

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

قسم إدارة الأعمال- جامعة الجزيرة

د. الفاضل تيمان إدريس

قسم إدارة الأعمال - جامعة الجزيرة

د. مالك النعيم محمد علي الفادني

قسم إدارة الأعمال- جامعة الجزيرة

أ. محمد يوسف محمد علي العجب

المستخلص:

تناولت هذه الدراسة أثر الادارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم، هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة ما بين أثر الادارة الالكترونية وجودة الخدمات الحكومية، وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغ حجم العينة (718) مبحوثاً، وكانت الاستجابة بقدر(624). وقد تم جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان ومن ثم معالجتها إحصائياً بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، إستخدام النسب المئوية والتكرارات وإختبارات الفروض لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمات الحكومية بولاية الخرطوم، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة الالكترونية والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية بولاية الخرطوم، الإهتمام بجودة الخدمات بالشكل المطلوب يقلل من نسبة الشكاوى المقدمة من قبل المتعاملين مع المؤسسة. وعلى ضوء نتائج الدراسة تم وضع مجموعة من التوصيات أهمها: تعزيز إستخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم ودعمها لتأثيرها البالغ على جودة الخدمة المقدمة من حيث السرعة والتكلفة الزمن، ضرورة الإهتمام بنظام البنية التحتية للمؤسسات الحكومية لمواكبة التطور الذي يحدث في سياق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يجب على إدارات المؤسسات الحكومية الإستماع للزبائن وتلقي إستفساراتهم وشكاوهم وسرعة حلها مع وضع مصلحة الزبون في المقدمة.

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

The impact of electronic management on the quality of government services according to the tangibility dimension.

(Applied to government institutions. Khartoum State 2022 AD)

Dr. El fadil Timan Idriss

Dr. Malik El naeim M.A Elfadni

Mr. Mohammad Yousif Mohammad Ali Al agab

Abstract:

The study dealt with the impact of electronic management in the development of government services in the state of Khartoum. The

study aimed to identify the relationship between electronic management and the quality of government services. The descriptive analytical approach was followed, as the sample size was (718) respondents, and the response was (654). The data was collected through the questionnaire tool and then processed statistically by the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The use of percentages, frequencies and hypothesis tests to analyze the data. The study reached a set of results, the most important of which are: the existence of a statistically significant relationship between electronic administration and the quality of government services in the state of Khartoum. There is a statistically significant relationship between electronic management and security as one of the dimensions of the quality of government services in the state of Khartoum. Paying attention to the quality of services as required reduces the percentage of complaints submitted by customers with the institution. In the light of the results of the study, a set of recommendations were developed, the most important of which are: Enhancing the use of electronic management In government institutions in the state of Khartoum and their support for their great impact on the quality of service provided in terms of speed, cost and time. The need to pay attention to the infrastructure system of government institutions to keep pace with the development that is taking place in the information and communication technology race. The management of government institutions must listen to customers, receive their inquiries and complaints and quickly solve them and put the customer's interest in the introduction.

المقدمة:

أبان⁽¹⁾، أن الألفية الثالثة تشهد 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 مسؤوليتها الروتينية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل. إن الانتقال نحو إدارة إلكترونية متكاملة يعتبر إنتقالاً من العمل الإداري الورقي إلى العمل الإداري باستخدام جهاز الكمبيوتر وملحقاته عن طريق رقمنة العمليات الإدارية، ويعتبر الإنتقال من القيام بعناصر

الإدارة والمتمثلة عادة في (التخطيط - التنظيم - القيادة - الرقابة) من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني (إدارة إلكترونية). كما أورد (2) 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. وفي ظل هذا التقدم العلمي والتطور التقني وظهور ما يعرف بالتقنية الرقمية، كان لابد للمنظمات في العالم بأسره من الاستفادة من هذه التقنيات في المجالات كافة بما في ذلك المجالات الإدارية(3).

مشكلة الدراسة:

تأتي مشكلة الدراسة في صعوبة قياس مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة من المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم ، وما يتطلب ذلك من إجراء تغييرات عديدة ودعم هذه التغييرات بأسس ومتطلبات ومرتكزات وتطبيق عملي لها، ولا يتسنى تحقيق هذا إلا بالنظم الادارية الحديثة والتي في مقدمتها الإدارة الإلكترونية نظراً لما لها من تأثيرات متعددة تمس الجانب الإداري للمؤسسات الخدمية والإدارية والاقتصادية، وكذا الجانب النوعي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة وما يترتب عليها من رضا المستفيد والمزايا الأخرى بشكل يضمن التنفيذ والإستمرارية والفعالية للإدارة الإلكترونية مستقبلاً والتي أحد اهم 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 في جودة الخدمات الحكومية؟ وستتم من خلال هذه الدراسة محاولة الإجابة عن التساؤلات الفرعية الآتية:

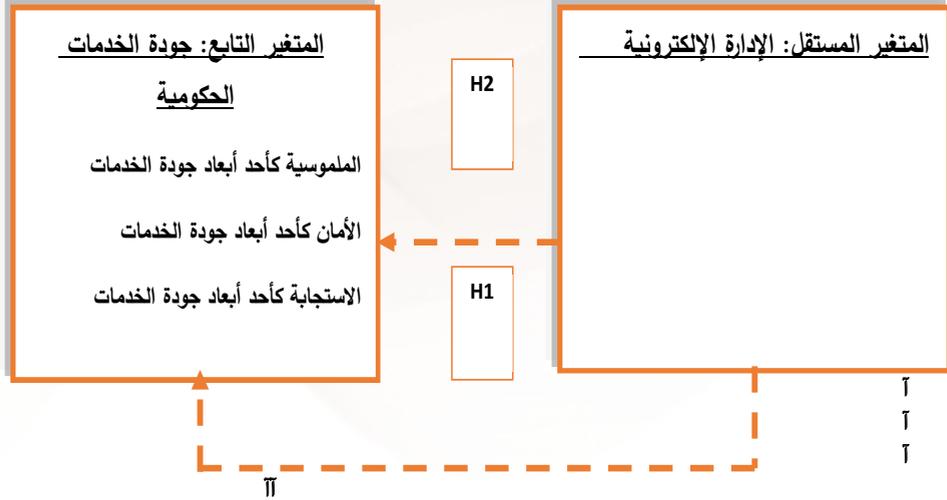
1. ما طبيعة الارتباط بين الإدارة الإلكترونية و الملموسية كأحد ابعاد جودة الخدمات ؟
 2. كيف يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية على الإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية ؟
 3. هل تؤثر الإدارة الإلكترونية على الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية ؟
- 2.1 **تهدف الدراسة إلى:** دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الحكومية وذلك من خلال دراسة الأهداف التفصيلية التالية:

