دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة في الشركة السورية للاتصالات – دراسة مركز خدمة المواطن الإلكتروني ECSC

د. يوسف أحمد وقاف[1]

□ الملخّص □

تهدف الدراسة إلى معرفة دور كل من المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية لأسلوب الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة ضمن مركز خدمة المواطن الإلكتروني ECSC، والتحري عن الفروق في وجهات نظر الأفراد في تقييمهم لتلك المتطلبات وتقييمهم للأداء الخدمي، تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموغرافية.

ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحث، على عينة غير احتمالية ميسرة بدلاً من حصر أو تحديد هذا المجتمع المعتمد على شبكة الانترنت، وقمنا بنشر رابط الاستبيان ضمن العديد من قنوات التواصل الاجتماعي. وباستخدام البرنامج SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة. تبرز الأهمية من خلال تسليط الضوء على الدور الذي يمكن أن تؤديه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة في الشركة السورية للاتصالات، والمساهمة في إثراء الرصيد المكتبي بخصوص الدراسات التي تتناول الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

توصل البحث الى النتائج التالية: وجود دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية والبشرية والإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة. كما أن هناك "وجود فروق ذات دلالة احصائية لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية أو الديموغرافية، وهو متغير الجنس.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العامة، الإصلاح الإداري، البنية التحتية.

[1] مدرس– نائب عميد كلية الصيدلة للشؤون الإدارية والطلبة– جامعة الحواش الخاصة حمص – سورية. Email: Yosefwakaf@hpu.edu.sy

The Role of Electronic Management in Improving Public Service in The Syrian Telecom, A Study of The Electronic Citizen Service Center (ECSC)

Dr. Youssef Ahmad Wakkaf[2]

□ ABSTRACT □

study aims to know the role of the human requirements, technical, and managerial of the electronic management method in improving public service within the Electronic Citizen Service Center (ECSC), and investigate the differences in individuals' viewpoints in their evaluation of these requirements and their evaluation of service performance according to their demographic characteristics differences, To achieve this objective, The researcher, relied on a convenient, non-probability sample rather than restricting or limiting this internet-based community. We posted the survey link on several social media channels. SPSS software was used to display and analyze the study results.The importance is highlighted by highlighting the role that e-administration can play in improving public service in the Syrian Telecommunications Company, and contributing to enriching the library's balance regarding studies that address e-services in government institutions.

The study reached the following results: There is a statistically significant role for the technical, human, and administrative requirements of the e-Citizen Service Center in improving the quality of public service. There are also "statistically significant differences in the sample members' responses to the study variables, attributable to differences in their personal characteristics or demographic, which is the gender variable.

Keywords: E-management, Public Service, Management Reform, Infrastructure.

[2] Lacturer, Deputy Dean of the College of Pharmacy for Administrative and Student Affairs - Al-Hawash Private University - Homs - Syria. (Email: Yosefwakaf@hpu.edu.sy)

المقدمة:

شـهد القرن الحادي والعشـرين نمواً متسـارعاً في المعطيات الرقمية والتقنية والمعلوماتية وانتشـاراً لشـبكة الإنترنت ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسـع، أدى ذلك إلي تغيير جذري في كيفية ممارسـة المهام الإدارية والتنظيمية (حنان، 2023)، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية E-business وانتشـر تطبيق فروعها المختلفة كالتجارة الإلكترونية E-commerceوالتسـويق الإلكتروني E-marketing وظهرت العديد من الشـركات العاملة بالمجال التكنولوجي، والتي تقوم بإعداد جميع البرامج والأنظمة والأدوات التقنية التي تسـاعد المشـاريع المختلفة على التحول من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني أو تطبيق أحد الجوانب التي يشتمل عليه مفهوم الأعمال الإلكترونية (زيموش وجدرة، 2023).

في بيئة الأعمال اليوم ولكي تتمكن المؤسـسـات من مواكبة التغيرات البيئية التكنولوجية التي تشهدها من جهة ومن جهة أخرى الانتقال إلى مستوى أفضل (ابراهيم، 2023)، لابد من الانتقال الى الإدارة الإلكترونية التي تعتبر إحدى أهم الاتجاهات الحديثة في المجال الإداري كون جوهرها وفلسـفتها يدور حول إحداث تغيير جذري في نمط وأسـلوب أداء المؤسـسـات، باعتبار أن الأداء المؤسسي هو الذي يحقق تميزها (بن عريمة وبو خلوة، 2023).

الدراسات السابقة باللغة العربية:

1- دراسـة ابراهيم، (2023): هدفت إلى التعرف على الدور الفعال لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسـين الأداء المؤسـسـي بالتطبيق على إدارة الامتحانات والشـهادات بجامعة إفريقيا العالمية في الفترة من 2019 – 2022 م ودراسـة تجربة إدارة الامتحانات والشـهادات بجامعة إفريقيا العالمية للامتحانات الإلكترونية، السـودان. أهم النتائج كانت أن الإدارة الإلكترونية سـاعدت في تحسـين الأداء في إدارة الامتحانات والشـهادات كما أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية من إدارة الامتحانات والشهادات أدى إلى توفير الوقت والجهد والمال.

2- دراسة زبيدي، بوتواتي، (2023): هدفت إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة سيترام – ورقلة، الجزائر، تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها: تعتبر الإدارة الإلكترونية عاملاً مهماً في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى تطبيق معايير جودة الخدمات وبصفة خاصة على مؤسسة سيترام، وأيضاً يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1- دراسـة Riany, (2021): هدفت إلى دراسـة تأثير الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة بين وكالات الدولة في كينيا. توصـلت الدراسـة إلى أن الإدارة الإلكترونية كان لها تأثيراً كبيراً وإيجابياً على تقديم الخدمات العامة من قبل وكالات الدولة في كينيا، وأن تنفيذ الإستراتيجية

كان له تأثيراً كبيراً على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة من قبل وكالات الدولة في كينيا، وخلصـــت أيضـــاً إلى أن الإدارة الإلكترونية لعبت دوراً هاماً في تعزيز تقديم الخدمات العامة من قبل وكالات الدولة، من خلال اعتماد تبادل البيانات المتكامل والأنظمة المتكاملة للموارد البشرية والرواتب، تم تعزيز إدارة الموظفين وكذلك الوصول إلى بيانات العملاء.

