

"دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة

دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الصحة بجدة"

إعداد الباحثين:

ريم احمد سعيد الزهراني

دراسة مقدمة لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة

(قسم الإدارة العامة/ تخصص الإدارة العامة)

د. محمد بن محمود بامانع

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز

جدة- المملكة العربية السعودية

1447هـ / 2025م



<https://doi.org/10.36571/ajsp8539>

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة من خلال موظفي فرع وزارة الصحة بجهة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي على عينة بلغت (379) موظفًا وموظفة. وقد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات، وتم تحليلها بعدد من الأساليب الإحصائية المناسبة. أظهرت النتائج أن واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها جاء مرتفعًا، كما كان مستوى جودة الخدمات العامة مرتفعًا. وكشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، تصنيف المهنة). كما أثبتت النتائج وجود دور للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة بوزارة الصحة في جهة. وتوصي الدراسة بالاستمرار في دعم جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية بوزارة الصحة مع المحافظة على المستوى المرتفع المحقق وتطويره بما يتلاءم مع المتغيرات التقنية والتنظيمية الحديثة، والتركيز على الأبعاد الأكثر تأثيرًا في جودة الخدمات العامة مثل: البنية التشريعية، الدعم الإداري، والعنصر البشري، من خلال تضمينها في السياسات العامة للتحسين والتطوير المستمر.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الجودة، الخدمات العامة، وزارة الصحة، الموظفون.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

منذ بدء الخليقة والإنسان يبحث عن التطور ويسعى لجعل الحياة سهلة وهينة عليه وتوفير كافة الاحتياجات الضرورية وكذلك الاحتياجات الثانوية وايضًا توفير الرفاهية لنفسه. وقد تطور الإنسان الى ان وصل لعصر السرعة وعصر التكنولوجيا والذي يعتمد على ضغطة زر لتلبية الاحتياجات بكافة أنواعها سواء كانت الاحتياجات الضرورية كالتعليم والعلاج او كانت الاحتياجات الثانوية كالترفيه والتسوق.

وفي الوقت الحالي أصبحنا في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي سيطر على كافة مجالات الحياة سواء المجال التجاري او المجال المالي او مجال التعليم والصحة، ومن أبرز المجالات التي دخل عليها علم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو المجال الحكومي والذي أحدث ثورة في عمل الحكومات (خديجة، 2021). وتشمل المعاملات الحكومية: عمل الجهات الحكومية مع بعضها البعض ومعاملات الحكومة مع الأفراد مواطنين وموظفين ومؤسسات القطاع الخاص (الخرابشة، 2021).

ولوحظ تبني واهتمام معظم دول العالم المتقدمة والنامية بمجال الحكومة الالكترونية والتي اصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها. ولقد ساعد تطبيق الحكومة الالكترونية في سرعة انجاز الاعمال الحكومية وتحسين الخدمات وتقليل التكاليف وزيادة الشفافية وايضًا تعزيز التواصل مع المستفيد.

اما في جانب المستفيد فقد ساعدت في تسهيل المعاملات وحفظ وقت كبير وسهولة الحصول على المعلومات وبدء وانهاء مختلف معاملاته الحكومية دون الحاجة الى زيارة أي دائرة حكومية، وكذلك إتاحة الفرصة للمشاركة بأرائهم ومقترحاتهم (الطراونة، 2019).

ولقد كان لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في حكومات الدول تأثيرًا كبيرًا على هيكلها التنظيمية وشكل المعاملات وايضا على معايير الأداء. ولهذا التأثير دور في رفع مستوى الجودة للخدمات الحكومية، وتحاول الحكومات بشكل مستمر ودائم تحسين خدماتها التي تقدمها عبر الحكومة الالكترونية ومن خلال هذا البحث سننظر الى دراسة المتغيرات التالية وهي دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العامة.

1-2 مشكلة الدراسة:

تتوجه الحكومات في جميع الدول الى تقديم خدماتها بصورة جديدة عن الصورة التقليدية وذلك من اجل مواكبة التقدم والتطورات في العصر الحديث، ومن الصور الحديثة تقديم الخدمات الحكومية عن طريق الحكومة الإلكترونية والتي سعت الحكومات الى تبنيها والاستثمار فيها لما تقدمه من تحسينات في جودة الخدمة العامة والقدرة على توصيلها لكافة شرائح المجتمع، إذا أن لها دور كبير في تغيير شكل ونوعية وجودة الخدمة المقدمة وكذلك التغير في طريقة طلب هذه الخدمات، وتتميز حكومة المملكة العربية السعودية بتقديمها في هذا المجال وسرعة تطورها ونموها المستمر، ويعزى ذلك لحرصها الشديد لتبني أحدث الابتكارات التقنية. إذ أدخلت الحكومة الإلكترونية في جميع وزاراتها كوزارة الصحة والتي تعتبر وزارة ذات أهمية كبيرة فهي تقدم خدمات متعددة وتتعامل مع جميع فئات المجتمع وهذا ما يتطلب تبنيها للخدمات الإلكترونية فالخدمات الحكومية الصحية أصبحت تتصف في ظل الحكومة الإلكترونية بالعديد من الخواص التي ترتقي بخدماتها كسهولة الوصول وسرعة الاستجابة وامن المعلومات، ولذا يتحدد سؤال الدراسة الرئيس في الآتي:

- ما هو دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة؟

1-3 الأسئلة الفرعية:

1. ما هو واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة؟
3. هل يوجد أثر للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية؟

1-4 أهمية الدراسة:

- الأهمية من الجانب النظري:

ان أهمية الدراسة الحالية تتمثل في توضيح دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة للمواطنين بأبعادها المختلفة. ويتعدى الدراسة إضافة علمية لمجال الإدارة العامة إذ تحاول سد الفجوة في دراسات الإدارة العامة والحكومة الإلكترونية التي تدرس من خلال عدد من الأبعاد المختلفة حيث انه سيتم خمس أبعاد للحكومة الإلكترونية وهي (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري). وكذلك من خلاله سيحاول اثراء الأدبيات العربية والأدبيات السعودية على وجه الخصوص.

- الأهمية الجانب التطبيقي:

تظهر الأهمية التطبيقية للدراسة في تحديد دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة في وزارة الصحة ومدى تأثيرها ومحاولة توجيه الإدارة لتبني استراتيجيات وسياسات أفضل لتحسين الخدمة فيها والتركيز على الكفاءة والفاعلية التي تساعد وزارة الصحة في تقديم خدماتها للجميع بجودة عالية من خلال تقديم التوصيات والمقترحات التي قد تفيد المسؤولين بتطبيقها في مجال العمل وتحسينه ويمكن لجميع القطاعات المتبينة للحكومة الإلكترونية الاستفادة منها.

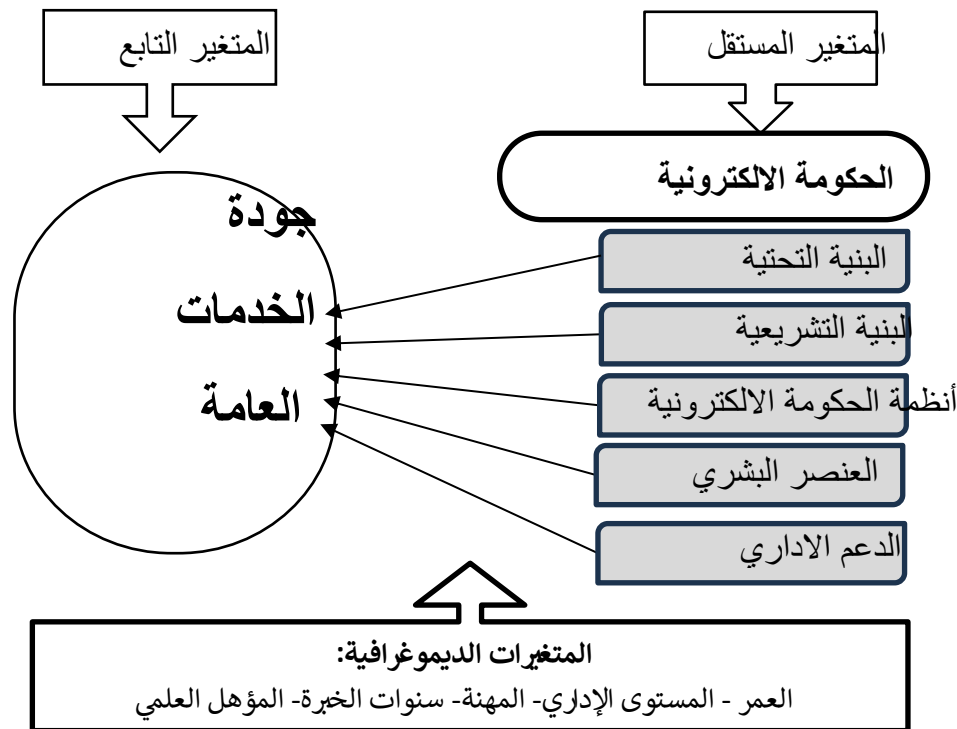
5-1 أهداف الدراسة:

- معرفة دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة.
- معرفة واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة.
- تحديد مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة.
- معرفة أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة.
- معرفة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة.
- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
- تقديم إطار نظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات.
- التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تفيد وزارة الصحة والباحثين والمنظمات العامة.

6-1 حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: دور الحكومة الإلكترونية بأبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) في تحسين جودة الخدمات العامة.
- الحدود الزمانية: خلال العام الدراسي 2024م - 2025م / 1446هـ
- الحدود المكانية: فرع وزارة الصحة بجدة، حيث أن فرع وزارة الصحة بجدة يمثل مجتمع ملائم للبحث الحالي حيث أنه جهة حكومية وتعتمد في خدماتها على الحكومة الإلكترونية.
- الحدود البشرية: جميع موظفي فرع وزارة الصحة بجدة من كادر صحي وإداري.

7-1 نموذج البحث:



شكل 1(1,1) نموذج متغيرات اللزاسة من اعداد الباحثة

8-1 مصطلحات البحث:

المتغير المستقل:

الحكومة الالكترونية:

تعريف أبو بكر محمد الهموش: "الحكومة الإلكترونية هي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية تحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات". (محدث، 2016، صفحة 26)

تعرفها الباحثة: استعمال الحكومة في وزارة الصحة بجدة للتقنية خصوصاً تقنية الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين والأجهزة أو الكيانات الحكومية الأخرى ومن خلال هذه التقنية يمكن للمساعدة في بناء علاقات أفضل مع الحكومة والجمهور عبر إتاحة التفاعل بين المواطنين. وستدرس من خلال ابعادها التالية: (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري).

ابعاد الحكومة الالكترونية:

البنية التحتية: "تتمثل في توفير التكنولوجيا الملائمة وبناء نظام معلومات متطور وتطوير شبكات الاتصال". (بوراس، 2020، صفحة 949)

تعرفها الباحثة: مجموعة الموارد والتقنيات والمكونات التنظيمية التي توفر الأساس الضروري لتقديم الخدمات الحكومية والصحية عبر الإنترنت.

البنية التشريعية: "تعني وجود قانون منظم ومدعم لخدمات الاتصالات ويضمن ويشجع على الاستثمار في التكنولوجيا، ووجود تشريعات خاصة بالملكية الفكرية وتشريعات تعنى بالتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية وقوانين الاحتيال الإلكتروني". (بوراس، 2020، صفحة 949)

تعرفها الباحثة: مجموعة القوانين والأنظمة والسياسات والمعايير التي تدعم وتنظم عمل وزارة الصحة الإلكتروني بما يضمن تقديم خدمات آمنة وموثوقة ومتوافقة مع حقوق المواطنين والمؤسسات.

أنظمة الحكومة الإلكترونية: "هي عبارة عن مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات والبرمجيات التي يتم من خلالها إنجاز الأعمال الإلكترونية" (الدرايع، 2021، صفحة 15)

تعرفها الباحثة: مجموعة التطبيقات والبرمجيات التي تصمم لتسهيل التواصل بين وزارة الصحة والمواطنين.

العنصر البشري: "هم العنصر الأهم في المنظومة الحكومية الإلكترونية من خبراء ومختصين، والذين يمثلون البنية الإنسانية الأساسية والوظيفية لمنظومة الحكومة الإلكترونية وبدون هذا العنصر فلا قيمة لهذه المنظومة" (ملحم، 2023، صفحة 76)

تعرفها الباحثة: جميع الأفراد العاملين في وزارة الصحة بجهة والذين يسهمون في تنفيذ وتشغيل وتطوير ودعم الخدمات الإلكترونية سواء كانوا متخصصين تقنيا أو غير تقنيين.

الدعم الإداري: "يقصد به العون والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها، ويتمثل في توفير الموارد اللازمة والعمل على تعزيز وإجراءات العمل لتتسم مع الحكومة الإلكترونية" (الدرايع، 2021، صفحة 16)

تعرفها الباحثة: الإسناد والتوجيه الذي تقدمه مستويات الإدارة بوزارة الصحة بجهة لضمان تنفيذ وتشغيل الخدمات الإلكترونية بكفاءة واستمرارية.

المتغير التابع:

مفهوم جودة الخدمات العامة:

تعتبر عملية تقديم الخدمات الحكومية الوظيفة الأساسية للقطاع العام، وتعرف جودة الخدمات العامة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص الرئيسية التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة" (عباس، 2018، صفحة 132).

تعرفها الباحثة: هي مستوى الكفاءة والفعالية الذي تقدمه وزارة الصحة بجهة في تلبية احتياجات المستفيدين والمواطنين من تلك الخدمات وتقاس بناءً على عدة معايير: الاعتمادية، الضمان، الملموسية، الموثوقية، الاستجابة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

- 1-2 المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية
- 2-2 المبحث الثاني: جودة الخدمات العامة
- 3-2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

يُستعرض في هذا الفصل الإطار النظري والأدبيات النظرية ذات العلاقة بمتغيري الدراسة (الحكومة الإلكترونية، وجودة الخدمات العامة). ثم يستعرض أهم الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة والتعقيب عليها.

الإطار النظري

1-2 المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية

تمهيد:

تعد الحكومة الإلكترونية من التحولات المهمة التي شهدتها الإدارات الحكومية في العصر الحديث، حيث تعتمد على استخدام التقنية لتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة. ويساعد هذا التحول في تحسين جودة الخدمات وتسهيل الوصول إليها. ويتناول المبحث الحالي مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها وخصائصها، إضافة إلى أهدافها، ومتطلباتها، والمعوقات التي قد تواجهها وأخيراً نظرة عن تطور الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

1-1-2 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية في الأدبيات والدراسات السابقة، وقد عبرت هذه التعريفات عن مفهوم تقديم الخدمات الحكومية والمعاملات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة بهدف تسهيل الوصول إليها وتحسين جودتها وفيما يلي نستعرض بعضاً من هذه التعاريف:

عرفت الحكومة الإلكترونية من قبل (يونس، 2020، صفحة 129) على أنها: "هي انتقال الخدمات العامة والمعاملات عند التقديم من شكلها الروتيني إلى شكلها الإلكتروني بواسطة شبكات الإنترنت بمساعدة الحاسوب والهاتف المحمول"

كذلك ذكرت (عبدالله، 2024، صفحة 270) بأنها "استخدام تكنولوجيا وتقنية المعلومات وتسخيرها لدعم الأعمال الحكومية والتفاعل مع المواطنين لتقديم الخدمات بطريقة سهلة على مدار 24 ساعة وعلى مدار الأسبوع عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا الحديثة وفي مقدمتها شبكة الإنترنت وإنجاز المعاملات عبر الشبكة والقدرة على بناء علاقة أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال التفاعل مع المواطنين بأكثر سلاسة سهولة وكفاءة".

وعرفت كذلك بأنها: "الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية باستخدام تقنيات اتصالات المعلومات الحديثة لتوفير سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية إلى جميع المستخدمين والهيئات الحكومية" (المعجل، 2024، صفحة 568)

من خلال هذه التعريفات يتضح أن الحكومة الإلكترونية تركز على توظيف التكنولوجيا لتسهيل التفاعل بين الجهات الحكومية والمستفيدين وتحقيق الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات.

2-1-2 أهمية الحكومة الالكترونية:

لم يعد اعتماد الجهات الحكومية على الأساليب الإلكترونية مجرد توجه حديث، بل أصبح جزءاً أساسياً من تطوير العمل الحكومي. هذا التوجه يعكس تحول النوعية في طريقة تقديم الخدمات تعامل المؤسسات مع المستفيدين مما يبرز الدور الكبير الذي تؤديه الحكومة الإلكترونية في دعم العمل المؤسسي وتبرز مكانتها من خلال النقاط التالية (العربي و عمارة، 2014):

- القدرة على تحسين أداء المنظمات من خلال:
 - تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة وخاصة تكلفة العاملين والبريد والطباعة والإعلان وعمليات الشراء الحكومي التي تمثل حجماً هائلاً من الإنفاق الحكومي
 - تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض فمن خلال الإنترنت يمكن إجراء تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية في إطار من التأمين والسرية مما يساعد على السرعة الإجراءات.
 - الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.
 - خفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل خدمات وذلك لطبيعتها الفورية.
 - تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
 - عدم وجود مستويات إدارية متعددة مما يساعد على سرعة صنع القرار وتقديم الخدمات.
 - تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها بما يحقق مقدار من الثقة والثبات للمتعين.
 - تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني من خلال الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة وشبكة الإنترنت وهو تعلم مرن مفتوح.
 - تقديم خدمات إلكترونية ذات طابع دولي، حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الإنترنت والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.
 - غياب المستندات الورقية للخدمات الإلكترونية، حيث يتم ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات دون تبادل مستندات ورقية.
 - التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التحقق منهم في بعض الخدمات التي لا تقتضي التعرف على صاحب الخدمة أو طالبة.
 - توفير البيانات والمعلومات والإحصائيات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة وبلغات عدة للإدارات الحكومية ونشرها لذوي الاختصاصات ومن شأن ذلك أن يسر قيام موظف واحد بإنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لطالبيها دون الرجوع إلى رؤسائه أو زملائه في العمل.
- ويضيف الباحثان (أميرة و جبال، 2023) نقطة أخيرة وهي:
- تستخدم كأداة لمكافحة الفساد، إذ أن لها تأثير كبير في تعزيز الشفافية والكفاءة على جميع مستويات الحكومة، فضلاً عن جعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة أمام مواطنيها.

3-1-2 خصائص الحكومة الالكترونية:

تتميز الحكومة الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تعكس مدى فاعليتها وكفاءتها في تقديم الخدمات للمستفيدين، وتُعد هذه الخصائص مؤشرات مهمة على جودة التطبيق في الجهات الحكومية، ومن أبرزها ما يأتي (مدحت، 2016):

- تجميع كافة الأنشطة، والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الجهة الرسمي على الإنترنت.
- سهولة وفعالية التعامل مع البيانات والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها بكل كفاءة ممكنة.

- التعامل مع الجمهور خلال (24 ساعة × 7 أيام في الأسبوع × 365 يوماً في السنة).
- تحقيق رضا المواطنين عن الاحتياجات الأساسية للحكومة وتوقعاتهم، وذلك من خلال تقديم أفضل الخدمات الممكنة.
- تحقيق الكفاءة في الإنفاق من خلال تقليل المصاريف مع تحقيق عوائد أفضل من أنشطة الحكومة المختلفة.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- الشفافية والتكامل.
- كسر الحواجز الجغرافية، وذلك المتعلقة بالسكان، والمهارة، والمعرفة الفردية، والقدرة على سداد قيمة الخدمات

4-1-2 متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

لا يكتمل تطبيق الحكومة الإلكترونية دون توافر مقومات أساسية تهيئ لها. ويُعد كل من البنية التحتية، والبنية التشريعية، والعنصر البشري، والدعم الإداري من أبرز المتطلبات التي يمكن تناولها في المحاور التالية:

- البنية التحتية الصلبة والناعمة:

لكي تتحقق أهداف الحكومة الإلكترونية بكفاءة، لابد من وجود بنية تحتية متكاملة ومناسبة تدعم هذا التحول، بحيث تتضمن شبكة اتصالات متقدمة وبنية قوية قادرة على نقل البيانات بسرعة وأمان. فكلما كانت البنية التحتية أكثر تطوراً، زادت قدرة المؤسسات على تبادل المعلومات والتواصل فيما بينها من جهة، ومع المواطنين من جهة أخرى، بما يساهم في تحسين مستوى الخدمات الحكومية. (الغوطي، 2006)

ويمكن تقسيم البنية التحتية إلى قسمين رئيسيين (نجم ن.، 2004):

- البنية التحتية الصلبة:

وتتمثل في العناصر المادية والفيزيائية التي تُشكل الأساس لتشغيل الحكومة الإلكترونية، مثل أجهزة الحاسب الآلي، والأرضيات التقنية، والكوابل، والموجهات، والتوصيلات الأرضية، وشبكات الاتصال، والتقنيات المتعلقة بتبادل البيانات. هذه المكونات تشكل الأساس الضروري لضمان استمرار العمل الإلكتروني وتدفق المعلومات بين الجهات المختلفة.

