

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية
(دراسة تطبيقية على شركة الاتقان للاستشارات الهندسية بسلطنة عمان)
إعداد الباحث

صالح بن سالم بن محمد الحبسي

كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بجامعة محمد الاول (وجدة) – المملكة المغربية

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار تأثير فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية ؛ وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية من القادة والمؤوسين في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية بسلطنة عمان ، وشملت (١٦٠) مفردة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بفاعلية القيادة الاستراتيجية تُعزى لمتغير المستوى القيادي وعدد سنوات الخبرة ومكان العمل، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية ، وفي النهاية أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بتحسين الممارسات القيادية ، والجودة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية : القيادة الفعالة ، الجودة الإلكترونية.

Abstract:

This study aims to test the effect of the effectiveness of strategic leadership on the quality of electronic services. The researcher used the descriptive and analytical approach, and the method of the field study. The study was applied to a random sample of leaders and subordinates in the Precision Engineering Consulting Company in the Sultanate of Oman, and it included (160) individuals, and the study reached a set of results, the most

important of which are : There are no statistically significant differences regarding the effectiveness of strategic leadership due to the variable of leadership level, number of years of experience and workplace And the existence of a statistically significant effect of the effectiveness of strategic leadership on the quality of electronic services, and in the end the study recommended a set of recommendations related to improving leadership practices and electronic quality.

Key Word : Effective leadership, quality of police services

[١] التمهيد للدراسة :

تمثل القيادة إحدى أهم الوظائف الإدارية للمنظمة وبدون وجود قائد لا يمكن للمنظمة أن تبقى وتستمر وتحقق التميز في تحقيق أهدافها، كما أنها عملية اجتماعية تقوم على أساس التفاعل والتأثير بين أفراد المنظمة، وبالتالي فإن القيادة تعبر عن واقع وطموحات مستقبلية تهدف إلى تسليط الضوء على مجالات النمو والتطوير من أجل تحقيق أهداف المنظمة بأقل وقت وجهد وأعلى جودة ممكنة، وكذلك تحقيق عناصر الكفاءة والفاعلية من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة (جلاب، ٢٠١١).

ولأن القيادة هي رؤية وليست برنامجاً، وهي تفكير وليس تخطيطاً أو تكتيكاً، وهي حدس قيادي وليس معلومات، وهي ذكاء أعمال وليس ذكاء وظيفة، وهي حس البقاء والنمو، فهي أيضاً تمثل رأس مال حقيقي وتعتبر مورداً مهماً من موارد المنظمة الأساسية التي تعمل على تفوقها وتميزها في السوق؛ لذلك ذهب البعض إلى اعتبار القيادة من الأصول غير الملموسة، وأن الاستثمار فيها يعتبر ميزة تنافسية لها (نجم، ٢٠١١).

وعليه يمكننا القول أن من يصنع التفوق الاستراتيجي هي القيادة ؛ فهي تجسد التعقل والحكمة والإبداع، وتعتمد التفكير المنظم في تقدير مستقبل المنظمة ، فهي رأس مال إنساني واجتماعي ومعرفي وعقلي لمنظمات الأعمال لأنها تحمل ثقافة النخبة، فالتفسير العلمي للسلوك الاستراتيجي يرتبط بالممارسات التي تصدر عن القادة ، فضلا عن محاولاتهم المستمرة للتعديل والتغيير والموائمة في ظل الظروف التي تواجههم ، وكذلك الأنشطة والمهام التي يمارسونها ، وأيضا نوعية العمل واللوائح والقوانين المعمول بها ، والتي تنعكس بشكل مباشر أو غير مباشر على إعادة صياغة مفهوم القيادة في إطار الاستراتيجية ومكوناتها وأشكالها (يونس ، ٢٠١٤)

ومن ناحية أخرى فان مفهوم جودة الخدمة يعكس تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في اداء الخدمة ، ويشير مفهوم التوقعات هنا الى تطلعات أو رغبات العملاء والتي تكونت في ضوء الخبرة السابقة مع منظمات الخدمة ذاتها او المنافسين أو من خلال تعرضهم لأي شكل من اشكال الاتصالات التسويقية والترويج لمنظمات الاعمال بوجه عام ، وتهتم جودة الخدمة بجودة الأداء ، والتي تتعلق بالطريقة التي تتم بها الخدمة ، ويتم الحكم عليها بواسطة العميل أثناء أداء الخدمة ، وجودة المخرجات والتي يتم تقييمها بعد أداء الخدمة (Stevenson , 2005).

ومن ناحية أخرى تمثل الجودة الإلكترونية الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات وإهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة ، ويتمشى ذلك مع التطور الذي ظهر جليا منذ التسعينات ، وقد أخذ إتجاهين متداخلين هما : إتجاه التطور في جودة المعلومات والمعرفة ، وإتجاه الجودة في الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين.

[٢] مشكلة وتساؤلات الدراسة :

تتسارع المؤسسات بأحجامها الصغيرة والمتوسطة والكبيرة ، ربحية كانت أو خدمية ، فضلا عن كونها حكومية أو خاصة نحو تحقيق التميز في الأداء؛ وذلك بغية الوجود الفعال والمستمر على خريطة الأعمال ، ولقد اعتمدت هذه المؤسسات لتحقيق التميز في الأداء مداخل ومدارس متعددة ، ومن أهمها التميز في تقديم الخدمات

الإلكترونية ، والعمل من خلال توجهات استراتيجية بعيدة المدى ؛ بهدف مواكبة أفضل الممارسات العالمية لتحقيق أفضل النتائج، وساعد على ذلك ما يتميز به نماذج التميز في الخدمة من مرونة وقدرة على تحمل العديد من المبادرات والمشاريع التنموية ، مما جعله أمراً إيجابياً للمؤسسات التي لديها بنية تحتية إدارية جيدة.

ومن خلال دراسة استطلاعية لمجتمع الدراسة (لقاءات للباحث مع بعض المديرين في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية بسلطنة عمان) بهدف الوقوف على العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية ، تبين للباحث أن نمط القيادة الاستراتيجية له دوراً رئيسياً في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة ، وينعكس إيجاباً على تميز الأداء بالشركة ونتائج أعمالها ، بالإضافة إلى تأثيرها في مستوى رضا المتعاملين ، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة كالآتي: إن نمط القيادة الاستراتيجية له دور كبير في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة بشركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان. ويمكن ترجمة مشكلة الدراسة إلى مجموعة من التساؤلات الآتية :

- (١) هل هناك اختلاف بين آراء عينة الدراسة من القيادات والمرووسين فيما يتعلق بفاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ؟
- (٢) هل هناك علاقة دالة إحصائية بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ؟
- (٣) هل هناك تأثير دال إحصائياً لفاعلية لقيادة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ؟

[٣] فرضيات الدراسة :

- في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة يمكن صياغة الفروض التالية :
- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بفاعلية القيادة الاستراتيجية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان، وذلك تبعاً لمتغيرات المستوى الإداري، ومكان العمل، وعدد سنوات الخبرة.

- ٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وبين جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان.
- ٣- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لفاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان.