2- دراسة Eze, et al, (2022): هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير ممارسات الإدارة الإلكترونية على أداء مراكز التســـوق بولاية إينوجو في نيجيريا. وإلى دراســـة تأثير الدفع الإلكتروني على الربحية وتقييم تأثير التســويق عبر الإنترنت على جودة الخدمات. أشـــارت النتائج إلى أن الدفع الإلكتروني كان له تأثيراً إيجابياً كبيراً على الربحية وكان للتســـويق عبر الإنترنت تأثيراً إيجابياً معنوياً على جودة الخدمات، وخلصـت إلى أن الدفع الإلكتروني وتبادل المعلومات عبر الإنترنت كان له تأثيراً إيجابياً كبيراً على ربحية مراكز التسوق، والمراقبة المالية الرقمية في ولاية إينوجو.

مشكلة البحث:

1- هل يوجد دور لمتطلبات الإدارة الإلكترونية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسـين جودة الخدمات العامة من قبل الشركة السورية للاتصالات؟ ويتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة:

1- هل يوجد دور المتطلبات البشـــرية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحســـين جودة الخدمة العامة؟

2- هل يوجد دور المتطلبات التقنية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحســـين جودة الخدمة العامة؟

3- هل يوجد دور المتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحســـين جودة الخدمة العامة؟

4-هل توجد فروق ذات دلالة احصـــائية عند مســـتوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراســة، تعزى لاختلاف خصــائصــهم الشــخصــية أو الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة) ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضـــية الرئيســـة الأولى: لا يوجد دور لمتطلبات الإدارة الإلكترونية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات العامة من قبل الشركة السورية للاتصالات:

الفرضـية الفرعية الأولى: لا يوجد دور للمتطلبات البشـرية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

الفرضـــية الفرعية الثانية: لا يوجد دور للمتطلبات التقنية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

الفرضـــية الفرعية الثالثة: لا يوجد دور للمتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

الفرضـــية الرئيســـة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصـــائية عند مســـتوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لإجابات أفراد العينة حول المتغيرات تعزى لاختلاف خصـــائصـــهم الشـــخصـــية أو الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي الخبرة).

أهمية البحث: ترجع أهمية الدراسة إلى ما يأتي:

الأهمية العلمية: تبرز الأهمية من خلال تسـليط الضـوء على الدور الذي يمكن أن تؤديه الإدارة الإلكترونية في تحسـين الخدمة العامة في الشـركة السـورية للاتصـالات، والمسـاهمة في إثراء الرصـيد المكتبي بخصـوص الدراسـات التي تتناول الخدمات الإلكترونية في المؤسـسـات الحكومية والوصـول لاسـتنتاجات تسـاعد الباحثين والأكاديميين الآخرين المهتمين بمعرفة المزيد حول تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمات.

الأهميـة العمليـة: تبرز الأهميـة العمليـة من خلال افـادة مـديري المؤســـســـــات التـابعـة لوزارة الاتصـــالات ومســـاعدتهم على تقدير أهمية اعتماد الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق التميز في الخدمات، ومن خلال مســـاعدة نتائج الدراســـة في عملية تنظيم مكونات الإنتاج وجمع الموارد ودمجها بطريقة مفيدة وتركيز الجهود الجماعية لتحقيق الأهداف التنظيمية المحددة سلفاً.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية:

رغم شـيوع مصـطلح الإدارة الالكترونية بشـكل واسـع في وقتنا الحالي، باعتبارها اتجاهاً جديداً في الادارة المعاصرة فإننا نجد أنفسنا نتطرق إلى مصطلح الإدارة الالكترونية والذي له عدة تعاريف: هي مدخل جديد يقوم على اســـتخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصـــالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشـــبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسـلع بصـورة الكترونية إضـافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها في الأطراف الخارجية، من أجل اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته. وتشـــمل الادارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، كما تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها. (ذهبية، جمبية 2016).

أهداف الإدارة الإلكترونية:

1- ضـمان وصـول القرارات الإدارية لمختلف أطراف الإدارة في وقت قصـير وتسـهيل التواصـل بين دوائر المنظمة من خلال ربطها بوسائل اتصال إلكترونية سريعة الاستجابة.

2- تبسيط وتسهيل إجراءات العمل الإدارية وتقليل الجهود المبذولة وبالتالي الحد من أو القضـاء على بيروقراطية الأعمال بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

3- ترشـــيد الوقت المهدر في إدارة التعاملات داخل المنظمة وانجاز عدد أكبر من العمليات الإدارية في وقت قصـــير واســـتثمار الوقت بشـــكل فعال في تطوير خدمات الإدارة والقيام بتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها العمل على تقديم الكثير من الخدمات بشكل جيد وبوقت واحد.

4- تقليل الاعتماد على أسلوب الأرشيف الورقي التقليدي وما يتبعه من مشاكل إدارية عديدة في الحفظ أو الاسترجاع، واستبداله بنظام إلكتروني أكثر ليونة وسرعة في التعامل مع الوثائق.

5- تقديم وتوفير واســترجاع البيانات والمعلومات للجهات الإدارية أو المســتفيدين بصــورة فورية وموحدة وتجميعها من مصادرها الأصلية وتقليص معوقات اتخاذ القرار.

6- إفراز الأفراد غير الفاعلين والمحسوبين على المنظمة، وتقليل الخسائر الناشئة عن استنزاف المؤسسات مالياً والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

7- تركيز اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصــة بالمنظمة وتقديم الدعم لمراقبتها، ومتابعة إداراتها المختلفة وكأنها وحدة مركزية.

8- إنشـــاء تأثير ايجابي في المجتمع من خلال الترويج لمعارف تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع وإيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني والبعد عن المحسوبية.

9- تعزيز الشـــفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والســـرية وتقليل مخاطر فقدها. (خولة، عايدة، 2021).

وظائف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الالكترونية مجموعة من الوظائف الأساسية التي تميزها عن الإدارة التقليدية بحكم طبيعتها وخصائصها كونها تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة، وتشمل ما يلي:

1- التخطيط الإلكتروني:

يعتمد في ظل الثورة التقنية على أنظمة المعرفة الجديدة مثل نظم دعم القرار والشـبكات العصـبية الصنعية وتبسيط إجراءات العمل، وتضفي المعلومات الرقمية دائمة التدفق الاستمرارية مما يحول التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المســتمر، وتتســم قرارات تخطيط الأعمال الصــادرة عن الأنظمة الإلكترونية بالشـــمولية من ناحية خدمة مختلف إدارات المنظمة وزيادة تدفق المعلومات إليها، مما يسمح بمزيد من الدقة في عملية التخطيط مع تمكين جميع الموظفين من المشاركة في التخطيط الإلكتروني، فجميع العاملين يعملون على الخط الأمامي عند سطح المكتب والكل يمكنه المساهمة في التخطيط الذي يتم بشكل أفقي، على خلاف التخطيط التقليدي العمودي.

