



# دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت " دراسة تطبيقية "

أ.د/ حسنين السيد طه

أستاذ إدارة الموارد البشرية وعميد الكلية السابق

أ/ عبدالقادر عبدالله جاسم الرجيب

طالب ماجستير بكلية التجارة جامعة مدينة السادات

#### ■ ملخص البحث:

اهتم البحث الحالي بتوصيف أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت ، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة ، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٣١٢ موظف من موظفي قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت ، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع الإدارة الإلكترونية متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى جودة الخدمة كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها ، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي الإدارة الإلكترونية باختلاف الخصائص الديموجرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى جودة الخدمة باختلاف الخصائص الديموجرافية، ووجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للمؤهل العلمي بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، وكشفت النتائج عن وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة ، وتوصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم جودة الخدمة في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت من خلال الإهتمام بالإدارة الإلكترونية .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، جودة الخدمة.

#### Research Summary:

The current research was concerned with describing the dimensions of electronic management and the quality of service in the sexuality and travel documents sector in Kuwait, in addition to determining the type and strength of the relationship between the dimensions of electronic management and the quality of service, and to achieve this was relied upon the survey list to collect preliminary data using a sample of 312 employees of the sexuality and travel documents sector in Kuwait, the results of the research showed that the reality of electronic management is average at the overall level and for each dimension of its dimensions, and found that The level of quality of service was average at the overall level and for each dimension of its dimensions, the results of the research showed that there were no statistically significant differences between the perception of the surveyed about the level of electronic management according to different demographic

characteristics, the absence of differences between the perception of the surveyed about the level of quality of service according to different demographic characteristics, and the existence of fundamental differences between the perception of different categories of scientific qualification in relation to the dimensions of quality of service, and the results revealed that there is a expulsion relationship with statistical significance between the dimensions of electronic management and the quality of The service, the researchers reached a set of recommendations to strengthen the quality of service in the sector of nationality affairs and travel documents in Kuwait through the interest in electronic management.

**Keywords: Electronic Management, Quality of Service.**

١- مقدمة:

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، وكان لذلك أثراً كبيراً على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا (Stebbins et al, 2014)، فلقد بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها في على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة. Pliskn et al, (2016 الفريخ ، ٢٠٠٣).

وقد كان للإنترنت دوراً رئيساً وأساسياً في نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية، حيث أكد أحد الباحثين أن القوة الدافعة للإدارة الإلكترونية كانت ولا تزال تكنولوجيا العمل بالإنترنت، حيث أسهمت شبكة الإنترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهايات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة وبسرعات فائقة، الأمر الذي دعم بدوره توجهات المنظمات ولفت أنظارها لإمكان إدارة كافة التعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق الإنترنت، ولم يعد هناك أهمية كبرى لأماكن تواجد هذه الجهات، وقد ساهمت تطبيقات الإنترنت

المتعددة مثل البريد الإلكتروني (Electronic mail) والمؤتمرات الصوتية (Voice Conferencing) وغرف التخاطب (Chat Rooms) على تحسين ورفع كفاءة الإدارة الإلكترونية وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوه منها ( ياسين ، ٢٠١٥ ) .  
وتعتبر جودة الخدمة جوهر الاستراتيجيات التسويقية للمنظمات التي تسعى لتحقيق الجوانب الملموسة في السوق، وتعد جودة الخدمات أحد الاهتمامات الحديثة في المنظمات الخدمية الخاصة منها والعامة. والذي يحدد جودة الخدمة هو العميل وأن القرار بجودة الخدمة لا يكون من وجهة نظر المنظمة، بل من وجهة نظر العميل، وبالتالي على المنظمات الخدمية أن تقوم على أساس توقعات العملاء للخدمة التي سوف يحصلون عليها ومقارنتها بما يحصلون عليها فعليا (Upadhyai,2017).

وتختص الإدارة العامة للجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بإصدار ووثائق السفر المتصلة بالمواطنين سواء بإصدار ووثائق السفر أو إثبات النسب لإصدار الجنسية حسب ما ينص القانون.

ويسعى هذا البحث إلي التعرف علي دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت.  
٢- الإطار النظري: يشمل الإطار النظري؛ الإدارة الإلكترونية وأبعادها، جودة الخدمة وأبعادها، والعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة وذلك على النحو التالي:  
١/٢- الإدارة الإلكترونية وأبعادها :

تنشأ الإدارة الإلكترونية من خلال عدة مراحل تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل، إن دراسة مراحل وأبعاد مختلفة للإدارة الإلكترونية وتحليل مفهومها يساعد على إدراك أفضل للظاهرة ووسائل استثمار فرص تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير دور المنظمة. وقبل التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب بحث العديد من القضايا والتحديات التي تفرضها طبيعة تحليل بيئة العمل والنشاط ومن أهمها كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة معينة والأساس القانوني لتطورها. والعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والعلاقات الإنسانية. وأثر الإدارة الإلكترونية علي البطالة. وكذلك يجب دراسة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ( الصالح، ٢٠١٤ ).

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة

والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة (Kislov,2017) ، وعرفها (عشري، ٢٠١٨) بأنها استخدام كافة التقنيات الإدارية الحديثة وشبكات الاتصالات الإنجاز العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة لكي تتمكن إدارة الموارد البشرية من تحقيق اهدافها بأقل وقت وجهد ممكن.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آليا للمستفيدين في أي زمان ومكان مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات والأداء ( عمر، ٢٠٢١) ، كما عرفها (Kalsi,2009) بأنها استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغرض تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها، وعرفها ( جبير ، ٢٠٢١ ) بأنها القيام بالخدمات اللازمة في مؤسسات الدولة والقطاع الخاص لتلبية احتياجات المواطنين بكفاءة وفعالية عالية وبتكاليف ومجهود أقل، وهي تختلف عن الإدارة التقليدية التي تتميز بالروتين وتعقيد الإجراءات فضلاً عن توقف العمل في حالة وجود أزمة أو كوارث طبيعية، وقد برزت الإدارة الإلكترونية بشكل فعال بعد أزمة جائحة كورونا التي فرضت حالة الطوارئ الصحية في جميع دول العالم، لذلك كان لا بد على الدول أن تستمر في تقديم الخدمات العامة، وبهذا أصبحت الإدارة الإلكترونية وسيلة وهدف في تقديم الخدمات.

ويرى الباحثان بأن الإدارة الإلكترونية هي منهجية إدارية جديدة تقوم على الاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتنشيط الإجراءات والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات لربطها لاحقاً بالحكومة الإلكترونية.

وقد أوضحت دراسة (الصيرفي، ٢٠٠٩) الخصائص التي تنفرد بها الإدارة الإلكترونية وتتميز عن الإدارة التقليدية:

- سرعة أداء الخدمات: حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي: حدث تطور في تقديم الخدمة للمستفيدين حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة، ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً، هذا فضلاً عن أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع وإحالاته إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك أن العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من ويتولى صناعات المعرفة "إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة

- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تتضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

و يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط التالية ( Fors & Moreno, 2012 ; صالح ، ٢٠٠٩ )

- سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
  - نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
  - تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.
  - تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
  - التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
  - تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.
  - تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.
  - الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستخدمين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
  - تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها.
  - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.
- ولقد تعددت وجهات نظر الباحثين عند تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية، ولكن غالبية الباحثين إتفقوا على أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تتضمن ما يلي:

## (١) التخطيط الإلكتروني:

يعتبر التخطيط من أهم الوظائف للإدارة الإلكترونية، لأنه يعرف بأنه عملية ذهنية وقابل للتجديد المستمر لبرامج العمل، وكذا إقرار مبني على حقائق وتقديرات مدروسة والتخطيط الإلكتروني يتسم بالميزات التالية (محمد، ٢٠٢٠):

- أنه يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة الآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتحديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية، حيث جميع العاملين يمكنهم من المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان.
- أنه أكثر فعالية على مواكبة المستجدات من خلال ما يحققه من قدرة على الوصول إلى الجديد، بالاعتماد على التدفق السريع للمعلومات عبر الشبكة المحلية والعالمية.

وبينت دراسة ( فيلاني، ٢٠١٦) الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني من خلال الجدول التالي:

### جدول رقم (١)

#### الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني

التخطيط الإلكتروني	التخطيط التقليدي
خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة
خطط قصيرة وآنية (أمدًا أيام، أسابيع أو فصل أو شهر)	خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا يقل أمدًا عن سنة واحدة)
الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده	الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها
الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات	الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه
الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والعملاء وحاجاتهم الآنية والمحتملة	الخطة تركز على قدرات الشركة
المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة	المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بالخطة
الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة	الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل
المخططون هم المبادرون من المديرين بدرجة عالية	المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون

الأهداف محددة واضحة وقابلة للقياس	الأهداف عامة، غامضة واحتمالية بدرجة عالية
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي العملاء
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه من أجل الشركة	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجازه

المصدر: ( فيلاني، ٢٠١٦ )

## (٢) التنظيم الإلكتروني :

التنظيم هو وظيفة من وظائف الإدارة ينطوي على تحديد الأنشطة المطلوب إنجازها، لتحقيق الأهداف المرجوة وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة والتنظيم الإلكتروني أكثر فعالية ومرونة، لأنه يسمح بالتعاون والاتصال بين مختلف القائمين بالعمل الإداري في كل مكان وبسرعة، عن طريق شبكة داخلية للإدارة في ظل التحوّل للإدارة الإلكترونية الحديثة، التي برز فيها هيكل تنظيمي جديد (أحمد، ٢٠٠٩). ولقد حدد (عامر، ٢٠٠٧) التغيرات العميقة التي تترافق مع إعادة التنظيم للمنظمات في ظل الإنترنت والتنظيم الإلكتروني كالتالي:

- التنظيم الشبكي بكونه تنظيمياً مرناً للإتصال والتعاون بين الأفراد، كما هو الحال في غرف العمليات في المستشفيات، حيث أن كل مشروع بمثابة نسجه في التنظيم الشبكي تشارك فيه مجموعة تتفاعل وتعمل ثم تنحل عند إنهاء المشروع.
- تحقق شبكة الإنترنت التشابك الفائق بين جميع العاملين عن طريق الشبكات الداخلية وتؤدي إلي الصلات الفائقة في كل مكان في المنظمة وفي كل الأوقات، ولاشك أن هذه الصلات القائمة علي الإنترنت ستؤدي إلي تجاوز هرمية الإتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدي.

## (٣) القيادة الإلكترونية :

تجعل القيادة الإلكترونية من المدير أن يكون في كل مكان ويملك كل المعلومات، ويتصل بكل العاملين على الشبكة الداخلية، أو بالمعاملين عبر الشبكة الخارجية (جبير، ٢٠٢١)، وتنقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع:

- (أ) القيادة التقنية العلمية: وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، حيث تركز على استخدام التكنولوجيا وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، بالإضافة إلى سرعة الحصول عليها، حيث تمكن القائد الإلكتروني من تحسس أبعاد التطور

التكنولوجي والعمل على الاستفادة منه وتوظيفه، كما تجعله يتسم بمواصفات جديدة، وهي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات (حازم، ٢٠٠٣).

