

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

د. يوسف أحمد وقاف*

(تاريخ الإيداع ٢٠٢٥ / ٢ / ٢ - تاريخ النشر ٢٠٢٥ / ٥ / ٢٠)

□ ملخص □

تهدف الدراسة إلى معرفة دور كل من المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية لأسلوب الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة ضمن مركز خدمة المواطن الإلكتروني ECSC، والتحرري 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 إحصائية 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.

*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*

(Received 2/2/2025.Accepted 20/5/2025)

□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.

*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:

شهد القرن الحادي والعشرين نمواً متسارعاً في المعطيات الرقمية والتقنية والمعلوماتية وانتشاراً لشبكة الإنترنت ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسع، أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية (حنان، ٢٠٢٣)، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية E-business وانتشر تطبيق فروعها المختلفة كالتجارة الإلكترونية E-commerce والتسويق الإلكتروني E-marketing وظهرت العديد من الشركات العاملة بالمجال التكنولوجي، والتي تقوم بإعداد جميع البرامج والأنظمة والأدوات التقنية التي تساعد المشاريع المختلفة على التحول من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني أو تطبيق أحد الجوانب التي يشتمل عليه مفهوم الأعمال الإلكترونية (زيموش وجدره، ٢٠٢٣).

في بيئة الأعمال اليوم ولكي تتمكن المؤسسات من مواكبة التغيرات البيئية التكنولوجية التي تشهدها من جهة ومن جهة أخرى الانتقال إلى مستوى أفضل (ابراهيم، ٢٠٢٣)، لا بد من الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتبر إحدى أهم الاتجاهات الحديثة في المجال الإداري كون جوهرها وفلسفتها يدور حول إحداث تغيير جذري في نمط وأسلوب أداء المؤسسات، باعتبار أن الأداء المؤسسي هو الذي يحقق تميزها (بن عريمة ويو خلوة، ٢٠٢٣).

الدراسات السابقة باللغة العربية:

١- دراسة ابراهيم، (٢٠٢٣): هدفت إلى التعرف على الدور الفعال لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية في الفترة من ٢٠١٩ - ٢٠٢٢ م ودراسة تجربة إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية للامتحانات الإلكترونية، السودان. أهم النتائج كانت أن الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين الأداء في إدارة الامتحانات والشهادات كما أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية من إدارة الامتحانات والشهادات أدى إلى توفير الوقت والجهد والمال.

٢- دراسة زيدي، بوتواتي، (٢٠٢٣): 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:

١- دراسة Riany, (2021): هدفت إلى دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة بين وكالات الدولة في كينيا. توصلت الدراسة 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، وخلصت أيضاً 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.

٢- دراسة Eze, et al, (2022): هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير ممارسات الإدارة الإلكترونية على أداء مراكز التسوق بولاية إينوجو في نيجيريا. وإلى دراسة تأثير الدفع الإلكتروني على الربحية وتقييم تأثير التسويق عبر الإنترنت على جودة الخدمات. أشارت النتائج إلى أن الدفع الإلكتروني كان له تأثيراً إيجابياً كبيراً على الربحية وكان للتسويق

عبر الإنترنت تأثيراً إيجابياً معنوياً على جودة الخدمات، وخلصت 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 تحسين جودة الخدمات العامة من قبل الشركة السورية للاتصالات؟ ويتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة:

1- هل يوجد دور للمتطلبات البشرية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة؟

2- هل يوجد دور للمتطلبات التقنية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة؟

3- هل يوجد دور للمتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية أو الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)؟

فرضيات الدراسة:

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

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

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

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

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد العينة حول المتغيرات تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية أو الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

أهمية البحث: ترجع أهمية الدراسة إلى ما يأتي:

الأهمية العلمية: 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 والوصول لاستنتاجات تساعد الباحثين والأكاديميين الآخرين المهتمين بمعرفة المزيد حول تأثير الإدارة الإلكترونية على الخدمات.