[٤] الإطار النظري والدراسات السابقة :

تمر منظمات الأعمال في العصر الحديث بمجموعة من التحولات الجذرية وذلك بسبب العديد من التحديات التي تواجهها، وخاصة التطور التكنولوجي والعلمي والثقافي والمعرفي السريع في ظل بيئة تتسم بالتعقيد وعدم التأكد؛ لذا أصبحت عملية التميز من الموضوعات المهمة والتي تحظى بالاهتمام الكبير من قبل منظمات الأعمال ، وهذا الوضع يتطلب وجود قادة لديهم وعي استراتيجي ورؤية شاملة ؛ وذلك من أجل النمو والاستمرار في المستقبل (Olwan , 2019)، حيث يتطلب ذلك قدرة عالية على مواجهة التحديات وعدم الانجذاب للفرص التي تتعارض مع أهداف المنظمة وتوجهها الاستراتيجي والتي تفرزها البيئة الخارجية (Buqais , 2018) ، وفيما يلي سوف نتناول بالعرض والتحليل مفهوم القيادة الاستراتيجية ، وجود الخدمات الإلكترونية.

١/٤- مفهوم القيادة الاستراتيجية :

تُعد القيادة الفعالة إحدى أهم معايير التميز المؤسسي ؛ إذ أنها تلعب دوراً محورياً في التأثير على العاملين ، وخلق روح التعاون فيما بينهم من أجل تحقيق الأهداف المشتركة والوصول إلى التميز ، ويمكن تعريف القيادة بشكل عام بأنها نشاط إنساني إيجابي يباشره شخص معين في المجال الإداري على مجموعة من الأفراد ؛ وذلك لتحقيق هدف معين باستخدام وسيلة التأثير أو السلطة (خطاب ، ٢٠٠٥).

وتشير القيادة الاستراتيجية إلى القدرة على توضيح الرؤية الاستراتيجية للشركة، مع تحفيز الآخرين للعمل في ظل تلك الرؤية (هيل وجونز ، ٢٠٠٦) كما عرفت القيادة الاستراتيجية بأنها القدرة على التوقع والتصور والحفاظ على المرونة وتفويض الآخرين

لإحداث التغيير الاستراتيجي عند الضرورة (Hitt et al., 2007) ، وعرفت كذلك بأنها القيادة متعددة المهام، فهي لا تساعد المنظمة فقط على التكيف مع بيئة العولمة سريعة التغيير، بل تتعدى ذلك بقدرتها على تشجيع وحث كبار المديرين على أداء أنشطتهم الروتينية اليومية (Lee & Chen, 2007) ، كما عرفها (الخفاجي ، ٢٠٠٨) بأنها القدرة على إدارة عمليات المنشأة بفاعلية والحفاظ على مستوى أداء عال بشكل متواصل. وكذلك عرفت القيادة الاستراتيجية على أنها القيادة التي تتضمن الإدارة من خلال الآخرين لمساعدة المنظمات على مواجهة التغيير المتسارع الذي تنطوي عليه بيئة الأعمال في ظل أحداث العولمة المتلاحقة (Jooste & Fourie, 2009).

وفي ضوء ذلك فإن الباحث يرى بأنه ليس هناك تعريف محدد للقيادة الاستراتيجية ، وذلك بسبب اختلاف آراء وتوجهات الكتاب الذين كتبوا عن القيادة، إلا إنه يمكننا تعريف القيادة الاستراتيجية بأنها عبارة عن قدرة المدير على التعبير عن رؤية إستراتيجية للمنظمة ، أو جزء من المنظمة ، وتحفيز وإقناع الآخرين للحصول على تلك الرؤية.

٢/٤ - جودة الخدمات الإلكترونية

تعد إدارة الجودة منهجاً علمياً متكاملأ ، وهي أحد الأنظمة الإدارية الحديثة في الإدارة التي تهدف إلى تطوير الأداء في المنظمات بهدف تحسين جودة المنتج أو الخدمة ، وتمثل إدارة الجودة أسلوباً يتميز بالشمولية حيث أنها تشمل كافة أجزاء المنظمة ، ويمثل تطبيق إدارة الجودة في الوقت الحاضر أهم عوامل النجاح لكل المؤسسات في القطاع الخاص أو القطاع الحكومي ، إنتاجية كانت أو خدمية والسبب في ذلك يرجع إلى أن تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى التحسين المستمر لأداء المنظمات وإلى جودة منتجها أو خدمتها.

وإذا كانت إدارة الجودة كفلسفة إدارية حديثة قد نشأت بالأساس كأسلوب عمل ووسيلة لتطوير أداء المنظمات الساعية إلى الربح ، فإن المهتمين بتطوير

ونشر هذه الفلسفة من رجال الفكر الإداري أكدوا إمكانية تطبيقها في المنظمات الخاصة ، والتي تعد شركات التكنولوجيا من أهم هذه المنظمات التي تهدف إلى تحقيق ربح مادي (المهيدب ، ٢٠٠٥)

وتعنى جودة الخدمات الإلكترونية في مؤسسات الأعمال ، بذلك المنهج الإداري المتكامل الذي يتكون من العديد من العناصر التي يجب تطبيقها بشكل كلى وفي ظل ظروف داخلية مواتية لكافة المؤسسات لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها التنظيم الإداري لهذه الأجهزة ، ولإرضاء الجمهور الذي يتعامل معها عبر شبكة الإنترنت ، وزيادة كفاءة العاملين في هذه الشركات من خلال التحسين المستمر لنظام الجودة.

أن الجودة الإلكترونية بدون شك موضوع جديد لهذا فإنه بحاجة إلى المزيد من الجهد المنهجي من أجل توضيح المفهوم . فهي لازالت تعني أشياء عديدة لأفراد مختلفين . فالبعض يرى أنها تعني عنصر قابلية التنبؤ من الزبون والإتساق في تقديمها من قبل الشركة . والبعض الآخر يرى أنها تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص ، وآخرون يرون أنها تعني الطبقات المختلفة من خدمة البيانات التي تقدمها مصادر الشبكة لطبقات الخدمة الأعلى بنفقات الأدنى (خدمة أعلى بتكلفة أدنى) ، والبعض يرى أنها محاولة لملاءمة تخصيص موارد الشبكة لخصائص تدفقات البيانات المعينة (٢٤).

ومع ذلك فإن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية ، ومع فارق أساسي هو أنها خدمة تقدم على الشبكة، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عولمة الإتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والصلات الشبكية) التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية ، لهذا فإن العديد من الأبعاد لتقييم جودة الخدمة في البيئة المادية تكون مؤثرة بدرجة كبيرة في البيئة الافتراضية ، وهذه الأبعاد تتضمن

: الدقة ، والإستجابة ، والجدارة (المعرفة والمهارات) ، قابلية الدخول والوصول ، اللطافة، الأمن ، الموثوقية ، الجدارة بالثقة (Suomi , 2007).