1. دراسة وتحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والملموسية كأحد ابعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.
2. توضيح تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.
3. دراسة وتحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والإستجابة كأحد ابعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.

3.1 فرضيات الدراسة:

- على ضوء مشكلة واسئلة الدراسة تم تطوير الفرضيات التالية :
1. الفرضية الرئيسية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الحكومية.
 1. الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.

2. الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
شكل (1) يوضح نموذج الدراسة:



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

4.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث من دراسته أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الحكومية، كما تتحدد أهمية هذه الدراسة بأهميته العملية في ظهور تأثيرات بالغة للعولمة الاقتصادية والتطورات المتلاحقة في عالم الاتصالات وتقنية المعلومات على المؤسسات العاملة في ميدان الق طاع العام يحتم عليها مراجعة وتنقيح أساليبها الإدارية بشكل جذري، يتناول البحث موضوع نادر البحث والتحليل في السودان وقلما تم التطرق إليه من قبل المؤسسات الحكومية المختلفة من وجهة نظر طالبي الخدمات الحكومية، عدم ملاءمة الحلول الإدارية التقليدية التي لا زالت تتبعها أغلب ومؤسسات القطاع العام للظروف الحالية. كما تتجسد أهمية هذا البحث من خلال جذب انتباه المؤسسات الحكومية والأفراد العاملين فيها إلى التركيز والاهتمام بكل ما يتعلق بالجوانب الخاصة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية بأبعادها المختلفة، وظهر ذلك جلياً من خلال أن معظم المؤسسات وفرت المعينات الضرورية والبنية التحتية للإدارة الإلكترونية مما انعكس إيجاباً على تحسين جودة الخدمات الحكومية بشكل ملحوظ تم إستشعاره بإرتفاع مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة وتلاشي معدلات الشكاوى .

5.1 هيكل الدراسة :

تقع هذا البحث في خمسة أجزاء أولاً نجد المقدمة والتي تحتوي على المشكلة والفروض والاهداف والاهمية وهيكل البحث. ثم تغطية الادبيات والدراسات السابقة في الجزء الثاني، بينما المنهجية في الجزء الثالث، وفي الجزء الرابع التحليل والمناقشة، بينما جاءت الإستنتاجات والتوصيات في الجزء الخامس والآخر.

2. الادبيات والدراسات السابقة:

2/1 الادبيات: في هذا الجزء من البحث سيتم تناول الادبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة والمتمثل في أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الحكومية.

1/1/2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

أفاد (4)، أن الإدارة الإلكترونية هي التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الحاسوب وشبكات الاتصالات المحلية والعالمية والانترنت أثناء المهام، حيث تشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم الا انها تتميز بقدرته على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الأهداف.

2/1/2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق التقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة ICT (تقنية المعلومات والاتصالات)، والدليل على ذلك الاهتمام المتزايد بتقنيات المعلومات الإدارية واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت (5). وهي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة، والقضاء الرقمي، واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت، وهناك المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الالكترونية .

أهمها:

سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن وللمراجعين.
سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنباء عن الدوائر الأخرى (للمحطة الواحدة).

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.

3/1/2 تعريف جودة الخدمات:

أبان كل من (6) يقصد بجودة الخدمة نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا النتفع أو عدم رضاه

2/1/4 أبعاد جودة الخدمات: أوضح (7) أن الأبعاد تتمثل في :

الوقت: كم ينتظر الزبون.

دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.

الاطمأن: إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.

التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن، و الخدمات بنفس النمط للزبون.

سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر وسهولة اتصال.

الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.

الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة.

الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن وتعلم الاحتياجات الخاصة.

2/2 الدراسات السابقة:

2/2/1 دراسة بن عبدالله (2020م) بعنوان: «أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء بالمصارف التجارية بمحافظة الدرب — المملكة العربية السعودية». »
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة (بالملموسية ، الاستجابة السريعة، والتعاطف، الأمان/الضمان، الموثوقية/الاعتمادية)، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم توزيع استبانة على عينة الدراسة، ثم تحليل الاجابات إحصائياً. خلصت الدراسة إلى أن البعد الأفضل من ناحية الجودة هو بعد الموثوقية /الاعتمادية ثم يليه بعد التعاطف ثم الملموسية ويليه بعد الأمان، أما البعد الأضعف من أبعاد الجودة هو بعد الاستجابة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها : ان لترتيب أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على رضا عملا المصارف التجارية بمحافظة الدرب — المملكة العربية السعودية أهمية تطبيقية بحيث يجب على إدارة المصارف أن تأخذ بعين الاعتبار عند القيام بتحسين جودة الخدمات المصرفية التركيز على بعد الموثوقية بكونه أكثر الأبعاد تأثيراً على رضا عملاء المصارف⁽⁸⁾.