الأهمية العملية: تبرز الأهمية العملية من خلال افادة مديري المؤسسات التابعة لوزارة الاتصالات ومساعدتهم على تقدير أهمية اعتماد الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحقيق التميز في الخدمات، ومن خلال

مساعدة نتائج الدراسة في عملية تنظيم مكونات الإنتاج وجمع الموارد ودمجها بطريقة مفيدة وتركيز الجهود الجماعية لتحقيق الأهداف التنظيمية المحددة سلفاً.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية:

رغم شيوع مصطلح الإدارة الإلكترونية بشكل واسع في وقتنا الحالي، باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة فإننا نجد أنفسنا نتطرق إلى مصطلح الإدارة الإلكترونية والذي له عدة تعاريف: هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية إضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها في الأطراف الخارجية، من أجل اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها. وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، كما تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها. (ذهبية، جمبية ٢٠١٦).

أهداف الإدارة الإلكترونية:

- ١- ضمان وصول القرارات الإدارية لمختلف أطراف الإدارة في وقت قصير وتسهيل التواصل بين دوائر المنظمة من خلال ربطها بوسائل اتصال إلكترونية سريعة الاستجابة.
- ٢- تبسيط وتسهيل إجراءات العمل الإدارية وتقليل الجهود المبذولة وبالتالي الحد من أو القضاء على بيروقراطية الأعمال بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- ٣- ترشيد الوقت المهدر في إدارة التعاملات داخل المنظمة وإنجاز عدد أكبر من العمليات الإدارية في وقت قصير واستثمار الوقت بشكل فعال في تطوير خدمات الإدارة والقيام بتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها العمل على تقديم الكثير من الخدمات بشكل جيد وبوقت واحد.
- ٤- 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.
- ٥- تقديم وتوفير واسترجاع البيانات والمعلومات للجهات الإدارية أو المستفيدين بصورة فورية وموحدة وتجميعها من مصادرها الأصلية وتقليص معوقات اتخاذ القرار.
- ٦- إفراز الأفراد غير الفاعلين والمحسوبين على المنظمة، وتقليل الخسائر الناشئة عن استنزاف المؤسسات مالياً والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- ٧- تركيز اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بالمنظمة وتقديم الدعم لمراقبتها، ومتابعة إدارتها المختلفة وكأنها وحدة مركزية.
- ٨- إنشاء تأثير إيجابي في المجتمع من خلال الترويج لمعارف تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع وإيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني والبعد عن المحسوبة.
- ٩- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والسرية وتقليل مخاطر فقدها. (خولة، عابدة، ٢٠٢١).

وظائف الإدارة الإلكترونية:

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

١- التخطيط الإلكتروني:

يعتمد في ظل الثورة التقنية على أنظمة المعرفة الجديدة مثل نظم دعم القرار والشبكات العصبية الصناعية وتبسيط إجراءات العمل، وتضفي المعلومات الرقمية دائمة التدفق الاستمرارية مما يحول التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر، وتتسم قرارات تخطيط الأعمال الصادرة عن الأنظمة الإلكترونية بالشمولية 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.

٢- التنظيم الإلكتروني:

الانتقال من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصفوفي 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 نفسها لمواجهة عيوب ومشاكل التنظيمات الإدارية التقليدية والحد منها عبر إعادة توزيع التخصصات أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم وإنشاء بعض الوحدات التنظيمية الجديدة وإضافتها 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.

٣- الرقابة الإلكترونية:

تعتمد على نظم المعلومات الإدارية فهي تسمح بالمراقبة في الوقت الفعلي من خلال شبكة المنظمة الداخلية مما يقلل الفاصل الزمني بين عملية اكتشاف الانحراف وتصحيحه، وهي عملية مستمرة ومتجددة تكشف الأخطاء بشكل مباشر وذات قدرة أعلى بمعرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، من خلال تدفق المعلومات بين المدراء والموظفين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل بوقت واحد، وتسجيلها فور التنفيذ حيث تكون هذه المعلومات لدى المدير في الوقت نفسه مما يساعده على معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية والتي تصل 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، ٢٠٢١)

٤- القيادة الإلكترونية:

من خلال الاتصال المستمر بين كل من القادة والموردين والشركاء الآخرين عبر شبكة الاكسترنانت، وبين القادة والمرؤوسين من خلال شبكة الاتصالات الداخلية الانترانت، وتوفير كم هائل من المعلومات يومياً وفي كل وقت لتوجيه أنشطة وجهود العاملين، وجذب وربط العميل المتباعد جغرافياً بالإدارة ودعم ولائه. عرف التوجيه الإلكتروني باعتماده على الشخص صاحب الخصائص الأكثر ملائمة وانسجاماً مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالتغيير والسرعة، ويعتمد في المنظمات المعاصرة على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال مع الأفراد الآخرين 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:

١-٥- القيادة التقنية العملية: تركز نشاطاتها على استخدام الانترنت 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.

