

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - مديرية تربية محافظة اللاذقية نموذجا

إعداد الطالب: إبراهيم جمعه ارحيم/كلية الاقتصاد - جامعة تشرين.*
إشراف الأستاذ الدكتور: محمد صقر.*

الملخص:

سعت الدراسة بشكل رئيسي الى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية محافظة اللاذقية ودورها في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية. لتحقيق هدف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كما صمم الباحث استبانة مؤلفة من (24عبارة) موزعة على ثلاثة محاور مثلت محاور الدراسة ووزعها على مجتمع الدراسة الذي تمثل في العاملين الإداريين في مديرية تربية اللاذقية، أما بالنسبة لعينة البحث فقد وزعت 98 استبانة استرد منها 95 وكان الصالح للتحليل 91 استبانة. بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات توصلت الدراسة الى عدة استنتاجات رئيسية كان مفادها " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). بالإضافة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما يوجد دور للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وذلك بحسب آراء أفراد عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - المتطلبات الإدارية - المتطلبات التقنية - جودة الخدمات الحكومية - مديرية التربية في محافظة اللاذقية.

* طالب دراسات عليا - ماجستير - قسم الاقتصاد والتخطيط - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين.
** أستاذ في قسم الاقتصاد والتخطيط - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

The role of electronic administration in improving the quality of government services - the Lattakia Governorate Education Directorate as an example

ABSTRACT:

The study mainly sought to reveal the reality of applying electronic management in the Lattakia Governorate Education Directorate and its role in improving the concreteness of government services. To achieve the goal of the study and answer its questions, the descriptive analytical approach was relied upon. The researcher designed a questionnaire consisting of (24 phrases) distributed over three axes that represented the axes of the study and distributed it to the study population, which was represented by the administrative workers in the Lattakia Education Directorate. As for the research sample, 98 questionnaires were distributed. Of these, 95 questionnaires were retrieved and 91 questionnaires were suitable for analysis. After analyzing the data and testing the hypotheses, the study reached several main conclusions, which were: "There is a statistically significant effect of the availability of administrative requirements in improving the concreteness of government services at the significance level ($\alpha \leq 0.05$)." In addition, there is a statistically significant effect of the availability of technical requirements in improving the concreteness of government services at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). There is also a role for electronic administration in improving the quality of government services in the Lattakia Governorate Education Directorate at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). This is according to the opinions of the study sample members.

Keywords: electronic administration - administrative requirements - technical requirements - quality of government services - Directorate of Education in Latakia Governorate.

1. المقدمة:

نتيجة التطور الحاصل على مستوى العالم بكافة المجالات وانتشار الانترنت والأجهزة الحديثة والحاسبات جعلت العالم قريب من بعضه البعض ودقيق في أعماله الامر الذي أرغم المنظمات على مختلف أنواعها واحجامها بالاتجاه نحو مواكبة التطور الحاصل في العالم. يجب الإشارة الى أن أحد اهم ثمار المنجزات الإلكترونية والتقنية هي الإدارة الالكترونية حيث انعكس هذا التغيير الحديث على الأعمال الإدارية وتحولها من الإدارة التقليدية التي يشوبها الروتين والتزاحم بالإضافة الى الفساد بكافة أشكاله المالي والإداري الى الإدارة الالكترونية التي تساهم في تقليل التكاليف وتوفير الوقت والجهد والسرعة في إنجاز الأعمال والمهام الإدارية. وبالنظر الى ما سبق وبالإشارة الى بيئة الأعمال السورية التقليدية أصبح من اللازم الاستفادة من إيجابيات البيئة الالكترونية في المديرية والدوائر إلا أن هذه الاستفادة تحتاج الى التأكد من قابلية تطبيقها في المديرية الحكومية. ولذلك سيركز البحث الحالي على دائرة مديرية تربية اللاذقية وهي إحدى الدوائر الحكومية الخدمية التي تعتمد على الإدارة التقليدية في إتمام أعمالها حيث سيتم دراسة امكانياتها وقدراتها المادية والبشرية من أجل الانتقال الى الأسلوب الجديد وماله من نتائج إيجابية من الممكن ان تنعكس على كافة أعمال المديرية الحكومية في المحافظة.

2. مشكلة البحث:

يعتبر التطور الحاصل في عالم التكنولوجيا والتقنية والاتصالات مدخلاً لتطوير الاعمال بكل أنواعها ومنها الاعمال الإدارية التقليدية والانتقال بها الى الإدارة الالكترونية. تعد مديرية تربية اللاذقية من الدوائر الحكومية المهمة التي تختص بتسيير أمور خدمة التعليم الى المواطنين لكونها مؤسسة خدمية تقع على عاتقه الكثير من الاعمال المهمة في حياة

المواطن السوري ونظراً لهذه الأهمية توجب عليها ان تكون سباقة لكل ما من شأنه تسهيل اعمالها وتقديم خدماتها بكفاءة ودقة عالية وسرعة في الأداء إضافة الى تسهيل الروتين عن المواطن وإنجاز اعماله كما هو مطلوب حيث اولت منظمات الاعمال المعاصرة اهتماماً ملحوظاً بتكنولوجيا المعلومات اذ تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بأبعادها واثراها في عدد من المتغيرات و منها الاداء، اذ افتقرت المساهمات الحكومية في سورية الى تطبيقات عملية ذات علاقة بمقاييس للأداء في ظل الإدارة الإلكترونية. ووفق هذا المنظور تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية؟، ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية محافظة اللاذقية؟
 2. ما هو دور توفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية؟
 3. ما هو دور توفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية في مديرية تربية اللاذقية؟
3. أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من ناحيتين، وهما:

الناحية العلمية: توفر الدراسة مكاسب نوعية للباحثين والأكاديميين في تحديث الإدارة الإلكترونية وكفاءة الموارد البشرية في الانتقال الى هذا المفهوم الجديد. من منظور أكاديمي، تعتبر من الدراسات القليلة التي تتناول تحديث الإدارة الإلكترونية على المستوى الجامعي في سورية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الموارد البشرية في استخدامها.