2- التنظيم الإلكتروني:

الانتقال من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصـــفوفي والانتقال من الهيكل المحدد إلى الهيكل الغير محدد والانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية، فهو عملية إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية نفســـها لمواجهة عيوب

ومشاكل التنظيميات الإدارية التقليدية والحد منها عبر إعادة توزيع التخصصات أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم وإنشـــاء بعض الوحدات التنظيمية الجديدة وإضـــافتها إلى الخريطة التنظيمية الحالية أو تحويل بعض الوحدات الإدارية التقليدية الحالية إلى وحدات تعمل وفقاً للنظام الإلكتروني وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إعادة تجميع الوظائف.

3- الرقابة الإلكترونية:

تعتمد على نظم المعلومات الإدارية فهي تســـمح بالمراقبة في الوقت الفعلي من خلال شـــبكة المنظمة الداخلية مما يقلل الفاصل الزمني بين عملية اكتشاف الانحراف وتصحيحه، وهي عملية مســتمرة ومتجددة تكشــف الأخطاء بشــكل مباشــر وذات قدرة أعلى بمعرفة المتغيرات الخاصــة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، من خلال تدفق المعلومات بين المدراء والموظفين والموردين والمســتهلكين فالجميع يعمل بوقت واحد، وتســجيلها فور التنفيذ حيث تكون هذه المعلومات لدى المدير في الوقت نفســـه مما يســـاعده على معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع على اتجاهات النشــاط خارج الســيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصــحيحية والتي تصــل في ذات الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية كونها رقابة مستمرة تكشف الأخطاء بشكل مباشر.(عمروش، جاب الله، 2021)

4- القيادة الإلكترونية:

من خلال الاتصـــال المســـتمر بين كل من القادة والموردين والشـــركاء الآخرين عبر شـــبكة الاكسترانت، وبين القادة والمرؤوسين من خلال شبكة الاتصالات الداخلية الانترانت، وتوفير كم هائل من المعلومات يومياً وفي كل وقت لتوجيه أنشـــطة وجهود العاملين، وجذب وربط العميل المتباعد جغرافياً بالإدارة ودعم ولائه.

عرف التوجيه الإلكتروني باعتماده على الشخص صاحب الخصائص الأكثر ملائمةً وانسجاماً مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالتغيير والسرعة، ويعتمد في المنظمات المعاصرة على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال مع الأفراد الأخرين وتحفيزهم والتعاون معهم من خلال الوسائل الإلكترونية بهدف إنجاز الأعمال المطلوبة وتعتمد على وجود قيادات إلكترونية تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها. تنقسم هذه الوظيفة إلى ثلاثة أنواع:

5-1- القيادة التقنية العملية: تركز نشاطاتها على استخدام الانترانت وتكنولوجيا الانترنت، وتتميز بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها والحصول عليها سريعاً وهي التي تعرف بالقيادة الإلكترونية وقيادة الإحساس بالثقة، تمكن القيادي الإلكتروني من امتلاك قدرة تحسين مختلف تلك الأبعاد وتجعله يتسم بمواصفات جديدة منها سرعة الحركة والمبادرة كونها قيادة الإحساس والتقدير بالوقت.

5-2- القيادة الذاتية: تركز على جملة من المواصـــفات الفردية بالإضـــافة للقدرة على إدارة الأعمال عبر الانترنت حيث يجب أن يتصـــف الشـــخص القيادي بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والأعمال بكل مسـؤولية والرغبة في المبادرة ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة وهذا ما يجعلها تسمى بقيادة الذات.

5-3- القيادة البشـرية الناعمة: توحي فكرة القيادة الناعمة بالحاجة إلى قيادي يتميز بالحرفية والمعرفة والكفاءة وحسن التعامل مع الزبائن من خلال سرعة الاستجابة لمطالبهم، حيث تتميز القيادة الناعمة بالقدرة على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق والأهداف المرجوة عبر التركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين. (جميلة، محمد، 2023)

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1- المتطلبات الإدارية:

1-1- وضـــع اســـتراتيجيات وخطط التأســـيس: عبر تشـــكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضـــع الخطط والاســـتعانة بالجهات البحثية والاســـتشـــارية لوضـــع ودراســـة المقاييس والمواصفات العامة.

1-2- توفر البنية التحتية: من الضـــروري العمل على تطوير مختلف شـــبكات الاتصـــال بما يتماشى مع بيئة التحول التي تتطلب شبكة واسعة تستوعب الكم الهائل من التعاملات.

1-3- تطوير الهيكل التنظيمي: وفق تحول تدريجي من خلال إعادة صـــــياغة التنظيمات والوظائف من أجل مواءمتها مع مبادىء الإدارة الإلكترونية، حيث يتطلب هياكل المصـفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة ضمن نسيج من شبكة اتصالات.

1-4- متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصـــصـــة: من الضـــروري وجود قوى عاملة مؤهلة تمتلك الكفاءة والخبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

1-5- وضـــع الأطر القانونية وتحديثها وفقاً للمســـتجدات: التي تســـهل تبنيها وتلبي متطلبات التكيف معها ويضفي المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

1-6- الإصـــلاح الإداري: يجب تطبيق مبادىء الإصـــلاح الإداري بما في ذلك التخصـــص المهني الذي يدير البرامج الإلكترونية من أجل ضمان أمن المعلومات.

1-7- القيادة والدعم الإداري: يجب توفر الدعم من طرف الإدارة العليا وأن توجد بيئة مناسبة للعمل ومخصصات مالية كافية لتطبيق التحول المطلوب.

1-8- تـدريـب العـاملين وتثقيف العملاء: عبر إحـداث تغييرات جـذريـة في نوعيـة الموارد البشـــريـة الملائمـة وإعـادة النظر بنظم التعليم والتـدريـب الحـاليـة لمواكبـة متطلبـات التحول الجديد.(عبد القادر، فوزية، 2021).