- البنية التحتية الناعمة:

وهي الجوانب غير المادية، وتشمل مجموعة من البرمجيات والخبرات والخدمات التي تُستخدم لتشغيل وإدارة البنية التحتية الصلبة، مثل أنظمة التشغيل الخاصة بالشبكات، وبرمجيات التطبيقات التي تنفذ من خلالها وظائف الحكومة الإلكترونية، وتشمل بوابات الإنترنت، وقواعد البيانات، والخدمات الإلكترونية المختلفة، إلى جانب خدمات الشبكات مثل الشبكة الداخلية والشبكة الخارجية. وتزداد أهمية هذه البنية الناعمة كلما توسعت متطلبات العمل الإلكتروني، فهي تضمن تكامل الأنظمة وسلاسة تنفيذ الإجراءات بكفاءة.

تتمثل علاقة طردية بين البنية التحتية للاتصالات والشبكات فكلما قويت البنية التحتية كلما كان لها القدرة للوفاء بالمتطلبات العملاقة للحكومة الالكترونية والقدرة على استيعاب المزيد وكذلك التوسع المستقبلي (الغوطي، 2006).

- البنية التشريعية:

نظراً لأهمية المتطلبات التشريعية والقانونية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية فإن الباحثين يشيرون إلى أن تطبيق هذا التحول بنجاح يتطلب توافر منظومة تشريعية وقانونية متكاملة تدعم تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وتشجع على التزام المستخدمين بالقانون، خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المتسارعة التي تواجه هذا التحول، كما أن التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية أدى إلى تغيرات كبيرة في الأنماط التجارية والإدارية، مما زاد من الحاجة إلى أطر قانونية مرنة تتكيف مع هذه المتغيرات. (يونس، 2020)

يؤكد بعض الباحثين أن نجاح الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها يتطلب توافر بيئة قانونية وسياسية داعمة، تتجلى في وجود نصوص قانونية واضحة تدعم الاستقرار السياسي وتعمل على تيسير الانتقال من النماذج التقليدية إلى البيئة الإلكترونية، وهو ما يستلزم إعادة النظر في العديد من النصوص القانونية القائمة وتحديثها لتتناسب مع متطلبات البيئة الإلكترونية. كما يجب أن تكون هذه البيئة منسجمة مع النظام السياسي للدولة بما يحقق أفضل النتائج. (أميرة و جباري، 2023)

إن التحول من النظام التقليدي إلى الحكومة الإلكترونية يفرض الابتعاد عن الأنماط الورقية في تبادل المعلومات والاعتماد على تقنيات رقمية حديثة وشبكات الإنترنت. ويؤدي هذا الانتقال إلى بروز تحديات تتعلق بحماية البيانات الشخصية وسرية المعلومات المواطنين في ظل احتمالية تعرضها للاختراق أو إساءة الاستخدام. وبالتالي تصبح الحاجة ملحة لوجود قوانين وتشريعات تنظم أمن المعلومات وتضمن سلامة البيانات إلى جانب سن تشريعات خاصة بمكافحة الجرائم الإلكترونية. (حسين، 2005)

● العنصر البشري:

يحتاج تطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على العمل في هذا المجال وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها. (محمد ن.، 2020) فالحكومة الإلكترونية تتطلب تغييراً جذرياً في نوعية العناصر البشرية المناسبة لها ويحتم التغيير في نظام التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول في جميع المستويات. إن العنصر البشري هو مدخل أساسي مهم في الحكومة الإلكترونية لذا يجب التركيز عليه من خلال تدريبه وتطويره. (الغوطي، 2006).

● الدعم الإداري:

تتطلب الحكومة الإلكترونية توفر الدعم المستمر من أعلى سلطة في البلاد لتطويرها فالقيادة لها دور مهم في توجيه نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال المبادرة في إصدار تعليمات تهدف إلى تبني حكومة الإلكترونية ودعمها مادياً ومعنوياً. إضافة إلى إسناد مهام الإشراف والتنسيق ووضع المواصفات والأطر إلى جهة واحدة كوزارة أو مكتب رئاسي. وضرورة مشاركة الجهات ذات العلاقة في لجان وفرق عمل مشروع الحكومة الإلكترونية. وتقليل المركزية في التنفيذ بأقصى حد وإسناد مهام تنفيذ تطبيقات الجهات الخاصة للجهات نفسها مع اتباع المواصفات والأطر الموضوعية من قبل جهاز الإشراف. (جراح، 2012؛ المعجل، 2024)

كذلك على الجهات العليا تبني رؤية واضحة لمستخدمي الحكومة الإلكترونية وتحديد الأهداف والنتائج المرجوة منها من خلال تبني الفكرة ودعمها، وإيضاً رصد ميزانية مستقلة ومستمرة لتمويل المشروع، أما الدوائر المحلية فهي تؤدي دوراً رئيساً لنجاح الحكومة الإلكترونية بصفتها الأقرب للمواطنين. (جاري، شلال، و بن طالبي، 2018)

5-1-2 أهداف الحكومة الإلكترونية:

اعتماد الحكومات على الوسائل الإلكترونية في تقديم خدماتها وتحولها إلى حكومة إلكترونية أصبح جزءاً أساسياً من تطورها المؤسسي ويعكس سعيها لتلبية احتياجات المواطنين في طرق أكثر كفاءة وسرعة هذا التوجه يعزز من جودة العلاقة بين المواطنين والحكومة ويحقق أهدافاً متعددة تتعلق بتحسين الأداء العام وتطوير العمل الإداري ومن هذه الأهداف ما يلي (عبد الحميد و السيد، 2004؛ صبرينة و سهيلة، 2020):

- توصيل الخدمات للمتعاملين في مكان تواجدهم بالشكل والأسلوب المناسبين، وبالسرية والكفاءة المطلوبة وأقل التكاليف باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات والاتصال.
- تقليل كلفة الإجراءات الحكومية، والخدمات وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تبسيط هذه الأعمال وجعلها أكثر كفاءة وتقييم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها.
- زيادة كفاءة عمل الحكومة خلال تعاملها مع المواطنين والشركات.
- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين والشركات من جهة والحكومة من جهة أخرى.

- تأكيد وإظهار الشفافية في عمل الحكومة.
- العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين في الوقت المناسب.
- العمل على توسيع قاعدة المستفيدين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطنين بخدمات الإنترنت.
- العمل على زيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص.
- تشجيع قطاع المعلوماتية
- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع.
- السعي نحو إيجاد مجتمع معلومات قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات، وتفعيل الرقابة الشعبية على الأعمال المنافية للحياة الكريمة وترسيخ مبدأ التبليغ المعروف بكثرة في المجتمعات المتحضرة وترسيخ مبدأ الشفافية والغاء الوساطة والمحسوبية.

2-1-6 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من المزايا العديدة التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، إلا أن تطبيقها يواجه عدداً من التحديات والمعوقات التي قد تُحد من فاعليتها في بعض المؤسسات. وقد أشار (أميرة و جيلي، 2023) إلى أبرز هذه المعوقات، والتي يمكن تصنيفها ضمن محاور إدارية ومادية ومالية وأمنية، كما يتضح في الآتي:

- المعوقات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:
 - غموض المفهوم: بما زالت الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المؤسسات، ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل مؤسسة وجهة نظرها الخاصة مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظراً لتعدد الرؤى المختلفة للمؤسسات وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمؤسسات، وتستند هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجية وسياسات ثم أهداف وغايات؛ فمن ضروري فهم الحكومة الإلكترونية كمصطلح ودراسة مبادئه ومختلف جوانب تطبيقه لضمان نجاحه.
 - مقاومة التغيير: إن إقامة الحكومة الإلكترونية كغيرها من التغييرات يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المؤسسات والأقسام والشعب، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة التي يحتاجها. ولذلك لابد من توعية جميع المعنيين بتبني هذا التغيير تفادياً لتضارب الآراء ومقاومة هذا التجديد الذي سيعود بالفائدة على الجميع، من خلال إقامة دورات تكوينية للموظفين والقيادات مثلاً.
- معوقات المادية: وتتمثل في عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن الاستقرار النسبي، وكذلك عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات.
- المعوقات المالية: وهي تشكل عقبة حاسمة، إذ لابد من توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية للحكومة الإلكترونية.
- المعوقات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي: سرية المعلومات وسلامتها، وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

7-1-2 الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في مجال الحكومة الإلكترونية، تجلّى في تعزيز تقديم الخدمات الحكومية عبر الوسائط الرقمية، وتوسيع نطاق الوصول إليها، وتيسير استخدامها من قبل المواطنين والمقيمين. وقد انعكس هذا التطور في ارتفاع تصنيف المملكة في المؤشرات الدولية ذات العلاقة، لا سيما مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) الصادر عن الأمم المتحدة (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024)، والذي أظهر تحسناً تدريجياً وملحوظاً للمملكة خلال السنوات العشر الماضية. يعرض الجدول التالي الترتيب العالمي للمملكة من عام 2016 إلى 2024:

جدول 1(2) مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

السنة	الدرجة (EGDI)	الترتيب العالمي
2016	0.6822	44
2018	0.7119	52
2020	0.79910	43
2022	0.85390	31
2024	0.96022	6

تُظهر البيانات الرسمية الصادرة عن تقارير الأمم المتحدة تحسناً كبيراً في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من عام 2016 إلى عام 2024. فقد ارتفعت قيمة المؤشر من 0.6822 في عام 2016 إلى 0.9602 في عام 2024، وهي قفزة نوعية تعد من الأعلى عالمياً في فترة زمنية قصيرة. كما ارتفع ترتيب المملكة بين دول العالم من المركز 44 عالمياً في عام 2016 إلى المركز السادس في عام 2024، ما يضعها ضمن الدول الرائدة في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية.

يرتبط هذا التطور ارتباطاً وثيقاً بعدة عوامل رئيسية، من أبرزها (Digital Government Authority، 2024):

- تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتوفيرها عبر منصات موحدة وشاملة مثل أبشر، وتوكلنا خدمات، وصحتي، والتي سهلت على المستخدمين الوصول إلى الخدمات بشكل أكثر كفاءة وسرعة.
- توسيع نطاق البنية التحتية الرقمية، سواء من حيث التغطية التقنية أو من حيث تيسير استخدام الإنترنت والهاتف المحمول في مختلف مناطق المملكة.
- تعزيز الإطار التشريعي والتنظيمي عبر سنّ قوانين حديثة لحماية البيانات، وضمان الأمن السيبراني، وتيسير المعاملات الإلكترونية، مما عزز من ثقة المستخدمين ورفع من جودة الحوكمة الرقمية.
- تحسين رأس المال البشري الرقمي، من خلال الاستثمار في التعليم، والتدريب، وبرامج رفع المهارات، ما ساهم في دعم الاستخدام الفعال للخدمات الرقمية من قبل الأفراد.

● يوضح الجدول التالي تطور مكونات EGD الفرعية:

السنة	2024	2022	2020	2018	2016
مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	0.98995	0.822	0.6882	0.7917	0.67391
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.98411	0.8735	0.8442	0.5339	0.57334
رأس المال البشري	0.90666	0.8662	0.8648	0.8101	0.79946

جدول 2 (2,2) مؤشر تطور مكونات EGD الفرعية

هذا التقدم يعكس التزام المملكة بتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030، التي جعلت من الحكومة الالكترونية أداة أساسية لتطوير الأداء الحكومي، ورفع كفاءة الخدمات العامة، وتحقيق الشفافية.

2-2 المبحث الثاني: جودة الخدمات العامة

تمهيد:

تعد جودة الخدمات العامة من الجوانب الأساسية التي تهتم بها الحكومات، وذلك لأهميتها في تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق رضاهم. وكذلك تعكس كفاءة الأجهزة الحكومية وقدراتها. يتناول المبحث الثاني تعريف جودة الخدمات وابعادها، وأهميتها، وأهدافها، ومتطلبات تحقيق جودة الخدمة، وأخيرًا مراحل التطور التاريخي للجودة.

2-2-1 تعريف جودة الخدمات:

تعرف جودة الخدمات على أنها "حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات والأفراد، والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات" (المرشدي، 2024، صفحة 333).

كذلك عرفت على أنها "جودة الخدمة هي حكم المستهلك على التميز أو التفوق الشامل للمنتج، وهي بذلك تعد شكل من أشكال السلوك، وتنتج عن مقارنة التوقعات بإدراكات الأداء" (قصاص و بن أشنهو، 2024، صفحة 261)

وعرفها الباحث (جمعة، 2024، صفحة 152) بأنها "تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية، واستخدام الموارد المتاحة والمتوفرة وجذب المزيد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة وفقًا لتوقعات العملاء، والعمل على تحقيق رغباتهم وميولهم". ويمكن تعريفها كما ذكر (دوش و بن خالدي، 2024، صفحة 77) بأنها "مطابقة توقعات متلقي الخدمة مع مستوى الخدمة المقدمة له".

2-2-2 ابعاد جودة الخدمات:

● الاستجابة:

وهي تتعلق بمدى قدرة، ورغبة، واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدراتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها (جمعة، 2024). تتركز أيضا حول القدرة على التفاعل بسرعة مع المشاكل غير المتوقعة وحلها بصورة جيدة والاهتمام الفردي الذي يقدمه العاملين للزبائن والسلامة في المعاملات الخاصة بهم (بوزيان و امين، 2022).

● الاعتمادية:

درجة اعتماد العميل على الموظف مقدم الخدمة من حيث الدقة في الإنجاز والجودة في الأداء بكفاءة وفعالية عالية (المرشدي، 2024). العميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده. وتعني ايضا درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة فالعميل يتطلع إلى الحصول على خدمة دقيقة من حيث السرعة والسرية والإنجاز (جمعة، 2024).

● الملموسية:

شكل الملموسية كل المستلزمات المادية والتجهيزات ذات الالتماس المباشر مع الزبائن والتي يمكن الاستدلال بها من خلال مظاهر كزي الرسمي اللائق للعاملين وأجهزة الخدمات التشغيلية (بوزيان و امين، 2022). فالأشياء الملموسة في الخدمة تساهم في تحديد درجة تصور العميل لجودة الخدمة المقدمة ويمكن أن تشمل أيضا مدى الانتشار الجغرافي لفروع الشركة توفير المطبوعات والكتيبات التعريفية التي تعرف العميل بالخدمة التي تقدمها الشركة (جمعة، 2024).

● الضمان:

الضمان أو الأمان وهو بناء الثقة لدى العملاء والتزام الشركات في توفير الخدمات وفقا لتوقعاتهم ورغباتهم بعيدا عن المخاطر (المرشدي، 2024). كذلك هو الاطمئنان من قبل الزبائن بأن جودة الخدمات المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الشك (حسن و الربيع، 2024). وعلى العاملين الحرص على غرس الثقة في نفوس العملاء وشعورهم بالأمان عند التعامل معهم كما تعبر هذه الخاصية عن مدى إلمام العاملين بالمهام المطلوبة منهم وهذا يعكس درجة إدراك العميل لمدى كفاءة الموظف في الشركة ومدى قدرته على تزويده بالمعلومات الكافية، وهذا يتطلب إخضاع العاملين للتدريب المستمر على برامج التميز في خدمة العملاء وتحسين الجودة مما يساهم في الارتقاء بطريقة تقديمها (جمعة، 2024).

● التعاطف:

يقصد بهذا البعد الوصول إلى الزبون من خلال علاقة شخصية مما يتطلب الاستماع إليه والعناية باهتماماته والتعرف على شكوى ومساعدته والاستعداد والانتباه الفردي لكل زبون (بوزيان و امين، 2022). فعلى مقدم الخدمة تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية (جمعة، 2024). كذلك يشير التعاطف إلى المودة والاحترام بين الشركة والعميل من خلال التفاعل وخلق العلاقات والشراكة الاستراتيجية مع العملاء وتقديم الخدمة بناء على طلباتهم واحتياجاتهم (المرشدي، 2024). ويتطلب من الموظف لتحقيق هذا البعد أن يمتاز بمهارة الخلق واللفظ فضلا عن الاحترام المتبادل والشفافية والألفة (بوزيان و امين، 2022).

2-2-3 أهمية جودة الخدمات:

تنبع أهمية الجودة من العديد من الاعتبارات وأهمها كما ذكر (غرباوي، 2020؛ الطويل، 2020):

- صار المستهلكون يتمحسون كثيرا قبل الإقدام على شراء السلع والخدمات لدرجة أن عملية الشراء باتت تتسم بالتعقيد والتشابك، ولم يعد المستهلكون حتى في البلدان المتقدمة يترددون في تقديم الشكاوى بخصوص رداءة السلع والخدمات.
- تنامي حدة المنافسة في قطاع الخدمات وعليه فإن الجودة تعتبر ميزة تنافسية تجبر الإدارة على أخذها بعين الاعتبار في نشاطها التسويقي.
- تعتبر الجودة ضرورة حتمية لتحقيق البقاء والاستمرار للمنظمات.
- تعد الجودة ذات أهمية استراتيجية سواء على مستوى المؤسسة أو على المستوى الكلي وتبرز أهمية الجودة في المؤسسات التي تنافس فيما بينها لخدمة الزبون وزيادة حصته السوقية.

4-2-2 أهداف جودة الخدمات:

إن الهدف من تطبيق الجودة كما ذكر (ابو النصر، 2015) يتركز على المنتج أيا كان نوع (سلعة أو خدمة) فالمنظمة بمختلف مكوناتها تسعى لإخراج منتج مميز يكسب رضا المستفيد ويحقق الأهداف الربحية للقطاعات التجارية والأهداف الاجتماعية للقطاعات غير الربحية ومنها مؤسسات الحكومة الخدمية، ومنح هذا الهدف الأساس لتحقيق أهداف أخرى منها:

- خفض التكاليف
- اختصار وقت إنجاز المهمات
- رفع مستوى العاملين بالمؤسسة
- تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر
- تقليل المهام عديمة الفائدة كزمن العمل المتكرر

5-2-2 متطلبات تحقيق جودة الخدمة:

للوصول الى الجودة في الخدمات المقدمة على المنظمات مراعاة المتطلبات التالية (الكر، 2024):

- الاهتمام بأراء ورغبات وتوقعات المستفيدين في الأسواق عن جودة الخدمة المقدمة ورغبة المنظمات في التوجه نحو تقديم خدمات تقابل على الأقل تلك التوقعات ومستوى الطموح.
- الابتكار والتطوير على الخدمات وإضافة التحسينات لتحقيق التميز في الأداء.
- اجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بالخدمة لقياس مستوى الجودة ومتابعة اراء المستفيدين تجاه الخدمات المقدمة.
- نشر الوعي بين جميع الأفراد العاملين حول مفهوم الجودة وأهميتها من خلال ثقافة تنظيمية في المنظمة موجهة للجودة.
- تطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المستعملة في العملية الإنتاجية وتقديم الخدمة والحرص على استعمال التكنولوجيا الحديثة.

6-2-2 مراحل التطور التاريخي للجودة:

تطورت الجودة عبر الزمن نتيجة لتغيرات في أساليب الإنتاج وزيادة الاهتمام برفع الكفاءة وتحقيق رضا المستفيد. وقد مرت الجودة بعدة مراحل تعكس هذا التطور ويمكن توضيحها فيما يلي:

1. مرحلة التفتيش أو الفحص:

في هذه المرحلة تركز الجودة على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها، وان عملية الفحص تكشف عن الأخطاء التي حدثت بالفعل، ولكنها لم تقم بمنعها من الأساس (محمد س.، 2019). في هذه المرحلة كان العامل نفسه يقوم بعملية الرقابة على ما يصنعه. ومع ظهور المصانع أصبح رئيس الإنتاج يقوم بالرقابة على العاملين ويتحمل مسؤولية إنتاجهم. اعتمدت عمليات الرقابة أسلوب بسيط وهو أسلوب المقارنة بين الجزء الأساسي والجزء المصنع وبتحقيق التوافق بينهما تتحقق الجودة (رضوان، 2012).

2. مرحلة ضبط الجودة إحصائياً:

في هذه المرحلة تعتمد الجودة على الأساليب والطرق الإحصائية في مراقبة الجودة، وهي مرحلة متطورة مقارنة بمرحلة الفحص (محمد س.، 2019). كان التوجه في هذه المرحلة باتجاه السيطرة على الجودة إحصائياً وزود الفاحص بأدوات وأساليب إحصائية مثل لوحات السيطرة وعينات القبول لتحليل عملية التشغيل ومخرجاتها. وقد استخدمت الأساليب العلمية في ضبط الجودة وتشخيص المشاكل التي تحدث في أثناء عملية الإنتاج (رضوان، 2012).

3. مرحلة تأكيد الجودة:

تركز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء وبالتالي وصفت المرحلة بأنها تعتمد على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء من البداية وهذا يعرف بمبدأ التلف الصفري (غرباوي، 2020؛ محمد س.، 2019). وقد أصبح تحقيق الجودة العالية هدفاً تسعى إليه جميع المنظمات إذ ان الوصول الى نتائج خالية من العيوب يعتمد على التزامها بتطبيق هذا المبدأ (رضوان، 2012).

4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

أصبحت الجودة في هذه المرحلة ركناً أساسياً من أركان الوظيفة الإدارية للمدراء، إذ يتطلب الاهتمام بما يمكن المنظمة من إحراز التميز سواء لمنتجاتها أو لعملها وجعلها مسؤولية كل فرد (رضوان، 2012)، وتركز المرحلة على العمل الجماعي والتشجيع على مشاركة جميع العاملين واندماجهم وتركز أيضاً على المستفيدين ومشاركة الموردين، وتهدف هذه المرحلة على جودة العمليات وجودة المنتج (محمد س.، 2019).

