتوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات

المؤشر	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الانحراف المعياري
		%	%	%	%	%	
X1	هناك ثقة واهتمام في أداء الموظفين مما يؤدي إلى تقديم خدمات جيدة للزبائن	32.0	29.3	25.3	6.7	6.7	0.92
X2	لا يتم إعادة التوقفات في الخدمة مما يساعد على تقديم خدمات جيدة للزبائن	40.0	29.3	13.3	9.3	8.0	0.95
X3	هناك تعامل لائق واحترام من قبل الافراد العاملين تجاه الزبائن	37.3	46.7	8.0	5.3	2.7	1.04
X4	يوجد هنالك تنوع في طريقة تلبية طلبات احتياجات الزبائن	28.0	36.0	16.0	9.3	10.7	0.89
X5	توفر المنظمة جميع المتطلبات والتسهيلات المالية والمادية التي تضمن تقديم خدمة	36.0	28.0	20.0	10.7	5.3	0.93
X6	تستمع المنظمة الى شكاوي المستفيدين ومشكلاتهم وتعمل على إيجاد الحلول الناجحة	22.7	48.0	14.7	13.3	1.3	0.93
X7	يتم تحديد الحاجة الى إعادة تحديد	45.3	25.3	12.0	10.7	6.7	0.97

1.02	4.05	5.3	8.0	5.3	38.7	42.7	تتعهد المنظمة بتوفير الخدمة للزبون على وفق ما تم الاتفاق عليه	X8
0.95	3.85	5.83	9.17	14.33	35.17	35.50		المؤشر الكلي
		15.00		14.33	70.67			

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

٣.٤ اختبار فرضيات البحث

التي تنص على عدم وجود علاقة ارتباط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، إذ يشير الجدول (٧) إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0,635) عند مستوى معنوية (0,05)، وهذا يعني انه كلما اهتمت من قبل المنظمات عينة الدراسة بتوفير المتطلبات تتمكن المنظمة من التحول نحو متطلبات الإدارة الإلكترونية وسيزيد من ذلك تقديم افضل الخدمات والوصول الى افضل اداء من قبل العاملين وبهذا فإننا نرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "وجود علاقة ارتباط معنوية بين الادارة الإلكترونية وجودة الخدمات".

استكراً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل الوصفي لمتغيري متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، وانسجماً مع أهداف البحث واختباراً لفرضياته، يهدف هذا المحور إلى اختبار علاقات الارتباط والتأثير في المنظمات عينة البحث من خلال الآتي:

١.٣.٤ علاقات الارتباط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات على المستوى الكلي

للإجابة على هذا السؤال، وللكشف عن العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات من وجهة نظر عينة البحث والتحقق من الفرضية الرئيسية الأولى

جدول (٧) علاقة الارتباط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات على مستوى الكلي للمنظمات عينة البحث

متطلبات الادارة الإلكترونية	البعد المستقل
	البعد المعتمد
*0.635	جودة الخدمات

*P ≤ 0,05

N = 75

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

ذات ارتباط معنوي في جودة الخدمات وانحصر معامل هذه العلاقة بين (0,728*, 0,0572*)، وتأسيساً على ما تقدم وعلى ضوء الفرضية الرئيسية الثانية فإننا نرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود ارتباط معنوي للمتطلبات الادارة الإلكترونية بمتغيراته الفرعية في جودة الخدمات".

٢.٣.٤ علاقات الارتباط على مستوى المتغيرات الفرعية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات.