٣/٤- أثر القيادة الاستراتيجية في جودة الخدمات الإلكترونية

يرتبط أداء المنظمة بشكل وثيق مع أداء القائد الاستراتيجي وعلى الرغم من أن القيادة الاستراتيجية هي ليست العنصر الوحيد في تميزها؛ لكنها عنصر مهم فيه، ومع تزايد الضغوط والتحديات الكبيرة التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر، ظهرت حاجة المنظمة إلى قيادة فعّالة يكون لها الدور الكبير في تحويلها من حالة التفكك والانحدار إلى منظمة قوية ومتميزة ، ومن أجل تحفيز المنظمة يجب أن يكون هناك قائد استراتيجي قادر على نقل الرؤية التنظيمية إلى الأفراد في المستويات الإدارية المتوسطة والتنفيذية فيما يتصل بعملية التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية ، وأن هذه الرؤية يُمكن أن تخلق مناخ المشاركة وطرح الأفكار الجيدة والإبداعية وتهيء الظروف المساعدة للتميز في تقديم الخدمة (حسوني ، ٢٠١٠).

إن مفتاح النجاح وتحقيق التميز في تقديم الخدمة هو فهم الترابط والتكامل بين العناصر المؤدية للتميز المؤسسي، وتعد ممارسات القيادة الاستراتيجية أحد تلك العناصر حيث تستطيع المؤسسات أن تحقق التميز المؤسسي ؛ إذا كان بإمكانها اختيار قائد استراتيجي قادر على إعداد ووضع الخطط والمبادرات المناسبة للتحسين المستمر في الخدمات الإلكترونية المقدمة ، واستغلال الموارد البشرية المتاحة لتقديم خدمات متميزة (الحيلة ، ٢٠١٤) ، كما يلعب القائد الاستراتيجي دورا فاعلا في تعزيز التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية ، من خلال التعرف على أفضل الممارسات العالمية الفاعلة التي ينبغي تطبيقها في مجال الخدمات الإلكترونية ، والتي باتت من المسائل المهمة من أجل تعزيز التميز على مستوى المؤسسة بشكل عام (حسوني ، ٢٠١٠)

ويرى الباحث أن ممارسات القيادة الاستراتيجية الفاعلة من شأنها أن تسهم في الارتقاء بمؤسسات الأعمال ؛ لتصبح منظمات رائدة في مجالها، مما يدعم

وصولها نحو التميز المؤسسي، الأمر الذي يُسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز الميزة التنافسية لديها.

[٥] أهداف الدراسة :

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو قياس أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، ولتحقيق هذا الهدف الرئيس، قام الباحث بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية تمثلت فيما يلي:

(١) اختبار العلاقة بين دور فاعلية القيادة الاستراتيجية (المتغير المستقل) وجودة الخدمات الإلكترونية (المتغير التابع) في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .

(٢) اختبار درجة تأثير فاعلية القيادة الاستراتيجية (المتغير المستقل) على جودة الخدمات الإلكترونية (المتغير التابع) في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .

(٣) تقديم توصيات في إطار علمي من الممكن أن تساهم في إرساء الممارسات الاستراتيجية للقيادات نحو تحقيق أعلى درجات من الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين.

[٦] أهمية ودوافع الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة الحالية مما يترتب عليه من مساهمات ذات فائدة من الناحيتين العلمية والعملية، كما يتضح مما يأتي:

(أ) من الناحية العلمية :

- الندرة النسبية في الدراسات الموجهة نحو مجالي القيادة الاستراتيجية ، وجودة الخدمات الإلكترونية في شركات التكنولوجيا ، حيث تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولى – في حدود علم الباحث - التي تناولت الربط بين موضوعين حيويين وهامين، وهما مدى فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية في شركات التكنولوجيا.

(ب) من الناحية التطبيقية:

- سيتم تطبيقه الدراسة الحالية على شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، وهي إحدى الركائز الأساسية في تطوير الطول التكنولوجية في سلطنة عمان، وأحد روافد دعم التنمية في البلاد، والتي تمتلك كوادر بشرية يمكنها أن تساهم في إحداث التغيير الإيجابي المميز تجاه تطوير المجتمع.

- إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة، وتقديم النصائح لصناع القرار في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان لتطوير الآليات، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز ممارسات القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية.

[٧] أسلوب الدراسة :

سوف نتناول فيما يلي وصفا للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة، وذلك من خلال بيان منهجها، ووصف مجتمعها، وتحديد عينتها، ومن ثم إعداد الأدوات المستخدمة (الاستبانة)، وكيفية بناء الاستبانة وتطويرها، كما يتناول إجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

١/٧ - منهج الدراسة :

تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي ؛ لأنه المنهج المناسب الذي يحقق أهداف الدراسة ، حيث يعبر عن الظاهرة المدروسة كما وكيفا ، ولا يتوقف عند حد جمع المعلومات اللازمة لوصف الظاهرة ، بل يتعدى ذلك إلى تحليل الظاهرة ، وكشف العلاقات بين أبعادها ؛ من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره (العساف ، ١٩٩٨).

٢/٧ - مجتمع وعينة الدراسة :

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها، فقد تحدد المجتمع المستهدف على أنه يتكون من المديرين والمرووسين في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، ويرجع سبب اختيار هذه المؤسسة لموضوع الدراسة إلى إمكانية الوصول للمعلومات والبيانات اللازمة لإجراء تلك الدراسة ، والاهتمام الكبير لقيادات هذه المؤسسة بتحقيق أعلى درجات التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية مقارنة بالجهات المماثلة على المستوى الدولي.

ولتحقيق أهداف الدراسة اشتملت عينة الدراسة على فئتين : الأولى تمثل المديرين وهم على درجة مدير إدارة فأعلى ، والفئة الثانية تمثل المرووسين وهم على درجة رئيس قسم فأقل ، وذلك لاستطلاع آرائهم حول أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، والجدول رقم (١) يوضح عدد استمارات الاستبيان الموزعة على العينة والمسترد منها.

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الاتقان ...
 صالح بن سالم بن محمد العيسى

الجدول (١)
 عينة الدراسة والاستثمارات الموزعة والمستردة

م	الإدارات	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستردة
١	العمليات/المجال الكيميائي	٣٥	٣٠
٢	شبكات الأنابيب/الميكانيكي	٤٠	٣٥
٣	مجال الكهرباء	٢٥	٢٠
٤	مجال المعدات والأجهزة الدقيقة	٢٥	٢٠
٥	المجال المدني	١٥	١٥
٦	مجال الأمن والسلامة	٢٠	١٨
	المجموع	١٦٠	١٣٨

المصدر: من إعداد الباحث ، ٢٠١٩م

٣/٧- تطوير أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة الميدانية في جمع بياناتها علي إستبانة تمت صياغتها من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمتعلقة بفاعلية القيادة الاستراتيجية ، وجودة الخدمات الإلكترونية ، وهي مكونة من ثلاثة أقسام رئيسية وهي :

- القسم الأول : مخصص للبيانات الديمجرافية والمتعلقة بالمستوى الإداري، مكان العمل ، عدد سنوات الخدمة.
- القسم الثاني : مخصص لقياس فاعلية القيادة الاستراتيجية ويتم قياسه من خلال العبارات (١-٦) (الحرازين ، ٢٠٢٠).
- القسم الثالث : مخصص لقياس جودة الخدمات الإلكترونية ، وتم قياسه من خلال العبارات (٧-١٦) (القريوتي ، ٢٠١٤)

٤/٧ - تقييم الاعتمادية والصلاحية :

من أجل تقييم الاعتمادية والصلاحية ، أجرى الباحث الاختبارات الآتية:

أ- الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة ، ويبين الجدول الآتي (٢) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

جدول رقم (٢)

معامل الارتباط بين كل درجة لكل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية

م	المجال	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
١	فاعلية القيادة الاستراتيجية	٠.٩١	٠.٠٠٠
٢	جودة الخدمات الإلكترونية	٠.٠٨٦	٠.٠١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$.