2- المتطلبات الإقتصادية والإجتماعية:

تشـــمل إنشـــاء تعبئة اجتماعية مســـاعدة على فهم الحاجة لتبني الإدارة الإلكترونية من خلال الاستعانة بوسائل الاعلام واللقاءات والندوات لنشر فوائد التحول بإتجاهها، والإلمام بمزايا تطبيق الوسائل التكنولوجية للعمل الإداري(عبد الكريم، رياض، 2010).

3- المتطلبات البشرية:

يمثل العنصر البشري عنصر مهم بل هو أهم مورد يجب الاستثمار فيه من أجل تحقيق الإدارة الإلكترونية ونجاح تبنيها، فلا تستطيع المؤسسات بلوغ أهدافها بالاعتماد على المعدات والأدوات والأجهزة فقط بل لابد من امتلاكها لعناصر بشرية مؤهلة وذات مستوى عالي من الكفاءة، كون برامج الإدارة الإلكترونية جديدة على الموظفين فهي تحتاج إلى خبرة ومهارة لا تتوفر في الجهاز الإداري ويتطلب الأمر القيام بدورات تدريبية للقيادات والعاملين على مهارات تطبيقات الإدارة الالكترونية لمواكبة متطلبات التحول الجديدة بما في ذلك الخطط والبرامج والأســـاليب والموارد التعليمية والتدريبية على جميع المســـتويات الإدارية وتعزيز الجانب الرقابي على القائمين ببرامج التطبيقات الإدارية الإلكترونية وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة مع الاستعانة بخبراء، وتوفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيقات وبرامج الإدارة الالكترونية. (بثينة، 2023)

4- المتطلبات التقنية:

تمثل الوسائل التي يتم من خلالها نجاح المشروع فهي تعمل على نقل وتحويل المعلومات رقمياً وتنفيذ المعاملات والخدمات إلكترونياً عن بعد، فيجب توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية التي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة لاستقبال واستيعاب الكم الهائل من الاتصـــالات في آن واحد لكي تحقق الهدف من اســـتخدام شـــبكة الانترنت، وتوفير خدمات البريد الرقمي والتكنولوجيا الرقمية الملائمة من التجهيزات وحواسيب آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتنقسم البنية التحتية إلى:

4-1- بنية العتاد المادي للأعمال الإلكترونية: وهي أجهزة الاتصـــال اللاســـليكة عن بعد وأجهزة التوصيل الأرضية وأجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية.

4-2- بنية العتاد البرمجي للأعمال الإلكترونية: وتشـــمل مجموعة الخدمات الرقمية والمعلومات والخبرات التقنية وبرمجيات نظم المعلومات وتبادل البيانات، وبرمجيات التطبيقات التشغيلية للشبكات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال.

4-3- شبكات الاتصال: ومن أهم هذه الشبكات ما يلي:

4-3-1- شبكة الانترنت: هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية الأخرى المتشابكة حول العالم التي تربط المجتمعات رقمياً بكل قطاعاتها المختلفة.

4-3-2- الشبكة الداخلية أو الانترانت: وهي عبارة عن شبكة اتصال خاصة داخلية للمنظمة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخلها، ويمكن لمجموعات خاصة فقط الوصول إليها.

4-3-3- الشبكة الخارجية أو الإكسترانت: هي امتداد للشبكة الداخلية أو الانترانت، تسمح لبعض المجموعات الخارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين والزبائن وغيرهم بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترانت الخاصة بالمؤسسة. (جميلة، محمد، 2023).

منهجية البحث:

اعتمد المنهج الوصـــفي التحليلي، من خلال مراجعة للأدبيات والأبحاث والدراســـات الأكاديمية المتعلقة بموضوع الدراسة وبناء الإطار المفاهيمي وصياغة الفرضيات والعلاقات، لتستخدم بعدها الطرق الكمية عبر المسح الإحصائي لمجتمع الدراسة باستخدام أداة الدراسة "الاستبيان"، وتحليل الردود حتى الوصول إلى إجابات للتساؤلات، إثبات الفرضيات أو نفيها.

الإطار العملي:

المجتمع وعينة الدراسة:

بيّنت خدمة Website Traffic Checker التابعة لموقع Ahrefs أنه في مطلع عام 2024 كان 23% ممن طلبوا معاملة جواز الســـفر عبر المركز هم من المواطنين المقيمين في ألمانيا وأيضـــاً 20% ممن قاموا بتســـجيل الدخول إلى الموقع كانوا من المقيمين في فرنســـا، واعتمدت الدراسة على عينة غير احتمالية ميسرة بدلاً من حصر أو تحديد هذا المجتمع المعتمد على شبكة الانترنت، وقمنا بنشر رابط الاستبيان ضمن العديد من قنوات التواصل الاجتماعي حتى الاكتفاء ب78 فرد لمراعاة القيد الزمني للبحث، ويبين الجدول خصائص العينة:

جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة

المتغيرات		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	50	%64.1
	أنثى	28	%35.9
	المجموع	**78**	**%100**
العمر	أقل من 30	31	%39.7
	من 30 إلى 40	29	%37.2
	أكثر من 40	18	%23.1
	المجموع	**78**	**%100**
المؤهل العلمي	ثانوي	1	% 1.3
	معهد	1	% 1.3

	إجازة جامعية	28	% 35.9
	دراسات عليا	48	% 61.5
	المجموع	**78**	**%100**
المسمى الوظيفي	موظف	25	32.1%
	مساعد مدير	7	9.0%
	مدير	14	17.9%
	متطوع	5	6.4%
	أعمال حرة	20	25.6%
	غير ذلك	7	9.0%
	المجموع	**78**	**%100**
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20	25.6%
	من 5 إلى 10 سنوات	32	41.0%
	أكثر من 10 سنوات	26	33.3%
	المجموع	**78**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحث

حصلت البيانات على قيمة اختبار Kaiser–Meyer–Olkin لمدى كفاية العينة مساوية إلى 0.807 والواقعة بين 0.80 و 0.90 التي تصنف على أنها جديرة بالتقدير، وتبلغ درجة المعنوية للقياس sig=0.