2-3 المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

تمهيد:

يستعرض المبحث الحالي عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية (دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة). وقد تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية إلا أنه أختيرت المواضيع الأكثر ارتباطاً بالدراسة الحالية، والتي أجريت في الفترة الزمنية (2018-2025) وسيتم ترتيبها تنازلياً من الأحدث الى الأقدم وحسب ارتباط متغيرات الدراسات بالدراسة الحالية:

2-3-1 دراسات مرتبطة بدور الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة:

1. دراسة (المعجل، 2024) بعنوان "أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في البلديات" هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في البلديات، وتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وهي: أن أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات هو توفير البنية التحتية ليتم الاستفادة بأكثر قدر من خدمات الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي يتطلب التحول الشامل في المفاهيم والممارسات والأساليب والتشريعات الحالية في البلديات حتى تدخل الحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ الفعلي. كما أظهرت الدراسة أن الخيار الأنسب والأفضل لتمكين البلديات من تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين هو تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية

وتخفيض التكلفة، وأيضاً تمكين الموظفين من إنجاز الأعمال بشكل أسرع وبصورة عادلة وسهلة من خلال رسائل إلكترونية ذكية تُقدّم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية لمجالس الحكم المحلي. ومن أهم التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات: ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات، وقلة وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لكافة العاملين في البلديات في مجال الحكومة الإلكترونية.

2. دراسة (علال، 2023) بعنوان "قياس وتقييم جودة الخدمات العمومية في ظل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية دراسة تطبيقية على مصالح الحالة المدنية باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية" هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرفين مصالح الحالة المدنية للقطاع الداخلية لعينة مكونة من 114 مستجوب عن طريق الاستبانة الإلكترونية حيث استخدم نموذج الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لكل بعد من أبعاد الجودة الخمسة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة ولأمان، التعاطف) على الجودة المدركة للخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مصالح الحالة المدنية وهو ما يفسر وجود مستوى معين من جودة الخدمات العمومية الإلكترونية رغم حداثة مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية. وقد أوصت الدراسة بتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج الضرورية لتقديم الخدمة الإلكترونية مع إجراء الصيانة المستمرة لها، وإجراء تكوين دوري للموظفين في استخدام البرامج والمعدات التكنولوجية لضمان التسيير الحسن والاستغلال الأمثل، التزام الموظفين بمواقيت العمل والاستجابة الفورية لطلبات المواطنين والحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بهم، تتابع الهيئات العمومية مصالح المواطنين في مقدمة اهتمامها والسماع لآرائهم وشكاويهم وعدم إهمالها، واستحداث برامج وآليات لقياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم ثم تحليل نتائجها وتقييمها واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

3. دراسة (الحنيطي، 2022) بعنوان "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها" من خلال الأبعاد التالية: (تبني الإدارة العليا الحكومة الإلكترونية-البنية التحتية التكنولوجية- عوامل خارجية- إعادة هندسة إجراءات العمل) هدفت الدراسة للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة الاستبانة إذ تمثلت العينة في 269 موظف، تم اختيارهم بالعينة العشوائية البسيطة. توصلت الدراسة إلى أن هناك دور للحكومة الإلكترونية بأبعادها (تبني الإدارة العليا الحكومة الإلكترونية-البنية التحتية التكنولوجية- عوامل خارجية إعادة هندسة إجراءات العمل) في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان، وقدمت عدة توصيات كان أهمها ضرورة البحث عن المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية للوصول لحلول مناسبة لها وإجراء المزيد من الدراسات التي تتصل بتبني الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بمتغيرات أخرى، والاستفادة من تجارب وخبرات الدول الأخرى.

4. دراسة (عكروش، 2022) بعنوان "تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي ودراسة الحالة ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص توفير مجموعة من المتطلبات و البنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولا شاملا في المفاهيم والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي من خلال تغير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريبية والبيئية حتى تلائم الحكومة الإلكترونية وتدخل حيز التنفيذ العملي. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للبلديات من أجل تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف الخدمة المتميزة مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة وتخفيض التكاليف وتعتبر في مجملها مطلب الرئيسي في البلديات وأن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات يمكن المستفيدين من الحصول على خدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال رسائل إلكترونية ذكية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة من هيئات الحكم المحلي. ومن أهم المعوقات التي تقف عائقا أمام تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات: ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات والتكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الإنترنت وعدم وجود موظفين ذوي خبرة في التكنولوجيا والويب. وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية وتنقيفية لكافة العاملين في بلدية الفحيص في مجال الحكومة الإلكترونية وأن تهدف هذه الدورات إلى إقناع العاملين بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة المشاريع والخدمات من خلال هذه الدورات.

5. دراسة (الدروبي، 2022) بعنوان " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى للمواطنين من وجهة نظر العاملين في دائرة تكنولوجيا المعلومات" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى للمواطنين من وجهة نظر العاملين في دائرة تكنولوجيا المعلومات. وتم استخدام المنهج النوعي واستخدمت المقابلة المقننة التي تألفت من ثلاث أسئلة وتكون مجتمع الدراسة من موظفي دائرة تكنولوجيا المعلومات في أمانة عمان الكبرى وعددهم (380) موظف وتم اختيار عينة الدراسة بشكل قصدي تكونت من (10) موظفين. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤثر بشكل مرتفع على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من حيث: سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، توافر الخدمة، توفير الجهد والمال على المواطنين، الأمان والخصوصية والموثوقية. كما خلصت الدراسة أيضا إلى أن الحكومة الإلكترونية تؤثر على جودة الخدمات من خلال إعادة هندسة العمليات وتبسيطها، إلغاء الروتين الإداري، تطور البنية التحتية. وعلى ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة بالعمل على فحص الخدمات باستمرار والقيام بتعديلها إذا لزم الأمر بحيث تكون دائما ذات جودة عالية وسهلة الاستخدام وبتطوير البنية التحتية التكنولوجية باستمرار بحيث تتلاءم مع متطلبات الوقت الحالي.

6. دراسة (الدرايع، 2021) بعنوان "الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة" هدفت الدراسة إلى تعريف واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي وتم بتصميم استبانة لجمع البيانات، وقد أختيرت العينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، حيث تكونت العينة من (296) موظفاً وموظفة. توصلت الدراسة الى ان تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات المبحوثة كانت بدرجة متوسطة بكافة أبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية)، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة للأبعاد (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية)، في حين أظهرت الضمان بدرجة مرتفعة. ناء عمى ذلك، خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، اهمها: العمل على بناء قاعدة بيانات شاملة لربط الوزارات والدوائر الحكومية ببعضها، بما يسهل على المواطنين الاستفادة من خدماتها بشكل أسرع وأسهل، والعمل على إيجاد نظام حكومي إلكتروني يضمن التحقق من شخصية المواطنين وتقديم الخدمات الإلكترونية لهم دون الحاجة إلى وجودهم في المقرات الحكومية، والاهتمام بتطوير الموقع الإلكتروني، و اصلاح الأعطال التي تواجه المستخدمين، بما يعزز موثوقية المواطنين بالخدمات الإلكترونية، و ضرورة الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية لما له من دور في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

7. دراسة (جلولي، 2021) بعنوان "الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية من خلال التجارب العربية والعالمية" تستهدف الدراسة بشكل رئيسي الكشف عن دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية من خلال بعض التجارب العربية والعالمية، وقد اعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي ودراسة الحالة وقد وكانت الحالات: دبي، سنغافورة، مشروع بهومي بالهند، وقد توصلت الدراسة الى ان الحكومة الإلكترونية تعد أداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية ومكافحة الفساد بأشكاله المختلفة والتغلب على البيروقراطية لكونها تتضمن: السرعة في انجاز المعاملات وزيادة الاتقان، تبسيط الإجراءات، وتخفيض التكاليف. وقدم الباحث توصيات مفادها:

- على الحكومات ان تنظر للحكومة الإلكترونية على انها أداة وليست غاية.
- على كل دولة وضع خطة خاصة بها للتحويل للحكومة الإلكترونية تناسب مواردها وامكانياتها.
- تثقيف المجتمع بأهمي التحويل للحكومة الإلكترونية.
- وضع برامج ومشاريع تستهدف تعميم الوسائل الإلكترونية بين المواطنين ومحو الامية الإلكترونية.
- توفير كافة المتطلبات قبل التحويل.
- الاستفادة علمياً وعملياً من التجارب الدولية الناجحة
- ان يكون التحويل شاملاً لكل القطاعات.
- محاولة دراسة الانعكاسات السلبية للحكومة الإلكترونية ووضع تدابير وقائية.

8. دراسة (الرواشدة، 2021) بعنوان " أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر العاملين في وزارة العدل" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية من خلال مجموعة من العوامل وهي (تصميم التطبيق، الأمن والخصوصية،

التوافق، الكفاءة، إمكانية الوصول للخدمة) على جودة الخدمات الحكومية من خلال عدد من الأبعاد تضمنت (الضمان، التعاطف، الاستجابة، الاعتمادية) من وجهة نظر العاملين في وزارة العدل في الأردن. من خلال المنهج الوصفي التحليلي وقد شمل مجتمع الدراسة العاملين في وزارة العدل حيث تكونت عينة الدراسة من (402) تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة، وقد تم توزيع استبانة الدراسة بشكل إلكتروني وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل عام، كما أظهرت النتائج أن جميع العوامل وهي تصميم التطبيق، الأمن والخصوصية، التوافق، الكفاءة، إمكانية الوصول للخدمات لها أثر في تحقيق جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة. أوصت الدراسة في ضوء النتائج بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة العمل على التطوير المستمر لتطبيقات الحكومة الإلكترونية المختلفة ومراعاة عوامل التصميم والأمن والخصوصية وغيرها من العوامل لتحسين جودة الخدمات وضمان توفيرها للمستخدمين بصورة ملائمة.

9. دراسة (الخرابشة، 2021) بعنوان " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتصميم استبانة لجمع البيانات من العينة، وتكونت العينة من 26 من الموظفين في بلدية السلط الكبرى. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، واتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل (متطلبات الحكومة الإلكترونية) وبين المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية) وهو ارتباط عكسي إيجابي كلما قلت الدرجة من متطلبات الحكومة الإلكترونية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية فإن درجة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية ستقل. أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى في متطلبات الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين.

10. دراسة (خديجة، 2021) بعنوان " أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على قطاع الخدمات الحكومية في بلديتي ورقلة وغرداية خلال الثلث الأول من سنة 2019 " هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية لذلك أجريت دراسة ميدانية على مستوى بلديتي ورقلة وغرداية، بحيث اتبعت الطالب المنهج الوصفي، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان الذي استهدف مجموعة من موظفي البلديات بصفتهم مواطنين وموظفين، حيث تم توزيع 450 استبانة على عينة الدراسة واعتماد 360 استبانة صالحة لأغراض الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يحتاج نظام الحكومة الإلكترونية إلى موارد تقنية ومعلوماتية وبشرية ويتطلب التزام حكومي على أعلى مستوى، يجب عدم إهمال العنصر البشري لأنه المحرك الرئيسي لنظام الحكومة الإلكترونية، تساهم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفعاليات أداء قطاع الخدمات الحكومية، وأظهرت الدراسة إنه لا توجد فروقات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وأداء يحتاج نظام الحكومة الإلكترونية إلى موارد تقنية ومعلوماتية وبشرية ويتطلب التزام حكومي على أعلى مستوى تساهم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفعاليات أداء قطاع الخدمات الحكومية قطاع الخدمات الحكومية تعزى بالتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي). وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي: وضع استراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته وإمكانيات المتوفرة، ضرورة عمل على توعية المواطنين بمزايا التقنية، والاهتمام بالعنصر البشري، وتعميم الإنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة سرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية، وتوفير مجانية الإنترنت لا سيما في قطاع الصحة والتعليم، وإتاحة استخراج الوثائق باللغة الأجنبية.

11. دراسة (العتيبي ن.، 2020) "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية" هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (280) مفردة. كانت أهم النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على جودة الخدمات من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية. وخلصت إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها وجوب الاستمرار في تقديم الخدمات الإلكترونية والعمل على تحديثها وتطويرها باستمرار على نحو يواكب التطور التقني الحاصل

في العالم وعقد ورشات تثقيفية ودورات تدريبية متخصصة لمستخدمي التطبيقات الإلكترونية من المواطنين الذين يتعاملون مع الوزارة لتقليل الجهود في تقديم الدعم الفني في حال حدوث مشاكل.

12. دراسة (الغزاوي، 2020) بعنوان "أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمبتغير معدل"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر المعدل للحوسبة السحابية على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية في القطاع العام الأردني. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وطورت استبانة من أجل جمع البيانات وكانت العينة عينة قصدية شملت عدد من العاملين وخاصة موظفي تكنولوجيا المعلومات في الوزارات والدوائر الحكومية الأردنية وكان عددهم 249 مفردة وكانت النتائج كالتالي:

- يرى موظفو عينة الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تطبق بدرجة متوسطة في القطاع العام الأردني، وأن هذا القطاع يمتلك كذلك مستويات متوسطة من الخدمات الحكومية الإلكترونية ومن تبني الحوسبة السحابية.
- هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للحكومة الإلكترونية على تحسين تقديم الخدمات الحكومية في القطاع العام الأردني.
- يوجد أثر إيجابي متوسط إلى متدني ذو دلالة إحصائية للحوسبة السحابية على تحسين تقديم الخدمات الحكومية في القطاع الحكومي الأردني أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية
- يوجد أثر إيجابي ضئيل غير دال إحصائياً للدور المعدل للحوسبة السحابية على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع العام الأردني.
- لا تختلف تقييمات الموظفين في القطاع الحكومي الأردني لمستويات تطبيق الحوسبة السحابية باختلاف خصائصهم الديموغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة)، وتختلف تقييماتهم لمستويات جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية باختلاف الجنس، العمر، المؤهل العلمي وسنوات الخدمة، بينما تختلف تقييماتهم لمستويات تطبيق الحكومة الإلكترونية باختلاف فئاتهم العمرية.

بناء على هذه النتائج تم تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي من شأنها تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية، أهمها تعزيز تبني الحوسبة السحابية وتوجيه وإدارة هذا التبني لتحقيق الأهداف المطلوبة، والعمل على تدريب وتطوير قدرات الموظفين الإلكترونية. كما تم اقتراح بعض الاتجاهات للدراسات المستقبلية.

13. دراسة (الطراونة، 2019) بعنوان "أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة ب(الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية) عن الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية والمتطلبات التي تؤثر على الخدمات المقدمة إلكترونياً وتحديد الإمكانيات المتاحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة، من خلال المنهج الوصفي التحليلي وقد تم إعداد استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة التي تكون من جميع الموظفين العاملين في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية والبالغ عددهم (1282) موظف، أما عينته الدراسة تم اختيار (296) موظف شملته مدراء المكاتب، ورؤساء الأقسام، والموظفين (مبرمج، فني، كاتب)، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم بطريقة المسح العشوائي. وتوصلت الدراسة بأنك هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية المتمثلة ب(الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية) مجتمعة ومتفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. أوصت الدراسة بضرورة تبني دوائر الأحوال المدنية في الأردن سياسة التحسينات المستمرة للخدمات المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية الخاصة بها، والعمل على توفير البرامج التدريبية للموظفين داخل الإدارة من أجل توسيع قدراتهم في التعامل مع النظام لتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية الحكومية.

14. دراسة (محمد ا.، 2019) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة جمع البيانات، حيث تكمل مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين بمديريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الحكومية في الأردن والتي بلغت (7) مؤسسات وهي (وزارة الاتصالات، وزارة الأشغال، وزارة العمل، هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن، وزارة الصناعة والتجارة، دائرة مراقبة الشركات، وزارة المالية) وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من الأفراد العاملين بمديريات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسات حيث قامت الباحثة بتوزيع (220) استبانة واعتماد (195) استبانة صالحة للأغراض الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع

تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، وأظهرت وجود آثار ذو دلالة إحصائية في مستوى إدراك العاملين لأثر الحكومة الإلكترونية في أبعادها المختلفة والتي تمثلت في أمن المعلومات، الخصوصية، الموثوقية، السرعة، في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، كشفت عن الفروق في مستوى إدراك العاملين لدور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى إدراك العاملين لأثر الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، اسم المؤسسة). وقد أوصت الباحثة بضرورة تكريس الجهود والطاقت للتركيز على مشاريع الحكومة الإلكترونية ودعمها وتطويرها والسعي للوصول لأعلى المستويات في تطبيقها ليتمكن الجميع من الاستفادة من خدماتها.

15. دراسة (ربابعة، 2018) بعنوان " أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات محافظات أربد" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية في المقدمية في مستشفيات محافظة إربد، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة وقام باختيار عينة مكونة من (331) من مجتمع الدراسة (الأطباء، والممرضين، والإداريين، والمرضى) بالطريقة العشوائية البسيطة المنتظمة. لقد أظهرت الدراسة أن مستوى أبعاد برامج الحكومة الإلكترونية في مستشفيات محافظة أربد قد جاءت بدرجة متوسطة كما أظهرت النتائج أن واقع الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات محافظة أربد أيضاً قد جاء بدرجة متوسطة كما أظهرت أن هناك أثر ذات دلالة إحصائية لأبعاد برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفيات محافظة أربد. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: زيادة التثقيف والتوعية حول توظيف برامج الحكومة الإلكترونية، زيادة قدرة البنية التحتية والكفاءات البشرية من أجل تقديم الخدمات المطلوبة، ودعوة الحكومة للتخلص كلياً من الورق والمستندات بما يواكب التقدم العالمي.

16. دراسة (العزب، 2018) بعنوان "المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنيين من وجهة نظر العاملين ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي وتم بناء استبانة لغرض جمع البيانات وتم سحب عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها الصافي 582 موظفاً وموظفة وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ذا مستوى متوسط وأن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو نوع الخدمة المقدمة ذا مستوى مرتفع، وأن توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية متوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية لها دور في تحسين نوعية الخدمة المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها: ضرورة التركيز على المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتي يتم استخدامها من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة كونها تحقق الدقة والسرعة في إيصال المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب، والعمل على تطوير قواعد بيانات خاصة للعمل داخل هذه الوزارات الأردنية وإبقاء قنوات الاتصال مفتوحة مع المستفيدين لمعرفة ما أداة جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم.

2-3-2 دراسات تتعلق بالحكومة الإلكترونية:

1. دراسة (علي و الخفاف، 2025) بعنوان "تحديات الحكومة الإلكترونية في مديرية الأحوال المدنية والجوازات والإقامة في نينوى" وهدفت إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها وخصائصها والتحديات التي تواجه العاملين في مجال التقنية في المديرية. اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة فضلاً عن المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات. بلغ مجتمع البحث 650 منتسباً في مديرية الأحوال المدنية والجوازات والإقامة في نينوى وتم اختيار عينة قصدية بلغ عددها 201 من المنتسبين العاملين في مجال التقنية في المديرية. وخرجت الدراسة بعدد من النتائج أهمها: أشار أغلب أفراد عينة البحث إلى أن التقنيات والبنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات لا تسد احتياجات المديرية في العمل فضلاً عن قلة وجود المبرمجين والمتخصصين لمعالجة العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأن الفجوة الرقمية والنقص في مهارات التقنيات مع قلة جاهزية المؤسسات تعد عائقاً للتحويل الرقمي وتحديداً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية بالشكل الأمثل. وأشار أفراد العينة إلى أن صيانة الأجهزة والمعدات التقنية في المديرية وقلة وجود كادر متخصص هي إحدى العقبات التي يواجهونها خاصة مع ظهور تقنيات جديدة. وخرجت الدراسة بعدد من المقترحات أهمها: العمل على توفير البنية التحتية من

الأجهزة والمعدات والمنتسبين وخاصة في دائرة البطاقة الوطنية والجوازات الايمن والايسر بحيث تتناسب مع حجم الوظائف والخدمات التي تقدمها للمواطنين، توفير الموارد البشرية المتخصصة في مجال تقنيات الحكومة الإلكترونية وذلك لأهميتها في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين بشكل أسرع وادق، إقامة الورش والدورات التدريبية لتعريف المنتسبين العاملين في المديرية بمزايا وعيوب تقنيات الحكومة الإلكترونية ، فمن خلال من هذه الدراسة تبين ان هناك عدد من المنتسبين العاملين في مجال تقنيات الحكومة الإلكترونية ليسوا على اطلاع بمزايا وعيوب الحكومة الإلكترونية.