(ب) القيادة البشرية الناعمة: وتتمثل في ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزد المعرفي وحسن التعامل مع العملاء، كما تتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق، مع التركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين. (عبد الله، ٢٠١٩).

(ج) القيادة الذاتية: تتطلب جملة من المواصفات التي يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة (Kislov, 2017). وأوضحت دراسة (سمان، ٢٠٢٠) الفرق بين المدير في الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

#### جدول رقم (٢)

##### الفرق بين القيادة التقليدية القيادة الإلكترونية

القيادة التقليدية	القيادة والإلكترونية
خط سير وظيفي ثابت ذو اتجاه واحد	متغيرات وظيفية متعددة في اتجاهات عديدة.
أهدافه طويلة الأجل .	أهدافه متتالية وقصيرة الأجل
يعتمد على عمره ومكانته الوظيفية.	يعتمد على علمه وجرأته
يميل إلى المركزية والتسلسل الهرمي	يميل على التمكين ويقبل التغيير
يرتبط بالمؤسسة والأفراد	يرتبط بالأفكار والشبكات
يدبر العمل بصوته ويجيد الكلام	يدبر العمل بأفكاره ويجيد الإنصات.

المصدر: (سمان، ٢٠٢٠)

#### (٤) الرقابة الإلكترونية:

الرقابة التقليدية تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، حيث هناك فارق زمني بين اكتشاف الانحراف ومعالجته، بينما الرقابة الإلكترونية آنية تسمح بالمراقبة الفورية، مما يتيح لنا بتقليص الفجوة الزمنية، بين اكتشاف الخطأ أو الانحراف وتصحيحه، لأنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات المستمر وهو ما يؤدي

إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني ،سواء بين العاملين والإدارة ،او بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة (طه ،٢٠١٨).

وقد أوضحت دراسة ( الحسن ،٢٠١١) المزايا الناتجة من استخدام الرقابة الإلكترونية والتي تتمثل فيما يلي:

- تفيد الرقابة الإلكترونية في الوقوف على مدى نجاح الخطط الإدارية المعتمدة لإنجاز الأهداف، أو إنتاج السلع أو تقاسم الخدمات، وبناء على تلك الرقابة تقرر الإدارة مدى صلاحية الخطة المعتمدة للاستمرار فيها أو حاجة الخطة للتعديل أو حتى التغيير التام واستبدالها بخطة أخرى.
  - لا تسعى الرقابة الإلكترونية في جوهرها إلى ضبط تقصير أحد أفراد الفريق الإداري لمعاقبته بقدر ما تم في الأساس وتسعى إلى إدراك الحل أو الخطأ لتداركه حتى لا يؤثر في مستوى الخدمة أو المنتج، وأيضا حتى لا يضر بسير العمل ويسيء إلى سمعة الإدارة ومهنتها.
  - تسعى الرقابة الإلكترونية إلى معالجة مواطن الخلل أو الخطأ في مواقعها الإدارية، بخلاف الإدارات التقليدية التي يمضي وقت تتراكم فيه المشكلات بتكرار الأخطاء أو الخلل حتى يتحول إلى ظاهرة وحينها تتدخل الإدارة.
  - الإدارة الإلكترونية إدارة عملية في نظامها الرقابي سريعة الاستجابة لسد ثغراها، وليست إدارة تنظر إلى المشكلات بعد تراكمها.
- كما بينت دراسة (بحراوي ،٢٠١٩) المزايا الناتجة من الرقابة الإلكترونية والتي تتمثل فيما يلي:

- تمكن الإدارة من معاينة تفاصيل العمل، ووجود البرامج التي تضمن ظهور ما ينبئ بالخلل وقت حدوثه، مما يضمن لهذه الإدارة سرعة تلافي الخطأ والخلل.
- الرقابة في الإدارة الإلكترونية رقابة قائمة على الحاضر وليست رقابة تتبع أحداث ماضية وقعت بعد التبليغ عنها، أو ظهور ما يفيد بوجود خلل من خلال النتائج ، في ظل هذا النظام الرقابي المحكم تكون الإدارة على درجة عالية من الأمان والثقة
- يتسع النطاق الرقابي الذي يتوفر للإدارة الإلكترونية كثيرا داخليا وخارجيا وعالميا، مما يتيح للإدارة الوقوف على مستوى الخدمات المقدمة والمنتجة، وقراءة ردود

الأفعال والانطباعات حول منتج الإدارة أو خدماتها، ورضا الفئات المستهدفة أو عدم رضائها، وهذا كله لم يكن من الممكن توافره في الإدارة التقليدية. وإستهدفت دراسة (Marakos,et al,2001) إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً. وتوصلت الدراسة إلى أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة ولكنه يعتمد أيضاً على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب إستراتيجية عمل مناسبة. وأن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضيري في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستفيدين.

كما إهتمت دراسة (Stamoulis et al,2001) بالتعرف على متطلبات توظيف تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة وخاصة في الخدمات الحكومية وتوصلت الدراسة إلى أن الموضوع ليس فقط مسألة تكنولوجيا حديثة وإنما رؤية وأهداف واضحة مثلها مثل أي إستراتيجية واضحة ونظم المعلومات تحتاج إلى تدعيم العمل الداخلي داخل حدود الحكومة. وخدمة العملاء من خلال تدخل رقمي وعلاقات رقمية تربط بين جميع الفئات. وتطبيق تلك الأنظمة، فإن العمل التحضيري مطلوب في كل من المؤسسة والتكنولوجيا وفلسفة الإدارة العامة للمعلومات العامة الجديدة توضح هذا التحسن الواضح في تلك المسائل الهامة الموجهة للعملاء.

واهتمت دراسة (حمدي، ٢٠١٨) إلى التعرف على أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي في دراسته، ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث استبانة مكونة من خمسة محاور هي: الصعوبات الإدارية، الصعوبات البشرية، الصعوبات التقنية، الصعوبات البرمجية، الصعوبات المالية، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كما يلي: كشفت الدراسة عن وجود صعوبات إدارية تتمثل في كثرة الأعمال الإدارية المدرسية ل (مدير، وكيل المدرسة)، ندرة الدورات التدريبية المتاحة من قبل إدارة التربية والتعليم لاستخدام الإدارة الإلكترونية، وكشفت الدراسة عن وجود صعوبات بشرية تتمثل في صعوبة التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية ، ضعف تأهيل (مديري،وكلاء المدارس في التعامل مع تقنيات الإدارة الإلكترونية.

وكشفت دراسة (القحطاني، ٢٠١٨) إلى معرفة مجالات ومعوقات تطبيق التعاملات الإلكترونية في إمارة منطقة الرياض وذلك من خلال التعرف على مدى وعي العاملين بأهمية التعاملات الإلكترونية ومجالات توظيف التعاملات الإلكترونية والمعوقات التي تواجه تطبيق التعاملات الإلكترونية وسبل التغلب على هذه المعوقات في إمارة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي في دراسته، وبعد تحليل البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن أفراد العينة موافقون على وجود معوقات تواجه تطبيق التعاملات الإلكترونية ومن أبرزها مقاومة العاملين للتغيير، عدم الاستعانة بخبراء التعاملات الإلكترونية، محدودية الحوافز، نقص الكوادر البشرية المتخصصة، عدم قناعة بعض الرؤساء بجدوى التعاملات الإلكترونية، وأن أفراد العينة موافقون على سبل مواجهة معوقات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومن أبرزها تنمية الوعي بأهمية التعاملات الإلكترونية، الاستعانة بخبراء التعاملات الإلكترونية، توفير كوادر بشرية مؤهلة، توفير حوافز للعاملين

واهتمت دراسة (فراحتية، ٢٠٢١) إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تمكين العاملين، دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في جامعة المسيلة، ولأجل تحقيق هذا الهدف تم استطلاع عينة قصدية من العاملين والبالغ عددهم ١٢٤، واعتمد البحث على المنهج الوصفي حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وتحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الكلية ذو مستوى مرتفع، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في تمكين العاملين الإداريين في جامعة المسيلة.

وإهتمت دراسة (كعكي، ٢٠٢١) بالتعرف على كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية للرشاقة التنظيمية لتحقيق الميزة التنافسية في ضوء بعض عمليات إدارة المعرفة، وذلك بتشخيص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء بعض عمليات إدارة المعرفة، ومعرفة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية للرشاقة التنظيمية لتحقيق الميزة التنافسية، والتعرف على آليات تفعيل الإدارة الإلكترونية للرشاقة التنظيمية لتحقيق الميزة التنافسية. طبقت المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة التي طبقت على أعضاء هيئة التدريس بعدد من كليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في الرياض، وتوصلت إلى عدد من النتائج منها: رفض بعض قائدات الجامعة تقليص الإجراءات التنظيمية وصعوبة تعزيز ثقة

المنسوبين بالقيادة الجامعية بالاحترام المتبادل لأنهم من يحقق الميزة التنافسية، محدودية تقبل مشاركة الموظفين المعرفة الوظيفية إلكترونياً وصعوبة بناء علاقات مجتمعية إلكترونياً لتحقيق الميزة التنافسية في بيئة تنظيمية هرمية

كما إهتمت دراسة (محمود، ٢٠٢١) بالتعرف على الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، والكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، والتعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات المصرية في ظل جائحة كورونا، والكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الحالية بجامعة سوهاج من وجهة نظر القيادات وأعضاء هيئة التدريس وتقديم تصور مقترح للتحويل للإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الدراسة (الاستبانة)، وأظهرت نتائج البحث ما يلي ضعف الحوافز (المادية، والمعنوية) الداعمة للتحويل للقيادة الإلكترونية، غياب (القوانين والتشريعات) الداعمة لتطبيق القيادة الإلكترونية، ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (الشبكات، والأجهزة)، قلة الوعي بأهمية القيادة الإلكترونية والتسهيلات التي تقدمها.

وتناولت دراسة (الزامل، ٢٠٢١) معرفة مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ودرجة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، ودور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء رؤية المملكة (٢٠٣٠) من وجهة نظر الموظفين الإداريات بالجامعة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع خطوات المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة الفعلية من (٢٨٠) موظفة، وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً للثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء رؤية المملكة (٢٠٣٠)، وتبين أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابات الموظفين الإداريات حول دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء رؤية المملكة (٢٠٣٠) بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تعزى لمتغير المؤهل العلمي، لكن ظهرت فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

٢/٢ - جودة الخدمة وأبعادها :

تعرف جودة الخدمة بأنها عملية تحقيق رغبة العميل بالشكل الصحيح ووفق ما يشبع حاجته من وجهة نظره (Fatima, 2019)، كما تعرف بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي وهي

المحدد الرئيسي لرضا العملاء أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها(عوض ، ٢٠٢٢).

كما أشارت دراسة (عمر، ٢٠١٩) إلى ثلاث جوانب رئيسة لتعريف جودة الخدمة وتتضمن الجانب الوظيفي للخدمة إلى قدرة الخدمة على تأدية الوظيفة أو الاستخدام الخاص بها، والجانب التقني للخدمة؛ أي مطابقة المنتج (سلعة أو خدمة) لمواصفاته، وجانب التسويق و أي قدرة المنتج ( سلعة أو خدمة) على تلبية احتياجات العملاء ، ويعد جانب التسويق من أكثر الجوانب قبوة في تحديد مفهوم جودة الخدمة، في حين عرفها ( الدرادكة، ٢٠١٣) على أنها تلبية حاجات وتوقعات العميل المعقولة، كما تعرف بأنها المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها (عقيلي، ٢٠١٣).