أداة جمع البيانات:

استُخْدِمَ الاستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تضمنَ ثلاثة محاور: المحور الأول البيانات العامة مكوّن من خمسة أسئلة والمحور الثاني متطلبات الإدارة الإلكترونية مكوّن من 15 سؤال موزّع على ثلاثة أجزاء (متطلبات بشرية 5 أسئلة ومتطلبات تقنية 4 أسئلة ومتطلبات إدارية 6 أسئلة) أما المحور الثالث والأخير لقياس مستوى الخدمة العامة يحوي 8 أسئلة، مع الاعتماد على مقياس ليكرت لقياس استجابات المحور الثاني والثالث على النحو الآتي:

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

صدق وثبات الاستبيان:

1- صدق المحتوى:

وُضعت وصيغت فقرات المحور الثاني من الاستبيان من خلال الرجوع إلى فقرة متطلبات الإدارة الإلكترونية المذكورة ضمن القسم النظري من هذا البحث، بالتالي تم قياس توفّر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مركز خدمة المواطن الإلكتروني، وخضعت عبارات هذه الفقرات للتدقيق مرات

عديدة بهدف تحســـين صـــياغتها ومعرفة درجة تعبيرها منطقياً عن الأجزاء الثلاثة (المتطلبات البشــرية والمتطلبات التقنية والمتطلبات الإدارية)، وكذلك الأمر بالنســبة للمحور الثالث المتعلق بقياس مستوى الخدمة العامة والمستمد أيضاً من المراجع النظرية ذات الصلة.

2- الصدق العاملي:

الهدف من إجراء التحليل العاملي على فقرات كل محور هو التأكد من أنها تنتمي بالفعل لذلك المحور، حصــلنا على معامل كل عبارة ضــمن "مصــفوفة المكوّن" لكل جزء من الأجزاء الثلاثة (البشرية والتقنية والإدارية) على حدة، و"مصـفوفة المكوّن" لعبارات محور مسـتوى الخدمة العامة وبيّت نتائج الاختبار أن 21 عبارة من أصـــل 23 حصـــلت على قيم تراوحت من 0.677 إلى 0.899 ما عدا عبارتين حصلت إحداهما على قيمة مساوية إلى 0.364 والأخرى حصلت على 0.425، بالإمكان استبعاد تلك العبارتين من التحليل بناءُ على ما سبق.

3- الثبات:

أشارت نتائج اختبار ألفا كرونباخ في الجدول الأتي، إلى أن قيمة المعامل لجميع أقسام الاستبيان أكبر من 0.7.

جدول رقم (2) معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المتغير	معامل Cronbach's Alpha
المتطلبات البشرية	0.729
المتطلبات التقنية	0.843
المتطلبات الإدارية	0.790
الخدمة العامة	0.903
الاستبيان ككل	0.949

كما أشار الجدول إلى بلوغ المؤشر الكلي لثبات أداة البحث (0.949) ، مما دل على إمتلاك الاســتبيان درجة عالية من الثبات.في حين يبين الجدول الآتي، أفضــل قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيري المتطلبات البشــرية والمتطلبات الإدارية في حال حذف عبارتين محددتين من كل منهما لتتجاوز بذلك قيمة المعامل 0.8، كما أنه بحذف العبارتين معاً يمكن الوصــول لمعامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل إلى قيمة 0.957:

جدول رقم (3): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان في حالة حذف عبارات

المتغير	العبارة التي يمكن حذفها	قيمة معامل Alpha بعد حذف العبارة
المتطلبات البشرية	المورد البشري لمركز خدمة المواطن الإلكتروني كافٍ لأداء كل مهامه	0.804
المتطلبات الإدارية	قام مركز خدمة المواطن الإلكتروني بتحديث القواعد التنظيمية والإجراءات اللازمة للإدارة الإلكترونية	0.837

وهو ما اتفق مع نتيجة تحليل الصدق العاملي.

4- الاتساق الداخلي:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson correlation لاختبار الاتساق الداخلي بين كل متغير مستقل مع المتغير التابع وذلك بعد تجميع بيانات عبارات كل متغير باستعمال دالة المتوسط Mean Function وقد بيّنت نتائج التحليل الواردة في الجدول التالي وجود اتساق داخلي بين المتغيرات:

جدول رقم (4): معاملات ارتباط بيرسون للمتغيرات المستقلة مع المتغير التابع

التابع	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المتطلبات البشرية	0.863**	0.000
المتطلبات التقنية	0.886**	0.000
المتطلبات الإدارية	0.796**	0.000

أعلى قيم الارتباط كانت للمتطلبات التقنية (0.886) تليها المتطلبات البشرية (0.863) ومن ثم المتطلبات الإدارية (0.796)، وجميع المعاملات ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.001).

النتائج ومناقشتها:

1- التحليل الوصفي:

استخدمنا التحليل الوصفي بغرض معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على أبعاد الاستبيان، يعرض الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لكل بعد على حدة:

جدول رقم (5): نتائج التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان

المحور	الوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	ودرجة التقييم	الاتجاه
توفر المتطلبات البشرية	3.8429	.5760	.759260	77	مرتفع	موافق
توفر المتطلبات التقنية	3.6538	.7360	.857770	73	مرتفع	موافق
توفر المتطلبات الإدارية	3.6949	.5130	.716210	74	مرتفع	موافق
تحسن الخدمة العامة	3.6875	.6210	.788190	74	مرتفع	موافق

نلاحظ من الجدول أن قيمة مؤشر الأهمية النسبية حول توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية وتحسن الخدمة العامة كانت جميعها مرتفعة ويمكن تفسير ذلك أن توفر كل من المتطلبات البشرية والإدارية والتقنية بشكل مرتفع أدى إلى تحسن في الخدمة العامة.

2- اختبار التوزيع الطبيعي واختبار الخطية:

يعرض الجدول التالي نتائج اختبارات كل من الالتواء ، التفلطح، والانحراف عن الخطية بين كل متغير مستقل مع المتغير التابع عبر اختيار Means -Options -Test for linearity:

جدول رقم (6): نتائج اختبارات الالتواء و التفلطح والانحراف عن الخطية

المحور	الالتواء Skewness	التفلطح Kurtosis	(مستوى الأهمية/الدلالة) Deviation from Linearity الانحراف عن الخطية
توفر المتطلبات البشرية	-0.613	-0.111	.1760
توفر المتطلبات التقنية	-0.950	1.132	.7650
توفر المتطلبات الإدارية	-0.877	1.797	.5050
تحسن الخدمة العامة	-0.847	.5830	-

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع قيم الالتواء والتفلطح للمتغيرات تقع ضمن الحدود المقبولة [-1,+1] بالنسبة للالتواء و[-3,+3] بالنسبة للتفلطح، وأشارت نتائج اختبار الانحراف عن الخطية بأن جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من 0.05 بالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تنص على أن العلاقة بين المتغيرين خطية.