2. دراسة (عبدالله، 2024) بعنوان "استراتيجية عوامل الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة" هدفت الدراسة الى الإجابة عن ماهية الحكومة الالكترونية، خصائصها، ومتطلباتها، وماهي التنمية المستدامة وما هي أبعادها. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. ومن النتائج التي توصلت اليها: ان التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يعتمد على توفر دوافع موضوعية وذاتية وتكمن المشكلة دائماً في الدوافع الذاتية والتي تعد معرقله للتحول وتتمثل أهم تلك الدوافع بغياب الإرادة السياسية، والاقتصادية، وغياب الوعي الاجتماعي والبيئي في الدول النامية. وإن العلاقة بين التنمية المستدامة والحكومة الإلكترونية هي علاقة طردية أي كلما اتجهت الدولة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة ازدادت فرص تحقيق التنمية المستدامة، وأن القضاء على الفساد الإداري يعزز من خلال قيام المواطن بصورة شخصية لإكمال المعاملات باستخدام التكنولوجيا دون الحاجة إلى الموظفين. بناءً على ما سبق من النتائج توصي الدراسة: بأنه يجب على الحكومة الاستثمار في برامج التوعية والتثقيف لتعزيز فهم المواطنين والمجتمع بأهمية الحكومة الإلكترونية من خلال حملات إعلامية ورش عمل تدريبي. من الضروري تطوير وتحسين البنية التحتية التكنولوجية. وينبغي على الحكومة تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتطوير حلول تكنولوجية مبتكرة تلبي احتياجات التنمية المستدامة. تشجيع البحث والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير حلول متقدمة تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

3. دراسة (العتيبي ف.، 2023) بعنوان "الحكومة الالكترونية ودورها في حل المشكلات الإدارية بالتطبيق على الدوائر الحكومية" هدفت الى التعرف على الأنظمة الحكومية التي قامت بتطبيق الحكومة الالكترونية، وإلقاء الضوء على التوجيهات الحديثة والمتطلبات المطلوبة في مجال الأعمال الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي الميداني لتحقيق اهداف الدراسة وتكونت العينة من 428 من الذين هم على رأس العمل واستخدم أداة الاستبانة. توصلت النتائج الى: ان الموافقة على درجة الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات الواردة في أداة الدراسة كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (4.33) وظهرت الموافقة على التحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الادارة العامة للجوازات. واوصت بان تقوم بتوفير الشبكة العنكبوتية للإنترنت وكافة الوسائل للاتصالات المختلفة والتخطيط لإعداد الموظفين وتهيئتهم للتحول من التقليدية الى الإدارة الالكترونية من خلال الدورات.

4. دراسة (نجم و كريم، 2017) بعنوان "دور الحكومة الالكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات" هدفت الدراسة الى التعرف على الدور والعلاقة بين متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية وبعض مؤشرات الأداء في بلدية كركوك، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ومن أجل جمع البيانات فقد اعتمدا على أداة الاستبانة وايضاً اجراء المقابلات، وقد بلغت العينة 165 موظف وموظفة. توصلت الدراسة الى جملة من النتائج هي: ان البلدية تدعم متطلبات الحكومة الالكترونية فيما يتعلق (الدعم الإداري – مرونة التنظيم- توفر الموارد البشرية المؤهلة – التقانة الملائمة) كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط وأثر حقيقية بين متطلبات الحكومة الالكترونية في بعض مؤشرات الأداء. واهم المقترحات: نشر تقنية الانترنت بين العاملين، تفعيل موضوع الحكومة الالكترونية من خلال الدورات والندوات، زيادة الدعم المالي، فتح قسم خاص بتقنيات المعلومات والاتصالات.

3-3-2 دراسات تتعلق بجودة الخدمات العامة:

1. دراسة (طه، 2024) بعنوان "العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها المدركة لدى المواطنين ونية استخدامهما المستمر: دراسة ميدانية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تسهم في تكوين تصورات المواطنين المصريين نحو جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وعن نيتهم في الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، والكشف عن القيمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين، وأثارها في العلاقة بين جودة الخدمة ونية الاستخدام المستمر. تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، واعتمدت

على منهج المسح واستخدمت أداة الاستبانة، بالتطبيق على عينة قوامها 400 مبحوث، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها أن معظم عناصر جودة الخدمة جاءت بتقييم مرتفع لدى المواطنين (مستهلكي الخدمة العامة)، وأن القيم المرتبطة باستخدام الموقع الإلكتروني (الكفاءة- الديمقراطية- الشمولية) كان لها تقييم مرتفع لدى الجمهور، وأن قيمة الخدمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية كانت مرتفعة لدى المواطنين مستهلكي الخدمة العامة، وكذلك أيضا ارتفاع نية الاستخدام المستمر لدى عينة الدراسة من مستهلكي الخدمة العامة، ورضاهم عن الخدمات المقدمة، وأن جودة الخدمة العامة تؤثر تأثيرا غير مباشر في نية الاستخدام المستمر، وقيمة الخدمة المدركة، وتأثيرا مباشرا في رضا الجمهور عن الموقع الإلكتروني، فيما تراجع مؤشر المصداقية كأحد مكونات جودة الخدمة لدى عينة الدراسة.

2. دراسة (ديب، كعده، و ماخوس، 2023) بعنوان "جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني" هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، ودور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء واعتمدت على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وقد بلغت العينة 324 مفردة تم اختيارها بأسلوب المعاينة الميسرة وكانت أهم النتائج: وجود فجوة في مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية؛ حيث أن مستوى جودة الخدمات المتوقعة أعلى من مستوى جودة الخدمات المدركة، وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة المقدمة لعملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية، ومن خلال نتائج الدراسة قدمت مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الخدمات المدركة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية:
- الاعتمادية: على اعتبار أن فجوة الاعتمادية هي الأكبر بين أبعاد جودة الخدمة فهناك ضرورة لتحسين بعد الاعتمادية من خلال تصميم إجراءات تساعد العملاء على توصيف مشكلاتهم وتساعد على المركز على معالجة هذه المشكلات بالشكل الأنسب، إضافة إلى ضرورة تصميم برامج من شأنها تطوير مهارات وقدرات العاملين بما يمكنهم من أداء العمليات وتقديم الخدمات للعملاء بالشكل الأمثل، واقتراح نافذة للخدمة خارج أوقات العمل الرسمي لتوفير الخدمات في أوقات مناسبة لجميع العملاء.
 - الملموسية: على اعتبار أن بعد الملموسية هو أكثر الأبعاد أهمية بالنسبة للعملاء؛ فإنه يمكن لمركز خدمة المواطن تعزيز هذا البعد من خلال توفير مظهر مناسب ومتناسق للعاملين في المركز يعبر عن المركز والخدمات التي يقدمها، إضافة إلى ضرورة توفير أحدث المعدات والتجهيزات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمات للعملاء والقيام بالصيانة الدورية لها.
 - الاستجابة: وضع سياسات عمل ومراقبة لضبط عمل العاملين أثناء تقديم الخدمات للعملاء بما يضمن أولوية تقديم الخدمة لهم، بالإضافة إلى توفير قسم مختص الاستقبال استفسارات العملاء وأسئلهم لتوفير المعلومات اللازمة عن الخدمات وآليات الحصول عليها.
 - الضمان: ضرورة وجود برامج توعية ثقافية للعاملين لتنمية السلوك بما يساعد على تعزيز ثقة العملاء بالمركز والخدمات التي يقدمها، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بمستوى الخصوصية والأمان لمعاملات العملاء مع المركز.
 - التعاطف: التأكيد على ضرورة توفير الاهتمام الشخصي بالعميل أثناء عملية تقديم الخدمة من خلال معرفة احتياجات العميل وظروفه وتوفير الخدمة بالشكل المناسب له، بالإضافة إلى تمكين العاملين في المركز من خلال عملية تفويض السلطة لتسهيل عملية تقديم الخدمة للعملاء.

4-3-2 التعقيب على الدراسات:

الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة كانت دراسة (الحنيطي، 2022) و (الدروبي، 2022) و (عكروش، 2022) و (خديجة، 2021) و (الرواشدة، 2021) و (الدرايع، 2021) و (جلولي، 2021) و (الخرابشة، 2021) و (العتيبي ن، 2020) و (محمد ا، 2019) و (الطراونة، 2019) و (ربابعة، 2018) و (العزب، 2018) و (المعجل، 2024).

اما دراسة (الغزاوي، 2020) فتميزت بإضافة متغير معدل وهو الحوسبة السحابية.

ثم دراسة (علي و الخفاف، 2025) و (عبدالله، 2024) و (العتيبي ف، 2023) و (نجم و كريم، 2017) والتي تشابهت في متغيرها المستقل مع الدراسة الحالية وهو الحكومة الإلكترونية اما الدراسة التي تشابهت مع المتغير التابع وهو جودة الخدمات فهي دراسة (طه، 2024) و (ديب، كعده، و ماخوس، 2023).

ومن ناحية أهداف الدراسات السابقة فقد هدفت دراسة (الحنيطي، 2022) ودراسة (الدروبي، 2022) و (جلولي، 2021) وكذلك دراسة (الدرايع، 2021) و (العتيبي ن.، 2020) وأخيرًا دراسة (محمد ا.، 2019) الى التعرف على دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة وقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف ذاته.

اما دراسة (الطراونة، 2019) و (الخرابشة، 2021) فهذهت الى التعرف على متطلبات الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمات الالكترونية، ودراسة (العزب، 2018) هدفت الى التعرف على المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات، وهدفت دراسة (ربابعة، 2018) الى التعرف على تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية، وهدفت الدراسة (الرواشدة، 2021) الى التعرف على أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية. ودراسة (خديجة، 2021) هدفت الى أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على قطاع الخدمات الحكومية، اما دراسة (عكروش، 2022) فكانت تهدف الى تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات كذلك دراسة (المعجل، 2024) هدفت للتعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للجمهور في البلديات. اما دراسة (علال، 2023) فهذهت الى قياس وتقييم جودة الخدمات العمومية في ظل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

تميزت دراسة (الغزاوي، 2020) بأنها هدفت الى التعرف على أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل.

اما الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل الحكومة الالكترونية فكانت دراسة (علي و الخفاف، 2025) التي هدفت الى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها وخصائصها والتحديات التي تواجه العاملين في مجال التقنية في المديرية، ودراسة (عبدالله، 2024) هدفت الدراسة الى الإجابة عن ماهية الحكومة الالكترونية، خصائصها، ومتطلباتها، وما هي التنمية المستدامة وما هي ابعادها، ودراسة (العتيبي ف.، 2023) التي هدفت الى التعرف على الأنظمة الحكومية التي قامت بتطبيق الحكومة الإلكترونية وإلقاء الضوء على التوجهات الحديثة والمتطلبات المطلوبة في مجال الأعمال الالكترونية والتحديات التي تواجهها، ودراسة (نجم و كريم، 2017) التي هدفت الى التعرف على الدور والعلاقة بين متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية وبعض مؤشرات الأداء.

ومن ناحية الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات الحكومية فكانت دراسة (طه، 2024) هدفت الدراسة الى الكشف عن العوامل التي تسهم في تكوين تصورات المواطنين المصريين نحو جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وعن نيّتهم في الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، والكشف عن القيمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين، وأثارها في العلاقة بين جودة الخدمة ونية الاستخدام المستمر، ودراسة (ديب، كعده، و ماخوس، 2023) هدفت إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني ودور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء.

تميزت كل دراسة بمكان تطبيقها فطبقت دراسة (محمد ا.، 2019) في مديريات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الحكومية الأردنية، ودراسة (ربابعة، 2018) طبقت في مستشفيات محافظة اربد، وطبقت دراسة (الطراونة، 2019) في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، ودراسة (خديجة، 2021) في بلديتي ورقلة وغرداية، اما دراسة (الخرابشة، 2021) فطبقت في بلدية السلط الكبرى، وطبقت دراسة (الدروبي، 2022) في دائرة تكنولوجيا المعلومات في أمانة عمان الكبرى، ودراسة (الرواشدة، 2021) في وزارة العدل في الأردن، ودراسة (العزب، 2018) في أجهزة الخدمة المدنية الأردنية، كذلك دراسة (عكروش، 2022) التي طبقت في بلدية الفحيص، وطبقت دراسة (علال، 2023) في مصالح الحالة المدنية الجزائرية، ودراسة (الحنيطي، 2022) التي طبقت في امانة عمان ودراسة (طه، 2024) في مصر، ودراسة (الدرايع، 2021) في محافظة البيرة ورام الله، ودراسة (المعجل، 2024) طبقت في بلديات الاردن، اما دراسة (العتيبي ن.، 2020) فطبقت في وزارة التجارة والصناعة القطرية ودراسة (عبدالله، 2024) طبقت في العراق، و (الغزاوي، 2020) طبقت في القطاع العام الأردني، ودراسة (ديب، كعده، و ماخوس، 2023) طبقت في مركز

خدمة المواطن الإلكتروني في سوريا، اما دراسة (نجم و كريم، 2017) فكانت في بلدية كركوك، وأخيرًا دراسة (العتيبي ف.، 2023) التي طبقت في الدوائر الحكومية بمحافظة الرياض. اما الدراسة الحالية فقد طبقت في فرع وزارة الصحة بجدة.

وقد انتهجت الدراسات التالية المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها: دراسة (محمد ا.، 2019)، (ربابيه، 2018)، (الطراونة، 2019)، (الخرابشة، 2021)، (الرواشدة، 2021)، (العزب، 2018)، (الحنيطي، 2022)، (جلولي، 2021)، (العتيبي ن.، 2020)، (نجم و كريم، 2017). وقد تشابهت الدراسة الحالية مع ما سبق في المنهج المتبع. اما دراسة (طه، 2024) و(العتيبي ف.، 2023) فانتهج المنهج المسحي الوصفي، وانتهجت (ديب، كعده، و ماخوس، 2023) المنهج الوصفي كذلك دراسة (الغزاوي، 2020) و (خديجة، 2021). اما دراسة (الدروبي، 2022) فاستخدمت المنهج النوعي، ودراسة (عكروش، 2022) ودراسة (المعجل، 2024) اتبعت المنهج الاستقرائي، واخيرًا دراسة (الدرايع، 2021) التي انتهجت المنهج الوصفي الارتباطي اما دراسة (عبدالله، 2024) فانتهجت المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة.

اما من ناحية أداة جمع البيانات فقد اعتمدت جميع الدراسات على الاستبانة لجمعها وقد تشابهت الدراسة الحالية معهم ايضًا، اما دراسة (نجم و كريم، 2017) ودراسة (عبد الله، 2024) فاعتمدت ايضًا على إجراء المقابلات، وكانت دراسة (الدروبي، 2022) تعتمد فقط على المقابلة المقننة، اما دراسة (عكروش، 2022) و (جلولي، 2021) فاعتمدت على دراسة الحالة لجمع البيانات.

5-3-2 الفجوة البحثية:

على الرغم من الأبحاث الكثيرة حول دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، إلا اننا نحتاج دراسة تدرس هذا التأثير في المملكة العربية السعودية وبالتحديد في فرع وزارة الصحة بجدة وذلك لأهميتها بسبب التحديات التي تواجهها في تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الصحية. ايضًا معرفة مدى التقدم الذي تحده الحكومة الالكترونية في وزارة الصحة بجدة وذلك من خلال التركيز على الابعاد (البنية التحتية - البنية التشريعية - أنظمة الحكومة الإلكترونية- العنصر البشري - الدعم الاداري) والتي تشكل الحكومة الالكترونية وتعتبر أهم الابعاد والمتطلبات التي تؤثر في جودة الخدمات العامة، وحسب علم الباحثة والدراسات السابقة فلا يوجد دراسة جمعت الابعاد السابقة ودراسة تأثيرها مجمعة، وقد أوصت دراسة (الحنيطي، 2022) بالاهتمام بدراسة الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العامة والتوسع في تناول الابعاد ذات التأثير على المتغيرات، واوصت دراسة (الرواشدة، 2021) بالتوسع بتطبيق الدراسة على مجتمعات أخرى لتكون النتائج أكثر شمولية. ومن خلال ما سبق يسعى البحث لإثراء الأبحاث والأدبيات العربية والسعودية على وجه الخصوص، وايضًا تقديم نتائج حقيقية وليست افتراضية ومن ثم وضع توصيات تساعد المسؤولين في وزارة الصحة على التطوير وحل المشكلات.

جدول 3 (2,3) الدراسات السابقة

النتائج	المنهج الأداة العينة
---------	----------------------------

<p>من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات هو توفير البنية التحتية ليتم الاستفادة بأكبر قدر من خدمات الحكومة الإلكترونية. كما أظهرت الدراسة أن الخيار الأنسب والأفضل لتمكين البلديات من تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين هو تطبيق تقنيات الحكومة. ومن أهم التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات: ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات، وقلة وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لكافة العاملين في البلديات في مجال الحكومة الإلكترونية.</p>	<p>- المنهج الاستقرائي</p>	<p>ي تحسين جودة الخدمات</p>
<p>وجود أثر إيجابي لكل بعد من أبعاد الجودة الخمسة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة ولأمان، التعاطف) على الجودة المدركة للخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مصالح الحالة المدنية وهو ما يفسر وجود مستوى معين من جودة الخدمات العمومية الإلكترونية رغم حداثة مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية.</p>	<p>- نموذج الأداء الفعلي - الاستبانة - 114 مستجوب</p>	<p>قدمة من طرفين مصالح</p>
<p>هناك دور للحكومة الإلكترونية بأبعادها (تبني الإدارة العليا الحكومة الإلكترونية-البنية التحتية التكنولوجية- عوامل خارجية إعادة هندسة إجراءات العمل) في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان</p>	<p>- الوصفي التحليلي - الاستبانة - 296 موظف</p>	<p>من وجهة نظر موظفيها.</p>

<p>أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في بلدية الفحيص توفير مجموعة من المتطلبات و البنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للبلديات من أجل تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وزيادة الإنتاجية وتحسين الجودة وتخفيض التكاليف، ومن أهم المعوقات التي تقف عائقاً أمام تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات: ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات والتكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الإنترنت وعدم وجود موظفين ذوي خبرة في التكنولوجيا والويب.</p>	<p>- المنهج الاستقرائي ودراسة الحالة</p>	<p>ودة المشاريع والخدمات</p>
<p>أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤثر بشكل مرتفع على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من حيث: سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، توافر الخدمة، توفير الجهد والمال على المواطنين، الأمان والخصوصية والموثوقية. كما خلصت الدراسة أيضاً إلى أن الحكومة الإلكترونية تؤثر على جودة الخدمات من خلال إعادة هندسة العمليات وتبسيطها، إلغاء الروتين الإداري، تطور البنية التحتية.</p>	<p>- المنهج النوعي - المقابلة المقننة - 10 موظفين</p>	<p>عمان الكبرى للمواطنين</p>
<p>توصلت الدراسة الى ان تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات المبحوثة كانت بدرجة متوسطة بكافة أبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية)، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة للأبعاد (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية)، في حين أظهرت الضمان بدرجة مرتفعة.</p>	<p>- المنهج الوصفي الارتباطي - استبانة - 296</p>	<p>من وجهة نظر الموظفين</p>

بعض التجارب العربية	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - دراسة الحالة: دبي، سنغافورة، مشروع بهومي بالهند 	الحكومة الإلكترونية تعد أداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية ومكافحة الفساد بأشكاله المختلفة والتغلب على البيروقراطية لكونها تتضمن: السرعة في انجاز المعاملات وزيادة الاتقان، تبسيط الإجراءات، وتخفيض التكاليف
وهي (تصميم التطبيق، مامات الحكومية من خلال نظر العاملين في وزارة	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - استبانة - 402 	وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وايضاً جميع العوامل (تصميم التطبيق، الأمن والخصوصية، التوافق، الكفاءة، إمكانيته الوصول للخدمات لها أثر في تحقيق جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة.
ية السلط الكبرى	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة - 26 	اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، واتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة
ة مستوى بلديتي ورقلة	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي - الاستبانة - 360 	يحتاج نظام الحكومة الإلكترونية إلى موارد تقنية ومعلوماتية وبشرية ويتطلب التزام حكومي على أعلى مستوى، وتساهم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفعاليات أداء قطاع الخدمات الحكومية، ولا توجد فروقات دلالة إحصائية تعزى بالمتغيرات الديموغرافية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي
وزارة التجارة والصناعة	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة - 280 موظف 	وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على جودة الخدمات من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية

الحكومة الإلكترونية تطبق بدرجة متوسطة في القطاع العام الأردني، كذلك مستويات خدمات الحكومية الإلكترونية وتبني الحوسبة السحابية متوسطة، هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للحكومة الإلكترونية على تحسين تقديم الخدمات الحكومية في القطاع العام الأردني، يوجد أثر إيجابي متوسط إلى متدني ذو دلالة إحصائية للحوسبة السحابية على تحسين تقديم الخدمات الحكومية في القطاع الحكومي الأردني أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية،	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - استبانة - 249 موظف 	كثرونية وجود الخدمات	
هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية المتمثلة بـ(الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية) مجتمعة ومتفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة - 296 موظف 	، تكنولوجيا المعلومات دوائر الأحوال المدنية	
وجود مستوى مرتفع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، ووجود آثار ذو دلالة إحصائية في مستوى إدراك العاملين لأثر الحكومة الإلكترونية في أبعادها المختلفة والتي تمثلت في أمن المعلومات، الخصوصية، الموثوقية، السرعة، في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن.	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة - 195 موظف 	لر العاملين في الحكومة	
مستوى أبعاد برامج الحكومة الإلكترونية في مستشفيات محافظة أربد قد جاءت بدرجة متوسطة، وواقع الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات محافظة أربد أيضا قد جاء بدرجة متوسطة، وهناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفيات محافظة أربد	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة - 331 موظف 	الصحية في المقدمة في	
مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الإدارية ذو مستوى متوسط، أما مستوى إدراك العاملين نحو الخدمة المقدمة ذو مستوى مرتفع، وأن توفر الموارد	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - استبانة - 582 	ي جودة الخدمات المقدمة	

البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية متوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية لها دور في تحسين نوعية الخدمة المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية.			
التقنيات والبنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات لا تسد احتياجات المديرية في العمل فضلاً عن قلة وجود المبرمجين والمتخصصين لمعالجة العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأن الفجوة الرقمية والنقص في مهارات التقنيات مع قلة جاهزية المؤسسات تعد عائقاً للتحويل الرقمي وتحديداً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية بالشكل الأمثل. وأن صيانة الأجهزة والمعدات التقنية في المديرية وقلة وجود مالك متخصص هي إحدى العقبات التي يواجهونها خاصة مع ظهور تقنيات جديدة.	- منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة والمقابلة - 201 عامل	يات التي تواجه العاملين	
التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يعتمد على توفر دوافع موضوعية وذاتية وتكمن المشكلة دائماً في الدوافع الذاتية والتي تعد معرقة للتحويل وتتمثل أهم تلك الدوافع بغياب الإرادة السياسية، والاقتصادية، وغياب الوعي الاجتماعي والبيئي في الدول النامية. وإن العلاقة بين التنمية المستدامة والحكومة الإلكترونية هي علاقة طردية أي كلما اتجهت الدولة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة ازدادت فرص تحقيق التنمية المستدامة، وأن القضاء على الفساد الإداري يعزز من خلال قيام المواطن بصورة شخصية لإكمال المعاملات باستخدام التكنولوجيا دون الحاجة إلى الموظفين.	- المنهج الوصفي التحليلي	نطلباتها، وماهية التنمية	
الموافقة على درجة الاثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات الواردة في أداة الدراسة كانت بدرجة مرتفعة واطهرت الموافقة على التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات.	- المنهج المسحي الوصفي - الاستبانة - 428	الضوء على التوجيهات	هها

<p>تدعم البلدية متطلبات الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق (الدعم الإداري – مرونة التنظيم- توفر الموارد البشرية المؤهلة – التقانة الملائمة)، ووجود علاقة ارتباط وأثر حقيقية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية في بعض مؤشرات الأداء</p>	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي التحليلي - الاستبانة والمقابلات - 165 موظف 	<p>مؤشرات الأداء في بلدية</p>
<p>معظم عناصر جودة الخدمة جاءت بتقييم مرتفع لدى المواطنين (مستهلكي الخدمة العامة)، وأن القيم المرتبطة باستخدام الموقع الإلكتروني (الكفاءة- الديمقراطية- الشمولية) كان لها تقييم مرتفع لدى الجمهور، وأن قيمة الخدمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية كانت مرتفعة لدى المواطنين مستهلكي الخدمة العامة، وكذلك أيضا ارتفاع نية الاستخدام المستمر لدى عينة الدراسة من مستهلكي الخدمة العامة، ورضاهم عن الخدمات المقدمة، وأن جودة الخدمة العامة تؤثر تأثيرا غير مباشر في نية الاستخدام المستمر، وقيمة الخدمة المدركة، وتأثيرا مباشرا في رضا الجمهور عن الموقع الإلكتروني، فيما تراجع مؤشر المصادقية كأحد مكونات جودة الخدمة لدى عينة الدراسة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي المسحي - أداة الاستبانة - 400 مبحوث 	<p>بين المصريين نحو جودة ت الحكومة الإلكترونية، ها في العلاقة بين جودة</p>
<p>وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة المقدمة لعملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية، حيث إن مستوى جودة الخدمات المتوقعة أعلى من مستوى جودة الخدمات المدركة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - المنهج الوصفي - الاستبانة - 324 	<p>إلكتروني، ودور جودة</p>

المصدر: من إعداد الباحثة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1-3 منهج الدراسة

2-3 مصادر جمع البيانات

3-3 مجتمع الدراسة عينة الدراسة

4-3 أداة الدراسة

5-3 صدق أداة الدراسة

6-3 ثبات أداة الدراسة

7-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

تمهيد:

يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة التي اتبعت لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، إذ يوصف منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات وتوصيف مجتمع وعينة الدراسة، ويوضح الأداة الدراسية المستخدمة والتحقق من ثباتها وصحتها، كما يتضمن توضيحاً لأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

1-3 منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة فسيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي عرفه (مليح، 2020، صفحة 36) "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة"؛ للحصول على بيانات دقيقة ومعرفة واقع وخصائص الظاهرة المدروسة وهي دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة كما هي موجودة بالفعل في فرع وزارة الصحة بجدة، والتعبير عنها بصورة كمية وكيفية، ودراسة العوامل المرتبطة بها؛ للوصول إلى تفسيرات ونتائج ووضع التوصيات التطبيقية (شرارة، 2016)، وهو منهج ملائم لهذه الدراسة حيث إنه استخدم من قبل دراسات أخرى بنفس الموضوع كبحث (الحنيطي، 2022) و (العنبي ن.، 2020)، أما الأداة التي ستساعد في جمع المعلومات فهي الاستبانة والتي ستوزع على الموظفين في فرع وزارة الصحة بجدة لاستطلاع آرائهم.

2-3 مصادر جمع المعلومات:

المصادر الأولية: تتمثل في البيانات التي يتم جمعها من الميدان لأول مرة كالاستبانة لذلك سيتم الاعتماد على استبانة مصممة في ضوء الدراسات السابقة مع تحسينها وتطويرها لتناسب مع متطلبات البحث الحالي ومن ثم توزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات المطلوبة الأساسية لموضوع البحث.

المصادر الثانوية: وهي مع المعلومات من المراجع والكتب ذات الصلة بموضوع الدراسة كالدراسات السابقة والأبحاث والمقالات التي تناولت الموضوع.

3-3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع موظفي فرع وزارة الصحة بجدة من كادر صحي وإداري، والبالغ عددهم (22.723) موظف وموظفة وفق إحصائيات قسم الموارد البشرية، ونظراً لكبر حجم المجتمع؛ فقد أُنْتُدِم على أخذ عينة عشوائية بسيطة، وقد حُدد حجمها بعد تطبيق معادلة ستيفن ثامبسون (Steven Thompson) الآتية:

$$n = \frac{N * p(1-p)}{[(N-1) * \left(\frac{d^2}{z^2}\right)] + p(1-p)} = \frac{22723 * 0.5 (1-0.5)}{(22723 - 1) * \left(\frac{0.05^2}{1.96^2}\right) + 0.5 (1 - 0.5)} = 379$$

حيث إن: (N) حجم مجتمع الدراسة، (p) القيمة الاحتمالية (0.5)، (d) نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه، (Z) الدرجة العيارية لمستوى المعنوية ومستوى الثقة.

ويظهر من المعادلة السابقة أن حجم العينة المستهدفة هو (379) مفردة من موظفي فرع وزارة الصحة بجدة، وقد تحسّلت الباحثة على (397) رد، أُسْتُبِع منها (17) رد غير صالح للتحليل الإحصائي، أي أن (380) رد خضع للتحليل والمعالجات الإحصائية، وهي تمثل ما نسبته تقريباً (100%) من العينة المستهدفة.

جدول 4 (3,1) عدد مجتمع وعينة الدراسة

البيان	المجتمع	العينة	الردود	المستبعد	الخاضع للتحليل
العدد	22.723	379	397	17	380
النسبة	-	-	%105	%5	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

4-3 أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على استخدام الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من العينة المستهدفة، والتي أعدت بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيري الدراسة، وتعديل محتواها بما يتناسب مع طبيعة المجتمع والعينة المدروسة، إذ أخذت عبارات متغير الحكومة الإلكترونية من دراسة كلاً من (الحنيطي، 2022)، (الدرايع، 2021) و(الطراونة، 2019)، فيما أخذت عبارات متغير جودة الخدمات العامة من دراستي (السخن، 2022) و(خديجة، 2021).

وبعد تصميم الاستبانة عُرضت على مشرف الدراسة الأكاديمي لمناقشة محتواها، وإجراء بعض التعديلات المناسبة، ثم عُرضت على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس والمختصين والبالغ عددهم أربعة محكمين والمدرجة أسمائهم في ملحق رقم (3)؛ لتحكيمها وتقديم الآراء والتعليقات المفيدة في تعديل بناء الاستبانة، تمهيداً لنشرها على العينة الاستطلاعية من موظفي فرع وزارة الصحة بجدة من كادر صحي وإداري؛ للتحقق من صدقها وثباتها.

وقد جُمعت بعض الردود من العينة الاستطلاعية والتي قوامها (38) مفردة، وهي تمثل (10%) من العينة المستهدفة، ومن خلال تطبيق اختبارات الصدق والثبات اتضح صدق الأداة لما وُضعت لقياسه ووجود علاقات طردية وقوية بين الأبعاد والمتغيرات، كما ظهر ارتفاع ثبات الأداة الكلية، وثبات متغيرات الدراسة، إلا أنه قد خُذفت العبارة الرابعة من عبارات بُعد العنصر البشري؛ لتسببها في انخفاض ثبات المتغير عن (0.700)، وأصبح لهذا البُعد ثلاث عبارات تمثله، وقد أدرج التقرير الاستطلاعي في ملحق رقم (2).

وبعد إجراء هذا التعديل ظهرت الاستبانة بصورتها النهائية كما هي في ملحق رقم (1)، ثم وُزعت على عينة الدراسة المستهدفة بالطريقتين الإلكترونية والورقية، والمصممة من جزئين رئيسيين، هما:

- **البيانات الأولية للعينة:** متمثلة في: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، تصنيف المهنة، المستوى الإداري).
- **متغيري الدراسة:** تحتوي على (30) عبارة، تقيس دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة، وفيما يلي عدد العبارات الممتلئة لكل متغير وبُعد منها:

جدول 5 (2،3) عدد عبارات متغيري وأبعاد الدراسة

عدد العبارات	متغيرات وأبعاد الدراسة
21 عبارة	المتغير المستقل / الحكومة الإلكترونية
3 عبارات	بُعد البنية التحتية
5 عبارات	بُعد البنية التشريعية
5 عبارات	بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية
3 عبارات	بُعد العنصر البشري
5 عبارات	بُعد الدعم الإداري
9 عبارات	المتغير التابع / جودة الخدمات العامة

30 عبارة
المقياس الكلي

المصدر: من إعداد الباحثة

كما قيسَت اتجاهات واستجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، مع تحويل تلك الاستجابات إلى بيانات كمية لقياسها إحصائياً، وقد حُدِّدت كل فئة بدرجة محددة كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول 6 (3.3) فئات ودرجات مقياس ليكرت الخماسي المعتمد

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

المصدر: من إعداد الباحثة

وقد حُدِّدت طول كل فئة من فئات المقياس الخماسي؛ للمساعدة في تفسير واقع تطبيق ومستوى متغيرات الدراسة وفق اتجاهات أفراد العينة المشاركة، بتطبيق المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) / \text{عدد الفئات} = 5 / (1-5) = 0,80$$

جدول 7 (4،3) مقياس الدراسة المعتمد

الفئة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
الأولى	من 1.00 إلى 1.79	من 20 إلى 35.8%	منخفضة جداً
الثانية	من 1.80 إلى 2.59	من 36 إلى 51.8%	منخفضة
الثالثة	من 2.60 إلى 3.39	من 52 إلى 67.8%	متوسطة
الرابعة	من 3.40 إلى 4.19	من 68 إلى 83.8%	مرتفعة
الخامسة	من 4.20 إلى 5.00	من 84 إلى 100%	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (عبد الفتاح، 2017)

5-3 صدق أداة الدراسة:

أشار (رشيد، 2020) إلى صدق الأداة المستخدمة بأنها تعبر عن مدى قدرة الأداة المختارة على قياس المفاهيم المراد قياسها فعلاً في الدراسة، وصلاحيته لما أعدت من أجله، وقد اعتمدت الباحثة على طريقتين للتحقق من صدق أداة الدراسة الحالية، وهما كالآتي:

■ الطريقة الأولى - الصدق الظاهري (Face Validity):

أخضعت الاستبانة بعد صياغتها بصورتها الأولية للتحقق من صدقها الظاهري؛ وذلك بعرضها على أربعة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص؛ بهدف تحكيمها ومعرفة مدى إمام الاستبانة وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، وتمثيل مفاهيمها بطريقة سليمة، والحكم على وضوح فقراتها وارتباطها بالمتغيرات التي تنتمي لها، وقد ظهرت الاستبانة بصورتها النهائية بعد المناقشة مع مشرف الدراسة حول ملاحظات المحكمين وآرائهم؛ استعداداً لتوزيعها على العينة الاستطلاعية ثم العينة المستهدفة.

■ الطريقة الثانية - صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي أُعتمد على تطبيق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) لإيجاد الارتباط بين عبارات أبعاد ومتغيرات الدراسة مع القيمة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه، على أن تكون قيم معامل الارتباط في المدى بين (+1، -1)، إذ تشير الإشارة التي تسبق العدد إلى اتجاه هذه العلاقة؛ فالإشارة الموجبة تمثل الارتباط الطردي، بينما تمثل الإشارة السالبة الارتباط العكسي كما جاء في (عبدالفتاح، 2017)، وتظهر مدى الارتباطات في الجدول الآتي:

جدول 8 (3،5) قيم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل: الحكومة الإلكترونية			
البنية التحتية	1 الأجهزة والتقنيات المستخدمة في وزارة الصحة بجدة كافية لتلبية احتياجات العمل (مثل: أجهزة ومحطات حديثة).	0.874**	0.000
	2 توفر أنظمة اتصال وشبكات قوية تدعم استخدام الحكومة الإلكترونية في الوزارة. (مثل: الألياف البصرية)	0.895**	0.000
	3 يوجد صيانة دورية ومحدثة للبنية التحتية التقنية في الوزارة.	0.886**	0.000
البنية التحتية	1 توفر اللوائح التنفيذية الحالية إطارًا مناسبًا لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة.	0.841**	0.000
	2 اللوائح التنفيذية في الوزارة تسهم في استثمارية وتطوير الحكومة الالكترونية مع ضمان حماية خصوصية البيانات.	0.849**	0.000
	3 هناك حاجة إلى تحديث بعض اللوائح التنفيذية الخاصة بالحكومة الإلكترونية لمواكبة التغيرات السريعة.	0.579**	0.000
	4 تشجع اللوائح التنفيذية الحالية على الابتكار والتوسع في استخدام الحكومة الإلكترونية.	0.805**	0.000
	5 اللوائح التنفيذية الحالية توفر الحماية اللازمة للبيانات وتضمن خصوصيتها في أنظمة الحكومة الإلكترونية.	0.824**	0.000
البنية التحتية	1 أنظمة الخدمات الحكومية الإلكترونية المستخدمة سهلة الاستخدام وتساعد في أداء المهام بفعالية.	0.841**	0.000
	2 يتم تحديث أنظمة الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل مستمر لتلبية احتياجات الموظفين.	0.877**	0.000

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
	3 توفر الأنظمة الخدمات الإلكترونية تقارير ومؤشرات تساعد في تحسين جودة الخدمات.	**0.873	0.000
	4 تعتقد أن البرامج المستخدمة في الوزارة متكاملة مع بعضها لتوفير تجربة عمل سلسة.	**0.866	0.000
	5 يتم توفير الدعم الفني لحل المشكلات المتعلقة بأنظمة الحكومة الإلكترونية في الوقت المناسب.	**0.855	0.000
بعد العنصر البشري	1 يتم تدريب الموظفين بانتظام على استخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية	**0.899	0.000
	2 يتمتع العاملون بالكفاءة والمعرفة اللازمة لاستخدام التقنيات الإلكترونية في الوزارة.	**0.894	0.000
	3 هناك فرق واضح في الأداء بين الموظفين المدربين على أنظمة الحكومة الإلكترونية وغير المدربين.	**0.710	0.000
بعد الدعم الإداري	1 تقدم الإدارة العليا الدعم اللازم لتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية.	**0.834	0.000
	2 تشارك الإدارة العليا في متابعة وتطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية.	**0.920	0.000
	3 هناك اهتمام واضح من الإدارة العليا بتحفيز الموظفين لاستخدام الأنظمة الإلكترونية.	**0.887	0.000
	4 الإدارة العليا في الوزارة تعطي أولوية لتطوير الحكومة الإلكترونية مقارنة بمجالات أخرى.	**0.898	0.000
	5 تتابع الإدارة العليا بانتظام تقارير الأداء المتعلقة باستخدام الأنظمة الإلكترونية.	**0.883	0.000
المتغير التابع: جودة الخدمات العامة			
1	استخدام الحكومة الإلكترونية ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.	**0.806	0.000
2	الخدمات الإلكترونية تقلل من الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمات العامة.	**0.712	0.000
3	هناك رضا من المستفيدين بشكل عام عن الخدمات العامة المقدمة عبر أنظمة الحكومة الإلكترونية	**0.820	0.000
4	ساهمت الحكومة الإلكترونية في تحسين التواصل وتقريب الخدمات المقدمة من الوزارة إلى المستفيدين.	**0.844	0.000
5	يتم الرد على استفسارات المستفيدين بشكل أسرع بفضل استخدام الحكومة الإلكترونية.	**0.800	0.000

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
6	التحول إلى الحكومة الإلكترونية ساهم في تقليل الأخطاء البشرية عند تقديم الخدمات.	0.818**	0.000
7	يوجد تحديات (مالية- مادية- قانونية- بشرية) تعيق تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الوزارة	0.412**	0.000
8	الحكومة الإلكترونية سهلت التعاون بين الإدارات المختلفة داخل الوزارة.	0.796**	0.000
9	تتعامل الوزارة بشكل فعال ومستمر مع الشكاوى والمقترحات المقدمة من المستفيدين من خدماتها في عملية تحسين جودة الخدمات.	0.772**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) ** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.05) ≤ (p)

من خلال القيم في الجدول السابق يتضح وجود علاقات ارتباطية طردية قوية بين جميع عبارات أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة مع القيمة الكلية للمتغير والبُعد الذي تنتمي إليه، فجميع القيم مرتفعة وموجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ≤ (P)، مما يُشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، وهي تقيس ما صُممت لقياسه.

6-3 ثبات أداة الدراسة:

يُقصد بثبات أداة الدراسة (Reliability) تقارب نتائج الأداة وثباتها المستخدمة عند إعادة تطبيقها مراتٍ متعددة على مجتمعات أخرى خلال فترات زمنية مختلفة، وقد أكد (القحطاني، العامري، آل مذهب، و العمر، 2020) على قبول الارتباط عند تكرار الاستخدام عند قيمة (0.700)؛ لأنه بذلك تكون الأداة مستقرة وغير متناقضة، وللتأكد من ثبات الأداة الحالية أُعتمد على تطبيق معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكافة أبعادها ومتغيراتها، والموضحة في الجدول الآتي

جدول 9 (6،3) قيم معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	متغيرات وأبعاد الدراسة
0,962	21 عبارة	المتغير المستقل / الحكومة الإلكترونية
0,860	3 عبارات	بُعد البنية التحتية
0,840	5 عبارات	بُعد البنية التشريعية
0,913	5 عبارات	بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية
0,788	3 عبارات	بُعد العنصر البشري

0,929	5 عبارات	بُعد الدعم الإداري
0,902	9 عبارات	المتغير التابع / جودة الخدمات العامة
0,967	30 عبارة	المقياس الكلي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

من الجدول السابق يظهر مدى ثبات أداة الدراسة، فقد بلغت قيمة معامل المقياس الكلي للأداة (0.967)، كما بلغت قيم ثبات متغيري الدراسة بين (0.902 و 0.962)، وهي قيم أكبر من (0.700) القيمة الدنيا المقبولة، مما يشير إلى ثبات الأداة فيما لو استخدمت على مجتمعات وعينات أخرى في فترات زمنية مختلفة، وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج هذه الأداة في التطبيقات الميدانية.

7-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

لتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائياً أعتمد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Science – SPSS)؛ وتطبيق الاختبارات المناسبة مع طبيعة البيانات، وهي كالاتي:

جدول 10 (7,3) الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

ت	الأسلوب الإحصائي المستخدم	سبب الاستخدام
1	معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)	- للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للعبارات. - لإيجاد العلاقة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة.
2	معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)	- للتحقق من ثبات الأداة (الاستبانة) عند تكرار استخدامها.
3	التوزيع التكراري (Frequencies) النسب المئوية (Percentages)	- للتعرف على المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة المتمثلة في العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، تصنيف المهنة والمستوى الإداري.
4	المتوسط الحسابي (Mean)، الانحراف المعياري (Standard Deviation) والوزن النسبي (Relative Weight)	- لمعرفة واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية، ومستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة، ويوضح الانحراف المعياري مدى تباين أو تشتت آراء العينة المشاركة.