2/2/2 دراسة فتح الدين (2019م) بعنوان: « دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة و المتوسطة في محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية »
هدفت الدراسة إلى إيضاح دور الإدارة الإلكترونية في خلق منظمة ذات أداء عال، وتحديد المعوقات التي من الممكن ان تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إحصائية طردية بين فعالية الأداء في الشركات الصغيرة والمتوسطة و بين استخدام مفاهيم و أدوات الإدارة الإلكترونية . وجود علاقة إحصائية طردية بين فعالية الأداء في المنظمة و بين الوصول إلى ميزة تنافسيه في الشركات الصغيرة والمتوسطة. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارة الإلكترونية للشركات الصغيرة والمتوسطة . وضرورة دعم الجهات الحكومية لهذا التوجه⁽⁹⁾.
2/2/3 دراسة محمد محمد (2019م) بعنوان : «أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية»

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الإتصالات المصرية عبر التعرف على مستوى جودة الخدمة وولاء العملاء في شركات الإتصالات المصرية، إتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأدواته وإجراءاته وتوصلت إلى عدة نتائج أبرزها: وجود مستوى متوسط من جودة الخدمة في الشركات الثلاث(عينة الدراسة) ووجود مستوى متوسط من ولاء العملاء في تلك الشركات و وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة الشركات الثلاث لجودة الخدمة كإستراتيجية للتميز والمنافسة و ضرورة وضع سياسات مناسبة في إدارة العلاقة مع العملاء وإدارة معرفة العملاء(10).

2/2/4 دراسة طهار و معيوف (2019م) بعنوان «مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة ميدانية على عينة من تلقي الخدمات الضريبية بالمديرية العامة للضرائب في الجزائر (فرع الشلف)»

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الإعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة مكونة من (46) مفردة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود أثر معنوي لتطبيق المديرية العامة للضرائب (بالشلف) للإدارة الإلكترونية على أبعاد جودة خدماتها والمتمثلة في (الاعتمادية، الضمان، الاستجابة، التعاطف، الملموسية). كما توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات أهمها- تطوير التشريعات واللوائح المعمول بها حالياً لمواكبة المعاملات الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية، كما ينبغي على المديرية العامة توفير كافة الامكانيات المادية والبشرية والتقنية اللازمة لدعم تطبيق الادارة الإلكترونية في جميع الأعمال الادارية(11).

2/2/5 دراسة موسى (2019م) بعنوان: « القيادة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية، دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، الجزائر»

هدفت الدراسة إلى إختبار العلاقة بين متغير القيادة الإلكترونية بأبعادها (فعالية قرارات القائد الإلكتروني مهارة الثقة الإلكترونية) ومتغير جودة أداء الخدمات المؤسساتية من خلال الخدمة الفنية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة بين القيادة الإلكترونية وجودة أداء الخدمات المؤسساتية، كما بينت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قرارات القائد الإلكتروني وجودة أداء الخدمة المؤسساتية، توصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها : ضرورة وضع استراتيجية دقيقة لإكتساب مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات، وادخالها للمؤسسة مما يحقق أهداف المؤسسة، العمل على الاستقطاب الجيد للموارد البشرية المؤهلة والقادرة على التعامل مع متطلبات الوظيفة المشغولة المعتمدة على التقنيات الحديثة(12).

2/2/6 دراسة العقابي والريعي (2018م) بعنوان : « تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية في شركة التأمين العراقية العامة».

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في ادارة الموارد البشرية والتي تتمثل بـ (المتطلبات الادارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، والامنية) في شركة التأمين العراقية العامة والتي تعد نمطاً جديداً يختلف عن نمط الادارة التقليدية. وشملت عينة الدراسة ممن يشكلون منصب (مدير عام، معاون مدير عام، ومدراء الاقسام، ومسؤولي الشعب) وموظفي قسم ادارة الموارد البشرية. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، توصل الباحث الى نتائج التحليل بأنه كلما توفرت المتطلبات للادارة الالكترونية المقترحة بنسبة عالية يؤدي بالنتيجة الى تطبيق الادارة الالكترونية في الشركة بنجاح أكبر واستقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة يؤدي إلى نجاح التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، أما أهم التوصيات فقد تركزت على نشر الوعي والثقافة الالكترونية بين العاملين بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية، اعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل القيادات الادارية على ضرورة التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية(13).

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يظهر أن العديد من الدراسات تناولت بإهتمام الادارة الإلكترونية في بيئات مختلفة، كما ركزت على تأثير الادارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية بأبعادها المختلفة المتمثلة في (الملموسية، الأمان، الاستجابة، التعاطف، الجوانب المادية)، وقد وجد أن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى قوانين وتشريعات وإمكانيات مادية وبشرية لدعم تطبيقها، فضلاً عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بتركيزها على التعرف على أثر الادارة الإلكترونية في جودة الخدمات الحكومية في السودان، وذلك من خلال تحليل أثر الادارة الإلكترونية في جودة الخدمات الحكومية في السودان. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها في البحث، وذلك من حيث أهمية الادارة الإلكترونية في جودة الخدمات الحكومية، ومن ثم هناك تحسن واضح في تطوير وتحسين جودة الخدمة بعد الاهتمام ببعدي الملموسية والأمان، وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي تم إيرادها في البحث مجال الدراسة والمتغيرات التابعة في الدراسة. بالاضافة إلى أهمية جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات العامة بولاية الخرطوم وكيفية قياس

جودتها لتحقيق رضا المواطنين.

3. منهجية الدراسة:

1.3 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة في المتعاملين مع الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة(الحكومية) بالمؤسسات العامة بولاية الخرطوم . ونجد أن المؤسسات الحكومية الاتحادية هي (القطاع الاجتماعي، قطاع الخدمات، قطاع الطاقة، قطاع النقل والاتصالات). وتم اختيار مؤسسات عامة تنتمي لبعض القطاعات 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 لأرتباطها المؤثر بالادارة الالكترونية وتقديم الخدمات الحكومية، إضافة إلى إمكانية الحصول على البيانات المطلوبة منها.