3- اختبار الفرضيات:

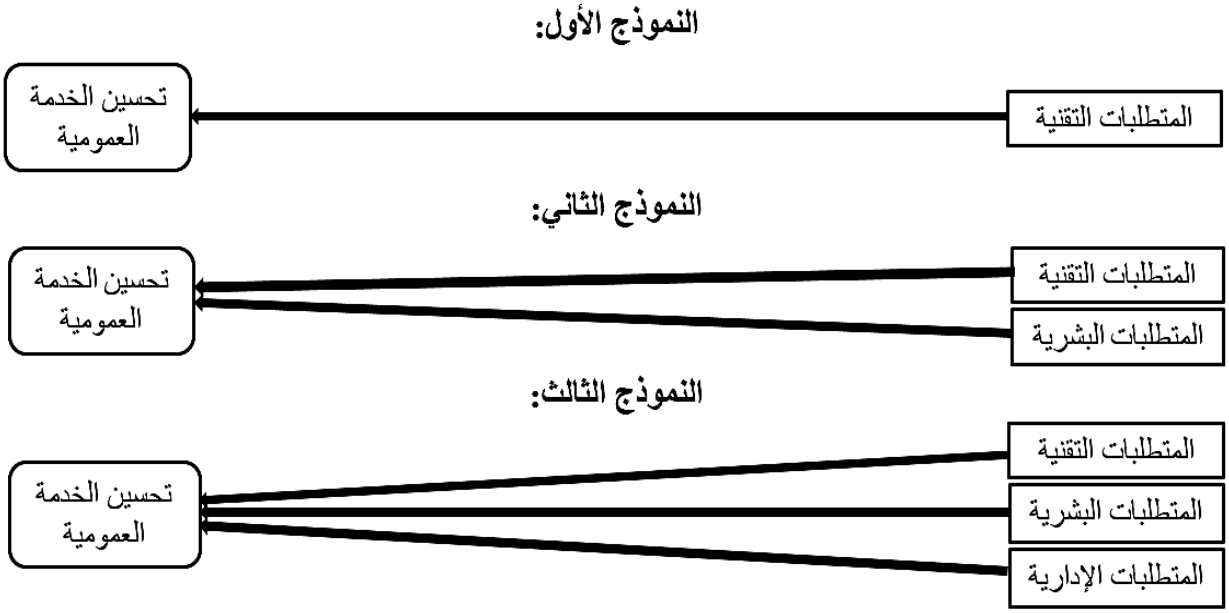
3-1- الفرضية الرئيسة الأولى H1:

يعتبر استخدام أسلوب نموذج الانحدار المتعدد الهرمي Hierarchical Multiple Regression، أداة قوية في اختبار الفرضيات الإحصائية عندما نرغب بفهم الأثر النسبي والمتتابع لمجموعات مختلفة من المتغيرات. يتيح هذا الأسلوب التحكم أولًا في المتغيرات الثابتة ثم تقييم القيمة المضافة للمتغيرات البحثية، مع استخدام اختبارات التغيير وF لفحص المعنوية وقياس المتغير بين المجموعات المُقارَنة والتباينات فيما بينها. لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى في الدراسة التي تنص على أنه: "لا يوجد دور لمتطلبات الإدارة الإلكترونية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات العامة من قبل الشركة السورية للاتصالات" وبالتالي اختبار كل من الفرضيات التالية:

H1a: لا يوجد دور للمتطلبات البشرية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

H1b: لا يوجد دور للمتطلبات التقنية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

H1c: لا يوجد دور للمتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحســـين جودة الخدمة العامة.



شكل رقم (1): نماذج الانحدار المتعدد الهرمي

ويظهر الجدول رقم 7 ملخص نماذج الانحدار المتعدد الهرمي وفقاً للآتي:

جدول رقم (7): ملخص نماذج الانحدار المتعدد الهرمي

رقم النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل الارتباط R^2	مربع معامل الارتباط R^2 (المعدّل)	الخطأ المعياري للتقدير	إحصاءات التغيّر				
					تغيّر مربع معامل الارتباط ΔR^2	تغيّرF (تحديد أهمية ΔR^2 التنبؤية)	درجة الحرية 1	درجة الحرية 2	مستوى الأهمية/ الدلالة Sig.
1	.8860	.7850	.7820	.367840	.7850	277.546	1	76	.0000
2	.9090	.8260	.8220	.332870	.0410	17.807	1	75	.0000
3	.9230	.8510	.8450	.309880	.0250	12.539	1	74	.0010

في حين يبيّن الجدول التالي بعض القيم التي ظهرت في جداول ANOVA و Coefficients التابعة لتحليل Hierarchical Multiple Regression:

جدول رقم (8): بعض المؤشرات والقيم التابعة لنماذج الانحدار المتعدد الهرمي

رقم النموذج	المتغيرات المستقلة والثابت	من جدول ANOVA		من جدول Coefficients		
		اختبار F لقيمة R^2	مستوى الأهمية/ Sigالدلالة .	المعاملات غير القياسية Unstandardized Coefficients B	قيمة التسامح Tolerance (إحصائيات العلاقة الخطية المتداخلة)	مستوى الأهمية/ Sigالدلالة .
1	(الثابت)	277.546	0.000	.7130	-	0.000
	التقنية			.8140	1.000	0.000
2	(الثابت)	178.365	0.000	.2750	-	0.165
	التقنية			.5060	0.269	0.000
	البشرية			.4070	0.269	0.000
3	(الثابت)	141.384	0.000	.0010	-	0.995
	التقنية			.4290	0.250	0.000
	البشرية			.2890	0.236	0.003
	الإدارية			.2720	0.412	0.001

بلغت قيمة معامل Durbin–Watson (1.641) والواقعة بين القيمتين 1 و 3 مما يشـــير إلى استقلال الأخطاء/البواقي عن بعضها وعدم تشكيلها متغيراً.