ت	الأسلوب الإحصائي المستخدم	سبب الاستخدام
5	تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis)	- لمعرفة أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة.
6	اختبار التباين الأحادي "أنوفا" (One Way Anova)	- لإيجاد الفروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
7	اختبار المقارنات البعدية "شيفيه" (Post Hoc Comparisons-) Scheffe Test؛	- للكشف عن مصادر الفروق بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة في المتغيرات الديموغرافية ذات الدلالة الإحصائية.

المصدر: من إعداد الباحثة

الفصل الرابع

التحليل والمناقشة

1-4 الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

2-4 الإجابة على تساؤلات الدراسة

الفصل الرابع

التحليل والمناقشة

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي جمعت بواسطة الاستبانة، وتم تحليل متغيرات البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتحليل محاور أداة الدراسة لتحقيق الأهداف والإجابة عن التساؤلات، بالإضافة تحليل دلالة الفروق في استجابة أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

1-4 الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة المشاركة:

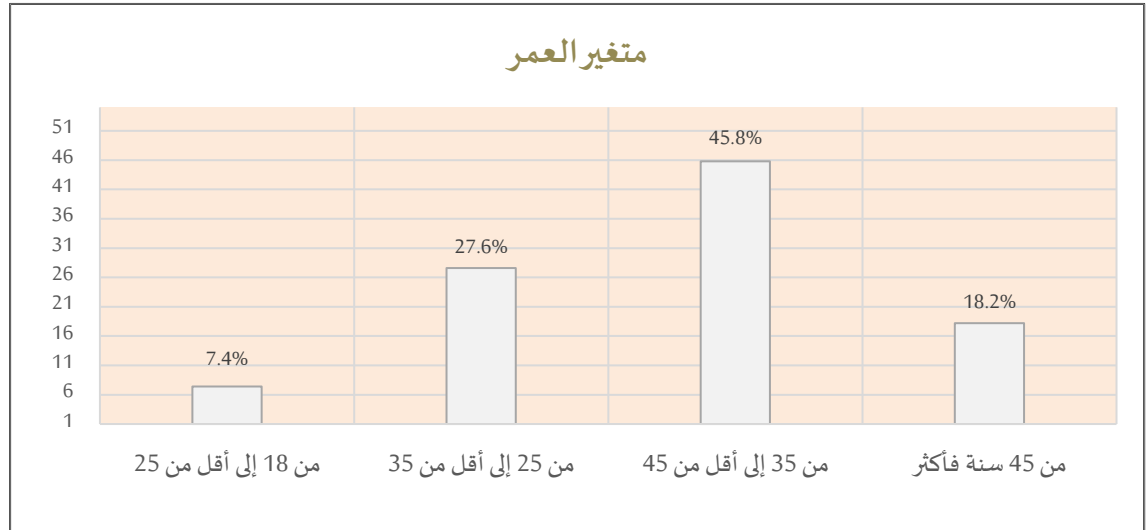
توضح الجداول والأشكال البيانية الآتية التوزيع التكراري (Frequencies) والنسب المئوية (Percentages) لأفراد العينة المشاركة في الدراسة من موظفي فرع وزارة الصحة بجهة من كادر صحي وإداري، والبالغ عددهم (380) موظف وموظفة، وفق المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، تصنيف المهنة والمستوى الإداري، وهي:

جدول 11(4) بيانات افراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديمغرافي العمر

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	من 18 إلى أقل من 25	32	7.4%
	من 25 إلى أقل من 35	105	27.6%
	من 35 إلى أقل من 45	174	45.8%
	من 45 سنة فأكثر	69	18.2%
المجموع		380	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)



شكل 2 (1,4) بيانات أفراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي العمر

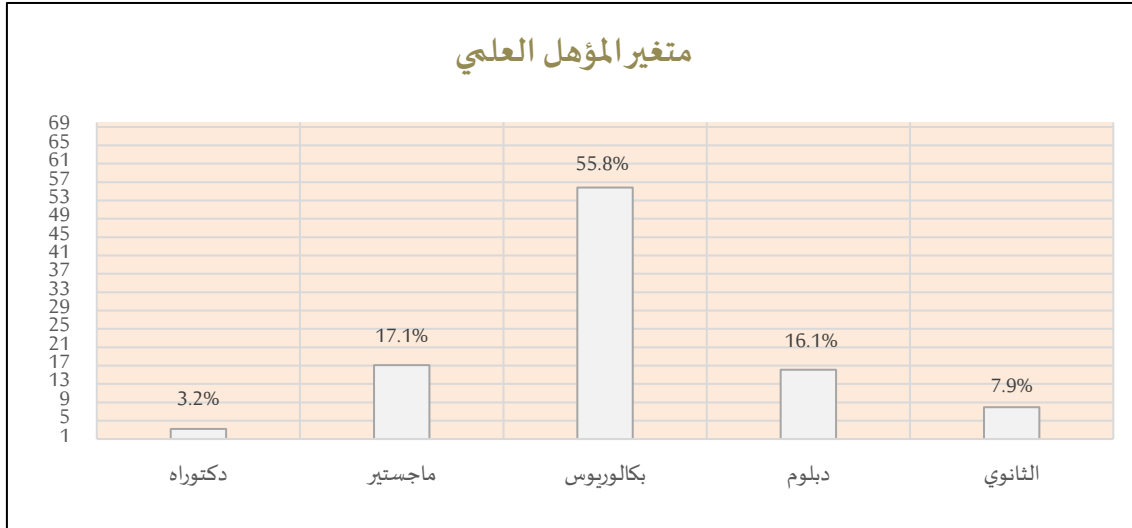
يتضح من الجدول والشكل السابقين ارتفاع فئة المشاركين من تراوحت أعمارهم بين 35 إلى أقل من 45 سنة بنسبة بلغت (45.8%)، يليها فئة من 25 إلى أقل من 35 سنة بنسبة بلغت (27.6%)، فيما لم تتجاوز الفئة الأقل تكرار نسبة (7.4%) والتي تعود إلى فئة من 18 إلى أقل من 25 سنة.

جدول 12 (2,4) بيانات افراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديمغرافي المؤهل العلمي

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دكتوراه	12	3.2%
	ماجستير	65	17.1%
	بكالوريوس	212	55.8%
	دبلوم	61	16.1%
	الثانوي	30	7.9%
المجموع		380	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)



شكل 3 (2,4) بيانات أفراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي المؤهل العلمي

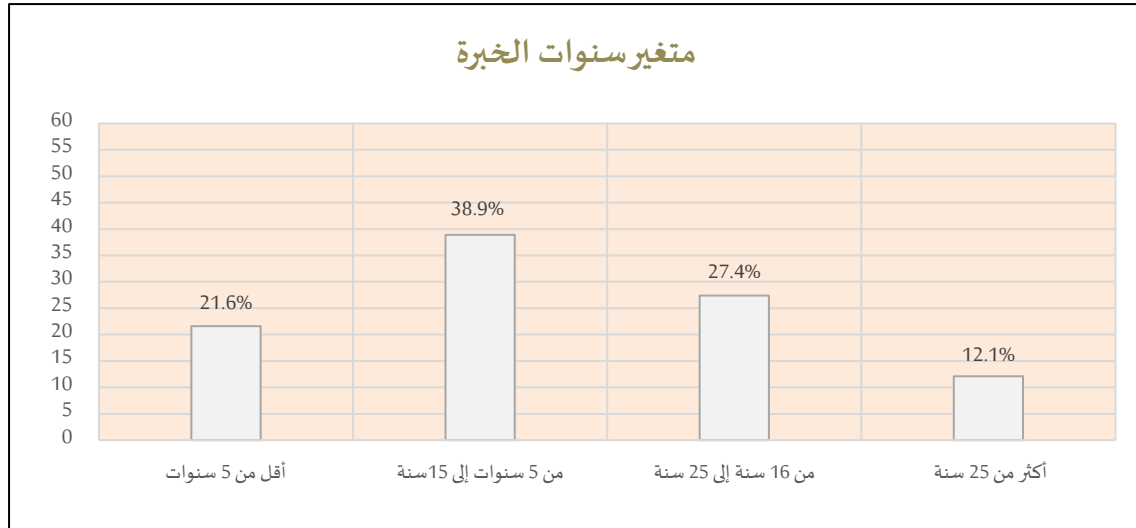
يتضح من الجدول والشكل السابقين ارتفاع فئة المشاركين الحاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة بلغت (55.8%)، يليها فئة الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة بلغت (17.1%)، فيما لم تتجاوز الفئة الأقل تكرار نسبة (3.2%) والتي تعود إلى فئة الحاصلين على درجة الدكتوراه.

جدول 13 (3,4) بيانات أفراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي سنوات الخبرة

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	82	21.6%
	من 5 سنوات إلى 15 سنة	148	38.9%
	من 16 سنة إلى 25 سنة	104	27.4%
	أكثر من 25 سنة	46	12.1%
المجموع		380	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)



شكل 4 (3,4) بيانات افراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي سنوات الخبرة

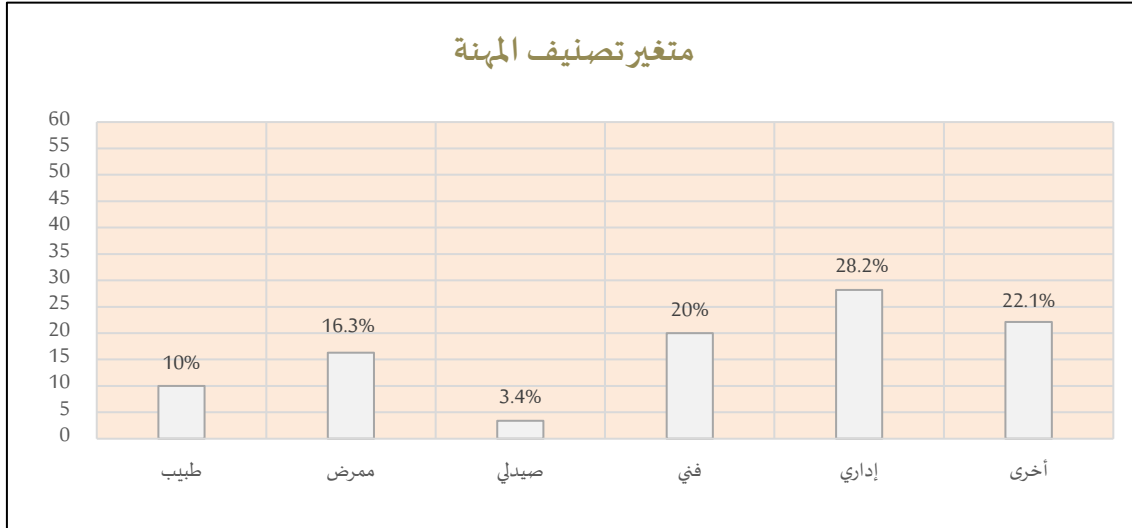
يتضح من الجدول والشكل السابقين ارتفاع فئة المشاركين ذوي الخبرة بين 5 إلى 15 سنة بنسبة بلغت (38.9%)، يليها فئة ذوي الخبرة بين 16 إلى 25 سنة بنسبة بلغت (27.4%)، فيما لم تتجاوز الفئة الأقل تكرار نسبة (12.1%) والتي تعود إلى فئة ذوي الخبرة بين الأكثر من 25 سنة فأكثر.

جدول 14 (4,4) بيانات افراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي تصنيف المهنة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير الديموغرافي
10%	38	طبيب	تصنيف المهنة
16.3%	62	ممرض	
3.4%	13	صيدلي	
20%	76	فني	
28.2%	107	إداري	
22.1%	84	أخرى	
100%	380	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)



شكل 5 (4,4) بيانات أفراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي تصنيف المهنة

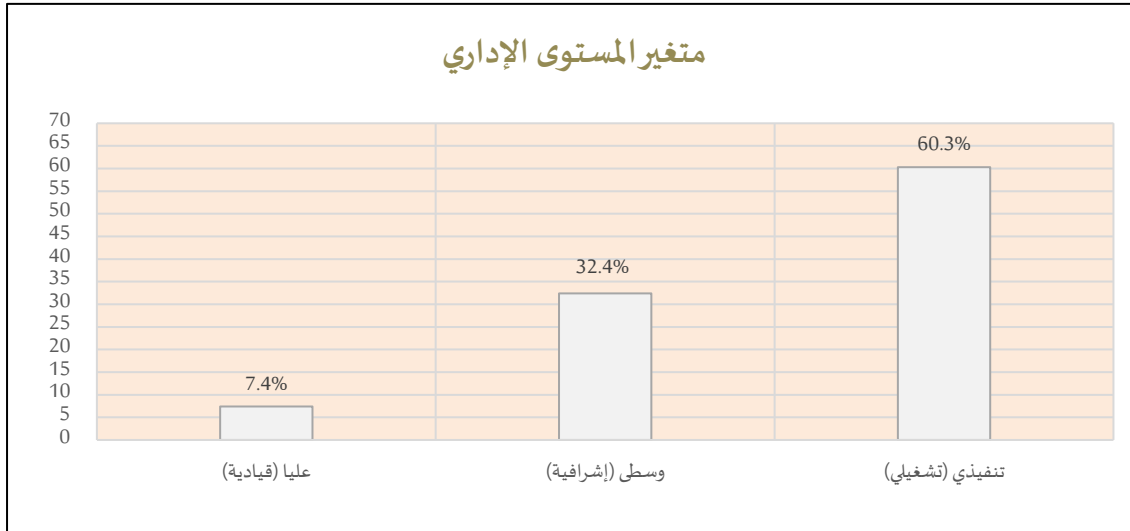
يتضح من الجدول والشكل السابقين ارتفاع فئة المشاركين من الموظفين الإداريين بنسبة بلغت (28.2%)، يليها فئة أخرى بنسبة بلغت (22.1%)، فيما لم تتجاوز الفئة الأقل تكرار نسبة (3.4%) والتي تعود إلى فئة الصيدلي.

جدول 15 (4,5) بيانات أفراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي المستوى الإداري

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المستوى الإداري	عليا (قيادية)	28	7.4%
	وسطى (إشرافية)	123	32.4%
	تنفيذي (تشغيلي)	229	60.3%
المجموع		380	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)



شكل 6 (5,4) بيانات أفراد العينة المشاركة من حيث المتغير الديموغرافي المستوى الإداري

يتضح من الجدول والشكل السابقين ارتفاع فئة المشاركين من موظفين المستوى الإداري التنفيذي (التشغيلي) بنسبة بلغت (60.3%)، يليها فئة موظفين المستوى الإداري الأوسط (الإشرافي) بنسبة بلغت (32.4%)، فيما لم تتجاوز الفئة الأقل تكرار نسبة (7.4%) والتي تعود إلى فئة موظفين المستوى الإداري الأعلى (القيادي).

2-4 الإجابة على تساؤلات الدراسة:

1-2-4 التساؤل الفرعي الأول: ما هو واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة؟

يتضح من الجدول الآتي الإجابة على التساؤل السابق، والذي حُسبت فيه قيم المتوسطات الحسابية (Means)، الانحرافات المعيارية (Standard Deviations) وكذلك الوزن النسبي (Relative Weight) لأبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة والمرتبة ترتيباً تنازلياً وفق درجة الموافقة عليها:

جدول 16 (6,4) واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة

ت	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
2	بُعد البنية التشريعية	3.99	0.696	79.8%	مرتفعة	1
5	بُعد الدعم الإداري	3.85	0.848	77%	مرتفعة	2
3	بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية	3.84	0.882	76.8%	مرتفعة	3

ت	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
4	بُعد العنصر البشري	3.81	0.833	76.2%	مرتفعة	4
1	بُعد البنية التحتية	3.57	1.028	71.4%	مرتفعة	5
واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية الكلي						
		3.81	0.760	76.2%	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق درجة الموافقة على تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (3.81 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (78.2%)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (0.760) عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا المتغير؛ لانخفاض قيمتها عن الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية وفق وجهة نظر العينة؛ حيث تصدر بُعد البنية التشريعية في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.99 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (79.8%)، يليه بُعد الدعم الإداري بمتوسط حسابي قدره (3.85 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (77%)، ثم يليه ثالثاً بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره (3.84 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (76.8%)، يليه رابعاً بُعد العنصر البشري بمتوسط حسابي قدره (3.81 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (76.2%)، بينما حصل بُعد البنية التحتية على الرتبة الخامسة والأخيرة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره (3.57 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (71.4%)، وفي الجداول الآتية تفاصيل القيم الإحصائية لعبارات أبعاد الحكومة الإلكترونية مرتبة ترتيباً تنازلياً.

وتتفق نتيجة هذا المتغير التي جاءت مرتفعة مع دراسة (الطراونة، 2019)، بينما تختلف مع دراسة (الحنيطي، 2022) التي جاءت متوسطة ومع دراسة (الخرابشة، 2021) التي كانت نتائجها منخفضة.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى حرص وزارة الصحة بجدة على تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال اهتمامها بالبنية التشريعية التي تضع الأطر النظامية اللازمة للحكومة الإلكترونية، وكذلك الدعم الإداري المشجع لتوفير بيئة عمل مناسبة، والتركيز على تحديث وتطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية والاستثمار في تدريب العنصر البشري.

● واقع تطبيق بُعد البنية التشريعية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة:

جدول 17 (7,4) واقع تطبيق بُعد البنية التشريعية في وزارة الصحة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
3	هناك حاجة إلى تحديث بعض اللوائح التنفيذية الخاصة بالحكومة الإلكترونية لمواكبة التغيرات السريعة.	4.16	0.838	83.2%	مرتفعة	1

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
5	اللوائح التنفيذية الحالية توفر الحماية اللازمة للبيانات وتضمن خصوصيتها في أنظمة الحكومة الإلكترونية.	4.03	0.831	80.6%	مرتفعة	2
4	تشجع اللوائح التنفيذية الحالية على الابتكار والتوسع في استخدام الحكومة الإلكترونية.	3.96	0.945	79.2%	مرتفعة	3
2	اللوائح التنفيذية في الوزارة تسهم في استمرارية وتطوير الحكومة الإلكترونية مع ضمان حماية خصوصية البيانات.	3.97	0.888	78.6%	مرتفعة	4
1	توفر اللوائح التنفيذية الحالية إطاراً مناسباً لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة.	3.86	0.950	77.2%	مرتفعة	5
واقع تطبيق بُعد البنية التشريعية الكلية		3.99	0.696	79.8%	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق درجة الموافقة على تطبيق بُعد البنية التشريعية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (3.99 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (79.8%)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (0.696) عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا البعد؛ لانخفاض قيمتها عن الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على تطبيق عبارات بُعد البنية التشريعية وفق وجهة نظر العينة؛ حيث جاءت العبارة الثالثة "هناك حاجة إلى تحديث بعض اللوائح التنفيذية الخاصة بالحكومة الإلكترونية لمواكبة التغيرات السريعة" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.16 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (83.2%)، في حين جاءت العبارة الأولى "توفر اللوائح التنفيذية الحالية إطاراً مناسباً لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة" في الرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.86 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (77.2%).

وتتوافق نتيجة بُعد البنية التشريعية مع دراسة (خديجة، 2021) التي كانت مرتفعة، في حين اختلفت مع دراسة (العزب، 2018) و (الدرايع، 2021) التي كانت نتيجتهما متوسطة.

وتشير هذه النتائج إلى أن وزارة الصحة بجدة أولت اهتماماً كبيراً بالبنية التشريعية من خلال تبني تشريعات تضمن حماية خصوصية البيانات والمعلومات، كما يعكس ذلك إلى وجود التزام إداري بتنفيذ الأطر القانونية بما يحقق استمرارية وفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

● واقع تطبيق بُعد الدعم الإداري كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة:

جدول 18 (8,4) واقع تطبيق بُعد الدعم الإداري في وزارة الصحة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
5	تتابع الإدارة العليا بانتظام تقارير الأداء المتعلقة باستخدام الأنظمة الإلكترونية.	3.88	0.901	%77.6	مرتفعة	1
2	تشارك الإدارة العليا في متابعة وتطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية.	3.86	0.959	%77.2	مرتفعة	2
3	هناك اهتمام واضح من الإدارة العليا بتحفيز الموظفين لاستخدام الأنظمة الإلكترونية.	3.86	0.970	%77.2	مرتفعة	3
4	الإدارة العليا في الوزارة تعطي أولوية لتطوير الحكومة الإلكترونية مقارنة بمجالات أخرى.	3.84	0.960	%76.8	مرتفعة	4
1	تقدم الإدارة العليا الدعم اللازم لتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية.	3.84	1.013	%76.8	مرتفعة	5
واقع تطبيق بُعد الدعم الإداري الكلي		3.85	0.855	%77	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق درجة الموافقة على تطبيق بُعد الدعم الإداري كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (3.85 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (77%)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (0.855) عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا البُعد؛ لانخفاض قيمتها عن الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على تطبيق عبارات بُعد الدعم الإداري وفق وجهة نظر العينة؛ حيث جاءت العبارة الخامسة "تتابع الإدارة العليا بانتظام تقارير الأداء المتعلقة باستخدام الأنظمة الإلكترونية" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.88 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (77.6%)، في حين جاءت العبارة الأولى "تقدم الإدارة العليا الدعم اللازم لتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية" في الرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.84 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (76.8%).

