

## أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات (دراسة حالة أسواق عبد الله العثيم بالسعودية لسنة 2025م)

أ. خديجة فؤاد علي باسودان

كلية إدارة الأعمال-جامعة نجران - المملكة العربية السعودية

kfbasudan@nu.edu.sa

تاريخ النشر:

2025/03/30

تاريخ القبول:

2025/03/20

تاريخ الاستلام:

2025/03/03

### الملخص:

تناولت الدراسة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات من خلال دراسة أسواق عبد الله العثيم بالسعودية. هدفت الدراسة لإبراز أثر التخطيط إلكترونياً على جودة الخدمات، وتوضيح العلاقة بين التنظيم إلكترونياً وجودة الخدمات، ومن ثم التعرف على أثر التوجيه إلكترونياً على جودة الخدمات، والكشف عن دور الرقابة إلكترونياً في تطوير جودة الخدمات. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والتاريخي والمنهج الاستدلالي. من أهم نتائج الدراسة إن استخدام إدارات الشركات لأساليب التخطيط الإلكتروني أسهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة، امتلاك الإدارة للرؤية المميزة للاستفادة من التطور التكنولوجي في التخطيط إلكترونياً انعكس إيجاباً على جودة الخدمات، استقادت الإدارة من ذوي الخبرة والمؤهلات العلمية في وضع الخطط والتخطيط إلكترونياً لضمان رفع جودة الخدمات. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها الاستمرار في استخدام الإدارة لأساليب التخطيط الإلكتروني للإسهام في تطوير جودة الخدمات، العمل على زيادة مساحات امتلاك أفضل الوسائل لضبط العمل عبد التنظيم إلكترونياً لتحقيق جودة الخدمات، ضرورة نشر ثقافة وامتلاك جميع العاملين وسائل تسمح بالتوجيه إلكترونياً لتأكيد جودة الخدمات.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات - السعودية - التخطيط الإلكتروني.

### Abstract

The study addressed the impact of electronic management on the quality of services through a study of Abdullah Al-Othaim markets in Saudi Arabia. The study aimed to highlight the impact of electronic planning on the quality of services, clarify the relationship between electronic organization and the quality of services, and then identify the impact of electronic guidance on the quality of services, and reveal the role of electronic control in developing the quality of services. The study followed the descriptive, analytical, historical and

inferential approaches. The most important results of the study are that the use of electronic planning methods by company administrations contributed to developing the quality of services provided. The management's possession of a distinctive vision to benefit from technological development in electronic planning was positively reflected in the quality of services. The management benefited from those with experience and scientific qualifications in developing plans and planning electronically to ensure raising the quality of services. The study recommended a number of recommendations, including continuing the management's use of electronic planning methods to contribute to developing the quality of services, working to increase the areas of owning the best means to control work according to electronic organization to achieve the quality of services, the necessity of spreading the culture and all employees owning means that allow electronic guidance to confirm the quality of services.

**Keywords:** Electronic management, service quality- Electronic-government, Saudi Arabia, Electronic-planning.

## الإطار المنهجي:

### مقدمة:

إن التغيير الذي حدث أخيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات له أثر واضح على أسلوب الحياة الذي تعيشه البشرية اليوم، لذلك أصبحت الوسائل الحديثة للتكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من واقع تطلعات الكائن البشري في كافة المجالات الإدارية أو التقنية، حيث أصبح إنتاج الفكر أمراً متجسداً في فكر الإدارة الإلكترونية، لذلك يمثل نوع آخر من أنواع ممارسات التكنولوجيا الإدارية الحديثة، مما أحدث تغييرات كبيرة في مجال الإدارة الإلكترونية وذلك على مستوى التطور الإداري، سعت العديد من دول العالم في مواكبة التطور الإداري والتكنولوجي وذلك بالاعتماد على إستراتيجية التخطيط الإدارية للحاق بركب التكنولوجيا في المجالات الإدارية بصورة تنمية فرضتها التغييرات التي أحدثتها ثورة التكنولوجيا العالمية خصوصاً خلال الأزمات، لذلك تعتبر الأزمات واحدة من الفرص لتوسيع الإدارة الإلكترونية في كافة القطاعات وذلك للمساهمة في تحقيق تنمية شاملة لمواكبة التحول الرقمي. ولا تحصر إيجابيات الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية فقط بل تتعداها إلى أبعد من ذلك، الأمر الذي جعل

دراسة الإدارة الإلكترونية وآثارها من الموضوعات المهمة التي لا بد من تسليط الضوء عليها الوقوف عندها.

لقد أصبحت الجودة حالياً تكتسي جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية والتجارية والإقتصادية، وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية ولقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك فقد أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة إدارية وأسلوب حياة في ظل محيط الشيء الثابت فيه أنه شديد التغير، وهذا ما جعل الاهتمام بجودة الخدمات أمراً أكثر صعوبة وتعقيداً من الاهتمام بجودة السلع.

تسعى العديد من الدول ومن بينها المملكة العربية السعودية نحو إرساء ودعم مشروع نظم الإدارة الحديثة، في كافة المؤسسات الحكومية أو غير الحكومية بانطلاقة رئيسية لتحقيق الهدف الرئيسي المنشود وفق الألفية الثانية وهو قيام حكومة إلكترونية تقوم على رؤية المملكة 2030، عبر تسهيل الإجراءات، وتقديم خدمات متكاملة وميزة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة تربط مختلف المؤسسات في المملكة عبر الأنظمة الأكثر تطوراً في الخدمات الحكومية والخدمية وفق رؤيا مستقبلية.

#### مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في وجود معاناة لدى بعض المؤسسات العاملة في مجال تجارة المواد الغذائية بالتجزئة وتجارة الجملة بالمملكة العربية السعودية، عند تقديم الخدمات التي يمكن أن تنسم بجودة عالية ومهنية مميزة، وكذلك وجود بعض الشكاوي من العملاء، أو المواطنين، من سوء أو تدني جودة الخدمات المقدمة، وقد يعزى الأمر لوجود بعض المعوقات، والتي قد يكون من ضمنها عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يؤثر سلباً على تلك الشركات والمؤسسات.