الناحية العملية: تعتبر الدراسة ذات أهمية بالغة من الجانب العملي حيث أنها تتناول قدرة مديرية التربية في محافظة اللاذقية لتحسين مستوى ادائها من خلال تبني مبادئ الإدارة الالكترونية والأساليب الحديثة في تطوير مهارات وكفاءات الموارد البشرية العاملة لديها، حيث تساعد الدراسة الباحثين في هذا المجال من تمهيد الطريق نحو التحول الى تبني الإدارة الالكترونية وتحديث كفاءة الموارد البشرية في المنظمات والقطاعات المختلفة لما لها من آثار إيجابية تنعكس على مختلف الأصعدة محليا وعالميا.

4. أهداف البحث:

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية محافظة اللاذقية ودورها في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية والتعريف بها وبيان دورها في:

- 1- تحسين جودة الخدمات والاعمال الإدارية في المديرية.
- 2- بيان دور الإدارة الالكترونية في توفير البيانات لأصحاب القرار.
- 3- توفير تواصل أكثر وارتباط أكبر بين إدارات ودوائر محافظة اللاذقية.
- 4- بيان دور الإدارة الالكترونية في الحفاظ على حقوق الموظفين من قبل قسم الموارد البشرية.
- 5- بيان دور الإدارة الالكترونية في تحسين كفاءات الموارد البشرية.

5. فرضيات البحث:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها، يمكن وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في مديرية تربية محافظة اللاذقية "

يتفرع عن الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:

H0.1: " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية.

H0.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية.

6. حدود البحث: تتمثل حدود البحث في الآتي:

الحدود المكانية: مديرية التربية في محافظة اللاذقية.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر كانون الأول عام 2023 الى شهر آذار من العام 2024.

الحدود البشرية: العاملون في المستويات الإدارية المختلفة في المديرية.

الحدود الموضوعية: وتتمثل في متغيرات البحث (المستقلة) الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التقنية – المتطلبات الإدارية) والمتغير (التابع) تحسين جودة الخدمات الحكومية ببعدها (الملموسية).

7. مصطلحات البحث:

الإدارة الإلكترونية: " ان الادارة الالكترونية هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الادارية التي تعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الروبة ومن ثم اداء الاعمال، وذلك لاستثمار الوقت والجهد وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع".¹

جودة الخدمات الحكومية: هي عملية تسهيل الإجراءات الروتينية وتبسيطها والتقرب من المواطن من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية الذي ينعكس الى رفع جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية.²

الملموسية: هي التسهيلات المادية والتجهيزات والمظهر الخارجي للسلعة او الخدمة المقدمة، بمعنى آخر قدرة المستفيد على تحديد ماهية السلعة أو الخدمة المقدمة بشكل دقيق.³

جودة الخدمة التعليمية: تشير إلى مدى تلبية النظام التعليمي احتياجات وتوقعات الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور. تعتبر جودة الخدمة التعليمية عنصراً مهماً في تقييم فعالية وكفاءة النظام التعليمي، حيث تشمل عدة عوامل مثل جودة المناهج الدراسية، وكفاءة المعلمين، وجودة المرافق والبنية التحتية، والدعم الإداري والتقني، والتواصل الفعال بين جميع أطراف العملية التعليمية.⁴

¹ حمزة، جهرة، (2019)، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر، ص12.

² ملحم، محمود إبراهيم. (2023). الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة. المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد 3، العدد3، ص: 73-87.

³ Fielden, John. (2008). Global Trends in University Governance. Education Working Paper Series No.9. USA: The World Bank, p33.

⁴ القيسي، هناء محمود، "فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي"، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص25.

من خلال المفاهيم السابقة يستنتج الباحث، أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد استخدام للأجهزة التكنولوجية، بل هي تحول جوهري في الطريقة التي تُدار بها المؤسسة. هذا التحول يعتمد على استخدام المعرفة والمعلومات وأنظمة البرامج والاتصالات لتحقيق تكامل الرؤية وأداء الأعمال بكفاءة. مما يعكس فهماً لكيفية استثمار الوقت والجهد لتحسين الخدمة وتحقيق رضا جميع الأطراف المعنية. وبالنسبة الى أهمية جودة الخدمات الحكومية يشدد الباحث على أن جودة الخدمات الحكومية تتمثل في تسهيل الإجراءات الروتينية وتبسيطها، مما يجعل التقرب من المواطن أمراً محورياً. إذ أن استخدام الإدارة الإلكترونية يسهم في رفع مستوى الجودة، مما يعكس بأن التكنولوجيا ليست هدفاً بحد ذاتها، بل وسيلة لتحقيق تحسين ملموس في تفاعل المواطن مع المؤسسات الحكومية.

التعريفات الإجرائية للبحث:

الإدارة الالكترونية: ان الإدارة الالكترونية هي نظام عمل جديد يعتمد على التكنولوجيا والانترنت والاتصالات الحديثة والتطبيقات من برامج الحاسوب وأجهزة الهاتف النقال والموارد البشرية حيث لا يمكن الاستغناء عنها كونها هي المحرك لهذا النظام لغرض انجاز الاعمال الإدارية بسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة وتحقيق الأهداف دون أية مشاكل.

جودة الخدمات الحكومية: هي درجة قياس توافق الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة مع توقعات المستفيد او متلقي الخدمة بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته.

الملموسية: وتشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بلموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم

الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنشآت الحكومية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة.

منهج البحث وإجراءاته:

تم الاعتماد على المقاربة الاستقرائية كمنهج عام للبحث، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة لإعداد الجانب النظري للبحث وتحليل النتائج للجانب العملي، كما تم استخدام أسلوب المسح الإحصائي لجمع البيانات من خلال استبانة وزعت على الإداريين في مديرية تربية اللاذقية، بغية الحصول على البيانات الأولية اللازمة للبحث وتم تنظيم الاستبانة اعتماداً على الأدبيات السابقة، وزعت 98 استبانة في مديرية التربية في محافظة اللاذقية استرد منها 95 وكان الصالح للتحليل 91 وتم استخدام الطرق والأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة، باستخدام برنامج SPSS.V.27.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

دراسة (بن عريمة وبوخلوة، 2023)⁵، بعنوان:

" أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات

الجزائر بورقلة"

هدفت الدراسة الى معرفة اثر الإدارة الالكترونية على الأداء المؤسسي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، لتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسة الاتصالات الجزائرية على

⁵ بن عريمة، نوال وبوخلوة، باديس، (2023)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، (9): 151 - 162.