وفي هذا السياق أوضح (Purcărea,2013) أن جودة الخدمة هي الفرق بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات العميل للخدمة ، كما عرفها (Alnsour,2014) بأنها قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين.

وأشارت دراسة (المطيري ، ٢٠٢٠) إلى أن الخدمات تتميز بخصائص رئيسية عن السلعة والتي يمكن تناولها على النحو التالي:

- الخدمات غير ملموسة : وتشير من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، سماعها قبل أن تتم عملية شراؤها
- التلازم: ترتبط الخدمة عموما بعملية الاستهلاك المباشر لها، إي أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين ثم يتم استهلاكه في مرحلة أخيرة . بينما الخدمة تمثل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت أنتاجها أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الانتفاع منها في الوقت ذاته.
- التباين: يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات
- عدم التملك: يعني بذلك أن الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التمتع بحق امتلاكها عند الحصول عليها.

وفي ضوء ما سبق يرى الباحثان أن جودة الخدمة يمكن تعريفها من وجهة النظر إحداهما الداخلية الممثلة في التركيز على جودة الخدمة كما تراها الإدارة والأخرى خارجية الممثلة

في التركيز على جودة الخدمة كما يدركها العملاء، نجد أنها تدور حول المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية كتعريف لجودة الخدمة. كما أشارت دراسة (عبد النبي، ٢٠١٩) إلى الدوافع الأساسية لتحسين جودة الخدمة والتي تتمثل فيما يلي:

أ- تعيش المؤسسات الإلكترونية منافسة غير عادية وصراع شديد للاستحواذ على سوق العمل، فكل مؤسسة إلكترونية تواجه المؤسسات المنافسة لها بكل ما تملك من موارد ومميزات، من هنا تحتاج تلك المؤسسات التطبيق إدارة الجودة يوما بعد يوم

ب- الزيادة الهائلة في أعداد العملاء بالمؤسسات الإلكترونية

ج- التنوع الكبير الذي حدث في أهداف المؤسسات الإلكترونية ومجالاته وبرامجه ومسارته الجديدة

د- التقدم التكنولوجي والعلمي والذي يفرض علينا العمل بمبدأ الجودة الشاملة في كافة المجالات

هـ- تزايد القناعة لدى المسؤولين بأن النمو والنجاح الاقتصادي يتطلب موارد بشرية ذات إعداد جيد وهذا لا يأتي إلا بتطبيق الجودة الشاملة.

و اتفقت العديد من الدراسات (إسماعيل، ٢٠١٠؛ خان، ٢٠٢١؛ محمد، ٢٠٢٠) على الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة التي تبنى عليها العملاء توقعاتهم وإدراكهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة فقد تمكن Parasulraman وزملاؤه في تحديد

المحددات الرئيسية لأبعاد جودة الخدمة لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي

(١) الجوانب الملموسة في الخدمة (الإمكانيات المادية): ويقاس هذا البعد من خلال

تقييم العملاء للمباني والتطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة وكذلك جاذبية الموقع

والمظهر الداخلي والخارجي وكذلك طرق وأدوات الاتصال ومصادر المعلومات التي

يمكن الحصول عليها وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة،

والأثاث والديكور، ومظهر العاملين في مواقع الخدمة

(٢) الاعتمادية والثقة: تعبر عن درجة ثقة العميل في الإدارة ومدى اعتماده عليها في

الحصول على الخدمات كما يشير إلى القدرة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها

بشكل دقيق يعتمد عليه، وتتمثل في تقديم الخدمة في الوقت المد والمعلن عنه،

وتقديم الخدمة صحيحة منذ المرة الأولى، وقلّة الأخطاء، والوفاء بالوعود أثناء

تقديم الخمة، والسرعة في أداء عمليات الخمة، والثقة في العاملين والمسؤولين عن الخمة

(٣) الاتصالات: وتعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخمة بين مقدمي الخمة و العملاء بشكل سهل و بسيط وتتمثل في مهارات العاملين في الاتصال بالجمهور، ومهارات الإنصات والتخاطب، وتوفير المعلومات اللازمة، وسهولة الاتصال بالإدارة عند الحاجة، وسهولة الاتصال بالعاملين من خارج مكان الخمة (

٤) الاستجابة (سهولة الحصول على الخمة): تشير إلى سرعة استجابة مقدمي الخمة لمطالب واحتياجات العملاء وتتوافر لهم وسائل الاتصال وتتمثل في الاستجابة الفورية لاحتياجات الجمهور، والرد الفوري على الاستفسارات والأسئلة، والاستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخمة، وسرعة الاستجابة عند حدوث مشكلة لطالب الخمة

(٥) تفهم الاحتياجات: يقصد بها درجة فهم مورد الخمة للمستفيد و كم من الوقت و الجهد يحتاج هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته خاصة مشاعر المستفيد و تقدير هذه المشاعر وتتمثل في القدرة على تحديد احتياجات الجمهور، وتفهم احتياجات طالب الخمة، وتقدير وتفهم للمشكلات الخاصة).

(٦) الوصول للخمة: لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب، و لكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخمة مثل: ملائمة ملائمة موقع مكان الخمة، وكفاية أمكنة انتظار السيارات، وسهولة الوصول الى المكاتب والأفراد والمسؤولين عن الخمة، وسهولة الحصول على الخمة عن بعد

(٧) المصدقية: حيث تلعب قدرات مقدم الخمة ومستوى المعرفة لديه دورا كبيرا في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخمة المطلوبة وفقا لتوقعاته وتتمثل في السمعة الطيبة عن منظمة الخمة، والأمانة لدى العاملين مقدمي الخمة، والصدق في المخاطبة والوعد وتحديد المواعيد، والصدق في المعلومات المنشورة

(٨) الأمان (الضمان): تعد هذه الخمة دورا كبيرا وفعال في جذب العملاء لطلب الخمة لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد. إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخمة ويتمثل الأمان في الأمان الكافي المحيط بمكان الخمة، والشعور بالأمان في

- الحصول على خدمة جيدة، والمحافظة على سرية وخصوصية المستفيدين من الخدمة، والشعور بالطمأنينة على أرواح وممتلكات طالبي الخدمة.
- (٩) جدارة العاملين: وهي تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله؛ وتتضمن في المعرفة الكافية لعمليات وإجراءات الخدمة من جانب العاملين، والمهارات المميزة في تقديم الخدمة، والخبرة في مجال الخدمة، والقدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية، والأداء المتميز.
- (١٠) التعاطف (العناية): وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للجمهور ووضع مصلحة الجمهور في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة، وتوفير العناية الشخصية لكل فرد من جمهور الخدمة، والشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة مع تعرضه لمشكلة ما، واحترام عادات وتقاليد الجمهور
- وبعد فترة وجيزة قام Parasuraman وزملاؤه لاحقاً من تقليص الأبعاد العشرة لقياس جودة الخدمة إلى خمسة أبعاد فقط بعد سلسلة من الاختبارات باستخدام أسلوب التحليل العاملي، وأطلق على هذه الأبعاد نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة واشتملت هذه الأبعاد الخمسة على ما يلي كما بينتها دراسة (ياسين، ٢٠٢١) :
- (١) الجوانب الملموسة: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات في إنتاج وتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة ومواد الاتصال
- (٢) الاعتمادية: وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن العملاء وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق
- (٣) الاستجابة: ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم .
- (٤) الضمان: ويعكس معرفة وخبرة استعداد العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب الجمهور أو العملاء
- (٥) التعاطف: ويعكس العناية بالجمهور أو العملاء والاهتمام الشخصي بكل فرد.
- وقد انفردت دراسة (Gefen, 2006) بإدخال بعض التعديلات على هذا النموذج ليطبق في البيئة الالكترونية يمكن توضيحها في الجدول التالي :

جدول رقم (٣)

أبعاد نموذج SERVAUAL في الإدارة الالكترونية

م	البعد	التوصيف	التطبيق في الإدارة الالكترونية
١	الجوانب الملموسة	عبارة عن التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الشخصي ووسائل الاتصال.	سهولة الاستخدام ، بيئة المستخدم الجذابة ، ووضوح إجراءات التعامل ( شكل الموقع ).
٢	الاعتمادية	القدرة على أداء الخدمة بدقة وبشكل يمكن الاعتماد عليه .	توفير الخدمة في الوقت المناسب وعند طلبها.
٣	الاستجابة	الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة الفورية .	توفير الخدمة الفورية والمساعدة الفعالة عند حدوث المشكلات ودقة المعلومات .
٤	الضمان	القدرة على الثقة بالنفس وكياسة ومعرفة العاملين	قدرة النظام على توجيه العميل ( إرشادات ) خلال التعامل وعرض خدمات إضافية .
٥	التعاطف	مدى عناية المنظمة بالعملاء .	تخلق خدمة ذاتية من خلال تعديل المحتوى طبقا لحاجات العميل الشخصية والبريد الالكتروني الخاص .

Source: Gefen ,2006.p.34.

واستهدفت دراسة ( Saygili,2020 ) تحديد أثر القيادة الأبوية والمناخ الأخلاقي علي مستوى أداء الخدمة الصحية بالتطبيق علي عينة بلغت (٤٦٠) مفردة من الأطباء وهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية بتركيا، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للقيادة الأبوية والمناخ الأخلاقي علي مستوى أداء الخدمة الصحية. وتمثل الهدف العام لدراسة (طريح ،٢٠٢٠) في قياس جودة خدمة الاتصالات الهاتفية بالمملكة العربية السعودية، بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات (الخدمة المدركة) التي تمثل الأداء الفعلي، والتوقعات (الخدمة المتوقعة) ،والكشف عن نوع الفجوة (إيجابية، سلبية) أو درجة التطابق بين توقعات العملاء وإدراكات القائمين على تقديم هذه الخدمة الهاتفية وذلك من خلال استخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة أداء الخدمة، وكذلك تحديد نوع الفجوة سواء (إيجابية، سلبية) أو درجة التطابق بين إدراكات العملاء وإدراكات القائمين على تقديم خدمة

الاتصالات الهاتفية بهذه الشركة، هذا بالإضافة إلى الكشف عن نوع الفجوة سواء (إيجابية، سلبية) أو درجة التطابق بين إدراكات العملاء وتوقعاتهم لأبعاد وعناصر الخدمة في شركة موبايلي للاتصالات، وتوصل البحث إلى عدد من النتائج كان أهمها وجود فجوات سالبة بين توقعات العملاء وبين إدراك المسؤولين في أبعاد جودة الخدمة، ووجود فجوات سالبة في بعض العناصر المكونة لأبعاد الجوانب: المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف. وأوصى البحث بإدخال التعديلات المناسبة على الخدمات المقدمة للعملاء في ضوء استطلاع آرائهم باستمرار.