#### تساؤلات الدراسة:

يمكن إجمال تساؤلات الدراسة في التالي:

- 1- ما هو أثر التخطيط إلكترونياً على جودة الخدمات؟
- 2- هل هنالك علاقة بين التنظيم إلكترونياً وجودة الخدمات؟
- 3- ما هو تأثير التوجيه إلكترونياً على جودة الخدمات؟
- 4- ما هو دور الرقابة إلكترونياً في تطوير جودة الخدمات؟

#### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- إبراز أثر التخطيط إلكترونياً على جودة الخدمات.

- 2- توضيح العلاقة بين التنظيم إلكترونياً وجودة الخدمات.
- 3- التعرف على أثر التوجيه إلكترونياً على جودة الخدمات.
- 4- الكشف عن دور الرقابة إلكترونياً في تطوير جودة الخدمات.

#### فرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط إلكترونياً وجودة الخدمات.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم إلكترونياً وجودة الخدمات.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجيه إلكترونياً وجودة الخدمات.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة إلكترونياً وجودة الخدمات.

#### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال استكمال الجهود العلمية المبذولة وسد الثغرة العلمية في دراسة الإدارة الإلكترونية وتوفير معلومات قد تفيد متخذي القرار لتطوير جودة الخدمات، كذلك رفد المكتبة العربية عامة والسعودية خاصة في مجال الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، وفتح آفاق بحثية ودراسية مستقبلية أمام الدارسين.

#### منهج الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والتاريخي والمنهج الاستدلالي.

#### الدراسات السابقة:

#### دراسة جالس، (2016م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانيات بنك فيصل الإسلامي لتطبيق التقنية العربية للإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية من خلال التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تقديم وتطوير الخدمات. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والإحصائي والتحليلي. من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنية وتطور الخدمات المصرفية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات ونتائج الخدمات المصرفية، هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤسسات ومقدرتها في التعامل مع تقنية المعلومات. أوصت الدراسة بضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية لتطوير الخدمات المصرفية، ضرورة متابعة تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتطويرها بصورة دائمة في القطاع المصرفي (جالس، 2016).

#### دراسة: عبد الرحمن، (2017م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مشروع الإدارة الإلكترونية عن طريق التحليل النظري وكذلك الصعوبات التي تواجه تطبيق المشروع في وزارة المالية، والتعرف على فعالية علمية تطبيق الإدارة

الإلكترونية ومعرفة نقاط القوة والضعف التي تواجه الوزارة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي. توصلت الدراسة إلى نتائج هامة منها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يرفع من مستوى رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية، كما يؤدي إلى قصر فترة انتظار العملاء والاهتمام بتدريب العاملين وتأهيلهم بالوزارة (عبد الرحمن، 2017).

#### دراسة البيلي، (2018م):

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى كيفية تطبيق النماذج الناجحة للإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، ومعرفة واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بجامعة أم درمان الإسلامية. استخدم الباحث المنهج الوصفي والإحصائي والتحليل. توصلت الدراسة إلى نتائج هامة منها أن تقديم أداء العاملين يتأثر بدعم القيادة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن الموارد البشرية تتأثر إيجاباً بالبنية التحتية التكنولوجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (البيلي، 2018م).

#### دراسة الديب، (2019م):

هدفت الدراسة إلى توضيح واقع تقنية المعلومات المتطورة المستخدمة في المؤسسات المصرفية العاملة في الأردن ومعرفة مدى تأثير التكنولوجيا على المصارف من حيث رفع جودة أدائها وإستقطاب المتعاملين، فضلاً عن توضيح مدى تفاعل المتعاملين مع الخدمات المصرفية المؤتمتة المتاحة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي. أهم النتائج هي وجود علاقة إيجابية قوية بين نظم المعلومات المالية المصرفية الإلكترونية وبين المستوى العام للخدمات المصرفية المقدمة للعاملين مما يؤدي إلى دفع مستوى الرضا عند المتعاملين وجذب متعاملين جدد، كما لا يوجد مخاطرة تذكر ناجمة عن إستخدام الصراف الآلي وفي نفس الوقت يوجد نسبة كبيرة من المتعاملين لا يستفيدون من جميع الخدمات المصرفية المؤتمتة المتاحة لهم. اوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة العمل على زيادة تفعيل التدريب للعاملين في القطاع المصرفي ، وكذلك تعريف جمهور المستهلكين بها (الديب، 2019م).

#### دراسة مشاري، (2020م):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين قدرة ومعرفة أفراد عينة البحث باستخدام تكنولوجيا المعلومات ونوع الخدمات والنوافذ الإلكترونية التي يفضلونها، كما وأظهرت أيضاً أن مدى توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات لدى المتعاملين مع البنوك يعتبر من العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية. من أهم توصيات الدراسة دعم بحوث تطوير خدمات ونوافذ البنوك الإلكترونية بهدف ضمان توسيع

انتشارها، والعمل على صياغة سياسة تسويقية تستهدف الفئات الأقل اهتماماً بالخدمات والنوافذ التي تقدمها تلك البنوك، إضافة إلى توفير الدعم الحكومي من خلال توفير البنية التقنية الأساسية المطلوبة من شبكات اتصالات آمنة، وتهيئة البيئة القانونية والتشريعية وإيجاد إطار واضح وسليم للاعتراف بالتوقيع الإلكتروني (مشاري، 2020م).

#### الإطار النظري:

#### الإدارة الإلكترونية:

#### مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة من تخطيط وتنفيذ ورقابة وتقييم ووسائل اتصال من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفاءته وتحقيق الأهداف المخطط لها (بن حليم، 2016م). لإدارة الإلكترونية هي تحول كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية والورقية إلى إدارة هذه العمليات من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة وفق تقنية عالية المستوى، تختصر الزمن وترفع قيمة المنتج وتسهل وصوله إلى المستهلكين بأقل تكلفة ممكنة (عامر، 2017م). كما يعرفها أحد الباحثين بأنها نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الإنترنت والويب بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة من الزبائن الموردين، العاملين وغيرهم أي استخدام وتقنيات العمل بالإنترنت والشبكات التطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة (نكل، 2020م). تم تعريفها على أنها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؛ التحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة»، وهذا التعريف هو الأشمل للإدارة الإلكترونية وأكثر مناسبة من غيره من التعريفات حيث يراها أكثر مناسبة واتساحاً للإدارة الإلكترونية (الطالب، 2020م).