اختلاف مستوياتهم وبلغت عينة الدراسة التي تم اختيارها وفق طريقة العينة عشوائية ب 100 موظفاً. توصلت الدراسة وجود اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء المؤسسي تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل).

دراسة (بوالداد وعيمر، 2022)⁶، بعنوان:

"دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة ميدانية ببلدية ميلة"

هدفت الدراسة الى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واتبعت الدراسة نهج الدراسة الميدانية والمقابلة شخصية. تكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها بلدية ميلة، بالإضافة الى اجراء مقابلة مع الأمين العام للبلدية.

توصلت الدراسة الى وجود تحسن في جودة الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية والتي لعبت دورا مهما من خلال تقديم خدمات سريعة وفعالة للمواطن، والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة بدون أخطاء وتقريب الإدارة من المواطن.

⁶ بوالداد، مروة وعيمر، خولة، (2022)، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة ميدانية ببلدية ميلة"، رسالة ماجستير، جامعة صالح بوندير قسنطينة، الجزائر.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Ali, 2023)⁷، بعنوان:

**"ADOPTION OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN THE
BANKING SECTOR A CASE STUDY ON BABEL BANK IN
IRAQ"**

"اعتماد الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي دراسة حالة على بنك بابل في العراق"

الهدف من هذه الدراسة التعرف على اعتماد الادارة الالكترونية في القطاع المصرفي دراسة حالة عن بنك بابل في العراق .

لتحقيق أهداف الدراسة ، اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي. بينت نتائج الدراسة ان هناك درجة عالية من تبني الادارة الالكترونية في الصناعة المصرفية في دراسة حالة اجريت على بنك بابل في العراق حيث بلغ متوسط القيمة 4.163 وانحراف معياري 0.735 بالاضافة الى ان دعم الإدارة العليا هو المكون الرئيسي لنجاح العمل .

⁷ Ali. H. B. (2023), " ADOPTION OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN THE BANKING SECTOR A CASE STUDY ON BABEL BANK IN IRAQ", international journal of professional business review, (8)4: 1 – 21.

دراسة (Aqeeli, 2022)⁸، بعنوان:

" Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study"

"نظم الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم أداء الموظفين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض: دراسة تطبيقية".

هدفت هذه الدراسة إلى فحص وتحليل أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض، ولتحقيق أهداف الدراسة اختارت الباحثة المنهج الوصفي. استهدفت الباحثة في هذه الدراسة الموظفين العاملين في مدينة الملك فهد الطبية باستخدام استبيان موزع إلكترونياً. بلغ عدد المستجيبين لهذا الاستبيان (150) إجابة. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في المدينة الطبية تساهم في سرعة إنجاز العمل، وأن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم في تسهيل عملية المراقبة والتحكم والمتابعة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

هناك مجموعة من الأمور التي تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ومن هذه الأمور نموذج العمل أو بيئة العمل الخاص بمديرية تربية محافظة اللاذقية حيث لم يتم اعداد دراسة سابقة تخص هذه المديرية والعمل بنظام الإدارة الإلكترونية ومدى قدرة هذه المديرية من الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية وكذلك قسم من اهداف الدراسة تختلف عن سابقتها منها فيما يخص الفساد الإداري وتعزيز عملية الجباية

⁸ Aqeeli. U.M, (2022), "Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study", European Online Journal of Natural and Social Sciences, (11)3: 784 – 812.

و ضمان حقوق الموظفين وكذلك فيما يخص تقليل المصروفات في إتمام العمليات الإدارية وتقديم الخدمات الى المواطنين، وتتشابه هذه الدراسة في أهمية العمل بنظام الإدارة الالكترونية وذلك بسبب ما توصل اليه العلم والتغير في حياة الانسان بسبب استخدام الأجهزة والتطبيقات والاتصالات الحديثة والفوائد التي يقدمها هذا النظام الحديث من العمل، وجودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات، وضرورة تنمية الموارد البشرية وتوفير أصحاب الاختصاص بالعمل.

الاطار النظري

أولاً: الإدارة الالكترونية

1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

ظهر اسم الإدارة الإلكترونية في أواخر التسعينيات، ولكن في تاريخ تطور الحوسبة يمكن إرجاعه إلى بدايات تاريخ أجهزة الكمبيوتر، حيث يعود التقدم في تكنولوجيا المعلومات في الإدارة إلى السبعينيات على الأقل. كما حفزت العديد من المؤتمرات والمجالات العلمية منذ ذلك الحين الاتجاه نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيق الحوسبة وخاصة في مجال الإدارة الإلكترونية وعليه يمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية لتنفيذ عمل المنظمة بكفاءة وفعالية وتؤدي إلى تطوير منظمة إدارية، وتوفر المعلومات لتزويد المستفيدين بالخدمات بطريقة سهلة ومريحة، وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة".⁹

⁹ المسماري، عبد السلام، (2012)، "امكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمات الصناعية اللببية - دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالمنظمات الصناعية اللببية العاملة بمدينة بنغازي"، مذكرة تخرج، كلية الاقتصاد، قسم الإدارة، جامعة بنغازي، ليبيا، ص27.

من خلال ما سبق يرى الباحث في مفهوم الإدارة الإلكترونية، "أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات في البيئة الإلكترونية، في أي وقت وفي أي مكان؛ تؤدي إلى زيادة في جودة الأداء، وسرعة التنفيذ، وخفض التكاليف، ودقة وسرعة تقديم الخدمات، وتحسين الهياكل الإدارية، وتبسيط الإجراءات والمعلومات الدقيقة وسرعة اتخاذ القرار على أساس معلومات دقيقة ومباشرة".

2- أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية استخدام المصطلح الإداري (الإدارة الإلكترونية) باعتبارها نقطة تحول في مسيرة المنظمات التي تصنف تحت بند المعاصرة التي ترمي للوصول إلى قمة الهرم التنافسي بتحويل مفردات التعاملات الإدارية والعلمية والفنية والإنتاجية من سريان النظم التقليدية إلى معالم المجتمع الرقمي باستخدام تقنيات العصر (المعلوماتية والاتصالات) نحو خدمة خطوط العمل في جميع المستويات الإدارية وخصوصاً بعد دخول تلك المنظمات للاندفاع نحو أسواق جديدة قد تعطي تعاملات جديدة تفتح من خلالها فروع لها تحتاج إلى إدارة متمكنة لكي تربط تلك الفروع مع الشركة الأم فضلاً عن شبكة الاتصالات الإدارية الداخلية التي تربط أقسام الشركة ومستوياتها الإدارية مع بعضها البعض فهي حركة انتقال إدارية نحو الحداثة والتطوير لتعطي للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة معنًاً إلكترونياً تختزل به مفردات كثيرة كالوقت والجهد والكلفة.¹⁰ يرى الباحث في أهمية استخدام "الإدارة الإلكترونية" في كونها تمثل نقطة تحول جذرية في مسيرة المنظمات المعاصرة. هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تحقيق الجودة من خلال تحويل جميع مفردات التعاملات الإدارية والعلمية والفنية والإنتاجية من النظم التقليدية إلى معالم المجتمع الرقمي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.

¹⁰ بن عريمة، نوال وبوخولة، باديس، (2023)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 9، العدد 1، الصفحات 151 - 162.

ثانياً: جودة الخدمات:

1- مفهوم جودة الخدمات:

ان جودة الخدمة تعتبر التقييم العام للمستهلك وحكمه على جودة الخدمات التي يتم تقديمها عبر المؤسسات الحكومية، فالسوق المعاصر يتطلب تقديم خدمات نوعية للعملاء وتكمن اهمية جودة الخدمات في دورها في تصميم وتسويق المنتجات الخدمية لأنها مهمة لكل من مقدمي الخدمة والعملاء.¹¹ ولجودة الخدمة نوعين مختلفين هما:¹²

الجودة الفنية: وتشير الى كافة الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كمياً.

الجودة الوظيفية: وتشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى المستفيد من الخدمة (الزبون). فالمؤسسة التي تقدم خدمات عالية الجودة يتيح لها العديد من المزايا لعل اهمها زيادة ولاء ورضا عملائها ودفعهم باتجاه الاستمرار في التعامل معها وان الخدمة المتميزة ذات الجودة العالية تمكن المؤسسة من استقطاب وجذب عملاء جدد.

وهنا تجدر الإشارة، الى أن الجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية مثل سرعة الخدمة ودقتها، بينما تتعلق الجودة الوظيفية بكيفية تقديم هذه الخدمة وتأثيرها على رضا المستفيدين. على سبيل المثال، الجودة الفنية في خدمات التسجيل الإلكتروني قد تعني سرعة معالجة الطلبات، بينما الجودة الوظيفية تتعلق بسهولة استخدام النظام ومدى استجابته لاحتياجات المستخدمين.

¹¹العزاوي، محمود، (2019)، "ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 44.

¹² بولعسل، عبلة ويخلف، راضية، (2014)، "دور جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة فندق الجزيرة - جيجل"، رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، ص6.

أبعاد جودة الخدمات:

ان المعايير الوحيدة التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة وتتمثل بالاتي:¹³

• الاعتمادية:

فهي عبارة عن قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي:¹⁴

• توفر الخدمة، الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية المحددة.

كما تتسم أيضا بتوفير الخدمات الحكومية التي تم الوعد بها وفي الوقت المحدد، والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء، لذلك فان الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها تؤدي إلى توقعات غير واقعية، لا تتسبب إلا بفقدان ثقة العملاء، لأن المستفيد من الخدمة الحكومية، يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات.

• الملموسية:

الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بلمسوسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم

¹³ عطلاوي، زكريا، (2014)، "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص60.

¹⁴ Sofyani. H, & Riyadh. H, and Fahlevi. H, (2020), " Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance", Cogent Business & Management, vol7, No1, p9

الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنشآت الحكومية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك.¹⁵

• الاستجابة:

الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. فهي تعكس الرغبة أو الرضى بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما أن الاستجابة في مجال الخدمات الحكومية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة الحكومية بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها.¹⁶

• الامان والثقة:

ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ومن معايير تقييم جودة الخدمة الحكومية بموجب هذا البعد الآتي:¹⁷

- سمعة ومكانة الجهة الحكومية مقدمة الخدمة.
- المعرفة والمهارة المتميزة للكادر العامل.
- الصفات الشخصية للعاملين.

دور الإدارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية:

تعتبر الادارة الالكترونية من العوامل الرئيسية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية، حيث تساهم في تحسين عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم في المؤسسات التعليمية.

¹⁵ Adi, S., Martani, D., Pamungkas, B., Simanjuntak, R. A., & Ntim, C. G. (2016). Analysis of the quality of performance report of the local government on websites: Indonesian case. Cogent Business & Management, vol3, no1, p33.

¹⁶ العلي، عبد الستار، (2008)، "تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص55.

¹⁷ أحمد، بثينة لقمان، (2012)، "تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن - دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات وبريد نينوى"، مجلة تنمية الراقدين، المجلد 34، العدد 109، ص 33.

فباستخدام التكنولوجيا والأنظمة الالكترونية، يمكن للمؤسسات التعليمية تحسين عملياتها الإدارية والتواصل مع الطلاب وأولياء الأمور بشكل أفضل. كما تمكن الإدارة الالكترونية من توفير بيئة تعليمية متطورة ومحفزة للطلاب، من خلال توفير موارد تعليمية رقمية وأدوات تفاعلية تساعد في تحفيز الطلاب وتعزيز تجربتهم التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة العاملين في المؤسسات التعليمية وتحسين أدائهم من خلال توفير أدوات وأنظمة تسهل عملهم وتساعد في اتخاذ القرارات الصائبة.