ب- تقدير ثبات الاستبانة

يُشير الثبات إلى إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق نفس الأداة على نفس العينة من الأفراد، وللتأكد من ثبات الاستبانة قام الباحث بإعادة تطبيق الاستبانة على العينة العشوائية ذاتها (٢٠ مفردة)، بعد أسبوعين من التطبيق الأول، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين القياس الأول والثاني لكل محور من المحاور على حدة، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣)
معاملات الارتباط بين القياس الأول والقياس الثاني

م	المجال	معامل ارتباط بيرسون بين القياس الأول والثاني
١	فاعلية القيادة الاستراتيجية	٠.٩١١
٢	جودة الخدمات الإلكترونية	٠.٨٧٧

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$.

ويتضح من الجدول رقم (٣) السابق أن معاملات الارتباط للمحاور بين القياسين الأول والثاني قد تراوحت بين (٠.٨٧٧ ، ٠.٩١١) ، وهي درجة عالية جدا ؛ تجعل الباحث يطمئن إلى ثبات الأداة المستخدمة في القياس.

٦/٧- أساليب التحليل الإحصائي :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة بنوعها الوصفية والاستدلالية مراعيًا في ذلك طبيعة الدراسة وأهدافها ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحث :

١- المتوسط الحسابي ، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية إلى جانب المحاور الرئيسية.

٢- تم استخدام الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف آراء استجابات أفراد عينة الدراسة.

٣- تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova) ، لبيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية في محاور الدراسة المختلفة وفقا للمتغيرات الديموجرافية (المستوى الإداري ، جهة العمل ، عدد سنوات الخبرة).

٤- تم استخدام معاملات الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

٥- تم استخدام معاملات الانحدار لقياس درجة التأثير للمتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

[٨] حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في النقاط الآتية:

- (١) **الحدود الزمنية** : تغطي الدراسة فترة زمنية مدتها عامين من (٢٠١٩ - ٢٠٢٠م).
- (٢) **الحدود المكانية** : شملت الدراسة من الناحية التطبيقية شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .
- (٣) **الحدود البشرية** : طبقاً لأهداف الدراسة اشتملت الحدود البشرية على : جميع العاملين في الشركة.

[٩] اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة :

نتناول فيما يلي عرضاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها ، وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها :

١/٩ - الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

يوضح الجدول رقم (٤) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

الجدول (٤)
 المعلومات الديموغرافية للمستجيبين

خصائص العينة	مجموعة القياس	التكرار	النسبة المئوية
المستوى الإداري	المديرين	١٥	٠٩
	المرؤوسين	١٤٥	٩١
	المجموع	١٦٠	%١٠٠
مكان العمل	العمليات/المجال الكيميائي	٣٥	٢٢
	شبكات الأنابيب/الميكانيكي	٤٠	٢٥
	مجال الكهرباء	٢٥	١٥
	مجال المعدات والأجهزة الدقيقة	٢٥	١٥
	المجال المدني	١٥	١٠
	مجال الأمن والسلامة	٢٠	١٢
	المجموع	١٦٠	%١٠٠
	عدد سنوات الخدمة	من (١ - ٥) سنوات	١٢٠
من (٦-٩) سنة		٣٠	١٩
أكبر من (١٠) سنة		١٠	٦
الإجمالي		١٦٠	%١٠٠

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء التحليلات الإحصائية

ويتضح من الجدول أن نسبة القادة من المستجيبين بلغت (٠٩%) من درجة مدير إدارة فأعلى ، (٩١%) من المرؤوسين ، أما فيما يخص جهة العمل فإن نسبة (٢٢%) يعملون في العمليات/المجال الكيميائي ، ونسبة (٢٥%) يعملون في شبكات الأنابيب/الميكانيكي ، ونسبة (١٥%) يعملون في مجال الكهرباء ، ونسبة (١٥%) يعملون في مجال المعدات والأجهزة الدقيقة ، (١٥%) يعملون في المجال الأمني ، (١٢%) يعملون في مجال الأمن والسلامة ، وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة ، فإن

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الإتقان ...
 صالح بن سالم بن محمد العيسى

الذين بلغت مدة خدمتهم في شركة الإتقان للاستشارات الهندسية من (١ إلى ٥) سنوات بلغوا (٧٥%)، أما الذين بلغت مدة خدمتهم من (٦ إلى ٩ سنة) فقد بلغوا (١٩%)، أما الذين كانت مدة خدمتهم أكبر من (١٠ سنة) بلغوا ٦%.

٢/٩- الإحصاء الوصفي

نوضح فيما يلي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين فيما يتعلق بفاعلية القيادة الاستراتيجية، وجودة الخدمات الإلكترونية، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي :

١/٢/٩- آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى فاعلية القيادة الاستراتيجية :

يشير الجدول رقم (٥) إلى نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين حول مدى فاعلية القيادة الاستراتيجية في شركة الإتقان للاستشارات الهندسية.

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمدى فاعلية القيادة الاستراتيجية في شركة الإتقان للاستشارات الهندسية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة التوافق
١	يوفر القادة خطة استراتيجية شاملة للشركة وتقدم إطاراً للتخطيط لكافة إداراتها.	٤,٠١	٠,١٠٣	١	مرتفع
٢	يقوم القادة بمراجعة الخطط وتطويرها وتعديلها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها	٣,٨١	٠,٢٠٦	٤	مرتفع
٣	يتحمل القادة مسؤولية إجراء التطوير والتدقيق المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف	٣,٨٦	٠,٢٠١	٣	مرتفع
٤	يرسخ القادة ثقافة مؤسسية تضمن تحقيق الأهداف من خلال تقديم القدوة في الأداء .	٣,٩٢	٠,٢١١	٢	مرتفع
٥	يقوم القادة بالمشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم المستمر	٢,٧٣	٠,٣٤٣	٦	متوسط
٦	يحرص القادة على التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة	٣,٧٧	٠,٢٠٩	٥	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن خلال الجدول السابق يتضح أنه : يوجد توافق بين عينة الدراسة بمستوى (مرتفع) على فاعلية القيادة الاستراتيجية في الشركة ، وذلك بمتوسط حسابي يتراوح ما بين (٤.٠١ : ٣.٧٣) ، وخاصة فيما يتعلق بتوفير خطة استراتيجية شاملة للشركة ، وتقديم إطاراً للتخطيط لكافة إداراتها ، وترسيخ القادة لثقافة مؤسسية تضمن تحقيق الأهداف من خلال تقديم القدوة في الأداء المؤسسي ، وتحمل القادة لمسئولية إجراء التطوير المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف.

وتتفق النتائج المتعلقة بأهمية فاعلية القيادة الاستراتيجية مع عدد من نماذج التميز العالمية المطبقة في منظمات الأعمال التي تضمنت معيار القيادة كمعيار رئيس ، مثل : نموذج التميز الاوربي EFQM (أل مزروع ، ٢٠١٠).