كما تعرّف بأنها منظومة الأعمال ، والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وهي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية (عبد الرحمن، 2021م). يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفاً إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة، والإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان (الهوش، 2019م).

من خلال التعريفات السابقة يتضح للباحث أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة سريعة وسهلة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتنفيذها بكفاءة عالية وتقديمها في أقل وقت وجهد.

**أهمية الإدارة الإلكترونية:**

أن أهمية الإدارة الإلكترونية سواء بالنسبة للمؤسسات أو على المستوى القومي، تكمن فيما يلي:

1- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهد ممكن.

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

3- سهولة الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.

4- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة.

5- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية، من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة.

6- تطوير بنية تحتية عامة في حقل التقنية والتشغيل وبقية الاحتياجات التقنية.

7- الخصوصية والأمان، حيث تمتع الإدارة الالكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية، مما يؤدي إلى نموها وتطورها في مجال خدمة العملاء، ويشير أحد الباحثين، إلى أن نظم المعلومات الرقمية تمكن من إحداث طفرة في العمليات يستحيل أن تقع في ظل النظم الورقية، وبناء على ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها، تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملوك، ومن المحتمل أن تزداد تلك التغيرات في المستقبل مما يسمح بتطبيق التكنولوجيات الحديثة والشاملة، ومن تم تؤدي إلى تطوير كفاءة إدارة المؤسسات وزيادة فعاليتها(كافي، 2018م).

### أهداف الإدارة الإلكترونية:

من الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال الإدارة الإلكترونية ما يلي:

1- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنشطة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ورفع كفاءة وإنتاجية الموظف، وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

2- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.

3- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.

4- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة، والإنجاز السريع للمعاملة (كافي، 2018م).

كما أضاف احد الباحثين الأهداف الآتية للإدارة الإلكترونية:

أ. رفع مستوى الأداء: إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات.

ب. زيادة دقة البيانات: نظراً لتوافر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية.

ج. تلخيص الإجراءات الإدارية.

د. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.

هـ. زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء.

و. رفع كفاءة العاملين باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة.

ز. مواكبة التطور التكنولوجي.

ح. دعم النمو الاقتصادي (العجماوي، 2007م).

**خصائص الإدارة الإلكترونية:**

تتميز الإدارة الالكترونية بأنها إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، وهي إدارة بلا مبان تقليدية، فلا حاجة إلى الغرف والمكاتب والدواليب الكثيرة لحفظ الأوراق، وهي إدارة لا تحتاج لأعداد كبيرة من العاملين، وهي إدارة بلا هياكل تنظيمية تقليدية. إنها باختصار إدارة بالمعرفة، وبصفة عامة تتميز الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص التي منها:

1- إنها إدارة تدبر الملفات بدلاً من أن تحفظها.

2- أنها تعتمد على الوثائق الالكترونية الأسرع والأسهل حفظة وتعدي واسترجاع .

3- أنها تستند إلى المؤتمرات الالكترونية حيث تتم الاجتماعات عن بعد دون الانتقال المادي للمجتمعين من مقارهم.

4- أنها تتصف بالمرونة وسرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث ووقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة.

5- أنها تستمد بياناتها أو معلوماتها من الأرشيف الالكتروني وتتراسل بالبريد الالكتروني والرسائل الصوتية بدلاً من الطرق التقليدية.



6- أنها تنتقل من المتابعة بالمذكرات إلى المتابعة الإلكترونية على الشاشات وتعتمد المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهو ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة (السويل، 2010).

### التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من المعوقات التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية منها ما هو إداري وما هو بشري وفني وتقني ومادي وفيما يلي عرض لهذه المعوقات:

#### 1- التحديات الإدارية:

إن من أهم المعوقات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة، وذلك لعدم وجود سياسة عامة موحدة على مستوى المنظمة، ومن المعوقات الإدارية ما يلي:

- أ- غموض المفهوم: ما زال الكثير من القيادات الإدارية يهمل موضوع الإدارة الإلكترونية.
- ب- مقاومة التغيير: فهذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغيرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرات في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة التي يحتاجها، لذا ستكون هناك مقاومة للتغيير .
- ج- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- د- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها.
- هـ- تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى إعادة هندسة سير العمل لضمان كفاءة الأداء وجودة الخدمات، وهذا قد يقابل بمقاومة التغيرات وعدم المرونة أو الخوف من التغيير.
- و- عدم وجود الاهتمام الكافي من قبل الإدارة العليا.
- ز- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وعدم تحديد الوقت الذي يلزم للبدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونياً
- غياب التنسيق في المنظمات بين الأجهزة والإدارات التنفيذية (أحمد، 2016م).

#### 2- التحديات التقنية والفنية:

- تتمثل المعوقات التقنية والفنية في ضعف انتشار التقنية الحديثة في العديد من الدول، كما أن المحتوى العربي على الإنترنت قليل نسبياً، والتعامل مع أسماء المواقع باللغة الأجنبية، مما يمثل عائقاً أمام بعض الأفراد الذين لا يجيدون الإنجليزية. وهناك معوقات أخرى مثل:
- أ- قضية تطوير وصيانة الأجهزة وما يكتنفها من صعوبات، وارتفاع تكلفة تكوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة.