نبذة عن مكان الدراسة:

مديرية التربية في اللاذقية هي إحدى المديريات التابعة لوزارة التربية في الجمهورية العربية السورية، وهي الجهة التي تتبنى المسؤولية في تنفيذ السياسة التربوية في المحافظة. تعمل المديرية على تقديم خدمات التعليم وتشرف على جميع المدارس العامة والخاصة، كما تقوم المديرية بتزويد المدارس بكافة المستلزمات العملية التعليمية والتربوية إضافة إلى تأمين الكادر الإداري والتدريسي المؤهل علمياً وتربوياً.

عرض البحث والمناقشة والتحليل:

أداة الدراسة:

أولاً: اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة

قام الباحث بتوزيع استبانة مؤلفة من 24 عبارة مقسمة إلى ثلاث محاور كالتالي:

المحور الأول: المتطلبات الإدارية ويتضمن 8 عبارات.

المحور الثاني: المتطلبات التقنية ويتضمن 8 عبارات.

المحور الثالث: جودة الخدمات الحكومية مقاساً ببعدها الملموسية ويتضمن 8 عبارات.

صدق وثبات أداة الدراسة:

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات العبارات المتعلقة بكل محور من محاور الدراسة كل على حدة، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1) معامل الصدق والثبات لأبعاد متغيرات الدراسة (Cronbach's)
(alpha)

الابعاد	ثبات المقياس Cronbach's) (alpha	صدق المحتوى ¹⁸
محور الإدارة الالكترونية		
البعد الأول: المتطلبات الادارية	0.852	0.923
البعد الثاني: المتطلبات التقنية	0.867	0.931
جودة الخدمات الحكومية		
الملموسية	0.878	0.989
الدرجة الكلية للمقياس	0.945	0.972

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS.V.27)

من خلال الجدول (1) نلاحظ أن معامل الثبات لكل محور أكبر من (0.60) وهذا يدل على ثبات مقبول للعبارات وبالتالي ملائمتها لإجراء البحث.

¹⁸ صدق الأداة البحثية، هو إمكانية لقياس الموضوع، أي إلى أي حد يمكن لهذه الأداة البحثية أن تقيس الظاهرة التي صنعت من أجلها، وقد استند البحث أثناء الدراسة على أداة صدق المحك أو الصدق الذاتي، وذلك من خلال استخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات، باستعمال المساواة الآتية: "الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل الثبات".

صلاحية الاتساق الداخلي لمحاوَر الاستبانة:

تم حصر معاملات الارتباط بين كل من الدرجات التي تظهر عن كل محاور الدراسة كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2) معامل ارتباط بيرسون

Correlations				
الملموسية	المتطلبات التقنية	المتطلبات الادارية		
.875**	.913**	1	Pearson Correlation	المتطلبات_الادارية
0.000	0.000		Sig. (2-tailed)	
91	91	91	N	
.883**	1	.913**	Pearson Correlation	المتطلبات_التقنية
0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
91	91	91	N	
1	.883**	.875**	Pearson Correlation	الملموسية
	0.000	0.000	Sig. (2-tailed)	
91	91	91	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS.V.27)

من الجدول (2) نلاحظ أن كافة المحاور حققت ارتباطات دالة إحصائياً مع بعضها؛ بالتالي فإن محاور الدراسة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) وهذا يدل على أن فقرات المحاور كافة صادقة لما وضعت لقياسه.

الإحصاءات الوصفية:

ان استمارة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة- أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق بشدة) وبالتالي هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية، وتحدد الفئة عن طريق أيجاد طول المدى ($4=1-5$) ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات ($0.80 = 5 \div 4$) وبعد ذلك يضاف (0.80) الى الحد الأدنى للمقياس (1) وتكون الفئات كالتالي:

(1 - 1.80: منخفض جداً)، (1.81 - 2.60: منخفض)، (2.61 - 3.40: متوسط)، (3.41 - 4.20: مرتفع)، (4.21 - 5: مرتفع جداً). سيتم عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) - سيتم تناول فقرات هذا المتغير عن طريق تحليل وشرح الأسئلة المتعلقة بأبعاده كما في الجدول الآتي:

1. بعد المتطلبات الادارية

تم قياس البعد الأول من أبعاد الإدارة الالكترونية عن طريق 8 أسئلة (من 1 الى 8) ويبين الجدول الآتي قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية لمحور توافر المتطلبات الإدارية

المرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ت
3	متوسطة	1.30	3.34	تستخدم المديرية الحاسبات والأجهزة المكتبية لتقديم خدماتها	1
7	متوسطة	1.24	3.15	لدى المديرية فريق متخصص مسؤول عن الإشراف على التحول إلى الإدارة الإلكترونية	2
5	متوسطة	1.37	3.28	يتم تحديد المجالات المناسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ويتم تبسيط عملية الانتقال وفقاً لذلك.	3
2	متوسطة	1.38	3.36	هناك تواصل وتعاون بين الجهات المعنية لضمان توافر الخبرات والدعم اللازم طوال الفترة الانتقالية.	4
6	متوسطة	1.31	3.19	تقوم المديرية بإجراء تقييمات شاملة لبنيتها التحتية الحالية وقدراتها التكنولوجية لمعالجة قضايا التوافق وتكامل أنظمة الإدارة الإلكترونية.	5
8	متوسطة	1.31	3.07	يتلقى الموظفون برامج وموارد تدريبية شاملة حول أدوات ومنصات الإدارة الإلكترونية	6
4	متوسطة	1.29	3.29	تعطي الإدارة الأولوية لأمن البيانات والامتثال للمتطلبات التنظيمية لتنفيذ تدابير أمنية قوية ضمن أنظمة الإدارة الإلكترونية.	7
1	مرتفعة	1.38	3.56	لدى المديرية تدابير وقاية مقاومة للتغيير بين الموظفين بما يضمن التعاون والمشاركة الضروريين لنجاح التحول.	8
		1.32	3.23	اجمالي عبارات المحور	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (spss.v.27)