٢-٥- القيادة الذاتية: تركز على جملة من المواصفات الفردية بالإضافة للقدرة على إدارة الأعمال عبر الانترنت حيث يجب أن يتصف الشخص القيادي بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والأعمال بكل مسؤولية والرغبة في المبادرة ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة وهذا ما يجعلها تسمى بقيادة الذات.

٣-٥- القيادة البشرية الناعمة: توحى 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، ٢٠٢٣)

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

١- المتطلبات الإدارية:

١-١- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: عبر تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط والاستعانة بالجهات البحثية والاستشارية لوضع ودراسة المقاييس والمواصفات العامة.

٢-١- توفر البنية التحتية: من الضروري العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال بما يتماشى مع بيئة التحول التي تتطلب شبكة واسعة تستوعب الكم الهائل من التعاملات.

٣-١- تطوير الهيكل التنظيمي: وفق تحول تدريجي من خلال إعادة صياغة التنظيمات والوظائف من أجل مواءمتها مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، حيث يتطلب هياكل المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة ضمن نسيج من شبكة اتصالات.

٤-١- متطلبات الكفاءات والمهارات المتخصصة: من الضروري وجود قوى عاملة مؤهلة تمتلك الكفاءة والخبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٥-١- وضع الأطر القانونية وتحديثها وفقاً للمستجدات: التي تسهل تبنيها وتلبي متطلبات التكيف معها ويضفي المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

٦-١- الإصلاح الإداري: يجب تطبيق مبادئ الإصلاح الإداري بما في ذلك التخصص المهني الذي يدير البرامج الإلكترونية من أجل ضمان أمن المعلومات.

٧-١- القيادة والدعم الإداري: يجب توفر الدعم من طرف الإدارة العليا وأن توجد بيئة مناسبة للعمل ومخصصات مالية كافية لتطبيق التحول المطلوب.

٨-١- تدريب العاملين وتنقيف العملاء: عبر إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة وإعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد. (عبد القادر، فوزية، ٢٠٢١).

٢- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

تشمل إنشاء تعبئة اجتماعية مساعدة على فهم الحاجة لتبني الإدارة الإلكترونية من خلال الاستعانة بوسائل الاعلام واللقاءات والندوات لنشر فوائد التحول باتجاهها، والإلمام بمزايا تطبيق الوسائل التكنولوجية للعمل الإداري (عبد الكريم، رياض، ٢٠١٠).

٣- المتطلبات البشرية:

يمثل العنصر البشري عنصر مهم بل هو أهم مورد يجب الاستثمار فيه من أجل تحقيق الإدارة الإلكترونية ونجاح تبنيتها، 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 الإلكترونية لمواكبة متطلبات التحول الجديدة بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والموارد التعليمية والتدريبية على جميع المستويات 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 الإلكترونية. (بثينة، ٢٠٢٣)

٤- 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 الإلكترونية التي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة لاستقبال واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، وتوفير خدمات البريد الرقمي والتكنولوجيا الرقمية الملائمة من التجهيزات وحواسيب آية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتنقسم البنية التحتية إلى:

٤-١- بنية العتاد المادي للأعمال الإلكترونية: وهي أجهزة الاتصال اللاسلكية عن بعد وأجهزة التوصيل الأرضية وأجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية.

٤-٢- بنية العتاد البرمجي للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات الرقمية والمعلومات والخبرات التقنية وبرمجيات نظم المعلومات وتبادل البيانات، وبرمجيات التطبيقات التشغيلية للشبكات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال.

٤-٣-٣- شبكات الاتصال: ومن أهم هذه الشبكات ما يلي:

٤-٣-١- شبكة الانترنت: هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية الأخرى المتشابكة حول العالم التي تربط المجتمعات رقمياً بكل قطاعاتها المختلفة.

٤-٣-٢- الشبكة الداخلية أو الانترنت: وهي عبارة عن شبكة اتصال خاصة داخلية للمنظمة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخلها، ويمكن لمجموعات خاصة فقط الوصول إليها.