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الطراونة، 2019) التي أظهرت أن درجة تطبيق هذا البعد كانت مرتفعة، بينما تختلف عن نتائج دراسة (الحنيطي، 2022) التي أشارت إلى أن درجة التطبيق كانت متوسطة، في حين أوضحت الدراسة الحالية أن الدرجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام القيادات العليا بوزارة الصحة وإعطاء الأولوية لتطوير الحكومة الإلكترونية من خلال تبنيها استراتيجيات واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى توفير بيئة عمل تشجع الموظفين على التفاعل مع الأنظمة الإلكترونية وتطوير مهاراتهم في هذا المجال، كذلك حرصها على المتابعة المستمرة للتقارير الأداء.

● واقع تطبيق بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة:

جدول 19 (9,4) واقع تطبيق بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
1	أنظمة الخدمات الحكومية الإلكترونية المستخدمة سهلة الاستخدام وتساعد في أداء المهام بفعالية.	4.03	0.935	%80.6	مرتفعة	1
3	توفر الأنظمة الخدمات الإلكترونية تقارير ومؤشرات تساعد في تحسين جودة الخدمات.	3.87	0.993	%77.4	مرتفعة	2
2	يتم تحديث أنظمة الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل مستمر لتلبية احتياجات الموظفين.	3.86	1.039	%77.2	مرتفعة	3
5	يتم توفير الدعم الفني لحل المشكلات المتعلقة بأنظمة الحكومة الإلكترونية في الوقت المناسب.	3.77	1.041	%75.4	مرتفعة	4
4	تعتقد أن البرامج المستخدمة في الوزارة متكاملة مع بعضها لتوفير تجربة عمل سلسة.	3.68	1.107	%73.6	مرتفعة	5
	واقع تطبيق بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية الكلي	3.84	0.882	%76.8	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق درجة الموافقة على تطبيق بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (3.84 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (76.8%)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (0.882) عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا البُعد؛ لانخفاض قيمتها عن الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على تطبيق عبارات بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية وفق وجهة نظر العينة؛ حيث جاءت العبارة الأولى "أنظمة الخدمات الحكومية الإلكترونية المستخدمة سهلة الاستخدام وتساعد في أداء المهام بفعالية" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.03 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (80.6%)، في حين جاءت العبارة الرابعة "تعتقد أن البرامج المستخدمة في الوزارة متكاملة مع بعضها لتوفير تجربة عمل سلسة" في الرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.68 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (73.8%).

يتوافق تطبيق بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية مع دراسة (الطراونة، 2019) التي كانت نتائجها مرتفعة، وتختلف مع دراسة (الدرايع، 2021) التي أشارت إلى نتائج متوسطة، ودراسة (الخرابشة، 2021) التي أشارت إلى نتائج ضعيفة.

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى اهتمام وزارة الصحة بتطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية بما يتوافق مع احتياجات العمل ويسهل أداء المهام الإدارية والفنية، إضافة إلى توفير أنظمة متكاملة تساعد في تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات، كذلك تدل هذه النتيجة المرتفعة على أن الحكومة تبنت بنية تقنية مرنة ومتجددة تلبي متطلبات العمل. وهذا مما انعكس إيجاباً على تقييم المشاركين لمستوى تطبيق هذا البعد.

● واقع تطبيق بُعد العنصر البشري كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة:

جدول 20 (10,4) واقع تطبيق بُعد العنصر البشري في وزارة الصحة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
3	هناك فرق واضح في الأداء بين الموظفين المدربين على أنظمة الحكومة الإلكترونية وغير المدربين.	4.11	0.822	82.2%	مرتفعة	1
2	يتمتع العاملون بالكفاءة والمعرفة اللازمة لاستخدام التقنيات الإلكترونية في الوزارة.	3.71	1.001	74.2%	مرتفعة	2
1	يتم تدريب الموظفين بانتظام على استخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية	3.61	1.137	72.2%	مرتفعة	3
واقع تطبيق بُعد العنصر البشري الكلي		3.81	0.833	76.2%	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق درجة الموافقة على تطبيق بُعد العنصر البشري كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (3.81 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (76.2%)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (0.833) عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا البُعد؛ لانخفاض قيمتها عن الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على تطبيق عبارات بُعد العنصر البشري وفق وجهة نظر العينة؛ حيث جاءت العبارة الثالثة "هناك فرق واضح في الأداء بين الموظفين المدربين على أنظمة الحكومة الإلكترونية وغير المدربين" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.11 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (82.2%)، في حين جاءت العبارة الأولى "يتم تدريب الموظفين بانتظام على استخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية" في الرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.61 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (72.2%).

تتوافق نتيجة بُعد العنصر البشري مع دراسة (خديجة، 2021) التي أظهرت نتيجة مرتفعة، وكذلك مع دراسة (الطراونة، 2019)، بينما اختلفت مع دراسة (ربابعة، 2018) التي أظهرت نتيجة متوسطة وكذلك دراسة (الخرابشة، 2021) التي أظهرت نتيجة منخفضة.

يمكن تفسير ارتفاع درجة تطبيق بُعد العنصر البشري في وزارة الصحة بوجود كفاءات مؤهلة قادرة على التعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، إلى جانب سعي الوزارة الدائم لتطوير مهارات العنصر البشري من خلال الدورات وبرامج التطوير المستمرة.

● واقع تطبيق بُعد البنية التحتية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة:

جدول 21 (11,4) واقع تطبيق بُعد البنية التحتية في وزارة الصحة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
1	الأجهزة والتقنيات المستخدمة في وزارة الصحة بجدة كافية لتلبية احتياجات العمل (مثل: أجهزة ومحلقات حديثة).	3.62	1.178	72.4%	مرتفعة	1
3	يوجد صيانة دورية ومحدثة للبنية التحتية التقنية في الوزارة.	3.57	1.091	71.4%	مرتفعة	2
2	توفر أنظمة اتصال وشبكات قوية تدعم استخدام الحكومة الإلكترونية في الوزارة. (مثل: الألياف البصرية)	3.54	1.216	70.8%	مرتفعة	3
واقع تطبيق بُعد البنية التحتية الكلي		3.57	1.028	71.4%	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق درجة الموافقة على تطبيق بُعد البنية التحتية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (3.57 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (71.4%)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (1.028) وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا البُعد؛ لتجاوز قيمتها الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على تطبيق عبارات بُعد البنية التحتية وفق وجهة نظر العينة؛ حيث جاءت العبارة الأولى "الأجهزة والتقنيات المستخدمة في وزارة الصحة بجدة كافية لتلبية احتياجات العمل (مثل: أجهزة ومحلقات حديثة)" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.62 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (72.4%)، في حين جاءت العبارة الثانية "توفر أنظمة اتصال وشبكات قوية تدعم استخدام الحكومة الإلكترونية في الوزارة. (مثل: الألياف البصرية)" في الرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.54 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (70.8%).

تتوافق النتيجة في بعد البنية التحتية مع دراسة (خديجة، 2021) التي أظهرت نتيجة مرتفعة، وتختلف مع دراسة (الدرايع، 2021) و (الحنيطي، 2022) و (رباب، 2018) اللواتي أظهرن نتيجة متوسطة.

يمكن تفسير النتيجة بأن وزارة الصحة عملت على توفير أجهزة وتقنيات حديثة تدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتلبي احتياجات العمل، كما انحرص على إجراء صيانة دورية للبنية التحتية ساعد في استمرار كفاءتها وضمان جاهزيتها لدعم الأنظمة الإلكترونية.

4-2-2 التساؤل الفرعي الثاني: ما مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة؟

يتضح من الجدول الآتي الإجابة على التساؤل السابق، والذي حُسبت فيه قيم المتوسطات الحسابية (Means)، الانحرافات المعيارية (Standard Deviations) وكذلك الوزن النسبي (Relative Weight) لمستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة والمرتبة ترتيباً تنازلياً وفق درجة الموافقة عليها:

جدول 22 (12,4) مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الترتبة
2	الخدمات الإلكترونية تقلل من الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمات العامة.	4.37	0.713	%87.4	مرتفعة جداً	1
1	استخدام الحكومة الإلكترونية ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.	4.21	0.814	%84.2	مرتفعة جداً	2
4	ساهمت الحكومة الإلكترونية في تحسين التواصل وتقريب الخدمات المقدمة من الوزارة إلى المستخدمين.	4.19	0.775	%83.8	مرتفعة	3
6	التحول إلى الحكومة الإلكترونية ساهم في تقليل الأخطاء البشرية عند تقديم الخدمات.	4.13	0.863	%82.6	مرتفعة	4
8	الحكومة الإلكترونية سهلت التعاون بين الإدارات المختلفة داخل الوزارة.	4.12	0.825	%82.4	مرتفعة	5
7	يوجد تحديات (مالية- مادية- قانونية- بشرية) تعيق تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الوزارة.	4.06	0.903	%81.2	مرتفعة	6
5	يتم الرد على استفسارات المستخدمين بشكل أسرع بفضل استخدام الحكومة الإلكترونية.	4.01	0.922	%80.2	مرتفعة	7
3	هناك رضا من المستخدمين بشكل عام عن الخدمات العامة المقدمة عبر أنظمة الحكومة الإلكترونية	3.98	0.913	%79.6	مرتفعة	8
9	تتعامل الوزارة بشكل فعال ومستمر مع الشكاوى والمقترحات المقدمة من المستخدمين من خدماتها في عملية تحسين جودة الخدمات.	3.97	0.966	%79.4	مرتفعة	9
مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة الكلي		4.11	0.642	%82.2	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال القيم الإحصائية في الجدول السابق تظهر درجة الموافقة على مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة بنسبة مرتفعة؛ حيث بلغت (4.11 من 5) في المتوسط الحسابي، ووزن نسبي مقدّر بـ (%82.2)، فيما تفسر قيمة الانحراف المعياري (0.642) عدم وجود تباين أو تشتت في آراء العينة المشاركة حول هذا المتغير؛ لانخفاض قيمتها عن الواحد الصحيح، كما ظهر من القيم السابقة ترتيب الموافقة على مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة وفق وجهة نظر العينة؛ حيث جاءت العبارة الثانية "الخدمات الإلكترونية تقلل من الوقت والجهد اللازمين للحصول

على الخدمات العامة" على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.37 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (87.4%)، في حين جاءت العبارة التاسعة "تتعامل الوزارة بشكل فعال ومستمر مع الشكاوى والمقترحات المقدمة من المستفيدين من خدماتها في عملية تحسين جودة الخدمات" في الرتبة التاسعة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.97 من 5) ووزن نسبي مقدّر بـ (79.4%).

تتوافق النتيجة مع دراسة (الطراونة، 2019) التي أظهرت بدورها نتيجة مرتفعة، كذلك مع دراسة (الخرابشة، 2021) و (الحنيطي، 2022)، بينما اختلفت مع دراسة (الدرايع، 2021) التي أظهرت نتيجة متوسطة.

يمكن تفسير ارتفاع تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة الصحة بفاعلية الأنظمة الإلكترونية في تحسين الجودة، حيث أسهمت في تعزيز قنوات التواصل وسرعة الاستجابة لملاحظات وشكاوى المستفيدين، إلى جانب تقليل الأخطاء الإجرائية وتبسيط العمليات الإدارية. كما أن تكامل الأنظمة الإلكترونية بين الإدارات المختلفة داخل الوزارة أتاح تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة، وهو ما انعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات المقدمة.

4-2-3 التساؤل الفرعي الثالث: هل يوجد أثر للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة؟

من خلال الجدول الآتي تظهر الإجابة على التساؤل السابق، والذي طُبّق باستخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis)، لمعرفة مدى وجود أثر للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة:

جدول 23 (13,4) اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة

المعاملات					المتغير المستقل
المعامل الانحدار B	Beta	المحسوبة T	Sig. T	القرار الإحصائي	
1.449	-	10.834	0.000	دال إحصائياً	الثابت
0.017	0.028	0.476	0.634	غير دال إحصائياً	بُعد البنية التحتية
0.283	0.307	5.067	0.000	دال إحصائياً	بُعد البنية التشريعية
0.093	0.128	1.827	0.068	غير دال إحصائياً	بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية
0.106	0.138	2.486	0.013	دال إحصائياً	بُعد العنصر البشري
0.185	0.244	4.078	0.000	دال إحصائياً	بُعد الدعم الإداري
المحسوبة = 100.42 F					R ² = 0.757 معامل الارتباط

المعاملات					المتغير المستقل
القرار الإحصائي	Sig. T	المحسوبة T	Beta	معامل الانحدار B	
Sig. F0.000 =			معامل التحديد R ² 0,573 =		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر المؤشرات الإحصائية في الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية بين الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بلغت (0.757) والتي تتمثل في قيمة (R)، وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن الحكومة الإلكترونية تفسر (57.3%) من التباين الحاصل في تحسين جودة الخدمات العامة، فيما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما تُبين النتائج وجود أثر إيجابي لأبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التشريعية، العنصر البشري، الدعم الإداري) على تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة، وذلك بناءً على قيم الدلالة الإحصائية (Sig) التي قورنت بمستوى الدلالة المعتمد (0.05). يُعتبر الأثر دالاً إحصائياً إذا كانت القيمة أقل من 0.05، وغير دال إذا تجاوزتها. وبلغت البنية التشريعية قيمة الدلالة الإحصائية لها (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لهذا البعد في تحسين جودة الخدمات، وتوضح هذه النتيجة أن وجود تشريعات واضحة ومنظمة يدعم بفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويسهل إجراءات تقديم الخدمات العامة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات،

وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية للعنصر البشري (0.013)، مما يدل على أن لهذا البعد أثراً على جودة الخدمات، وقد أظهرت دراسة (ربابعه، 2018) وجود دلالة إحصائية وإيضاً دراسة (الطراونة، 2019) ودراسة (العزب، 2018)، فوجود كوادر بشرية مؤهلة ومدربة يزيد من كفاءة التعامل مع الخدمات الإلكترونية ويعزز رضا المستفيدين.

كما بلغت قيمة الدلالة الإحصائية للدعم الإداري (0.000)، ما يؤكد وجود تأثير دال إحصائياً لهذا البعد في تحسين جودة الخدمات واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الطراونة، 2019) التي أظهرت دلالة إحصائية لبعد الدعم الإداري، وتشير النتيجة إلى أن دعم القيادات الإدارية بشكل عاملاً مهماً في تحسين جودة الخدمات، حيث يُسهّم في تسهيل تنفيذ السياسات، وتوفير الموارد، واتخاذ القرارات التي تدعم تطوير الأداء والخدمات.

بينما أظهر بُعد البنية التحتية قيمة غير دالة إحصائية بلغت (0.634)، وأظهر بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية قيمة غير دالة إحصائية بلغت (0.068) وهي قيم أعلى من (0.05)، مما يعني عدم وجود أثر دال إحصائياً لهذين البعدين على جودة الخدمات ضمن عينة الدراسة. وقد تشير هذه النتائج ذلك إلى أن البنية التحتية التقنية متوفرة بدرجة كافية ولا تمثل في الوقت الراهن عائقاً مؤثراً، أو أن التحديات الحالية لا تتعلق بتوفر الأجهزة والشبكات، بل بكيفية استخدامها. أما أنظمة الحكومة الإلكترونية، فقد تشير إلى أن هذه الأنظمة متوفرة، ولكنها لا تزال بحاجة إلى تفعيل أوسع أو تعزيز في مستوى التفاعل معها لتنعكس آثارها بشكل أكبر على جودة الخدمات.

كذلك تبين قيمة (Beta) نسبة التأثير المعنوي للأبعاد ذات الأثر؛ فكلما زادت نسبة تأثير بُعد منها بمقدار وحدة واحدة تزيد جودة الخدمات العامة بمقدار (Beta)؛ أي أنه كلما زادت نسبة تأثير بُعد البنية التشريعية بمقدار وحدة واحدة يزيد تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بمقدار (0.307)، وكلما زادت نسبة تأثير بُعد العنصر البشري بمقدار وحدة واحدة يزيد تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بمقدار (0.138)، وكلما زادت نسبة تأثير بُعد البنية التشريعية بمقدار وحدة واحدة يزيد تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بمقدار (0.244).

4-2-4 التساؤل الفرعي الرابع: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة؟

من خلال الجدول الآتي تظهر الإجابة على التساؤل السابق، والتي تتضح بتطبيق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) لإيجاد العلاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة.

جدول 24 (14,4) معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة في وزارة الصحة

العلاقة	بُعد البنية التحتية	بُعد البنية التشريعية	بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية	بُعد العنصر البشري	بُعد الدعم الإداري	جودة الخدمات العامة
بُعد البنية التحتية	1					
بُعد البنية التشريعية	0.748**	1				
بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية	0.782**	0.792**	1			
بُعد العنصر البشري	0.657**	0.665**	0.744**	1		
بُعد الدعم الإداري	0.701**	0.724**	0.769**	0.741**	1	
جودة الخدمات العامة	0.618**	0.697**	0.683**	0.636**	0.686**	1
القيم الكلية	0.818**	0.850**	0.870**	0.808**	0.850**	0.922**
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) ** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ($p \leq 0.05$)

تظهر المؤشرات الإحصائية في الجدول السابق وجود علاقات ارتباطية طردية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية المتمثلة في (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة في وزارة الصحة، حيث تراوحت قيم الارتباطات

بينهما بين (0.618 و 0.697)، كما تراوحت قيم الارتباطات بين أبعاد الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة مع الاستبانة ككل (0.818 و 0.922)، وهي قيم مرتفعة وموجبة ودالة احصائياً عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$).

4-2-5 التساؤل الفرعي الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية؟

من خلال الجدول الآتي تظهر الإجابة على التساؤل السابق، حيث يتضح مدى وجود فروق إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة بتطبيق اختبار التباين الأحادي "أنوفا" (One Way Anova):

جدول 25 (4,15) اختبار "أنوفا" لإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	F	Sig.	القرار الإحصائي
العمر	بين المجموعات	4.49	3	1.49	3.55	0.015	توجد فروق
	داخل المجموعات	158.56	376	0.42			
	التباين الكلي	163.05	379	-			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	5.04	4	1.26	2.99	0.019	توجد فروق
	داخل المجموعات	158.01	375	0.42			
	التباين الكلي	163.05	379	-			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	1.27	3	0.42	0.98	0.399	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	161.78	376	0.43			
	التباين الكلي	163.05	379	-			
تصنيف المهنة	بين المجموعات	6.71	5	1.34	3.21	0.007	توجد فروق
	داخل المجموعات	156.34	374	0.41			
	التباين الكلي	163.05	379	-			
	بين المجموعات	2.09	2	1.04	2.45	0.087	لا توجد فروق

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1-5 نتائج الدراسة

2-5 توصيات الدراسة

3-5 قصور الدراسة

4-5 الدراسات المستقبلية

5-5 الخاتمة

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض أبرز نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها بناءً على التحليل في الفصل السابق، كما يقدم مجموعة من التوصيات التي ترى الباحثة أهميتها في ضوء النتائج، بالإضافة إلى التطرق لأوجه القصور في الدراسة، وأخيرًا تقديم مقترحات لدراسات مستقبلية.

1-5 نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من خلال تحليل وتفسير البيانات التي تم الحصول عليها من أفراد العينة المشاركة، وفيما يلي أهم هذه النتائج، وهي:

1. واقع تطبيق أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.81 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (76.2%).
2. واقع تطبيق بُعد البنية التشريعية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.99 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (79.8%).
3. واقع تطبيق بُعد الدعم الإداري كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.85 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (77%).

4. واقع تطبيق بُعد أنظمة الحكومة الإلكترونية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.84 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (76.8%).
5. واقع تطبيق بُعد العنصر البشري كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.81 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (76.2%).
6. واقع تطبيق بُعد البنية التحتية كأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.57 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (71.4%).
7. مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في وزارة الصحة مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.11 من 5)، ووزن نسبي مقدّر بـ (82.2%).
8. يوجد أثر للحكومة الإلكترونية بأبعادها (البنية التشريعية، العنصر البشري، الدعم الإداري) في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بدلالات إحصائية قدرها (0.000)، و(0.013) و(0.000) على التوالي.
9. لا يوجد أثر للحكومة الإلكترونية يُعدي (البنية التحتية، أنظمة الحكومة الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بدلالات غير إحصائية قدرها (0.634)، و(0.068) على التوالي.
10. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) وجودة الخدمات العامة تتراوح بين (0.618 و0.697) عند دلالة إحصائية قدرها (0.000).
11. توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغير العمر لصالح فئة (من 18 إلى أقل من 25) بدلالة إحصائية قدرها (0.023).
12. توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (الثانوي) بدلالة إحصائية قدرها (0.021).
13. لا توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغير سنوات الخبرة.
14. توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغير تصنيف المهنة لصالح فئة (فني) بدلالة إحصائية قدرها (0.024).
15. لا توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة المقدمة وفقاً للمتغير المستوى الإداري.
16. يوجد دور للحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة بدلالة إحصائية قدرها (0.000).