- ب- حادثة التقنية المعلوماتية، مما يثير التردد والخوف من التعامل معها وانتشار الأمية الرقمية بين أفراد المجتمع، واختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- ج- عدم وجود العدد الكافي من الخبراء في تقنية المعلومات ممن لديهم المهارات والقدرات الفنية.
- د- ضعف البنية التحتية للاتصالات، إذ تتطلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية توفر وسائل الاتصال المختلفة بالشكل الكافي، وقدرتها الاستيعابية على تحمل الضغوط والأعباء الكبيرة من قبل المستفيدين دون أي تأثير على مستوى الحصول على الخدمات الإلكترونية في أي وقت.
- هـ- عدم توفر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة.
- ي- السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحاسبات الإلكترونية، مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة القائمة، حيث يتطلب ذلك موارد مالية وفترة زمنية كبيرة، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة إجراء تقييم صحيح أو دراسة حقيقية للجدوى أو غير ذلك من القرارات الهامة.
- و- ارتفاع أسعار أجهزة الكمبيوتر وبرامجها التعليمية.
- ز- ضعف برامج التدريب على الكمبيوتر بالمؤسسة يعيق من توظيفه في تطوير الإدارة (أحمد، 2016م).

### 3- التحديات البشرية:

- يمثل العنصر البشري أهم العناصر في أي نظام، إذ بدونها لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري، ومن المعوقات البشرية التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:
- أ- حادثة التقنية المعلوماتية على المجتمع والتردد والخوف من التعامل معها.
- ب- وجود الأمية الرقمية لدى المجتمعات بصفة عامة ومجتمعات الدول النامية بصفة خاصة نتيجة محدودية انتشار استخدام وسائل التقنية المعلوماتية بين غالبية أفراد المجتمعات.
- ج- قلة الوعي الجماهيري بالفوائد والمميزات المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- د- تدني المستوى التعليمي للسكان.
- هـ- انخفاض معدل استخدام الكمبيوتر.
- و- ضعف الوعي بمزايا وعوائد الإدارة الإلكترونية.
- ز- النقص المتزايد في المهارات اللازمة للإدارة الإلكترونية.
- ط- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والرهبنة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.
- ي- وأيضاً عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز، قلة دراية صناع القرارات بالمنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات.

ك- وعدم توافر الأعداد المطلوبة من الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسوب والإنترنت، وضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين بنظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعلم والتدريب (غنيم، 2013م).

#### 4-التحديات المادية:

إن نقص مصادر التمويل والإنفاق بشكل مشكلة رئيسة أمام خلق بيئة عمل إلكترونية، فالتقنيات الحديثة وتوظيفها تتطلب إنفاقاً مالياً كبيراً، حتى تحقق أهدافها المنشودة، والوصول إلى النتائج المرجوة، إلا أنها تقف عاجزة لعدم وجود أرصدة ومخصصات مالية لدعمها، مما يستدعي التخلي عن بعضها أو عدم استكمالها رغم ما أنفق عليها من أموال، مما يضيع الوقت والجهد والمال دون فائدة، وقد توصل احد الباحثين إلى أن المعوقات المالية تكمن في:

أ- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

ب- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

ج- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص الأيدي العاملة الماهرة في هذا المجال.

#### 4- وهناك معوقات أخرى مثل:

الانتشار المحدود للحاسب الشخصية، والانتشار المحدود للإنترنت (الصيرفي، 2020م).

#### جودة الخدمات:

#### مفهوم الخدمة:

تعرف الخدمة أيضاً بأنها مجموعة من الوظائف التي تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بالبقاء والاستمرار بشكل مباشر، وترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية، التعليمية، الاجتماعية وغيرها بشكل غير مباشر بحيث تعطي للعميل القدرة على التكيف البيئي عن طريق توفير الدعم لقدراته البيئية، الحسية والنفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب (العنزي، 2021م).

عرفت الخدمة بأنها جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى العميل مقابل ثمن دون أن يتضمن تقديمها أي خطأ (الريحاني، 2023م).

في تعريف آخر عرفت بأنها: مجموعة من النشاطات غير الملموسة تقدم للعملاء التي تهدف إلى تقليل رضاه (الرمادي، 2021م).

يمكن للباحث تعريف الخدمة بأنها جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسات، موجهة للفرد أو موجهة للمجتمع والبيئة أو إنتاجية مثل السلع والأجهزة وغيرها بهدف رفع المستوى للأفراد وتلبية الرغبات المرتبطة بهذه الخدمة.

#### أهداف الخدمات:

هناك عدة أهداف عامة يمكن أن تعد القاسم المشترك بين مختلف المؤسسات، ومن بينها الأهداف التالية:

1. الارتقاء بالأوضاع للسكان إلى مستويات أعلى.
2. التعليم والتدريب: حيث يتم تدريب العاملين في التخصصات المختلفة لاكتساب العاملين مهارات جديدة وهذا يتم بأسلوب نقل الخبرات من شخص لآخر وذلك ينطبق على معظم الأنشطة كالمعامل والورش والمصانع والشركات، وكافة الأعمال الإدارية.
3. إجراء البحوث: كالقيام بالبحوث المختلفة سواء الإدارية أو المالية أو الصناعية والبحوث السلوكية والعديد من البحوث الأخرى.
4. الربحية: يعتبر الهدف الثاني بعد تقديم الخدمة وذلك من أجل البقاء والاستمرارية والتوسع (الطويل وآخرون، 2010م).

#### مفهوم جودة الخدمات:

تعرف جودة الخدمة على أنها: "تقديم الأداء اللازم للعميل، والذي يقوم بإشباع وتلبية رغباته وفق سعر تنافسي، وفي الوقت المناسب ووفق الطرق والأساليب المناسبة"، كما يمكن تعريفها بأنها: "الفارق بين الخدمة المتحصل عليها وبين الخدمة المتوقعة المتحصل عليها من قبل المستفيد من الخدمة (النسور، 2008م)".

هي قيام المؤسسة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة، على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية وتحقيق رضا العملاء في الوقت نفسه، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المؤسسات المشابهة (البكري، 2005م).