وهدفت دراسة (بكر، ٢٠٢٠) إلى التعرف على أثر الإدارة بالتجوال على جودة الخدمة في البنوك التجارية المصرية العامة من خلال الثقة التنظيمية كمتغير وسيط، بالتطبيق على عينة مقدارها (٢٩٥) مفردة من العاملين في ثلاثة بنوك (الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة) واستخدمت الباحثة المنهج الاستنباطي الاستقرائي. وتم جمع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء معده لذلك، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن الإدارة بالتجوال تؤثر تأثيراً إيجابياً معنوياً في مستوى الثقة التنظيمية، كما تؤثر الثقة التنظيمية تأثيراً إيجابياً معنوياً على جودة الخدمة، بينما اتضح أن الإدارة بالتجوال لا تؤثر تأثيراً مباشراً معنوياً على جودة الخدمة إلا من خلال وجود الثقة التنظيمية كمتغير وسيط.

واستهدفت دراسة (إسماعيل، مبارز، ٢٠٢٠) دراسة دور تقنية الحوسبة السحابية في تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي خاصة ما في ظل تبعات انتشار فيروس كورونا الذي مس مختلف القطاعات بشكل عام والقطاع التعليمي بشكل خاص، وسعت الدراسة إلى التعرف على نوع وقوة العلاقة بين متطلبات تطبيق تقنية الحوسبة السحابية وجودة الخدمة التعليمية، وتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية ومستوى تقنية الحوسبة السحابية بالجامعات الخاصة محل الدراسة، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها (٣٧٤) مفردة من العاملين من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بجمع المستويات الإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة إيجابية بين تقنية الحوسبة السحابية وبين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات الخاصة محل الدراسة.

وكشفت دراسة (محمد، ٢٠٢٠) إلى استخدام نموذج كايزن من منظور منهجية ديمنج في تحسين جودة الخدمة بالتركيز على بعدى (الاعتمادية والاستجابة)، وتمثلت وحدة المعاينة في العاملين لدى البنوك المصرية بمختلف المستويات الإدارية وكذلك مختلف

مستويات الخبرة. وتم تطوير استمارة، وتوزيعها على (٣٨٢) موظفاً، وأظهرت نتائج الدراسة بالنسبة لبعدين (الاعتمادية والاستجابة) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد منهجية كايزن وهما (التخطيط، والتطبيق) على تحسين جودة الخدمة.

وبينت دراسة (سالمة، ٢٠٢٠) التعرف على مفهوم القدرات الأمنية وجودة الخدمة، القدرات الأمنية وأبعادها، ودراسة العلاقة بين القدرات الأمنية وجودة الخدمة، وأجري البحث على شركات المحمول (أورانج - فودافون - اتصالات)، وأظهرت نتائج الفروض قبول الفرض البديل للفرض الرئيسي القائل بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد القدرات الأمنية على جودة الخدمة المؤداه في شركات الاتصال المحمول.

وهدفت دراسة (ياسين، ٢٠٢١) إلى محاولة تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF بولاية الأغواط، ومحاولة اقتراح التوصيات المناسبة حسب النتائج المتوصل إليها، تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من ١١١ فرد تم اختيارهم بطريقة عشوائية مقصودة. توصلت الدراسة إلى أن جودة خدمة بريد الجزائر فيما يتعلق ببعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف كانت دون مستوى تطلعات العملاء، أما بعد الأمان فكان في مستوى تطلعات العملاء. بينما جودة خدمة بريد الجزائر حسب نموذج SERVPERF بولاية الأغواط كانت دون مستوى تطلعات العملاء

واستهدفت دراسة (بن مهريس، ٢٠٢١) إلى الكشف عن الأثر الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي الأفراد والتجهيزات المادية والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات في جودة الخدمة.

وإهتمت دراسة (على وآخرون، ٢٠٢١) بالتعرف على دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، وقد توصل الباحثون إلى عدة نتائج تمثلت في وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد آليات التدريب على جميع أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.

وهدفت دراسة (البيب، ٢٠٢١) بتحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء بالتطبيق على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم، ولتحقيق هذا الغرض فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من العملاء، ولقد تم جمع البيانات الميدانية من وحدة المعاينة عن طريق المقابلات الشخصية، ولقد توصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع

مستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الخاصة قياساً بمستوي جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفيات الجامعية، ووجود تأثير معنوي دال إحصائياً للمتغيرات الديموجرافية للعملاء على مستوي إدراكهم لجودة الخدمة الصحية، وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً وجود علاقة ارتباط إحصائية بين تحسين جودة الخدمة الصحية وزيادة رضا العملاء، وقدمت الدراسة مقترحات لتحسين الخدمة الصحية ورضا العملاء.

### ٣/٢- العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة :

يسهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "ICT" في أن تصبح المنظمات أكثر اهتماماً بالعاملين بها والمتعاملين معها، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي كي يصبح فعالاً، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من العملاء الحصول على المعلومات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية (محمد، ٢٠٢٠) وهدفت دراسة (زواتين، ٢٠٢٠) بيان أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في المستشفيات العسكرية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع الأبعاد (الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني) في تحسين جودة الخدمة بجميع أبعادها.

وتناولت دراسة (بهريز، ٢٠١٧) الدور الذي يلعبه توسيط جودة الخدمة الإلكترونية والتي تتمثل أبعادها في (سهولة الوصول؛ سهولة الاستخدام، محتوى المعلومات، الالتزام بالوقت، التصميم/ الشكل، الكفاءة، التفاعل، الخصوصية، الأمن)، في العلاقة بين إدارة علاقات العملاء إلكترونياً والذي تتمثل أبعاده في (جودة المعلومات، جودة خدمة العملاء، مستوى التخصص، الإشباع / الإنجاز)، وسمعة المنظمة والتي تتمثل أبعادها في (التوجه بالعمل، جودة المنتجات، الرؤية والقيادة، بيئة العمل، الأداء المالي، المسؤولية الاجتماعية والبيئية)، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط معنوي إيجابي بين إدارة علاقات العملاء إلكترونياً وجودة الخدمة الإلكترونية وسمعة المنظمة، كما أوضحت وجود تأثير معنوي إيجابي لإدارة علاقات العملاء إلكترونياً على جودة الخدمة الإلكترونية وسمعة المنظمة، وأيضاً وجود تأثيرات غير مباشرة من أبعاد إدارة علاقات العملاء إلكترونياً على أبعاد سمعة المنظمة وذلك بتوسط جودة الخدمة الإلكترونية.

وكشفت دراسة (أبو زيد، ٢٠٠٨) إلى تعرف أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة

في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، من خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الإلكترونية، وبخاصة ما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل. كما بينت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وأخيراً بينت الدراسة وجود أثر للتكامل بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة.

ويوفر نموذج الإدارة الإلكترونية الكثير من الوضوح والدقة وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية، تسه في صنع قرار مدروس ودقيق. واتجهت العديد من المهن في ممارستها إلى استخدام تلك الأساليب الحديثة التي أصبحت تسهم بشكل قوى في زيادة فعالية وكفاءة الممارسة المهنية، والخدمة الاجتماعية غيرها من سائر المهن الموجودة في المجتمع اهتمت باستخدام الإدارة الإلكترونية في ممارستها المهنية حيث تسعى الإدارة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية إلى زيادة قدرات الأخصائيين الاجتماعيين للاستفادة من المعرفة العلمية المتقدمة بهدف تحسين الأداء المهني في مختلف مجالات الممارسة المهنية وتفعيل وتجويد الأداء لمواكبة المتغيرات العالمية بمختلف طرقها وفي كافة مجالات الممارسة المهنية (عمر، ٢٠٢١).

ولقد لخصت دراسة (يوسف ، ٢٠٢١) أهم نتائج دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية في الآتي:

- رفع أداء الموظف وإنتاجيته في العمل من خلال برامج وأدوات وأجهزة تساعده على القيام بالعمل بمهارة وفعالية.
- قنوات اتصال حديثة لتبادل المعلومات مع الموظفين.
- إمكانية الاطلاع على مختلف التطورات في مجال عمله عن طريق الانترنت.
- إمكانية تطوير مهارات العمل لديه وزيادة معرفته العلمية والعملية.
- رفع كفاءة العمل المؤسسي من خلال اختصار الوقت باستخدام التقنيات الحديثة للقيام بالوظائف.
- تنظيم وحفظ بيانات المؤسسة في قاعدة بيانات يسهل الرجوع إليها.

- تنظيم عملية تبادل المعلومات والاتصال بين الجهات المختلفة.
- تمكين الجهات من الاتصال بالعالم الخارجي ومتابعة التطورات المستمرة.
- توفير برامج متخصصة لأصحاب القرار تساعدهم في تحديد أولويات العمل وتنظيمها.

### ٣- الدراسة الاستطلاعية ومشكلة البحث:

قام الباحثان بإجراء ٣٥ مقابلة متعمقة مع عملاء قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت والذين يتشابهون مع مفردات عينة البحث المستهدفة، وتمت هذه المقابلات خلال الفترة من ٤ إلى ١٠ مارس ٢٠٢٢ ، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من إجراء الدراسة الاستطلاعية ، بالإضافة إلي الملاحظة الشخصية لأحد الباحثين أثناء مقابلة مفردات العينة في مرحلة الدراسة الاستطلاعية والتي أسفرت عن وجود مجموعة من المؤشرات المبدئية التالية:

- أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والفنية في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بدرجة قوية هي نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، غياب الخبراء والمختصين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية، نقص الإمكانيات الفنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
  - ضعف درجة الاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت.
  - قصور في اهتمام الإدارة في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد الإدارة الإلكترونية وبالتالي التأثير العكسي على جودة الخدمة المقدمة .
  - عدم التحديد الواضح والدقيق لمستوى جودة الخدمات المقدمة .
- وتدل العديد من البحوث والدراسات أن العوامل الإدارية والإنسانية مازالت لا تحظى بالقدر المناسب من الاهتمام خلال تنمية وتطوير الإدارة والحكومة الإلكترونية ( Clegg et. al, 2007 )، مع أن دراسة العوامل الإدارية والإنسانية والاهتمام بها يعد من العوامل بالغة الأهمية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة، والذي قد يزيد أحيانا في

أهميته عن العوامل المالية والفنية. (Ewusi & Przdsnyski, 2008 ; Doherty & King, 2014)

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي بيئة سيواجهه الكثير من العوائق والتحديات الإدارية والبشرية والفنية، ويؤكد العديد من الباحثين أن دراسة العوامل الإدارية والإنسانية قبل وخلال وبعد تطوير أي نظام معلوماتي أصبح أهم من ذي قبل (Hornby et al , 2015)، ولقد توصل البعض (Long , 2016)، إلى أن ٩٠٪ من مشاريع نظم المعلومات والاتصالات الفاشلة يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية ، بينما ١٠٪ منها فقط يعود لأسباب فنية.

وفي ضوء ما عرضه الباحثان من دراسات سابقة ذات صلة بالموضوع، وبناءً على نتائج الدراسة الإستطلاعية ، يمكن تلخيص مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية :

- (١) ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت ؟
  - (٢) ما هو مستوي جودة الخدمة المقدمة من قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت ؟
  - (٣) ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت ؟
- ٤- أهداف البحث:

يسعى الباحثان من خلال هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- (١) التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت.
- (٢) التعرف على مستوي جودة الخدمة المقدمة من قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت.
- (٣) تحديد نوع وقوة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت .

#### ٥- فروض البحث:

- بناءً على مشكلة البحث، وتحقيقاً لأهدافه، تم صياغة فروض البحث كما يلي :
- (١) لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت.
- (٢) لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول مستوي جودة الخدمة المقدمة من قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت
- (٣) لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت.
- ٦- منهجية البحث: للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثان على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، ويمكن توضيح هاتين الدراستين فيما يلي:
- (١) الدراسة المكتبية: استهدفت الدراسة المكتبية جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات البحث، وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحثان على مصادر متعددة، كان من أهمها المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث.
- (٢) الدراسة الميدانية: استهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، إضافة إلى اختبار صحة/عدم صحة فروض البحث، ومن ثم تحقيق أهدافه.
- ٧- مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت ، والبالغ عددهم ٢١٥٦ موظف / موظفة ، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

#### جدول رقم (٤)

بيان بأعداد الموظفين قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت

م	المستوي الإداري	العدد
١	الإدارة العليا	٩٦
٢	الإدارة الوسطي	٧٥١
٣	الإدارة التنفيذية	١٣٠٩
٤	الاجمالي	٢١٥٦

وتم تحديد حجم العينة من الفئات المختلفة من المسؤولين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت الحالية وذلك من خلال المعادلة التالية : ( إدريس، ٢٠١٦ )

$$\text{حجم العينة} = \frac{ت^2 \times ن \times ف (١ - ف)}{\Delta^2 ن + ت^2 (١ - ف)}$$

حيث :

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥ %، من ثم فإن الدرجة المعيارية المقابلة هي ١,٩٦ %

ف = نسبة النجاح في التوزيع، وحيث يكون التوزيع طبيعي لذلك تكون نسبة النجاح = نسبة الفشل = ٥٠ %.

$\Delta$  = نسبة الخطأ المسموح به والمنتشر على طرفي التوزيع بمقدار متساوي وهي = ٥ %

ن = حجم المجتمع.

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة :

$$٢(١,٩٦) \times ٢١٥٦ \times ٠,٥ \times (١ - ٠,٥٠)$$

$$= \frac{٣١٢}{\text{مفردة}} =$$

$$٢(٠,٥٠) \times ٢١٥٦ + ٢(١,٩٦) \times ٠,٥ \times (١ - ٠,٥٠)$$

ولقد قام الباحثان بالتوزيع النسبي لعينة كل مستوي إداري وذلك في ضوء نسبة عدد الموظفين في كل مستوي في مجتمع البحث، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

م	المستوي الإداري	العدد	%	حجم العينة
١	الإدارة العليا	٩٦	٥	١٦
٢	الإدارة الوسطي	٧٥١	٣٥	١٠٩
٣	الإدارة التنفيذية	١٣٠٩	٦٠	١٨٧
٤	الاجمالي	٢١٥٦	١٠٠	٣١٢

#### ٨- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة:

اعتمدت الدراسة الميدانية على البيانات الأولية، التي تم جمعها حول متغيرات البحث، والتي أمكن قياس الخصائص التي تشتمل عليها من خلال مجموعة من المقاييس المتنوعة، وذلك على النحو الآتي:

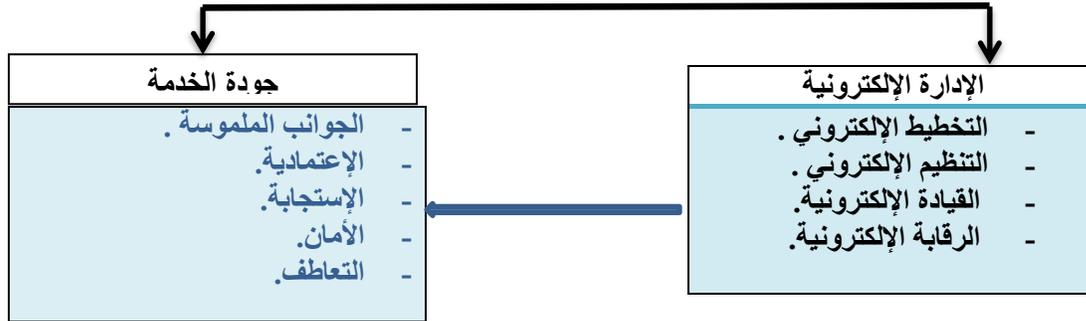
#### (١) المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية:

تناولت هذه الدراسة مقياس (Khlif & Ziadi, 2020) والذي تناول المتغير المستقل من خلال أربعة أبعاد أساسية وهي التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية.

(٢) المتغير التابع: جودة الخدمة : تم قياس جودة الخدمة عن طريق الاعتماد على المقياس الذي قام بتعريبه (عوض، ٢٠٢٢)، حيث تم تطوير هذا المقياس بالإعتماد على دراسة (Parasuraman , zeitham, berry, 1985)، ويتضمن هذا المقياس خمسة أبعاد أساسية هي الجوانب الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف.

وبناءً على ما سبق، يمكن توضيح نموذج تحليل متغيرات البحث (الإدارة الإلكترونية، والميزة التنافسية المستدامة)، من خلال الشكل رقم (١)

شكل رقم (١) نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثان وفقاً للدراسات السابقة.

#### (١) أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

قام الباحثان باختبار فروض البحث باستخدام عدة اختبارات إحصائية، تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS).

(١) أساليب تحليل البيانات: يُمكن توضيح أساليب تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة من خلال العرض التالي:

(أ) أسلوب معامل الارتباط ألفا **Alpha Correlation Coefficient** : تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة التنظيم الإلكتروني والثبات في المقاييس متعددة المحتوى، ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار.

(ب) أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد **Multiple / Correlation Regression Analysis**: يعتبر تحليل الانحدار المتعدد من الأساليب الإحصائية، حيث يمكن من خلاله التنبؤ بالمتغير التابع على أساس قيم عدد من المتغيرات المستقلة، حيث كان الهدف من استخدامه هو تحديد نوع ودرجة وقوة العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمة) بشكل إجمالي، ثم بين أبعاد المتغير المستقل (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية) والمتغير التابع.

(ج) أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه **On Way ANOVA**: يعتبر أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه طريقة لاختبار معنوية الفرق بين المتوسطات لعدة عينات بمقارنة واحدة، لذا استخدم هذا الأسلوب لاختبار الفرضين الأول والثاني في البحث الحالي، للمقارنة بين عینتين أو أكثر.

(٢) أساليب اختبار فروض البحث: استخدم الباحثان عدداً من الاختبارات الإحصائية التي تُناسب أساليب التحليل المستخدمة وتتوافق معها، وذلك من أجل اختبار فروض البحث، وتتمثل الاختبارات الإحصائية لفروض البحث في:

(أ) اختبار (ف) **F-Test** واختبار (ت) **T-Test** المصاحبين لأسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد: وقد تم استخدامهما بهدف اختبار الفرضية الثالثة، والتي تتعلق بتحديد نوع وقوة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة .

(ب) اختبار (ف) **F-Test** المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه: وتم استخدامه بغرض اختبار الفرضيتين الأولى والثانية للكشف عن مدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك المستقضي منه باختلاف السن، المؤهل العلمي، الوظيفة.

(ج) اختبار (ت) T-Test المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه: وتم استخدامه بغرض اختبار الفرضيتين الأولى والثانية للكشف عن مدى وجود اختلافات معنوية بين إدراك المستقضي منه باختلاف النوع.

٩- التحقق من مستوى الثبات والصدق في المقاييس:

يناقش هذا الجزء نتائج تحليل الثبات والصدق في المقاييس التي تم استخدامها في قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة الميدانية.

حيث تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا، وذلك للتحقق من درجة الاتساق الداخلي، ومن ثم من مستوي الثبات أو الإعتمادية في كل مقياس فرعي من المقاييس الخاضعة للدراسة والمستخدم لقياس أبعاد الإدارة الإلكترونية، وأبعاد جودة الخدمة، ووفقاً للمبادئ العامة لتنمية واختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية فقد تقرر استبعاد أي متغير يحصل على معامل ارتباط إجمالي أقل من ٠,٣٠، وبينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠١٦) وذلك كما يوضحه الجدول رقم (٦).

وبالنسبة لمقياس الإدارة الإلكترونية، فإن نتائج الجدول رقم (٦) توضح درجة الاتساق الداخلي بين مقياس الإدارة الإلكترونية باستخدام معامل الارتباط ألفا .

#### جدول رقم (٦)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس الإدارة الإلكترونية باستخدام معامل

الارتباط ألفا(مخرجات تحليل الإعتمادية) \*

م	الإدارة الإلكترونية	عدد العبارات	معامل ألفا
١	التخطيط الإلكتروني	٧	٠,٧٨٦
٢	التنظيم الإلكتروني	٧	٠,٨٠٩
٣	القيادة الإلكترونية	٧	٠,٨٣٦
٤	الرقابة الإلكترونية	٧	٠,٨١٩
	المقياس الإجمالي	٢٨	٠,٨١٠
*تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي.			

ونلاحظ من الجدول رقم (٦) أن معامل ألفا للمقياس ككل مقبول (٠,٨١٠) إلا أنه بفحص معاملات الارتباط الإجمالية (Item- Total Correlation) لكل متغير من متغيرات هذه المجموعات، وجد أنه لا توجد متغيرات منها لم تتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠)، لذلك لم تم استبعاد أي متغيرات من المقياس، وبذلك أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقياس هو ٢٨ متغير .

وبالنسبة لمقياس جودة الخدمة، فإن نتائج الجدول رقم (٧) توضح درجة الاتساق الداخلي بين مقياس جودة الخدمة باستخدام معامل الارتباط ألفا .

#### جدول رقم (٧)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات مقياس جودة الخدمة باستخدام معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية) \*

م	جودة الخدمة	عدد العبارات	معامل ألفا
١	الجوانب الملموسة	٥	٠,٨٧٤
٢	الاعتمادية	٥	٠,٨٥٢
٣	الاستجابة	٥	٠,٨١٠
٤	الأمان	٤	٠,٨٣٢
٥	التعاطف	٥	٠,٨٢١
	المقياس الإجمالي	٢٤	٠,٨٣٥
*تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي.			

ونلاحظ من الجدول رقم (٧) أن معامل ألفا للمقياس ككل مقبول (٠,٨٣٥) إلا أنه بفحص معاملات الارتباط الإجمالية (Item – Total Correlation) لكل متغير من متغيرات هذه المجموعات، وجد أنه لا توجد متغيرات منها لم تتمكن من مقابلة المعيار السابق تحديده (ذات معامل ارتباط اقل من ٠,٣٠)، لذلك لم تم استبعاد أي متغيرات من المقياس، وبذلك أصبح عدد المتغيرات التي يتكون منها المقياس هو ٢٤ متغير .