3-2- الفرضية الرئيسة الثانية H2:

نصـت الفرضـية الثانية على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة احصـائية عند مسـتوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراســـة تعزى لاختلاف متغيراتهم الوظيفية أو الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)" ولإختبارها تم أولاً إنشاء متغير باستخدام دالة المتوســط Mean Function التي تعطي متوســط إجابات كل فرد من العينة للمتغيرات المستقلة بهدف دراسة فروق في إجاباتهم حول متغيرين فقط (متغير واحد هو متوسط المتغيرات المستقلة الثلاثة) والمتغير التابع، وثانياً تم الاعتماد على اختبارين: الاختبار الأول هو اختبار T للعينات المستقلة Independent Samples T Test من أجل متغير الجنس والذي يأخذ بعين الاعتبار قيم معنوية اختبار ليفين Levene's Test for Equality of Variances لأجل اختيار إما السـطر الأول Equal variances assumed (عند مسـتوى معنوية قيمة F أكبر من مستوى الدلالة المحدد ($\alpha = 0.05$)) الذي يُظهر نتيجة اختبار T في حال كان شرط تساوي التباينين محققاً (تباين المجموعة الأولى يساوي تباين المجموعة الثانية) أو اختيار السطر الثاني Equal variances not assumed الذي يظهر نتيجة اختبار T في حال عدم تســـاوي التباينين إذا كان مستوى المعنوية p value أو Sig لاختبار ليفين أصغر من α الاختبار الثاني المستخدم هو One–Way ANOVA من أجل المتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة) حيث يعتمد هذا الاختبار أيضـــاً على تجانس التباين عبر نتيجة اختبار Levene في

جدول Test of Homogeneity of Variances ففي حال كانت Sig أكبر من α لا يمكن رفض فرضـية العدم في اختبار ليفين القائلة بتجانس أو تسـاوي تباين تقييم/قياس المتغير بين المجموعات المُقارَنة مما يدل على تحقق شرط تجانس التباين، والجدول التالي يبين قيم مستوى الأهمية Sig بين كل سـطر وعمود الناتجة من كِلا الاختبارين Independent Samples T Test و One-Way ANOVA:

جدول رقم (9): قيم مستوى الأهمية Sig لمكونات الفرضية الثانية

-	الجنس	العمر	المؤهل العلمي	مدة الخدمة
متطلبات الإدارة الإلكترونية	.0130	.3700	.4450	.0250
مستوى الخدمة العامة	0.006	.8600	.9780	.1560

فيما يتعلق بالفرضـية الرئيسـة الأولى بيّنت نتائج الانحدار المتعدد الهرمي (من جدول رقم 8) أن (مسـتوى الأهمية/ الدلالة .Sig) التابعة لANOVA في كلاً من النماذج الثلاثة معنوياً أي $p<0.05$ و $F(3)= 141.384$ مما يعني إشارة اختبار ANOVA إلى إمكانية استخدام نموذج الانحدار عبر المتغيرات المسـتقلة المُدخلة لشـرح تغيرات المتغير التابع وأن النموذج الثالث هو الأعلى قيمة في معامل التحديد المعدّل $Adj\ R^2$ والبالغة 0.845 أي يشـرح نموذج الانحدار 84.5% من تغيرات المتغير التابع، وتبلغ قيمة متمم $Adj\ R^2$ (0.155):

$$- Adj\ R^2 = 1 - 0.845 = 0.1551$$

مثّل إدراج المتطلبات التقنية في النموذج 78.5% من درجة التباين في تحسـين الخدمة العامة (من جدول رقم 7) $R^2 = 0.785$، $\Delta R^2=0.785$ ، $F(1,76) =277.546$، كما أن دور المتطلبات التقنية معنوي لأن قيمة Sig المقابلة لها في جدول Coefficient (جدول رقم 8) بلغت 0.000 وهي أصـغر من 0.05 وارتباطها بالمتغير التابع أكبر من ارتباطها بالمتغيرات المسـتقلة الأخرى (عدم تداخلها مع المتغيرات الأخرى) في النموذج لكون قيمة Tolerance المقابلة للمتطلبات التقنية والبالغة 0.250 أكبر من 0.155 أي دخول هذا المتغير في النموذج النهائي ومنه أظهر التحليل أنه يمكن رفض فرضـية العدم H1b وقبول البديلة، أي هناك دليل على وجود دور ذو دلالة إحصـائية للمتطلبات التقنية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

أدى إدراج المتطلبات البشـرية في النموذج إلى إضـافة تباين قدره 4.1% في نموذج التنبؤ في تحسـين الخدمة العامة (جدول رقم 7) $\Delta R^2=0.041$، $F(1,75)=17.807$، دور المتطلبات البشـرية معنوي لأن قيمة Sig المقابلة لها في جدول Coefficient (جدول رقم 8) 0.003 أصـغر من 0.05 وارتباطها بالمتغير التابع أكبر من ارتباطها بالمتغيرات المسـتقلة الأخرى في النموذج لأن قيمة Tolerance المقابلة للمتطلبات البشرية بلغت 0.236 أي أكبر من 0.155

وبالتالي يدخل هذا المتغير في النموذج النهائي، وأظهر التحليل أنه يمكن رفض فرضـــية العدم H1a وقبول البديلة وبالتالي هناك دليل على وجود دور ذو دلالة إحصـــائية للمتطلبات البشـرية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

بيّن النموذج أن المتطلبات الإدارية أضافت أيضاً تبايناً بنسبة 2.5% في تحسين الخدمة العامة (المبيّن ضـــمن جدول رقم 7) $\Delta R^2=0.025$، $F(1,74) = 12.539$، كما أن دور المتطلبات الإدارية معنوي لأن قيمة Sig المقابلة 0.001 أصـــغر من 0.05 (جدول رقم 8) وارتباطها بالمتغير التابع أكبر من ارتباطها بالمتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج لأن قيمة Tolerance المقابلة لها بلغت 0.412 وهي أكبر من 0.155 بالتالي يدخل هذا المتغير في النموذج النهائي، والتحليل أظهر إمكانية رفض فرضـــية العدم H1c وقبول البديلة أي أن هناك دليل على وجود دور ذو دلالة إحصـــائية للمتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحســين جودة الخدمة العامة.

نستنتج مما سبق يمكن رفض الفرضية الرئيسة الأولى H1 وقبول البديلة التي تنص على "وجود دور لمتطلبات الإدارة الإلكترونية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحســـين جودة الخدمات العامة من قبل الشركة السورية للاتصالات".