٢/٢/٩- آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية :

يشير الجدول رقم (٦) إلى نتائج التحليل الإحصائي فيما يتعلق بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في شركة شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، ويتضح من الجدول أنه يوجد توافق من جانب عينة الدراسة بمستوى (مرتفع) على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في الشركة ، وذلك بمتوسط حسابي يتراوح ما بين (٤.٢٢ : ٢.٢٣).

ويعزو الباحث تلك النتائج إلى اهتمام القادة في شركة شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان بمعايير التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية ، والذي يظهر جلياً من خلال رؤية الشركة ، والتي تهتم بالتميز والريادة العلمية والعملية لإعداد موارد بشرية احترافية من خلال التدريب والتعليم والتأهيل والبحث العلمي المستمر والمتطور، بما يزود الشركة بمختلف المهارات التي ترتقي بالخدمات الإلكترونية وتحقق نقلة نوعية في قطاع التكنولوجيا والاستشارات الهندسية ، حيث أصبحت عملية التميز المؤسسي في الشركة معياراً رئيسياً لتحقيق التميز في الأداء المؤسسي.

جدول (٦)
 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة
 حول جودة الخدمات الإلكترونية

م	البيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التوافر
١	سهولة استعمال الخدمات الإلكترونية للشركة	٣.٦٩	٠,٣٤٥	٦	مرتفع
٢	يُلبى الموقع الإلكتروني احتياجات المتعاملين	٣.٨٧	٠,١٢٣	٥	مرتفع
٣	يمكن إنجاز المعاملات من خلال الموقع الإلكتروني	٤.٢٢	٠.١٢١	١	مرتفع
٤	عند إنجاز المعاملة الكترونياً يتوفر الدعم اللازم	٣.٩٩	٠,١٢٤	٤	مرتفع
٥	سهولة الوصول للموقع الإلكتروني للشركة	٣.٣٤	٠,١٢٧	٧	مرتفع
٦	تتوفر بالموقع معلومات كاملة عن خدمات الشركة	٤.١١	٠.١١١	٢	مرتفع
٧	الموقع الإلكتروني للشركة آمن وموثوق فيه	٣.١٢	٠,٢١١	٨	مرتفع
٨	هل هناك رد تلقائي على البريد الإلكتروني للمتعاملين	٢.١١	٠,١٢٨	٩	متوسط
٩	الزمن المستغرقة للرد على البريد المرسل كان قصير	٤.١٠	٠.١٢١	٣	مرتفع
١٠	غرفة الدردشة تتيح التفاعل المباشر مع المتعاملين	٢.٠٣	٠,١٩٨	١٠	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وكذلك تتفق تلك النتائج مع عدد من نماذج التميز التي تضمنت معيار رضا المتعاملين كمعيار رئيس ، وهي نموذج التميز الأوربي EFQM ، كما تتفق تلك النتيجة جزئياً مع عدد من الدراسات التي توصلت إلى أهمية رضا المتعاملين وتضمنت معيار ثقافة التميز في الخدمة كمعيار رئيس في التميز المؤسسي (Tomažević et al., 2017) ، وفي هذا الخصوص يرى الباحث أنه حتى يمكننا تطبيق التميز في الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين ؛ ينبغي توافر ثقافة تنظيمية تدعم تحقيق الأداء المتميز ، بحيث يتم تحويل مفهوم التميز إلى ثقافة مؤسسية.

٣/٩- تحليل ومناقشة الفرضية الأولى

ينص الفرض الأول على أنه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بفاعلية القيادة الاستراتيجية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية ، وذلك تبعاً لمتغيرات : المستوى الإداري ، ومكان العمل ، وعدد سنوات الخبرة ، ولاختبار هذا الفرض تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاختبار الفرق بين عينتين مستقلتين ، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرق بين متوسط أكثر من عينة، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي :

١- آراء عينة الدراسة حول فاعلية القيادة الاستراتيجية حسب المستوى الإداري

يوضح الجدول رقم (٧) نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة من المديرين والمرؤوسين في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية ، حول فاعلية القيادة الاستراتيجية ، وذلك من حيث المستوى الإداري.

ويتضح من الجدول رقم (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تُعزى لمتغير المستوى الإداري وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) ، وكانت قيم Sig. أكبر من مستوى المعنوية ، مما يدل على عدم وجود اختلاف معنوي بين آراء عينة الدراسة حول فاعلية القيادة الاستراتيجية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية ، ويعزو الباحث عدم الاختلاف في آراء العاملين حسب المستوى الإداري إلى قناعة القيادات في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية بمدى أهمية تطبيق منهجيات التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية من قبل المرؤوسين ، وهي محل متابعة كبيرة من قبل المديرين.

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الإتقان ...
 صالح بن سالم بن محمد العيسى

جدول رقم (٧)
 نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب المستوى القيادي
 حول فاعلية القيادة الاستراتيجية

Sig.	المرووسين		القادة		الأبعاد
	انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	
٠.٤٦	٠.٩٦	٤.٠٠	٠.٩١	٤.١١	١. يوفر القادة خطة استراتيجية شاملة للشركة وتقدم إطاراً للتخطيط لكافة إداراتها.
٠.٣١	٠.٨٣	٤.١٢	٠.٨٥	٤.٢١	٢. يقوم القادة بمراجعة الخطط وتطويرها وتعديلها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها
٠.٤٨	٠.٩٨	٣.٩٧	٠.٧٢	٤.٢٢	٣. يتحمل القادة مسؤولية إجراء التطوير والتدقيق المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف
٠.٤٥	١.٠٢	٣.٩٠	٠.٩٣	٤.٠٤	٤. يرسخ القادة ثقافة مؤسسية تضمن تحقيق الأهداف من خلال تقديم القدوة في الأداء .
٠.٧٢	١.١٢	٣.٧٥	١.٠٨	٣.٨٠	٥. يقوم القادة بالمشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم المستمر
٠.٤١	٠.٧٦	٣.٣٣	٠.٥٥	٤.١١	٦. يحرص القادة على التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$.

٢- آراء عينة الدراسة حول فاعلية القيادة الاستراتيجية حسب جهة العمل

يوضح الجدول رقم (٨) نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة في شركة الإتقان للاستشارات الهندسية ، حول فاعلية القيادة الاستراتيجية ، وذلك من حيث جهة العمل.