من خلال قراءة الجدول (3) السابق يمكن ملاحظة ما يلي:

يشير متوسط الدرجة إلى أن المديرية تستخدم أجهزة الكمبيوتر والمعدات المكتبية لتقديم الخدمات، مما يشير إلى مستوى أساسي من البنية التحتية التكنولوجية. وبالرغم من وجود فريق مسؤول عن الإشراف على التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلا أن متوسط الدرجات يشير إلى درجة موافقة متوسطة. يشير هذا إلى أنه على الرغم من وجود بعض الجهود المخصصة، فقد يكون هناك مجال للتحسين من حيث فعالية الفريق أو الموارد المخصصة لهذا الجانب. كما يوجد اتفاق متوسط يشير إلى أن المديرية قد حددت المجالات المناسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، ولكن قد يكون هناك بعض الغموض أو عدم الاتساق في عملية التحديد. تشير النتيجة الأعلى نسبياً إلى التواصل والتعاون الفعال بين السلطات، وهو أمر بالغ الأهمية لنجاح أي عملية انتقالية. ويشير متوسط الدرجات إلى أن المديرية تجري تقييمات لبنيتها التحتية، ولكن قد تكون هناك مجالات تحتاج إلى تحسين، حيث أن النتيجة ليست عالية بشكل استثنائي. كما تشير الدرجة المتوسطة إلى أنه على الرغم من وجود برامج تدريبية، إلا أنها قد لا تكون شاملة بما فيه الكفاية أو قد لا تلبي احتياجات جميع الموظفين بشكل فعال. تشير الدرجة الأعلى نسبياً إلى أن القسم لديه إجراءات لمنع مقاومة التغيير بين الموظفين، وهو أمر إيجابي لنجاح التحول. أي أنه بشكل عام، تشير النتائج إلى أن المديرية قد اتخذت خطوات نحو تنفيذ الإدارة الإلكترونية، ولكن هناك مجالات قد تكون بحاجة إلى مزيد من الجهود أو التحسينات لضمان انتقال أكثر سلاسة وفعالية.

بعد المتطلبات التقنية:

تم قياس البعد الثاني من أبعاد الإدارة الإلكترونية عن طريق 8 أسئلة (من 9 إلى 16) ويبين الجدول الآتي قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية لمحور توافر المتطلبات التقنية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	المرتبة
9	تتجه المديرية للاستثمار في برامج الإدارة الإلكترونية.	3.30	1.40	متوسطة	4
10	يؤدي التكامل في أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المديرية إلى زيادة إمكانية الوصول والتعاون بين المعلمين والإداريين.	2.35	1.53	منخفضة	3
11	تمتلك المديرية نظام تشفير خاص يحمي البيانات التعليمية الحساسة.	3.36	1.31	متوسطة	1
12	تغطي المديرية الأولوية لقابلية التوسع والمرونة في اختيارها لأنظمة الإدارة الإلكترونية	3.13	1.26	متوسطة	8
13	تعمل المديرية على تعزيز قدرات الأئمة وتبسيط المهام الإدارية مثل تسجيل الطلاب والجدولة وتخصيص الموارد.	3.23	1.30	متوسطة	6
14	تفعيل وتطوير موقع المديرية على شبكة الإنترنت بحيث يزود المدارس بكل ما هو جديد	3.25	1.29	متوسطة	5
15	تغطي المديرية الأولوية للتكامل السلس بين أنظمة البرمجيات التعليمية الحالية ومنصات الإدارة الإلكترونية	3.19	1.34	متوسطة	7
16	توفر المديرية خدمة الإنترنت لجميع موظفيها.	3.36	1.36	متوسطة	2
-	اجمالي عبارات المحور	3.23	1.34	-	-

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (spss.v.27)

من الجدول (4) يتضح، بأنه يوجد تصور إيجابي بشكل عام لاستثمار المديرية في برامج الإدارة الإلكترونية وجهودها لحماية البيانات الحساسة من خلال أنظمة التشفير. ومع ذلك، هناك قدر أقل من اليقين فيما يتعلق بفعالية التكامل في أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحديد أولويات قابلية التوسع والمرونة في اختيار النظام. يتم التعبير عن مشاعر إيجابية تجاه مساعي المديرية لتعزيز قدرات التشغيل الآلي، وتطوير موقعها الإلكتروني، وضمان التكامل السلس، وتوفير خدمة الإنترنت لجميع الموظفين. بشكل

عام، يميل المشاركون إلى الموافقة على استراتيجيات المديرية، بمتوسط درجات يبلغ حوالي 3.23 من 5، مما يشير إلى موقف متوسط. يشير الانحراف المعياري الإجمالي البالغ حوالي 1.34 إلى وجود تباين معتدل في آراء المشاركين في الاستبيان.

2. بعد جودة الخدمات الحكومية مقاسا (بالملموسية):

تم قياس بعد الملموسية عن طريق 8 أسئلة (من 17 الى 24) ويبين الجدول الآتي قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية لمحور الملموسية

المرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ت
5	منخفضة	1.51	2.52	من السهل استخدام الموقع الالكتروني للمديرية من مكان إقامتك	17
4	منخفضة	1.48	2.53	تتوفر مواقع الكترونية للمديرية والأقسام التابعة لها.	18
3	منخفضة	1.45	2.53	يتوفر في المديرية تجهيزات مناسبة لتقديم الخدمات الالكترونية	19
2	متوسطة	1.56	2.61	تقدم المديرية خدمات مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	20
8	منخفضة	1.39	2.34	يوجد أماكن مناسبة للجلوس والانتظار في المديرية	21
1	مرتفعة	1.18	4.19	غالباً ما تكون المديرية نظيفة ومرتبطة من حيث المظهر	22
7	منخفضة	1.47	2.45	يمكن الحصول على معظم الخدمات عن طريق التواصل الالكتروني..	23
6	منخفضة	1.38	2.35	يوجد موقع الكتروني يستقبل طلبات وشكاوي المواطنين على مدار الساعة.	24
-	-	1.47	2.66	اجمالي عبارات المحور	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (spss.v.27)