١٠- نتائج الدراسة الميدانية:

١٠/١- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية:

يوضح الباحثان في البداية الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة، وذلك من خلال الجدول التالي :

## جدول (٨)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معاملات الارتباط				
			١	٢	٣	٤	٥
التخطيط الإلكتروني	٣,٣٥	٠,٨٩	١				
التنظيم الإلكتروني	٣,٣٧	٠,٩٦	*٠,٦٨	١			
القيادة الإلكترونية	٣,٧٧	٠,٨٤	*٠,٦٩	*٠,٦٤	١		
الرقابة الإلكترونية	٣,٦٩	٠,٧٧	*٠,٥٥	*٠,٧١	*٠,٥٩	١	
جودة الخدمة	٣,٥٠	٠,٩٢	*٠,٦٠	*٠,٦٨	*٠,٦٢	*٠,٦٩	١

\* الارتباط معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠٥

ونستنتج من الجدول السابق ما يلي :

- أن مستوي أبعاد الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة حيث تراوحت قيمة الوسط الحسابي لها بين (٣,٣٥) و (٣,٧٧).
  - بلغ المتوسط لمتغير جودة الخدمة (٣,٥٠) وهو متوسط، ويوضح أن مستوي جودة الخدمة المقدمة من قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت متوسطة.
  - بلغ معامل الارتباط بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمة (٠,٦٠) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمة .
  - بلغ معامل الارتباط بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمة (٠,٦٨) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين التنظيم الإلكتروني وجودة الخدمة .
  - بلغ معامل الارتباط بين القيادة الإلكترونية وجودة الخدمة (٠,٦٢) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيادة الإلكترونية وجودة الخدمة .
  - بلغ معامل الارتباط بين الرقابة الإلكترونية وجودة الخدمة (٠,٦٩) وهذا يدل علي وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرقابة الإلكترونية وجودة الخدمة .
- ٢/٩ - اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت نحو مستوي الإدارة الإلكترونية :
- ١/٢/٩ - اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد الإدارة الإلكترونية وفقا للنوع :

لقد تم تطبيق اختبار (ت) t-test وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد الإدارة الإلكترونية وفقا لاختلاف النوع ( ذكر / أنثي ) ، ويمكن توضيح نتائج اختبار (ت) t من خلال الجداول التالية :

#### جدول رقم (٩)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت للإدارة الإلكترونية وفقا للنوع ( ذكر / أنثي)

المتغيرات	النوع	الوصف الإحصائي		t-test (ت) (ج.د)	مستوي الدلالة
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي *		
الإدارة الإلكترونية	ذكور	٠,٨٥٤	٣,٥٤	٠,٣٢٨	٠,٧٥٢
	إناث	٠,٩٥٤	٣,٣٩	(٣٠٥)	

\* المقياس المستخدم يمتد من ١-٥ ، حيث أن الرقم (١) يشير إلى غير موافق علي الإطلاق ، بينما الرقم (٥) يشير إلى موافق تماما مع وجود درجة حيادية في المنتصف .

ويتضح من الجدول السابق أن الوسط الحسابي لاتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت للإدارة الإلكترونية بالنسبة للذكور هو (٣,٥٤) وللإناث (٣,٣٩) أي أن الذكور والإناث يدركون مستوى الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة .

وفي ضوء ذلك فإنه يمكن القول أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت للإدارة الإلكترونية وفقا لاختلاف النوع ، ولذلك يجب قبول فرض العدم الأول في هذا البحث جزئيا .

١٠/٢/٢- اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقا للسن :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقا لاختلاف السن، ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لعامل السن مع اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد الإدارة الإلكترونية من خلال الجدول رقم (١٠).

### جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لتوضيح الاختلافات بين مستوى إدراك العاملين للإدارة الإلكترونية وفقاً للعمر

الأبعاد	المتوسط الحسابي				قيمة F	مستوي المعنوية	الدلالة الإحصائية
	أقل من ٢٥	من ٢٥ إلى ٣٥	من ٣٥ إلى ٤٥	أكثر من ٤٥			
التخطيط الإلكتروني	٣,٠٩	٣,١١	٣,٣٦	٣,٣٤	٢,١٩٦	٠,٠٨٩	غير معنوية
التنظيم الإلكتروني	٣,٢٦	٣,٣٠	٣,٥	٣,٢٦	١,٣٥٩	٠,٢٥٦	غير معنوية
القيادة الإلكترونية	٣,٤	٣,٤٦	٣,٦	٣,٣٤	١,٣٦٧	٠,٢٥٣	غير معنوية
الرقابة الإلكترونية	٣,١١	٣,١١	٣,٣٣	٣,٣٥	١,٤٦١	٠,٢٢٦	غير معنوية

حيث يتضح من هذا الجدول عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقاً للعمر، حيث أن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ . . .  
٣/٢/١٠ - اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقاً للمؤهل العلمي :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقاً لاختلاف المؤهل العلمي، ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لعامل المؤهل العلمي مع اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال الجدول رقم (١١) .

## جدول رقم (١١)

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لتوضيح الاختلافات بين مستوى إدراك العاملين

للإدارة الإلكترونية وفقاً للمؤهل التعليمي

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة F	المتوسط الحسابي			الأبعاد
			متوسط	جامعي	فوق جامعي	
غير معنوية	٠,٣٢٨	٢,٢١٤	٣,٢٥	٣,٥٧	٣,٣٧	التخطيط الإلكتروني
معنوي	٠,٠٢٢	٤,٢٥٤	٢,٩٩	٣,٣٩	٣,٦٨	التنظيم الإلكتروني
غير معنوية	٠,٦٧٨	٠,٥٨٧	٣,٣٨	٣,٦٥	٣,٥٤	القيادة الإلكترونية
غير معنوية	٠,١٦٦	٢,٠١٢	٣,٠٢	٣,٣٨	٣,٦٧	الرقابة الإلكترونية

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود اختلافات جوهرية بين إدراك الفئات المختلفة للمؤهل التعليمي بالنسبة لأبعاد التخطيط الإلكتروني والقيادة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية حيث كانت فئة التعليم فوق الجامعي أكثر ادراكاً من فئتي التعليم المتوسط والتعليم الجامعي.
- وجود اختلافات جوهرية بين إدراك الفئات المختلفة للمؤهل التعليمي بالنسبة لبعد التنظيم الإلكتروني حيث كانت فئة التعليم فوق الجامعي أكثر ادراكاً من فئتي التعليم المتوسط والتعليم الجامعي.

٤/٢/١٠ - اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت

لمستوى الإدارة الإلكترونية وفقاً للوظيفة :

تم تطبيق تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك بغرض تحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوى الإدارة الإلكترونية وفقاً لاختلاف الوظيفة، ويمكن توضيح نتائج تحليل التباين لعامل الوظيفة مع اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال الجدول رقم (١٢) .

## جدول رقم (١٢)

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لتوضيح الاختلافات بين مستوى إدراك العاملين

للإدارة الإلكترونية وفقاً للوظيفة

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة F	المتوسط الحسابي			الأبعاد
			إدارة تنفيذية	إدارة وسطى	إدارة عليا	
غير معنوية	٠,٦٥٤	٠,٦٥٨	٣,٤٨	٣,٢٤	٣,١٨	التخطيط الإلكتروني
غير معنوية	٠,٢٣٦	١,٣٢١	٣,٥٩	٣,٣٠	٣,٣٤	التنظيم الإلكتروني
غير معنوية	٠,٣٢٨	١,١٠٢	٣,٦٢	٣,٣٩	٣,٤١	القيادة الإلكترونية
غير معنوية	٠,٢٤٥	٢,١٢٨	٣,٥٨	٣,٢٢	٣,٢٠	الرقابة الإلكترونية

ويتضح من الجدول السابق ما يلي عدم وجود اختلافات جوهرية بين إدراك الفئات المختلفة للوظيفة بالنسبة لجميع أبعاد إدراك العاملين للإدارة الإلكترونية، حيث كانت فئة الإدارة العليا أكثر إدراكاً من باقي الفئات. حيث كانت فئة (الإدارة العليا) أكثر إدراكاً لأبعاد الإدارة الإلكترونية (القيادة الإلكترونية)، ثم يليها فئة (الإدارة الوسطى)، وأخيراً فئة (الإدارة التنفيذية). أما بالنسبة لأبعاد الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية)، حيث كانت فئة (الإدارة التنفيذية) أكثر إدراكاً ، ويليهما فئة (الإدارة العليا)، وأخيراً فئة (الإدارة الوسطى).

٣/١٠ - اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت موضع الدراسة نحو مستوى جودة الخدمة :

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بالإجابة على السؤال الثاني لهذه الدراسة والذي يتعلق بالكشف عن اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت نحو مستوى جودة الخدمة ، وأيضا اختبار صحة الفرض الثاني الذي ينص علي " عدم وجود اختلافات معنوية بين إدراك العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت فيما يتعلق بمستوي جودة الخدمة باختلاف خصائصهم الديموجرافية. ولتحقيق ذلك فقد استعان الباحثان بعدد من الأساليب الإحصائية التحليلية مثل أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One -Way ANOVA واختبار t- test وذلك

للتعرف علي اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد جودة الخدمة وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية .

ولمزيد من التفاصيل يعرض الباحثان الاختلاف في إدراك العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت بأبعاد جودة الخدمة بالنسبة لكل متغير ديموجرافي علي حده .

١٠/٣/١ - اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت نحو أبعاد جودة الخدمة وفقاً للنوع :

لاختبار معنوية الفروق بين الذكور والإناث تم إجراء اختبار T-Test للعينات المستقلة في حال افتراض وجود تجانس وكذلك في حال افتراض عدم وجود تجانس مسبقاً باختبار ليفين لاختبار قيم T المناسبة، وتظهر نتائج هذا الاختبار في الجدول رقم (١٣) كما يأتي: ويتضح من الجدول رقم (١٣) أنه لا توجد اختلافات جوهرية بين إدراك الذكور والإناث حول مستوى جودة الخدمة، حيث كانت إدراك الذكور في جودة الخدمة أكثر من الإناث.

#### جدول رقم (١٣)

نتائج اختبار T-Test لتوضيح الاختلافات بين مستوى جودة الخدمة وفقاً للنوع

الدلالة الإحصائية	اختبار T-Test			المتوسط الحسابي		الأبعاد
	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة	إناث	ذكور	
غير معنوية	٠,٢٨٣	٢٦٤	١,٢٨٠	٣,٢٥	٣,٠٩	الجوانب الملموسة
غير معنوية	٠,٠٩٨	٢٦٤	١,٢٢٧	٣,١٦	٣,٠٠	الاعتمادية
غير معنوية	٠,٣١٧	٢٦٤	٠,٩٣٣	٣,٢٥	٣,١٣	الاستجابة
غير معنوية	,٤١٠	٢٦٤	,٨٤٣	٣,٢٢	٣,١٩	الأمان
غير معنوية	,١٩٩	٢٦٤	,٨٣٣	٣,٢٠	٣,٠٩	التعاطف

١٠/٣/٢ - الاختلافات بين مستوى تحسين جودة الخدمة وفقاً للمؤهل التعليمي:  
 لاختبار وجود فروق جوهرية بين مفردات العينة فيما يتعلق مستوى جودة الخدمة وفقاً  
 للمؤهل التعليمي تم إجراء تحليل التباين أحادي الاتجاه وكانت نتائجه كما هي موضحة في  
 الجدول رقم (١٤).