ومن أجل الفرضـية الرئيسـة الثانية H2 فيما يتعلق بمتغير الجنس بيّنت نتيجة اختبار T للعينات المسـتقلة Independent Samples T Test عبر قيم Sig في العمود الأول (جدول رقم 9) أنها (أصـــغر من 0.05) أي إمكانية رفض فرضـــية العدم القائلة بعدم وجود فرق ذو دلالة احصـائية بين الوسـط الحسـابي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بالنسـبة للذكور والوسـط الحسـابي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بالنسبة للإناث، وقبول الفرضية البديلة وبالتالي هناك فرق ذو دلالة إحصـائية بين الذكور والإناث من حيث تقييمهم لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بالمثل يمكن رفض فرضـية العدم القائلة بعدم وجود فرق ذو دلالة احصـائية بين الوسـط الحسـابي لتقييم مسـتوى الخدمة العامة بالنسـبة للذكور والوسـط الحسـابي لتقييم مستوى الخدمة العامة بالنسـبة للإناث، وقبول الفرضـــية البديلة أي أن هناك فرق ذو دلالة إحصـــائية بين الذكور والإناث من حيث تقييمهم لمســـتوى الخدمة العامة، وفيما يتعلق بالمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة) على التوالي أظهر اختبار One-Way ANOVA عبر قيم مســـتوى الدلالة المبيّنة في نفس الجدول أنه لا يمكن رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود فروق معنوية أو ذات دلالة إحصائية بين الأوسـاط الحسـابية لتقييم كل من متطلبات الإدارة الإلكترونية ومسـتوى الخدمة العامة تبعاً للعمر، كما لا يمكن رفض فرضية العدم القائلة بأنه لا يوجد دليل واضح على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأوساط الحسابية لتقييم كل من متطلبات الإدارة الإلكترونية ومستوى الخدمة العامة تبعاً للمؤهل العلمي، كما يمكن رفض فرضـــية العدم القائلة بعدم وجود فروق معنوية أو

ذات دلالة إحصائية بين الأوساط الحسابية لتقييم متطلبات الإدارة الإلكترونية تبعاً لمدة الخدمة وأخيراً لا يمكن رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود فروق معنوية أو ذات دلالة إحصائية بين الأوساط الحسابية لتقييم مستوى الخدمة العامة تبعاً لمدة الخدمة.

النتائج:

1- تعمل المتطلبات التقنية والبشرية والإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة، من خلال تقليل الجهد والتكلفة المادية في العمل، مرونة في المعلومات، التدريب بسرعة أكبر على انجاز جميع أنواع المتطلبات بما يسهم في تقديم أفضل الخدمات وتحسين الجودة العامة، وبالتالي ينعكس على الصورة الحالية والمستقبلية للشركة السورية للاتصالات.

2- وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول تقييم متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى لصالح الذكور من حيث تقييمهم لمستوى الخدمة العامة

التوصيات:

1- تنمية العتاد المادي والبرمجي للمؤسسة بشكل فعال ومستدام وتكييفه دورياً بما يتماشى مع التطورات وتحسين البيئة التقنية على المدى القريب والمتوسط والبعيد.

2- تطوير وتوسيع شبكات اتصال "الانترانت" و"الاكسترانت" بشكل مستمر وموازٍ لحجم الاستيعاب الكمي المتزايد للاتصالات، واعتبار خطط تحسينها كأهم الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

3- تطوير المهارات والقدرات المعرفية للكوادر البشرية والعمل على زيادة اكتسابها في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا وشبكات الانترنت وتطبيقات الويب وتصميم المواقع من خلال البرامج التدريبية، مع استقطاب الكفاءات في تطبيق الإدارة الالكترونية.

4- تطوير الهيكل التنظيمي عبر إعادة صياغة الوظائف وإجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية الكلية والتنظيمية وتبسيط الإجراءات كدمج بعض الإدارات أو استحداث أخرى جديدة لتحقيق هدف تحسين الخدمة العامة.

5- وضع آلية لتقييم مستوى أداء الخدمة العامة ضمن صفحة الموقع والاهتمام بآراء واحتياجات المواطنين عبر البريد الإلكتروني، مع تعزيز الرقابة بشكل دوري لتحقيق الأهداف المرجوة.

المراجع :

1. ***"الاقتصـــاد والمال والبحث العلمي"*** *Prof. Mahmoud Touny. (Dec 25, 2020).* تحليل الاســتبيان: اختبارات الصــدق والثبات باســتخدام SPSS الجزء الأول & reliability validity analysis [فـــيـــديـــو]. يـــوتـــيـــوب. https://youtu.be/JQ6xrelb4qk?si=1wSmn_yQOIvpTUfF

2. بثينة، بن حاج جيلالي مقراوى، (2023)، ***" تطبيق الادارة الالكترونية في المؤســســات العموميـة مـا بين المتطلبـات والمعوقـات"***، ورقـة مؤتمر، المركز المغـاربي للـدراســات الاستراتيجية، المملكة المتحدة، بالتعاون مع كلية القانون بجامعة الزيتونة، ليبيا.

3. جميلـة، بوحفراد. محمد، منور. (2023) ***"الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في جامعة تيارت"***. رسـالة ماجسـتير غير منشـورة، كلية العلوم الانسـانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون – تيارت، الجزائر.

4. خولة، موبحة، عايدة، دخموش، (2021)، ***"دور الإدارة الإلكترونية في تحســين الخدمة العمومية"***. رسـالة ماجسـتير، كلية العلوم الانسـانية والاجتماعية، جامعة محمد الصـديق بن يحيى جيجل، الجزائر.

5. ذهبية، جمبية. (2016) ***"دور الإدارة الإلكترونية ودورها في تحســين الخدمة العمومية دراسـة حالة بلدية خنشـلة، جامعة 8 ماي 1945– قالمة"***، رسـالة ماجسـتير، كلية الحقوق والعلوم السياسية. الجزائر.

6. عبد الكريم، عشـور. رياض، بوريش. (2010) ***"دور الإدارة الإلكترونية في ترشـيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"***، جامعة منتوري– قســنطينة، رســالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية. الجزائر.

7. عبد القادر، أبو بكر، فوزية، قديد. (2021). ***"أثر الإدارة الإلكترونية في تحســين الأداء الوظيفي للعاملين دراســة حالة: مصــلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس"***، مجلد 7، العدد1، الجزائر.

8. عمروش، فريدة، جاب الله، حكيمة. (2021). ***"الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسـة في الآليات والابعاد"***، مجلة علوم الانسـان والمجتمع، المجلد 10، العدد2، الجزائر.