يتضح من خلال الجدول (5) أن المشاركين يشيرون إلى اتفاق معتدل على أنه من السهل استخدام موقع المديرية على شبكة الإنترنت من مكان إقامتهم، بمتوسط درجات 2.52 وانحراف معياري قدره 1.52، مما يشير إلى بعض التباين في الآراء. وبالمثل، أبدى أفراد العينة شعوراً مماثلاً حول توفر المواقع الإلكترونية للمديرية والإدارات التابعة لها، فضلاً عن امتلاك المديرية للمعدات المناسبة لتقديم الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ متوسط الدرجات في كليهما 2.53 وانحرافات معيارية 1.49 و 1.46 على التوالي. ومع ذلك، فإن الجانب الذي حصل على أعلى متوسط وأدنى انحراف معياري هو نظافة المديرية حيث بلغ متوسط الدرجات حوالي 4.20 وانحراف معياري قدره 1.19، مما يشير إلى اتفاق قوي وتباين قليل نسبياً في الآراء. من ناحية أخرى، فإن جوانب مثل توفير الخدمات المناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتوافر الأماكن المناسبة للجلوس والانتظار تحصل على درجات متوسطة أقل وانحرافات معيارية أعلى قليلاً ما يضيف طابع عدم الموافقة على هذه العبارات. وبشكل عام، يبلغ المتوسط الحسابي في جميع الجوانب حوالي 2.66، مع انحراف معياري إجمالي يبلغ حوالي 1.47، مما يعكس التباين المعتدل في آراء المشاركين فيما يتعلق بخدمات ومرافق المديرية.

اختبار الفرضيات:

• اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0.1: " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية. تم تحليل الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

الجدول (6): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الملموسية	B	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	1.837	2.319	0.023	.875	0.765	290.21	0.000
المتطلبات الادارية	0.917	17.036	0.000				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.27

بقرأة الجدول (6) نلاحظ:

وجود علاقة ارتباط طردية قوية قدرت قيمتها بـ (0.875) بين المتطلبات الادارية التي مثلت المتغير المستقل، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات الحكومية مقاسا ببعد الملموسية. كما أن قيمة معامل التحديد (R²) تساوي 0.765، أي أن تباين تغيرات المتغير المستقل (المتطلبات الإدارية) تفسر تباين تغيرات المتغير التابع المتمثل بالملموسية بنسبة (76.5%) وهي قدرة تفسير قوية الى حد ما. كما تبين أن الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار (F) قدرت بـ (0.000)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين أن قيمة معامل المتغير المستقل المؤثر على الملموسية قدرت بـ (17.036)، بدلالة إحصائية ل (t) تمثلت قيمتها بمقدار 0.000، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤشر إلى أن الفرضية الفرعية الأولى للبحث غير محققة، أي أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات الإدارية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

• اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية. تم تحليل الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

الجدول (7): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الملموسية	B	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	2.060	2.737	0.007	.883	.779	314.176	0.000
المتطلبات التقنية	0.849	17.725	0.000				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.27

بقراءة الجدول (7) نلاحظ:

وجود علاقة ارتباط طردية قوية قدرت قيمتها بـ (0.883) بين المتطلبات التقنية التي مثلت المتغير المستقل، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات الحكومية مقاساً ببعده الملموسية. كما أن قيمة معامل التحديد (R²) تساوي (0.779)، أي أن تباين تغيرات المتغير المستقل (المتطلبات التقنية) تفسر تباين تغيرات المتغير التابع المتمثل بالملموسية بنسبة (77.9%) وهي قدرة تفسير قوية الى حد ما. كما تبين أن الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار (F) قدرت بـ (0.000)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين أن قيمة معامل المتغير المستقل المؤثر على الملموسية قدرت بـ (17.725)، بدلالة إحصائية ل (t) تمثلت قيمتها بمقدار (0.000)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤشر

إلى أن الفرضية الفرعية الثانية للبحث غير محققة، أي أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتوفر المتطلبات التقنية في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

• اختبار الفرضية الرئيسة للبحث:

H0: "لا يوجد دور للإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية. تم تحليل الفرضية باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

الجدول (8): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة

الملموسية	B	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	3.915	1.230	0.222	.305	0.093	9.148	0.003
الإدارة الالكترونية	0.177	3.025	0.003				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.27

بقراءة الجدول (7) نلاحظ:

وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة قدرت قيمتها ب (0.305) بين الإدارة الالكترونية التي مثلت المتغير المستقل، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات الحكومية مقاسا ببعده الملموسية. كما أن قيمة معامل التحديد (R²) تساوي (0.093)، أي أن تباين تغيرات المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) تفسر تباين تغيرات المتغير التابع المتمثل

بالموسمية بنسبة (9.3%) وهي قدرة تفسير ضعيفة جداً. كما تبين أن الدلالة الإحصائية الخاصة باختبار (F) قدرت بـ (0.003)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين أن قيمة معامل المتغير المستقل المؤثر على الملموسية قدرت بـ (3.025)، بدلالة إحصائية ل (t) تمثلت قيمتها بمقدار (0.003)، وهي أصغر من ($\alpha \leq 0.05$)، ما يؤشر إلى أن الفرضية الرئيسية للبحث غير محققة، أي أنه: يوجد دور للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في مديرية تربية محافظة اللاذقية.

من خلال النتائج السابقة يمكن للباحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التي تدور حوله مشكلة الدراسة كما يلي أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً في تحسين بعض جوانب جودة الخدمات الحكومية، لكنها ليست العامل الوحيد المؤثر.

هذا يعني أن تحسين جودة الخدمات الحكومية يتطلب أيضاً معالجة عوامل أخرى إضافية بجانب تطوير الإدارة الإلكترونية. ومنها العوامل البيئية والثقافية حيث يجب مراعاة العوامل الثقافية والاجتماعية المحيطة بتقديم الخدمات الحكومية، وضمان توافق الخدمات الإلكترونية مع هذه العوامل. على سبيل المثال، يجب مراعاة مستوى التكنولوجيا المتاحة ومستوى التعليم والتوعية التقنية لدى المستخدمين.