2.3 عينة الدراسة :

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

حيث:

حجم المجتمع:

حجم العينة الابتدائي

: هامش الخطأ

بتطبيق المعادلة أعلاه وعند $d = 0.05$ بلغ حجم العينة المبدئي 380.

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 اختبار (ألفا كرونباخ) كأداة بغرض قياس الإتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان والتعرف على درجة ثبات إجابات المبحوثين، وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.99) مما يشير إلى دقة الأسئلة في اختبار إجابات العينة.

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 و اختبار 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 الاستبيان :

جدول رقم(1) اختبار معامل الثبات لجميع محاور أسئلة الاستبيان

معامل الثبات	عدد الفقرات
0.98	71

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

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

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

0.99

2.5.3 اختبار معامل الثبات حسب المحور :

جدول رقم (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، (2022).

يوضح الجدول رقم (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach,s Alpha)، لجميع محاور

الدراسة مرتفعة جداً، فهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً.

عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها:

تقوم هذه الدراسة على ثلاثة فرضيات بغرض التعرف على العلاقة بين الادارة 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 رقم (3) 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 %
	المستوى الوظيفي	إداري	234
فني		74	11.5 %
تقني		95	15.2 %
مهندس		91	14.6 %
محاسب		105	16.8 %
الحقل الطبي		25	4.0 %
المجموع		624	100 %
المؤهل العلمي	شهادة سودانية	62	9.9 %
	دبلوم وسيط	58	9.3 %
	بكالوريوس	277	44.4 %
	فوق الجامعي	227	36.4 %
	المجموع	624	100 %

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الفئة العمرية	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 %
سنوات الخبرة	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، (2022).

يتضح من الجدول (3) 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) مبحوثاً 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) مبحوثاً 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) مبحوثاً 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) مبحوثاً 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) مبحوثاً وبنسبة (31.6 %) من عينة الدراسة، ويلاحظ من خلال بيانات الجدول أن (196) مبحوثاً 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 المستجيبين للدراسة الاستقصائية. 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 لختر 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 :-

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

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 (ميول) استجابات المبحوثين هل هو في الاتجاه الإيجابي (الموافقة) أم السلبى (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 ميول أفراد العينة المبحوثين بالموافقة أوعدمها للعبارة المعنية ، تكمن أهمية المقاييس الوصفية في تحديد ميول 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). واختبار تلك الفروق أو الاختلافات بين توزيع استجابات المبحوثين على خيارات الإجابة الخمسة ، أي لاختبار الفرق بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة تم استخدام اختبار مربع كأي لجودة التطابق. أي لاختبار الفرض القائل إلى أي مدى أن التكرارات المتحصل عليها من إجابات المبحوثين تتوزع بنسب متساوية (منتظمة) على خيارات الإجابة (أوافق بشدة ، أوافق ، لا أدري ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة)، فإذا كان حجم العينة 720 مفردة فإن التوزيع المنتظم يفترض توزيع إجابات أفراد العينة بنسب متساوية على خيارات الإجابة الخمسة (144 إجابة لكل خيار إجابة) أي أن كل 144 أفراد يختاروا إجابة محددة فإذا كان هنالك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوقع (144 لكل خيار أجابه) وبين التكرارات المتحصل عليها

(المشاهدة) هذا يعني أن إجابات المبحوثين تميل نحو لإتجاه بعينه الموافقة أو الرفض حيث يمكن تحديد ذلك من خلال الوسط الحسابي المشاهد هل هو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي أم أقل منه فإذا كان الوسط الحسابي الفعلي (المشاهد) أكبر من الوسط الفرضي دل ذلك على أن الفروق لصالح خيارات الموافقة لأنها تأخذ الوزن الأكبر (4 و5) أي أن أفراد العينة موافقين على تلك العبارة والعكس صحيح أما إذا كان الوسط المشاهد يساوي الوسط الرضي (3) هذا يعني أن أفراد العينة محايدين بخصوص تلك العبارة وكذلك يمكن تحديد اتجاه الفروق (إيجابي أم سلبي) عن طريق قيمة المنوال التي تمثل الإجابة أو الخيار الأكثر تكراراً. في هذا الجزء من الدراسة سنعمل على تحليل الجدول رقم (2) والخاص بتحليل عبارات المحور الأول والمتعلق بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)، وكذلك سنتطرق لتحليل الجدول رقم (3)، والخاص بتحليل عبارات المحور الثاني والخاص بالمتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية).

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

اختبار الفروق بين التكرارات		درجة الموافقة					بعد إدارة المعرفة الإلكترونية
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	
الدالة الإحصائية	الوسط الحسابي						
0.000	4.72	1 % 0.2	12 % 1.9	6 % 1.0	123 % 19.8	479 % 77.1	تساعد الإدارة الإلكترونية في قياس الخبرات بين العاملين في المؤسسة.
0.000	4.68	2 % 0.3	7 % 1.1	10 % 1.6	150 % 24.2	452 % 72.8	الإدارة الإلكترونية تجعل المؤسسة تمارس أعمالها وفق الاستخدام الكفاء لتنظيم وتكنولوجيا المعلومات.
0.000	4.70	1 % 0.2	4 % 0.6	14 % 2.3	145 % 23.3	457 % 73.6	تعمل الإدارة الإلكترونية على توسيع وإدارة قاعدة المعرفة من أجل تطبيقها بفاعلية.
0.000	4.49	4 % 0.6	34 % 5.5	27 % 4.3	144 % 23.2	412 % 66.3	يخضع الموظفون للتدريب المستمر وفقاً للتحويلات التكنولوجية.