٤-٣-٣- الشبكة الخارجية أو الإكسترانت: هي امتداد للشبكة الداخلية أو الانترنت، تسمح لبعض المجموعات الخارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين والزبائن وغيرهم

بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت الخاصة بالمؤسسة. (جميلة، محمد، ٢٠٢٣).

منهجية البحث:

اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة للأدبيات والأبحاث والدراسات 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 ٢٠٢٤ كان ٢٣% ممن طلبوا معاملة جواز السفر عبر المركز هم من المواطنين المقيمين في ألمانيا وأيضاً ٢٠% ممن قاموا بتسجيل الدخول إلى الموقع كانوا من المقيمين في فرنسا، 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 الإكتفاء ب٧٨ فرد لمراعاة القيد الزمني للبحث، ويبين الجدول خصائص العينة:

جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٥٠
	أنثى	٢٨
	المجموع	٧٨
العمر	أقل من ٣٠	٣١
	من ٣٠ إلى ٤٠	٢٩
	أكثر من ٤٠	١٨
	المجموع	٧٨
المؤهل العلمي	ثانوي	1
	معهد	1
	إجازة جامعية	28
	دراسات عليا	48
	المجموع	٧٨
المسمى الوظيفي	موظف	٢٥
	مساعد مدير	٧
	مدير	١٤
	متطوع	٥
	أعمال حرة	٢٠
	غير ذلك	٧
	المجموع	٧٨

أقل من ٥ سنوات	٢٠	٢٥.٦%
من ٥ إلى ١٠ سنوات	٣٢	٤١.٠%
أكثر من ١٠ سنوات	٢٦	٣٣.٣%
المجموع	٧٨	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحث

حصلت البيانات على قيمة اختبار Kaiser-Meyer-Olkin لمدى كفاية العينة مساوية إلى ٠.807 والواقعة بين ٠.٨٠ و ٠.٩٠ التي تصنف على أنها جديرة بالتقدير، وتبلغ درجة المعنوية للقياس $\text{sig}=0$.

أداة جمع البيانات:

استُخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تضمن ثلاثة محاور: المحور الأول البيانات العامة مكوّن من خمسة أسئلة والمحور الثاني متطلبات الإدارة الإلكترونية مكوّن من ١٥ سؤال موزّع على ثلاثة أجزاء (متطلبات بشرية ٥ أسئلة ومتطلبات تقنية ٤ أسئلة ومتطلبات إدارية ٦ أسئلة) أما المحور الثالث والأخير لقياس مستوى الخدمة العامة يحوي ٨ 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	١	٢	٣	٤	٥

صدق وثبات الاستبيان:

١- 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 تحسين صياغتها ومعرفة درجة تعبيرها منطقياً عن الأجزاء الثلاثة (المتطلبات البشرية والمتطلبات التقنية والمتطلبات الإدارية)، وكذلك الأمر بالنسبة للمحور الثالث المتعلق بقياس مستوى الخدمة العامة والمستمد أيضاً من المراجع النظرية ذات الصلة.

٢- الصدق العاملي:

الهدف من إجراء التحليل العاملي على فقرات كل محور هو التأكد من أنها تنتمي بالفعل لذلك المحور، حصلنا على معامل كل عبارة ضمن "مصفوفة المكوّن" لكل جزء من الأجزاء الثلاثة (البشرية والتقنية والإدارية) على حدة، و"مصفوفة المكوّن" لعبارة محور مستوى الخدمة العامة وبيّنت نتائج الاختبار أن ٢١ عبارة من أصل ٢٣ حصلت على قيم تراوحت من ٠.٦٧٧ إلى ٠.٨٩٩ ما عدا عبارتين حصلت إحداهما على قيمة مساوية إلى ٠.364 والأخرى حصلت على ٠.٤٢٥، بالإمكان استبعاد تلك العبارتين من التحليل بناءً على ما سبق.

٣- الثبات:

أشارت نتائج اختبار ألفا كرونباخ في الجدول الآتي، إلى أن قيمة المعامل لجميع أقسام الاستبيان أكبر

من ٠.٧٠.