#### جدول رقم (١٤)

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لتوضيح الاختلافات بين مستوى جودة الخدمة وفقاً  
 للمؤهل التعليمي

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة F	المتوسط الحسابي			الأبعاد
			فوق جامعي	جامعي	متوسط	
معنوي	,٠٠٠	٧.٩٤٦	٣.٥٥	٣.٢١	٢.٩٠	الجوانب الملموسة
معنوي	,٠٠	٨.١٤٥	٣.٤٧	٣.١٦	٢.٨١	الاعتمادية
معنوي	,٠٠٢	٦.٣٤٣	٣.٥٨	٣.٢٣	٢.٩٧	الاستجابة
معنوي	,٠٠٣	٦.٠٣٠	٣.٥١	٣.٢١	٢.٩٣	الأمان
معنوي	,٠٠٥	٥.٣٩١	٣.٤	٣.٢٢	٢.٩١	التعاطف

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٤) وجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للمؤهل العلمي بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، حيث كانت فئة (فوق الجامعي) أكثر ادراكاً لجودة الخدمة، يليها فئة (جامعي)، وأخيراً فئة (متوسط/ فوق المتوسط)، وكانت أبعاد جودة الخدمة أكثر ادراكاً بالنسبة للعاملين بالترتيب التالي (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان ، الاعتمادية، التعاطف).

١٠/٣/٣ - الاختلافات بين مستوى تحسين جودة الخدمة وفقاً للوظيفة:

لاختبار وجود فروق جوهرية بين مفردات العينة فيما يتعلق مستوى إدراك العاملين لجودة الخدمة تبعاً لعامل الوظيفة تم إجراء تحليل التباين أحادي الاتجاه وكانت نتائجه كما هي موضحة بالجدول رقم (١٥).

### جدول رقم (١٥)

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لتوضيح الاختلافات بين مستوى جودة الخدمة وفقاً للوظيفة

اختبار F-Test		المتوسط الحسابي			الأبعاد	
الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة F	إدارة تنفيذية	إدارة وسطى		إدارة عليا
غير معنوية	٠,٧١٨	٠,٣٣١	٢.٩٧	٣.١٨	٣.١٣	الجوانب الملموسة
غير معنوية	٠,٩٩٠	,٠١٠	٣.٠٧	٣.٠٥	٣.٠٧	الاعتيادية
غير معنوية	,٩٨٠	,٠٢١	٣.٢١	٣.١٨	٣.١٧	الاستجابة
غير معنوية	٠,٨٥٦	,١٥٦	٣.٢٦	٣.١١	٣.١٣	الأمان
غير معنوية	,٨٥٥	,١٥٦	٣.٢٧	٢!٠.٣	٣.١٢	التعاطف

ويتضح من الجدول رقم (١٥) عدم وجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للمستقسي منهم وفقاً لعامل الوظيفة بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، حيث كانت فئة (الإدارة العليا) أكثر ادراكاً لأبعاد الإدارة الالكترونية (الاستجابة، التعاطف)، ثم يليها فئة (الإدارة الوسطى)، وأخيراً فئة (الإدارة التنفيذية). أما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة (الأمان)، كانت فئة (الإدارة العليا) أكثر ادراكاً ، ويليهما فئة (الإدارة التنفيذية)، واخيراً فئة (الإدارة الوسطى). أما بعد (الاعتمادية) ، كانت فئة (الإدارة التنفيذية) أكثر ادراكاً ، ويليهما فئة (الإدارة العليا)، واخيراً فئة (الإدارة الوسطى). وأخيراً بعد (الملموسية)، كانت فئة (الإدارة الوسطى) أكثر ادراكاً، ويليهما فئة (الإدارة التنفيذية)، واخيراً فئة (الإدارة العليا).

٤/٣/١٠ - الاختلافات بين مستوى جودة الخدمة وفقاً للعمر:

لاختبار وجود فروق جوهرية بين مفردات العينة فيما يتعلق مستوى جودة الخدمة تبعاً للعمر تم إجراء تحليل التباين أحادي الاتجاه وكانت نتائجها كما هو موضح في الجدول رقم (١٦)، ويتضح من الجدول رقم (١٦) عدم وجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للعمر بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، حيث كانت فئة (أقل من ٢٥ سنة) أكثر ادراكاً لأبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) يليها فئة (من ٢٥ إلى ٣٥ سنة)، ثم يليها فئة (أكبر من ٤٥ سنة) وأخيراً فئة (من ٣٥ إلى ٤٥ سنة).

#### جدول رقم (١٦)

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لتوضيح الاختلافات بين مستوى

جودة الخدمة وفقاً للعمر

الدلالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة F	المتوسط الحسابي				الأبعاد
			أقل من ٢٥	من ٢٥ إلى ٣٥	من ٣٥ سنة إلى أقل ٤٥	أكثر من ٤٥ سنة	
غير معنوية	,٣٣٠	١.١٤٨	٣.٠٧	٣.٠٠	٣.١٨	٣.٢٥	الجوانب الملموسة
غير معنوية	,٤٢١	,٩٤٢	٣.٠١	٢.٩٤	٣.١١	٣.١٧	الاعتيادية
غير معنوية	,٣١١	١.١٩٧	٣.١٣	٣.٠٣	٣.٢١	٣.٣٠	الاستجابية
غير معنوية	,٥٥٥	,٦٩٦	٣.١٠	٣.٠٣	٣.١٨	٣.٢٣	الأمان
غير معنوية	,٥٠٢	,٧٨٧	٣.٠٧	٣.٠٢	٣.١٧	٣.٢٤	التعاطف

٤/١٠ - العلاقة بين مستوى الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة :

نص الفرض الثالث علي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و جودة الخدمة المقدمة من قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت، ولاختبار هذا الفرض قام الباحثان باستخدام أسلوب الارتباط والانحدار المتعدد وذلك كما بالجدول التالي :

### جدول رقم (١٧)

نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

مستوى المعنوية	t	معامل الانحدار بيتا B	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
٠,٠٠٠	٢٠,٣٩	٠,٦٥٨	التخطيط الإلكتروني	الجوانب الملموسة
٠,٠٠٠	١٩,٢٨	٠,٨٨٥	التنظيم الإلكتروني	
٠,٠٠٠	١٨,٦٨	٠,٦٩٨	القيادة الإلكترونية	
٠,٠٠٠	٢٤,٢٨	٠,٦٩٨	الرقابة الإلكترونية	

• اختبار الفرض الفرعي الأول:

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والجوانب الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة .

### جدول رقم (١٨)

نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

مستوى المعنوية	t	معامل الانحدار بيتا B	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
٠,٠٠٠	١٨,٣٦	٠,٧٥٨	التخطيط الإلكتروني	الإعتمادية
٠,٠٠٠	١٩,٢٨	٠,٦٩٨	التنظيم الإلكتروني	
٠,٠٠٠	١٩,٩٧	٠,٧٩٨	القيادة الإلكترونية	
٠,٠٠٠	٢٠,٣٨	٠,٦٩٨	الرقابة الإلكترونية	

اختبار الفرض الفرعي الثاني:

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والإعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة .

### جدول رقم (١٩)

نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

مستوى المعنوية	t	معامل الانحدار بيتا B	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
٠,٠٠٠	٢٢,٥٨	٠,٧٨٤	التخطيط الإلكتروني	الإستجابة
٠,٠٠٠	٢١,٦٥	٠,٥٨٤	التنظيم الإلكتروني	
٠,٠٠٠	١٨,٦٩	٠,٦٩٥	القيادة الإلكترونية	
٠,٠٠٠	٢١,٦٨	٠,٩٥٤	الرقابة الإلكترونية	

اختبار الفرض الفرعي الثالث:

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة .

جدول رقم (٢٠)

نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	t	مستوى المعنوية
الأمان	التخطيط الإلكتروني	٠,٦٥٨	٢٤,٢٨	٠,٠٠٠
	التنظيم الإلكتروني	٠,٦٨٤	١٩,٦٨	٠,٠٠٠
	القيادة الإلكترونية	٠,٦٧٤	١٩,٥٧	٠,٠٠٠
	الرقابة الإلكترونية	٠,٧٥٢	٢٠,٢٧	٠,٠٠٠

اختبار الفرض الفرعي الرابع:

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة .

جدول رقم (٢١)

نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	t	مستوى المعنوية
التعاطف	التخطيط الإلكتروني	٠,٦٢١	٢١,٣٨	٠,٠٠٠
	التنظيم الإلكتروني	٠,٧٤١	١٩,٢٤	٠,٠٠٠
	القيادة الإلكترونية	٠,٦٥٤	٢٠,٣٢	٠,٠٠٠
	الرقابة الإلكترونية	٠,٨٥٢	٢١,٢٤	٠,٠٠٠

اختبار الفرض الفرعي الخامس:

يتضح من الجدول السابق أن هناك تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والتعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة .

كما يمكن توضيح العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة و أبعاد جودة الخدمة مجتمعة من خلال الجدول التالي .

## جدول رقم (٢٢)

نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار بيتا B	t	مستوى المعنوية
أبعاد جودة الخدمة	أبعاد الإدارة الإلكترونية	٠,٧٥٢	٢٨,٢٧	٠,٠٠٠

حيث يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة و أبعاد جودة الخدمة مجتمعة .

١١ - النتائج والتوصيات:

١ - نتائج البحث: توصل الباحثان من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يأتي:

(١) عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقاً للنوع.

(٢) عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي الإدارة الإلكترونية وفقاً للعمر.

(٣) عدم وجود اختلافات جوهرية بين إدراك الفئات المختلفة للمؤهل التعليمي بالنسبة لأبعاد التخطيط الإلكتروني والقيادة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية حيث كانت فئة التعليم فوق الجامعي أكثر ادراكاً من فئتي التعليم المتوسط والتعليم الجامعي.

(٤) وجود اختلافات جوهرية بين إدراك الفئات المختلفة للمؤهل التعليمي بالنسبة لبعد التنظيم الإلكتروني حيث كانت فئة التعليم فوق الجامعي أكثر ادراكاً من فئتي التعليم المتوسط والتعليم الجامعي.

(٥) عدم وجود اختلافات جوهرية بين إدراك الفئات المختلفة للوظيفة بالنسبة لجميع أبعاد إدراك العاملين للإدارة الإلكترونية، حيث كانت فئة الإدارة العليا أكثر ادراكاً من باقي الفئات. حيث كانت فئة (الإدارة العليا) أكثر إدراكاً لأبعاد الإدارة الإلكترونية (القيادة الإلكترونية)، ثم يليها فئة (الإدارة الوسطى)، وأخيراً فئة (الإدارة التنفيذية). أما بالنسبة لأبعاد الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية)، حيث كانت فئة (الإدارة التنفيذية) أكثر إدراكاً، ويليهما فئة (الإدارة العليا)، وأخيراً فئة (الإدارة الوسطى).

(٦) لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين في قطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت لمستوي جودة الخدمة وفقاً لاختلاف النوع. (٧) وجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للمؤهل العلمي بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، حيث كانت فئة (فوق الجامعي) أكثر ادراكاً لجودة الخدمة، يليها فئة (جامعي)، وأخيراً فئة (متوسط/ فوق المتوسط)، وكانت أبعاد جودة الخدمة أكثر ادراكاً بالنسبة للعاملين بالترتيب التالي (الاستجابة، الجوانب الملموسة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف).

(٨) عدم وجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للمستقصي منهم وفقاً لعامل الوظيفة بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، حيث كانت فئة (الإدارة العليا) أكثر ادراكاً لأبعاد الإدارة الالكترونية (الاستجابة، التعاطف)، ثم يليها فئة (الإدارة الوسطى)، وأخيراً فئة (الإدارة التنفيذية). أما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة (الأمان)، كانت فئة (الإدارة العليا) أكثر ادراكاً، ويليهما فئة (الإدارة التنفيذية)، وأخيراً فئة (الإدارة الوسطى). أما بعد (الاعتمادية)، كانت فئة (الإدارة التنفيذية) أكثر ادراكاً، ويليهما فئة (الإدارة العليا)، وأخيراً فئة (الإدارة الوسطى). وأخيراً بعد (الملموسية)، كانت فئة (الإدارة الوسطى) أكثر ادراكاً، ويليهما فئة (الإدارة التنفيذية)، وأخيراً فئة (الإدارة العليا)..