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لآراء عينة الدراسة
 حول فاعلية القيادة الاستراتيجية

Sig.	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	العبارات
٠.٤٧	٢.٦٣	٢.٣١٨	٤	٤.٦٣٨	بين المجموعات	١. يوفر القادة خطة استراتيجية شاملة للشركة وتقدم إطاراً للتخطيط لكافة إداراتها.
		٠.٨٨٢	٣١٣	٢٢١.٣٤	داخل المجموعات	
			٣١٦	٢٢٥.٩٨	المجموع	
٠.٤٧	٢.٣٨	١.٦٦٧	٤	٣.٣٢	بين المجموعات	٢. يقوم القادة بمراجعة الخطط وتطويرها وتعديلها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها
		٠.٦٧٩	٣١٣	١٧٥.٦٥	داخل المجموعات	
			٣١٤	١٧٨.٦٥	المجموع	
٠.١٤	١.٩٩	١.٧٦٥	٤	٢.٧٧	بين المجموعات	٣. يتحمل القادة مسئولية إجراء التطوير والتدقيق المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف
		٠.٦٧٩	٣١٣	١٧٤.٦٦	داخل المجموعات	
			٣١٦	١٧٧.٦٥	المجموع	
٠.٧٣	٠.٣٣	٠.٣٣٧	٤	٠.٦٧٤	بين المجموعات	٤. يرسخ القادة ثقافة مؤسسية تضمن تحقيق الأهداف من خلال تقديم القدوة في الأداء المؤسسي.
		١.٠١٤	٣١٢	٢٥٤.٦٧	داخل المجموعات	
			٣١٦	٢٥٥.٥٤	المجموع	
٠.٢٩	١.٢٣	١.٥٢٣	٤	٣.٠٧٦	بين المجموعات	٥. يقوم القادة بالمشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم المستمر
		١.٢٣٤	٣١٣	٣٠٧.٨٧	داخل المجموعات	
			٣١٦	٣١١.٧٨	المجموع	
٠.٣٤	١.١٣	٠.٢٣٧	٤	٠.٦٣٤	بين المجموعات	١- يحرص القادة على التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة
		١.٠١١	٢١٣	٢٢٤.٧٦	داخل المجموعات	
			٢١٦	٢٣٥.٤٢	المجموع	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$

ومن الجدول يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في متوسط إجابات المرؤوسين حول فاعلية القيادة الاستراتيجية ، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن القادة في شركة إتقان بالفعل يهتمون بالتعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة ، ويتحملون مسؤولية إجراء التطوير والتدقيق

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الاتقان ...
خالع بن سالم بن محمد الحبسي

المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف ، ويقومون بمراجعة الخطط وتطويرها وتعديلها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها ؛ وبالتالي فإن تلك الممارسات أصبحت واضحة في جميع المعاملات المرتبطة بممارسات القادة.

٣- آراء عينة الدراسة حول فاعلية القيادة الاستراتيجية حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول رقم (٩) نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية حول فاعلية القيادة الاستراتيجية ، وذلك من حيث عدد سنوات الخبرة ، ومن الجدول رقم (٩) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في متوسط إجابات عينة الدراسة حول فاعلية القيادة الاستراتيجية في الشركة.

ومما سبق يتضح صحة الفرض الأول ، حيث لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تُعزى لمتغير المستوى الإداري، وجهة العمل، وسنوات الخبرة فيما يتعلق بفاعلية القيادة الاستراتيجية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الاتقان ...
 صالح بن سالم بن محمد العيسى

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لآراء عينة الدراسة
 حول دور فاعلية القيادة الاستراتيجية طبقاً لعدد سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	Sig.
٢- يوفر القادة خطة استراتيجية شاملة للشركة وتقدم إطاراً للتخطيط لكافة إداراتها.	بين المجموعات	٢.٩٤٣	٤	٠.٩٨١	١.٠٩٩	٠.٣٥٠
	داخل المجموعات	٢٢٣.٠٤٥	٣١٣	٠.٨٩٢		
	المجموع	٢٢٥.٩٩٨	٣١٦			
٣- يقوم القادة بمراجعة الخطط وتطويرها وتعديلها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها	بين المجموعات	٣.٦٦٢	٤	١.٢٢١	١.٧٤٧	٠.٣٤٦
	داخل المجموعات	١٧٤.٥٤٣	٣١٣	٠.٦٦٤		
	المجموع	١٧٨.٦٥٤	٣١٦			
٤- يتحمل القادة مسئولية إجراء التطوير والتدقيق المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف	بين المجموعات	١.٧٧٦	٤	٠.٧٦٥	٠.٨٧٦	٠.١٤٢
	داخل المجموعات	١٧٥.٧٦	٣١٣	٠.٧٠٤		
	المجموع	١٧٧.٨٧٦	٣١٦			
٥- يرسخ القادة ثقافة مؤسسية تضمن تحقيق الأهداف من خلال تقديم القدوة في الأداء المؤسسي .	بين المجموعات	١٢.١٢٢	٤	٤.٧٦٥	٤.١٢٣	٠.١٦٧
	داخل المجموعات	٢٤٣.٢٣٢	٣١٣	٠.٩٦٥		
	المجموع	٢٥٥.٥٤٣	٣١٦			
٦- يقوم القادة بالمشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع عمليات التطوير والتعلم المستمر	بين المجموعات	٢.٨١٢	٤	٠.٢٣٧	٠.١٥٩	٠.٦٣
	داخل المجموعات	١٠١.٨٧٦	١١٣	١.١١٦		
	المجموع	١١١.٦٥٤	١١١			
٧- يحرص القادة على التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة.	بين المجموعات	١٢.١٢٢	٤	٤.٠٤١	٠.١١٢	٠.٤٣
	داخل المجموعات	٢٤٣.٢٣١	٣١٣	٠.٩٧٢		
	المجموع	٢٥٥.٢٣٤	٣١٦			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائي عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$.

٣- تحليل ومناقشة الفرضية الثانية :

تنص هذه الفرضية على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية القيادة الاستراتيجية ، وجودة الخدمات الإلكترونية ، ويوضح الجدول رقم (١٠) مدى وجود علاقة ارتباط بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية ، وذلك على النحو الآتي:

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الاتقان ...
 صالح بن سالم بن محمد العيسى

جدول رقم (١٠)

معاملات الارتباط بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية

جودة الخدمات الإلكترونية	فاعلية القيادة الاستراتيجية	
**٠.٥٠٣	١	فاعلية القيادة الاستراتيجية
١	**٠.٥٠٣	جودة الخدمات الإلكترونية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$

ويتضح من الجدول (١٠) وجود ارتباط إيجابي بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية بمعدل (0.50).

وعليه تقبل الفرضية الثانية التي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية".

٣- تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة :

تنص هذه الفرضية على أنه " يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لفاعلية القيادة الاستراتيجية في جودة الخدمات الإلكترونية ، ويوضح الجدول رقم (١١) مدى وجود تأثير لفاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية ، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (١١)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وجودة الخدمات الإلكترونية

مستوي دلالة T	T المحسوبة	B	مستوي دلالة F	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
٠.٠٠	١٩.٢٧	١.٨٢٢	١.١١١	٥٦.٢٢٢	٠.٢٥١	٠.٥٢١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = (0.05)$

يبين الجدول رقم (١١) تأثير فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية ، حيث أظهرت نتيجية التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات ارتباط إيجابي بين فاعلية القيادة الاستراتيجية وبين جودة الخدمات الإلكترونية ، إذ بلغ معامل الارتباط (٠.٥٢١) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠.٠٥$) ، وبمعامل تحديد بلغ (٠.٢٥١) أي إن ما قيمته (٠.٢٥١) من التغيرات في جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، ناتج عن فاعلية القيادة الاستراتيجية ، كما بلغت قيمة التأثير (١.١١١) ، وهذا يعني الزيادة بقيمة وحدة واحدة في فاعلية القيادة الاستراتيجية يقابله تغيير في جودة الخدمات الإلكترونية (١.١١١) وهي دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠.٠٥$) .