تركز هذه الفقرة على التحقق من صحة الفرضية الثانية والتي تنص على عدم وجود ارتباط معنوي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بمتغيراته الفرعية في جودة الخدمات، وتشير نتائج تحليل الانحدار في الجدول (٨) إلى أن متطلبات الإدارة الإلكترونية

جدول (٨) علاقات الارتباط بين متطلبات الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات على مستوى المتغيرات الفرعية

المؤشر الكلي	متطلبات الادارة الالكترونية				البعد المستقل
	المتطلبات المالية	المتطلبات البشرية	المتطلبات التقنية	المتطلبات الإدارية	البعد المعتمد
*0.705	*0.714	*0.640	*0.712	*0.624	جودة الخدمات
*0.572	*0.533	*0.547	*0.449	*0.614	
*0.610	*0.538	*0.454	*0.651	*0.487	
*0.622	*0.591	*0.638	*0.647	*0.502	
*0.728	*0.781	*0.619	*0.796	*0.581	المؤشر الكلي

*P ≤ 0,05

N = 75

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

٤.٣.٣ علاقة التأثير بين متطلبات الادارة الالكترونية وجودة الخدمات على المستوى الكلي

تركز هذه الفقرة على التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لمتطلبات الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات، وتشير نتائج تحليل الانحدار في الجدول (٩) إلى أن لمتطلبات الإدارة الالكترونية ذات تأثير معنوي في جودة الخدمات ويدعم ذلك قيمة (F) البالغة (٢٣،٦٥٨) وهي أكبر من

قيمتها الجدولية البالغة (٣،٤٣٢) عند درجتي حرية (٧٣،١) ومستوى معنوية (٠،٠٥) ويستدل من قيمة معامل التحديد (R2) البالغة (٠،٦٢٥)، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (Beta) البالغة (٠،٩١١)، وعزز ذلك قيمة (t) المحسوبة البالغة (٩،٥١٢) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣،٤٥٠)، وتأسيساً على ما تقدم فإننا نرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود تأثير معنوي لمتطلبات الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات".

جدول (٩) علاقة تأثير متطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات على مستوى الكلي للمنظمات عينة البحث

F		R ²	الادارة الالكترونية		البعد المستقل
الجدولية	المحسوبة		B1	Bo	البعد المعتمد
٣،٤٣٢	*٢٣،٦٥٨	٠،٦٢٥	٠،٩١١ *(٩،٥١٢)	٠،٨٧١	جودة الخدمات

*P ≤ ٠،٠٥

DF(٧٣،١)

N = ٧٥

() t : المحسوبة

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

البالغة (١.٢٤٦) عند درجتي حرية (٧١.١) ومستوى معنوية (٠.٠٥) ويستدل من قيمة معامل التحديد (R2) وعلى التوالي البالغة (٠.٤٥٣) ، ٠.٤٨٧ ، ٠.٢٨٩ ، وعزز ذلك قيمة (t) المحسوبة وعلى التوالي والبالغة (٦.٢١٨) ، ٤.٢٨١ ، ٥.٨٦٢ ، ٣.٩٨٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٢٤٦)، وتأسيساً على ما تقدم فإننا نرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود تأثير معنوي لمتطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات".

٤.٣.٤ علاقة تأثير متطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات على مستوى المتغيرات الفرعية
تركز هذه الفقرة على التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الرابعة التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لمتغيرات متطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات، وتشير نتائج تحليل الانحدار في الجدول (١٠) إلى أن متغيرات متطلبات الادارة الالكترونية ذات تأثير معنوي في جودة الخدمات ويدعم ذلك قيمة (F) وعلى التوالي البالغة (١٥.٥٤٣ ، ١٧.٦٥٩ ، ١١.٦١٢ ، ١٤.٩٨٤) وهي أكبر من قيمتها الجدولية

جدول (١٠) علاقة تأثير متطلبات الادارة الالكترونية في جودة الخدمات على مستوى المتغيرات الفرعية للمنظمات عينة البحث

F		R ²	جودة الخدمات			البعد المعتمد
الجدولية	المحسوبة		B1	Bo	المتطلبات	البعد المستقل
١.٢٤٦	*15,543	0,453	٠.٨٠١ *(6,218)	٠.٥٢٧	المتطلبات الإدارية	متغيرات متطلبات الادارة الالكترونية
١.٢٤٦	*17,659	0,342	٠.٧٩٢ *(4,281)	٠.٤٩٩	المتطلبات التقنية	
١.٢٤٦	*11,612	0,487	٠.٥٢١ *(5,862)	٠.٣٧٦	المتطلبات البشرية	
١.٢٤٦	*14,984	0,289	٠.٨٧٦ *(3,987)	٠.٦١١	المتطلبات المالية	