(٩) عدم وجود اختلافات جوهرية بين ادراك الفئات المختلفة للعمر بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة، حيث كانت فئة (أقل من ٢٥ سنة) أكثر ادراكاً لأبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) يليها فئة (من ٢٥ إلى ٣٥ سنة)، ثم يليها فئة (أكبر من ٤٥ سنة) وأخيراً فئة (من ٣٥ إلى ٤٥ سنة).

(١٠) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والجوانب الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة .

(١١) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة .

(١٢) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة .

(١٣) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة .

(١٤) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والتعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة .

(١٥) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة و أبعاد جودة الخدمة مجتمعة .

٢- توصيات البحث:

(١) تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات، و برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولاً للتعقيدات و المشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

(٢) أصبح من الضروري على الحكومة الكويتية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تحسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات، مما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها، والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية.

(٣) إعادة بناء الهياكل التنظيمية بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر وتصميم الوظائف وإعادة تخطيط الموارد البشرية بشكل يلبي متطلبات التحول للإدارة الإلكترونية وتنظيمه بالشكل الذي يخدم الاعتماد على منهج الإدارة الإلكترونية (٤) توفير الاعتمادات المالية اللازمة للتطبيق الفعال لمنهج الإدارة الإلكترونية، وصيانة أجهزتها وشبكاتها، مع الاستمرارية بتخصيص بند سنوي لهذا الغرض في الميزانية

(٥) عقد دورات متخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين للاستغلال الأمثل للوسائل المتاحة.

(٦) الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات لجميع العاملين بقطاع شؤون الجنسية ووثائق السفر

٧) تطوير البرامج ومواكبة التطورات التكنولوجية لإيجاد التواصل الفعال بين الموظفين خارج الإطار الرسمي في الشبكة، والتركيز على تفعيل الاتصال غير الرسمي بين العاملين

- ١٢- البحوث المستقبلية: أظهرت نتائج هذا البحث عدداً من المجالات التي تستحق الاهتمام والدراسة والتحليل من وجهة نظر الباحثان ومن أهم هذه القضايا ما يلي:
- ❖ أثر الإدارة الإلكترونية على الرضا الإلكتروني للعملاء.
  - ❖ توسيط جودة الخدمة في العلاقة بين القيادة الريادية وولاء المستهلك.
  - ❖ دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للمنظمة.

١٣- المراجع:

(١) المراجع العربية:

- الفريح ، إبراهيم ، أثر انتشار الإنترنت على مشاريع الحكومة الإلكترونية " ، مؤتمر التأثيرات الاجتماعية على تطبيقات نظم الحكومة الإلكترونية ، الكويت، ٢٠٠٣، ص ٨٥ .
- القحطاني ،علي بن أحمد ، مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتهما في إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١٨ .
- حمدي ، موسى بن عبد الله محمد مهدي ، الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، رسالة ماجستير، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، ٢٠١٨ .
- زواتين، إسلام إبراهيم أحمد، و خالد محمد طلال بني حمدان. "أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في المستشفيات العسكرية الأردنية" رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية، عمان، ٢٠٢٠ .
- عيد، نور الإيمان أشرف محمد. "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي".مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حوان - كلية الخدمة الاجتماعية ع٥٣، ج١ (٢٠٢١): ١٨١ - ٢١٦ .

- كعكي، سهام بنت محمد صالح. "دور الإدارة الإلكترونية في تطبيق الرشاقة التنظيمية لتحقيق الميزة التنافسية في ضوء عمليات إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي: دراسة ميدانية". المجلة التربوية: جامعة سوهاج - كلية التربية ج ٨٦ (٢٠٢١): ٤٦١ - ٥١٧ .
- الزامل، مها عثمان. "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠". مجلة العلوم التربوية والنفسية: جامعة البحرين - مركز النشر العلمي مج ٢٢، ٢٤ (٢٠٢١): ٩ - ٥٢ .
- الإمام، محمود أحمد، إيمان صالح حسن عبدالفتاح، و فتحية حسن عبدالوهاب هريدي. "أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعملاء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية". مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد - كلية التجارة ع ٤ (٢٠٢١): ٣٥٧ - ٣٧٩ .
- علي، علا حسن، جيهان عبدالمنعم رجب، و ماجد محمد يسري الخربوطلي. "دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى". مجلة الدراسات والبحوث التجارية: جامعة بنها - كلية التجارة س ٤١، ١٤ (٢٠٢١): ٦١٧ - ٦٥١ .
- بن يامين، خالد. "الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز بشار قسم العلاقات التجارية". مجلة البشائر الاقتصادية: جامعة طاهري محمد، بشار - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مج ٦، ٢٤ (٢٠٢٠): ٥٢٧ - ٥٤٣ .
- إسماعيل، عمار فتحي موسى. "قياس جودة الخدمات المقدمة من المنظمات السياحية بالاسكندرية: دراسة تطبيقية". مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة: جامعة قناة السويس، كلية السياحة والفنادق مج ٧، عدد خاص (٢٠١٠): ٥٧ - ٧٣ .
- على، غلا عبد الغني عمر ، الإدارة الإلكترونية أداة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والامتياز في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة ،السودان ،٢٠١٦
- ياسين، عطالله، و محمد بوهالي. "تقييم جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF: دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الأغواط". مجلة الأصيل

- للبحوث الاقتصادية والإدارية: جامعة عباس لغرور خنشلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مج ٥، ١٤ (٢٠٢١): ٣٥٣ - ٣٧٠.
- طريح، عادل محمود. "استخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمة بالتطبيق على خدمة الاتصالات الهاتفية بالمملكة العربية السعودية: شركة موبايلي للاتصالات". المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل - العلوم الإنسانية والإدارية: جامعة الملك فيصل مج ٢١، ١٤ (٢٠٢٠): ٢٥٩ - ٢٨٥ .
  - حسين، رامز رمضان محمد. "إدارة الجوانب المادية ودوره في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي". مجلة مصر المعاصرة: الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع مج ١١١، ٥٣٨٤ (٢٠٢٠): ١٤٥ - ١٩٣ .
  - محمد، ياسمين صابر جاد، و خالد قدرى السيد، "دور نموذج كايزن في تحسين الجوانب الملموسة والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة بالتطبيق على البنوك المصرية". المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: جامعة عين شمس، كلية التجارة ٢٤ (٢٠٢٠): ٦٤١ - ٦٦٨ .
  - إسماعيل، عمار فتحي موسى، و أسامة محمد مهدى مبارز، "دور تقنية الحوسبة السحابية في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على مؤسسات التعليم العالي". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية: جامعة مدينة السادات - كلية التجارة مج ٨، ٢٤ (٢٠٢٠): ١ - ٥٣ .
  - زلط، محمد على محمود، "إطار مقترح لدور إدارة علاقات العملاء في تحقيق جودة الخدمة: دراسة ميدانية علي البنوك التجارية المصرية". المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: جامعة عين شمس - كلية التجارة ٤٤ (٢٠١٩): ٤٧٥ - ٥٠٠ .
  - بكر، سوزان فؤاد السيد، (٢٠٢٠)، أثر الإدارة بالتجوال على جودة الخدمة في البنوك التجارية المصرية العامة : الدور الوسيط للثقة التنظيمية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية
  - المطيري، عبدالعزيز مجعد فارح، سماح محمد جودة، و طاهر مرسى عطية، "تأثير إدارة تجارب العملاء على تحسين جودة الخدمة بالبنوك التجارية الكويتية". مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد - كلية التجارة ٤٤ (٢٠٢٠): ٤٣٧ - ٤٦٥ .

- عشري، إيناس. "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر العميل الخارجي". المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية: جامعة حلوان - كلية التجارة وإدارة الأعمال مج ٣٢، ع ٤ (٢٠١٨): ١٥٥ - ٢٣٠ .
- المتوكل، يحيى عباس. (٢٠٢٢)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة إِب. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ع ٦٤ ، ١١٤.٨١ -
- الطويل، سرور بشير علي، "أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة بجامعة مصراتة". مجلة الدراسات الاقتصادية: جامعة سرت - كلية الاقتصاد مج ١، ع ١٤ (٢٠١٨): ٩٥ - ١٠٩ .
- فرحان، نورة محمد ناجي، و محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات اليمنية الخاصة: دراسة حالة جامعة العلوم والتكنولوجيا نموذجاً" رسالة ماجستير، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، أم درمان، ٢٠١٩ .
- عوض، هيثم طلعت عيسى، عبدالقادر، التجاني الطاهر، و حمد النيل، الحارث عبدالمنعم أحمد. (٢٠٢٢). أبعاد جودة الخدمة وأثرها في سلوك الزبون الشرائي بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة (الفترة من ٢٠١٥ - ٢٠٢١ م). مجلة القلزم العلمية: مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، ع ١٦٤ ، ٧٣.٩6 -
- جودة، عبدالمحسن عبدالمحسن حسن، منى إبراهيم الذكوروي، و تامر إبراهيم العشري. "تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية: دراسة مقارنة". المجلة المصرية للدراسات التجارية: جامعة المنصورة - كلية التجارة مج ٣٤، ع ٢ (٢٠١٠): ٢٩٣ - ٣٤٨
- ثانياً: المراجع الأجنبية:
  - Kvon, Gulnara M., et al. "Risk in implementing new electronic management systems at universities." Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education 14.3 (2017): 891-902.

- Upadhyai, Raghav, et al. "A review of healthcare service quality dimensions and their measurement." *Journal of Health Management* 21.1 (2019): 102-127.
- Kislov, Dmitry E., et al. "An electronic management system for a digital herbarium: development and future prospects." *Botanica Pacifica: A Journal of Plant Science and Conservation* 6.2 (2017): 59-68.
- Kvon, Gulnara M., et al. "Risk in implementing new electronic management systems at universities." *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education* 14.3 (2017): 891-902.
- smael, H. K., & Abbas, S. F. (2019). "Adapting Technology Acceptance Model to Predict Attitudes Toward Using E-Management Exploratory Study of the Views of the Heads of the Scientific Departments at the University of Duhok". *Academic Journal of Nawroz University* 8(4):393–404.
- Karavasilis, G., Dimitrios, K., Dimitrios, P., & Vasiliki, V. (2016). "Measuring Service Quality in Higher Education: The Experience of Technological Education Institute of Central Macedonia, Greece." *The Asian Conference on Education & International Development*.pp. 17–32. Art Center Kobe, Japan.
- Khadim, S. W., Mahmood, M. A., & Makki, S. A. (2018). "LTE Performance over Wimax in Term of Network Applications: An Implementation on E- Administration System." *IOSR Journal of Computer Engineering* 20(06):75–84.
- Khlif, H., & Ziadi, J. (2020). "The Impact of E-Management on Organizational Performance: An Empirical Study in Tunisian Firms." *World Academics Journal of Management* 8(3):31–37.