وهذا يعني من ناحية أخرى ، إن تحريك القيادة للعناصر الآتية المدرجة بهذا المحور باستمارة استطلاع الرأي بمقدار وحدة واحدة يترتب عليه زيادة بدرجة التميز المؤسسي بمقدار (١.١١١) ، وتتلخص أهم هذه العناصر في : توفير القادة خطة استراتيجية شاملة للشركة ، وتقديم إطاراً للتخطيط لكافة إداراتها ، وأن يقوم القادة بمراجعة الخطط وتطويرها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها ، وأن يتحمل القادة مسؤولية إجراء التطوير والتدقيق المستقبلي للرؤية والرسالة ، وترسيخ القادة ثقافة مؤسسية تضمن تحقيق الأهداف من خلال تقديم القدوة في الأداء المؤسسي ، وأن يحرص القادة على التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة .

وتتفق تلك النتائج مع معيارى القيادة والاستراتيجية كمعايير رئيسية لتحقيق التميز في أداء وخدمات مؤسسات الأعمال في العديد من نماذج التميز التي تضمنت معيار القيادة كمعيار رئيس ، وخاصة نموذج التميز الاوربي EFQM ، كما تتفق جزئياً مع عدد من الدارسات والتي توصلت إلى نماذج مقترحة للتميز ، أو تضمنت معيار القيادة والاستراتيجية كمعايير رئيسية في التميز المؤسسي (Sharma & Talwar , 2007) .

ويمكن تفسير تلك النتائج المتعلقة بأهمية فاعلية القيادة الاستراتيجية ، بأن تحقيق التميز في مؤسسات الأعمال يتطلب توافر قيادة استراتيجية متميزة تدعم تحقيق الأداء المتميز ، ويدعم ذلك التفسير ما أكده (Latham , 2013) في أن تحقيق التميز في الخدمات الإلكترونية يتطلب قادة فاعلين يعملون على تحويل مفهوم التميز إلى ثقافة مؤسسية ، وما ذكره (Sharma & Talwar , 2007) بأن المراحل الأساسية لتحقيق التميز تتضمن بناء خطط استراتيجية بالمنظمة ، وما بينه (Osborne , 2009) من أن إدارة توجيه إدارة المؤسسات نحو تميز الأداء يتطلب إيجاد قادة استراتيجيين يعملون على تحويل ثقافة جديدة تعمل على تغيير العادات والمشاعر لدى العاملين.

وعليه تقبل الفرضية الثالثة التي تنص على أنه "يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لفاعلية القيادة الاستراتيجية في جودة الخدمات الإلكترونية".

٤- نتائج الدراسة

بناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول دور القيادة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التي تستحق البحث والاهتمام من المسؤولين في الشركة ، وتتخلص أهم هذه النتائج فيما يلي :

١- وجود توافق بين عينة الدراسة بمستوى (مرتفع) على فاعلية القيادة الاستراتيجية من خلال حرص القادة على التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف لجميع العاملين بالشركة ، وتحمل القادة مسؤولية إجراء التطوير والتدقيق المستقبلي للرؤية والرسالة والأهداف ، وبمراجعة الخطط وتطويرها وتعديلها مع اتخاذ القرارات التصحيحية عليها

٢- وجود توافق من عينة الدراسة بمستوى (مرتفع) على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، وذلك بمتوسط حسابي يتراوح ما بين (٤.٢١ : ٣.٧٧).

- ٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 05.0$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تأثير فاعلية القيادة الاستراتيجية في جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .
- ٤- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بتأثير القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .
- ٥- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 05.0$) بين فاعلية القيادة الاستراتيجية ، وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، حيث بلغ معامل الارتباط بينها (0.521).
- ٦- وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 05.0$) لفاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان ، وقد بلغ معامل التأثير (٠.٢٣).

٥- توصيات الدراسة

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يقترح الباحث عددا من التوصيات التي تتعلق بتعزيز فاعلية القيادة الاستراتيجية ، بالإضافة إلى توصيات تتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية ، ويمكن توضيح ذلك على النحو بالجدول رقم (١١).

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الاتقان ...
 صالح بن سالم بن محمد الحبسي

جدول رقم (١١) : توصيات الدراسة

م	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	الفترة الزمنية
١- تطوير الرؤية والرسالة				
1	الاستمرار في السعي نحو مشاركة الموظفين بشكل مستمر في تحديد وتطوير الرؤية والرسالة، بحيث تكون تلك التوجهات هدفاً يسعى جميع المعنيين لتحقيقه، وذلك من أجل كسب وزيادة ولاء الموظفين وتبنيهم لأهداف المؤسسة والعمل على تحقيقها.	ورش عمل مع الفئات المستهدفة.	إدارة الموارد البشرية	يومان
2	العمل على مراجعة وتقييم التصورات والتوجهات الاستراتيجية ومراجعة التجارب التي مرت فيها الشركة محل الدراسة والعمل على الاستفادة من التجارب العالمية والعربية المتميزة.	تشكيل لجان المراجعة والتقييم	فريق عمل من القادة	شهر
3	الاستمرار في تأهيل القادة في شركة الاتقان للاستشارات الهندسية محل الدراسة لوضع تصورات وتوجهات استراتيجية واضحة بالاستناد إلى تحليل البيئة الداخلية والخارجية حتى تتلائم الرؤية والرسالة مع الإمكانيات المؤسسية المتاحة.	ورش عمل مع الفئات المستهدفة	إدارة الموارد البشرية	أسبوع
٢- جودة الخدمات الإلكترونية				
1	ضرورة تعميم ونشر فكر الجودة في الخدمات الإلكترونية على كافة مستويات العنصر البشري بشركة الاتقان للاستشارات الهندسية في سلطنة عمان .	ورش عمل مع الفئات المستهدفة.	إدارة الموارد البشرية	يومان

أثر فاعلية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الإلكترونية (دراسة تطبيقية على شركة الاتقان ...

صالح بن سالم بن محمد الحبسي

م	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	الفترة الزمنية
2	الاستفادة من تجارب الشركات المتقدمة في مجال تحسين جودة الخدمات الإلكترونية ، والأخذ منها بالقدر الذي يتفق ويتناسب مع أنظمة وقوانين العمل في سلطنة عمان.	عدد (3) دراسات مقارنة	إدارة الموارد البشرية	شهر
3	ضرورة دعم القيادات بالشركة لاستراتيجية تطبيق الجودة الإلكترونية ، وفق خطة استراتيجية يتم إعدادها ودراساتها لتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة والظروف المحيطة والإمكانات البشرية والمادية المتاحة.	ورش عمل مع الفئات المستهدفة.	إدارة الموارد البشرية	يومان

٦- آفاق الدراسات المستقبلية

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات التي تم تقديمها يمكن طرح العديد من الإشكاليات الجديرة بمواصلة البحث فيها لتكون مشاريع مستقبلية وهي:

- ١- إجراء مزيد من الدراسات لتأخذ بعين الاعتبار المتغيرات التي لم يتم تغطيتها في هذه الدراسة، كاختبار متغيرات مستقلة أخرى مثل: تقييم الموظفين وتمكينهم، أو إجراء دراسات تتبع أسلوب المقارنة على سبيل المثال ما بين المؤسسات العامة والقطاع الخاص.
- ٢- دراسة دور الأنماط المختلفة للقيادات في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية.
- ٣- إجراء دراسة مستقبلية عن الأسباب التي تحد من جودة الخدمات الإلكترونية.