اختبار الفروق بين التكرارات		درجة الموافقة					بعد إدارة المعرفة الإلكترونية
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	
الدلالة الإحصائية	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	
0.000	4.51	2 % 0.3	19 % 3.1	44 % 7.1	152 % 24.5	404 % 65.1	تدعم الإدارة الالكترونية استقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة الإلكترونية.
الدلالة الإحصائية	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	بعدي مدى استخدام الأجهزة والبرامج
0.000	4.67	3 % 0.5	15 % 2.4	7 % 1.1	132 % 21.3	464 % 74.7	توفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء اعمال المؤسسة.
0.000	4.43	4 % 0.6	47 % 7.6	24 % 3.9	148 % 23.8	398 % 64.1	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة.
0.000	4.49	3 % 0.5	30 % 4.8	22 % 3.5	171 % 27.5	395 % 63.6	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.
0.000	4.47	5 % 0.8	41 % 6.6	23 % 3.7	140 % 22.5	412 % 66.3	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (4) السابق الخاص بمحور أبعاد الإدارة الإلكترونية (بعد إدارة المعرفة الإلكترونية) يتضح أن 96.9% (أوافق + أوافق بشدة) من جملة أفراد العينة يرون أن الإدارة الإلكترونية تساعد في قياس الخبرات بين العاملين في المؤسسة، أن 97% من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الإلكترونية تجعل المؤسسة تمارس أعمالها وفق الاستخدام الكفاء لتنظيم وتكنولوجيا المعلومات ، و يتضح أن 96.9% من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الإلكترونية تعمل على توسيع وإدارة قاعدة المعرفة من أجل تطبيقها بفاعلية ، كما يتضح من الجدول السابق أن 89.5% من جملة المبحوثين يقرون بأن الموظفون يخضعون للتدريب المستمر وفقاً للتحويلات التكنولوجية ، كما يتضح من الجدول 89.6% من جملة المبحوثين يرون أن الإدارة الالكترونية تدعم استقطاب خبراء في مجال إدارة المعرفة الإلكترونية كما يتضح من الجدول أعلاه أن جميع القيم الإحتمالية (الدلالة الإحصائية) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق أو إختلافات

ذات دلالة أحصائية أي توجد فروق في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، ... الخ) أي أن إيجابيات أفراد العينة تتحيز لخيار دون غيره، كما نلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الأوساط الحسائية أكبر من الوسط الفرضي هذا يدل على أن الفروق أو التحيز في استجابة المبحوثين كان لصالح الخيار الأكبر وزناً وهو خيار الموافقة أي أن معظم أفراد العينة موافقين على العبارات الواردة في بعد الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (5) تحليل عبارات المحور الثاني (جودة الخدمات)

11 إستجابات عينة الدراسة لبعء الإستجابة:

جدول يوضح التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة عن جودة الخدمات (بعء: الاستجابة)

اختبار الفروق بين التكرارات		أبعاد جودة الخدمات بعء (الإستجابة)					بعء (الإستجابة)
الدلالة الإحصائية	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	
0.000	4.48	5 % 0.8	26 % 4.2	37 % 5.9	154 24.7 %	402 64.4 %	يستجيب العاملون في المؤسسة لاحتياجات الزبائن بشكل فوري.
0.000	4.40	7 % 1.1	33 % 5.3	33 % 5.3	180 28.8 %	371 59.5 %	تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث خدماتها إستجابةً لمتطلبات زبائنها المتغيرة والمتنوعة.
0.000	4.36	9 % 1.4	51 % 8.2	33 % 5.3	147 23.6 %	384 61.5 %	توفر المؤسسة خدماتها بالسرعة التي تحقق رضا الزبون.
0.000	4.26	16 % 2.6	53 % 3.5	54 % 8.7	129 20.7 %	372 59.6 %	يقوم موظفي المؤسسة بإبلاغ الزبائن عن الزمن الذي يستغرقه الزبون لإنجاز الخدمة.
الدلالة الإحصائية	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	بعء (الأمان)
0.000	4.58	4 % 0.6	14 % 2.2	29 % 4.6	143 22.9 %	434 69.6 %	الشعور بالأمان عند التعامل مع المؤسسة.
0.000	4.55	4 % 0.6	13 % 2.1	35 % 5.6	158 25.3 %	414 66.3 %	إمكانية الوثوق في العاملين بالمؤسسة.

اختبار الفروق بين التكرارات		أبعاد جودة الخدمات بعد (الإستجابة)					بعد (الإستجابة)
الدلالة الإحصائية	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا رأي	أوافق	أوافق بشدة	
0.000	4.58	5 % 0.8	12 % 1.9	22 % 3.5	159 25.5 %	426 % 68.3	يتحلّى العاملون في المؤسسة بالسلوك المهذب عند تعاملهم مع الزبائن.
0.000	4.57	2 % 0.3	17 % 2.7	26 % 4.2	156 25.0 %	423 % 67.8	يتمتع موظفو المؤسسة بالمعرفة التامة للإجابة على استفسارات الزبائن.