*P ≤ ٠.٠٥

DF(٧١,١)

N=٧٥

t المحسوبة ()

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

ب- تسعى إدارة المنظمات عينة البحث لتخفيض كلفة الخدمة المقدمة بشرط الا يؤثر ذلك التخفيض على جودة الخدمة المقدمة والتي تسعى من خلال ذلك إلى استخدام الميزج التسويقي لتقليل التكاليف إلى أدنى حد ممكن.

٥. الاستنتاجات والمقترحات

٥.١ الاستنتاجات

أ- اغلبية الافراد في الأقسام المختلفة للمنظمات عينة البحث وضعوا المتطلبات الإدارية في المرتبة الأولى وذلك يدل على انها الركيزة الأساسية في العمل الإداري للمنظمات لمساهمتها في زيادة جودة الخدمة.

السالمي، عبد الرزاق محمد، 2006، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
السالمي، علاء والسليطي، خالد، 2008، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
السميري، مريم عبد ربه احمد، ٢٠١٠، درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة كلية التربية، فلسطين.
الصبري، محمد، ٢٠٠٦، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للطباعة والنشر، الإسكندرية-مصر.

الطائي، يوسف حليم والفضل، مؤيد عبد الحسين، ٢٠٠٤، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك/ منبه كمي، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
عامر، طارق عبد الرؤوف، 2007، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.
عذاب، حوالة راضي، ٢٠١٤، اخلاقيات العمل في جودة الخدمة العلاقة والاثـ دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي كلية الطب في جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٧، العدد ٢.
عزيز، زهير عباس ومطلق، علاء عبد الكريم، ٢٠١٥، خصائص الخدمات السياحية وتأثيرها على جودة الخدمة في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العدد ٤٩.

العلاق، بشير عباس، 2005، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
علوان، قاسم نايف، 2009، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001 : 2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى/ الإصدار الثاني، الأردن.
عمار، محمد جمال أكرم، ٢٠٠٩، مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين الاداء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين.
غيم، احمد غيم، 2004، الادارة الإلكترونية: افاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر.

قدوري، سحر، ٢٠١٠، الادارة الإلكترونية وامكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد ١٤، الجزء الاول، العراق.
الحميوي، قاسم نايف، 2006، إدارة الجودة في الخدمات، ادارة الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
المسعودي، سميرة مطر، ٢٠١٠، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة)، رسالة ماجستير، السعودية.
المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، 2004، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، ٢٠-٢٢ أبريل جامعة المنصورة.

نجم، عبود نجم، 2008، الادارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمجالات، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن.
النمر، سعود وخاشقجي، هاني يوسف ومحمود، محمد فتحي وحمزاوي، محمد سيد، 2006، الادارة العامة الاسس والوظائف، الطبعة الاولى، السعودية.
هاني، حامد، 2008، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، الأردن.
ياسين، سعد غالب، 2005، الادارة الإلكترونية وافاق تطبيقها في الوطن العربي، معهد الادارة العامة، الرياض.

المصادر باللغة الاجنبية:

Alrahahe, Abdelrazaq , Salem F, (2014) , The Impact of E-Management and the Role of Human Resource Development in Improving the Performance of the Organization, International Journal of Business and Social Science Vol. 5, No. 10.

ج- توفر المنظمات الكثير من التجهيزات الالكترونية المتطورة التي تساهم في رفع جودة الخدمة وتقليل الوقت إلا أن هذه الأجهزة المتطورة تتطلب وجود افراد عاملين مؤهلين لقيادتها لأنها تعتمد على التكنولوجيا العالية.