المراجع :

أولا : المراجع باللغة العربية :

(أ) الكتب:

- الخفاجي ، نعمة عباس والغالي، وظاهر محسن (٢٠٠٨) : "نظرية المنظمة مدخل التصميم". عمان دار إلنازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- العامري ، صالح ، الغالي ، طاهر (٢٠٠٩) : الإدارة والأعمال ، (ط ٢) ، عمان ، دار وائل للنشر ، مكتبتنا العربية ، الأردن.
- العساف ، صالح حمد (١٩٩٨) : المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض: العبيكان للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية.
- المليجي ، رضا ابراهيم (٢٠١٤) : "إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق" ، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- جاد الرب ، السيد محمد (٢٠١٠) : "إدارة الأعمال الدولية : الأساسيات الاستراتيجية لتطبيقات" ، مطبعة العشري ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية.
- جلاب ، احسان دهنش (2011) : " ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير " ، ط ١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان ، الأردن.
- نجم ، نجم عبود (٢٠١١): "القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين"، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن.

(ب) الدوريات العلمية :

- القريوتي، وآخرون : "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة شركة زين للاتصالات الخلوية"، دراسات- العلوم الإدارية، مج ٤١، ع ١، الجامعة الأردنية، ٢٠١٤، ص ٦٧.
- أحمد عريقات، وآخرون : "دور تطبيق معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية حالة دراسية- بنك الإسكان للتجارة والتمويل الأردني"، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج ١٠، ع ٢٤، جامعة الزرقاء، الأردن، ٢٠١٠، ص ٥٩.
- خلفي عيسى & وهيبه دهاخني (٢٠١٧) : استراتيجية الاستثمار البشري في ظل منهجيات نموذج التميز الأوروبي (EFQM) وفق منطق الرادار (RADAR) دراسة تحليلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية ، العدد (٨) ، المجلد (٢).

(ج) الرسائل والأبحاث :

- أبو مدللة ، رنده نبيل (٢٠١٤) : " العلاقة بين تطبيق أبعاد المنظمة المتعلمة والتميز المؤسسي: دراسة ميدانية على المؤسسات الدولية العامة في محافظات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الدراسات العليا ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين.
- الأنصاري ، عبد العزيز عبد الغفور عبد السبحان (٢٠١٨) : " سمات القيادة الإدارية وأثرها على التميز المؤسسي الدور الوسيط للقدرات الإدارية – دراسة ميدانية علي المشاريع التنموية التابعة لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية بجدة – " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا ، قسم إدارة الأعمال.
- البحيسي ، عبد المعطي محمود (٢٠١٤) : " دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الازهر ، غزة فلسطين.
- الحرازين ، محمد زهير ديب (٢٠٢٠) : " ممارسات القيادة الاستراتيجية وأثرها علي إدارة التميز " ، دراسة ميدانية علي الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين.
- المصري ، إبراهيم (٢٠١٥) : الإدارة بالتجول ودورها في تحقيق التميز المؤسسي ، دراسة تطبيقية علي وزارة الداخلية – الشق المدني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.
- آل مزروع ، بدر سليمان عبد الله (٢٠١٠) : بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية ، رسالة دكتوراه في الفلسفة غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية.
- جودة ، زكريا (٢٠١٥) : " واقع تطبيق إمكانات نموذج التميز المؤسسي الأوربي EFQM في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الإدارة والسياسة ، غزة ، فلسطين.
- يونس ، نفين (٢٠١٤) : درجة فعالية التميز في مدارس وكالة الغوث بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين.
- عبده ، رنا إسماعيل رزق (٢٠١٧) : "ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي – دراسة تطبيقية علي الكليات الجامعية في محافظات غزة –" رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر ، غزة.

ثانيا : المراجع باللغة الإنجليزية :

1-BOOKS

- Hitt, M.A., Ireland, R.D. and Hoskission, R.E. (2007) : “Strategic Management: Competitiveness & Globalization”, 4th ed., South-Westren College Publishing, U.S.A.

2- Scientific periodicals

- Al Rashidi , Huda Saad (2019) : Studying the Reality of Institutional Excellence in Jordanian Government Sector: Opportunities and Challenges International, 2019, vol. 9, issue 2, 368-386 .
- Aljamal , Sameer Suleiman (2019) : The Level of Organizational Justice and its Relation to Achieving Institutional Excellence from the Point of View of Workers in the Directorates of Education. In the Province of Al-Khalil , Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences, Vol. (27), No. (5).
- Assad Ali Karam , Abdelkarim Fuad Kitana (2020) : An Exploratory Study to Identify the Impact of Leadership Styles on Achieving Institutional Excellence in the Public Sector: United Arab Emirates, International Journal of Business and Management; Vol. 15, No. 6; 1833-3850.
- Buqais ,Ameena, Saeed Hameed Aldulaimi, RadwanKharabsheh and Marwan Abdeldayem (2018) : the impact of knowledge management on achieving institutional excellence: the case of general coordinator of the governorates in the kingdom of bahrain, International Journal of Data Mining & Knowledge Management Process (IJDKP) Vol.8, No.4/5.
- Olwan , Adnan Ahmad & Hani Jaza'a Irtaimah & Musa Al-Lozi, (2019) : "Strategic Leadership Competencies and its Impact on Achieving

Organizational Excellence via the Mediating Role of Organizational Commitment: A Case Study in National Center for Security and Crisis Man," Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), , vol. 8(1).

- Tomaževič, N., Tekavčič, M., & Peljhan, D. (2017) : “Towards excellence in public administration: organisation theory-based performance management model”. Total Quality Management & Business Excellence, 28(5-6).
- Source:H.Li and R. Suomi(2007): Evaluation Electronic Service Quality: A Transaction Process Based Evaluation Model, in D.Remenyi(Ed): Proceedings of ECIME 2007: The European Conference on Information Management and Evaluation, Motepelier,France, 20-21-Sep,pp333-334.
- P.Shachaf and S.M.Ottman(2007): E-Quality and E-service Equity, 40th Annual Hawaii International Conference on System Science, Jan,p247, Available : <http://dlist.sir.arizona.edu>.

3- PhD and MA Theses:

- Muasya, VIVIAN. (2017) : “The Role of Strategic Leadership in Effective Strategy Implementation: A case of UNICEF Somala. A Research Project Report Submitted to the Chandaria School of Business in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master of Business Administration (MBA) united stated international university – africa.

4- Periodic reports

- EFQM (2012) : "Revised EFQM Model to Help Increase Europe's Competitiveness, Available at: www.prnewswire.com. Retrieved 2017-01-01.
- Peter G. Northouse, W. Glenn Rowe (2014) : " Bundle: Leadership Theory and Practice, Fourth Edition and Cases in Leadership", Publisher, SAGE Publications.