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (5) السابق الخاص ببعد الاستجابة يتضح أن 64.6 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على أن العاملون في المؤسسة يستجيبون لاحتياجات الزبائن بشكل فوري كما أن 24.7 % منهم يوافقون على ذلك، بينما 4.2 % منهم غير موافقون على ذلك وأن 5.9 % منهم غير متأكدين أو محايدين بخصوص ذلك، مما سبق نستنتج أن 89.1 % من جملة المبحوثين يقرون بأن العاملون في المؤسسة يستجيبون لاحتياجات الزبائن بشكل فوري ، كما يتضح من الجدول السابق أن 59.5 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على أن المؤسسة تعمل على تطوير وتحديث خدماتها إستجابةً لتطلعات زبائنها المتغيرة والمتنوعة كما أن 28.8 % منهم يوافقون على ذلك أيضاً بينما 5.3 % غير موافقين على ذلك وأن 5.3 % منهم محايدين بخصوص ذلك ، مما سبق نستنتج أن 88.3 % من جملة المبحوثين يرون أن المؤسسة تعمل على تطوير وتحديث خدماتها إستجابةً لتطلعات زبائنها المتغيرة والمتنوعة ، كما يتضح أن 61.5 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على أن المؤسسة توفر خدماتها بالسرعة التي تحقق رضا الزبون كما أن 23.6 % منهم أيضاً يوافقون على ذلك، بينما 8.2 % غير موافقين على ذلك وأن 5.3 % من جملة أفراد العينة محايدين بخصوص أو غير متأكدين عما إذا كانت المؤسسة توفر خدماتها بالسرعة التي تحقق رضا الزبون ، مما سبق نستنتج أن 85.1 % من جملة المبحوثين يرون أن المؤسسة توفر خدماتها بالسرعة التي تحقق رضا الزبون. أما فيما يتعلق ببعد الأمان من الجدول رقم (5) يتضح أن 69.6 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على أن هنالك شعور بالأمان عند التعامل مع المؤسسة كما أن 22.9 % منهم يوافقون على ذلك، بينما 2.2 % غير موافقين على ذلك وأن 4.6 % منهم غير متأكدين أو محايدين بخصوص ذلك، مما سبق نستنتج أن 92.5 % من جملة المبحوثين يرون أن هنالك شعور بالأمان عند التعامل مع المؤسسة ، كما يتضح من الجدول السابق أن 66.3 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على إمكانية الوثوق في العاملين بالمؤسسة كما أن 25.3 % منهم يوافقون على ذلك أيضاً بينما 2.1 % منهم غير موافقين و 5.6 % من جملة المبحوثين محايدين بخصوص ذلك ، مما سبق نستنتج أن 91.6 % من جملة المبحوثين يرون إمكانية الوثوق في العاملين

بالمؤسسة ، كما يتضح أن 68.3 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على أن العاملون في المؤسسة يتحلون بالسلوك المهذب عند تعاملهم مع الزبائن كما أن 25.5 % منهم أيضاً يوافقون على ذلك، بينما 3.5 % من جملة أفراد العينة محايدون أو غير متأكدين من سلوك العاملون بالمؤسسة تجاه الزبائن، مما سبق نستنتج أن 93.7 % من جملة المبحوثين يقرون بأن العاملون في المؤسسة يتحلون بالسلوك المهذب عند تعاملهم مع الزبائن ، كما يتضح من الجدول السابق أن 67.8 % من جملة أفراد العينة يوافقون بشدة على أن موظفو المؤسسة يتمتعون بالمعرفة التامة للإجابة على استفسارات الزبائن كما أن 25.0 % منهم يوافقون على ذلك أيضاً بينما 2.7 % غير موافقين على ذلك وأن 4.2 % منهم محايدون بخصوص ذلك ، مما سبق نستنتج أن 92.8 % من جملة المبحوثين يرون أن موظفو المؤسسة يتمتعون بالمعرفة التامة للإجابة على استفسارات الزبائن. كما يتضح من الجدول رقم (5) السابق أن جميع القيم الاحتمالية أقل من قيمة الخطأ المسموح به، مما يشير إلى هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المختلفة، ومن خلال قيم الأوساط الحسابية التي هي أكبر من الوسط الفرضي (3) يتضح أن الفروق لصالح التكرارات الأكبر وزناً (أوافق ، أوافق بشدة) أي أن معظم افراد العين موافقين على عبارات الجدول أعلاه.

4.4 اختبار الفرضيات:

لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغيرات التابعة لكل متغير تابع على حدة باستخدام الارتباط الخطي البسيط وتقدير نموذج العلاقة باستخدام الانحدار الخطي البسيط، ذلك بغرض اختبار صحة فرضيات الدراسة. 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 الإنحدار يدل على أن النموذج معنوي بمعنى أن المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع أي أن النموذج يمثل العلاقة بين المتغيرين خير تمثيل.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.

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

جدول رقم (6) معامل الارتباط الخطي بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية

المتغيرات	حجم العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية (sig)	القرار
المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)	624	0.80	0.000	يوجد ارتباط معنوي
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)	624			

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (6) يتضح أن معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية يساوي (موجب) 0.80 وهذا يعني أن هناك ارتباط طردي قوي بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمات الحكومية أي كلما زاد استخدام مفهوم الإدارة الإلكترونية تزيد جودة الخدمات بالمؤسسات الحكومية 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 جودة الخدمات الحكومية إرتباط معنوي (جوهري) أي ذو دلالة إحصائية وغير راجع للصدفة.

جدول رقم (7) معاملات الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية

معنوية (النموذج العام) F	اختبار ديربن واتسون	معنوية المعاملات	قيمة الدلالة الإحصائية sig(معاملات النموذج	معامل التحديد	متغيرات النموذج
1110.47 (0.000)	1.90	معنوية	0.020	0.298	0.64	ثابت النموذج (متوسط المتغير التابع - جودة الخدمات الحكومية- عندما يكون المستقل صفرًا)
		معنوية	0.000	0.922		المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (7) يتضح أن معامل التحديد (العوامل الأخرى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية) يساوي 64 % والباقي لأسباب أخرى أي أن 64 % من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الحكومية - بأبعادها المختلفة - سببها الإدارة الإلكترونية والباقي (36 %) يرجع لأسباب أخرى، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار (المتغير المستقل) تساوي (0.922) وهذا يعني أنه إذا زاد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة (درجة) واحده فإن جودة الخدمات الحكومية تزيد بمقدار 0.92 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 ذو دلالة إحصائية (تأثير جوهري) على جودة الخدمات الحكومية، وذلك بمستوى ثقة 95 %. كما يتضح من العمود قبل الأخير من الجدول رقم (5) أعلاه أن قيمة اختبار ديربن واتسون تقترب من القيمة المعيارية (2) مما يشير إلى أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم ثبات التباين ومن العمود الأخير نجد قيمة إختبار F المحسوبة كبيرة نسبياً وأن قيمتها الاحتمال أقل من الخطأ المسموح به (0.05) مما يؤكد أن نموذج الانحدار بصورة عامة معنوي أي أن النموذج المقترح يمثل بيانات الدراسة تمثيل جيد.

الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.

لاختبار صحة الفرضية أعلاه سوف نستخدم مفهومي الارتباط و الإنحدار الخطي البسيط بغرض إحتبار معنوية العلاقة بين متغير الإدارة الإلكترونية و متغير الأمان

جدول رقم (8) معامل الارتباط الخطي البسيط بين نظم الإدارة الإلكترونية والأمان

المتغيرات	حجم العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية (sig)	القرار
المتغير التابع (الأمان)	624	0.66	0.000	يوجد ارتباط معنوي
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)	624			

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (8) يتضح أن معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية و الشعور بالأمان يساوي (موجب) 0.66 وهذا يعني أن هناك ارتباط طردي قوي بين الإدارة الإلكترونية والأمان أي كلما زاد استخدام مفهوم الإدارة الإلكترونية تزيد الشعور بالأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية 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 متغير الإدارة الإلكترونية و الأمان هو إرتباط معنوي (جوهري) أي ذو دلالة إحصائية و غير راجع للصدفة.

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

متغيرات النموذج	معامل التحديد	معاملات النموذج	القيمة الاحتمالية (sig)	معنوية المعاملات	اختبار ديربن واتسون	معنوية النموذج العام (F)
ثابت النموذج (متوسط المتغير التابع - الشعور بالأمان - عندما يكون المستقل صفرًا)	0.44	0.683	0.000	معنوية	1.95	488.02 (0.000)
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)		0.844	0.000	معنوية		

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (9) يتضح أن معامل التحديد (R^2) يساوي 0.44 وهذا يعني بثبات تأثير العوامل الأخرى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (الأمان) يساوي 47 % والباقي يرجع لأسباب أخرى أي أن 44 % من التغيرات التي تطرأ على مستوى الشعور بالأمان - كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية - سببها الإدارة الإلكترونية والباقي (56 %) يرجع لأسباب أخرى، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار (المتغير المستقل) تساوي (0.844) وهذا يعني أنه إذا زاد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة (درجة) واحده فإن الشعور بالأمان يزيد بمقدار 0.84 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 الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، وذلك بمستوى ثقة 95 % كما يتضح من

العمود قبل الأخير من الجدول رقم (9) أعلاه أن قيمة اختبار ديربن واتسون تقترب من القيمة المعيارية (2) مما يشير إلى أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم ثبات التباين ومن العمود الأخير نجد أن قيمة اختبار F المحسوبة كبيرة نسبياً وأن قيمتها الاحتمال أقل من الخطأ المسموح به (0.05) مما يؤكد أن نموذج الانحدار بصورة عامة معنوي أي أن النموذج المقترح يمثل بيانات المتغيرين تمثيل جيداً. ما سبق من نتائج بجدول الارتباط رقم (8) السابق و جدول معامل الانحدار يتضح أن هنالك علاقة خطية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (الأمان) وهو يعتد صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم)

الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم).
لاختبار صحة الفرضية أعلاه سوف نستخدم مفهومي الارتباط الخطي البسيط والانحدار الخطي البسيط بغرض اختبار معنوية العلاقة بين متغير الإدارة الإلكترونية و متغير الإستجابة.

جدول رقم (10) معامل الارتباط الخطي البسيط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و متغير الإستجابة

المتغيرات	حجم العينة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية (sig)	القرار
المتغير التابع (الأمان)	624	٠,٦٩	٠,٠٠٠	يوجد ارتباط معنوي
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)	624			

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (10) يتضح أن معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية والإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية يساوي (موجب) 0.69 وهذا يعني أن هناك ارتباط طردي قوي بين الإدارة الإلكترونية و الإستجابة أي كلما زاد استخدام مفهوم الإدارة الإلكترونية يزيد مستوى الاستجابة من قبل العاملين بالمؤسسة تجاه المستفيدين والعكس صحيح، كما يتضح من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط أقل من نسبة الخطأ المسموح به (0.05) وهذا يعني أن الارتباط بين متغير الإدارة الإلكترونية و متغير الاستجابة هو ارتباط معنوي (جوهري) أي ذو دلالة إحصائية وغير راجع للصدفة.

جدول رقم (11) معاملات الانحدار الخطي البسيط بين الإدارة الإلكترونية و متغير الإستجابة

متغيرات النموذج	معامل التحديد	معاملات النموذج	الدلالة الإحصائية (sig)	معنوية المعاملات	اختبار ديربن واتسون	معنوية النموذج العام F()
ثابت النموذج (متوسط المتغير التابع - الإستجابة - عندما يكون المستقل صفراً)	0.47	-1.09	0.000	معنوية	1.99	559.95 (0.000)
المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)		1.19	0.000	معنوية		

المصدر: جمعت وحسبت وفق بيانات المسح الميداني، (2022).