جدول رقم (٢) 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 (٠.٩٤٩) ، مما دل على إمتلاك الاستبيان درجة عالية من الثبات. في حين يبين الجدول الآتي، أفضل قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيري المتطلبات البشرية والمتطلبات الإدارية في حال حذف عبارتين محددين من كل منهما لتتجاوز بذلك قيمة المعامل ٠.٨ ، كما أنه بحذف العبارتين معاً يمكن الوصول لمعامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل إلى قيمة ٠.٩٥٧ :

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.

٤- 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 إحصائية عند مستوى المعنوية (٠.٠٠١).

النتائج ومناقشتها:

١- 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 لمحاو الاستبيان

المحور	الوسط الحسابي	التباين	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية % ودرجة التقييم	الاتجاه
توفر المتطلبات البشرية	3.8429	.576٠	.75926٠	مرتفع	موافق
توفر المتطلبات التقنية	3.6538	.736٠	.85777٠	مرتفع	موافق
توفر المتطلبات الإدارية	3.6949	.513٠	.71621٠	مرتفع	موافق
تحسن الخدمة العامة	3.6875	.621٠	.78819٠	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.

٢- 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 اختبار -Test for linearity -Options -Means:

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	.613-٠٠-	.111-٠٠-	.176٠
توفر المتطلبات التقنية	.950-٠٠-	1.132	.765٠
توفر المتطلبات الإدارية	.877-٠٠-	1.797	.505٠
تحسن الخدمة العامة	.847-٠٠-	.583٠	-

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 ٠.٠٠٥ بالتالي لا يمكن رفض فرضية العدم التي تنص على أن العلاقة بين المتغيرين خطية.

٣- اختبار الفرضيات:

٣-١- الفرضية الرئيسية 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 أولاً في المتغيرات الثابتة ثم تقييم القيمة المضافة للمتغيرات البحثية، مع استخدام اختبارات التغيير وF لفحص المعنوية وقياس المتغير بين المجموعات المقارنة والتباينات فيما بينها. لاختبار الفرضية الرئيسية 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.

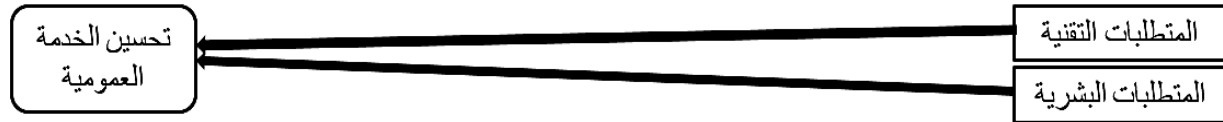
H1c: لا يوجد دور للمتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

شكل رقم (1): نماذج الانحدار المتعدد الهرمي

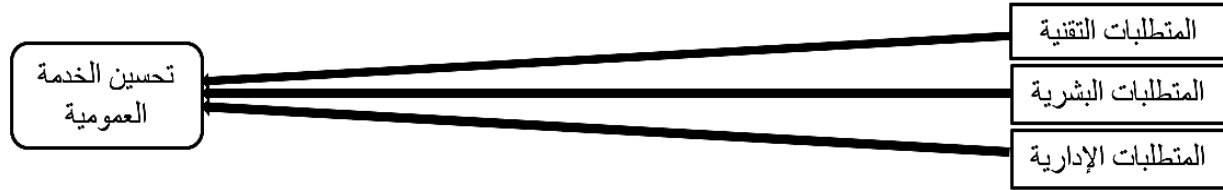
النموذج الأول:



النموذج الثاني:



النموذج الثالث:



ويظهر الجدول رقم ٧ 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 (المعدل)	الخطأ المعياري للتقدير	إحصاءات التغير			
					تغير مربع معامل الارتباط ΔR ²	تغير F (تحديد أهمية) ΔR ² (التنبؤية)	درجة الحرية	درجة الحرية
١	.886٠	.785٠	.782٠	.36784٠	.785٠	277.546	1	76
٢	.909٠	.826٠	.822٠	.33287٠	.041٠	17.807	1	٧٥
٣	.923٠	.851٠	.845٠	.30988٠	.025٠	12.539	1	٧٤