النتائج:

أولاً: النتائج الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية تربية اللاذقية:

- تبني وزارة التربية لخطّة استراتيجية لتوفير المعلومات والخدمات عبر الإنترنت.
- تشجيع وزارة التربية على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توافق الهيكل التنظيمي للوزارة مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفر الموارد المالية اللازمة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية في مديرية التربية.

- توفر البنية التحتية اللازمة من حيث وجود أجهزة الحاسب الآلي.
 - وجود فريق فني قادر على تجهيز وصيانة المعدات اللازمة للإدارة الإلكترونية.
- ثانياً: الجوانب التي تشهد نقصاً في توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
- عدم الاستفادة من الخبرات المتاحة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - عدم وجود خطة توعية شاملة لنشر ثقافة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية.
 - عدم توجيه الموارد المالية المتاحة لتنظيم دورات وورش عمل خاصة بالإدارة الإلكترونية وتأمين الحواسيب والأنظمة المناسبة.
 - عدم مساهمة موقع المديرية على الشبكة في تسهيل الإجراءات للمدارس.
 - عدم إعداد وتأهيل المدراء في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال برامج تدريبية.
 - عدم وجود ربط إلكتروني بين المديرية والمدارس المنتشرة في المحافظة بأكملها.
- من خلال تطبيق المتطلبات اللازمة للإدارة الإلكترونية، يمكن لمديرية تربية اللاذقية تحقيق درجة عالية من الملموسية في خدماتها. فعندما تكون الإجراءات محددة وواضحة، يصبح من السهل على الموظفين والمستفيدين فهم الخدمات المقدمة والتفاعل معها. وبالتالي، يمكن قياس وتقييم نتائج الخدمات بشكل واضح ومحدد. وبناءً على النقاط السابقة، يمكن الاعتقاد بأن تطبيق المتطلبات الضرورية للإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين ملموسية الخدمات الحكومية في مديرية تربية اللاذقية.

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يوصى الباحث باتخاذ الإجراءات الآتية:

- تطوير خطة استراتيجية للإدارة الإلكترونية: وذلك يمكن ان يكون من خلال تشكيل لجنة متخصصة تضم خبراء في الإدارة الإلكترونية والتخطيط الاستراتيجي. بالإضافة الى تحديد الأهداف الاستراتيجية والأهداف الفرعية المطلوبة لتحقيق تحول رقمي شامل. مع وضع جدول زمني مفصل يحدد الخطوات والإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- توعية الموظفين وتدريبهم: من خلال تصميم برنامج تدريبي شامل يغطي الجوانب التقنية والإدارية للإدارة الإلكترونية. مع تحديد احتياجات التدريب من خلال اجراء المقابلات مع الموظفين. وتنظيم ورش عمل ودورات تدريبية بالتعاون مع مؤسسات تعليمية متخصصة.
- تعزيز التواصل والتعاون الإلكتروني: إنشاء منصة إلكترونية مشتركة تشمل نظام لإدارة المحتوى ونظام للتواصل الداخلي. بالإضافة الى تدريب المعنيين على استخدام المنصة الإلكترونية الجديدة.
- تكثيف الاستفادة من الخبرات المتاحة: إنشاء شراكات وتعاونات مع مؤسسات تعليمية وحكومية رائدة في مجال الإدارة الإلكترونية. كما يمكن تنظيم مؤتمرات وندوات لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات.
- توفير الموارد المالية والتقنية اللازمة: من خلال إعداد ميزانية مفصلة تشمل جميع المتطلبات التقنية والمالية للمشروع. وتأمين التمويل من خلال ميزانية المديرية والتعاون مع الجهات المانحة واهمها وزارة التربية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. أحمد، بئينة لقمان، (2012)، " تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن - دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات و بريد نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 109، ص 33.
2. بن عريمة، نوال وبوخلوة، باديس، (2023)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة-، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 9، العدد1، الصفحات 151 - 162.
3. بوالداد، مروة وعيمر، خولة، (2022)، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة ميدانية ببلدية ميله"، رسالة ماجستير، جامعة صالح بوندير قسنطينة، الجزائر.
4. بولعسل، عبلة ويخلف، راضية، (2014)، "دور جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة فندق الجزيرة - جيجل-"، رسالة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، ص6.
5. حمزة، جهرة، (2019)، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، ص12.

6. العزاوي، محمود، (2019)، "إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 44.
7. عطلاوي، زكريا، (2014)، "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن - دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، ص60.
8. العلي، عبد الستار، (2008)، "تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص55.
9. القيسي، هناء محمود، "فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي"، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص25.
10. المسماري، عبد السلام، (2012)، "امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية - دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالمنظمات الصناعية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي"، مذكرة تخرج، كلية الاقتصاد، قسم الإدارة، جامعة بنغازي، ليبيا، ص27.
11. ملحم، محمود إبراهيم. (2023). الحكومة الإلكترونية ودورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة. المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد 3، العدد3، ص: 73-87.

1. Fielden, John. (2008). Global Trends in University Governance. Education Working Paper Series No.9. USA: The World Bank, p33.
2. Sofyani. H, & Riyadh. H, and Fahlevi. H, (2020), " Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance", Cogent Business & Management, vol7, No1, p9.
3. Adi, S., Martani, D., Pamungkas, B., Simanjuntak, R. A., & Ntim, C. G. (2016). Analysis of the quality of performance report of the local government on websites: Indonesian case. Cogent Business & Management, vol3, no1, p33.
4. Ali. H. B. (2023), " adoption of electronic management in the banking sector a case study on babel bank in Iraq",

international journal of professional business review, (8)4: 1
– 21.

5. Aqeeli. U.M, (2022), "Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study", European Online Journal of Natural and Social Sciences, (11)3: 784 – 812.