من الجدول رقم (11) يتضح أن معامل التحديد (R^2) يساوي 0.47 وهذا يعني بثبات تأثير العوامل

الأخرى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (الإستجابة) يساوي 47 % والباقي يرجع لأسباب أخرى أي أن 47 % من التغيرات التي تطرأ على مستوى الإستجابة - كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية - سببها الإدارة الإلكترونية والباقي (53 %) يرجع لأسباب أخرى، كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار (المتغير المستقل) تساوي (1.19). وهذا يعني أنه إذا زاد الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة (درجة) واحده فإن مستوى إستجابة العاملين تجاه العملاء تزيد بمقدار 1.19 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 مستوى إستجابة العاملين بالمؤسسة تجاه متطلبات العملاء، وذلك بمستوى ثقة 95%. كما يتضح من العمود قبل الأخير من الجدول رقم (9) أعلاه أن قيمة اختبار ديربن واتسون تقترب من القيمة المعيارية (2) مما يشير إلى أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم ثبات التباين ومن العمود الأخير نجد أن قيمة اختبار F المحسوبة كبيرة نسبياً وأن قيمتها الاحتمال أقل من الخطأ المسموح به (0.05) مما يؤكد أن نموذج الانحدار بصورة عامة معنوي أي أن النموذج المقترح يمثل بيانات المتغيرين تمثيل جيد. فيما سبق من نتائج جدول الارتباط رقم (10) السابق و جدول معامل الانحدار رقم (11) يتضح أن هنالك علاقة خطية طردية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (الإستجابة) وهو ما يعترض صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ومتغير الإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم).

5. الخاتمة والتوصيات:

5/1 إستنتاجات الدراسة:

بناءً على تحليل البيات وإختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى الإستنتاجات التالية:
خلصت نتائج الدراسة على أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين الادارة الاللكترونية وجودة الخدمات الحكومية بولاية الخرطوم .

نتج عن هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الادارة الإلكترونية والأمان في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.

أكدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الادارة الإلكترونية الاستجابة في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم.

بينت نتائج الدراسة أن الادارة الإلكترونية تساعد في قياس الخبرات بين العاملين في المؤسسة.
أكدت نتائج الدراسة أن الادارة الإلكترونية تجعل المؤسسة تمارس أعمالها وفق الإستخدام الكفاء لتنظيم تكنولوجيا المعلومات.

تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث خدماتها إستجابةً لتطلعات زبائنها المتغيرة والمتنوعة.

ثانياً: توصيات الدراسة:

بناءً على الإستنتاجات السابقة تم التوصل إلى التوصيات التالية:

تعزيز استخدام الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم مع ضرورة دعم الجهات الحكومية لهذا التوجه، لما له من تأثير بالغ على جودة الخدمة المقدمة من حيث السرعة والتكلفة والجودة والتي يعد كل منهما عاملاً رئيسياً من عوامل القدرة التنافسية للمؤسسات المعاصرة في الوقت الراهن. التركيز على الإدارة الإلكترونية لأنها تساهم في قياس الخبرات بين الأفراد العامون داخل المؤسسة. الإهتمام بعد الأمان وتطويره في مجالات جودة الخدمة المقدمة من أجل تحسين وتطوير الخدمة الأساسية.

ضرورة الإهتمام بنظام البنية التحتية (الأجهزة' البرامج، الشبكات)، للمؤسسات الحكومية لمواكبة التطور الذي يحدث في سياق التكنولوجيا بما يكفل إنسياب الخدمات المقدمة بكفاءة. توسيع قاعدة مشاركة نظم المعلومات الإدارية وتوفيرها لمتلقي الخدمة في إطار تبادل المعلومات بالشكل الذي يساهم في سرعة إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها. تعزيز استخدام نظم المعلومات الإدارية لمساهمتها الفعالة في تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام بالمؤسسة رغم الإهتمام المسبق بها من قبل المؤسسة.

الهوامش:

- (1) عبدالوهاب، بريحان فاروق وشمام، نحو ادارة إلكترونية متكاملة، مجلة العلوم الانسانية العدد(48) . الجزائر، 2017م. ص14-12.
- (2) شعبان جمال، الارشيف الاداري الرقمي ، أساس الادارة الالكترونية، مجلة أعلم، العدد السادس عشر (16)، الرياض، 2016م. ص73.
- (3) بحيري،نهى عيد نصر، استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الأقسام العلمية بكليات التربية النوعية،مجلة القراءة والمعرفة، العدد (189)، القاهرة، 2017م، ص 62.
- (4) الهوش، ابوبكر محمود، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، عصمي للنشر، القاهرة ، 1996م، ص 91.
- (5) ياسين، سعد غالب ، الادارة الالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان،2005م.ص24.
- (6) محمد، عبد الوهاب العزاوي،إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن،2005م، ص 6.
- (7) المرجع نفسه ص 14-16.
- (8) بن عبدالله، نزار، دراسة أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية المصارف التجارية العاملة بمحافظة الدرب، جامعة جيزان، كلية الدرب، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الخامس عشر (15) الإصدار الثاني (2)،السعودية، (2020)، ص75.
- (9) فتح الدين، إبتسام عبدالقادر فتح الدين، (دور الادارة الالكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة)، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، العدد السابع(7)، السعودية ،2009م، الصفحة 6.
- (10) محمد محمد، أحمد السيد طارق، دراسة أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية، بالتطبيق على شركة (إتصالات، فودافون، موبينيل)، القاهرة، مجلة الدراسات والبحوث البيئية، المجلد التاسع (9) العدد الثالث (3)، مصر، 2019، ص 331.
- (11) طهار، ناصر ومعيوف، كمال، دراسة مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد الثالث (3)، العدد الثاني (2)، المديرية العامة للضرائب ،الجزائر (2019)، ص 17-19.

- (12) موسى، عبد النور، دراسة القيادة الالكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية ، دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن، بولاية جيجل، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، المجلد الثاني (2) العدد الثالث(3)، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة، الجزائر، 2019، ص 120.
- (13) العقابي، ناصر عويد عطية، والربيعي، 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)، العراق، 2018، ص95-63.