في حين يبين 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

من جدول Coefficients			من جدول ANOVA		المتغيرات المستقلة والثابت	رقم النموذج
مستوى الأهمية / Sig الدلالة .	قيمة التسامح Tolerance (احصائيات العلاقة الخطية المتداخلة)	المعاملات غير القياسية Unstandardized Coefficients B	مستوى الأهمية / Sig الدلالة .	اختبار F لقيمة R ²		
0.000	-	.7130	0.000	277.546	(الثابت)	1
0.000	1.000	.8140			التقنية	
0.165	-	.2750	0.000	178.365	(الثابت)	2
0.000	0.269	.5060			التقنية	
0.000	0.269	.4070			البشرية	
0.995	-	.0010	0.000	141.384	(الثابت)	3
0.000	0.250	.4290			التقنية	
0.0003	0.236	.2890			البشرية	
0.0001	0.412	.2720			الإدارية	

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

3-2- الفرضية الرئيسية الثانية H2:

نصت الفرضية الثانية على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة تعزى لاختلاف متغيراتهم الوظيفية أو الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)" ولإختبارها تم أولاً إنشاء متغير باستخدام دالة المتوسط Mean Function التي تعطي متوسط 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 السطر الأول Equal variances assumed (عند مستوى 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 تساوي التباينين إذا كان مستوى المعنوية p value أو Sig لاختبار ليفين أصغر من α من الاختبار الثاني المستخدم هو One-Way ANOVA من أجل المتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة) حيث يعتمد هذا الاختبار أيضاً على تجانس التباين عبر نتيجة اختبار Levene في جدول Test of Homogeneity of Variances ففي حال كانت Sig أكبر من α لا يمكن رفض فرضية العدم في اختبار ليفين القائلة بتجانس أو تساوي تباين تقييم/قياس المتغير بين المجموعات المقارنة مما يدل على تحقق شرط

تجانس التباين، والجدول التالي يبين قيم مستوى الأهمية Sig بين كل سطر وعمود الناتجة من كلا الاختبارين :One-Way ANOVA و Independent Samples T Test

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

مدة الخدمة	المؤهل العلمي	العمر	الجنس	-
.025٠	.445٠	.370٠	.013٠	متطلبات الإدارة الإلكترونية
.156٠	.978٠	.860٠	0.006	مستوى الخدمة العامة

فيما يتعلق بالفرضية الرئيسة الأولى بيّنت نتائج الانحدار المتعدد الهرمي (من جدول رقم 8) أن مستوى الأهمية/ (الدلالة Sig) التابعة ل ANOVA 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 المستقلة المدخلة لشرح تغيرات المتغير التابع وأن النموذج الثالث هو الأعلى قيمة في معامل التحديد المعدّل $Adj R^2$ وبالبالغة ٠.٨٤٥ أي يشرح نموذج الانحدار ٨٤.٥% من تغيرات المتغير التابع، وتبلغ قيمة متمم $Adj R^2$ (٠.١٥٥):

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

مثل إدراج المتطلبات التقنية في النموذج 78.5% من درجة التباين في تحسين 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 ٠.٠٠٠٠ وهي أصغر من ٠.٠٠٥ وارتباطها بالمتغير التابع أكبر من ارتباطها بالمتغيرات المستقلة الأخرى (عدم تداخلها مع المتغيرات الأخرى) في النموذج لكون قيمة Tolerance المقابلة للمتطلبات التقنية وبالبالغة ٠.٢٥٠ أكبر من 0.155 أي دخول هذا المتغير في النموذج النهائي ومنه أظهر التحليل أنه يمكن رفض فرضية العدم $H1b$ وقبول البديلة، أي هناك دليل على وجود دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

أدى إدراج المتطلبات البشرية في النموذج إلى إضافة تباين قدره ٤.١% في نموذج التنبؤ في تحسين الخدمة العامة (جدول رقم 7) $\Delta R^2 = 0.041$ ، $F(1,75) = 17.807$ ، دور المتطلبات البشرية معنوي لأن قيمة Sig المقابلة لها في جدول Coefficient (جدول رقم 8) ٠.٠٠٠٣ أصغر من ٠.٠٠٥ وارتباطها بالمتغير التابع أكبر من ارتباطها بالمتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج لأن قيمة Tolerance المقابلة للمتطلبات البشرية بلغت ٠.٢٣٦ أي أكبر من 0.155 وبالتالي يدخل هذا المتغير في النموذج النهائي، وأظهر التحليل أنه يمكن رفض فرضية العدم $H1a$ وقبول البديلة وبالتالي هناك دليل على وجود دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