في الأخير وبعد عرض التعاريف السابقة يمكن للباحث إعطاء التعريف التالي: جودة الخدمة من قبل المؤسسة المقدمة للخدمة هي: "تقديم خدمة بدون أخطاء مع التحسين المستمر في تقديمها سواء في إجراءات تقديم الخدمة أو سلوكيات مقدم الخدمة مع الأخذ بعين الاعتبار أي معلومة مرتدة من قبل المستفيدين من الخدمة، وذلك بهدف وصول المؤسسة لكسب رضاهم.

#### أبعاد جودة الخدمة:

هناك عدة أبعاد لجودة الخدمة وهذه الأبعاد هي:

**1. الاستجابة:** تشير إلى أن جميع العملاء بغض النظر عن أصلهم وخلفيتهم يتلقون الخدمة السريعة من قبل الكادر العامل في المؤسسة من حسن المعاملة والتعاون، ووقت انتظار ملائم أو المناسب وغير مزعج.

**2. الاعتمادية:** تعبر الاعتمادية عن درجة ثقة المستفيد من الخدمة في المؤسسة ومدى اعتمادها عليها في الحصول على الخدمات الطبية التي يتوقعها ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع هذا من ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع هذا مستوى مصداقية الخدمة.

**3. الضمان:** وهو شعور العميل الراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة وكوادرها المختلفة كما تشمل دعم وتأييد الإدارة العليا أثناء قيامهم بتقديم الخدمات للعملاء وإبداء الاستعداد لتقدير المواقف وتقدير الجهد المبذول في العمل، أي أن الضمان يقصد به تأكيد إدارة المؤسسة على الجودة وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين، فضلاً على توفير المستلزمات المادية الحديثة مما يؤدي إلى تقديم خدمات بجودة عالية (البكري، 2005م).

**4. الملموسية:** يشير هذا البعد إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين بين العملاء والمراجعين للمؤسسة، وعودتهم لنفس مقدم الخدمة ، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج التثقيفية باستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق ونظافتها وحدائق المعدات والأجهزة والأدوات وغيرها، ونظافة العاملين وهندامهم اللائق ومظهر الأثاث والديكور وجاذبية المؤسسة والتصميم والتنظيم الداخلي لها.

**5. التعاطف:** وهو الحرص أو الانتباه والعناية الخاصة التي تقدمها المؤسسة إلى المستفيدين من خدماتها، وبمعنى آخر الضمان يمثل العلاقة والتفاعل بين عملاء المؤسسة وأعضاء الفريق الإداري والفني والمحاسبي والعاملين، ويقصد به أيضاً جودة الثقة، الاحترام، اللباقة، اللطف، الكياسة، السرية، التفهم، الإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة والعملاء إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين إلى إنجاح الخدمة واستجابة العملاء في مقامة اهتمامات الإدارة والعاملين في المؤسسة والإصغاء للعميل وتلبية احتياجاته بروح من الود والالطف (ذياب، 2012م).

**العوامل المؤثرة في جودة الخدمات:**

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات، وتتمثل هذه العناصر في:

**1. تحليل توقعات العميل:** تحتاج المؤسسات إلى فهم اتجاهات العملاء عند تصميمهم للخدمة بحيث

يكون هذا التصميم متفقاً على التوقعات لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة.

**2. تحديد جودة الخدمات:** عندما تفهم المؤسسة حاجات العملاء فإنه يجب أن تضع التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة المقدمة، وهذا التوصيف عادة ما يكون مرتبطاً مع أداء العاملين في المؤسسة ومستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة .

**3. أداء العاملين:** عندما تضع إدارة المؤسسة معايير الجودة للخدمة المقدمة ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الكادر وفريق العمل، فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم، وأن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها، وهنا يكون من الضروري أن لا تقدم الإدارة وعوداً لا تستطيع الوفاء بها لأي سبب.

**4. إدارة توقعات الخدمة:** إن إدراج توقعات الخدمة تتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المؤسسة والترويج والإعلان في خارجها، ويكون من الضروري على إدارة المؤسسة أن لا تقدم وعوداً لا تستطيع تحقيقها نظراً لضخامتها أو عدم تجانسها مع قدراتها في التنفيذ أو الضعف في التدريب أو الكفاءة اللازمة في اتصالاتها الداخلية لتحقيق ذلك، وهذا سينعكس بالتالي على عدم رضا العميل عن الخدمة المتوقع حصولها. (عاشور والعبادلة، 2007م).

### أهمية جودة الخدمة:

من أبرز المؤشرات التي يمكن الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات ما يلي:

1. ارتبطت الخدمة إلى حد كبير مع الجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى العميل من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة، وهذا الأمر قاد إلى اعتماد مقياس أطلق عليه تسمية (Servqual) وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمتربطة لمعرفة رأي العميل بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجاتها وخدماتها، وعلى وفق عدد من الخصائص، وبعبارة أخرى أن هذه المقاييس متعددة الأبعاد يقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستفيد من الخدمة وما يتوقعه وبالتالي فإنه لا يمكن تحليل تسويق الخدمات دون اختبار الجودة فيها.

2. أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير لتأشير مستوى الجودة.

3. تعد الجودة في الخدمة مؤشر مهم في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى المحقق من الخدمة المقدمة من قبل أي مؤسسة، كما تؤثر مستوى الاستجابة لما كان يتوقعه العميل من تلك الخدمة.

4. الجودة في الخدمة تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، هادفة إلى تحقق الشمولية والتكاملية في الأداء (عماد الدين، 2016م).

#### أهداف جودة الخدمة:

تتمثل الأهداف الرئيسية لجودة الخدمة في:

1. ضمان كل ما يتعلق بتوافق الخدمة مع العملاء.
2. تقديم خدمة ذات جودة متميزة من شأنها تحقيق رضا العميل وزيادة ولاؤه للمؤسسة والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المؤسسة .
3. تعد معرفة آراء وانطباعات العملاء وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات، وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعية ووضع السياسات المتعلقة بها.
4. تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين العملاء من الخدمة ومقدميها.
5. تمكين المؤسسات من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
6. تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الخدمة المقدمة إلى العملاء الهدف الأساسي من تطبيق الجودة.
7. كسب رضا العميل، إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي مؤسسة تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وهذا ما يؤدي في النهاية إلى كسب رضا العميل.
8. تحسين معنويات العاملين، إذ أن المؤسسة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.
9. زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الحديثة ورافق هذه الزيادة زيادة من نوع آخر في الاهتمام بتلبية حاجات وتوقعات العميل.
10. زيادة قوس التنافس بين المؤسسات المتشابهة (عماد الدين، 2016م).