2-5 توصيات الدراسة:

بناءً على ما سبق من نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة فهي توصي بما يلي:

1. الاستمرار في دعم جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بجدة، مع المحافظة على المستوى المرتفع المحقق حالياً، والعمل على تطويره بما يتناسب مع التغيرات التقنية والتنظيمية الحديثة.
2. مراجعة وتحديث البنية التشريعية المنظمة للحكومة الإلكترونية بشكل دوري، لضمان توافقها مع احتياجات الموظفين ومتطلبات تقديم الخدمات العامة بكفاءة ومرونة، ولما كبة التغيرات التكنولوجية مع التركيز عليها حيث أنها الأكثر تأثيراً في الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة حسب نتائج الدراسة الحالية.

3. تنظيم ورش عمل وتدريبات مخصصة للقيادات الإدارية، تهدف الى تنمية مهاراتهم في إدارة العمليات الإلكترونية، وتسهيل بيئة العمل للموظفين، ومتابعة مدى فاعلية الدعم الإداري من وجهة نظر الموظفين.
4. وفقاً للنتائج التي أظهرت عدم وجود دلالة إحصائية لبعد أنظمة الحكومة الإلكترونية فيجب العمل على تطوير وتحديث أنظمة الحكومة الإلكترونية الداخلية بما يتناسب مع طبيعة المهام الوظيفية في الوزارة، ولتلبية احتياجات الموظفين في إنجاز أعمالهم اليومية بسلاسة وفعالية.
5. تطوير برامج تدريب وتأهيل للعنصر البشري في وزارة الصحة، تركز على رفع الكفاءة الرقمية، وزيادة الوعي بأهمية الحكومة الإلكترونية، وتحسين مهارات استخدام الأنظمة التقنية المرتبطة بها، كذلك إتاحة الفرصة للموظفين في تقديم اقتراحات لتحسين الحكومة الإلكترونية.
6. وفقاً للنتائج التي أظهرت عدم وجود دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية فيجب الاهتمام برفع كفاءة البنية التحتية التقنية في المرافق الصحية، من خلال تحسين سرعة الاتصال، وتوفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة التي تمكن الموظفين من أداء مهامهم الإلكترونية دون عوائق.
7. الاستمرار في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل وزارة من خلال مراقبة الأداء وتحسين بيئة العمل بما يسهم في رفع كفاءة الموظف في تقديم الخدمات.
8. ضرورة العمل على موازنة تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع احتياجات الموظفين الفعلية، لضمان أن استخدام هذه التطبيقات ينعكس بشكل فعال على جودة تقديم الخدمات العامة.
9. التركيز على الأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات العامة (مثل البنية التشريعية، الدعم الإداري، والعنصر البشري)، من خلال تضمينها في السياسات العامة للتحسين والتطوير المستمر.
10. الاستفادة من تجربة وزارة الصحة كنموذج ناجح في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات، والعمل على تعميم أفضل الممارسات في هذا المجال على بقية المناطق.

3-5 قصور الدراسة:

1. اقتصرت الدراسة على موظفي وزارة الصحة بجهة مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على بقية مناطق المملكة او على وزارات وجهات أخرى.
2. واجهت الباحثة صعوبات في الوصول إلى بعض المرافق والإدارات، مما حد من شمول الدراسة لجميع شرائح الموظفين.
3. لم يتجاوب جميع الموظفين بسهولة مع الاستبانة، مما سبب صعوبة في جمع البيانات، رغم قيام الباحثة بالنزول الميداني وتوزيع رمز الاستجابة السريعة بشكل مباشر.

4-5 الدراسات المستقبلية:

1. دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات العامة.
2. دراسة العلاقة بين النضج الرقمي للقيادات العليا وفعالية تطبيق الأنظمة الإلكترونية.
3. دراسة أثر التدريب الإلكتروني على فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيئة العمل.

5-5 الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة، سعت الباحثة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بمحافظة جدة، ومدى تأثير ذلك على جودة الخدمات العامة، وإيضاً ما مستوى جودة الخدمات العامة في الوزارة، كذلك عل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات العامة، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات العامة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية من وجهة نظر الموظفين. وقد أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية مرتفع، كذلك جميع الأبعاد (البنية التحتية – البنية التشريعية – الدعم الإداري- أنظمة الحكومة الإلكترونية- العنصر البشري). وأن بعض أبعادها تترك أثراً دالاً في تحسين جودة الخدمات وهي (البنية التشريعية – الدعم الإداري-العنصر البشري). أما (البنية التحتية- أنظمة الحكومة

الإلكترونية) فكانت غير دالة احصائياً. كما أظهرت الدراسة أهمية الأبعاد الإدارية والبشرية في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل بيئة العمل.

وقد أوصت الدراسة الاستمرار في دعم جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الصحة بجدة، مع المحافظة على المستوى المرتفع المحقق حالياً. ومراجعة وتحديث البنية التشريعية المنظمة للحكومة الإلكترونية بشكل دوري، كذلك تنظيم ورش عمل وتدريبات مخصصة للقيادات الإدارية، والعمل على تطوير وتحديث أنظمة الحكومة الإلكترونية الداخلية، أيضاً تطوير برامج تدريب وتأهيل للعنصر البشري في وزارة الصحة، والاهتمام برفع كفاءة البنية التحتية التقنية في المرافق الصحية، والاستمرار في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل وزارة الصحة، وضرورة العمل على مواءمة تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع احتياجات الموظفين الفعلية، واهتماماً بالتركيز على الأبعاد الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات العامة (مثل البنية التشريعية، الدعم الإداري، والعنصر البشري)، من خلال تضمينها في السياسات العامة للتحسين والتطوير المستمر.

وتأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي المرتبط بالحكومة الإلكترونية في القطاع الصحي، وأن تُشكل أساساً لدراسات مستقبلية أوسع وأكثر شمولاً. كما تأمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في دعم متخذي القرار، وتعزيز التوجه نحو تطوير الخدمات الحكومية بما يحقق رضا الموظف وفعالية الأداء.

المراجع

- أبو النصر، م. م. م. (٢٠١٥). *إدارة الجودة الشاملة* (رقم ١٧٣٨٦٨٢). المجموعة العربية للتدريب والنشر. قاعدة بيانات إي بسكو هوست. EBSCO
- الحنيطي، أنس باسل ضيف الله. (٢٠٢٢). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في أمانة عمان من وجهة نظر موظفيها (رقم ١٢٨٠٤٤٤). ص ١٠٣-١. قاعدة بيانات المنظومة.
- الخرابشة، محمد عبد الفتاح علي. (٢٠٢١). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى. *المجلة العربية للنشر العلمي*، عدد ٣٣، ص ٢٩٧-٣١٤. قاعدة بيانات هيومن إندكس.
- الدرايع، م. (٢٠٢١). الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. جامعة الخليل.
- الدروبي، محمد حسين علي. (٢٠٢٢). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى للمواطنين من وجهة نظر العاملين في دائرة تكنولوجيا المعلومات (رقم ١٣٧١٥١٣). قاعدة بيانات المنظومة. EBSCO
- الرواشدة، ساجدة جميل محمد. (٢٠٢١). أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر العاملين في وزارة العدل (رقم ١٢٧٨٠٤٥). قاعدة بيانات المنظومة. EBSCO
- السخن، أ. ح. أ. الجبر، إ. ج.، والجازي، ع. س. (٢٠٢٢). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في رضا متلقي الخدمة: دراسة تطبيقية على موقع إدارة تراخيص السواقين والمركبات *مجلة الدراسات الأمنية*، ٢٠٢٢ (١٨)، ص ٤٣-٩٤.
- الطراونة، دانا عصام محمود. (٢٠١٩). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن (رقم ١٠١٣٧٦٨). قاعدة بيانات المنظومة. EBSCO.

الطويل، ن. ا. (٢٠٢٠). واقع جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة طرابلس وسبل تطويرها. *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، (٢)٧، ص ٣٣٧-٣٤٦. DOI.

العتيبي، فيصل عبد الله. (٢٠٢٣). الحكومة الإلكترونية ودورها في حل المشكلات الإدارية بالتطبيق على الدوائر الحكومية بمحافظة الرياض. *المجلة العلمية للبحوث التجارية*، مجلد ١٠، عدد ٤، ص ٨٠١-٨٤٨. قاعدة بيانات إيكونك.

العتيبي، نايف حيان خالد العصيمي. (٢٠٢٠). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية (رقم ١٠٩٦٦٣٦). قاعدة بيانات المنظومة. ebsco

العربي، ع.، وعمارة، ن. (د.ت). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر. *مجلة دراسات مصرفية ومالية*، عدد ٢٤، ص ٢٣٧-٢٥٦.

العزب، حسين محمد عقيل. (٢٠١٨). المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*، مجلد ٢٤، عدد ١، ص ٢٩١-٣٤٥. قاعدة بيانات هيومن إنديكس.

الغزاوي، وعد متعب. (٢٠٢٠). أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل (رقم ١١١٩٣٣١). قاعدة بيانات المنظومة. ebsco.

الغوطي، إبراهيم عبد اللطيف. (٢٠٠٦). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية (رقم ٥٤٣١٤٩). قاعدة بيانات المنظومة. EBSCO

القحطاني، س.، العامري، أ.، آل مذهب، م.، والعمر، ب. (٢٠٢٠). *منهج البحث في العلوم السلوكية* (الطبعة الخامسة). العبيكان.

الكر، ع. ح. ح. (٢٠٢٤). الاستغراق الوظيفي ودوره في تعزيز جودة الخدمة: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي مديرية بلديات النجف الأشرف. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، ٢٠، ص ٢٣٧-٢٥٦. قاعدة بيانات أوبن إير. DOI.

المرشدي، ر. (٢٠٢٤). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٤(٤)، ص ٣٣١-٣٤٦. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي. DOI.

المعاني، أحمد إسماعيل، الصالح، أسماء رشاد، جرادات، ناصر محمد سعود، عريقات، أحمد يوسف، ودرة، عبد الباري. (٢٠١٦). *قضايا إدارية معاصرة* (الطبعة الثانية). دار وائل للنشر والتوزيع.

المعجل، ر. ا. م. (٢٠٢٤). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، ٥(٩)، ص ٥٦٥-٥٧٤. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.

بو عبد الله، ص. (٢٠١٠). قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر. *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير*، ١٠(١٠٨-١٨٩).

بوراس، م. (٢٠٢٠). الحكومة الإلكترونية: مقارنة مفهومية ونظرية. *مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*، ٧(٢)، ص ٩٣٩-٩٥٦.

بوزيان، ق.، وأمين، ر. م. (٢٠٢٢). أثر أبعاد جودة الخدمات السياحية الفندقية في استقطاب الزبون: حالة عينة من زبائن الفنادق السياحية لولاية سعيدة. *مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية*، ١٦(٢)، ص ٧٠٣-٧٢١. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.

جاري، فاتح، شلال، ز.، وبن طالي، ف. (٢٠١٨). متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، عدد ١٨، ص ٣٣٩-٣٥٠. قاعدة بيانات إيكونك DOI.

جبايلي، صبرينة، وبن عمران، سهيلة. (٢٠٢٠). الحكومة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة. *مجلة أكيل للبحوث الاقتصادية والإدارية*، ٤(١)، ص ٣١١-٣٣٢. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.

جراح، ندى بدر. (٢٠١٢). الحكومة الإلكترونية: الواقع ومشاكل التطبيق في العراق. *مجلة الخليج العربي*، مجلد ٤٠، عدد ٣-٤، ص ٩١-١٣٤. قاعدة بيانات إيكونك DOI.

جقاوة، أميرة، وبهاز، جباللي. (٢٠٢٣). متطلبات الحكومة الإلكترونية وإشكاليات تطبيقها في المؤسسات الجزائرية: دراسة حالة مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية. *مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية*، ٨(١)، ص ٧٠-٨٦. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.

جلولي، رضا سيف الدين. (٢٠٢١). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية من خلال التجارب العربية والعالمية. *مجلة آفاق للعلوم*، مجلد ٦، عدد ٢، ص ١٧٦-١٩٠. قاعدة بيانات هيومن إنديكس.

جمعة، س. ه. (٢٠٢٤). إدارة سلاسل التوريد الخضراء وأثرها على تحسين جودة الخدمات لشركة الأدوية المصرية. *المجلة العربية للإدارة*، مجلد ٤٤، عدد ٤، ص ١٤٧-١٨٠.

جواد، ك. ا. (٢٠١٥). تحديد مستوى أبعاد جودة الخدمة: دراسة ميدانية في عينة من فنادق بغداد. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، ٤٤، ص ٢٢١-٢٤٤.

- حسن، ن. ف.، والربيع، خ. ه. (٢٠٢٤). تأثير تقنية المصرف المحمول على أبعاد جودة الخدمات المصرفية: بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية. *مجلة الدراسات المحاسبية والمالية*، ١٩ (٦٨)، ص ١٧٦-١٩٥. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.
- حسين، ا. ع. ا. (٢٠٠٥). *متطلبات الحكومة الإلكترونية. الثقافة الإلكترونية في البيئة العربية*، ص ٢٤٨-٢٥٩.
- خديجة، ج. (٢٠٢١). أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على قطاع الخدمات في بلديتي ورقلة وغرداية خلال الثلث الأول من سنة ٢٠١٩ [رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة]. قاعدة بيانات المنظومة.
- دوش، ليلي، وخالدي، فضيل. (٢٠٢٤). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية تلمسان. *مجلة البشائر الاقتصادية*، ١٠ (٣)، ص ٧٣-٩٠. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.
- ربابعة، أحمد إبراهيم. (٢٠١٨). أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات محافظة إربد (رقم ٩٥٢٨٣٧). قاعدة بيانات المنظومة.
- رشيد، م. ف. (٢٠٢٠). *المرشد إلى كتابة الرسائل العلمية للمجستير والدكتوراه - دليل للأساتذة والطلبة*. مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
- رضوان، م. ع. ا. (٢٠١٢). *إدارة الجودة الشاملة* (رقم ٨٠١٣٩٧؛ الطبعة الأولى). المجموعة العربية للتدريب والنشر. قاعدة بيانات إي بسكو هوست. EBSCO.
- شرارة، م. ع. ا. (٢٠١٦). *البحث العلمي: مفاهيم وتطبيقات* (الطبعة الأولى). صفر واحد للطباعة.
- عباس، ف. م. (٢٠١٨). دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمي العراق. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، ٥٦، ص ١٢١-١٤٤.
- عبد الفتاح، ع. (٢٠١٧). *مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام IBM-SPSS* (الطبعة الثانية). خوارزم العلمية.
- عبد الحميد، حمدي حسن. (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة: دراسة في الأهداف والأهمية وإمكانية التطبيق. *مجلة كلية التربية بالزقازيق*، عدد ٤٦، ص ٤٥-١١٤. قاعدة بيانات إيدو سيرش.
- عبد الله، ل. م. (٢٠٢٤). استراتيجيات عوامل الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة. *مجلة ريجان للنشر العلمي*، ٥٠، ص ٢٦٣-٢٨٥. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.

- عزت، ن. (٢٠١١). *أساسيات نظم المعلومات في المنظمات الإدارية* (الطبعة الثالثة). مكتبة الملك فهد.
- عكروش، نجوى جبران عيسى. (٢٠٢٢). تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص. *المجلة العربية للنشر العلمي*، عدد ٤٢، ص ٤٢٢-٤٣٧. قاعدة بيانات هيومن إنديكس.
- علال، عوني. (٢٠٢٣). قياس وتقييم جودة الخدمات العمومية في ظل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على مصطلح الحالة المدنية باستخدام النمذجة بالمعدلات الهيكلية *بفاتر السياسة والقانون*، مجلد ١٥، عدد ١، ص ٤٢٩-٤٤٧. قاعدة بيانات إيكونك. DOI.
- علي، ف.، والخفاف، س. (٢٠٢٥). تحديات الحكومة الإلكترونية في مديرية الأحوال المدنية والجوازات والإقامة في نينوى /آداب الرافدين، ٥٥(١٠١)، ٣٦٥-٣٨٩. <https://doi.org/10.33899/radab.2024.155830.2282>
- غزبوي، شهدان عادل عبد اللطيف. (٢٠٢٠). *إدارة الجودة الشاملة: وفقًا للمعايير الدولية* (رقم ٢٢٥٠٤٤٨؛ الطبعة الأولى). دار الفكر الجامعي.
- قاعدة بيانات إي بسكو هوست. [EBSCO](https://www.ebsco.com)
- طه، ف. ا. س. م. (٢٠٢٤). العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها المدركة لدى المواطنين ونية استخدامهم المستمر: دراسة ميدانية *مجلة البحوث الإعلامية*، ٣ (٧٢)، ١٧٦٣-١٨٢٢.
- قصاص، ز.، وبن أشنهو، م. (٢٠٢٤). محددات الجودة المدركة من الخدمة المصرفية: دراسة حالة زبائن بنك CPA. *مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية*، ١٨(٢)، ص ٢٥٨-٢٧٥. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.
- كعده، عباس رشيد، ديب، ك.، وماخوس، د. (٢٠٢٣). جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء: دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني. *مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية*، مجلد ٤٥، عدد ٦، ص ٤١-٧٦. قاعدة بيانات إيكونك.
- ماضي، محمد توفيق. (٢٠٠٥). *تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم: نموذج مفاهيمي مقترح*. جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- محمد، ا. م. ع. (٢٠١٩). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن (ص ١-١٢٠). قاعدة بيانات المنظومة.
- محمد، س. ع. ا. (٢٠١٩). *أساليب مراقبة الجودة* (رقم ٢٢٦٩٧٥٥). وكالة الصحافة العربية – ناشرون. قاعدة بيانات إي بسكو هوست. EBSCO

محمد، ن. ك. أ. (٢٠٢٠). العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم الخرطوم – السودان. *مجلة علوم الهندسة وتكنولوجيا المعلومات*، ٤(١)، ص ٨٣-٩٣. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي. DOI

مدحت، م. (٢٠١٦). *الحكومة الإلكترونية* (رقم ٣١١٣٤٠٨؛ الطبعة الأولى). المجموعة العربية للتدريب والنشر. قاعدة بيانات إي بسكو هوست EBS.CO.

مراد، أ. (٢٠٢٣). قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية الإلكترونية على ربحية شركات التأمين السعودية. *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، ٣٣(١)، ص ٦١٠-٦٧٣. قاعدة بيانات مصادر أبحاث العالم العربي.

ملحم، م. أ. (٢٠٢٣). الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة. *المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة*، ٣(٣)، ص ٧٣-٨٧. DOI

مليح، ي. (٢٠٢٠). المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العملي. *مجلة المنار للدراسات القانونية والإدارية*، ٢٩، ص ٣٦-٦٤.

نجم، ع. ن. (٢٠٠٤). *الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات*. دار المريخ.

نجم، نجيب عبد المجيد. (٢٠١٧). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، مجلد ٩، عدد ١٧، ص ٣٧٧-٤٠١. قاعدة بيانات إيكونك. DOI

نصور، ر.، وقميرة، خ. ك. (٢٠١٦). دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*، مجلد ٣٨، عدد ٦، ص ٢٩٧-٣١٨.

هلال، م.، وميزة، م. (٢٠٢٠). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين صورة الخدمة العمومية. *مجلة جامعة قاصدي مرباح*.

يوسف، ع. أ. (٢٠٢١). *الحكومة الإلكترونية* (الطبعة الثانية). خوارزم العلمية.

يونس، خالد مؤيد. (٢٠٢٠). الحكومة الإلكترونية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مجلد ٤، عدد ٤، ص ١٢٥-١٤٦.

Affairs & United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). E-Government Development Index: Saudi Arabia country data(2016- 2024). [UN E-Government Knowledgebase](https://www.un.org/development/desa/e-government/knowledgebase)

Digital Government Authority. (2024). Member States Questionnaire (MSQ) for the United Nations E-Government Survey 2024 – Saudi Arabia. [UN E-Government Knowledge Base](#)

The Role of Government in Enhancing the Quality of Public Service

Field Study on the Ministry of Health's Employees at Jeddah's Branch

by:

Reem Ahmed Saeed Al-Zahrani

Supervised by:

Dr. Mohamad bin Mahmoud A. Bamanie

Abstract

This study aims to identify the role of e-government in improving the quality of public services through the employees of the Ministry of Health branch in Jeddah. The descriptive-analytical method was applied to a sample of (379) male and female employees. A questionnaire was used as the main tool for data collection, and the data were analyzed using several appropriate statistical methods. The results revealed that the level of e-government implementation across its dimensions was high, and the level of public service quality was also high. The findings further indicated the presence of statistically significant differences among the responses of the participants regarding the relationship between e-government and the quality of public services, according to demographic variables (age, educational qualification, and job classification). Moreover, the study confirmed the role of e-government in enhancing the quality of public services at the Ministry of Health in Jeddah. The study recommends continuing to support the efforts of e-government implementation in the Ministry of Health, while maintaining the current high level achieved and developing it in line with modern technological and organizational changes. It also emphasizes the importance of focusing on the most influential dimensions of public service quality, such as legislative frameworks, administrative support, and the human factor, by integrating them into public policies for continuous improvement and development.

Keywords: E-Government, Quality, Public Services, Ministry of Health, Employees