بيّن النموذج أن المتطلبات الإدارية أضافت أيضاً تبايناً بنسبة ٢.٥% في تحسين الخدمة العامة (المبيّن ضمن جدول رقم 7) $\Delta R^2 = 0.025$ ، $F(1,74) = 12.539$ ، كما أن دور المتطلبات الإدارية معنوي لأن قيمة Sig المقابلة لها في جدول Coefficient (جدول رقم 8) ٠.٠٠٠٥ أصغر من ٠.٠٠٥ وارتباطها بالمتغير التابع أكبر من ارتباطها بالمتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج لأن قيمة Tolerance المقابلة لها بلغت ٠.٤١٢ وهي أكبر من 0.155 وبالتالي يدخل هذا المتغير في النموذج النهائي، والتحليل أظهر إمكانية رفض فرضية العدم $H1c$ وقبول البديلة أي أن هناك دليل على وجود دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية لمركز خدمة المواطن الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العامة.

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

ومن أجل الفرضية الرئيسية الثانية H2 فيما يتعلق بمتغير الجنس بيّنت نتيجة اختبار T للعينات المستقلة Independent Samples T Test عبر قيم Sig في العمود الأول (جدول رقم 9) أنها (أصغر من 0.05) أي إمكانية رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين الوسط الحسابي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بالنسبة للذكور والوسط الحسابي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بالنسبة للإناث، وقبول الفرضية البديلة وبالتالي هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث تقييمهم لمتطلبات الإدارة الإلكترونية بالمثل يمكن رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين الوسط الحسابي لتقييم مستوى الخدمة العامة بالنسبة للذكور والوسط الحسابي لتقييم مستوى الخدمة العامة بالنسبة للإناث، وقبول الفرضية البديلة أي أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث تقييمهم لمستوى الخدمة العامة، وفيما يتعلق بالمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة) على التوالي أظهر اختبار One-Way ANOVA عبر قيم مستوى الدلالة المبيّنة في نفس الجدول أنه لا يمكن رفض فرضية العدم القائلة بعدم وجود فروق معنوية أو ذات دلالة إحصائية بين الأوساط الحسابية لتقييم كل من متطلبات الإدارة الإلكترونية ومستوى 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 فرضية 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:

١- 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.

٢- وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول تقييم متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى

لصالح الذكور من حيث تقييمهم لمستوى الخدمة العامة

التوصيات:

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

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

- ٣- 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 الإلكترونية.
- ٤- 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.
- ٥- وضع آلية لتقييم مستوى أداء الخدمة العامة ضمن صفحة الموقع والاهتمام بأراء واحتياجات المواطنين عبر البريد الإلكتروني، مع تعزيز الرقابة بشكل دوري لتحقيق الأهداف المرجوة.

المراجع :

١. "الاقتصاد والمال والبحث العلمي" Prof. Mahmoud Touny. (Dec 25, 2020). تحليل الاستبيان: اختبارات الصدق والثبات باستخدام SPSS الجزء الأول reliability & validity analysis [فيديو]. يوتيوب. https://youtu.be/JQ6xrelb4qk?si=1wSmm_vQOIvpTUfF
٢. بثينة، بن حاج جيلالي مقرأوى، (٢٠٢٣)، "تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ما بين المتطلبات والمعوقات"، ورقة مؤتمر، المركز المغاربي للدراسات الاستراتيجية، المملكة المتحدة، بالتعاون مع كلية القانون بجامعة الزيتونة، ليبيا.
3. جميلة، بوحفرداد. محمد، منور. (٢٠٢٣) "الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية في جامعة تيارت". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون - تيارت، الجزائر.
4. خولة، مويحة، عايدة، دخموش، (٢٠٢١)، "لور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية". رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر.
٥. ذهبية، جميلة. (٢٠١٦) "دور الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥- قالمة"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية. الجزائر.
٦. عبد الكريم، عشور. رياض، بوريش. (٢٠١٠) "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، جامعة منتوري- قسنطينة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية. الجزائر.
٧. عبد القادر، أبو بكر، فوزية، قديد. (٢٠٢١). "أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة: مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد ريس"، مجلد ٧، العدد ١، الجزائر.
٨. عمروش، فريدة، جاب الله، حكيمة. (٢٠٢١). "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، دراسة في الآليات والابعاد"، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد ١٠، العدد ٢، الجزائر.