#### الدراسة الميدانية:

##### مجتمع وعينة الدراسة:

اشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في أسواق عبد الله العثيم، بالمملكة العربية السعودية، حيث تم استخدام العينة الميسرة في اختيار أفراد عينة الدراسة، وقد بلغ حجمها (250) فرد. وتم توزيع عدد (250) استبانة على أفراد العينة، وتم استرجاع (182) استبانة بنسبة 72.8%، ويعتبر معدل الاستجابة من المعدلات العالية.

## وصف أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم تصميم استمارة استقصاء اشتملت على قسمين:

**القسم الأول:** يحتوي على عدد (4) فقرات تناولت السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في:

1/ العمر 2/ سنوات الخبرة 3/ المؤهل العلمي 4/ المسمى الوظيفي

**القسم الثاني:** يقيس محاور الدراسة الأساسية يتكون من 5 محاور.

## تحليل البيانات الشخصية:

جدول (1) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	73	40.2%
30 وأقل من 40 سنة	28	15.4%
40 وأقل من 50 سنة	49	26.9%
50 وأقل من 60 سنة	29	15.9%
60 سنة فأكثر	3	1.6%
المجموع	182	100%

المصدر: إعداد الباحثة، بيانات الاستبيان 2025م

من الجدول يلاحظ أن العمر لأفراد العينة كان بنسبة 40.2% لفئة (أقل من 30 سنة)، ونسبة 15.4% لفئة (30 وأقل من 40 سنة)، ونسبة 26.9% لفئة (40 وأقل من 50 سنة)، ونسبة 15.9% لفئة 50 وأقل من 60 سنة) ونسبة 1.6% لفئة 60 سنة فأكثر). مما يدل على اعتماد الشركة على فئة الشباب بصورة أكبر لتسيير العمل بها.

جدول (2) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
دبلوم وسيت	8	4.4%
بكالوريوس	80	44.0%
دبلوم عالي	5	2.7%
ماجستير	60	33.0%
دكتوراه	29	15.9%
المجموع	182	100%

المصدر: إعداد الباحثة، بيانات الاستبيان 2025م



من الجدول يلاحظ أن المستوى التعليمي لأفراد العينة كان بنسبة 4.4% دبلوم وسيط، ونسبة 44% بكالوريوس ونسبة 2.7% دبلوم عالي، ونسبة 33% ماجستير، ونسبة 15.9% دكتوراه. مما يدل على وجود مؤهلات علمية كبيرة ضمن عينة الدراسة. مما يمكنهم من فهم عبارات الإستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بموضوعية ودقة.

جدول (3) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
2.7%	5	مدير ادارة
3.3%	6	نائب مدير
4.4%	8	رئيس قسم
73.7%	134	موظف
15.9%	29	أخري
100%	182	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة، بيانات الاستبيان 2025م

يتضح من الجدول أن المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة كان بنسبة 2.7% مدراء إدارات، ونسبة 3.3% نواب مدراء ونسبة 4.4% رؤساء أقسام، ونسبة 73.7% موظفين، ونسبة 15.9% للمسميات الوظيفية الأخرى. وذلك يعني وجود علاقة بين المسميات الوظيفية وتحقيق اهداف الدراسة الميدانية والوصول لنتائج جيدة.

جدول (4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة العملية
11.0%	20	سنة وأقل من 5 سنوات
29.7%	54	5 سنوات وأقل من 10 سنوات
22.0%	40	10 سنوات وأقل من 15 سنة
20.3%	37	15 سنة وأقل من 20 سنة
17.0%	31	20 سنة فأكثر
100%	182	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة، بيانات الاستبيان 2025م

يتضح من الجدول أن سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة جاءت كالتالي، 11 % لفئة "سنة وأقل من 5 سنوات"، ونسب 29.7% لفئة " 5 سنوات وأقل من 10 سنوات"، ونسبة 22% لفئة " من 10

سنوات وأقل من 15 سنة"، ونسبة 20.3% لفئة " 15 سنة وأقل من 20 سنة"، ونسبة 17% لفئة "20 سنة فأكثر". يلاحظ توفر الخبرة لعدد كبير من أفراد عينة الدراسة، مما يمكنهم من فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بموضوعية ودقة.

#### اختبار الفرضيات:

تم مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال المعلومات التي أسفرت عنها جداول تحليل البيانات الإحصائية وكذلك نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات. وفي ضوء مشكلة وأهداف الدراسة، يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط إلكترونياً وجودة الخدمات.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم إلكترونياً وجودة الخدمات.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجيه إلكترونياً وجودة الخدمات.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة إلكترونياً وجودة الخدمات.

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط إلكترونياً وجودة الخدمات.

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (التخطيط إلكترونياً) والمتغير التابع ويمثله (جودة الخدمات) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين التخطيط إلكترونياً وجودة الخدمات

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين التخطيط إلكترونياً وجودة الخدمات	0.56	5.21	0.000
معامل الارتباط (R)	0.82		
معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	0.67		
F	34.2		
Sig F	0.000		

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة، 2025م

يتضح من الجدول (5):

1. وجود ارتباط طردي قوى بين التخطيط إلكترونياً وجودة الخدمات بالمجتمع موضع الدراسة

ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:

\* بلغت قيمة معامل الارتباط (0.82). وقيمة معامل الانحدار (0.56) وهي قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمات. وعليه فإن إحداث تغيير في التخطيط الإلكتروني بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى جودة الخدمات بنسبة (5.6)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2. تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (5) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (التخطيط الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات) حيث بلغ معامل التحديد (0.67) وهذه النتيجة تدل على أن متغير (التخطيط الإلكتروني) يؤثر على جودة الخدمات بنسبة (67)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (33)%.

3. كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (جودة الخدمات) والمتغير المستقل (التخطيط الإلكتروني) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (5.21) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (34.2) بمستوى معنوية (0.007).

وبناءً على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت: (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمات) يعتبر فرض مقبول.

**الفرضية الثانية:** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات.

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (التنظيم الإلكتروني) والمتغير التابع ويمثله (جودة الخدمات) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (6) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات	0.71	6.87	0.000
معامل الارتباط (R)	0.87		
معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	0.76		
F	47.2		
Sig F	0.000		

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة، 2025م

يتضح من الجدول (6):

1. وجود ارتباط طردي قوى بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات بالمجتمع موضع الدراسة ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:

\* بلغت قيمة معامل الارتباط (0.87) وقيمة معامل الانحدار (0.71) وهي قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات، وعليه فإن إحداث أي تغيير في التنظيم الإلكتروني بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى جودة الخدمات بنسبة (7.1)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2. تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (6) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (التنظيم الإلكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات) حيث بلغ معامل التحديد (0.76) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (التنظيم الإلكتروني) يؤثر في جودة الخدمات بنسبة (76)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (24)%.

3. كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (جودة الخدمات) والمتغير المستقل (التنظيم الإلكتروني) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (8.60) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (47.2) بمستوى معنوية (0.000) وجميع قيم مستوى المعنوية أقل من مستوى المعنوية 5%.

وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمات) يعتبر فرض مقبول.

الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجيه الإلكتروني وجودة الخدمات ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (التوجيه الإلكتروني) والمتغير التابع ويمثله (جودة الخدمات) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (7) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين التوجيه الإلكتروني وجودة الخدمات

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين التوجيه الإلكتروني وجودة الخدمات	0.86	8.60	0.000
معامل الارتباط (R)	0.91		
معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	0.82		

F	74.05	
Sig F	0.000	

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة، 2025م

يتضح من الجدول (7):

1. وجود ارتباط طردي قوى بين التوجيه الالكتروني وجودة الخدمات بالمجتمع موضع الدراسة ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:

\* بلغت قيمة معامل الارتباط (0.91). وقيمة معامل الانحدار (0.86) وهي قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين التوجيه الالكتروني وجودة الخدمات. وعليه فإن إحداث تغيير في التوجيه الالكتروني بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى جودة الخدمات بنسبة (8.6)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2. تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (7) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (التوجيه الالكتروني) على المتغير التابع (جودة الخدمات) حيث بلغ معامل التحديد (0.82) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (التوجيه الالكتروني) يؤثر في جودة الخدمات بنسبة (82)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (18)%.

3. كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (جودة الخدمات) والمتغير المستقل (التوجيه الالكتروني) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (8.60) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (74.05) بمستوى معنوية (0.000).

وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت: (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجيه الالكتروني وجودة الخدمات) يعتبر فرض مقبول .

الفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة الالكترونية وجودة الخدمات.

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (الرقابة الالكترونية) والمتغير التابع ويمثله (جودة الخدمات) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين الرقابة الالكترونية وجودة الخدمات

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين الرقابة الالكترونية وجودة الخدمات	0.71	9.55	0.000
معامل الارتباط (R)	0.88		

	0.77	معامل التحديد (R2)
	91.2	F
	0.000	Sig F

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الإستبانة، 2025م

يتضح من الجدول (8):

- وجود ارتباط طردي قوى بين الرقابة الكترونية وجودة الخدمات بالمجتمع موضع الدراسة ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:  
\* بلغت قيمة معامل الارتباط (0.88). وقيمة معامل الانحدار (0.71) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين الرقابة الكترونية وجودة الخدمات. وعليه فإن إحداث تغيير في الرقابة الكترونية بنسبة 10% يعمل على تغيير جودة الخدمات بنسبة (7.1)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.
- تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (8) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (الرقابة الكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمات) حيث بلغ معامل التحديد (0.77) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (الرقابة الكترونية) يؤثر في جودة الخدمات بنسبة (77)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (23)%.
- كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (جودة الخدمات) والمتغير المستقل (الرقابة الكترونية) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (0.77) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (91.2) بمستوى معنوية (0.000) وجميع قيم مستوى المعنوية أقل من مستوى المعنوية 5%.  
وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية الدراسة الرابعة والتي نصت: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة الكترونية وجودة الخدمات) يعتبر فرضاً مقبولاً.

الخاتمة:

تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال، خاصة في إطار تقديم وتطوير الخدمات ورفع جودتها.

النتائج:

من خلال الدراسة تم الخروج بالنتائج التالية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط والتنظيم والرقابة الكترونية وجودة الخدمات بنسبة (98)%.

2. إن استخدام إدارات الشركات لأساليب التخطيط الإلكتروني أسهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة.
3. امتلاك الإدارة للرؤية المميزة للاستفادة من التطور التكنولوجي في التخطيط إلكترونياً انعكس إيجاباً على جودة الخدمات.
4. استفادت الإدارة من ذوي الخبرة والمؤهلات العلمية في الاستفادة من التوجيه إلكترونياً لضمان رفع جودة الخدمات.
5. تمتك الإدارة أجود أنواع الوسائل التي يعمل بها للتوجيه إلكترونياً لرفع كفاءة أساليب تقديم الخدمات.
6. أعطت الإدارة أولوية قصوى للرقابة إلكترونياً وعملت وفق خطة إلكترونية واضحة لتحقيق جودة الخدمات.
7. إن الإدارة العليا عملت وفق التنظيم الإلكتروني وعبر أفضل الوسائل لضبط العمل عبر التنظيم إلكترونياً لتحقيق جودة الخدمات.
8. سعت الإدارة لامتلاك جميع العاملين وسائل تسمح لها بالتوجيه إلكترونياً لرفع جودة الخدمات.
9. يتم استخدام أفضل الوسائل للمراقبة إلكترونياً في الشركة لرفع كفاءة جودة الخدمات.
10. عملت الإدارة على مراقبة الأداء إلكترونياً في الشركة لتحقيق أقصى جودة للخدمات المقدمة.