د- توصل البحث الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في المنظمات عينة البحث، وهي علاقة طردية.

هـ- أكدت نتائج البحث عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول درجات تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في المنظمات عينة البحث.

٥.٢ المقترحات

أ- ضرورة ان يتم توفير خدمة الانترنت لجميع الإدارات والأقسام في المنظمات عينة البحث والمراكز الخدمية مما يسهل عمل الادارة الإلكترونية.

ب- توفير هيكل الإلكتروني تنظيمية مرنة عند تقديم الخدمات المطلوبة للزبائن من قبل الافراد العاملين لتساهم في تقليل الإجراءات الروتينية للمنظمات. وهذا ينعكس إيجاباً من اجل النجاح والارتقاء بجودة الخدمات.

ج- تشجيع العاملين وتميئتهم للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية عن طريق رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير من خلال تبادل الخبرات مع المنظمات الأخرى التي طبقت الإدارة الإلكترونية.

د- وضع خطط إتصالية فاعلة تمكن المنظمات من الإتصال المباشر بزبائنها من أجل التعرف على حاجاتهم وطلباتهم وكذلك مشاكلهم.

هـ- تحسيس الأفراد العاملين بأهمية تطبيق مفهوم الجودة والمحافظة على العملاء وولائهم للمنظمة من خلال القيام بدورات تدريبية للعاملين للتعرف على آخر المستجدات في المجال الإداري والتكنولوجي.

المصادر:

المصادر باللغة العربية:

جريري، صالح عمر، وكرامة، 2006، أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في الرضا الزبون دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الجنية، رسالة الدكتوراه، جامعة دمشق الضمور.
الحسنات، ساري عوض، 2011، معوقات التطبيق الإلكتروني في الجامعات الفلسطينية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية غير منشورة، فلسطين.
الحمادي، بسام بن عبد العزيز، والحيمي، وليد بن سليمان، 2004، الندوة الدورية العاشرة، معهد الإدارة العامة، التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ١٦-١٧، السعودية.
البرادكة، مأمون، وشبلي، طارق، 2002، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

- Turban, Efraim, & Leidner, Dorothy & Wetherb, James, (2008), Information Technology for management (transforming organization in the digital economy) Volume 80 – No.6.
- Electronic management and its impact on the quality services for the business Organizational
- Exploratory study of a sample of individuals working for the province of Dohuk Hotels
- Mohammed Abdulrahman Omar¹ & Rush Ibraheem Mohammed² & Nizar Mohammed Ali³
- Lecturer - Administrative Sciences Dept. – Faculty of Humanities – University of Zakho – Kurdistan Regional Government – Iraq 1
- Lecturer - Administrative Sciences Dept. – Faculty of Humanities – University of Zakho – Kurdistan Regional Government – Iraq 2
- Lecturer - Administrative Sciences Dept. – Faculty of Humanities – University of Zakho – Kurdistan Regional Government – Iraq 3
- Clock, K. & Joan Goldsmith, (2002), The End Of Management and the Rise of Organizational Democracy, Jossey-Bass, A Wiley Company, USA.
- Edwards, C. & John, A, (2003), The Essence of IS. 2nd ed., Prentice Hall of India Privata Limited. New Delhi.
- Ellatif, Huthaifa Abdelkarim Ali & Ahmed, Sammani Abdulmutalib, (2013), E-Management: Configuration, Functions and Role in Improving Performance of Arab Institutions and Organization, International Journal of Computer Applications.
- Jessup, Leonard & Valacich, Joseph, (2006), Information systems today: managing in the digital world Managerial Functions, Academic Research International Vol. 5(5).
- Rawash, Hassan N, (2014), Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions, Academic Research International Vol. 5.
- Seresht, Hossein Rahman, & Fayyazi, Marjan, & Asi, Nastaran Simar, (2008), E-management: Barriers and Challenges In Iran Ph.D. Allameh Tabatabaee University.