#### التوصيات:

بناءً على النتائج توصي الباحثة بالآتي:

1. الاستمرار في استخدام الإدارة لأساليب التخطيط الإلكتروني للإسهام في تطوير جودة الخدمات.
2. الاستفادة من مختلف أنواع التطور التكنولوجي في التخطيط إلكترونياً لضمان جودة الخدمات.
3. ضرورة استقطاب ذوي الخبرة والمؤهلات العلمية لضمان التنظيم إلكترونياً لتحقيق جودة الخدمات.
4. الاهتمام بامتلاك أجود أنواع الوسائل التي ترتبط بالتنظيم إلكترونياً لعكس خدمات مميزة بالشركات.
5. زيادة الاهتمام بالعمل وفق التوجيه إلكترونياً في مختلف المؤسسات لكسب الوقت والمزيد من العملاء عبر تقديم خدمات مميزة.
6. ضرورة إعطاء الأولوية القصوى للتوجيه إلكترونياً في الشركات والمؤسسات لرفع مستوي جودة الخدمات.
7. التركيز على أن تكون الرقابة الإلكترونية في الشركات والمؤسسات مرنة وسهل التعامل معها لتحقيق أقصى فائدة في إطار تقديم الخدمات.

8. العمل على زيادة مساحات امتلاك أفضل الوسائل لضبط العمل عبر التوجيه إلكترونياً لتحقيق جودة الخدمات.
9. ضرورة نشر ثقافة وامتلاك جميع العاملين وسائل تسمح بالتوجيه إلكترونياً لتأكيد جودة الخدمات.
10. زيادة الإدارة لأساليب مراقبة كامل المؤسسة أو الشركة إلكترونياً لتسهيل الوصول للخدمات.

#### المصادر والمراجع:

1. أحمد كوكو جالس، أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمات المصرفية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2016م.
2. حمزة عبد القادر عبد الرحمن، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على رضا العملاء في الوحدات الحكومية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2017م.
3. صلاح على حامد البيلي، نموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية باستخدام نظام (ERP)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2018م.
4. عابد ياسين الديب، التقنيات المؤتمته الإلكترونية المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على المتعاملين في المصارف، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، 2019م.
5. طارق عبد السلام مشاري، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، 2020م.
6. علي عبد الفتاح بن حليم، الإدارة الإلكترونية: المتطلبات والمعوقات، طرابلس: مجلة المعرفة، جامعة الزيتونة، المجلد الثالث، العدد الثالث، 2016م.
7. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، القاهرة: دار سحاب للنشر والتوزيع، 2017م.
8. إبراهيم عبد الرحمن نكتل، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، كركوك: مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، المجلد التاسع، العدد 24، 2020م.
9. غسان الطالب، وراكن الزعاير، الادارة الالكترونية لمنظمات الأعمال، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر، 2020م.
10. توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2021م.
11. أبوبكر محمود الهوش، الإدارة الإلكترونية، القاهرة: مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر، 2019م.
12. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع، 2018م.
13. عمرو العجاوي، الإدارة الحكومية العربية في عصر التقنية الفائقة بين المفهوم والواقع، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس، دبي، الإمارات، 2007م.
14. حمد إبراهيم السويل، دور البنية التحتية للمفاتيح العمومية في دعم الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، الرياض: ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، 2010م.



15. محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2016م.
16. حمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، القاهرة: المكتبة العصرية للنشر، 2013م.
17. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، 2020م.
18. عبد الله حمود العنزي، تأثير معايير الإدارة على جودة الخدمات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد 39، 2021م.
19. عبيد عبد الرؤوف الريحاني، إدارة المعرفة وأثرها في تحسين جودة الخدمات، مجلة العلوم، العدد 15، 2023م.
20. محمد محمود أحمد الرمادي، الأبعاد الاجتماعية لحوكمة الخدمات الصحية وتأثيرها على جودة الخدمات، مجلة كلية الآداب، العدد 21، جامعة بورسعيد، 2021م.
21. أكرم أحمد الطويل وآخرون: إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد 2، العدد 19، 2010م.
22. إياد عبد الفتاح النسور: أسس جودة الخدمات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008م.
23. ثامر ياسر البكري: تسويق الخدمات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005م.
24. صلاح محمد ذياب: قياس أبعاد جودة الخدمة من منظور العملاء والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد الأول، 2012م.
25. يوسف حسين عاشور وطلال عثمان العبدلة: قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا، مجلة جامعة الأقصى، فلسطين، المجلد 11، العدد 01، 2007.
26. عمرو بس عماد الدين، العلاقة بين معايير الكفاءة الإدارية وجودة الخدمة، القاهرة: دار الثقافة للنشر، 2016م.
27. - مصباح احمودة مصباح الغناي، القيادة الإدارية وأثرها في تطوير الأداء المؤسسي بالتطبيق على وزارة المالية الليبية 2024. (مجلة القرطاس، 2025).
28. - مصباح احمودة مصباح الغناي، أثر ممارسة الادارة الاستراتيجية على الاداء المؤسسي بالمنظمات غير الحكومية - دراسة حالة المؤسسة الليبية للاستثمار - ليبيا 2024. (مجلة الاصاله، 2024).
29. - مصباح احمودة مصباح الغناي، دور البراعة التنظيمية والميزة التنافسية وانعكاساتها على المنظمات المتعلمة (دراسة حالة الشركة الليبية للبريد والاتصالات) . (مجلة القرطاس، 2022).
30. - مصباح احمودة مصباح الغناي، دور الهياكل التنظيمية في تنفيذ التخطيط الاستراتيجي: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي-ليبيا . (مجلة الاصاله، 2022).
31. - مصباح احمودة مصباح الغناي، أثر ادارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة لسنة 2024 ) . (مجلة العلوم الاقتصادية و السياسية جامعة بني وليد - العدد الرابع و العشرون - سبتمبر 2024).